



Alþjóðlegar siðareglur fyrir ferðaþjónustu

Fyrir ábyrga ferðaþjónustu



UNITED NATIONS



UNWTO

Alþjóðlegar siðareglur fyrir ferðapjónustu

1. grein:

Framlag ferðapjónustunnar til gagnkvæms skilnings og virðingar milli þjóða og samfélaga

1.

Skilningur á og efling þeirra siðferðislegu gilda sem eru mannkyninu sameiginleg, með áherslu á umburðarlyndi og virðingu fyrir fjölbreytileika trúarlegra, heimspekilegra og siðferðislegra skoðana, eru bæði grunnur og afleiðing ábyrgrar ferðapjónustu. Hagsmunaaðilar í þróun ferðapjónustu og ferðamennirnir sjálfir skulu virða félagslegar og menningarlegar hefðir og siði allra þjóða, þar með talið minnihlutahópa og frumbyggja, og viðurkenna gildi þeirra.

2.

Ferðapjónusta skal fara fram í sátt við einkenni og hefðir þeirra landa og svæða sem eru heimsótt og af virðingu fyrir lögum þeirra, venjum og siðum.

3.

Samfélögin í þeim löndum sem taka á móti ferðamönnum og þeir sem starfa í ferðapjónustu ættu að kynna sér og virða þá ferðamenn sem heimsækja þá, kynnast lífsstíl þeirra, smekk og væntingum. Menntun og þjálfun sem starfsmanna í geiranum er stuðlar að vinsamlegum móttökum.

4.

Það er hlutverk opinberra yfirvalda að vernda ferðamenn og gesti og eigur þeirra. Sérstaklega þarf að gæta að öryggi erlendra ferðamanna vegna þess hve berskjaldaðir þeir eru,

greiða skal fyrir miðlun viðeigandi upplýsinga, fyrirbyggjandi aðgerðum, öryggi, tryggingum og aðstoð í samræmi við þarfir þeirra. Allar árásir, tilræði, mannrán eða hótanir gegn ferðamönnum eða starfsfólki í ferðapjónustu sem og vísitandi eyðilegging á ferðapjónustuaðstöðu, menningarlegri eða náttúrulegri arfleifð skal fordæma og refsa fyrir í samræmi við landslög.

5.

Ferðamenn og gestir skulu hvorki fremja glæpi né gera nokkuð sem telst glæpsamlegt samkvæmt lögum þess lands sem er heimsótt og ekki sýna hegðun sem heimamenn telja særandi eða meiðandi eða er líkleg til að valda umhverfinu skaða. Þeir skulu forðast allan ólöglegan flutning á eiturlyfjum, vopnum, forngripum, vernduðum tegundum og vörum og efnum sem eru hættuleg eða bönnuð að landslögum.

6.

Ferðamönnum og gestum ber skylda til að kynna sér, jafnvel fyrir brottför, einkenni þeirra landa sem þeir hyggjast heimsækja. Þeir verða að vera meðvitaðir um þær hættur sem heilbrigði og öryggi þeirra getur stafað af öllum ferðalögum út fyrir þeirra venjulega umhverfi og haga sér þannig að það dragi sem mest úr slíkum hættum.



2. grein:

Ferðapjónusta sem tæki til að uppfylla þarfir einstaklinga og heildarinnar

1.

Ferðamennska, sú athöfn sem oftast er tengd við hvíld og afslöppun, íþróttir og aðgengi að menningu og náttúru, ætti að vera skipulögð og stunduð sem einstök leið til að uppfylla þarfir einstaklinga og heildarinnar. Þegar hún er stunduð með nægilega opnum huga er hún nauðsynlegur þáttur í sjálfsmenntun, gagnkvæmu umburðarlyndi og því að fræðast um það sem er ólíkt milli fólks og menningarheima og fjölbreytni þeirra.

2.

Ferðapjónusta skal virða jafnrétti kynjanna, hún skal stuðla að mannréttindum og sérstaklega réttindum einstaklinga innan viðkvæmustu hópanna, einkum barna, aldraðra, fatlaðra, þjóðernisminnihluta og frumbyggja.

3.

