



دليل لائحة خدمات السفر والسياحة

معمتدة بقرار معالي الوزير
رقم (1448/986) وتاريخ 1448/04/03 هـ



المحتويات

04	التعريفات	الفصل الأول:
06	التمهيد	
06	فئات نشاط خدمات السفر والسياحة	
11	شروط الترخيص لمن يرغب بتقديم الخدمة عبر مقر فعلي (مكتب)	الفصل الثاني:
14	شروط الترخيص لمن يرغب بتقديم الخدمة عبر (منصة إلكترونية)	
17	المكاتب الفرعية	
18	مدة ترخيص نشاط خدمات السفر والسياحة والمقابل المالي	
20	الالتزامات التشغيلية	الفصل الثالث:
20	العاملون والموظفون بالمنشأة	
21	أيام وأوقات العمل	
21	نظام حجز الطيران	
22	التعامل مع السائح	
25	مستند الحجز	
26	الدفع والخدمات والالتزامات التابعة لها	
26	البرامج السياحية	
27	خدمات الإرشاد السياحي	
27	تسويق الخدمات أو ترتيبها أو تنفيذها	
28	خدمة العملاء	
28	الشكاوى والاستفسارات	
29	الجهات الحكومية أو الجهات المشرفة	
30	الخدمة البديلة	
30	المفقودات	
31	الحوادث	
31	الالتزامات التشغيلية المطلوب توفيرها في مقر ممارسة النشاط (مكتب)	
32	الالتزامات التشغيلية المطلوب توفيرها في المنصة الإلكترونية	
34	الالتزامات المستمرة	الفصل الرابع:
35	البيانات المطلوبة من قبل الوزارة	
36	الحصول على موافقة الوزارة:	
36	1. الإغلاق المؤقت أو الدائم للمرفق	
36	2. تغيير الموقع، أو تغيير المرفق من مكتب إلى منصة أو العكس	
37	3. شطب العلامة التجارية أو تعديلها	
38	4. نقل ملكية الترخيص	
39	تجديد الترخيص	
39	تعديل فئة الترخيص	
39	إلغاء الترخيص	

الفصل الأول



التعريفات

اللائحة:

لائحة خدمات السفر والسياحة.

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 المرخص له من ممارسة نشاط خدمات السفر والسياحة بموجب النظام واللائحة.

المرخص له:

كل شخصية ذات صفة اعتبارية حاصلة على ترخيص من الوزارة وفقاً للنظام واللائحة.

مرفق خدمات السفر والسياحة:

المكان الذي يزاول من خلاله المرخص له نشاط خدمات السفر والسياحة، سواء كان مبنى أو منصة إلكترونية أو ما في حكمها.

المرفق الرئيسي:

مرفق خدمات السفر والسياحة الذي تتم من خلاله إدارة وتنظيم المرفق الفرعي التابع للمرخص له.

المرفق الفرعي:

مرفق خدمات السفر والسياحة الذي يتبع إداريًا وتنظيميًا للمرفق الرئيسي.



مرفق الضيافة السياحي:

كل مكان يوفر خدمة المبيت للسائح مقابل أجر، يعمل بشكل دائم أو مؤقت.

مرفق الضيافة السياحي الخاص:

وحدة عقارية مؤثقة 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 خدمات السفر والسياحة التي يتم إعدادها و/أو تنفيذها خلال رحلة أو عدة رحلات من قبل مقدم خدمات السفر والسياحية بمقابل أجر، خلال فترة زمنية معينة.

مستند الحجز:

العقد الذي يبرمه المرخص له مع طالب الخدمة لتقديم خدمة أو أكثر من الخدمات المرخص له بها.

العنوان الرسمي:

العنوان المسجل في الترخيص، أو العنوان الوطني، أو وسائل التواصل الخاصة بممارس النشاط - بمختلف أنواعها - التي تحصلت عليه الوزارة.

التمهيد:

تُعنى وزارة السياحة بتنظيم وتنمية القطاع السياحي في المملكة العربية السعودية وتعزيز دوره وتذليل العوائق التي تحول دون نموه، بما يتوافق مع مكانة المملكة وقيمها، كما تسعى الوزارة إلى تنمية وتطوير صناعة السياحة من خلال إيجاد برامج وأنشطة سياحية متكاملة، تشتمل على مختلف العناصر التي يتطلبها السائح خلال رحلته السياحية، وتعمل على تحفيز القطاع الخاص وتشجيعه ليكون له دور رئيسي في إنشاء وتأسيس المنشآت السياحية الاستثمارية.

عزيزي المستثمر، نضع بين يديك هذا الدليل بهدف التعريف بالمتطلبات والاشتراطات اللازمة لنشاط خدمات السفر والسياحة وتوضيح الالتزامات الواردة في لائحة نشاط خدمات السفر والسياحة.

فئات ترخيص خدمات السفر والسياحة والخدمات المتاحة لكل فئة:

فئة وكالة سفر وسياحة:

تتيح للمرخص له تقديم خدمة واحدة أو أكثر من ضمن الخدمات الآتية:

الخدمة	تعريف الخدمة
أ. تسويق و / أو بيع تذاكر السفر البري أو البحري أو الجوي، والخدمات المرتبطة بها.	يتضمن تسويق و/أو بيع تذاكر السفر البري أو البحري أو الجوي للأفراد والمجموعات، سواء بشكل مباشر أو من خلال وسطاء أو منصات معتمدة، وما يرتبط بذلك من: إصدار التذاكر وإعادة إصدارها، تأكيد الحجوزات وتعديلها وإلغائها، إصدار تذاكر العودة أو التذاكر المفتوحة، إضافة خدمات إضافية (مثل اختيار المقاعد أو الأمتعة الزائدة)، وتقديم المعلومات المتعلقة بمواعيد ومسارات الرحلات، وكذلك تقديم الخدمات المساندة ذات الصلة المباشرة بعملية السفر، مثل خدمات التأمين على الأمتعة والمساعدة في إجراءات السفر.
ب. تسويق و / أو بيع حجوزات الإقامة في مرافق الضيافة السياحية، ومرافق الضيافة السياحية الخاصة.	يتضمن تسويق و/أو حجز وحدات الإقامة المتاحة ضمن مرافق الضيافة السياحية المرخصة ومرافق الضيافة السياحية الخاصة المصروفة، بما في ذلك: عرض الوحدات والإعلان عنها، استقبال طلبات الحجز وتأكيدها أو تعديلها أو إلغائها، تنسيق مواعيد تسجيل الدخول والخروج من المرفق بالتنسيق مع مالك أو مشغل المرفق، وإدارة سجلات الحجوزات والمدفوعات المرتبطة بها.

