

تاریخ: / / ۱۳  
شماره:

به نام خدا  
قرارداد همکاری

این قرارداد با استعانت از خداوند متعال و بر اساس مفاد ماده ۱۰ قانون مدنی فی مابین شرکت خدمات گردشگری گردشگران، خورشید گردشگری سپاهان به مدیریت آقای محمد رضا فرنیبا به شماره ثبت ۵۳۲۰۰ و شناسه ملی ۱۴۰۰۴۵۸۱۵۳۴ به آدرس اصفهان، بوستان سعدی، پلاک ۹۶ و تلفن ۰۳۱-۳۶۲۴۹۶۶۶ که از این پس در این قرارداد شرکت نامیده می شود از یک طرف و دفتر/شرکت خدمات مسافرتی . . . . . به شماره ثبت . . . . . شناسه ملی . . . . . به مدیریت . . . . . به شماره ملی . . . . . و به آدرس . . . . . و تلفن . . . . . که در این قرارداد اختصاراً آژانس نامیده می شود از طرف دیگر با شرایط ذیل منعقد و طرفین ملزم به اجرای مفاد آن شدند.

### ماده ۱- موضوع قرارداد:

موضوع قرارداد خرید هرگونه بلیط هواپیما، هتل، ویزا، بلیط قطار، بیمه، گشت شهری، ترانسفر و یا ترکیبی از این خدمات در قالب تور به مقاصد داخلی و خارجی و بطور کلی هر گونه خدمات گردشگری که شرکت به روی سیستم فروش خود به آدرس [www.sabagrp.com](http://www.sabagrp.com) تعریف نموده است به صورت ارسال خودکار و یا ثبت قطعی سیستم توسط آژانس میباشد.

**تبصره ۱:** ثبت درخواست در سیستم توسط آژانس به معنی اجرای قطعی خدمات درخواستی از سوی شرکت نبوده بلکه ارائه خدمات درخواستی منوط به عدم وجود موانع و مشکلات ویزا، رزرو هتل و پرواز و سایر خدمات درخواستی میباشد که با تأیید نهائی درخواست آژانس بوسیله شرکت اعلام میگردد.

**تبصره ۲:** این قرارداد به عنوان قرارداد مادر تنظیم میشود و متعاقب آن در زمان هر خرید، یک یا چند قرارداد ارائه خدمات به عنوان قرارداد فروش از سوی شرکت صادر میگردد که آژانس به شرح ماده ۳ این قرارداد متعهد به پرداخت هزینه آن خواهد بود.

### ماده ۲- مدت قرارداد:

مدت اعتبار این قرارداد از تاریخ . . . . . تا تاریخ . . . . . به مدت یک سال شمسی میباشد و در صورتی که هیچیک از طرفین عدم تمایل به ادامه قرارداد را بطور کتبی به طرف مقابل اعلام نکرده باشند بطور خودکار برای مدت مشابه تمدید خواهد شد.

### ماده ۳- مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت:

**۳-۱)** هزینه خدمات خریداری شده از طرف آژانس در فصول مختلف و با توجه به نوسانات بازار متغیر بوده و همواره طبق نرخهای های اعلامی از طرف شرکت و یا نرخهای مندرج در سیستم رزرواسیون آن با کارمزدهای تعیین شده محاسبه میگردد.

**تبصره ۳:** در صورتی که قیمت و تعرفه خدمات در پکیجهای اعلامی و یا سیستم رزرویشن بصورت ارزی اعلام شده باشد، در زمان تسویه حساب آژانس بایستی معادل ریالی هزینه ارزی اعلام شده را بر اساس نرخ حواله ارزی مقصد (در روز و ساعت تسویه حساب) به شرکت پرداخت کند.

**۳-۲)** آژانس متعهد میباشد تا مبلغ هزینه خدمات خریداری شده را قبل از تحویل مدارک از طرف شرکت و طبق زمان بندی اعلام شده از طرف شرکت و با رعایت کلیه مفاد تعرفه ها و الحاقیه ها و متمم ها و اصلاحیه های اعلام شده بصورت نقدی و یا از طریق سیستم رزرواسیون شرکت و یا واریز به شماره حساب معرفی شده از طرف شرکت و یا چک رمز دار بین بانکی به شرکت پرداخت و تسویه حساب کامل نماید.

**تبصره ۴:** در خصوص تسویه حساب وجه ارائه خدمات در مسیرهایی که بصورت اعتباری توافق میگردد، آژانس موظف است طبق روند اعلام شده، بصورت دوره ای با شرکت تسویه حساب نماید.

