**مرامنامه سفرهاي آیریا تراول**

**قوانین عمومی**

شركت خدمات گردشگری بالهای آسمانی آیریا با نام تجاری آیریا تراول زیر نظر سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و تابع قوانین جمهوری اسلامی ایران است. لذا کلیه قوانین جمهوری اسلامی ایران در سفرهای آیریا تراول نیز لازم‌الاجراست. از جمله :

حمل و استفاده از مواد و تجهیزات ممنوعه که در قانون جرم شمرده می‌شود در سفرهای آیریا تراول اکیدا ممنوع است.

رعایت پوشش طبق عرف و قوانین جامعه ایران اسلامی الزامی است.

همراه داشتن هر گونه حیوان در طول سفر ممنوع است.

همراه داشتن وسایل خطرناک برای سلامتی خود و دیگران در طول سفر اکیدا ممنوع می‌باشد.

مسافرین محترم متعهد و ملزم هستند که در تمامی مدت اجرای برنامه شئونات مذهبی، قانونی و اخلاقی را رعایت نموده و از برنامه‌های گروهی تبعیت نمایند. در غیر این صورت مسئولیت اعمال فردی آنان بر عهده خود آنان می‌باشد. قرارداد جاری بر اساس قوانین جمهوری اسلامی ایران منعقد گردیده و در صورت بروز هرگونه اختلافی قوانین سازمان میراث فرهنگی و جمهوری اسلامی ایران رافع اختلاف خواهد بود.

**قوانین اخلاقی**

آیریا تراول یک شرکت متعهد به اصول اکوتوریستی ا‌ست. اکوتوریسم سفری است مسئولانه به مناطق طبیعی، که موجب حفظ محیط زیست و بهبود زندگی مردم محلی گردد. لذا خواهشمندیم در سفرهای آیریا تراول موارد ذیل را رعایت فرمایید:

برای جلوگیری از آسیب به طبیعت، ظروف یکبار مصرف در اختیار گذاشته نخواهد شد و همراه داشتن ظروف شخصی ضروری است. بنابراین از همه‌ی مسافران نیز خواهشمندیم جهت جلوگیری از آلودگی محیط زیست از آوردن هرگونه ظروف یكبار مصرف خودداری نمایند.

تلاش می‌کنیم تا هیچ اثری به غیر از جای پا در منطقه باقی نگذاریم. پس لطفا از ریختن زباله‌های ریز و درشت (مانند ته سیگار، لفاف مواد خوراکی، دستمال، و...) و هر اقدامی که منجر به آسیب یا آزار هر جانداری اعم از گیاه و حیوان شود خودداری کنید.

خود را نسبت به احترام به فرهنگ بومی مسئول می‌دانیم و به این مسئولیت پایبندیم. پس همسفران ما خود را ملزم می‌دانند به تمامی هنجارهای جامعه میزبان اعم از فرهنگ، سنن، زبان، گویش، لباس، عقاید و ... احترام بگذارند.

با خرید محصولات بومی به شکوفایی اقتصاد بومی و حفظ فرهنگ منطقه کمک می‌کنیم و از دادن انعام و پول به مردم بومی خودداری کنید.

از مکان‌های خصوصی و مردمان محلی و عشایر (بخصوص زنان و کودکان) بدون اجازه عکاسی نکنید و به اماکن مقدس احترام ‌بگذارید.

برای حفظ و ارتقای یکپارچگی طبیعی مکان‌های مورد بازدید تلاش کنید.

به حساسیت های فرهنگی احترام بگذارید.

محیط طبیعی مورد بازدید خود را تمیزتر از زمان آغاز، ترک کنید.

آرامش حیات وحش را بر هم نزنید.

از محصولاتی که از حیوانات و گیاهان در خطر انقراض تهیه می شوند خریداری نکنید.

باورها و اعتقادات سنتی و مردمی منطقه را بشناسید و به آنها بی‌احترامی نکنید.

از چیدن گیاهان در طبیعت خودداری کرده و در عوض با عکاسی از آن لذت ببرید.

