

# لائحة

## خدمات السفر والسياحة

الصادرة بالقرار الوزاري رقم (2290) وتاريخ 1444/5/19هـ

mt.gov.sa



وزارة السياحة  
Ministry of Tourism





## (قرار وزاري)

الموضوع: الموافقة على لائحة خدمات السفر والسياحة

- إن وزير السياحة،
- بناءً على الصلاحيات الممنوحة له نظاماً،
- واستناداً إلى نظام السياحة الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١٨) وتاريخ ١٤٤٤/١/٢٦هـ،
- وبناءً على الفقرة (٢) من المادة الثانية من نظام السياحة، التي نصت على أن "تحدد اللائحة الأحكام المنظمة للحصول على التراخيص والتصاريح والمعايير والاشتراطات لممارسة الأنشطة السياحية الداخلة في اختصاص الوزارة، وتصنيف الأنشطة".
- وبناءً على المادة الحادية عشرة من نظام السياحة، التي نصت على أن "تحدد اللائحة المقابل المالي وفقاً لما يلي: ١- تراخيص الأنشطة السياحية التي تقدمها الوزارة، ٢- الخدمات والأعمال التي تقدمها الوزارة بموجب أحكام النظام واللائحة"،
- وبناءً على ما تضمنته المادة السابعة عشرة من النظام، بأن يصدر الوزير اللائحة خلال (تسعين) يوماً من تاريخ نشر النظام في الجريدة الرسمية،
- وبناءً على ما تقتضيه المصلحة العامة،

### يقرر ما يلي:

- أولاً: الموافقة على لائحة خدمات السفر والسياحة، وفق الصيغة المرفقة.
  - ثانياً: تنشر اللائحة في الجريدة الرسمية، ويعمل بها من تاريخ نشرها.
  - ثالثاً: يُلغى هذا القرار كل ما يتعارض معه من قرارات سابقة.
  - رابعاً: يبلغ هذا القرار لمن يلزم إنفاذه، والعمل بموجبه.
- والله الموفق.

عقيل الخطيب

وزير السياحة

أحمد بن عقيل الخطيب

## المحتويات

الوصف	الصفحة
الفصل الأول: أحكام تمهيدية	4
الفصل الثاني: الترخيص	7
الفصل الثالث: الإعفاءات	13
الفصل الرابع: الضمانات المالية	15
الفصل الخامس: الالتزامات المستمرة	17
الفصل السادس: أحكام عامة	25
جدول المقابل المالي	28



# الفصل الأول أحكام تمهيدية



## المادة الأولى:

يقصد بالكلمات والعبارات الآتية -أيما وردت في هذه اللائحة- المعاني الموضحة أمام كل منها، ما لم يقض سياق النص خلاف ذلك:

- ◀ **النظام:** نظام السياحة.
- ◀ **اللائحة:** لائحة خدمات السفر والسياحة.
- ◀ **الوزارة:** وزارة السياحة.
- ◀ **الوزير:** وزير السياحة.
- ◀ **خدمات السفر والسياحة:** ترتيب الخدمات في مجال السياحة وتنظيمها وتقديمها، وتشمل الرحلات والبرامج السياحية وبيع تذاكر السفر من الشركات المرخصة وتسويقها، وتقديم خدمات إصدار التأشيرات أو غيرها المتصلة بالسفر، وترتيب خدمات الأنشطة السياحية، أو مرافق الضيافة وحجزها، ونحو ذلك.
- ◀ **الترخيص:** وثيقة تصدرها الوزارة تمكّن صاحبها من ممارسة نشاط خدمات السفر والسياحة.
- ◀ **المرخص له:** كل شخصية ذات صفة اعتبارية حاصلة على ترخيص من الوزارة وفقاً للنظام واللائحة.
- ◀ **مكتب خدمات السفر والسياحة:** المكان الذي يزاول من خلاله المرخص له نشاط خدمات السفر والسياحة، سواءً كان مبنى أو موقعاً إلكترونياً.
- ◀ **المكتب الرئيسي:** مكتب خدمات السفر والسياحة الذي يتم من خلاله إدارة وتنظيم المكتب الفرعي التابع للمرخص له.
- ◀ **المكتب الفرعي:** مكتب خدمات السفر والسياحة الذي يتبع إدارياً وتنظيمياً للمكتب الرئيسي.
- ◀ **مرفق الضيافة السياحي:** كل مكان يوفّر خدمة المبيت للسائح مقابل أجر، يعمل بشكل دائم أو مؤقت.



