



يهمّك تعرف

تعرف على الحقوق والالتزامات بالنقر على القسم المطلوب



خدمات السفر والسياحة



مرافق الضيافة السياحية



الإرشاد السياحي



يَهْمُكَ تَعْرِفُ عَنْ نَشَاطِ مَرْفَقِ الضِّيَافَةِ السِّيَاحِيَّةِ

يَحِقُّ لِلسَّائِحِ

قَبْلَ تَقْدِيمِ الخِدْمَةِ التَّأَكُّدِ مِنَ الآتِي:

- | حَاصِلُ مَرْفَقِ الضِّيَافَةِ السِّيَاحِيَّةِ عَلَى تَرْخِيصٍ مِنَ وَزَارَةِ السِّيَاحَةِ
- | مِطَابَقَةُ صُورِ الغُرْفِ وَالْمُرَافِقِ الخَاصَّةِ بِمَرْفَقِ الضِّيَافَةِ السِّيَاحِيَّةِ مَعَ الوَاقِعِ
- | أَسْعارُ الخِدْمَاتِ المَقْدَمَةِ، وَآلِيَةُ الدَّفْعِ، وَسِيَّاسَةُ إِغْيَاةِ الحِجْزِ وَتَعْدِيلِهِ
- | السِّيَاسَاتُ الخَاصَّةُ بِمَرْفَقِ الضِّيَافَةِ السِّيَاحِيَّةِ (سِيَّاسَةُ الخِدْمَاتِ وَأَسْعارِهَا، وَآلِيَةُ الدَّفْعِ، وَالْمَوَاعِيدُ المَحْدَدَةُ لِاسْتِخْدَامِ المُرَافِقِ وَالْحَاصِلِ عَلَى الخِدْمَاتِ، وَالسِّيَاسَةُ المَتَعَلِّقَةُ بِإِدْخَالِ الأَطْعَمَةِ وَالْمَشْرُوبَاتِ مِنَ خَارِجِ المَرْفَقِ، وَالسِّيَاسَةُ المَتَعَلِّقَةُ بِاصْطِحَابِ الحَيَوَانَاتِ الأَلْيِفَةِ)
- | ضُوابطُ الإِقَامَةِ فِي المَرْفَقِ (مِثْلُ المَحَافِظَةِ عَلَى مَكُونَاتِهِ وَسِلامَتِهَا، واحْتِرَامِ حُقوقِ السَّائِحِ وَحَدِيَّاتِهِ، وَالتَّقْيِيدِ بِالأَنْظُمَةِ العَامَةِ) وَذَلِكَ تَفَادِيًا لِغَسْخِ الحِجْزِ
- | لِلْحَاصِلِ عَلَى نَسْخَةٍ مِنَ مَسْتَنَدِ الحِجْزِ تَتَضَمَّنُ تَارِيخَ الحِجْزِ وَمُدَّتَهُ، وَأَسْعارُ الخِدْمَاتِ، وَالخِدْمَاتُ المَجَانِيَّةُ وَغَيْرُ المَجَانِيَّةِ، وَسِيَّاسَةُ الحِجْزِ وَشُرُوطُهُ وَإِغْيَاةُهُ وَتَعْدِيلُهُ، وَطَرِيقَةُ طَلْبِ إِغْيَاةِ الحِجْزِ أَوْ تَعْدِيلِهِ وَالرَّدُّ عَلَيْهِ، وَأَيُّ مَدَدٍ زَمَنِيَّةٍ لِقَبُولِ أَيِّ طَلْبٍ أَوْ رَفْضِهِ، وَآلِيَةُ دَفْعِ مَبَالِغِ التَّأْمِينِ وَاسْتِرْجَاعِهَا، وَبَيَّاناتُ وَمَعْلُومَاتُ التَّوَاصُلِ مَعَ خِدْمَةِ العَمَلَاءِ وَالهَاتِفِ السِّيَاحِي لوزارة السياحة
- | عَدَمُ خِصْمِ أَيِّ مَبْلَغٍ غَيْرِ مُتَّفَقٍ عَلَيْهِ مَسْبَقًا مِنَ البِطَاقَةِ الأَثْمَانِيَّةِ
- | تَوْفِيرُ خِدْمَاتِ الدَّفْعِ الأَثْمَانِيَّةِ فِيزَا أَوْ مَاسْتِرْ كَارْدٍ وَغَيْرِهَا مِنَ الخِيارَاتِ المَعْتَمَدَةِ فِي المَمْلَكَةِ
- | تَقْدِيمُ الوُثَائِقِ الثَّبُوتِيَّةِ (الهوية الوطنية، أَوْ الإِقَامَةِ، أَوْ جِوازِ السَّفَرِ) لِمَرْفَقِ الضِّيَافَةِ السِّيَاحِيَّةِ لَغَرَضِ التَّأَكُّدِ مِنْ صِحَّتِهَا وَتَسْجِيلِ بَيَّاناتِهَا فَقَطْ، وَفِي حَالِ لَمْ تَتَوَفَّرِ الوُثَائِقُ فَلَنْ يُسْمَحَ لِلسَّائِحِ بِالإِقَامَةِ فِي المَرْفَقِ إِلا بَعْدَ مِوافَقَةِ الجِهَاتِ المَخْتَصَّةِ
- | التَّقْيِيدُ بِسَاعَاتِ الدِّخُولِ وَالخُرُوجِ مِنَ الوَحْدَةِ السَّكْنِيَّةِ المَسْتَأْجَرَةِ حَسَبِ المُتَّفَقِ عَلَيْهِ فِي مَسْتَنَدِ الحِجْزِ
- | عَدَمُ إِجْبَارِ مَرْفَقِ الضِّيَافَةِ السِّيَاحِيَّةِ السَّائِحِ عَلَى حِجْزِ أَكْثَرَ مِنْ لَيْلَةٍ وَاحِدَةٍ لِقَبُولِ الحِجْزِ

