

# الأسئلة الشائعة

حقوق وإرشادات  
الإقامة في مرافق  
الضيافة السياحية



## الحقوق والإجراءات لما قبل النزول في المرفق، وأثناء الإقامة، وبعد المغادرة



### ما هي مواعيد تسجيل الدخول والخروج في الفنادق؟

تطرت أنظمة السياحة إلى أهمية وجود آلية لتسجيل الدخول إلى الوحدة والخروج منها، ولم تحدد المواعيد بأوقات معينة، على ألا يقل الوقت المحدد لشغل السائح للوحدة في يوم تسجيل الدخول وتسجيل الخروج عن عشرين ساعة، وعلى أن يُوضَّح ذلك في سياسة كل فندق على حدة، مع أهمية تأكد السائح منها قبل حجز الوحدة. في حال مخالفة ذلك؛ فإن للسائح رفع شكوى.

### كم عدد بطاقات دخول الغرف التي يمكن للضيف الحصول عليها؟

لا تحدد أنظمة السياحة ولوائح ومعايير التصنيف عددًا أدنى لبطاقات أو مفاتيح دخول الغرف، ويترك تحديد ذلك لسياسة كل فندق واتفاقه مع السائح. وفي حال رغبة السائح في الحصول على عدد محدد من البطاقات أو المفاتيح، يفضّل التواصل مع الفندق مسبقًا لتأكيد العدد المطلوب قبل إجراء الحجز، أو ذكر ذلك في مستند الحجز.

### ما هي الحقوق والإجراءات المتبعة عند تسجيل الخروج؟

يلتزم مرفق الضيافة السياحي بعدم خصم أي مبالغ من حساب بطاقة السائح الائتمانية أو المطالبة بذلك بعد مغادرة السائح وإغلاق الفاتورة. ويلتزم بتحديد موعد دقيق لتسجيل الدخول إلى الوحدة ومغادرتها؛ على ألا يقل الوقت المحدد لشغل السائح للوحدة في يوم تسجيل الدخول وتسجيل المغادرة عن 20 ساعة. ويجب أن يتاح للسائح الاطلاع على سياسات المرفق كاملة أو على المستند الصادر عن مقدم خدمات السياحة والسفر أو منصات الحجز الإلكترونية.

### كيف يمكنني تقييم مستوى الخدمة بعد مغادرتي؟

يخضع تقييم مستوى الخدمة في الفندق لنظامه وسياساته الداخلية واستراتيجيته التجارية. وتطبق بعض الفنادق عددًا من معايير إدارة الجودة العالمية لتحسين جودة خدماتها وتعزيز قدرتها التنافسية. علاوة على ذلك، توفر بعض منصات الحجز الإلكترونية إمكانية تقييم مستوى الخدمة بعد مغادرة السائح. في حال وجود ملاحظات من السائح حول مستوى الخدمة، يمكنه التواصل مع المركز الموحد للسياحة (930) للإبلاغ عنها، للتحقق الوزارة بناءً على هذا الإبلاغ من مدى التزام المرفق بمستوى الخدمة المطلوب وفقًا لفئة المرفق وتصنيفه.

### ماذا يحدث لمقتنياتي المفقودة في حال العثور عليها بعد خروجي؟

يتعين على مرفق الضيافة السياحي -فور العثور على المفقودات- إبلاغ السائح بذلك، والاحتفاظ بها مدة 30 يومًا، وبعد انقضاء هذه المدة، تُخلى مسؤوليته عنها.



## حقوق وإجراءات التسعيرات والرسوم المالية



### هل توجد تسعيرة محددة من وزارة السياحة؟

لم تنص أنظمة ولوائح السياحة على تحديد تسعيرة محددة لمرافق الضيافة السياحية، ولكن نصت على إلزام مرفق الضيافة السياحي بتوفير قائمة أسعار باللغتين (العربية والإنجليزية) وإيضاح كافة أسعار الخدمات المقدمة، وتضمين قيمة الضريبة والرسوم الأخرى المحددة، وإدراجها بشكل منفصل.