- ◀ **مرفق الضيافة السياحي الخاص:** وحدة عقارية مؤثثة ومستقلة ومملوكة لفرد مصرحة من الوزارة، وتوفر خدمة المبيت بشكل يومي للسائح مقابل أجر.
- ◀ **الإرشاد السياحي:** ممارسة أعمال إرشاد السياح في الوجهة السياحية وغيرها.
- ◀ **الوجهة السياحية:** أي مساحة جغرافية (أو موقع) تمارس الأنشطة السياحية أو تستهدفها فيه أو يحتوي على مقومات سياحية، وتحدد بموجب المادة (السادسة) من النظام.
- ◀ **البرنامج السياحي:** مجموعة من الخدمات السياحية التي يتم إعدادها و/أو تنفيذها خلال رحلة أو عدة رحلات من قبل مقدم خدمات السفر والسياحية بمقابل أجر، خلال فترة زمنية معينة، ويكون معتمد من الوزارة.
- ◀ **السائح:** الشخص الطبيعي الذي يبيت لغرض السياحة مدة لا تقل عن ليلة خارج مكان إقامته المعتادة بصورة نظامية من أجل السياحة، أو يستفيد من واحدة -أو أكثر- من خدمات الأنشطة السياحية والتكميلية والمتخصصة.
- ◀ **مستند الحجز:** العقد الذي يبرمه المرخص له مع طالب الخدمة لتقديم خدمة أو أكثر من الخدمات المرخص له بها.
- ◀ **أدلة الإجراءات:** وثيقة تتضمن التعليمات، أو الإرشادات، أو المعايير، أو غيرها لتحديد الإجراءات التفصيلية المكملة للائحة وفق أحكام النظام ولوائحه.
- ◀ **العنوان الرسمي:** العنوان المسجل في الترخيص، أو العنوان الوطني، أو وسائل التواصل الخاصة بممارسة النشاط -بمختلف أنواعها- التي تحصلت عليه الوزارة.

## المادة الثانية:

تنظم اللائحة نشاط خدمات السفر والسياحة، وتحدد إجراءات الحصول على الترخيص اللازم لممارسته وضوابطه وشروطه، وتحدد الالتزامات المستمرة على المرخص له والأحكام العامة.



# الفصل الثاني الترخيص



**المادة الثالثة:** لا يجوز ممارسة نشاط خدمات السفر والسياحة دون الحصول على الترخيص، أو بعد انتهائه، أو إلغائه، أو خلال فترة تعليقه.

**المادة الرابعة:** تكون فئة ترخيص نشاط خدمات السفر والسياحة وفقاً للآتي:

1. فئة (حجز وحدات الضيافة): ويقتصر على تقديم خدمات تسويق حجوزات وحدات مرفق الضيافة السياحي، ومرفق الضيافة السياحي الخاص وإدارتها.
2. فئة (تنظيم الرحلات السياحية): ويقتصر على تقديم الخدمات الآتية:
  - أ- ترتيب خدمات الإقامة في مرفق الضيافة السياحي.
  - ب- ترتيب خدمات الإرشاد السياحي.
  - ج- ترتيب خدمات الإعاشة في البرنامج السياحي.
  - د- ترتيب وتنفيذ خدمات أرضية للسائح مثل الاستقبال والتوديع، ونقل الأمتعة، ونحوها.
  - هـ- ترتيب خدمات تأجير السيارات بسائق خاص أو بدونه.
  - و- ترتيب خدمات التأمين للسائح.
  - ز- ترتيب خدمات الحجوزات والزيارات للفعاليات، والمعارض، والمؤتمرات، والمتاحف، والمحميات، والأسواق، والمطاعم، وغيرها.
  - ح- ترتيب وتسويق الخدمات التعليمية أو العلاجية خارج المملكة، بحسب ما اعتمده الجهات المختصة.
  - ط- إعداد البرنامج السياحي بجميع أنواعه لمن هم في المملكة، وتسويقه وتنفيذه.