الخدمة	تعريف الخدمة
ج. تسويق و / أو بيع البرامج السياحية داخل وخارج المملكة.	يتضمن تسويق و/أو بيع البرامج والباقات السياحية الجاهزة (المُعَدّة من قبل مقدمي خدمات سفر وسياحة فئة "عام" المرخص لهم بإعداد البرامج السياحية) والموجهة للسياحة داخل المملكة أو خارجها، من خلال قنوات تسويق متعددة (مباشرة، إلكترونية، أو عبر وسطاء)، بما يشمل: عرض تفاصيل البرنامج ومحتواه ومدته وأسعاره وسياساته، استقبال طلبات الحجز وتأكيدھا أو تعديلھا أو إلغائها، وتوجيه التسويق لفئات مستهدفة محددة بهدف زيادة الإقبال عليها، دون أن يشمل ذلك تصميم أو إنشاء البرامج السياحية، الذي يقع ضمن نطاق ترخيص فئة خدمات سفر وسياحة عام.
د. تقديم الاستشارات السياحية	تقديم المرخص له المشورة والآراء والمعلومات والتوصيات المتعلقة بالسفر والسياحة، بما يتوافق مع احتياجات المستفيد واهتماماته، وذلك في حدود الخدمات التي يقدمها وفق الترخيص الصادر له.
هـ. ترتيب خدمات الإرشاد السياحي.	يتضمن التنسيق والترتيب لتوفير مرشدين سياحيين مرخصين لمرافقة السياح أثناء الجولات السياحية الميدانية المنظمة التي يقدمها المرخص له، بما يشمل: تحديد المرشد المناسب وفقاً للغة أو التخصص المطلوب، تنسيق مواعيد ومسارات الجولة بين السائح والمرشد، وتمكين المرشد من تقديم المعلومات والشروحات المتعلقة بالمواقع والمعالم السياحية المشمولة في الجولة، بهدف إثراء تجربة السائح وتعزيز معرفته بالمواقع والمعالم السياحية، دون أن يشمل ذلك ترخيص الفرد كمرشد سياحي، الذي يصدر من الجهة المختصة بذلك، كما يشمل عرض وتسويق خدمات المرشدين لتقديم خدمة الإرشاد السياحي وفق الاشتراطات المنظمة للائحة الإرشاد السياحي.
و. ترتيب و/ أو بيع خدمات التأمين للسائح.	يتضمن ترتيب و/أو تقديم خدمات التأمين المرتبطة برحلة السائح، من خلال توفير خيارات وثائق التأمين الصحي وتأمين السفر عبر شركات تأمين معتمدة، بما يشمل: عرض وشرح خيارات التغطية التأمينية المتاحة، تسهيل إصدار وثيقة التأمين المناسبة للسائح، وتقديم المعلومات اللازمة حول كيفية التعامل مع الحالات الطارئة أثناء الرحلة والتنسيق مع شركة التأمين بشأنها، دون أن يشمل ذلك إصدار وثائق التأمين بصفة المرخص له كشركة تأمين، إذ يبقى الإصدار الفعلي والتغطية التأمينية مسؤولية شركة التأمين المعتمدة.
ز. ترتيب خدمات إصدار التأشيرات للسفر خارج المملكة.	يتضمن تسهيل وإنجاز معاملات استخراج التأشيرات السياحية للراغبين في السفر إلى دولة أخرى خارج المملكة، بما يشمل: استلام طلبات ومستندات السائح وتجهيزها وفق متطلبات الجهة المعنية، تقديم الطلب إلى السفارة أو القنصلية أو الجهة الرسمية ذات العلاقة أو من خلال منصاتها المعتمدة، ومتابعة حالة الطلب وتسليم نتيجته للسائح، وذلك بالتنسيق مع الجهات الرسمية المختصة، دون أن يشمل ذلك إصدار التأشيرة فعلياً أو اتخاذ القرار بالموافقة عليها أو رفضها، الذي يبقى من صلاحية الجهة الرسمية المعنية فقط.
ح. ترتيب خدمات إصدار رخص القيادة الدولية وما في حكمها.	يتضمن تسهيل إجراءات حصول السائح على رخصة قيادة دولية أو وثيقة ماثلة معتمدة، بما يمكنه من قيادة المركبات والتنقل بحرية خارج المملكة في الوجهات السياحية المقصودة، ويشمل ذلك: تقديم المعلومات المتعلقة بالمتطلبات والمستندات اللازمة، استقبال الطلب وتجهيزه، والتقديم إلى الجهة المرخصة بإصدار هذه الرخص أو من خلال قنوائها المعتمدة، ومتابعة الطلب حتى استلامه، دون أن يشمل ذلك إصدار الرخصة فعلياً، الذي يبقى من صلاحية الجهة الرسمية المعتمدة لإصدار رخص القيادة الدولية.

فئة خدمات سفر وسياحة عام:

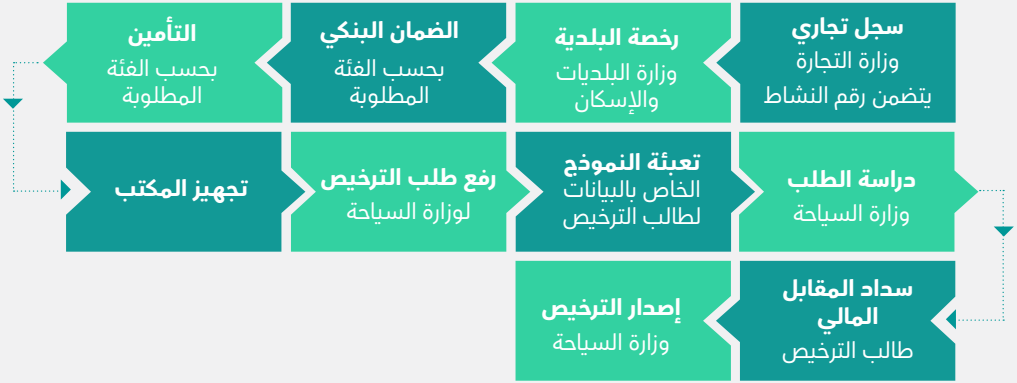
تتيح للمرخص له تقديم خدمة واحدة أو أكثر من ضمن الخدمات الآتية:

الخدمة	تعريف الخدمة
أ. جميع الخدمات المشار إليها في فئة وكالة السفر والسياحة.	جميع الخدمات المذكورة، والمتاحة لفئة وكالة السفر والسياحة.
ب. إعداد البرامج السياحية داخل وخارج المملكة.	يتضمن إعداد وتصميم البرامج السياحية الموجهة للسياحة داخل المملكة أو خارجها، بما يشمل: تحديد محتوى البرنامج ومكوناته (الأنشطة، الزيارات، مدة كل مرحلة)، وتنسيق العناصر والخدمات المكونة للبرنامج (كالإقامة والنقل والمرشدين والأنشطة) مع مقدمي هذه الخدمات، وترتيب تسلسلها الزمني والمكاني (الجدول الزمني والمسار)، بحيث يكون البرنامج جاهزاً للتسويق والبيع والتنفيذ، دون أن يشمل ذلك بالضرورة تسويق أو بيع أو تنفيذ البرنامج.
ج. تنفيذ البرامج السياحية داخل المملكة.	يتضمن تنفيذ البرامج السياحية المُعدة مسبقاً والمخصصة للسياحة داخل المملكة، بما يشمل: التنسيق الفعلي مع جميع مقدمي الخدمات المكونة للبرنامج (الإقامة، النقل، الإرشاد، الأنشطة، وغيرها) لضمان توفرها في مواعيدها، وإدارة عناصر البرنامج ومتابعتها أثناء سير الرحلة لضمان تنفيذها وفقاً للمسار والجدول الزمني المحدد، والتعامل مع أي مستجدات أو تغييرات تطرأ خلال التنفيذ، دون أن يشمل ذلك إعداد أو تصميم البرنامج، الذي يقع ضمن نطاق الخدمة المستقلة الخاصة بإعداد البرامج السياحية.
د. ترتيب خدمات إصدار تأشيرات الزيارة للراغبين في القدوم إلى المملكة، وفقاً للضوابط اللازمة لذلك.	يتضمن تسهيل وإنجاز معاملات استخراج التأشيرات السياحية للزوار الراغبين في القدوم إلى المملكة، بما يشمل: استلام طلبات ومستندات الزائر وتجهيزها وفق المتطلبات النظامية، تقديم الطلب إلى الجهات الرسمية ذات العلاقة (كوزارة الخارجية أو الجهات المعتمدة) أو من خلال منصاتها الإلكترونية المعتمدة، والتنسيق معها لمتابعة حالة الطلب وإيصال نتيجته للزائر، دون أن يشمل ذلك إصدار التأشيرة فعلياً أو اتخاذ القرار بالموافقة عليها أو رفضها، الذي يبقى من صلاحية الجهة الرسمية المعنية فقط.
*** ستصدر الوزارة الضوابط والمتطلبات الخاصة التي تتعلق بتقديم هذه الخدمة.	** على المرخص له التقيد بما تصدره الوزارة بشأن هذه الخدمة من تعليمات وضوابط وتعاميم وغيره»
هـ. ترتيب خدمات النقل والاستقبال والتوديع.	يتضمن ترتيب وتنسيق خدمات نقل السائح من وإلى المطارات أو الموانئ أو المحطات أو أي نقاط وصول ومغادرة أخرى، بما يشمل: تنظيم خدمات الاستقبال عند الوصول (بما فيها استقبال السائح والمساعدة في إجراءاته الأولية)، تنظيم خدمات التوديع عند المغادرة، وترتيب وسائل النقل وما يتعلق بها من حجوزات وتنسيق مع مزودي خدمات النقل، وذلك دون أن يشمل التشغيل المباشر لوسائل النقل بصفة المرخص له كنقل، الذي يبقى من مسؤولية الجهة المرخصة لذلك.

الخدمة	تعريف الخدمة
و. ترتيب خدمات الحجوزات والزيارات للفعاليات، والمتاحف، والمطاعم، وغيرها	يتضمن حجز وتنظيم وتنسيق دخول السائح إلى الفعاليات والأنشطة الثقافية والترفيهية والمعارض والمؤتمرات، وزيارات المتاحف والمحميات الطبيعية والأسواق الشعبية والمطاعم، بما يشمل: التواصل المسبق مع الجهات المنظمة لحجز التذاكر أو الدخول أو المواعيد المناسبة، تنسيق توقيت هذه الزيارات والفعاليات ضمن البرنامج السياحي المعد وضمان توافرها مع الجدول الزمني، بهدف إثراء البرنامج السياحي وتقديم تجربة متكاملة ومتنوعة للسائح، دون أن يشمل ذلك تنظيم أو إقامة هذه الفعاليات أو إدارة المواقع نفسها (كالمتاحف أو المحميات أو الأسواق)، التي تبقى من مسؤولية الجهات المالكة أو المنظمة لها.
ز. ترتيب خدمات خاصة بالسائح (كونسيرج) المتصلة بالسفر والسياحة.	يتضمن تنظيم وترتيب خدمات شخصية مخصصة للسائح تتعلق باحتياجاته وطلباته الفردية أثناء رحلته، بما يشمل: استقبال طلبات السائح الخاصة وتنسيقها مع مزودي الخدمة المعنيين، تلبية احتياجات السائح الشخصية (مثل الحجوزات الخاصة، أو تنظيم مناسبة معينة، أو طلبات مخصصة أخرى) ومتابعتها، والتنسيق العام لتعزيز راحة السائح خلال رحلته، بهدف تقديم تجربة سياحية مميزة تتجاوز الخدمات الأساسية المعتادة، دون أن يشمل ذلك تنفيذ الخدمة المطلوبة بصفة المرخص له بتقديمها مباشرة (كالمطاعم أو وسائل النقل الخاصة)، حيث يبقى التنفيذ من مسؤولية مزود الخدمة المعني.
ح. ترتيب خدمات التموين وتوفير الأطعمة والمشروبات في البرامج السياحية.	يتضمن التخطيط المسبق والإشراف على تقديم وجبات وتغذية متنوعة للسائحين ضمن البرامج السياحية، بما يشمل: إعداد خطة الوجبات وتحديد محتواها بما يتوافق مع المعايير الصحية، مراعاة العادات الغذائية والاحتياجات الخاصة للسائحين (كالحساسية الغذائية أو الأنظمة الغذائية المحددة) وتوفير خيارات بديلة بحسبها، والتنسيق مع مزودي خدمات الإعاشة (كالمطاعم أو شركات التموين) لتنفيذ هذه الخطة، بهدف ضمان جودة الإعاشة وملاءمتها لبرنامج الرحلة وضمان رضا السائح، دون أن يشمل ذلك التحضير أو التقديم الفعلي للوجبات بصفة المرخص له كمطعم أو مزود تموين، الذي يبقى من مسؤولية الجهة المرخصة لذلك.
ط. ترتيب خدمات النقل (البري والبحري والجوي) المستأجرة، بمختلف أحجامها، وسعة مقاعدها، بالتنسيق مع مزودي خدمات وسائل النقل.	يتضمن التعاقد والتنسيق مع مشغلي وسائل النقل المرخصين لتوفير خدمات نقل المجموعات السياحية، سواء كانت جماعية أو فردية، عبر وسائل النقل البري (المركبات بمختلف أحجامها)، أو البحري (كالسفن المستأجرة)، أو الجوي (كالطائرات المستأجرة)، بما يشمل: تحديد نوع وسعة وسيلة النقل المناسبة بحسب حجم المجموعة واحتياجاتها، التعاقد مع المشغل المرخص وترتيب مواعيد وخطوط السير، والتنسيق المستمر لضمان سهولة حركة وتنقل السائحين بما يتوافق مع برنامجهم السياحي، دون أن يشمل ذلك تشغيل وسيلة النقل بصفة المرخص له كنافل، الذي يبقى من مسؤولية الجهة المرخصة لذلك.