معرفة الواجبات المترتبة على مرفق الضيافة السياحي تجاهه أثناء تقديم الخدمة، وهي الآتية:

- عدم الامتناع عن تقديم الخدمة من دون تقديم سبب مقبول نطاقًا
- التعامل بلباقة واحترام
- الالتزام بتطبيق معايير النظافة العامة في جميع خدماته ومرافقه، وصيانتها بشكل دوري والتأكد من خلوها من أي عيوب أو شوائب
- اهتمام العاملين في مرفق الضيافة السياحي بنظافتهم الشخصية ومظهرهم الخارجي
- يحق للسائح التقدم ببلاغ لمركز العناية بالمستفيدين الموحد (930) في الحالات التالية:
 1. في حال ملاحظة عدم التزام المنشأة أو أحد العاملين فيها بتعليمات السلامة والصحة العامة
 2. في حال ملاحظة أي قصور في جودة الخدمات المقدمة للضيف أثناء وجوده في مرفق الضيافة السياحي، وعدم تجاوب إدارة المرفق
 3. في حال التعرض لأي ضوضاء ناتجة عن أعمال الصيانة
 4. في حال احتجاز أمتعته وأغراضه الشخصية لأي سبب كان
 5. في حال امتناع أحد العاملين في المرفق عن تقديم الخدمة من دون تقديم حجة مقنعة
- اختيار اللغة المناسبة للسائح (العربية أو الإنجليزية) في جميع التعاملات وفي التواصل
- الامتناع عن أخذ صورة عن الوثائق الشخصية (الهوية أو الإقامة أو الجواز) والاكتماء بتدوين بياناتها فقط
- إبلاغ السائح في حال إغلاق المرفق، وإعلامه بالإجراءات التي ستتخذ، من دون الإخلال بحقوقه المضمونة في العقد
- إطلاع السائح على قائمة أسعار الخدمات (باللغتين العربية والإنجليزية)، على أن تكون شاملة للرسوم والضرائب النظامية
- عدم مشاركة أو استخدام مرفق الضيافة السياحي معلومات السائح لأي غرض كان من دون أخذ موافقته
- التزام المرفق بأنظمة وتعليمات الجهات المختصة بشأن النواحي الأمنية، والصحية، والبيئية، ووسائل السلامة، والإسعاف، وغيرها
- لا يمكن للمرفق إجبار السائح على الخروج من الوحدة بعد تسجيل دخوله إلا من خلال الجهات المختصة
- المرفق ملزم بمراعاة خصوصية السائح داخل الوحدة وخلال فترة الحجز
- المرفق ملزم بالمحافظة على سلامة المركبات في المواقع
- المرفق ملزم بتوفير الاحتياطات الأمنية، وإبلاغ الجهات المختصة والوزارة فورًا عن أي حادث يتعلق بالأمن والسلامة داخل المرفق

