

# هزار توی تورهای غیرمجاز

اگر قصد خرید تور مسافرتی نوروز را دارید حتما توصیه های کارشناسان را جدی بگیرید

آرپانا راستگو**برداشت اول** تعطیلات نوروز فرارسیده و شما طبق قرار، در محل حرکت ایستاده‌اید. یک ساعتی می‌گذرد و هنوز نه تنها بقیه همسفران که اتوبوس و راهنما هم نیامده‌اند، نگرانید که میبادا تور را از آژانسی غیرمجاز خریده باشید و اصلا خبری از سفر نباشد. بعد از چندین ساعت معطلی و استرس که تماما به تماس با آژانس و راهنما می‌گذرد، بالاخره خیالتان راحت می‌شود، همه جمع می‌شوند و راه می‌افتید. تازه چشمتان گرم شده که تکان‌های شدید و ویرانه‌های راننده خواب‌رازان چشمانتان می‌ریاید. چندین بار تذکر فایده‌ای ندارد، مجبورید یا خودتان را با شرایط وفق دهید یا همین‌جا پیاده شوید و تعطیلات نوروز را به کام خود و خانواده زهر کنید. پس ندان روی جگر می‌گذارد. اما خیلی نمی‌گذرد که مشکلی جدید پیش می‌آید، یک

هنوز هم مطمئن ترین راه انتخاب تور، مراجعه حضوری به آژانس مسافرتی، مشاهده «مجوز بندب» و سپس خرید تور است. مجوز «بندب» مجوزی است که برای تورگردانی از سوی وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی تنها به دفاتر خدمات مسافرتی که استانداردهای لازم را دارند اعطا می‌شود و شما با مشاهده این مجوز می‌توانید با خیال راحت خرید کنید.این کار شما حسن بزرگی دارد، زیرا اگر در سفر مشکلی برای شما پیش آید،وزارتخانه گردشگری می‌تواند آژانس مجوزدار را بازخواست و حق شما را مسترد کند. ولی اگر آژانس منتخب شما غیرمجاز باشد فقط از طریق شکایت به مراجع قضایی می‌توانید پرونده خود را دنبال کنید که معمولا زمانبر و گاه نیز بی‌نتیجه است. شما می‌توانید وارد هر آژانس مسافرتی که شدید از آن‌ها بخواهید مجوز بندب را به شما نشان دهند. برخی از آژانس‌ها تنها مجوز بند «الف» دارند که یعنی اجازه فروش تور ندارند و تنها می‌توانند بلیت هواپیما یا قطار بفروشند.

**قبل از خرید اینترنتی نام آژانس را جست وجو کنید**

چند سالی می‌شود که سامانه‌ها و کانال‌های مجازی فروش تورهای مسافرتی گوی سبقت را از دفاتر ثابت خدمات مسافرتی ربوده‌اند. طبیعی هم می‌نماید در این عصر اینترنت و اوضاع شلوغ پایان سال افراد به جای اینکه وقت بگذارند و حضوری به تک تک آژانس‌های مسافرتی سرسبزند و سپس قیمت‌ها را مقایسه کنند، بدون صرف بنزین لیتری ۳۰۰ تومان، در خانه می‌نشینند و تنها با صرف چند مگابایت اینترنت، تور مورد نظر خود را از میان انبوه پیشنهادهای اغلب ارزان‌تر انتخاب می‌کنند. اما این شیوه در صورت نداشتن دقت کافی، ممکن است مشکلاتی را هم در پی داشته باشد. بنابراین قبل از ورود اطلاعات و وارزب وچه بایدد درباره نام آژانس اینترنتی فروش تور بیشتر تحقیق کنید. به گفته مجید فرقانی، دبیر انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرتی، تنها سایت‌ها و کانال‌های اینترنتی که با مجوز یک آژانس مسافرتی فعالیت می‌کنند مجاز به فروش تور هستند. بنابراین سایت‌هایی که متعلق به آژانس‌ها نیستند، اعتبار ندارند و طبیعتا دفتر خدماتی در قبال مشکلاتی که در این تورها پیش بیاید نیز پاسخ‌گو نیست.فهرست تمامی آژانس‌های مسافرتی مجاز خراسان رضوی در سایت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان به آدرس (http://185.23.129.195:81/hotels\_web/aga\_list.aspx) ثبت شده و لازم است افراد حتما نام آژانس مسافرتی را که قصد دارند از آن خرید کنند در این فهرست بیابند. همچنین مسافران می‌توانند در وقت اداری با شماره ۰۳-۳۲۲۸۱۸۳ تماس بگیرند و درباره آژانسی که قصد خرید از آن را دارنداستعلام بگیرند.