الفصل الثاني

شروط الترخيص لمن يرغب بتقديم الخدمة عبر مقر فعلي (مكتب)



قبل البدء بإجراءات طلب الترخيص، يجب على مقدم الطلب توفير متطلبات ترخيص فئات خدمات السفر والسياحة الآتية:

1. سجل تجاري ساري المفعول، يتضمن فئة نشاط خدمات السفر والسياحة المطلوبة ضمن أنشطة السجل التجاري، واسم النشاط ورقم الآيزك حسب الآتي:
 - فئة وكالات السفر والسياحة، يقوم بإضافة اسم نشاط وكالة السفر ورقم الآيزك * (791101).
 - فئة خدمات السفر والسياحة عام، يقوم بإضافة أسماء الأنشطة وأرقام الآيزك * الآتية:
 - أ. تنظيم الرحلات السياحية (791223).
 - ب. وكالات السفر والسياحة (791101).

* رقم الآيزك: (ISIC) رمز تصنيف النشاط الاقتصادي.

2. ترخيص ساري المفعول من وزارة البلديات والإسكان أو الجهة المختصة -بحسب الأحوال- مثل (الهيئة الملكية للجبل ونبع).

توضيح المتطلب:

يشترط للحصول على ترخيص خدمات السفر والسياحة وتقديم الخدمة عبر مقر (مكتب) أن يكون لدى المنشأة ترخيص ساري المفعول صادر من: وزارة البلديات والإسكان، أو الجهة المختصة بحسب موقع ونشاط المنشأة، مثل: الهيئة الملكية للجبل ونبع. ويعد هذا الترخيص شرطاً أساسياً لإصدار أو تجديد الترخيص السياحي.

3. تقديم ضمان مالي، أو وثيقة تأمين سارية المفعول، أو كليهما معاً للحصول على الترخيص.

توضيح المتطلب:

يشترط للحصول على الترخيص تقديم ضمان بنكي أو وثيقة تأمين معتمدة أو كليهما معاً، ولمعرفة مقدار الضمان المالي ونوع وثيقة التأمين الخاصة بفئة الترخيص التي ترغبون بها، عليكم الاطلاع على المتطلبات والتفاصيل بصفحة (16).



على مقدم الطلب تعبئة النموذج الخاص بالبيانات الرسمية لطالب الترخيص، وبيانات مرفق خدمات السفر والسياحة، وبيانات من يمثل طالب الترخيص في التعاملات مع الوزارة - إن وُجد - أدناه أمثلة على البيانات:

البيانات الرسمية لطالب الترخيص

صفة مقدم الطلب	رقم هوية مقدم الطلب	رقم هوية المالك
بيانات مرفق خدمات السفر والسياحة		
رقم السجل التجاري	الاسم التجاري (العربية - الإنجليزية)	تقديم الخدمة (مكتب - منصة إلكترونية - مكتب ومنصة إلكترونية)
نوع المكتب (رئيسي - فرعي)	النشاط	رقم النشاط
مدة الترخيص المطلوبة بالسنوات	العلامة التجارية	رقم رخصة البلدية (تاريخ الإصدار / الانتهاء)

البيانات الرسمية للمنصة الإلكترونية

شهادة توثيق التجارة الإلكترونية من المركز السعودي للتنافسية والأعمال	رقم الشهادة	
--	-------------	--

بيانات العنوان الرسمي لمقر ممارسة النشاط "مكتب"

المنطقة / المدينة	الحي / الشارع	رقم المبنى
تفاصيل المبنى (المبنى - الطابق - رقم المكتب)	صندوق البريد / الرمز البريدي	الرقم الإضافي
الموقع على الخريطة	العنوان المختصر	

بيانات من يمثل طالب الترخيص في التعاملات مع الوزارة

الاسم	الهاتف	الجوال
جوال ممثل خدمة العملاء	البريد الإلكتروني	



4. التجهيزات الأساسية للمكتب:

لوحة خارجية مطابقة للاسم التجاري والعلامة التجارية - إن وُجدت.

توضيح المتطلب:

يجب على المنشأة توفير لوحة خارجية مطابقة للاسم التجاري والعلامة التجارية (إن وُجدت)، على أن: تكون اللوحة مثبتة خارج المبنى بشكل واضح، بحيث يمكن للعملاء التعرف على نشاط المنشأة وموقعها بسهولة.

- يجب أن تكون مضاءة ويمكن قراءتها ليلاً.
- في حال كان موقع المكتب داخل مبنى إداري، فيجب:
- توفير لوحة تعريفية عند المدخل الرئيسي للمبنى تحمل الاسم التجاري.
- توضيح رقم الدور ورقم المكتب بشكل واضح على اللوحة لتسهيل وصول العملاء.

** بعد صدور الترخيص يجب إدراج رقم وفئة الترخيص على اللوحة أيضًا.

توفير مكتب أو مكاتب لتقديم الخدمة.