### ما الذي يمكنني فعله في حال عدم وجود تسعيرة أو مخالفة التسعيرة الموضحة؟

نصت لائحة مرفق الضيافة السياحي على إلزام مرفق الضيافة السياحي بتوفير قائمة أسعار الخدمات المقدمة. وفي حال مخالفة ذلك، سُنطَبَق العقوبات على أي مخالفة لأحكام النظام واللائحة بموجب جدول المخالفات والعقوبات المشار إليه في الفقرة 5 من المادة 16 من النظام. ويمكن للسائح تقديم شكوى للوزارة بشأن ذلك عن طريق المركز الموحد للسياحة (930).

### هل هناك رسوم لمواقف السيارات؟

لم تنص أنظمة ولوائح السياحة على وجود تحديد لرسوم مواقف السيارات، لكن يمكن توضيح ذلك في سياسة كل فندق على حدة. ويمكن للسائح التحقق من هذه السياسات في مستند الحجز أو بإرسال استفسار بشأن هذه الخدمة إلى الفندق قبل الحجز، وإذا تبين وجود أي اختلاف بين ما أُفيد به وما اتَّفَق عليه؛ فيمكن للسائح تقديم شكوى عبر المركز الموحد للسياحة (930).

### ما نسبة ضريبة القيمة المضافة على الفنادق؟

ضريبة القيمة المضافة على خدمات مرافق الضيافة السياحية 15%.



## هل يحق للمنشأة تأجيل إرجاع مبلغ التأمين للنزير لما بعد خروجه؟ وهل يحق للمنشأة خصم مبلغ من بطاقة النزير بعد خروجه؟

تطرقت لائحة مرفق الضيافة السياحي إلى أهمية وجود آلية تضبط حجز المبالغ المطلوبة، مع التزام مرافق الضيافة السياحية بتوضيح تلك الضوابط في سياسة كل فندق على حدة، تُوضَّح فيها المَدَد و طريقة السداد وغيرها. وعليه؛ فإن للسائح التأكد من هذه السياسات والمُدَد المنصوص عليها في مستند الحجز أو سياسات الفندق أو إرسال استفساراته إلى الفندق قبل الحجز، وإذا ثبت اختلاف بين ما أُفيدَ به أو أُتِفِقَ عليه، فيمكن للسائح رفع شكوى بذلك عبر المركز الموحد للسياحة (930).

## ما المدة القصوى المسموح بها لإيداع مبلغ التأمين في حساب النزير بعد خروجه؟

يتعين على المرافق توضيح سياساتها في أوقات استرداد الودائع والإجراءات المتبعة، وعلى السائح التأكد من هذه المعلومات قبل إجراء الحجز. في حال وجود أي مخالفات؛ يمكن تقديم الشكاوى عبر المركز الموحد للسياحة (930).



## إجراءات التحقق من إثبات الهوية الشخصية وصلة القرابة



### ما هي متطلبات التحقق من إثبات الهوية؟

الاطلاع على أصل الهوية وتسجيل بياناتها دون أخذ نسخة منها.

### هل يمكن استقبال ضيوف دون إثبات هوية؟

يمكن استقبال السائح الذي لا يحمل إثبات هوية في الحالات الطارئة بعد موافقة الجهات المختصة.

### هل يلزم تقديم سجل الأسرة من قبل المقيم أو الزائر الأجنبي عند الحجز؟

لم يفرض نظام السياحة في تعريفه بين السائح المواطن أو المقيم أو الأجنبي القادم للمملكة؛ فالهوية التي يلزم إثباتها تشمل كل مستند تعريف للهوية صادر عن جهة حكومية، مثل جواز السفر للمسافرين أو بطاقة الهوية الوطنية للمواطنين أو تصريح الإقامة للمقيمين أو غير ذلك من مستندات تعريف الهوية. ويمكن للسائح الاستفسار عن إثبات الهوية المطلوب وفقاً لسياسة الفندق قبل الحجز.