Hverskonar misnotkun á fólki, sérstaklega kynferðisleg og

einkum þegar um börn er að ræða, er andstæð grundvallarmarkmiðum ferðapjónustu og vinnur gegn ferðapjónustu. Í samræmi við alþjóðleg lög skal því berjast gegn henni af öllu afli í samstarfi við öll hlutaðeigandi ríki og án undantekninga refsa fyrir hana samkvæmt löggjöf bæði gestgjafalanda og landa þeirra sem fremja slík brot, jafnvel þegar brotin eru framin erlendis.

4.

Ferðalög í tilgangi trúar, heilbrigðis eða fræðslu eða þau sem stuðla að samskiptum á sviði menningar eða tungumála, eru tegundir ferðamennsku sem skila sérstökum ávinningi og eiga skilið að hvatt sé til þeirra.

5.

Hvetja skal til þess að fræðsla um gildi ferðapjónustu og efnahagslegan, félagslegan og menningarlegan ávinning hennar sem og áhættuþætti, sé tekin upp í námskrám.



3. grein:

Ferðaþjónusta sem þáttur í sjálfbærri þróun

1.

Allir hagsmunaaðilar í þróun ferðaþjónustu skulu vernda náttúrulegt umhverfi með það að leiðarljósi að ná fram traustum, samfelldum og sjálfbærum hagvexti sem er til þess fallinn að uppfylla þarfir og væntingar núverandi og komandi kynslóða með sanngjörnum hætti.

2.

Opinber yfirvöld á lands-, svæðis- og staðarvísu skulu hvetja til og veita forgang öllum tegundum ferðaþjónustu sem stuðla að því að varðveita fágætar og dýrmætar auðlindir, sérstaklega vatn og orku, sem og að forðast eins og hægt er myndun úrgangs.

3.

Leitast skal við að ná fram dreifingu á flæði ferðamanna og gesta í tíma og rúmi, sérstaklega á orlofstímabilum og í skólaleyfum. Jafnframt skal leitast við að ná jafnari dreifingu á frídögum til að draga úr því álagi sem ferðaþjónusta veldur umhverfinu og auka jákvæð áhrif þessarar dreifingar á ferðaþjónustuna og efnahaginn í landinu.

4.

Innviðir ferðaþjónustu skulu hannaðir og ferðaþjónusta skipulögð með þeim hætti að hún verndi þá náttúrulegu arfleifð sem samanstendur af vistkerfum og líffræðilegum fjölbreytileika og verndi um leið dýr í útrýmingarhættu. Hagsmunaaðilar í þróun ferðaþjónustu, og þá sérstaklega starfsmenn í greininni, skulu samþykka hömlur eða takmarkanir á starfsemi sinni þegar hún er stunduð á sérstaklega viðkvæmum svæðum sem henta vel til að stofna náttúrufriðlönd eða verndarsvæði svo sem í eyðimörkum, á heimskautasvæðum eða hátt til fjalla, við strendur, í regnskógum eða votlendi.

5.

Viðurkenna ber að náttúruleg og vistvæn ferðaþjónusta stuðar sérstaklega að því að auðga og bæta stöðu atvinnugreinarinnar, að því gefnu að borin sé virðing fyrir náttúrulegri arfleifð og heimamönnum og að hún sé í samræmi við þölmörk staðanna.



4. grein:

Ferðapjónusta, notandi og stoð menningararfs

1.

Auðlindir ferðapjónustunnar tilheyra sameiginlegri arfleifð mannkynsins, samfélögin á þeim svæðum þar sem þær eru staðsettar bera sérstök réttindi og skyldur gagnvart þeim.

2.

Stefnumótun í ferðapjónustu og starfsemi í greininni skal einkennast af virðingu fyrir hverskonar arfleifð á sviði lista, fornleifa og menningar. Þessa arfleifð ber að vernda svo komandi kynslóðir geti notið hennar. Sérstaka áherslu skal leggja á að vernda og uppfæra minnisvarða, helgistaði og söfn sem og fornleifar og sögulega staði sem verða að vera opnir fyrir heimsóknum ferðamanna. Stuðla skal að aðgengi almennings að menningarminum og minnisvörðum í

einkaeigu, með virðingu fyrir rétti eigenda, sem og að trúarlegum byggingum án þess að það hafi áhrif á eðlilega trúariðkun.

3.

Fjárhagslegur ágóði sem hlýst af heimsóknum til menningarminja og minnisvarða skal, að minnsta kosti að hluta, notaður til viðhalds, verndar, þróunar og fegrunar þessarar arfleifðar.

