

## ميثاق الشرف لمسيري الرحلات السياحية

يسمى هذا النظام، نظام أسلوب تعامل منظمي الرحلات السياحية ويعمل بموجبه من قبل كل أعضاء الجمعية / مكاتب السياحة والسفر العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية.

### الأهداف:

- تقديم أحسن خدمة ممكنة للجمهور من قبل العاملين أو المشغلين السياحيين.
- الحفاظ على تعزيز سمعة ومكانة الجمعية وأعضائها.
- تشجيع المبادرات وروح المغامرة بين المشغلين السياحيين وبطريقة تنافسية منظمة تخدم الصالح العام وتعود بالنفع على صناعة السياحة ومكانة الجمعية وأعضائها.
- التأكد من أن للقطاع الخاص الأولوية في كل الأفكار الهادفة لمنافسة تجارية ذات مستوى فيما بين المشغلين السياحيين.
- تشجيع نمو وتطوير صناعة السياحة.

### المبادئ:

وضع هذا النظام في أسلوب التعامل لتنظيم فعاليات المشغلين السياحيين ومنظمي السياحة فيما بينهم وبين القطاع العام، وفيما بينهم وبين وكلاء السياحة، في الخارج يجسد هذا النظام التعليمات والتنظيمات الخاصة بالسفرات السياحية والرحلات والإجازات، وأنظمة الطيران المدني، وتنظيمات المنظمات المعروفة ذات العلاقة بتنظيم عمل ومستوى العاملين بتسيير الرحلات.

كما يجسد أيضا مقاييس تنظيم مستوى وعمل العاملين السياحيين المنظمين السياحيين بصورة عامة، وهذه المقاييس تدخل في مضمون تنظيم عمل تجاري تنافسي بطريقة تحدها الجمعية، وفي حالة عدم تعارض العمل مع المصلحة العامة.

كما يجسد تعريفات التعامل التجاري واللوائح المستخدمة من قبل المشغلين بالسياحة والمنظمين السياحيين، وهذه التعاريف موضوعة لتحديد وتوضيح وبدون أي لبس أهداف هذا النظام.

أهمية هذا النظام في تنفيذه وتجسيد المقاييس والعمليات التي بواسطتها تدعم نشاطات المشغلين والمنظمين السياحيين وتحكم الرقابة تحت سلطتهم.

يوفر هذا النظام التسهيلات للتعامل مع الزبائن وشكاواهم بطريقة التحكيم.

## التعاريف:

### تعريف هذا النظام تكون كالاتي:

الوزارة: وزارة السياحة والآثار.

الجمعية: جمعية وكلاء السياحة والسفر.

البرامج: هي برامج تحدد محتويات رحلة سياحية، إجازة، أو ترتيبات سفر مقدمة من مشغلين سياحيين.

الإعلان: الوسيلة لتعزيز الرحلات والإجازات أو أية ترتيبات سفر بواسطة أي وسيلة أخرى ما عدا المنشورات المعرفة أعلاه.

الحوافز: هي عروض مادية أو بأية وسيلة أخرى مقدمة من قبل وكيل سفر عضو في ال JSTA لتسويق رحلات.

المحفزات: إجراءات الغرض منها تشجيع بيع أو شراء الرحلات أو العطلات أو الإجازات المقدمة من المشغلين السياحيين بطرق أخرى عدا الإعلان المذكور أعلاه.

المندوب: موظف دائم أو بصورة مؤقتة يعمل كوكيل للشركة لمساعدة الزبائن.

الأسباب القاهرة: الأسباب الطارئة التي تمنع تنفيذ عقد كالحرب أو التهديد بحرب، العصيان المدني، النزاعات الصناعية، الأعمال الإرهابية، الثورات الطبيعية أو النووية، الحريق، أو ظروف جوية غير مناسبة.

نزاعات صناعية: هي نزاعات تحدث ما بين أشخاص من غير المشغلين بالسياحة من الذين يقدمون الخدمات للرحلات السياحية:

أ- موظفيهم و أو.