### هل يمكن استخدام الهوية الرقمية في مرافق الضيافة السياحية؟

نعم، بناءً على قرار وزارة الداخلية في السماح باستخدام الهوية الرقمية بدلاً من الهوية البلاستيكية، وفي حال رفض الفنادق قبول الهوية الرقمية، يمكن للسائح الإبلاغ عن ذلك عبر المركز الموحد للسياحة (930).



## الحقوق والإجراءات في الخدمات المقدمة



### ما هي حقوقي -باعتباري ضيفًا- في مرفق الضيافة السياحي؟

يمكن الاطلاع على حقوق السائح كإضافة من خلال ملف "يهمك تعرف" عبر الرابط:  
<https://cdn.mt.gov.sa/files/A360/TouristsRights-AR.pdf>

### ما هي الإجراءات المتبعة في حال عدم التزام مرفق الضيافة السياحي بتوفير طلبتي؟

- أولاً يجب النظر في طبيعة الطلب إن كان جزءاً من:
- 1- التزامات مرفق الضيافة السياحي المذكورة بالأنظمة واللوائح.
  - 2- مستند الحجز.
  - 3- ما نشره الفندق من معلومات على موقعه الإلكتروني أو منصات الحجز.
- \*في حال ثبوت عدم التزام المرفق، يعتبر ذلك مخالفة لأحكام النظام ولوائحه، ويمكن تقديم شكوى عبر المركز الموحد للسياحة (930).

### هل يحق لي الاستفادة من الغرف الشاغرة دون إلزامي بحد أدنى للإقامة؟

تنص لائحة مرفق الضيافة السياحي على أنه لا يشترط أن يحجز النزيل أكثر من ليلة واحدة لقبول حجزه. في حال تبين ذلك للسائح، فيمكنه تقديم شكوى ضد المرفق عن طريق المركز الموحد للسياحة (930).

### كيف يحافظ مرفق الضيافة على معلوماتي الشخصية؟

نصت لائحة مرفق الضيافة السياحي على ضرورة التزام مرافق الضيافة بحفظ سرية معلومات السائح وخصوصيته، وذلك لضمان أمنه وسلامته. وللتعرف على كيفية حماية المعلومات الشخصية، يمكن الاطلاع على سياسة الخصوصية المعمول بها في المرفق، والتي يتم نشرها عادةً على صفحة "ضيوفنا أولوية". كما يلتزم مرفق الضيافة السياحي بتطبيق سياسة الخصوصية وفقاً لنظام حماية البيانات الشخصية عند التعامل مع البيانات الشخصية للأفراد.

### ما الحقوق والخدمات التي يمكنني الاستفادة منها في أثناء التخطيط للإقامة؟

في حال اختار السائح التخطيط للإقامة عن طريق مكتب خدمات سفر وزيارة، وبالاستناد إلى لائحة خدمات السفر والسياحة، ونوع ترخيص المكتب إذا كان ترخيصه (فئة تنظيم الرحلات السياحية) فإن للسائح الحق في الاستفسار عن الخدمات التي يمكن الاستفادة منها في التخطيط للإقامة عن طريق المكتب.



## ما هي المتطلبات اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة؟

حرصت وزارة السياحة على أن تشمل معايير تصنيف الفنادق على كل التسهيلات التي من شأنها تيسير تجربة إقامة ذوي الاحتياجات الخاصة في مرافق الضيافة السياحية. ونوصي السائح بأن يحرص على اختيار الفنادق المرخصة لدى الوزارة، ويتأكد من توافر المتطلبات التي يرغب بها بمستند الحجز أو بالاطلاع على سياسة الفندق قبل الحجز.

