

دليل حماية المستهلك للسياح في نيويورك

سواء جئت إلى نيويورك للعب، أو الإقامة، أو التسوق، أو القيام بجولة، فإن إدارة حماية المستهلك والعامل (Department of Consumer and Worker Protection, DCWP) تحميكم.

إذا كان لديك مشكلة مع عمل تجاري، أبلغ عنها فوراً حتى تتمكن من مساعدتك أثناء وجودك هنا. تأكد من مشاركة المستندات الداعمة، بما في ذلك الإيصالات.

قم بزيارة nyc.gov/dcwp أو اتصل على 311

الأعمال التجارية التي نقوم بترخيصها

الإلكترونيات

- ابحث عن سياسة الاسترداد أو الإرجاع المعلنة في المتجر قبل إتمام عملية الشراء.
- افحص المنتجات بعناية للتأكد من أنها ليست مستعملة أو مُجددة، وأنها ستعمل في المكان الذي تقيم فيه.
- تجنب شراء ضمانات إضافية قد لا تحتاجها.
- احصل على إيصال مفصل وابحث عن رسوم أو إضافات مخفية.
- احتفظ بالصناديق والتغليف الأصلي في حال احتجت لإرجاع المنتجات.

الفنادق

- يجب أن يتطابق السعر الذي تدفعه مع السعر الذي حجزته.
- لا يمكن للفندق إضافة "رسوم الوجهة" أو "رسوم المنتج" أو رسوم خدمة أخرى عند تسجيل الدخول إلا إذا تم تضمينها عند الحجز. ينطبق هذا على الحجوزات عبر مواقع الحجز من جهات خارجية.
- يجب على الفنادق إبلاغك عن اضطرابات الخدمة التي قد تؤثر على إقامتك والسماح لك بالغاء الحجز دون أي غرامة. تشمل اضطرابات الخدمة الإضرابات، أو البناء، أو إغلاق المرافق مثل المسبح.
- يجب أن يتوفر في الفنادق مكتب استقبال يعمل بشكل مستمر.
- يجب أن يكون للفنادق الكبيرة أيضاً حارس أمن.

سائقو عربة ركاب تجرها دراجة

- ابحث عن الأسعار المعلنة قبل الركوب. يجب أن يكون المعدل لكل دقيقة باستخدام مؤقت.
- لا يمكن لسائق عربة ركاب تجرها دراجة فرض ضرائب، أو زيادة السعر على الركاب الإضافيين، أو إضافة رسوم أخرى. يجب أن يقدموا لك بطاقة معلومات عربة الركاب التي تجرها دراجة.

مواقف السيارات العامة والمواقف السياحية

- ابحث عن علامة السعر المعلنة التي يجب أن تكون عند كل مدخل.
- إذا كانت الشركات تفرض أسعاراً مختلفة لأيام معينة من الأسبوع أو للمناسبات الخاصة، يجب عليهم وضع تلك الأسعار مباشرة تحت علامة السعر العادي أو على لافتة منفصلة بجانب علامة السعر العادي.
- لا يمكن للشركات تغيير الأسعار فجأة. يجب عليهم إخطار DCWP وتعليق إشعار مؤرخ ومختوم بالوقت للعملاء لمدة لا تقل عن 60 يوماً قبل تغيير الأسعار.
- تأكد من الأسعار قبل أن تركن السيارة، تحقق من الوقت على تذكرة المطالبة، واحتفظ بالإيصال.

الأعمال التجارية التي نقوم بترخيصها (تابع)

باعة التذاكر

- يجب على جميع باعة التذاكر الذين يعرضون عليك في الشارع شراء تذاكر للفعاليات والمعالم السياحية أن يرتدوا رخصة DCWP الخاصة بهم.
- لا يجوز لباعة التذاكر البيع بأسلوب عدواني أو لمس الأشخاص عمدًا.
- ادفع فقط إلى Statue City Cruises لزيارة Statue of Liberty و Ellis Island. لا يمكن لأي شخص آخر بيع هذه التذاكر قانونيًا.
- إن Staten Island Ferry مجاني دائمًا. لا تشتري تذكرة لـ Staten Island Ferry من أي بائع تذاكر.

المرشدون السياحيون وحافلات الجولات السياحية

- يجب على جميع المرشدين ارتداء رخصة DCWP الخاصة بهم. ويشمل ذلك المرشدين الذين يقدمون جولات سيرًا على الأقدام أو بالحافلات أو بالقوارب.
- يجب على مشغلي الحافلات عرض الأسعار عند مدخل الحافلة وفي مكان يمكن للركاب رؤيته أثناء الجلوس.
- تأكد من الحصول على الإيصالات!
- « يجب أن تتضمن إيصالات المرشدين السياحيين اسم المرشد أو الجهة المنظمة للجولة، والعنوان، ورقم الهاتف، ورقم رخصة DCWP، وتاريخ شراء التذكرة، وتفاصيل الجولة المشتراة، والسعر الإجمالي. »
- « يجب أن تتضمن إيصالات الحافلات قيمة الأجرة، ووصف الرحلة أو رقمها، ورقم رخصة DCWP الخاصة بالشركة. »

الممارسات الاستغلالية التي ننظمها

الإعلانات المضللة

- يجب أن توضح الإعلانات اسم السلع المعروضة للبيع وتفاصيلها وأي قيود تنطبق عليها.
- تُعد إعلانات "الطعم والاستبدال" غير قانونية، وهي الإعلانات التي تعد بتوفير أو خصومات لا تكون متاحة فعليًا عند وصولك إلى المتجر.

إعلان الأسعار

- يجب على الشركات عرض الأسعار في مكان الطلب أو حيث تُعرض المنتجات. إذا لم تجدها، فاطلب الاطلاع على قائمة الأسعار.
- لا يجوز أن يكون السعر الذي تدفعه أعلى من السعر المعلن، والذي يجب أن يوضح سعر الدفع بالبطاقة الائتمانية وسعر الدفع النقدي للسلع.
- لا يجوز للشركات إضافة رسوم إضافية على استخدام البطاقة الائتمانية عند الدفع.

الرسوم الإضافية في المطاعم

- يجب أن يكون السعر المدرج في قائمة الطعام هو نفسه السعر الوارد في الفاتورة عند الدفع.
- يجوز للمطاعم فرض بعض رسوم الخدمة أو الرسوم الإلزامية فقط إذا تم الإفصاح عنها في قائمة الطعام أو على اللوحات الإعلان.
- « تشمل رسوم الخدمة المقبولة: رسوم مشاركة الوجبة، والحد الأدنى للإنفاق لكل شخص. »
- « تشمل الرسوم الإلزامية المقبولة: رسوم إضافية للموظفين بموجب اتفاقية عمل. »

ملاحظة مهمة بشأن فناني الشوارع

غالبًا ما يوجد في المناطق السياحية المزدهمة فنانون يرتدون أزياء تنكرية أو يعزفون الموسيقى. وقد يطلبون منك إكرامية. حتى إذا شاهدت عرضهم أو التقطت لهم صورة، فأنت غير ملزم بدفع أي مبلغ لهم. إذا شعرت بأنك تتعرض للمضايقة، فابحث عن أحد أفراد الشرطة القريبين أو اتصل بالرقم 911.