**تبصره ۵:** آژانس متعهد به پرداخت کلیه هزینه خدمات خریداری شده و یا جرائم و خسارات وارده به شرکت از طرف مسافر معرفی شده می باشد و قول و قراردادهای و توافقات مالی و دیگر مناسبات بین آژانس و مسافر این اصل را خدشه دار نمی نماید و عدم دریافت وجه توسط آژانس قابل پذیرش نبوده و شرکت هیچ مسئولیتی در این رابطه ندارد، لذا آژانس ملزم به پرداخت جرایم و یا خسارت به شرکت حد اکثر ظرف مدت ۷ روز پس از اعلام شرکت و در صورت لزوم ارائه مستندات میباشد و در غیر اینصورت شرکت مجاز به برداشت طلب خود از محل ضمانت آژانس در ماده ۷ این قرارداد میباشد.

#### ماده ۴- تعهدات شرکت:

- ۴-۱) شرکت متعهد می‌باشد پس از بررسی درخواست ارسالی از طرف مدیریت آژانس، نسبت به ارائه ساین سیستم رزرویش به مدیریت یا فرد معرفی شده (بصورت رسمی) از طرف آژانس اقدام نموده و مسئولیت حفاظت و جلوگیری از هرگونه سوء استفاده از ساین و همچنین اشتباهات کارکنان آژانس در استفاده از سیستم رزرویش آنلاین شرکت صرفاً به عهده آژانس می‌باشد.
- ۴-۲) شرکت متعهد به ارائه خدمات خریداری شده قطعی به آژانس می‌باشد و در صورت هرگونه تغییر در برنامه پروازی و یا دیگر ضوابط و شرایط مربوطه، شرکت موظف به اعلام تغییرات به آژانس جهت اطلاع دادن به مسافر در اسرع وقت می‌باشد.
- ۴-۳) در صورت درخواست سرویسهای اضافه بر قرارداد از طرف آژانس و پرداخت وجه خدمات درخواستی، شرکت متعهد به ارائه سرویسهای اضافه درخواست شده به آژانس می‌باشد.
- ۴-۴) در صورت بروز مسئله یا مشکلی برای مسافران معرفی شده از طرف آژانس در داخل و یا خارج از کشور، شرکت متعهد است برای رفاه حال مسافران در حد امکان برای رفع آن تلاش خود را طبق مقررات مربوط به گشتهای داخل و خارج از کشور معاونت گردشگری وزارت میراث فرهنگی و گردشگری انجام داده و سفارتخانه جمهوری اسلامی ایران را در آن کشور از موضوع مطلع سازد.
- ۴-۵) شرکت متعهد است به کلیه اعتراضات و شکایات وارده از سوی مسافران معرفی شده از طرف آژانس که مربوط به خدمات ارائه شده از طرف شرکت کارگزاران و دیگر عوامل اجرائی به وی بوده رسیدگی کرده و اعتراض واصله را بررسی نماید و حداکثر ظرف ده روز پاسخ دهد در صورت مقصر بودن عوامل شرکت و یا نماینده سرویس دهنده آن در مقصد (کارگزار)، شرکت خسارتهای وارده را به مسافر پرداخت نماید.
- ۴-۶) شرکت موظف است در صورت تکمیل ظرفیت هتل درخواست شده از طرف آژانس، هتلهای قابل پذیرش و نرخ آنها را در اسرع وقت به آژانس اطلاع داده و با هماهنگی آژانس و بالطبع کسب موافقت مسافر، نسبت به جایگزینی هتل درخواستی اقدام نماید. بدیهی است تسویه حسابهای نهایی بر اساس نرخ هتلهای کانفرم شده انجام خواهد گرفت.