## هل تُوفّر خدمات الإقامة للجنسين؟

اشتترطت وزارة السياحة تقديم إثبات الهوية (جواز سفر للمسافرين، أو بطاقة هويّة وطنية للمواطنين، أو تصريح إقامة للمقيمين)، وعلى مرافق الضيافة السياحية عدم السماح بالإقامة لمن لا يحمل إثبات هوية إلا بعد موافقة الجهات المختصة دون أن تفرق بين المرأة والرجل في ذلك.

## كيف يمكنني الاطلاع على تقييمات وآراء النزلاء؟

يتوجب على مرفق الضيافة السياحي توفير سياسات وإجراءات تتعلق بتلقي الشكاوى والتعليقات والتقييمات من الضيوف، وإتاحتها عن طريق الإدارة أو بصفة شخصية أو على منصات الحجز أو مواقع التواصل الاجتماعي، وذلك لرفع جودة الخدمات وآلية التقييم ومعالجة شكاوى الضيوف.

## ما هي التسهيلات المتاحة في أثناء إقامتي؟

يتوجّب على مرفق الضيافة السياحي توفير دليل خدمات الضيوف في جميع الغرف، مع الأخذ بعين الاعتبار تقيّد المرفق بتقديم الخدمة وفق ما تضمنه مستند الحجز الصادر عن مقدم خدمات السفر والسياحة ومنصات الحجز الإلكترونية. وبالإمكان الاطلاع على التسهيلات عن طريق اجابة المرفق عن الاستفسارات المذكورة في منصة المرفق الإلكترونية أو منصات الحجز الأخرى.

## هل يمكنني إحضار مواد غذائية إلى غرفتي؟

يُوضّح ذلك في سياسة كل فندق على حدة، على أن تكون موضحة للنزّل قبل الحجز. وفي حال عدم التزام المرفق بالسياسة أو مخالفتها، يمكن للسائح تقديم شكوى بذلك عن طريق المركز الموحد للسياحة (930).



## ما الخدمات والمرافق التي يمكنني الاستفادة منها في أثناء إقامتي؟

يتوجّب على مرفق الضيافة السياحي توفير دليل خدمات الضيوف في جميع الغرف، مع الأخذ بعين الاعتبار تقيّد المرفق بتقديم الخدمة وفق ما تضمنه مستند الحجز الصادر عن مقدم خدمات السفر والسياحة ومنصات الحجز الإلكترونية. وبالإمكان أيضًا الاطلاع على الخدمات والمرافق عن طريق اجابة المرفق عن الاستفسارات المذكورة في منصة المرفق الإلكترونية أو منصات الحجز الأخرى.

## ما هي إجراءات الأمن والسلامة المتبعة؟

نصّت لائحة مرفق الضيافة السياحي على إلزام مرفق الضيافة السياحي بضمان أمن السائح وسلامته باتخاذ عدة إجراءات موضحة في لائحة مرفق الضيافة السياحي، وستُطبّق العقوبات على أي مخالفة لأحكام النظام واللائحة، عند اتصالكم عبر المركز الموحد للسياحة (930) وتقديم الشكوى.

## هل التدخين مسموح به داخل مرافق الضيافة؟

التدخين ممنوع في الأماكن العامة، وعلى مرفق الضيافة السياحي إيضاح وجود أماكن مخصصة للمدخنين في حال وجودها.

## ما القنوات التلفزيونية التي يجب أن تتوفر في الفنادق؟

تتحكم إدارة الفندق في قائمة القنوات التلفزيونية والإذاعية، ويمكن للضيف سؤال المرفق عن إمكانية إضافة بعض القنوات أو الاستفسار عن ذلك قبل الحجز، ولكن يجب التوضيح أن المرفق غير ملزم بتغيير قائمة القنوات ولا يترتب على ذلك أي مخالفة نظامية حسب نظام السياحة ولوائحه.



للاستفسارات والشكاوى  
يرجى التواصل مع المركز الموحد للسياحة 930