| يمنع التدخين في الأماكن العامة داخل مرفق الضيافة السياحي ويجب تحديد أماكن خاصة للمدخنين (أدوار أو غرف)

| على المرفق تقديم تعويض مالي للسائح في حال (تنفيذ قرار إغلاق المرفق، أو عدم تمكين السائح من تسجيل الدخول في غضون ساعتين من موعد الدخول، أو انقطاع الخدمات الأساسية مثل الكهرباء أو الماء لمدة تتجاوز الساعتين وذلك بإعادة المبالغ المدفوعة مقابل حجز الوحدة السكنية عن المدة التي انقطعت فيها الخدمة، أو توفير وحدة بديلة

| على المرفق تقديم تعويض مالي للسائح في حال انقطاع الخدمات الأساسية مثل الكهرباء أو الماء لمدة تتجاوز ساعتين، أو تنفيذ قرار إغلاق المرفق، أو لأسباب تشكل خطرًا محددًا على الصحة والسلامة العامة) وذلك بإعادة المبالغ المدفوعة مقابل حجز الوحدة السكنية عن المدة التي انقطعت فيها الخدمة، أو توفير وحدة بديلة

يجب على السائح

أن يكون على دراية بالمعلومات الآتية بعد تقديم الخدمة:

| يحتفظ مقدم الخدمة بنسخة من البيانات الشخصية والعقود لمدة لا تقل عن سنة، ويلتزم بالمحافظة على سريتها وخصوصيتها

| لا يحق لمقدم الخدمة مشاركة أو استخدام معلومات السائح، لأي غرض كان من دون الحصول على موافقته

| في حال عثور مقدم الخدمة على أي ممتلكات شخصية للسائح عليه إبلاغه فورًا بذلك والاحتفاظ بها لمدة لا تتجاوز (30) يومًا لحين تسليمها له

يهمك تعرف عن نشاط خدمات السفر والسياحة

يحق للسائح

أثناء تقديم الخدمة أن يتأكد من الآتي:

- حيازة مقدم الخدمة على ترخيص من وزارة السياحة لممارسة النشاط
- حصول مرافق الضيافة السياحية المعروضة على الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة على ترخيص من وزارة السياحة، وعلى السائح إبلاغ الوزارة عند معرفة خلاف ذلك؛ لاتخاذ الإجراءات اللازمة بحق مقدم الخدمة
- مكان الخدمات التي يرغب بالتعاقد بشأنها والاطلاع على صورها
- أسعار الخدمات المقدمة، وآلية الدفع، وسياسة إلغاء الحجز وتعديله
- الحصول على نسخة من مستند الحجز تتضمن (تاريخ الحجز ومدته، وأسعار الخدمات، والخدمات المجانية وغير المجانية، وسياسة الحجز وشروطه وإلغاءه وتعديله، وطريقة طلب إلغاء الحجز أو تعديله والرد عليه، وأي مدد زمنية لقبول أي طلب أو رفضه، وآلية دفع مبالغ التأمين واسترجاعها، وبيانات ومعلومات التواصل مع خدمة العملاء والهاتف السياحي لوزارة السياحة)
- آلية خصم المبالغ من البطاقة الائتمانية وفقاً لمستند الحجز، وذلك قبل عملية الدفع
- مطابقة مستند الحجز (تذاكر الطيران و/أو حجز مرفق الضيافة السياحي) مع وثائقه الرسمية (الهوية أو جواز السفر) تفادياً لأي مشاكل قد تؤدي إلى عدم الاستفادة من الخدمات
- الحصول على إيصال بالمبلغ المدفوع (الفاتورة) مقابل الخدمات المقدمة من مقدم الخدمة (باللغتين العربية والإنجليزية)
- عدم خصم أي مبلغ غير متفق عليه مسبقاً من البطاقة الائتمانية
- توفر خدمات الدفع الائتمانية فيزا او ماستر كارد وغيرها من الخيارات المعتمدة في المملكة

معرفة الواجبات المترتبة على مقدم الخدمة أثناء تقديمها، وهي الآتية:

- عدم الامتناع عن تقديم الخدمة من دون تقديم سبب مقبول نطاقًا
- التعامل بلباقة واحترام
- أن يكون مظهره حسن، وأن تراعي جميع التجهيزات في مكتبه أو تلك المستخدمة في البرنامج السياحي معايير النظافة العامة
- أن يختار اللغة المناسبة للسائح (العربية أو الإنجليزية) في جميع التعاملات والتواصل
- الامتناع عن أخذ صور عن الوثائق الشخصية (الهوية أو الإقامة أو الجواز)
- المحافظة على وثائق السائح الشخصية وإعادة بحالتها الأصلية خلال المدة المتفق عليها في حال تقديم خدمة تتطلب تسليمها له، مثل إجراءات الحصول على التأشيرة
- الرد على استفسارات السائح وشكاويه المتعلقة بالخدمات على مدار الساعة
- إبلاغ السائح في حال إغلاق مكتب مقدم الخدمة، وإعلامه بالإجراءات التي ستتخذ من دون الإخلال بحقوقه المضمونة في العقد
- اطلاع السائح على قائمة أسعار الخدمات باللغتين (العربية والإنجليزية)، على أن تكون شاملة للرسوم والضرائب النظامية
- التقيد بالأنظمة وتعليمات الجهات المختصة بشأن النواحي الأمنية، والصحية، والبيئية، ووسائل السلامة، والإسعاف، وغيرها
- توفير الاحتياطات الأمنية، وإبلاغ الجهات المختصة والوزارة فورًا عن أي حادث يتعلق بالأمن والسلامة داخل مكتبه أو خلال تنفيذ الخدمات
- الامتناع عن التدخين داخل المكتب أو خلال تنفيذ الخدمات (البرنامج السياحي)
- تخصيص مرشد سياحي واحد على الأقل لكل (25) سائحًا عند تقديم خدمة الإرشاد السياحي، والحرص على مطابقة نوع ترخيص المرشد السياحي عند تقديم الخدمة
- تخيير السائح في حال تعذر تقديم الخدمة المتفق عليها بين التعويض بخدمة بديلة مساوية للخدمة المتفق عليها، من دون تكاليف إضافية، أو استرجاع المبالغ المدفوعة فورًا من دون فرض أي خصم أو رسوم
- تقديم تعويض للسائح في حال انقطاع الخدمات الأساسية مثل: (الكهرباء أو الماء لمدة تتجاوز ساعتين، أو تنفيذ قرار إغلاق المرفق، أو لأسباب تشكل خطرًا محددًا على الصحة والسلامة العامة) وذلك بإعادة المبالغ المدفوعة مقابل حجز الوحدة السكنية عن المدة التي انقطعت فيها الخدمة، أو توفير وحدة بديلة

يجب على السائح

أن يكون على دراية بالمعلومات الآتية بعد تقديم الخدمة:

- | يحتفظ مقدم الخدمة بنسخة من البيانات الشخصية والعقود لمدة لا تقل عن سنة، ويلتزم بالمحافظة على سريتها وخصوصيتها
- | لا يحق لمقدم الخدمة مشاركة أو استخدام معلومات السائح، لأي غرض كان من دون الحصول على موافقته
- | في حال عثور مقدم الخدمة على أي ممتلكات شخصية للسائح عليه إبلاغه فورًا بذلك والاحتفاظ بها لمدة لا تتجاوز (30) يومًا لحين تسليمها له

يهمك تعرف عن نشاط الإرشاد السياحي

يحق للسائح

قبل تقديم الخدمة أن يتأكد من أن المرشد:

- | يحمل ترخيصًا من وزارة السياحة
- | يتبع لشركة سفر وسياحة مرخصة
- | لن يستخدم معلوماته أو يرسلها لطرفٍ آخر من دون أخذ موافقته

أثناء تقديم الخدمة أن يكون على علم بالآتي:

- | على المرشد أن يقدم خدماته في حدود النطاق أو التخصص المحدد حسب فئة الترخيص
- | لا يحق للمرشد الامتناع عن تقديم الخدمة للسائح من دون تقديم سبب مقنع
- | على المرشد أن يرتدي زيًا متناسبًا مع طبيعة الرحلة، ولا يخالف الذوق العام
- | لا يحق للمرشد قيادة وسيلة نقل أثناء ممارسة نشاط الإرشاد
- | على المرشد التكلم باللغة أو اللغات المحددة في الترخيص أثناء ممارسة نشاط الإرشاد
- | على المرشد توعية السائح بالإرشادات والتعليمات الواجب اتباعها خلال تنفيذ الخدمة، مثل احترام الذوق العام
- | على المرشد توفير الاحتياطات الأمنية، وإبلاغ الجهات المختصة والوزارة فورًا عن أي حادث يتعلق بأمن وسلامة السائح، واتخاذ كافة التدابير والاحتياطات التي تضمن سلامته