#### ماده ۵- تعهدات آژانس:

- ۵-۱) جهت اطلاع مسافر از خدمات، شرایط سفر و پکیج خریداری شده، آژانس متعهد به عقد قرارداد با مسافران خود طبق قراردادهای ابلاغی از طرف وزارت میراث فرهنگی و گردشگری می‌باشد و درج کامل کمیت و کیفیت خدمات خریداری شده از جمله شرح کامل خدمات خریداری شده و هزینه آن و میزان تعهدات بیمه سفر و ضوابط مربوطه به تغییر تاریخ و کنسلی احتمالی و همچنین میزان خسارت در صورت عدم صدور ویزا و همچنین مبلغ ضمانت مورد نیاز آن و اطلاع رسانی کامل و توجیه مسافران خود در رابطه با مقررات خاص کشور مقصد و اقدام بر اساس الزامات ورود به کشور مقصد یا کشورهای مسیر از نظر مقررات گذرنامه ای، مقررات ویزا، مقررات ورود، مقررات بهداشتی، محدودیتهای ارزی و گمرکی، الزام به داشتن بلیط رفت و برگشت، الزام به ارائه و اچر هتل و ... عمل نماید تا از بروز خسارات مادی یا معنوی که ممکن است متوجه مسافر گردد جلوگیری نماید و مسئولیت پاسخگویی در اینخصوص به عهده آژانس می‌باشد.
- ۵-۲) آژانس باید قبل از هرگونه اقدامی برای رزرو روی سیستم رزرویش شرکت، نهایت دقت و بررسی لازم را در کنترل گذرنامه مسافران خصوصاً از نظر اعتبار گذرنامه و سایر مدارک مورد نیاز برای سفرهای داخلی نظیر شناسنامه، کارت ملی و سند محرمیت به عمل آورده و نسبت به چک کردن ممنوع الخروجی به مسافر تذکر دهد. در تمامی مراحل اعم از اطلاع رسانی، تسویه حساب، تحویل و کنترل مدارک، مسئولیت پاسخگویی مستقیم به مسافر بر عهده آژانس بوده و شرکت در اینخصوص هیچگونه مسئولیتی نداشته و در صورت ممنوع الخروج بودن مسافر و یا همراهان و یا عدم حضور به موقع مسافر در فرودگاه و یا ممانعت از ورود مسافران توسط مقامات کشور مقصد، پرداخت کلیه خسارتهای عهده آژانس می‌باشد.
- تبصره ۶:** اگر مسافرت بصورت گروهی و خانوادگی باشد، در صورتی که هریک از مسافران ممنوع الخروج و یا به هر دلیلی قادر به سفر (داخلی و خارجی) نباشند، سایر مسافران همراه ملزم به استفاده از خدمات بوده و در صورت عدم استفاده می‌بایست کلیه هزینه های مربوطه را به شرکت پرداخت نماید.
- ۵-۳) آژانس جهت خرید خدمات درخواستی می‌بایست طبق سیستم رزرواسیون شرکت درخواست خود را اعلام و مدارک مورد نیاز را در اسرع وقت ارسال نماید و بدیهی است در صورت تاخیر در ارسال مدارک، کلیه عواقب آن و مسئولیت خسارات احتمالی به عهده آژانس می‌باشد.

**۴-۵** آژانس میبایست هرگونه تغییر یا اصلاحیه در خدمات درخواستی یا رزرو ثبت شده را بصورت کتبی و در ساعات اداری به شرکت اعلام و تاییدیه آن را دریافت نماید و اعلام تغییرات از طرف آژانس بصورت شفاهی و یا فاقد تاییدیه کتبی مورد قبول شرکت نمیشود. همچنین آژانس میبایست اطلاعات مربوط به هر نوع تغییر یا اصلاح در خدمات درخواست شده که تایید گشته را در به اطلاع مسافر رسانده و در قرارداد خود با مسافر درج نماید. لازم به ذکر است در صورتی که تغییراتی در برنامه تور یا خدمات درخواستی خارج از حیطه اختیارات شرکت نظیر عدم صدور ویزا برای مسافر و یا کنسل شدن پرواز اتفاق افتد، وظیفه توجیه مسافر به عهده آژانس بوده و شرکت در اینخصوص مسئولیتی ندارد.

**۵-۵** در صورت انصراف و یا کنسل نمودن رزرو خریداری شده قطعی خدمات ثبت شده در سیستم رزرویش شرکت توسط آژانس، پرداخت تمام خسارتهای آن اعم از هزینه بلیط، ویزا، هتل طبق مقررات وزارت میراث فرهنگی و گردشگری و قوانین سازمان هواپیمایی کشوری به عهده آژانس میباشد.

**۶-۵** آژانس موظف است پس از تسویه حساب کامل با شرکت نسبت به دریافت مدارک سفر اقدام و پس از کنترل دقیق و کامل آنرا به موقع به مسافر تحویل و مسافر را نسبت به ضوابط توجیه نماید، در صورت عدم تسویه حساب کامل، شرکت محق خواهد بود از تحویل مدارک خود داری و متعاقباً نسبت به کنسل کردن رزرو آژانس اقدام نماید و پرداخت کلیه خسارتهای وارده و پاسخگوئی به ادعاهای مسافربه عهده آژانس میباشد و خسارات وارده از محل پیش پرداخت انجام شده و یا وجه ضمانت سپرده شده از طرف آژانس نزد شرکت قابل برداشت میباشد و آژانس حق هرگونه اعتراض را در اینخصوص از خود سلب مینماید و ضمناً شرکت میتواند جهت جبران خسارت خود از طریق طرح شکایت در ادارات مربوطه و قوه قضائیه اقدام نماید.