3. فئة (وكالة السفر والسياحة): ويقتصر على تقديم الخدمات الآتية:
- أ- بيع تذاكر السفر إلى داخل المملكة أو خارجها عبر وسائل النقل نيابة عن شركات النقل، ويشمل ذلك بيع الخدمات المرتبطة بها.
  - ب- ترتيب خدمات الإقامة في مرفق الضيافة السياحي.
  - ج- ترتيب خدمات التأمين للسائح.
  - د- تسويق البرنامج السياحي.
  - هـ- ترتيب خدمات إصدار التأشيرات للسفر خارج المملكة.
  - و- ترتيب خدمات إصدار رخص القيادة الدولية وما في حكمها.
4. فئة (خدمات سفر وسياسة عام): الذي يقتصر على تقديم الخدمات الآتية:
- أ- جميع الخدمات المشار إليها في الفئات الواردة في الفقرات (1،2،3) من هذه المادة.
  - ب- تسويق الوجهات السياحية.
  - ج- ترتيب خدمات إصدار التأشيرات للراغبين في القدوم إلى المملكة.
  - د- إعداد البرنامج السياحي بجميع أنواعه للراغبين في القدوم إلى المملكة، وتسويقه وتنفيذه.
  - هـ- ترتيب خدمات النقل (البري والبحري والجوي) المستأجرة، بمختلف أحجامها، وسعة مقاعدها، بالتنسيق مع وسائل النقل.

### المادة الخامسة: يشترط عند التقدم بطلب الترخيص من الوزارة، توفير الآتي:

1. سجل تجاري ساري المفعول يتضمن فئة نشاط خدمات السفر والسياحة المطلوب.
  2. ترخيص ساري المفعول من وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان أو الجهة المختصة -بحسب الأحوال-، ويكتفى بتوثيق الموقع الإلكتروني لمن يقدم الخدمة إلكترونياً فقط للغئات الواردة في الفقرات (1،2،3) من المادة (الرابعة).
  3. البيانات الرسمية لمقدم الطلب، ومكتب خدمات السفر والسياحة، ومن يمثله في التعاملات مع الوزارة -إن وجد-.
  4. ما يثبت حق استخدام العلامة التجارية -إن وجدت-.
  5. تقديم ضمان مالي وفق المادة (الثالثة عشرة) من اللائحة.
- وعلى مقدم الطلب تعبئة النموذج الخاص بطلب الترخيص المعد من الوزارة.

المادة السادسة: على الوزارة بعد توفير الاشتراطات الواردة في المادة (الخامسة) من اللائحة في مقدم طلب الترخيص، وسداده المقابل المالي وفق جدول المقابل المالي المرفق بهذه اللائحة؛ إصدار الترخيص.



- المادة السابعة:** 1. يجب أن يحتوي الترخيص على بيانات المرخص له، وفئته، وتاريخ إصداره وانتهائه، وأي معلومات أخرى تحددها الوزارة.
2. لا تزيد مدة سريان الترخيص على (3) سنوات، قابلة للتجديد.

- المادة الثامنة:** يجب الحصول على ترخيص مستقل لكل مكتب فرعي، ويكون بغثة المكتب الرئيسي نفسه، ويستثنى طلب الترخيص للمكتب الفرعي من الشرط الوارد في الفقرة (5) من المادة (الخامسة) من اللائحة.

- المادة التاسعة:** 1. على المرخص له -في حال رغبته بتجديد الترخيص- التقدم للوزارة خلال (60) يومًا قبل انتهائه، مع توفير الاشتراطات للتجديد حسب الآتي:
- أ- التعهد بتوفير الاشتراطات المحددة في المادة (الخامسة) من اللائحة بحسب فئة الترخيص.
- ب- سداد المقابل المالي وفق جدول المقابل المالي المرفق بهذه اللائحة.
2. بعد استيفاء ما تضمنته الفقرة (1) من هذه المادة تصدر الوزارة الترخيص المجدد، ويسري التجديد من تاريخ انتهاء الترخيص السابق، ولمدة لا تتجاوز (3) سنوات.