به اماکن مقدس احترام بگذارید.

هرگز قولی را به عشایر و مردمان روستایی ندهید که نتوانید عمل کنید.

سعی کنید در محیط‌های روستایی و عشایری پوشش شما مناسب باشد.

در طول سفر تبلیغ و معرفی شرکت‌های هرمی و هرگونه فعالیت‌های سیاسی، اقتصادی، فرهنگی، مذهبی و ... مجاز نیست.

حق انتشار تصاویر و فیلم‌های سفر، بر عهده‌ی سرپرست بوده و انتشار آنها با مجوز شرکت و موافقت اشخاص حاضر در تصویر ممکن است. بنابراین خواهشمندیم که از انتشار بی‌اجازه‌ی تصاویر دیگران، خودداری فرمایید.

در صورتی که بیماری خاصی دارید، داروی خاصی مصرف می‌کنید و یا اگر به دارو یا خوراکی خاصی حساسیت دارید الزاما باید هنگام ثبت‌نام به فرد ثبت‌نام کننده اطلاع داده و در ابتدای سفر نیز به تورلیدر و کادر اجرایی این موارد را اعلام نمایید و محل نگهداری داروی خود را نیز گوشزد کنید.

اگر رژیم غذایی خاصی را رعایت می‌کنید و یا گیاهخوار هستید ابتدای سفر به سرپرست برنامه اعلام نمایید تا حتی‌المقدور بر اساس امکانات موجود با شما همکاری نمایند.

وقت‌شناسی منحصرا به نفع شما و بخشی از حقوق همسفران شماست. تاخیر فقط چند نفر در گروه می‌تواند منجر به تاخیر کل گروه و از دست رفتن زمان و فرصت شود. لذا در صورت تاخیر شما، گروه با نظر سرپرست (با در نظر گرفتن موارد امنیتی و ...) می‌تواند گشت برنامه‌ریزی شده را شروع کند و آیریا تراول مسئولیتی در قبال هزینه‌های احتمالی پیوستن شما به گروه نخواهد داشت.

سفر گروهی فرصتی برای تمرین کار گروهی‌ست، پس از همه همسفران تقاضا داریم تا به سلایق و خواسته‌های یکدیگر و همچنین کادر اجرایی احترام بگذارند و از تکروی، ایجاد مزاحمت برای همسفران و ... خودداری کنند.

اگر چه آیریا تراول توجه و دقت لازم را در مورد ایمنی و سلامتی همراهان گرامی مبذول می‌دارد، اما مسئولیتی در قبال حوادث و اتفاقات ناشی از سهل انگاری و بی‌توجهی ایشان نسبت به توصیه‌های تور لیدر، تکروی و کلا هر اقدامی از سوی آنان که با همراهی گروه نبوده و یا ناشی از اقدامات فردی و یا مغایر با برنامه های گروهی باشد نمی پذیرد.

با توجه به اینکه سفرهای طبيعت گردي آیریا تراول عموما با پیاده‌روی و گاهی کوه‌پیمایی (سبک تا سنگین) همراه است پس در مورد تطابق قوای جسمانی خود و همسفرانتان با سطح سختی برنامه خوب بیندیشید و صرفا جاذبه‌های سفر را به عنوان ملاک انتخاب سفر در نظر نگیرید. هرچند معیار میزان سختی یک برنامه کاملا نسبی است و یک سفر برای افراد مختلف با سطح توانایی‌های مختلف می‌تواند متفاوت باشد به همین دلیل معیار درجه سختی اعلام شده از سوی آیریا تراول بر اساس تجربه بصورت میانگین توانایی افراد در نظر گرفته شده است.

با توجه به نوع و شرایط سفر، وسائل مورد نیاز خود را همراه داشته باشید.

استفاده از قلیان در طول سفر مجاز نیست، همچنین به منظور احترام به حقوق همسفران، کشیدن سیگار و پیپ در اماکن عمومی مجاز نیست.

از شوخی‌های بی‌مورد و خطرناک جداً پرهیز کنید. در صورت بروز هر حادثه ای در این ارتباط تمام مسئولیت بر عهده شخص است.