**۷-۵** در صورت درخواست هر یک از سفارتخانه های مربوطه جهت انجام مصاحبه با مسافر و یا انگشت نگاری به منظور صدور روادید، آژانس باید مسافر را مطلع کند تا با هماهنگی شرکت در کنسولگری سفارتخانه ذیربط حضور یافته و در مصاحبه شرکت کند و در صورت عدم حضور مسافر در وقت تعیین شده و یا عدم ارائه مدارک کافی درخواستی از سوی سفارتخانه که منجر به عدم دریافت روادید گردد، آژانس موظف به پرداخت جرایم و خسارتهای وارده به شرکت میباشد.

**تبصره ۷:** در صورتیکه هنگام ابطال تور توسط مسافر، ویزای مسافر اخذ شده باشد، شرکت مجاز به ابطال ویزای صادر شده توسط مقامات سفارت صادر کننده خواهد بود و پرداخت جرایم ابطال تور بر اساس مقررات سازمان میراث فرهنگی و گردشگری در تعهد آژانس میباشد.

**۸-۵** در مسیر کشورهای عربی و سایر کشورهایی که اخذ ویزای آن نیاز به ارائه ضمانت نامه از طرف مسافر دارد، آژانس موظف به اخذ ضمانت نامه به مبلغ درخواستی از مسافر و ارائه آن به شرکت میباشد و در صورت عدم رعایت قوانین و مقررات کشور مقصد مانند همراه داشتن مواد مخدر، قرص کدئین، اضافه اقامت، سرقت، تکدی گری و ارتکاب سایر جرایم در کشورهای عربی و یا سایر کشورها و یا عدم بازگشت به کشور در موعد مقرر در خصوص کشورهای اروپایی، از جانب مسافر معرفی شده از طرف آژانس که جریمه یا خسارتی به شرکت یا دیگر اشخاص و موسسات طرف قرارداد شرکت در خارج از کشور تحمیل نماید، خسارت وارده به عهده آژانس بوده و از محل ضمانت مزبور قابل برداشت است و این موضوع در قرارداد فیمابین آژانس و مسافر باید ذکر شود و مورد تأیید مسافر قرار گیرد.

**۹-۵** ورود کاربران مرتبط با آژانس به سیستم رزرویش آنلاین شرکت و استفاده از آن به هر نحو و با هر شرایط و ثبت رزرو و یا درخواست خدمات موضوع این قرارداد، به منزله خرید قطعی و قبول تمام مفاد این قرارداد از سوی شرکت میباشد و مسئولیت هرگونه اشتباه فردی و یا ناقص وارد نمودن اطلاعات مسافر در سیستم رزرواسیون شرکت، تماماً بر عهده آژانس میباشد.

**۱۰-۵** در صورت عدم صدور روادید از طرف کشور مقصد، شرکت مسئولیتی نداشته و آژانس موظف به پرداخت هزینه های معمول جهت اخذ روادید به شرکت میباشد. همچنین در مورد درخواستهای گروهی، در صورتی که ویزای بعضی از مسافران آماده نگردد، مسافر یا مسافرینی که ویزای آنها صادر شده میبایستی برنامه مسافرت خود را طبق تاریخ درخواست شده قبلی انجام دهند و در غیر اینصورت پرداخت کلیه خسارتهای وارده به عهده آژانس میباشد.

## ماده ۶- شرایط فورس ماژور:

**۱-۶** در صورت بروز شرایط فورس ماژور مانند سیل، زلزله، طوفا، جنگ، شورش، ... که رفع آن در توان شرکت و یا آژانس نیست، هیچیک از طرفین قرارداد متعهد به پرداخت خسارت به طرف مقابل نمیشوند و پس از رفع مانع، رعایت مفاد قرارداد الزامیست.

**۲-۶** در صورت بروز مشکلات پیش بینی نشده از قبیل مشکلات فنی هواپیما، شرایط نا مساعد جوی، تغییر روز یا ساعت و یا ظرفیت پرواز از سوی شرکت هواپیمایی که منجر به تغییر برنامه سفر تا ۲۴ ساعت شود مسئولیتی متوجه شرکت نخواهد بود و مسافر معرفی شده از طرف آژانس موظف است سفر خود را انجام دهد.