توضيح المتطلب:

- توفير مكتب أو أكثر مخصص لتقديم خدمات السفر والسياحة، ويكون:
- مؤهلاً لاستقبال العملاء وتقديم الخدمة بشكل مناسب.
 - مزوداً بالموارد والتجهيزات الأساسية اللازمة لعمل الموظفين وتقديم الخدمة بكفاءة.

توفير مقاعد لانتظار العملاء.

توضيح المتطلب:

- توفير مقاعد مخصصة لانتظار العملاء، وتكون:
- تستوعب عدد مناسب من الزوار.
 - يسهل الوصول إليها من قبل العميل.
 - نظيفة.

فصل المرافق الصحية والخدمات عن باقي المرافق والخدمات.

توضيح المتطلب:

فصل المرافق الصحية والخدمات مثل: (الحمامات والمغاسل، المستودعات، المطبخ، بوفيه الخدمة)، بشكل كامل عن مكاتب تقديم خدمات السفر والسياحة، ومنطقة استقبال العملاء، ومقاعد الانتظار.

توفير خدمة التكيف

توضيح المتطلب:

- توفير نظام تكيف فعال داخل مقر تقديم خدمات السفر والسياحة، بحيث يضمن:
- التأكد من عمل أجهزة التكيف بالمكتب وصيانتها بشكل دوري.
 - تغطية جميع مناطق الخدمة، بما في ذلك: منطقة الاستقبال، ومكاتب تقديم الخدمة، ومنطقة انتظار العملاء.

سلامة التجهيزات في مقر خدمات السفر والسياحة.

توضيح المتطلب:

- التأكد من أن جميع التجهيزات داخل مقر تقديم الخدمة:
- سليمة وخالية من أي عيوب قد تؤثر على سلامة العملاء أو الموظفين أو على جودة تقديم الخدمة.
 - محافظة على مستوى عالٍ من النظافة في جميع التجهيزات.

شروط الترخيص لمن يرغب بتقديم الخدمة عبر (منصة إلكترونية):



قبل البدء بإجراءات طلب الترخيص، يجب على مقدم الطلب توفير متطلبات ترخيص فئات خدمات السفر والسياحة الآتية:

1. سجل تجاري ساري المفعول، يتضمن فئة نشاط خدمات السفر والسياحة المطلوبة ضمن أنشطة السجل التجاري، واسم النشاط ورقم الأيزك حسب الآتي:
 - فئة وكالات السفر والسياحة يقوم بإضافة اسم نشاط وكالة السفر ورقم الأيزك* (791101).
 - فئة خدمات السفر والسياحة عام، يقوم بإضافة أسماء الأنشطة وأرقام الأيزك* الآتية:
 - أ. تنظيم الرحلات السياحية (791223).
 - ب. وكالات السفر والسياحة (791101).
- * رقم الأيزك: (ISIC) رمز تصنيف النشاط الاقتصادي.

2. توثيق المنصة الإلكترونية من المركز السعودي للتنافسية والأعمال لمن يقدم الخدمة عبر المنصة الإلكترونية.

توضيح المتطلب:

إذا كانت منشأتك ستقدّم خدماتها عبر المنصة الإلكترونية فيجب توثيق منصتك الإلكترونية لدى المركز السعودي للتنافسية والأعمال عبر خدمة (توثيق التجارة الإلكترونية).

3. على مقدم طلب الترخيص تقديم ضمان مالي، أو وثيقة تأمين سارية المفعول، أو كليهما معًا للحصول على الترخيص.

توضيح المتطلب:

يشترط للحصول على الترخيص تقديم ضمان بنكي أو وثيقة تأمين معتمدة أو كليهما معًا، ولمعرفة مقدار الضمان المالي ونوع وثيقة التأمين الخاصة بفئة الترخيص التي ترغبون بها، عليكم الاطلاع على المتطلبات والتفاصيل بصفحة (16).

4. على مقدم الطلب تعبئة النموذج الخاص بالبيانات الرسمية لطالب الترخيص، وبيانات مرفق خدمات السفر والسياحة، وبيانات من يمثل طالب الترخيص في التعاملات مع الوزارة -إن وُجد- أذناه أمثلة على البيانات:

البيانات الرسمية لطالب الترخيص		
رقم هوية المالك	رقم هوية مقدم الطلب	صفة مقدم الطلب
بيانات مرفق خدمات السفر والسياحة		
تقديم الخدمة (مكتب - منصة إلكترونية - مكتب ومنصة إلكترونية)	الاسم التجاري (العربية - الإنجليزية)	رقم السجل التجاري
رقم النشاط	النشاط	نوع المكتب الرئيسي منصة
	العلامة التجارية	مدة الترخيص المطلوبة بالسنوات
البيانات الرسمية للمنصة الإلكترونية		
	رقم الشهادة	شهادة توثيق التجارة الإلكترونية من المركز السعودي للتنافسية والأعمال
بيانات من يمثل طالب الترخيص في التعاملات مع الوزارة		
الجوال	الهاتف	الاسم
	البريد الإلكتروني	جوال ممثل خدمة العملاء

5. التجهيزات الأساسية للمنصة الإلكترونية:

أن تكون المنصة الإلكترونية فعالة.

توضيح المتطلب:

يلزم أن تكون المنصة الإلكترونية مقبولة وتعمل بشكل كامل عند إجراء طلب الترخيص، ويقصد بفعالية المنصة إمكانية الدخول إليها دون أخطاء أو انقطاع.

يجب أن تكون المنصة الإلكترونية مقبولة.

توضيح المتطلب:

يجب أن تكون المنصة الإلكترونية مقبولة كموقع إلكتروني مستقل، أو يتم إنشاؤها كمتجر إلكتروني عبر المنصات الموثوقة والمرخصة من الجهات الرسمية لإنشاء المواقع والمنصات للأعمال المتوسطة والصغيرة.

شروط الترخيص لمن يرغب بتقديم الخدمة عبر (مكتب ومنصة إلكترونية):

***بالإضافة إلى الاشتراطات الخاصة بطريقة تقديم الخدمة، سواء من خلال مقر فعلي (مكتب) أو عبر منصة إلكترونية، وفي حال تقديم الخدمة من خلالهما معاً، يُعد ترخيص مكتب خدمات السفر والسياحة هو الترخيص الرئيسي.

