



**شیوه نامه ایجاد سامانه بازاریابی و فروش  
خدمات سیاحتی و گردشگری در فضای مجازی**

**معاونت گردشگری**

**اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری**

تیر ماه ۱۳۹۵

## بسمه تعالی

# شیوه نامه ایجاد سامانه بازاریابی و فروش خدمات سیاحتی و گردشگری در فضای مجازی

با استناد به تبصره ۲ ماده ۷ قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مصوب ۱۳۷۰/۷/۷ و اصلاحات بعدی و در اجرای تبصره ۳ ماده ۲ دستورالعمل ارائه خدمات سیاحتی و گردشگری در فضای مجازی مصوب ۱۳۹۴/۶/۳۱، به منظور ساماندهی سامانه‌های الکترونیکی فعال در حوزه معرفی، اطلاع رسانی، بازاریابی و فروش خدمات گردشگری، شیوه‌نامه مربوطه به شرح زیر تهیه و ابلاغ می‌گردد:

**ماده ۱)** افراد حقیقی و حقوقی علاقمند به فعالیت و ارائه خدمات سیاحتی و گردشگری در فضای مجازی، چنانچه قبلاً مجوزی در چارچوب آئین‌نامه نظارت بر تاسیس و فعالیت دفترهای خدمات مسافرتی، سیاحتی، جهانگردی و زیارتی مصوب ۱۳۸۰ و آئین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تاسیسات گردشگری مصوب ۱۳۹۴ برای فعالیت در حوزه گردشگری دریافت نکرده‌اند، با رعایت شرایط زیر و به یکی از طرق زیر یا هر دو توأمان، می‌توانند به شکل قانونی در این عرصه فعالیت نمایند:

۱-۱. سامانه الکترونیکی اطلاع رسانی و بازاریابی خدمات سیاحتی و گردشگری که از این پس سامانه‌های معرفی و بازاریابی الکترونیکی خوانده می‌شود.

**تبصره:** در صورتی که قصد اطلاع رسانی جاذبه‌های مختلف گردشگری و بازاریابی فراتر از بسته‌های سفر را داشته باشند باید حسب مورد تاییدیه دفتر بازاریابی و تبلیغات گردشگری سازمان را به همراه مدارک در سامانه ثبت نمایند.

۲-۱. سامانه الکترونیکی عرضه و فروش خدمات سیاحتی و گردشگری که از این پس سامانه فروش الکترونیک خوانده می‌شود.

**ماده ۲)** مسئولیت تأیید صلاحیت فنی و تخصصی متقاضیان فعالیت در فضای مجازی بر عهده مدیر کل استان است.

## ماده ۳) شرایط کلی و مدارک لازم

۳-۱. ثبت اطلاعات متقاضی در سامانه [tnamad.ichto.ir](http://tnamad.ichto.ir)

**تبصره:** متقاضیان بند ۱-۱ می‌توانند در قالب حقیقی و حقوقی و متقاضیان بند ۲-۱ منحصرأ در قالب شخصیت حقوقی اطلاعات خود را در سامانه ثبت نمایند.

۳-۲. معرفی نام پایگاه و ارائه مدارک ثبت پایگاه اینترنتی.

۳-۳. معرفی فردی به عنوان مدیر فنی گردشگری پایگاه اینترنتی از میان دارندگان مجوز مدیریت فنی بند «ب» دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری صادره از سازمان.

۳-۴. معرفی آدرس دفتر یا محل فیزیکی برای پشتیبانی فعالیت الکترونیکی (ارائه تصویر سند مالکیت یا اجاره‌نامه محل به همراه تلفن ثابت).

۳-۵. سپردن ضمانت‌نامه بانکی حسن انجام کار به مبلغ پانصد میلیون ریال مطابق با بخشنامه مربوطه و امضای تعهدنامه انضباطی مربوطه پس از تأیید صلاحیت تخصصی.

**تبصره:** متقاضیان بند ۱-۱، نیازی به سپردن ضمانت‌نامه ندارند.

۳-۶. ارائه گواهی صلاحیت فردی و عدم سوء پیشینه کیفری.

۳-۷. ارائه تصویر قرارداد منعقد شده با تورگردانان، دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری و یا بهره‌برداران سایر تاسیسات گردشگری.

**تبصره:** کلیه مدارک متقاضیان پس از بررسی و تکمیل در ادارات کل استانی با تأیید مدیرکل و از طریق سامانه جهت تأیید نهایی و اخذ نماد اطمینان به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری ارسال خواهد شد.

**ماده ۴)** گواهینامه ارائه خدمات گردشگری در فضای مجازی در فرمت مصوب موجود در سامانه پس از تأیید اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری، از سوی اداره کل استان صادر می‌گردد.

**تبصره:** اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری پس از دریافت نسخه الکترونیکی گواهینامه صادره، اقدام لازم را جهت معرفی متقاضی به مرکز توسعه تجارت الکترونیک وزارت صنعت، معدن و تجارت برای دریافت نماد اعتماد انجام خواهد داد.

**ماده ۵)** سامانه‌های بازاریابی و فروش الکترونیک باید نام و مراحل ثبت پایگاه اینترنتی خود را براساس دستورالعمل تعیین نام تاسیسات گردشگری و ثبت شرکت‌ها انجام دهند. استفاده از عنوان و نام‌های پیشنهادی یا تکراری برای سامانه اینترنتی، مجاز نمی‌باشد.

**ماده ۶)** سامانه‌های فروش الکترونیکی و بازاریابی مجاز به تهیه بسته سفر و یا اجرای گشت نمی‌باشند.

**ماده ۷)** دارنده مجوز مکلف به صدور و ارسال قراردادهای صادره با دفاتر و شرکت‌های طرف قرارداد برای گردشگران از طریق پایگاه اینترنتی خود می‌باشد.

**ماده ۸)** سامانه فروش الکترونیک مکلف است بسته‌های ارائه شده را با مشخص نمودن مجریان، زمان اجرای گشت، نرخ گشت، وسیله حمل و نقل و سایر اطلاعات، شرایط، ضوابط و دستورالعمل‌های مرتبط را بر روی پایگاه اینترنتی خود درج نماید.

**ماده ۹)** اختلافات و شکایات رسیده از دارندگان مجوز موضوع این شیوه‌نامه، از سوی اداره کل استان بر اساس آئین‌نامه‌ها و مقررات متناظر و مصرح در ماده یک همین شیوه‌نامه مورد بررسی و رسیدگی قرار می‌گیرد.

**ماده ۱۰)** اعتبار مجوزهای صادره به مدت یکسال بوده، پس از آن و در صورت تأیید عملکرد برای مدت مشابه قابل تمدید است.

**ماده ۱۱)** دارندگان مجوز به منظور پاسخگویی به مشتریان مکلف به ارائه خدمات ۲۴ ساعته برخط می‌باشند.

**ماده ۱۲)** این شیوه‌نامه در دوازده ماده، نه بند و پنج تبصره تهیه و تنظیم گردیده است که از تاریخ ابلاغ لازم الاجرا می‌باشد.