#### ماده ۷- تضمین قرارداد:

۷-۱) آژانس بابت ضمانت اجرای مفاد و شرایط و تعهدات خود در این قرارداد یک فقره چک به شماره ..... به مبلغ ..... ریال عهده بانک ..... شعبه ..... بدون تاریخ به شرکت می دهد که در صورت عدم رعایت شرایط و مفاد این قرارداد یا ورود هرگونه خسارت به شرکت یا عدم پرداخت بدهی خود بابت خرید قطعی اینترنتی و ثبت رزرو درخواستی و غیره، آژانس به شرکت اختیار کامل میدهد که چک را رأساً تاریخ زده و یا به دیگری منتقل و نسبت به وصول چک به اندازه مبلغ طلب خود اقدام نماید و آژانس در اینخصوص حق هیچگونه اعتراض و اقامه دعوی بعدی را از خود سلب و ساقط می نماید.

**تبصره ۸:** در صورت اتمام و یا فسخ قرارداد و پس از تسویه حسابهای کامل فیما بین، شرکت متعهد به استرداد چک فوق الذکر به آژانس میباشد.

۷-۲) در صورت تخلف آژانس از هر یک از مفاد قرارداد حاضر و نیز تعهدات ناشی از آن، شرکت به صورت بلاعزل و تام الاختیار ماذون است و میتواند کلیه وجوه التزام و خسارات وارده به خود را از محل اموال، مطالبات، تضمینات و وثائق آژانس نزد خود یا دیگر مراجع شامل سازمان هواپیمایی کشوری و وزارت میراث فرهنگی و گردشگری وصول و برداشت و به حساب خود منظور نماید و در صورت عدم کفایت تضمینات و وثائق، از طرق قانونی دیگر برای وصول وجوه التزام و مطالبات و خسارتهای وارده به خود اقدام نماید و این اقدام شرکت مسقط تعهدات آژانس تا زمانی که این قرارداد به وسیله شرکت فسخ نشده، نبوده و در اینخصوص نیز آژانس حق هیچگونه اعتراض و ادعایی نسبت به شرکت ندارد.

#### ماده ۸- فسخ قرارداد:

در صورت عدم اجرای هر یک از مفاد و شرایط این قرارداد یا نقض مفاد آن هر یک از طرفین این قرارداد میتواند این قرارداد را به صورت یکجانبه با اعلام کتبی به طرف دیگر بدون تضييع حق و حقوق طرف دیگر و یک ماه پس از بازگشت آخرین مسافر فسخ نماید و در صورت فسخ قرارداد هر یک از طرفین میبایست نسبت به انجام تعهدات خود تا قبل از فسخ قرارداد اقدام و همچنین طرفین مکلفند پس از فسخ قرارداد و تسویه حساب کامل فیما بین، اسناد و مدارکی که در اختیار دارند را به یکدیگر مسترد نمایند.

#### ماده ۹- مرجع حل اختلاف:

۹-۱) در مواردی که این قرارداد مسکوت مانده، بندهای قرارداد تورهای خارجی معاونت گردشگری وزارت میراث فرهنگی و گردشگری ملاک خواهد بود.  
۹-۲) در صورت بروز اختلاف در اجرا یا تفسیر هریک از مفاد این قرارداد، طرفین حد اکثر ظرف مدت یک ماه سعی خواهند نمود اختلاف حاصله را از طریق مذاکره دوجانبه برطرف نمایند. چنانچه از این طریق توافق حاصل نشد، رسیدگی به هرگونه اختلاف فی ما بین طرف قرارداد با ارائه دلایل برعهده انجمن صنفی کارفرمایان دفتر و شرکتهای خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی استان اصفهان و یا معاونت گردشگری وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان اصفهان میباشد و تصمیمات اتخاذ شده از سوی این سازمان برای طرفین لازم الاجرا خواهد بود.

#### ماده ۱۰- کلیات قرارداد:

این قرارداد در ۱۰ ماده و ۲۴ بند و ۸ تبصره با توافق و تایید طرفین در دو نسخه متحد الشکل تنظیم شد که هر یک حکم واحد دارند و پس از امضای طرفین قابلیت اجرا پیدا مینماید و هرگونه تغییری در این قرارداد منوط به تایید مکتوب و امضای طرفین قرارداد میباشد.

مهر و امضاء

شرکت/دفتر خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی

..... (آژانس)

مهر و امضاء

شرکت خدمات مسافرت هوایی و جهانگردی

گردشگران، خورشید گردشگری سپاهان