ب- أي شخص آخر تؤثر خدماته على مستوى الرحلات والتي لا يستطيع مشغل السياحة التغلب على ذلك بتوفير بدائل وترتيبات سفر أخرى مناسبة.

المدير: هو العضو الذي يدخل في العقد كطرف مع الزبون وتحت شروط لتوفير خدمات معينة.

منظم الرحلة: العضو أو الشخص الذي ينظم ويبيع الرحلات.

البرنامج: مجموعة ترتيبات سياحية مسبقة لإثنان أو أكثر من الآتي:

أ- النقل.

ب- المبيت والطعام.

ج) خدمات أخرى غير النقل والمبيت والتي تشكل جزءا مهما من البرنامج تقديم حسابات منفصلة لغير العناصر الأساسية يعني أن تكون الترتيبات مختلفة عن البرنامج.

الرحلات السياحية: PACKAGE TRAVEL, PACKAGE TOUR PACKAGE HOLIDAY :  
هي نشاط يقوم به المكتب السياحي والمتضمن البنود نقل، إيواء وتحديد بداية ونهاية  
وتأشيرة واستقبال وتوديع الخ....  
مشغل الرحلات: يشمل هذا التعبير منظم الرحلات المدراء والمعرفين أعلاه.

## ٢) نظام التعامل فيما بين مشغلي الرحلات والعامّة:

### ٢-١ أدنى مستويات (المنشورات):

أ) يعمل مشغل الرحلات على أن تكون منشوراته متمشية مع روح المبادئ والقوانين  
والإجراءات أو العمليات المنصوص عليها في ال JSTA وكما تنشره الجمعية من وقت  
لآخر.

ب) يتأكد مشغل الرحلات من أن شروط الحجز لا تتعارض مع هذا النظام وتتماشى مع  
روح ومبادئ وقوانين الإجراءات المنصوص عليها في نظام تعاميم ال JSTA.

### ٢-٢ المتطلبات القانونية للمنشورات:

كل منشور أو مطبوع ينشر باسم أو بواسطة مشغل رحلات يلزم بقانون السياحة رقم ٢٠  
لسنة ١٩٨٨ وقوانين وتعليمات ال JSTA ذات الصلة بمستلزمات الرحلة (PACKAGE)  
أو العطلّة وتنظيمات الرحلة أو أية تعديلات أو تشريعات ربما يتماشى مع البند الثاني من  
هذا النظام.

### ٢-٣ إلغاء رحلة أو عطلة أو أية ترتيبات سفريّة من قبل مشغل رحلات:

١) لا يلغي المشغل أية رحلة أو عطلة أو ترتيبات سفريّة بعد تاريخ استحقاق الدفع إلا في  
حالة كون ذلك ضروريا ولأسباب قاهرة أو عجز الزبون عن الوفاء بالالتزامات المادية.

٢) في حالة إلغاء مشغل رحلات لرحلة أو عطلة أو ترتيبات سفريّة.

أ) لأي سبب مهما كان أو لأن عدد الحجوزات غير كاف.

ب) لأية أسباب قاهرة في أي وقت قبل المغادرة.

في الحالات هذه يقوم الوكيل بإعلام الوكلاء والزبائن المباشرين وبدون أي تأخير كما  
يقوم بتقديم برنامجا بديلا في حالة توفر ذلك أو إعادة المبالغ المدفوعة كاملة للوكلاء  
وخلال عشرة أيام أو للزبائن مباشرة خلال أربعة عشر يوما من تاريخ إبلاغ القرار  
لمشغل الرحلات.

ج) ومع ذلك فإن الفقرة ٢-٣-أ، وفي حالة الإبقاء لأي سبب سوى الأسباب القاهرة بعد أو خلال عملية الدفع فإن على مشغل الرحلة تعويض الزبائن بصورة مناسبة وهذه التعويضات يجب أن تتماشى مع القيمة التصاعدية للمبلغ مع المدة قبل المغادرة في وقت الإلغاء وعلى سبيل المثال أقرب وقت للمغادرة مع أعلى نسبة تعويض.