**نکات لازم هنگام عقد قرارداد تور**

**۱** قرارداد بین شما و آژانس حتما باید دارای مهر آژانس و امضای مدیر و یا نماینده آن باشد.

**۲** حتما در ازای پرداخت وجه، رسید معتبر که بر روی ورقه

**۴۵۰**

**تعداد آژانس‌های مجاز خراسان رضوی**

**۳۵۰**

**تعداد آژانس‌های دارای مجوز بندب (فروش توروبلیت)**



انتظارانتان ندارد. بنابراین سفر گروهی باتور برای شما تبدیل به یکی از گزینه‌های اصلی سفر می‌شود.

فاصله ایسن دو تصویر در تعطیلات نوروز شما، تنها به چند دقیقه وقت و دقتی بستگی دارد که برای انتخاب تور صرف می‌کنید. هر چه به روزهای پایانی سال نزدیک می‌شویم بر تعداد تبلیغات تورهای مسافرتی نوروزی افزوده می‌شود و دریافت پیامک و پیام‌های و سوسه‌کننده از سفرهای مختلف به ویژه با اصطلاحات «ارزان قیمت» یا «لحظه آخری» ممکن است در انتخاب تور شما را به اشتباه بیندازد. اگر هنوز توری برای سفر نوروزی انتخاب نکرده‌اید، گزارش پیش رو به شما در انتخاب مناسب کمک خواهد کرد.



**بسته سفر را از شهر خود تهیه کنید**

پاسخ به سوالات متداول تورهای مسافرتی، از زبان مجید فرقانی، دبیر انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرتی استان

**اگر یک مشهدی از آژانسی در تهران تور خریده باشد می‌تواند شکایت خود را از مشهد پیگیری کند؟**
می‌تواند شکایت کند و فرم پر کند اما جلسه رسیدگی در تهران برگزار می‌شود. به همین دلیل توصیه ما به مسافران این است که سعی کنید از آژانس محل سکونت خود تور تهیه کنید تا بتوانید پیگیر مسائل بعدی هم باشید.

**بسته سفر را چه کسی تهیه می‌کند؟**

یک آژانس یا کارگزار بسته مسفر طراحی می‌کند و به بقیه آژانس‌ها می‌فروشد. بنابراین ممکن است یک بسته از طریق ده آژانس به فروش برسد. کارگزار اصلی کسی است که بسته را طراحی کرده است.

**نکات مهم در تورهای زمینی**

- تاریخ و روز رفت و برگشت، نوع خودرو و در صورت امکان شماره صندلی مسافران
- مشخصات هتل و یا هتل‌های اقامت با قید ستاره و یا درجه آن
- نوع اتاق و مدت اقامت
- محل (محل‌های) سوار شدن مسافران و ساعت حضور ایشان در محل
- اگر تور دارای وعده‌های غذایی (ناهار، عصرانه و یا شام) است، نوع غذا، محل مصرف آن و چگونگی سرو، قید شود
- مکان‌های مورد بازدید و قیداین نکته که هزینه ورودی‌ها به عهده چه کسی است (مسافر یا آژانس بر گزار کنند)

**اگر به هر دلیلی گردشگران به مشکل برخورد کردند، چه اقداماتی باید انجام دهند؟**

بر اساس مقررات اگر هر مسافر قبل و بعداز سفر، چه از نظر کیفیت تور و چه از نظر نوع خدمات ارائه شده نارضی باشد، می‌تواند به اداره میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و یا دفاتر خدمات مسافرتی استان محل خرید تور، مراجعه و با پر کردن فرم، شکایت خود را اعلام کند. سپس اداره کل در کوتاه‌ترین زمان ممکن (معمولا یک هفته) جلسه رسیدگی به شکایت را با حضور آژانس‌دار، مسافر یا وکیل قانونی او، نماینده حقوقی اداره کل میراث فرهنگی، مسئول امور دفاتر خدمات مسافرتی و ۲ نفر از کارشناسان انجمن‌های صنفی ایران و استان برگزار می‌کند. بدیهی است اگر قرارداد کتبی (تیپ سازمانی) را در اختیار داشته باشید و ثابت کنید که خدمات استاندارد را دریافت نکرده‌اید، حتما خسارت وارده به شما جبران خواهد شد.گاه این شکایت حتی ممکن است به لغو مجوز فعالیت آژانس منجر شود. بنابراین اگر در طول سفر مشکلی داشتید از برخورد با راهنما اجتناب و از طریق وزار تخانه گردشگری، یا اتحادیه دفاتر خدمات مسافرتی پرونده را پیگیری کنید.