متطلب الضمان البنكي والتأمين:

متطلب الضمان البنكي:

بناءً على المادة الثالثة عشرة من اللائحة، فيشترط للحصول على الترخيص تقديم ضمان بنكي وفقاً للآتي:

• فئة وكالات السفر والسياحة:

لا يتطلب توفير ضمان بنكي لهذه الفئة.

• فئة خدمات السفر والسياحة عام:

يتطلب لهذه الفئة تقديم ضمان بنكي وفق الضوابط الآتية:

« أن يكون ضمان بنكي -نهائي أو مالي غير مشروط- لمصلحة الوزارة من أحد المصارف أو البنوك المحلية المرخص لها بالعمل في المملكة.

« مدة سريان الضمان تغطي فترة الترخيص المطلوبة إضافة ستين يوماً إضافية.

« غير قابل للإلغاء إلا بموافقة مسبقة من الوزارة،

« يتضمن الضمان الرقم الموحد للمنشأة (الذي يبدأ بـ 70).

« مبلغ الضمان خمسون ألف ريال (50,000)

ويمكنكم الاطلاع على طريقة تسليم الضمان البنكي عبر موقع الوزارة، خدمة إصدار الترخيص.

متطلب وثيقة التأمين:

ستصدر الوزارة الضوابط المتعلقة بالتأمين والفئات التي يشترط عليها تقديمه كمتطلب للحصول على الترخيص، ويمكنكم الاطلاع على هذه الضوابط عبر الموقع الإلكتروني للوزارة بعد إصدارها.

المكاتب الفرعية:

عند رغبة المرخص له بممارسة النشاط من خلال فرع مكنتي آخر، يجب الحصول على ترخيص مستقل لكل مرفق فرعي. شروط الحصول على الترخيص هي:

1. الترخيص الرئيسي (مكتب) ساري المفعول (لا يسمح بإصدار ترخيص فرعي لمنصة إلكترونية).

توضيح المتطلب:

- في حال كان الترخيص الرئيسي يقدم الخدمة عبر مقر (مكتب)، أو من خلال مقر مكتب ومنصة إلكترونية معاً، فيمكنه إصدار تراخيص مكاتب فرعية لممارسة النشاط.
- أما في حال كان الترخيص الرئيسي يقدم الخدمة عبر منصة إلكترونية فقط، فلا يمكن إصدار تراخيص فرعية.

2. سجل تجاري مطابق مع السجل التجاري المصدر عليه الترخيص الرئيسي.

توضيح المتطلب:

- وجوب تطابق رقم السجل التجاري ورقم المنشأة الموحدة في السجل التجاري في الترخيص الفرعي مع ما هو موجود في الترخيص الرئيسي.

3. على مقدم الطلب - تعبئة نموذج طلب إصدار ترخيص فرعي خدمات السفر والسياحة والبيانات المطلوبة. (تم توضيح المتطلب بالصفحة رقم (12) للمقر الفعلي (مكتب) والصفحة رقم (15) للمنصة الإلكترونية).

4. ترخيص ساري المفعول من وزارة البلديات والإسكان أو الجهة المختصة -بحسب الأحوال- مثل (الهيئة الملكية للجبيل وينبع). (تم توضيح المتطلب بصفحة رقم (11))

5. توفير متطلبات التجهيزات الأساسية لمرفق خدمات السفر والسياحة. تم التوضيح ذلك للمقر الفعلي (مكتب) الاطلاع على الصفحة رقم (13) والمنصة الإلكترونية الاطلاع على الصفحة رقم (16).

ملاحظات مهمة:

- تقوم الوزارة بإصدار الترخيص للمكتب الفرعي وتكون فترة سريانه لا تتجاوز تاريخ انتهاء الترخيص الرئيسي.
- لا يسري متطلب الضمان المالي أو التأمين على الترخيص للمكتب الفرعي.
- تسري على المكتب الفرعي المتطلبات التشغيلية نفسها الخاصة بالمكتب.



مدة ترخيص نشاط خدمات السفر والسياحة والمقابل المالي:

يصدر الترخيص على أساس سنوي، ولا تزيد مدة سريان الترخيص على (5) سنوات، قابلة للتجديد وفق أحكام اللائحة بعد سداد المقابل المالي.

جدول المقابل المالي لنشاط خدمات السفر والسياحة:

إصدار الترخيص:

تكون قيمة المقابل المالي للترخيص حسب فئة خدمات السفر والسياحة والمدة المطلوبة في طلب الترخيص وفق الجدول أدناه:

مدة الترخيص					الفئة	الخدمة
خمس سنوات	أربع سنوات	ثلاث سنوات	سنتين	سنة واحدة		
المقابل المالي (بالريال السعودي)					خدمات سفر وسياحة عام وكالة السفر والسياحة	إصدار الترخيص
28,000	26,000	24,000	22,000	20,000		
14,000	13,000	12,000	11,000	10,000		

* في حال تعديل فئة الترخيص خلال فترة سريانه لفئة خدمات سفر وسياحة عام يتم سداد فرق قيمة المقابل المالي على أساس سنوي.

* في حال تعديل فئة الترخيص من خدمات سفر وسياحة عام إلى فئة وكالة سفر وسياحة لا يتم استرداد فرق قيمة المقابل المالي.

مدة الترخيص					الخدمة
خمس سنوات	أربع سنوات	ثلاث سنوات	سنتين	سنة واحدة	
المقابل المالي (بالريال السعودي)					إصدار ترخيص للمرفق الفرعي
5,000	4,000	3,000	2,000	1,000	

الفصل الثالث

الالتزامات التشغيلية:

يجب على المرخص له الالتزام بالمتطلبات التشغيلية العامة سواء كان تقديم الخدمة عبر مقر فعلي (مكتب) أو من خلال (منصة إلكترونية) وهي كالآتي:

العاملون والموظفون بالمنشأة:

1. يلتزم المرخص له، إذا كان العامل سعوديًّا، بأن تتوفر فيه الاشتراطات والمؤهلات الآتية:
 - أن يكون المدير حاصلاً على 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، وإجادة اللغتين العربية والإنجليزية تحدثاً وكتابة.
 - أن يكون العاملون من رؤساء الأقسام والوحدات والإدارات والمتعاملون بشكل مباشر مع السياح حاصلين على شهادات لبرامج تدريبية متخصصة في مجال عملهم، ويستثنى من ذلك المرخص له المسجل مديراً في السجل التجاري.
2. إذا كان العامل غير سعودي: أن تتوفر فيه الاشتراطات والمؤهلات بموجب دليل تصنيف رخص العمل حسب الفئات المهنية الصادر بقرار وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم (4602) وتاريخ 1447/1/10هـ، وأي تعديلات تطرأ عليه وفقاً للآتي:
 - أ. المهن المصنفة (عالية المهارة): أن يكون حاصلاً على مؤهل علمي لا يقل عن البكالوريوس، مع خبرة عملية (7 سنوات) على الأقل في مجال خدمات السفر والسياحة، واستيفاء متطلبات الاعتماد المهني.
 - ب. المهن المصنفة (ماهرة): أن يكون حاصلاً على مؤهل علمي لا يقل عن البكالوريوس، مع خبرة عملية (5 سنوات) على الأقل في مجال خدمات السفر والسياحة، واستيفاء متطلبات الاعتماد المهني.
 - ج. المهن المصنفة (أساسي): لا يتطلب مؤهلاً علمياً، ويكتفى بالحصول على خبرة عملية (سنتين) على الأقل، واستيفاء متطلبات الاعتماد المهني.
3. التأكد من التزام العاملين في مرفق خدمات السفر والسياحة أو خلال تقديمهم للخدمات بالمحافظة على النظافة الشخصية وحسن المظهر.

التوضيح:

على المرخص له، للوفاء بهذا الالتزام، التأكد من أن جميع العاملين في منشأة السفر والسياحة -سواء داخل المقر أو أثناء تقديم الخدمات في أي مكان- يحافظون دائماً على النظافة الشخصية والمظهر اللائق، مع متابعتهم بشكل دائم.



4. منع التدخين داخل مرفق خدمات السفر والسياحة.

التوضيح:

- على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام منع التدخين بجميع أنواعه داخل المنشأة (مناطق الاستقبال - غرف الاجتماعات، الممرات وغيرها) وأثناء تقديم الخدمات (خدمات النقل، الجولات السياحية، الاستقبال والتوديع وغيرها)، ويتم ذلك - على سبيل المثال - من خلال:
- وضع سياسة مكتوبة بمنع التدخين للعاملين.
 - تعليق لوحات أو إرشادات داخل المرفق توضح المنع.

أيام وأوقات العمل

يجب تحديد أيام وأوقات العمل لمرفق خدمات السفر والسياحة، وإبرازها بمكان ظاهر خارجه.

توضيح المتطلب:

- يجب على المنشأة تحديد أيام العمل الرسمية وساعات تقديم الخدمة المعتمدة، على أن يتم:
- التوضيح بشكل دقيق يشمل أيام العمل، الإجازات، وساعات العمل (بداية ونهاية العمل).
 - إبراز المعلومات في مكان ظاهر خارج مقر المنشأة، مثل: (واجهة المكتب، عند المدخل الرئيسي).
 - إضافة معلومات أيام وساعات العمل على برامج الخرائط مثل (google map):
 - محدثة دائمًا عند تغيير أو تعديل ساعات أو أيام العمل.
 - الالتزام بأيام وساعات العمل كما هي موضحة.

نظام حجز الطيران

1. عدم إتاحة استخدام نظام حجز تذاكر الطيران لأي أشخاص أو جهات داخل المملكة أو خارجها، ما لم يكن هناك امتياز تجاري بين المرخص لهم.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام عدم تمكين أي شخص أو جهة، سواء داخل المملكة أو خارجها، من استخدام نظام حجز تذاكر الطيران الخاص بالمنشأة، وعدم بيع وتنفيذ حجز تذاكر باستخدام أرقام أياتا صادرة لمرخصين آخرين ولا تتبع للمرخص مقدم الخدمة، ما لم يكن هناك امتياز تجاري رسمي وقائم بين المرخص لهم ومن وزارة السياحة، وبما يتوافق مع الأنظمة والتعليمات المنظمة لتوزيع وحجز التذاكر.

2. عدم بيع وتنفيذ حجز تذاكر الطيران بأرقام (IATA) لجهات تقع خارج المملكة، قبل الحصول على موافقة الوزارة.

التوضيح:

على المرخص له اللوفاء بهذا الالتزام عدم بيع أو تنفيذ حجوزات لتذاكر الطيران باستخدام أرقام IATA الصادرة له داخل المملكة لصالح أي جهة تقع خارج المملكة، وفقاً للضوابط المنظمة لعمليات التوزيع وإعادة البيع.

IATA: الاتحاد الدولي للنقل الجوي، المنظمة الدولية المعنية بوضع المعايير المنظمة لأنشطة النقل الجوي واعتماد وكلاء السفر.

3. 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.

التعامل مع السائح:

1. استقبله والتعامل معه بلباقة واحترام والرد على استفساراته.

التوضيح:

على المرخص له اللوفاء بهذا الالتزام ضمان استقبال السائح والتعامل معه بأسلوب مهني مبني على اللباقة والاحترام، وتقديم المساعدة اللازمة له بشكل فعال، والرد على جميع استفساراته بدقة ووضوح، بما يعكس الصورة اللائقة للمنشأة.

2. استخدام اللغتين العربية أو الإنجليزية بما يتناسب مع رغبة السائح، في التعاملات والمنصة الإلكترونية والرد على الهاتف والبريد الإلكتروني بما يتناسب مع رغبة السائح.

التوضيح:

على المرخص له اللوفاء بهذا الالتزام أن يقدم خدماته ويتعامل مع السائح -سواء حضورياً أو عبر القنوات الإلكترونية - إما باللغة العربية أو الإنجليزية - حسب اختيار السائح نفسه، وذلك في كل وسائل التواصل والتعاملات، مثل:

- المنصة الإلكترونية (توفير محتوى ونماذج ثنائية اللغة على الأنظمة والمنصات، تمكين السائح من اختيار اللغة بكل سهولة).
- الرد على الهاتف (توفير موظفين قادرين على التحدث بالعربية والإنجليزية، وأن يكون هناك نظام تحويل لموظف يجيد اللغة المختارة).
- البريد الإلكتروني والرسائل: الرد على رسائل السائح باللغة التي كتب بها الرسالة أو التي يفضلها.
- ضمان أن تكون جميع المواد التي يتلقاها السائح، مثل الفواتير والإيصالات والتعليمات، واضحة ومناسبة للغة المختارة.

3. عدم الامتناع عن تقديم الخدمة دون أسباب مقبولة نظامًا.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام عدم رفض أو الامتناع عن تقديم الخدمة لأي سائح أو عميل (تقديم الخدمة لجميع العملاء دون تمييز) إلا إذا كان هناك سبب مقبول وفق الأنظمة والتعليمات المعمول بها، مع توثيق سبب الامتناع عند حدوثه وحفظه.