شرکت افراد زیر 18 سال در تمامی برنامه های سفر منوط به همراهی و یا اجازه کتبی سرپرست فرد می‌باشد.

قبل از هر سفر، شرایط سفر، سختی ها و مشکلات آن در حد امکان در سایت و توسط مسئولین آیریا تراول عنوان می‌شوند. شرکت افراد در برنامه به معنای اطلاع کامل از شرایط، دشواری ها و کمبودها است.

**شرایط بیمه**

تمام افراد شرکت کننده در برنامه سفر، از ابتدا تا انتهای سفر زیر پوشش بیمه مسئولیت مدنی می‌باشند، شرایط بیمه هر سفر و میزان پرداخت هزینه‌های درمان و خسارت از طرف شرکت بیمه متناسب با نوع سفر متفاوت است.

در صورت بروز هر حادثه و ایجاد خسارت مالی و جانی به گردشگر، سرپرست گروه تلاش خود را برای جبران خسارت از موسسه بیمه خواهد کرد. میزان غرامت فوت و نقص عضو هر نفر، برابر با حداکثر غرامت تعیین شده قوانین بیمه دولت جمهوری اسلامی ایران می‌باشد و هزینه‌های درمان پزشکی هر ساله بر اساس توافق شرکت آیریا تراول و کارگزار بیمه تعیین می‌گردد.

**اقامت**

اختصاص اتاق یک، دو و ... نفره به افراد در هتل و نیز نحوه استقرار افراد در خانه محلی یا چادر، بستگی به ترکیب نفرات تور و ظرفیت هتل یا خانه محلی دارد. در سفرهایی که اقامت آنها به شکل گروهی تعریف شده آیریا تراول تعهدی برای در اختیار قرار دادن اتاق اختصاصی به افراد (حتی زوجین) ندارد. با این حال آیریا تراول در حد توان و امکانات محل اقامت، حداکثر همکاری را با همسفران خواهد نمود.

خانه‌های روستایی معمولا دارای کمترین امکانات هستند و حتی ممکن هستند در بعضی مواقع فاقد برق و آب لوله‌کشی باشند.

اقامت در سفرهای کمپینگ، در چادرهای دو پوش با ظرفیت 3 یا 4 نفر که تهیه آن به عهده آیریا تراول می‌باشد صورت خواهد گرفت. آیریا تراول تعهدی برای در اختیار قرار دادن چادر اختصاصی به افراد (حتی زوجین) ندارد، با این حال در حد توان و امکانات محل اقامت، حداکثر همکاری را با همسفران خواهد نمود.

آیریا تراول در هر منطقه از بهترین امکانات گردشگری استفاده می نماید اما با توجه به امکانات محدود گردشگری در برخی مناطق اجبارا از هتل‌هایی با کیفیت سطح پایین و یا ‌خانه‌های روستایی استفاده می‌گردد که قطعا دارای کمبودها و نقایصی هستند. لذا انتظار می‌رود اینگونه کمبودها از طرف همسفران نیز به طور کامل درک شود.

**حمل و نقل**

تعداد نفرات ثبت نام كننده در سفر و مسیر حركت تور (آسفالت، خاكی) تعیین كننده نوع وسیله نقلیه است. به دلیل محدودیت فضا در وسائط نقلیه، تنها حمل یک چمدان یا کوله‌پشتی به ازای هر نفر مجاز می‌باشد که نباید وزن این کوله‌پشتی از 20 کیلوگرم و ابعاد متعارف تجاوز نماید. بار سنگین بیش از همه موجب ناراحتی و دردسر خود شما خواهد بود. لذا توصیه می‌کنیم تا جایی که ممکن است سبک‌بار سفر کنید.

لطفا وسایل ضروری مورد نیاز در طول سفر خود را در یک ساک دستی یا کوله کوچک یکروزه به همراه خود به داخل وسیله نقلیه بیاورید. خارج کردن کوله یا چمدان شما از «محفظه بار» در طول مسیر حرکت برای شما و سرپرستان برنامه دردسرآفرین خواهد بود.