## المادة العاشرة:

على المرخص له الحصول على موافقة الوزارة، وسداد المقابل المالي وفق جدول المقابل المالي المرفق بهذه اللائحة - إن وجد- قبل القيام بأي من الآتي:

1. إغلاق مكتب خدمات السفر والسياحة بشكل مؤقت، على أن يبلغ المكتب كل من تأثر بهذا الإغلاق، وإنهاء جميع الالتزامات القائمة خلال فترة الإغلاق.
2. إغلاق مكتب خدمات السفر والسياحة بشكل دائم وطلب إلغاء الترخيص، على أن يبلغ المكتب كل من تأثر بهذا الإغلاق، وإنهاء جميع الالتزامات القائمة خلال فترة الإغلاق.
3. تغيير موقع مكتب خدمات السفر والسياحة.
4. إلغاء (السجل التجاري، أو الاسم التجاري، أو العلامة التجارية)، أو تعديلها، ويشمل ذلك تغييرها في الموقع الإلكتروني أو اللوحة الخارجية لمكتب خدمات السفر والسياحة.
5. تمكين غيره من استخدام الترخيص، مع مراعاة أن تتوفر فيمن سينقل له الترخيص الاشتراطات المحددة في اللائحة، وأن تكون المدة المتبقية لسريان الترخيص لا تقل عن (60) يوماً.

## المادة الحادية عشرة:

على المرخص له - عند إلغاء ترخيص المكتب الرئيسي مع وجود ترخيص لمكتب فرعي تابع له - الآتي:

1. تحديد مكتب رئيسي بديل - خلال مهلة لا تتجاوز (15) يومًا من تاريخ الإلغاء - تتوافر فيه جميع الاشتراطات المحددة في اللائحة، إذا كان الإلغاء بناءً على أحكام النظام واللائحة.
2. تحديد مكتب رئيسي بديل تتوافر فيه جميع الاشتراطات المحددة في اللائحة، إذا كان الإلغاء بناءً على طلبه، قبل إلغاء الترخيص.



# الفصل الثالث الإعفاءات



## المادة الثانية عشرة:

يجوز بقرار من الوزير -أو من يفوضه- الإعفاء من الاشتراط الوارد في الفقرة (2) والفقرة (5) من المادة (الخامسة) من اللائحة وذلك وفقاً للاعتبارات الآتية:

1. حاجة القطاع السياحي في المنطقة المستهدفة بالترخيص، أو الوجهة السياحية المستهدفة بالترخيص.
2. حجم المشروع والإضافة المتوقعة منه على مستوى جودة الخدمات السياحية المقدمة، أو توفير الفرص الوظيفية للسعوديين.
3. أي اعتبار آخر يعتمد بقرار من الوزير.



# الفصل الرابع الضمانات المالية



### المادة الثالثة عشرة:

يحدد بقرار من الوزير -أو من يفوضه- مقدار الضمان المالي على ألا يتجاوز مليوني ريال، والفئة التي يشترط فيها تقديمه للحصول على الترخيص.

### المادة الرابعة عشرة:

1. يستوفى من الضمان المالي -المشار إليه في المادة (الثالثة عشرة) من اللائحة- الآتي:
  - أ. الغرامات المفروضة على المرخص له وفقاً لأحكام النظام.
  - ب. الحقوق المالية للسائح المترتبة عن الخدمات المقدمة من المرخص له.
  - ج. التعويضات عن الضرر الناتج عن الخدمات المقدمة من المرخص له.
2. تستوفى الغرامة المفروضة على المرخص له المشار إليها في الفقرة الفرعية (أ) من هذه المادة بعد انقضاء (45) يوماً من تاريخ تبليغه بها.
3. تستوفى الحقوق المالية والتعويضات المشار إليها في الفقرتين الفرعيتين (ب) و (ج) من هذه المادة بعد انقضاء (24) ساعة من تاريخ تبليغ المرخص له بوجوب سدادها.

### المادة الخامسة عشرة:

على المرخص له في حال نقص مبلغ الضمان المالي المشار إليه في المادة (الثالثة عشرة) من اللائحة، تغطية النقص خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً.

### المادة السادسة عشرة:

مع مراعاة ما ورد في المادة (الرابعة عشرة) من اللائحة، يُلغى الضمان المالي بناء على طلب المرخص له بموافقة الوزارة، في حال إلغاء ترخيصه.