## شهرگردی

روزنامه شهرامیدوزشگاه

**شنبه**
روزنامه شماره ۲۶
پس ۱۳۸۱
شماره ۳۳۰
شماره ۳۰۵

## گردشگری خراسان

رَزان- پس از ۲۰ سال تلاش، سرانجام برند ملی گردشگری، در مراسم افتتاحیه سیزدهمین نمایشگاه بین‌المللی گردشگری و سی‌وسومین نمایشگاه ملی صنایع دستی رونمایی شد تا ایران به شکلی واحد به جهان معرفی شود.

اگر امروز از هر گردشگر خارجی بپرسید ایران را با چه چیزی می‌شناسد، حتما پاسخ‌های متفاوتی خواهید شنید. از جمله‌هایی که علیه ایران در رسانه‌های معاند شده تا اتفاقاتی که برای آن افتاده است. گاهی هم ممکن است بین افرادی که به ایران سفر کرده‌اند، خاطره‌ای مانده باشد که با آن ایران را بشناسند، مانند مهمان‌نازی یا سوغات و غذاهای ایرانی. اگر جست‌وجویی در چگونگی معرفی ایران از سوی تورگردانان و فعالان گردشگری نیز صورت گیرد، نتیجه مشابه خواهد بود. تورگردانان به دلیل نبود برند واحد، با هر آنچه که تصور می‌کنند یک گردشگری هستند، ایران را معرفی می‌کنند. درحالی‌که برند، یک واژه، تصویر و یا شعاری است که باید هر کس به محض شنیدن، همان را به ذهن بیآورد.

بیشتر از سه دهه است که برای تهیه یک برند ملی تلاش می‌شود اما هر بار این برند مورد اقبال قرار نمی‌گیرد. زعفران و فرش کاشان از جمله برندهایی بوده‌اند که پیش از این معرفی شده اما عمری کوتاه داشته‌اند. حال پس از یک سال برنامه‌ریزی آن‌طور که مسئولان معاونت گردشگری در وزارت میراث فرهنگی اعلام کرده‌اند، برند سیمرغ توانسته است نظرات متخصصان و فعالان گردشگری سراسر کشور را جلب کند.

به گفته علی اصغر مونسان، وزیر میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی: «موضوع برند ملی در همه بخش‌های اقتصادی کشور مهم و حوزه گردشگری بسیار مهم است و البته موضوع برند خلاصه به لوگو و شعار نمی‌شود. در فاز اول آنچه باید در این برند به آن توجه می‌شد موضوع لوگو و شعار بود که باید بتواند به خوبی داشته‌های گردشگری کشور را به مخاطب منتقل کند. در فازهای بعدی سند برند ملی گردشگری نیز انجام خواهد شد.»

مونسان با عنوان اینکه با توجه به اهمیت لوگو و شعار در برند گردشگری به معاونت گردشگری دستور داده شد تا یک کار خوب در این خصوص با حضور همه متخصصان انجام شود گفت: «رهنیاست به لوگوی سیمرغ رسیدیم، شبیه به این فرم سیمرغ را در هیچ کشوری نداریم، این پرندۀ سرشار از ویژگی‌های مثبت و مختص ایرانیان است، سیمرغ در اساطیر ما وجود داشته و بزرگان و شعرا و ادبای ما به این موضوع توجه ویژه‌ای داشته‌اند. فرم زیبایی در حال پرواز آن نشان‌دهنده اوج گرفتن صنعت گردشگری است.»

● **بارگردشگری** بردوش خراسان رضوی همچنین وزیر میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی کشور در بازدید پنجشنبه شب خود از پاپوین خراسان مسافرت هواپی باقی‌مانده گفت: «خراسان رضوی مهم‌ترین قطب گردشگری کشور است و به ویژه الان بار زیادی از گردشگری کشور را برعهده گرفته است. در خراسان رضوی علاوه بر موضوع گردشگری، زیارت بارگاه ملکوتی ثامن الحجج حضرت رضا<sup>(ع)</sup> مطرح است و در بعد فرهنگی این موضوع برای ما اهمیت رضا<sup>(ع)</sup> است، در کنار آن توریسم درمانی و سیاحت نیز انجام می‌شود.»

مونسان سپس با اشاره به نقش خراسان رضوی در افزایش تعداد گردشگران خارجی کشور گفت: «بعضی از گردشگران خارجی که به مشهد سفر می‌کنند، بعد از آن از جاذبه‌های گردشگری سایر نقاط کشور نیز بازدید می‌کنند بنابراین نقش

## سیمرغ افسانه‌ای برند ملی گردشگری ایران

مروری بر اتفاقات سیزدهمین نمایشگاه بین‌المللی گردشگری تهران



خراسان رضوی در این حوزه حائز اهمیت است.»