گردشگران مسئول حفاظت از اموال، وجوه نقدی و حمل وسایل و چمدان های خود بوده و آیریا تراول در قبال مفقود شدن آن‌ها هیچگونه مسئولیتی نخواهد داشت.

**مراحل ثبت نام**

**مرحله‌ی اول:** تصمیم گیری در خصوص انتخاب سفر مورد نظر و تماس تلفنی با دفتر و یا آژانسهای نماینده آیریا تراول و گرفتن اطلاعات سفر مربوطه و رزرو سفر از طریق نمایندگان فروش ما

**مرحله دوم:** پرداخت وجه سفر به یکی از روشهای ذیل:

به صورت نقدی در دفاتر نمايندگي فروش تورهاي آیریا تراول ، واریز اینترنتی، واریز توسط ATM، خرید اینترنتی از سایت

**مرحله‌ی سوم:** تماس با دفتر آیریا تراول و اعلام شماره رهگیری فیش واریزی

**مرحله‌ی چهارم:** در صورت کنسل شدن تور بعلت به حد نصاب نرسیدن، اعلام کنسلی از سوی آژانس به شما 48 ساعت قبل از برگزاری برنامه صورت خواهد گرفت. (کنسلی بر اثر حوادث پیش بینی نشده از این امر مستثنی می‌باشند).

**مرحله‌ی پنجم:** تماس تلفنی آژانس با مسافرین تا 24 ساعت قبل از اجرای برنامه

**برنامه سفر**

شما می توانید برای یک تور به صورت گروهی و یا انفرادی ثبت نام کنید. مسافری که نام وی در قرارداد ذکر گردیده و قرارداد را امضا نموده است بعنوان نماینده سایر گروه ثبت نام شده شناخته میشود و موظف است موارد را به اطلاع همراهان برساند و آیریا تراول در قبال عدم آگاهی همراهان از متن قرارداد هیچگونه مسئولیتی ندارد.

مطالعه کامل و کسب اطلاعات کافی از مسئولین آیریا تراول قبل از نام نویسی و آگاهی به مقررات و شرایط تور و قرارداد به عهده مسافر بوده و مسئولیت بروز هرگونه خسارت که به علت ناآگاهی باشد به عهده مسافر است.

در صورت وقوع هرگونه پیشامد غیرمنتظره و سایر اشکالات (فنی، محیطی یا شرایط جوی)‌ که از کنترل آیریا تراول خارج باشد و سبب تغییر برنامه شود، مسئولیتی متوجه آیریا تراول نخواهد بود و شکیبایی و همکاری همسفران را خواهانیم.

در برخی از برنامه ها با توجه به شرایط جوی و یا وضعیت جاده ها و یا هرگونه اتفاق پیش‌بینی نشده و ناگهانی ممکن است تغییراتی در سفرنامه داده شود که راهنما یا سرپرست تور در محل و با توجه به شرایط تصمیم‌گیری خواهند نمود. مسافران عزیز باید مطمئن باشند که این تصمیم، بهترین تصمیم ممکن در آن شرایط خواهد بود.

آیریا تراول حق ابطال تور را در صورت به حد نصاب نرسیدن و تغییرات اجباری برنامه هتل را برای خود محفوظ می‌دارد.

دریافت برنامه سفر و امضای قرارداد مربوطه، توسط شرکت‌کننده و تسلیم آن به شرکت، هنگام ثبت نام الزامی است؛ مسئولیت امضای قرارداد و تحویل برنامه سفر به افرادی که گروهی ثبت نام می‌کنند، بر عهده نماینده گروه است.

همراه داشتن شناسنامه عکس‌دار و کارت ملی در تمامی سفرها مورد نیاز خواهد بود بنابراین همراه داشتن آنها در طول سفر الزامی است.

درخواست انصراف از سفر باید حضوری و توسط شخص مسافر و یا نماینده رسمی وی به صورت مکتوب انجام شود.