# الفصل الخامس الالتزامات المستمرة



## المادة السابعة عشرة:

يلتزم المرخص له بالآتي:

1. اشتراطات الترخيص طوال فترة سريانه.
2. تقديم الخدمات بحسب الترخيص الصادر له.
3. عدم تمكين غيره من استخدام الترخيص.
4. ما يصدر عن الوزارة من قرارات، وتعليمات، وتعاميم.
5. تمكين المفتش من أداء مهماته المنصوص عليها في النظام ولوائحه، والتعاون معه وتقديم التسهيلات له.
6. عدم استخدام اسم الوزارة أو شعارها في أي إعلان أو نشاط تسويقي، إلا بعد الحصول على موافقتها.
7. التجاوب مع الوزارة من خلال ممثل مكتب خدمات السفر والسياحة على مدار الساعة.

## المادة الثامنة عشرة:

يلتزم المرخص له -لضمان جودة الخدمة المقدمة- بالآتي:

1. توضيح البيانات الأساسية المحددة في الترخيص، وذلك على النحو الآتي:
  - أ- إبراز الترخيص في مكان ظاهر في مقر مكتب خدمات السفر والسياحة.
  - ب- إدراج الاسم التجاري، ورقم وفئة الترخيص، على جميع الصفحات والمواقع الإلكترونية التابعة له.
  - ج- إدراج الاسم التجاري، على منصات الحجز الإلكتروني عند التعامل معها.
  - د- إيضاح الاسم التجاري، ورقم وفئة الترخيص، على جميع المستندات والأوراق الرسمية والمطبوعات، بالإضافة إلى العلامة التجارية -إن وجدت-.
2. عدم استخدام الترخيص المنتهي.



3. استخدام صور تتطابق مع الواقع الفعلي للخدمات المقدمة عند نشرها أو الإعلان عنها.
4. تطبيق القواعد والاشتراطات الصحية العامة في مكتب خدمات السفر والسياحة وجميع خدماته وعلى العاملين فيه.
5. التأكد من التزام العاملين في مكتب خدمات السفر والسياحة أو خلال تقديمهم للبرنامج السياحي بالمحافظة على النظافة الشخصية وحسن المظهر.
6. المحافظة على النظافة العامة في جميع التجهيزات في مكتب خدمات السفر والسياحة أو المستخدمة في البرنامج السياحي المقدمة منه.
7. استقبال السائح والتعامل معه والرد على استفساراته بلباقة واحترام.
8. استخدام اللغتين العربية أو الإنجليزية، والتقويمين الهجري والميلادي، في جميع التعاملات والمطبوعات الرسمية، والرد على الهاتف والبريد الإلكتروني بما يتناسب مع رغبة السائح.
9. الرد على الاستفسارات والشكاوى المتعلقة بالخدمات المقدمة، على مدار الساعة.
10. تسجيل جميع المكالمات والمراسلات الواردة والصادرة من خدمة العملاء وحفظها لمدة سنة، لتزويد الوزارة أو الجهات المختصة بها عند طلبها.
11. عدم التعامل مع غير المرخص أو غير المصرح لهم من الوزارة أو الجهات المختصة عند تسويق الخدمات أو ترتيبها أو تقديمها.
12. إبلاغ السائح الذي سيكون مستند حجزه سارياً خلال فترة الإغلاق المؤقت بالإجراءات التي ستتم معه، دون الإخلال بحقوقه التي تضمنتها العقود المبرمة معه.
13. اعتماد البرنامج السياحي أو تعديله أو إلغاؤه، وفق الآليات التي اعتمدها الوزارة.
14. عدم الامتناع عن تقديم الخدمة، بدون أسباب مقبولة نظاماً.

## المادة التاسعة: عشرة:

- يلتزم المرخص له -لضمان سلامة المعلومات والبيانات المقدمة- بالآتي:
1. تزويد الوزارة عند الطلب بأي معلومات أو بيانات من خلال أي وسيلة تراها مناسبة وخلال المدة التي تحددها.
  2. تحديث بياناته وبيانات مكتب خدمات السفر والسياحة في النظام الإلكتروني التابع للوزارة فور تغييرها.
  3. الاحتفاظ - لمدة لا تقل عن سنة - بنسخة من بيانات السياح وعقودهم وأي بيانات أخرى تطلب الوزارة الاحتفاظ بها، دون إخلال بالمحافظة على سريتها وخصوصيتها وفقاً للأحكام النظامية ذات الصلة عند تقديم خدمات تتطلب الحصول على (البيانات الشخصية أو العنوان ووسيلة التواصل).