#### ٢-٤ التغييرات الضرورية للرحلات:

١) ما عدا الأسباب القاهرة فإن منظم الرحلات لا يقوم بأية تغييرات مهمة لرحلات سبق تأكيدها قبل إعلام الوكلاء والزبائن بمدة لا تقل عن ١٤ يوما قبل بدء الرحلة.

٢) في حالة قيام مشغل الرحلة بإجراء كهذا:

أ) لأي سبب قبل حصول عملية استحقاق دفع الرصيد حسب التاريخ المتفق عليه.

أو لأي سبب قاهر قبل المغادرة.

فإنه يقوم بإعلام الوكلاء أو الزبائن مباشرة وبدون تأخير بتقديم خيارات أو بدائل إلغاء الرحلة أو إعادة المبالغ كاملة، وأن ترسل هذه المبالغ خلال ١٠ أيام للوكلاء أو ١٤ يوما للزبائن مباشرة من تاريخ إشعار الإلغاء.

وفي حالة الإلغاء لأي سبب ما عدا الأسباب القاهرة خلال أو بعد عملية الدفع فإن مشغل الرحلة سيقوم بتعويض الزبائن بصورة مناسبة وهذا التعويض يجب يتماشى مع القيمة التصاعدية للمبالغ وطول المدة مثل المغادرة - أي أقرب وقت للمغادرة وأعلى تعويض.

#### ٢-٥ إلغاء رحلات من قبل الزبائن:

يوضح مشغل الرحلة في شروط الحجز القيمة أو الأساس في حساب المبالغ التي ستكسبها الزبون في حالة الإلغاء وكذلك الشروط التي سيدفع بموجبها الزبون هذه المبالغ.

#### ٢-٦ OVERBOOKING تجاوز السعة المقررة:

أ) يعمل منظم الرحلة جاهدا لعدم إلغاء الرحلات أو ترتيبات السفر بسبب الخطأ الناتج عن تجاوز السعة المقررة.

ب) في حالة إلغاء الرحلة أو تغيير موعدها بسبب عدم تجاوز السعة / الحجز فإن مشغل الرحلة يسعى جاهدا لمنع الإلغاء أو التغيير ويوضح للزبون بأن الوضع حصل لأسباب خارجة عن إرادته وسيطرته ويقدم والحالة هذه دلائل للجمعية في حالة طلبها ذلك منه.

ج) وفي حصول تجاوز غير ما ذكر في الفقرات الفرعية أ - ب أعلاه فإن على مسير الرحلة إعلام الزبائن وتقديم بدائل لرحلة مماثلة بمستوى مماثل أو القيام برد كامل وفوري للمبالغ المدفوعة.

ح) وفي حالة عدم وجود شاغر بسبب التجاوزات المشار إليها في الفقرات أ، ب أعلاه فإن على مشغل الرحلة القيام بعرض بدائل مناسبة وتقديم تعويضات مناسبة عن الإزعاج الحاصل في حالة كون البديل المقدم أقل من البرنامج المتفق عليه.

## ٧-٢ المباني

يقوم مشغل الرحلة بإعلام الزبائن عن أي أعمال بناء إنشائية تؤدي إلى إفساد المتعة والراحة خلال الرحلة ويقدم لهم التسهيلات والفرصة لرحلة أخرى بسعر مقارب للسابقة أو إلغائها بدون غرامات ويعمل على إعلام كافة المشاركين بالرحلة.

## ٨-٢ مسؤولية مشغل الرحلة:

أ) يضمن مشغل الرحلة كبنء في أي عقد لبيع رحلات أو عطلات سياحية شرطا يقضي بتحملهم المسؤولية عن أي إغفال أو إهمال لموظفيهم أو وكلائهم أو تجهيزهم أو مقاوليهم الثانويين.

إضافة لذلك فإن مشغل الرحلة يتحمل المسؤولية في حالة كون الخدمات التي يقدمها أقل من المستوى المنصوص عليه في العقد ما عدا المسؤولية في الموت أو الحوادث أو المرض للموقعين أو أي شخص مسمى على وثيقة الحجز ما عدا ما تنص عليه الفقرة ٢-٨ ب أدناه.