وسایل مورد نیاز هر سفر در سفرنامه‌ی برنامه از سوی آیریا تراول ذکر می‌گردد.

**در طی سفر**

آیریا تراول با وصول بهای کامل تور طبق توافق متعهد است در چهارچوب برنامه تور وظایف خود را انجام دهد ولی هیچگونه مسئولیتی را در قبال هزینه‌های مربوط به بیماری ,حوادث غیر مترقبه شخصی و ایجاد خسارت به هر نحو و در هر مکانی که از سوی مسافر و یا همراهان او پیش آمده نمی‌باشد و مسافر شخصا موظف به پرداخت هزینه‌های آن خواهد بود.

چنانچه فرد یا افرادی از مسافران در زمان و محل تعیین شده برای شروع حرکت حضور نیابند مسئولیتی بر عهده آیریا تراول نبوده و هزینه دریافتی مسترد نخواهد شد. لذا خواهشمندیم که در زمان اعلام شده در محل حرکت حضور یابید.

از همه‌ی مسافران خواهشمندیم که با توجه به توانایی‌های جسمی خود سفر را انتخاب کنند. در غیر این صورت با توجه به نظر سرپرست از حضور شما در برنامه هایی که در تور برای شما و یا دیگران مشکل‌زا خواهد بود، جلوگیری خواهد شد. در صورت توجه نکردن به نظر سرپرست، آیریا تراول هیچ مسئولیتی را در قبال فرد خاطی بر عهده نخواهد گرفت.

با توجه به ناامن بودن محیط‌های طبیعی، گردشگر موظف است پیوسته همراه دیگر گردشگران بوده و به راهنمایی‌ها و هشدارهای مسئولین تور توجه کند و در تمام مراحل سفر از تور جدا نگردد مگر در مواردی که با صلاحدید و هماهنگی سرپرست تور این امر امکان پذیر باشد.

رعایت حقوق گردشگران و همسفران تور و پرهیز از کلیه اعمالی که در عرف و قانون، ممنوع و غیراخلاقی می‌باشد. چنانچه گردشگر از حقوق خود و یا دیگران تخطی نموده و منجر به متشنج شدن اوضاع تور شود و برنامه سفر را تحت‌الشعاع قرار دهد سرپرست تور طبق ضوابط قانونی كشور عمل خواهد كرد.

**شرایط کنسل نمودن تور**

نظر به اینکه برای هر تور برنامه‌ریزی‌های مختلفی انجام می‌گردد، لذا کنسل نمودن سفر از سوی مسافرین محترم به منزله برهم ریختگی تمامی این برنامه ریزی‌ها خواهد شد و این کنسل نمودن هر چه به زمان سفر نزدیکتر باشد مشکلات مجری تور بیشتر خواهد بود لذا جریمه کنسل نمودن تور امری بدیهی است.

**زمان ابطال گشت‌های عادی توسط مسافر**

از ثبت نام تا 30 روز قبل از سفر 5%

از 29 تا 15 روز قبل از سفر 10%

از 14 تا 7 روز قبل از سفر 20%

از 6 تا 4 روز قبل از حرکت 40%

از 3 تا 1 روز قبل از سفر 60%

از 24 تا 12 ساعت قبل از سفر 80%

از 12ساعت و عدم حضور در سفر 100%

**زمان ابطال گشت های نوروزی توسط مسافر**

از 29 تا 25 روز قبل از سفر 30%

از 24 تا 21 روز قبل از سفر 35%

از 20 تا 11 روز قبل سفر 40%

از 10 تا 4 روز قبل از حرکت 60%

3 روز تا زمان حرکت یا در صورت عدم حضور درسفر 100%

\* جریمه کنسلی بلیت هوابیما و قطار دریافت خواهد شد.

\* در صورت چارتر بودن محل اقامت، بلیت هواپیما یا قطار، مبلغ مسترد نخواهد شد.

\* جریمه ابطال گشت های یکروزه تا 48 ساعت قبل از سفر شامل 70% مبلغ تور و از آن پس هیچ وجهی مسترد نخواهد شد.