4.

Ferðapjónusta skal skipulögð með þeim hætti að hún geri hefðbundnum varningi, handverki og menningararfleið kleift að blómstra, frekar en að valda hnignun og leiða til einsleitni.



5. grein:

Ferðapjónusta, ávinningur fyrir þau lönd og samfélög sem sótt eru heim

1.

Heimamenn skulu tengjast ferðapjónustu og fá sanngjarna hlutdeild í þeim fjárhagslega, félagslega og menningarlega ágóða sem hún skapar, sérstaklega hvað varðar beina og óbeina atvinnusköpun af hennar völdum.

2.

Mörkun stefnu í ferðapjónustu ætti að grundvallast á því að auka lífsgæði íbúa á þeim svæðum sem eru heimsótt og mæta þörfum þeirra. Skipulag, byggingarstill og rekstur ferðamannastaða og gististaða ætti að miða að samþættingu við efnahagslífið og samfélagið á staðnum eins og mögulegt er, þar sem aðilar eru jafnhæfir ætti að veita heimamönnum forgang í störf.

3.

Sérstaklega ætti að beina sjónum að sérstökum vandamálum strandsvæða og eyja sem og viðkvæmum strjálbýlum svæðum og fjalllendi, þar sem ferðapjónusta veitir oft fágætt tækifæri til þróunar þar sem hefðbundinni atvinnustarfsemi hefur hnignað.

4.

Þeir sem starfa í ferðapjónustu, sérstaklega fjárfestar, sem lúta þeim lögum og reglum sem opinber yfirvöld setja, skulu gera rannsóknir á áhrifum þróunarverkefna sinna á umhverfið og náttúruna. Þeir skulu einnig veita upplýsingar, af sem mestu gagnsæi og hlutlægni, um framtíðarverkefni og fyrirsjáanleg áhrif þeirra og stuðla að samtali um það sem í þeim felst við þá íbúa sem þau hafa áhrif á.



6. grein:

Skyldur hagsmunaaðila í þróun ferðapjónustu

1.

Þeim sem starfa við ferðapjónustu ber skylda til að veita ferðamönnum hlutlægar og heiðarlegar upplýsingar um áfangastaði þeirra og um skilmála ferðalaga og gistingar. Þeir skulu tryggja að þeir skilmálar eða samningar sem viðskiptavinum þeirra eru boðnir séu auðskiljanlegir hvað varðar eðli, verð og gæði þeirrar þjónustu sem þeir skuldbinda sig til að veita og þær fjárhagslegu bætur sem þeim ber að greiða ef um einhliða brot á samningi af þeirra hálfu er að ræða.

2.

Þeir sem starfa í ferðapjónustu, að því marki sem það veltur á þeim, skulu í samstarfi við opinber yfirvöld gefa gaum að öryggi, slysavörnum, heilbrigðisvernd og matvælaöryggi þeirra sem nýta þjónustu þeirra. Enn fremur skulu þeir tryggja að til staðar séu viðeigandi tryggingar og viðbragðskerfi. Þeir skulu virða þá tilkynningaskyldu sem landslög setja þeim og borga sanngjarnar bætur ef þeir standa ekki við samningsbundnar skyldur sínar.

3.

Starfsmenn í ferðapjónustu, að því marki sem það veltur á þeim, skulu leggja sitt af mörkum til menningarlegra og andlegra þarfa ferðamanna og heimila þeim að iðka trú sína á ferðalögum.

4.

Opinber yfirvöld í heimalöndum og gestgjafalöndum skulu, í samstarfi við þá starfsmenn sem málið varðar og félög þeirra, tryggja að nauðsynleg úrræði séu til staðar til að koma

ferðamönnum til síns heima ef fyrirtækið sem skipulagði ferð þeirra verður gjaldþrota.

5.

Stjórnvöld hafa rétt – og skyldu – sérstaklega þegar neyðarástand ríkir, til að skýra þegnum sínum frá þeim erfiðu aðstæðum eða jafnvel hættum sem þeir kynnu að lenda í á ferðalögum erlendis. Þau bera á hinn bóginn ábyrgð á að veita slíkar upplýsingar án þess að valda ferðapjónustunni í löndunum sem ferðast er til og hagsmunum rekstraraðila í eigin landi skaða að tilefnislausu og með ýktri framsetningu. Því skal ræða innihald ráðlegginga til ferðamanna fyrir fram við yfirvöld í löndunum sem ferðast er til og þá starfsmenn í ferðapjónustu sem málið varðar. Viðvaranir skulu vera í samræmi við alvarleika þeirrar stöðu sem uppi er og takmarkast við þau landfræðilegu svæði þar sem óöryggi ríkir, slíkar viðvaranir skal draga til baka um leið og ástandið er aftur orðið eðlilegt.

