



باسمه تعالی  
جمهوری اسلامی ایران  
وزارت راه و شهرسازی  
سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای

شماره: ۹۷۲۴۹/۷۴  
تاریخ: ۹۵/۹/۲۴  
پیوست: دارد

## ادارت کل راهداری و حمل و نقل جاده‌ای سراسر کشور

موضوع: دستور حقوق مسافر

سلام علیکم

با عنایت به اینکه، موارد یکی از ریاست‌های سازمان، تنوع حقوق رعایت حقوق مسافران و مشرکت مسافران و بهره‌برداران ناوگان حمل و نقل عمومی مسافر بین شهری جاده‌ای بوده است لذا در راستای نیل به این هدف، دستور حقوق مسافر و سفرهای عمومی جاده‌ای که حاوی همه موارد مربوط به حقوق مسافران می‌باشد، به پیوست ارسال می‌گردد. به منظور ایجاد وحدت رویه در اعلام حقوق مسافران در سطح کشور خواهشمند است دستور فرمایید ضمن اعلام موضوع به بخش‌های متنی و شرکت‌ها و موسسات مسافربری ذیربط، مراتب برای حروف اطلاع‌رسانی عمومی و آگاهی مسافران سفرهای بین شهری مورد بهره‌برداری قرار گیرد.

اسامیل غلامی  
مسئول حمل و نقل  
۹۵/۹/۲۴

روشت:

- ریاست محترم سازمان برای استحضار
- دفتر روابط عمومی برای آگاهی
- دفتر حقوق برای آگاهی
- دفتر حمل و نقل مسافر برای آگاهی
- اقدام کننده: آگاهی‌بخش

۹۵/۹/۲۴

## منشور حقوق مسافر در سفرهای جاده ای بین شهری

باستناد ابلاغیه شماره ۴۱۷۹۵/۷۱ مورخ ۹۵/۵/۳ معاون محترم وزیر و ریاست سازمان موضوع ضوابط ماده ۹ آئین نامه اجرایی تبصره (۱) ماده ۳۱ قانون رسیدگی به تخلفات رانندگی و ضوابط جاری، منشور حقوق مسافران شامل برخی مهم ترین مصادیق حقوق مسافران در سفرهای بین شهری جاده ای به شرح ذیل ابلاغ می گردد.

### مسافر حق دارد:

- ۱- بلیت مسافرتی بنام خود را در اختیار داشته باشد. بلیت، قرارداد حمل فی ما بین شرکت و مسافر است که بر اساس آن شرکت مسئول جابجایی مسافر از مبدأ تا مقصد سفر در یک دوره زمانی مشخص با وسیله نقلیه معین می باشد. بلیت صادره متعلق به مسافر می باشد و در صورت اخذ وجه و صدور بلیت، آرایه سرویس حمل و نقل و رساندن مسافر به مقصد مندرج در بلیت تکلیف شرکت و حق مسافر است. مسافر می تواند صدور بلیت دسته جمعی برای خود و همراهان خود را از شرکت مطالبه نماید. مسافران با سن کمتر از ۲ سال حق بهره مندی از سرویس رایگان حمل و نقل بین شهری را بدون اختصاص صندلی دارا می باشند.
- ۲- به اطلاعات سفر دسترسی آسان داشته باشد. اطلاعات سفر از قبیل نرخ خدمات، نوع خدماتی که مسافر می باید دریافت نماید، شناسائی نام راننده و مشخصات ناوگان مورد بهره برداری، مسیر سفر، محل پیاده شدن، محل های توقف برای نماز و صرف غذا و... می باشد.
- ۳- بطور آزادانه نسبت به انتخاب شرکت مسافری و انتخاب صندلی جهت صدور بلیت اقدام نماید.
- ۴- بمنظور حصول اطمینان از دریافت خدمات استاندارد، پروانه فعالیت ارائه کننده خدمات را رویت و مطالعه نماید. شرکت ها موظفند اصل پروانه فعالیت را در معرض دید و رویت مسافران قرار دهند.
- ۵- از رفتار مناسب و حسن برخورد و تکریم کارکنان شرکت و رانندگان و خدمه سرویس های مسافرتی برخوردار گشته و شئون اخلاقی و اسلامی و انسانی در محیط سفرهای بین شهری در باره وی کاملاً رعایت گردد.
- ۶- از خدمات بموقع و بدون تاخیر بهره مند گردد. در صورت بروز تاخیر در حرکت وسیله نقلیه در زمان تعیین شده، شرکت مکلف است در اسرع وقت و حداکثر تا یک ساعت نسبت به جایگزینی وسیله نقلیه مناسب اقدام نماید. شرکت می باید مسافرین را در زمان مناسب و معمول و با پرهیز از ایجاد تاخیرهای غیر معمول در حین سفر و خارج شدن ناوگان از مسیر اصلی برای مسافرگیری و... به مقصد برساند.
- ۷- در چار چوب مقررات نسبت به انصراف از سفر و استرداد بلیت خود اقدام نماید. در صورت انصراف مسافر از سفر، بهاء بلیت تا یک ساعت قبل از حرکت ۹۰٪ و بعد از آن ۵۰٪ از کل مبلغ بلیت باید به مسافر مسترد گردد. در صورت بروز تاخیر بیش از یک ساعت در اعزام وسیله نقلیه و بنا به درخواست مسافر، کل مبلغ بلیت می باید به مسافر مسترد گردد.
- ۸- از خدمات مطلوب و کاملاً بهداشتی در محیط سفرهای بین شهری بهره مند گردد. بویژه توزیع آب آشامیدنی می باید بوسیله ظروف یکبار مصرف صورت پذیرد و تهیه و توزیع مواد خوراکی از مراکز دارای مجوز بهداشتی معتبر و با استفاده از مواد بسته بندی شده دارای پروانه ساخت و دارای تاریخ مصرف معتبر صورت پذیرد.
- ۹- از سفری ایمن و با رعایت کامل اصول ایمنی و دارای پوشش بیمه ای مناسب بهره مند گردد.