وفي حالة نص العقد على شمول النقل جوا، بحرا، أو بالقطار، أو توفير المبيت والطعام فإن مشغل الرحلة سيكون مخولا لتحديد التزاماته ومسؤولياته بالشكل الموازي لما تقدمه المؤسسات الدولية ذات الصلة.

ويكون للمشغل أيضا صلاحية تحديد مسؤوليته تحت هذا الفصل لمستوى مقبول بشرط توضيح هذا المستوى ضمن شروطه.

ب) يقوم مشغل الرحلة بتضمين عقد البيع كبنء في أي برنامج رحلات وعطلات شرطا لقبوله المسؤولية عن إهمال أو إغفال صادر عن:

١) موظفيه أو وكلائه.

٢) متعهديه ومقاوليه الثانويين، مساعديه ووكلائه خلال عملهم الوظيفي أو فترة خدمتهم فيما يخص المطالب الناتجة عن الموت، الحوادث، والمرض التي تحدث للموقعين للعقد أو أية أسماء موقعة على العقد.

وفيما يخص النقل جواً، بحراً، وبالقطار أو أية طريقة أخرى مشمولة بالمواثيق الدولية فإن مشغل الرحلة يكون مخولاً بتحديد مسؤولياته والتزاماته بالطريقة المنصوص عليها بالمواثيق الدولية ذات الصلة.

ج) يقوم مشغل الرحلة بتضمين الآتي كشرط لأي عقد بيع رحلات أو تجهيزات رحلات موضحاً وحسب قناعته:-

١) مساعدة عامة الزبائن خلال المصاعب، المرض، الحوادث أو الموت خلال فترة الرحلة والناجمة عن فعاليات طارئة لا تشكل جزءاً من الرحلة أو الرحلة المقدمة من قبل المشغل.

٢) في حالة لجوء الزبون لأي إجراء قضائي وبموافقة المشغل المسبقة فإن التكاليف الأولية يدفعها المشغل بشرط طلب الزبون لتلك المساعدة قبل ١٥ يوماً من تاريخ المبادرة في الشكوى.

٣) فيما يتعلق بالفقرة ٢-٨، ج، ب أعلاه فإن التكاليف الكلية لمشغل الرحلات لا تزيد عن ١٠٠٠ دينار وفي حالة نجاح المطالب يضاف للتكاليف التي يتكبدها مشغل الرحلة ويتم تحصيلها من الزبون.

٤) يتأكد المشغل من استحصاله على التأمين المناسب لتغطية الدعاوى المقامة من قبل الزبائن تحت الفقرة ٢-٨ ب من هذا النظام.

٥) لا يحق لمسير الرحلات تضمين برنامجها السياحي أي من الشروط التالية:

أ) أي عبارة تشير إلى إخلاء مسؤوليته وموظفيه أو وكلاءه في الخارج من مسؤولية الرحلة.

ب) شطب المسؤولية التي تشير إلى تقديم أفضل خدمة إبان الرحلة.

ج) الإذعان للشكاوى والتعهد بنقلها خلال ١٥ يوماً من تاريخ إنهاء الرحلة.

٦) يوضح مسير الرحلات الادعاءات الواقعة ضمن الفقرة ٢-٨ فيما يتعلق بالمسؤولية القضائية الشاملة التابعة لمحاكم القطر الموقع فيه العقد.

## ٢-٩ شكاوى ومراسلات الزبائن:

في حالة حدوث نزاع بين الزبون ومشغل الرحلة فإن كل المراسلات الخاصة بشكاوى الزبائن يتم التعامل معها من قبل المشغل ضمن الحدود التالية:

أ) بمدة لا تتعدى ١٤ يوماً من تاريخ استلام الإشعار.

ب) بمدة لا تتجاوز ٢٨ يوماً من تاريخ استلام جواب مقنع يشرح به تفصيلاً أسباب التأخير.

ج) يكون التعامل مع المراسلات أعلاه خلال مدة لا تتجاوز ٥٨ يوما.