6.

Fjölmiðlar, og þá einkum sérhæfðir fjölmiðlar á sviði ferðamála og aðrir miðlar, þar á meðal rafrænir miðlar, skulu veita heiðarlegar og réttmætar upplýsingar um viðburði og aðstæður sem gætu haft áhrif á flæði ferðamanna. Þeir skulu einnig veita neytendum ferðapjónustu réttar og áreiðanlegar upplýsingar. Nýja tækni á sviði samskipta og rafrænna viðskipta ætti einnig að þróa og nýta í þessum tilgangi og eins og við á um aðra fjölmiðla ættu þeir ekki með neinum hætti að ýta undir kynlífsferðapjónustu.



7. grein:

Réttur til ferðapjónustu

1. Bein og persónuleg tækifæri til þess að uppgötva og njóta auðlinda jarðarinnar er réttur sem stendur öllum jarðarbúum jafnopin. Líta skal á sifellt aukna þátttöku í innlendri og alþjóðlegri ferðamennsku sem eina bestu birtingarmynd stöðugt aukins frítíma og ekki ætti að reisa því neinar skorður.

2. Líta ber á rétt allra til ferðalaga sem eðlilegt framhald réttinda til hvíldar og frístunda, þar á meðal eðlilegra marka á vinnutíma og frídaga á launum, sem tryggður er í 24. grein Mannréttindayfirlýsingarinnar og grein 7.d í

Alþjóðasamningnum um efnahagsleg, félagsleg og menningarleg réttindi.

3. Ferðapjónusta á samfélagslegum grunni, sem eflir aðgengi allra að tómstundum, ferðalögum og fríum, ætti að vera þróuð með opinberum stuðningi.

4. Hvetja ætti til og greiða fyrir ferðapjónustu fyrir fjölskyldur, ungt fólk, nemendur, eldri borgara og fólk með fötlun.



8. grein:

Réttur ferðamanna til frjálsra ferða

1.

Ferðamenn og gestir skulu í samræmi við alþjóðleg lög og landslög njóta ferðafrelsis innan eigin lands og frá einu ríki til annars, í samræmi við 13. grein Mannréttindayfirlýsingarinnar. Þeir skulu hafa aðgang að samgöngum og gististöðum og að ferðamanna- og menningarstöðum án þess að þurfa að lúta óhóflegum formsatriðum eða sæta mismunun.

2.

Ferðamenn og gestir skulu hafa aðgang að öllum tiltækum samskiptaleiðum, innri sem ytri. Þeir skulu hafa skjótan og óhindraðan aðgang að staðbundinni umsýslu-, lögfræði- og heilbrigðisþjónustu. Þeir skulu hafa frelsi til að hafa samband við ræðismenn heimalands síns í samræmi við þær diplómátísku venjur sem eru í gildi.

3.

Ferðamenn og gestir skulu njóta sömu réttinda og borgarar gestgjafalanda varðandi trúnað um persónuleg gögn og

upplýsingar sem tengjast þeim, sérstaklega ef slíkt er geymt með rafrænum hætti.

4.

Stjórnsýsluferlar sem tengjast ferðalögum yfir landamæri, hvort sem þeir falla undir valdsvið ríkjanna eða stafa af alþjóðlegum samningum, eins og vegabréfsáritanir eða formsatriði sem tengjast heilbrigðis- og tollamálum, skulu aðlöguð eins og hægt er til þess að stuðla að sem mestu ferðafrelsi og viðtæku aðgengi að alþjóðlegri ferðapjónustu. Hvetja skal til samninga milli hópa landa til að samræma og einfalda þessar verklagsreglur. Sérstaka skatta eða gjöld sem há ferðapjónustunni og draga úr samkeppnishæfni hennar skal leggja niður í skrefum eða leiðrétta.

5.