وزیر میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی همچنین درباره وضعیت صنایع دستی خراسان رضوی گفت: «خوشحالم که صنایع دستی خراسان رضوی نیز پیشرفت‌های زیادی داشته است، صنایع دستی که در این نمایشگاه دیدم خیلی ارتقا پیدا کرده و با کیفیت شده است.» مونسان افزود: «طرح تجاری‌سازی صنایع دستی بسیار خوب بود و نتایج طرح تجاری‌سازی صنایع دستی را که در کشور اجرا کردیم اکنون دیده می‌شود، چند غرفه صنایع دستی خراسان رضوی را هم که بازدید کردم بسیار خوشحال‌کننده است و می‌تواند به ایجاد اشتغال کمک کند.» او یادآور شد: «جوانان زیادی در این بخش بدون اینکه از دولت انتظار ویژه‌ای داشته باشند فعالیت می‌کنند و تولید و فروش صنایع دستی را انجام می‌دهند.»

● **پویش «آغاز سفر از سرزمین خورشید»** رونمایی شد

رونمایی از پویش مردمی «آغاز سفر از سرزمین خورشید» با حضور وزیر میراث فرهنگی یکی دیگر از اتفاقات این نمایشگاه بود. ابوالفضل مکر می‌فر، مدیر کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی خراسان رضوی گفت: «به واسطه وجود بارگاه ملکوتی حضرت رضا<sup>(ع)</sup>، شهر مشهد پایتخت معنوی ایران است، این پویش راه‌اندازی شده است تا مردم سفر به شهرهای ایران را از مشهد مقدس و با توسل به این امام آغاز کنند.»

● **هتل‌های خراسان سرمایه‌های ملی است** حرمت ا… رفیعی، رئیس هیئت مدیره انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی ایران نیز در بازدید از غرفه خراسان رضوی، این استان را سرآمد گردشگری کشور دانست و گفت: «به دو دلیل خراسان رضوی سرآمد گردشگری است، یکی وجود بارگاه ملکوتی امام هشتم است که آرزوی همه فعالان گردشگری همکاری و فعالیت در زمینه زیارت با این استان است. دلیل دیگر این است که حجم گردشگر خارجی خراسان رضوی با تمام استان‌های دیگر کشور برابری می‌کند یعنی اگر مجموع گردشگر خارجی ورودی به کشور ۸ میلیون نفر باشد، حتما ۴ میلیون نفر خارجی مربوط به خراسان رضوی است.» رفیعی با بیان اینکه هتل‌های ایجاد شده در خراسان رضوی جزو سرمایه‌های ملی محسوب می‌شوند، بیان کرد: «توقع ما این است که اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی خراسان رضوی کمک کند تا از ظرفیت این هتل‌ها استفاده شود و اسکان در هتل‌ها اولویت اول باشد.» او تصریح کرد: «باید برای پر کردن ظرفیت‌های خالی مراکز اقامتی و هتل‌ها چاره‌اندیشی شود.» رئیس هیئت مدیره انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی ایران ادامه داد:

«همچنین بخش خصوصی و دفاتر خدمات مسافرت هواپی نیز باید تلاش کنند و اولویت اولشان سفر به خراسان رضوی باشد. به عنوان متولی بخش خصوصی به دنبال این هستیم که بسته مناسبی برای سفر به خراسان رضوی ارائه کنیم.» او در پایان ابراز امیدواری کرد با اختصاص قطار ویژه گردشگری زیارتی بتوانیم از ظرفیت اقامتی خالی خراسان رضوی استفاده و علاوه بر جاذبه‌های زیارتی از جاذبه‌های گردشگری این استان نیز استفاده کنیم. همچنین با توجه به شرایط اقتصادی ویژه‌ای که گریبانگیر مسافران است، تلاش می‌کنیم گردشگری متناسب با شرایط را اجرا کنیم.

سیزدهمین نمایشگاه گردشگری و سی‌وسومین نمایشگاه صنایع دستی تهران از ۲۳ تا ۲۷ بهمن‌ماه از ساعت ۹ تا ۱۷ در محل دائمی نمایشگاه بین‌المللی تهران دایر است.



**حرف آخر**

برای اطمینان خاطر مسافران در خرید از آژانس‌های مجاز، علاوه بر مجوز بندب، یک نشان اعتباری به آژانس‌داران داده شده تا پشت شیشه دفاتر خدمات مسافرتی نصب کنند. هنگام خرید حتما به این نشان توجه کنید.