## المادة العشرون:

- يلتزم المرخص له -لضمان الشفافية في أسعار الخدمات المقدمة - بإعلان قائمة أسعار الخدمات المقدمة باللغتين العربية والإنجليزية، وفق الضوابط التي تضعها الوزارة، على أن تشمل على الرسوم والضرائب النظامية، والتقييد بها.

## المادة الحادية والعشرون:

- يلتزم المرخص له -لضمان أمن السائح وسلامته- بالآتي:
1. المحافظة على سرية وخصوصية معلومات السائح، وعدم مشاركتها أو استخدامها لأي غرض كان دون أخذ موافقته.
  2. عدم أخذ صورته من هوية السائح، إلا عند تقديم خدمة تستوجب ذلك بحسب اشتراطات الجهة المقدمة لها، مثل: (تسهيل إجراءات الحصول على تأشيرات الدخول الى المملكة أو للدول الأجنبية).
  3. المحافظة على أصول الوثائق أو المستندات الرسمية الخاصة بالسائح عند استلامها منه لتقديم خدمة له، وإعادتها إليه بحالتها التي استلمها فيه، وخلال المدة المتفق عليها معه.



4. إبلاغ السائح بما يتم العثور عليه من المفقودات الخاصة به والاحتفاظ بها لديه لحين تسليمها له، وتحديد مدة لا تقل عن (30) يوماً لتخزين المفقودات قبل إخلاء مسؤوليته عنها، وتبدأ المدة من تاريخ تبليغ السائح، وفي حال تعذر ذلك تُبلغ الجهات المختصة.
5. التقيد بالأنظمة، وتعليمات الجهات المختصة بشأن النواحي الأمنية، والصحية، والبيئية، ووسائل السلامة، والإسعاف، والإخلاء، وغيرها، واتخاذ جميع التدابير والاحتياطات التي تحقق ذلك.
6. منع العاملين لديه التدخين داخل مكتب خدمات السفر والسياحة وأثناء تنفيذ البرنامج السياحي.
7. توفير الاحتياطات الأمنية، وفقاً لضوابط واشتراطات الجهات المختصة.
8. إبلاغ الجهات المختصة والوزارة فوراً وبشكل مباشر من خلال القنوات المخصصة لذلك عن أي حادث يتعلق بالأمن والسلامة في مكتب خدمات السفر والسياحة أو عند تنفيذ الخدمات.
9. الحصول على الموافقات والتصاريح والتراخيص اللازمة في الحالات الآتية:
  - أ- عند ترتيب أي أنشطة أو فعاليات تقع ضمن اختصاص جهات حكومية أخرى خلال البرنامج السياحي.
  - ب- عند زيارة المواقع التي تشترط الجهة المشرفة عليها الحصول على تصاريح لزيارتها.
10. تخصيص مرشد سياحي واحد على الأقل لكل (25) سائحاً عند تقديم خدمة الإرشاد السياحي، والتأكد من مطابقة نوع ترخيص المرشد السياحي عند تقديم الخدمة.
11. عدم تسويق وحدات مرفق الضيافة السياحي، ومرفق الضيافة السياحي الخاص، وإدارة حجوزاتها، مالم تكن مرخصة ومصرحة لها من الوزارة.
12. عدم إتاحة استخدام نظام حجز التذاكر من قبل أي أشخاص أو جهات غير مرخص لها.
13. عدم بيع وتنفيذ حجوزات تذاكر سفر بأرقام (IATA) لجهات خارج المملكة.

## المادة الثانية والعشرون:

يلتزم المرخص له -لضمان الحقوق المتعلقة بإجراءات الحجز والدفع مقابل الخدمات- بالآتي:

1. إبلاغ طالب الخدمة بالخدمات المقدمة وأسعارها والسياسات المتعلقة بها، وآلية الدفع، وسياسة إلغاء الحجز وتعديله.
2. إصدار مستند الحجز لطالب الخدمة وتزويده به، على أن يتضمن التالي:
  - أ- تاريخ الحجز ومدته وسعره والخدمات المجانية وغير المجانية التي سيتم تقديمها بناءً عليه.
  - ب- سياسة الحجز وشروطه وإلغائه وتعديله، على أن تتضمن آلية طلب إلغاء الحجز أو تعديله والرد عليه، والمدد المحددة لقبوله أو رفضه.
  - ج- آلية دفع مبالغ التأمين المطلوبة -إن وجدت- واسترجاعها.
  - د- بيانات ومعلومات التواصل مع خدمة العملاء والهاتف السياحي التابع للوزارة.
3. تقديم الخدمة وفق ما تضمنه مستند الحجز الصادر منه.
4. التأكد من صحة البيانات الشخصية المدخلة للسائح عند تقديم خدمة حجز تذاكر الطيران أو حجز مرفق الضيافة السياحي أو غيرها من الخدمات التي تتطلب ذلك.
5. تسليم إيصال باللغتين العربية والإنجليزية لمن يدفع مبلغاً مقابل الخدمات، على أن يتضمن الإيصال تفصيل تلك الخدمات ومقابلها.
6. توفير خدمة الدفع الائتمانية (فيزا، وماستر كارد معاً) على الأقل وغيرها من الوسائل الأخرى.
7. عدم خصم أي مبلغ من حساب بطاقة السائح الائتمانية، أو المطالبة بذلك، ما لم تكن ضمن المبالغ المتفق عليها معه وفق مستند الحجز.



## المادة الثالثة والعشرون:

يلتزم المرخص له عند تعذر تقديم الخدمة المتفق عليها في مستند الحجز، بتخيير السائح بأي من الآتي:

1. توفير خدمة بديلة تكون مساوية للخدمة المتفق عليها، على ألا يتحمل السائح أي قيمة زائدة جراء هذا التغيير.
  2. استرجاع المبالغ المدفوعة فوراً دون خصم أي رسوم.
- وفي حال تعذر تقديم الخدمة بسبب ظرف طارئ أو قوة القاهرة يلتزم المرخص له بما يصدر من الجهات المختصة في هذا الشأن.

## المادة الرابعة والعشرون:

يلتزم المرخص له -فئة (حجز وحدات الضيافة) وفئة (خدمات السفر والسياحة عام)- فوراً بإعادة المبالغ المدفوعة له مقابل حجز مرفق ضيافة سياحي خاص عن الليلة التي انقطعت فيها الخدمة والمدة المتبقية من الحجز، أو توفير وحدة بديلة يقبل بها السائح، وذلك في الحالات التالية:

1. عند انقطاع الخدمات الأساسية، مثل: الكهرباء، أو الماء، وغيرها، لمدة تتجاوز ساعتين.
2. تنفيذ قرار عقوبة صادر من الوزارة يتضمن إغلاق المرفق، أو حكم قضائي يقضي بإخلائه.
3. إخلاء مرفق الضيافة السياحي الخاص لأسباب تشكل خطراً محدقاً على الصحة أو السلامة العامة.
4. عند تعذر تمكين السائح من تسجيل الدخول للوحدة المحجوزة ولديه حجز مؤكد.



## المادة الخامسة والعشرون:

يلتزم المرخص له -لضمان كفاية العاملين في مكتب خدمات السفر والسياحة- بالآتي:

1. أن يكون المدير (مالم يكن مسجلاً مديراً في السجل التجاري المرخص له)، يتمتع بالصلاحيات اللازمة للإدارة والتشغيل، وممن تتوفر فيهم الاشتراطات والمؤهلات الآتية:
  - أ- مؤهل علمي لا يقل عن البكالوريوس، مع خبرة عملية (سنة) على الأقل في مجال خدمات السفر والسياحة، أو دبلوم مع خبرة عملية (سنتين) على الأقل في مجال خدمات السفر والسياحة.
  - ب- إجادة اللغتين العربية والإنجليزية تحدثاً وكتابة.
2. يجب أن يكون العاملون من رؤساء الأقسام، والوحدات، والإدارات، والمتعاملون بشكل مباشر مع السائح من المؤهلين الحاصلين على شهادات لبرامج تدريبية متخصصة في مجال عملهم.
3. تسجيل بيانات جميع العاملين (البيانات الشخصية، المؤهلات، الخبرات، وغيرها) لدى الوزارة، وتحديثها -خلال مدة لا تتجاوز (3) أشهر-، في حال الحذف أو الإضافة بحسب ما يطرأ من تغييرات.
4. مراعاة التعليمات التي تصدر من الوزارة، بناءً على التنسيق بين الوزارة والجهات المختصة، في شأن ضوابط العمل وتنفيذ خطط التدريب الإدارية والتخصصية للعاملين.