Eftir því sem efnahagsleg staða landanna sem þeir koma frá leyfir skulu ferðamenn hafa aðgang að þeim skiptanlega gjaldmiðli sem þeir þurfa fyrir ferðalög sín.



9. grein:

Réttindi starfsmanna og sjálfstætt starfandi aðila í ferðapjónustu

1.

Grundvallarréttindi launafólks og sjálfstætt starfandi aðila í ferðapjónustu og tengdri starfsemi skulu vera sérstaklega tryggð með stýringu stjórnvalda, bæði í upprunalöndunum og löndunum sem ferðast er til. Sérstaklega þarf að huga að þeim sérstöku takmörkunum sem greinin býr við og tengjast einkum því að starfsemin er árstíðabundin, umfang atvinnugreinarinnar nær til alls heimsins og eðli vinnunnar krefst oft mikils sveigjanleika.

2.

Launaðir starfsmenn og sjálfstætt starfandi aðilar í ferðapjónustu og tengdri starfsemi skulu hafa réttindi og skyldu til að sækja sér viðeigandi þjálfun og símenntun. Þeir skulu njóta fullnægjandi félagslegrar verndar, starfsöryggi ætti að vera tryggt eins og hægt er og árstíðabundið starfsfólk í geiranum ætti að njóta sérstöðu með tilliti til félagslegrar velferðar.

3.

Sérhver einstaklingur eða lögaðili, að því gefnu að hann, hún eða það hafi til þess nauðsynlega getu og hæfileika, skal eiga rétt á að skapa sér vinnu í ferðapjónustu í samræmi við gildandi landslög. Frumkvöðlar og fjárfestar, sérstaklega á sviði lítilla og meðalstórra fyrirtækja, skulu hafa frjálstan

aðgang að ferðapjónustugeiranum með sem minnstum lagalegum eða stjórnvaldslegum takmörkunum.

4.

Miðlun reynslu sem yfirmönnum og starfsmönnum stendur til boða, frá ólíkum löndum, er til þess fallin að stuðla að þróun ferðapjónustunnar á heimsvísu. Greiða skal fyrir slíkri miðlun eins og hægt er í samræmi við viðeigandi landslög og alþjóðlega samninga.

5.

Það er nauðsynleg forsenda samstöðu í þróun og vexti alþjóðlegra samskipta, að fjölþjóðleg fyrirtæki í ferðapjónustu misnoti ekki markaðsráðandi stöðu sem þau kunna að hafa. Þau ættu að forðast að verða tæki menningarlegrar og félagslegrar formgerðar sem er þröngvað upp á samfélög gistilanda. Að launum fyrir það frelsi til fjárfestinga og viðskipta sem þau njóta, og skal að fullu viðurkennt, skulu þau taka þátt í staðbundinni þróun, og forðast að draga úr framlagi sínu til þess hagkerfis þar sem ágóði verður til með óhóflegum afleiddum innflutningi eða flutningi ágóða til heimalandsins.

6.

Samvinna og gagnvirk tengsl milli fyrirtæka í upprunalöndum og gestgjafalöndum leggja sitt af mörkum til sjálfbærrar þróunar ferðapjónustu og sanngjarnrar dreifingar á ágóðanum af þeim vexti.



10. grein:

Innleiðing grunnreglnanna í Alþjóðlegum siðareglum ferðapjónustu

1. Opinberir hagsmunaaðilar og hagsmunaaðilar í einkageiranum í þróun ferðapjónustu skulu vinna saman að innleiðingu þessara grunnreglna og fylgjast með því að þeim sé framfylgt.

2. Að teknu tilliti til grundvallarreglna alþjóðlegra laga skulu hagsmunaaðilar í þróun ferðapjónustu viðurkenna hlutverk alþjóðlegra stofnana, þar sem fyrst ber að telja Alþjóðaferðamálastofnunina, og óopinberra samtaka sem

hafa fagþekkingu og getu á sviði kynningar og þróunar ferðapjónustu, verndunar mannréttinda, umhverfis og heilsu.

3. Sömu hagsmunaaðilar skulu sýna fram á þann ásetning sinn að vísa öllum ágreiningi varðandi beitingu eða túlkun á Alþjóðlegum siðareglum ferðapjónustu til sáttameðferðar hjá óháðum þriðja aðila sem er þekktur sem Alþjóðanefnd um siðareglur í ferðapjónustu (World Committee on Tourism Ethics).