## ٢-١٠ مراسلات الجمعية:

يتم التعامل مع كل المراسلات الواردة إلى الجمعية والمتعلقة بالشكاوى والاستجابة لكافة بنود النظام خلال نفس المدد المحددة والمشروطة في الفقرة ٢-٩ أعلاه ما لم تعمم الجمعية تغيير ذلك.

## ٢-١١ التحكيم في حالة حصول نزاع:

أ) يقوم المشغل كشرط لأي عقد خاص لبيع رحلات سياحية بإحالة أي نزاع لا يسوى وديا إلى التحكيم وحسب ما ينص عليه برنامج لجنة التحكيم القانونية الخاصة بـ ال JSTA .

### ويجب توضيح ما يلي:

- ١) يعقد برنامج تحكيم بسيط غير مكلف مستند على الوثائق فقط وبمسؤولية محددة للزبون فيما يخص التكاليف.
- ٢) لا يتعامل البرنامج مع شكاوى الدعاوى قيمتها أكبر من ١٠٠٠ دينار أردني للشخص و ٥٠٠٠ دينار للحجز أو دعاوى الحوادث والمرضى.
- ٣) يتم توفير تفاصيل البرنامج حين الطلب.
- ت) في حالة تقديم زبون لطلب مكتوب موضحا رغبته بإحالة نزاع للتحكيم فإن المنظم يقوم بالرد خلال ٢١ يوما للجمعية مرفقا المبلغ والوثائق ويذعن لشروط التحكيم المذكورة في الفقرة الفرعية أعلاه والخصوص لكافة القوانين والتعليمات المتعلقة بذلك والخاصة بلجنة التحكيم إلى JSTA.

## ٢-١٢ الإعلام:

- أ) على مشغل الرحلات مراعاة وملاحظة المتطلبات والشروط والقوانين الأردنية المرعية عند الإعلان بالراديو أو التلفزيون أو الصحافة وتجنب الإعلام المضلل للعامة.
- ت) في حالة إدانة مشغل رحلات أو صدور حكم ضده متعلق بمخالفته لأية شروط قضائية وتشريعية وكما موضح في الفقرة ٢-١٢ أ أعلاه، فإنه سيكون مخالفة لأحكام هذا النظام.
- ث) يجب أن تتماشى كل إعلانات مشغل الرحلات مع تعاليم وتنظيمات المؤسسات والمنظمات أو الجمعيات المعروفة. وفي حالة مخالفته لذلك فإن اللجنة قانون أسلوب

التعامل لها الحق في اعتماد الشكاوى المقدمة وتقرير ما إذا كان هناك مخالفة من عدمه.

(ح) لا يقوم المشغل بأية إعلانات من شأنها الإيحاء بأن الخدمات المقدمة من قبل الأعضاء الآخرين في الجمعية أقل من مستوى خدماته مع الأخذ بعين الاعتبار شرعية أية إعلانات تناقضية تناقض متطلبات هذه الفقرة.

(د) يقوم المشغل بعرض رقمه في عضوية الـ JSTA على كافة إعلاناته ولا ضرورة لتكرار ذلك في حالة استمرارية الإعلانات لنفس البرنامج.

## ٢-١٣ الضرائب (رفع الأسعار):

يتأكد المشغل من تماشي هذا القانون في أسلوب التعامل مع المبادئ والقوانين والإجراءات الضريبية المرعية في البلاد.

## ٢-١٤ ضرائب المطار والموانئ البحرية:

يقوم المشغل بتضمين ضرائب المطار والموانئ البحرية في الأسعار المعلنة بالنشرات والإعلانات لكل الرحلات ما عدا تلك الضرائب التي لا يمكن دفعها مقدما من قبل المشغل.

## ٢-١٥ الاستخدام المضلل لرمز الـ JSTA:

لا يسمح لمسير الرحلات، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، بمساعدة أو تشجيع أي شركة ليست عضوا في الجمعية لتمثيل نفسها كعضو وذلك باستعمال اسم الـ JSTA أو أي رقم لـ JSTA في أي منشور أو أية وثائق ومستندات أو أية وسيلة أخرى مما يعطي انطباعا كاذبا للعامة بانتحال هوية تجارية ذات علاقة بعضوية الجمعية أو بأعمال السياحة.