۱۰- در محل های مجاز ( بغیر از اطراف پایانه های مسافری ) و با رعایت اصول ایمنی و مقررات ترافیکی از وسیله نقلیه پیاده شود .

۱۱- در مکان های مناسب و به مدت لازم برای انجام فرایض دینی و همچنین صرف غذا در حین سفر توقف نماید . با توجه به طول زمان و بعد مسافت سفر توقف در زمان های مناسب بین مسیر حق مسافر است و رانندگان می باید جهت تامین نیازهای ضروری مسافرین و رفاه حال آنان با مسافران و بویژه گروه سالمندان و کودکان و بیماران مساعدت و همراهی لازم را بنمایند .

۱۲- پس از اتمام عملیات فروش اینترنتی بلیت ، پیام کوتاه جهت تایید خرید بلیت دریافت و تصویر چاپی بلیت خریداری شده را دریافت دارد .

۱۳- با رعایت حال سایر مسافرین از تجهیزات و امکانات رفاهی وسیله نقلیه از قبیل کولر ، بخاری ، آبسرد کن ، تلویزیون و... بهره مند گردد . در صورت پخش و نمایش محصولات سمعی و بصری ، شرکت مکلف است از محصولات مجاز و با رعایت حقوق تولید کنندگان آن و سایر مقررات مربوطه استفاده نماید .

۱۴- شکوائیه خود از عملکرد حمل و نقلی شرکت ، راننده و کارکنان آن را حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ سفر در مراجع حمل و نقلی مربوطه از قبیل ادارات کل راهداری و حمل و نقل جاده ای مطرح و ثبت نموده و به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات دسترسی داشته باشد . شرکت حمل و نقل مکلف است مدیر پاسخگو را در زمان ارائه خدمات به مسافران در محل سرویس دهی بکارگیرد و شماره تلفن پاسخگویی شرکت و شماره سامانه پیام کوتاه ۳۰۰۰۱۴۳ و شماره تلفن ۱۴۱ را در ظهر بلیت و در داخل وسیله نقلیه در معرض دید مسافران درج نماید .

۱۵- هرگاه وسیله نقلیه در طول مسیر سفر به هر علت از کار بازماند ، امکان ادامه مسافرت با وسیله نقلیه مناسب در اسرع وقت و بدون ایجاد هزینه ای اضافی از سوی شرکت برای وی فراهم گردد .

۱۶- توشه همراه خود را تا سقف وزنی ۲۰ کیلوگرم بصورت رایگان در سفر های بین شهری حمل نماید و هزینه حمل اوزان بیشتر با توجه به ابعاد و وزن توشه توافقی است . حداکثر وزن مجاز توشه همراه هر مسافر توسط ناوگان اتوبوسی ۴۰ کیلوگرم می باشد . مسئولیت حفظ و حراست از توشه و جبران خسارات وارده به توشه تحویل شده به شرکت یا فقدان آن بر عهده شرکت و راننده تحت پوشش است . شرکت می باید برچسب شماره دار توشه را به عنوان رسید توشه به مسافر تحویل نماید . پذیرش توشه همراه مسافر در تاریخ حرکت مندرج در بلیت مسافرتی بطور رایگان و نگهداری و حفاظت از آن تا قبل از آغاز سفر و حمل ویلچر همراه مسافران معلول بطور رایگان تکلیف شرکت و حق مسافر است .

( عبارت شرکت مسافری در این منشور پوشش دهنده مفهوم موسسه مسافری نیز می باشد )