# الفصل السادس أحكام عامة



## المادة السادسة والعشرون:

1. يخضع ممارس نشاط خدمات السفر والسياحة لأعمال التفتيش وفقاً للنظام ولوائحه وأدلة الإجراءات التي تضعها الوزارة لهذا الغرض.
2. تطبق العقوبات عن أي مخالفة لأحكام النظام واللائحة وفقاً لجدول المخالفات والعقوبات المشار إليه في الفقرة (5) من المادة (السادسة عشرة) من النظام

## المادة السابعة والعشرون:

دون اخلال بالأنظمة ذات الصلة، للوزارة الاستعانة بشركات أو جهات فنية متخصصة للقيام ببعض المهمات الموكلة لها بموجب النظام واللائحة، على أن يكون لديها الكوادر الفنية الكافية المدربة، والخبرة في مجال المهمات المسندة إليها بناءً على ما تحدده الوزارة، وذلك وفقاً لأحكام النظام ولوائحه.

## المادة الثامنة والعشرون:

تصدر أدلة الإجراءات اللازمة لتنفيذ أحكام اللائحة بقرار من الوزير أو من يفوضه -بناءً على اقتراح الوزارة- وتحديث بالطريقة نفسها، وتنشر في الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة ويُعمل بها من تاريخ نشرها.

## المادة التاسعة والعشرون:

للوزارة التنسيق مع الجهة المختصة لتزويد الوزارة بالتقارير والمعلومات والبيانات التي تعدها الجهة نتيجة إطلاعها أو دراستها للقوائم المالية للكيانات المرخص لها بممارسة نشاط خدمات السفر والسياحة وفقاً لما تضمنته الفقرة (3) من المادة التاسعة من النظام.



يُعَدُّ ما ترسله الوزارة -بناء على اللائحة- لممارسي نشاط خدمات السفر والسياحة على العنوان الرسمي إبلاغاً رسمياً.

### المادة الثلاثون:

تصدر اللائحة بقرار من الوزير، وتنشر في الجريدة الرسمية، ويعمل بها من تاريخ نشرها.

### المادة الحادية والثلاثون:



## جدول المقابل المالي لنشاط خدمات السفر والسياحة

مدة الترخيص			الفئة	الخدمة
ثلاث سنوات	سنتين	سنة		
المقابل المالي (بالريال السعودي)				
24,000	22,000	20,000	خدمات سفر وسياحة عام	إصدار الترخيص
12,000	11,000	10,000	تنظيم الرحلات السياحية	
12,000	11,000	10,000	وكالة السفر والسياحة	
6,000	5,500	5,000	حجز وحدات مرافق الضيافة	

مدة الترخيص			الفئة	الخدمة
ثلاث سنوات	سنتين	سنة		
المقابل المالي (بالريال السعودي)				
6,000	4,000	2,000	خدمات سفر وسياحة عام	تجديد الترخيص
3,000	2,000	1,000	تنظيم الرحلات السياحية	
3,000	2,000	1,000	وكالة السفر والسياحة	
1,500	1,000	500	حجز وحدات مرافق الضيافة	

مدة الترخيص			الخدمة
ثلاث سنوات	سنتين	سنة	
المقابل المالي (بالريال السعودي)			
3,000	2,000	1,000	إصدار ترخيص لمكتب فرعي



## جدول المقابل المالي لنشاط خدمات السفر والسياحة

المقابل المالي (بالريال السعودي)	الفئة	الخدمة
1,000	خدمات سفر وسياحة عام	نقل ملكية الترخيص
700	تنظيم الرحلات السياحية	
700	وكالة السفر والسياحة	
500	حجز وحدات مرافق الضيافة	

المقابل المالي (بالريال السعودي)	الخدمة
400	تغيير موقع المكتب
دون مقابل مالي	تغيير السجل التجاري أو العلامة التجارية
دون مقابل مالي	إغلاق مؤقت
دون مقابل مالي	إلغاء الترخيص



وزارة السياحة  
Ministry of Tourism