## ٢-١٦ الممثلين:

يتأكد المشغل من كون ممثليه يتكلمون بصورة جيدة العربية والإنكليزية وأنهم على دراية بكل سياسة شركتهم.



### ٣) التعامل فيما بين منظمي الرحلات ووكلاء السياحة:

#### ١-٣ تأكيد الحجوزات، التذاكر والمستندات الأخرى:

يؤكد مسير الرحلة وبدون تأخير للوكيل الحجوزات والتذاكر وكل المستندات والوثائق ذات الصلة بالعطلة أو الرحلة والترتيبات السفرية لتمكين الوكيل من تحويلها للزبون وخلال فترة معقولة قبل الرحلة.

#### ٢-٣ الحسابات والاسترجاعات:

يسوي مسير الرحلة الحسابات والرديات بدون أي تأخير وخلال المدة المتفق عليها مسبقاً.

#### ٣-٣ الحوافز:

الحوافز المشار إليها في (١) أعلاه المعمول بها بين المشغلين والوكلاء السياحيين أو بين المشغلين وأعضاء من العامة.

#### ٤-٣

#### ٤) تسديد الحسابات:

يسدد مسير الرحلة كل الحسابات والرديات بدون تأخير وإن أمكن خلال الفترة المتفق عليها مسبقاً.

#### ٥) إشعار الأسماء التجارية:

قبل استخدام اسم تجاري أو أي عمل تعاوني (شركة) فإن على مسير الرحلة التأكد من إعلام ال JSTA بالاسم التجاري وذلك استجابة لتعليماتها الواردة في هذا النظام.

#### ٦) الخدمة والتجاوب:

#### ١-٦ الخدمة:

حرص الاعضاء على حصول العامة على افضل خدمة ممكنة ولا يتخذوا اي اجراء من شأنه التأثير سلبيا على سمعة ومكانة الجمعية واعضاءها.

## ٢-٦ التجاوب

لا يسمح لمشغلي الرحلات في ممارسة اية فعاليات تتعارض مع هذا النظام.

## (٧) الانتهاكات والتنفيذ

١-٧ في حالة حصول انتهاك لهذا النظام في اسلوب التعامل به فانه يتم رفع الحقائق لامين سر الجمعية لبدء التحقيقات الاولية.

٢-٧ يقوم مسير الرحلة المرفوع ضده الانتهاك بالطلب من أمين السر بتزويده باية وثائق او معلومات تتعلق بالانتهاك.

٣-٧ في حالة تأكد أمين السر وبعد التحقيقات الاولية من شرعية الانتهاك فانه يتم التعامل مع هذه الحقائق وحسب الفقرة ٧-٤ ادناه او تسليمها للهيئة الادارية/ اللجنة القانونية وحسب الفقرة ٧-٥ ادناه.

٤-٧ (أ) في حالة قناعة أمين السر وبعد التحقيق باقتراف مسير الرحلة لخطأ او لذنوب طبيعية جزائية وكما موضح ادناه فان لامين السر ان يصدر اشعار غرامة جزائية وبما يتناسب مع الخطأ.

(ب) تجاوزات النظام التاليه من قبل مسير الرحلة تمثل اخطاء جزائيه محددة بقيمة ٣٠٠ دينار قابلة للزيادة من وقت لآخر بناء على قرار من الهيئة الادارية.

١-٢ مستوى المنشورات

٥-٢ المبالغ الملغاه

٢-٩ الشكاوي / المراسلات

١٠-٢ الملاسلات من الجمعية

١١-٢ اسلوب تحكيم ال JSTA

١٢-٢ (٧) متطلبات اظهار رقم ال JSTA في الاعلانات

١٣-٢ مستويات الضرائب

١-٣ تأكيد وتمير المستندات

٥ اشعار الاسماء التجارية

ما يتبقى من تجاوزات لهذا النظام لا تكون محددة الجزاء وللجنة ان تقرر بشأنها ما هو مبين في ٧-٥ ادناه.

(ج) يمكن لامين السر وحسب قناعة في كافة الاوقات ان يرفع للجنة وحسب الاجراءات الموضحة في ٧-٥ ادناه كل التحاوزات وتقرر الغرامة المترتبة عليها.

(ح) في حالة اصدار امين السر لاشعار بغرامة محددة. كما يتفق مع الملحق المرفق مبينا نوع التجاوز/ المخالفة فان الوكيل ملزم بتنفيذ ما يلي:-  
(١) رفعها خلال ٢٨ يوما وكما موضح في اشعار الغرامة المحددة.  
(٢) الطلب كتابة الى السكرتير العام لرفع القضية للجنة القانونية.

(خ) في حالة عجز مسير الرحلة في تسديد الغرامة ضمن المدة المحددة، او في حالة طلبه احالة القضية للجنة القانونية او عجزه للاستجابة مع اشعار الغرامة المحددة فان السكرتير العام لا يرفع القضية للجنة القانونية الا في حالة نفاذ الوقت المحدد.

٥-٧ في حالة توفر القناعة لامين السر وبعد استكمال التحقيق المطلوب في الحقائق المزعومة ضد مسير الرحلة والتي تشكل انتهاكا دستوريا للنظام يقوم أمين السر برفع النتيجة للجنة القانونية التي تمهل مسير الرحلة وقتا لا يقل عن ١٤ يوما من وقت ومكان سماع الشكوى يكون لمسير الرحلة الحق بالظهور شخصيا في الجلسة او كتابة واللجنة الصلاحية لتوجيه التوبيخ او غرامة او تعليق العضوية.

٦-٧ في حالة قرار اللجنة الغاء او تعليق العضوية فان القرار يبلغ لمجلس المشغلين للمصادقة على القرار او فرض غرامة بديلة.

٧-٧ يبلغ مجلس مسيري الرحلات او اللجنة قرارهم للمشغل وفي حالة استئناف المشغل وخلال فترة ال ١٤ يوما ضد القرار للجنة الاستئناف التي تعمل ما تراه مناسبا. يكون قرار مجلس مسيري الرحلات لتعليق او الغاء او الغرامة او التوبيخ او تعليق العضوية نافذا بمجرد انتهاء الفترة الممنوحة للاستئناف وفي حالة عدم تقديم الاستئناف فان مسير الرحلة يفقد عضويته او يعلقها او يكون خاضعا لدفع الغرامة وقبول التوبيخ.

٨-٧ لا يكون القرار الصادر قابلا لاستئناف مسير الرحلة على تعليق او الغاء عضوية او غرامة ا توبيخ نافذا الا في حالة تصديق اللجنة القانونية او هيئة الادارة الذي بذلك يمارس الصلاحيات الممنوحة لمجلس مشغلي الرحلات السياحية وبما يناسب قناعاته.

- ٩-٧ لجنة الاستئناف تكون من الهيئة الادارية ل ال JSTA المستشار القانوني وممثل من وزارة السياحة والاثار.
- ١٠-٧ بعد اعلام المستأنف بالقرار فانه يتم تبليغ القرار مشغلي الرحلات السياحية للهيئة الادارية للجمعية.
- ١١-٧ تعمل الهيئة الادارية لنشر اسباب توقيع العقوبة بالمشغل.

#### (٨) البيع المباشر بواسطة مسير الرحلات:

- ١-٨ يعرض مسير الرحلات السياحي برنامج عطلات او ترتيبات سفر مباشرة للعامة مع نظام اسلوب التعامل لوكلاء السياحة والسفر مع الاشارة الى عضويته في الجمعية.
- ٢-٨ يمرر مسير الرحلات وبدون اي تأخير تأكيدات الحجز والتذاكر وما يتعلق من وثائق لرحلات وعطلات بشرط استلام المبالغ المناسبة من الزبائن.
- ٣-٨ يسوى مسير الرحلة حساباته ودراياته بدون اي تأخير.

CONDUCTO – JUNE 1996.