4. المحافظة على أصول الوثائق أو المستندات الرسمية الخاصة بالسائح عند استلامها منه لتقديم خدمة له، وإعادتها إليه بالحالة التي استلمها بها، وخلال المدة المتفق عليها معه.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام الحفاظ على جميع الوثائق أو المستندات الرسمية عند استلام أي وثيقة تخص السائح لغرض تقديم خدمة معينة مثل (الجوازات، الهويات، المستندات الحكومية أو التأشيرات)، وذلك من خلال حمايتها من الفقد أو التلف أو سوء الاستخدام، وعدم إجراء أي تعديل أو كتابة عليها، وعدم تصويرها أو نسخها إلا عند الضرورة النظامية، واستخدامها فقط لغرض تقديم الخدمة المطلوبة، وإعادتها للسائح بالحالة نفسها التي استلمت بها، وخلال المدة الزمنية المتفق عليها معه، وإبلاغ السائح إذا احتاجت وقتًا إضافيًا مع ذكر السبب.

5. إبلاغ السائح بالخدمات المقدمة، والسعر التفصيلي لها، وآلية الدفع، والإلغاء، والاسترداد، والتعديل.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام إبلاغ السائح - بشكل واضح ومسبق - بتفاصيل الخدمات المقدمة، والسعر التفصيلي بما يشمل الرسوم والضرائب النظامية، وآلية الدفع "وسائل الدفع"، وسياسات الإلغاء "تحديد المهل الزمنية للإلغاء دون رسوم، ومبلغ رسوم الإلغاء قبل الخدمة"، وسياسة الاسترداد "المدة الزمنية للاسترداد، وطريقة إرجاع المبلغ"، والتعديل على الخدمات مثل "تعديل الوقت أو التاريخ أو النشاط مع الرسوم أو الفروقات بالسعر نتيجة التعديل"، وذلك قبل إتمام الشراء أو تقديم الخدمة، وباللغتين العربية والإنجليزية، وبما يحقق الشفافية الكاملة ويمكن السائح من اتخاذ قرار واضح.

6. إبلاغ السائح بحقوقه مثل: (الخدمات البديلة والتغيير على الخدمات في الظروف الطارئة والقوة القاهرة، والسياسات المتعامل بها وغيرها).

التوضيح:

- توضيح حقوق السائح سواء في المكتب أو على المنصة الإلكترونية بشكل واضح وسهل الوصول إليه، ومنها على سبيل المثال لا الحصر:
1. الخدمة البديلة في حال تعذر تقديم الخدمة المتفق عليها بسبب الظروف الطارئة.
 2. عرض سياسة التعامل مع التغيير في الخدمات في حالات الظروف الطارئة أو التغييرات التشغيلية التي قد تطرأ في حال تأخر، أو تغيير، أو إلغاء أي خدمة، وتقديم خيارات بديلة مناسبة.
 3. عرض قنوات الدعم للتعامل مع الحالات الطارئة.
 4. عرض سياسة إلغاء واسترداد وتوضيح الفترات الزمنية المسموح بها للإلغاء بدون رسوم، وتوضيح المدة المحددة لاسترداد المبالغ.
 5. عرض سياسة الخصوصية وحماية البيانات.

7. المحافظة على سرية وخصوصية معلوماته وعدم مشاركتها أو استخدامها لأي غرض كان دون أخذ موافقته.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام المحافظة التامة على سرية وخصوصية المعلومات الشخصية الخاصة بالسائح مثل (الاسم، رقم الجواز، بيانات الهوية، بيانات الاتصال وغيرها)، وعدم مشاركتها أو استخدامها أو الإفصاح عنها لأي جهة أو لأي غرض، إلا بعد الحصول على موافقته الصريحة، وبما يتوافق مع الأنظمة المعمول بها في المملكة، بما في ذلك أنظمة حماية البيانات والخصوصية.

8. عدم أخذ صورة من هويته إلا عند تقديم خدمة تستوجب ذلك بحسب اشتراطات الجهة المقدمة لها، مثل: (تسهيل إجراءات الحصول على تأشيرات الدخول إلى المملكة أو للدول الأجنبية).

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام عدم تصوير أو أخذ نسخة من هوية السائح إلا في الحالات التي تستوجب ذلك نظاماً، وبحسب اشتراطات الجهة المقدمة للخدمة، مثل: تسهيل إجراءات الحصول على تأشيرات الدخول إلى المملكة، أو تسهيل إجراءات الحصول على تأشيرات الدول الأجنبية، أو أي إجراءات رسمية تتطلب صراحة إرفاق نسخة من الهوية وفق الأنظمة والتعليمات.

9. إبلاغ السائح الذي سيكون مستند حجزه ساريًا خلال فترة الإغلاق المؤقت بالإجراءات التي ستتم معه، دون الإخلال بحقوقه التي تضمنتها العقود المبرمة معه.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام إبلاغ السائح الذي يملك حجزًا ساريًا خلال فترة الإغلاق المؤقت للمنشأة بجميع الإجراءات التي سيتم اتخاذها بخصوص حجزه، وذلك دون الإخلال بأي حق من حقوقه التي تضمنها العقد المبرم بين الطرفين. ويتم التواصل مع السائح (عبر الهاتف أو البريد أو الرسائل الرسمية)، وإبلاغه عن فترة الإغلاق وسببها (إن كان مسموحًا نظاميًا بالإفصاح عنه)، وتزويده بجميع الإجراءات والخطوات التي ستتخذ تجاه حجزه.

10. وضع آلية تتيح للسائح تقييم الخدمات المتعاقد على تقديمها بعد إتمامها.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام وضع آلية واضحة وسهلة تُمكن السائح من تقييم الخدمة التي حصل عليها بعد انتهائها (باللغة التي يفضلها) على سبيل المثال:

- رابط تقييم يرسل للسائح بعد انتهاء الخدمة.
- نموذج تقييم داخل التطبيق أو المنصة الإلكترونية.
- رسالة نصية بعد الخدمة تحتوي على رابط للتقييم.
- منصة داخل المنشأة (جهاز تقييم أو QR Code).

مستند الحجز

1. إصدار مستند الحجز بعد الاتفاق مع طالب الخدمة، وتزويده به، ويكون باللغة العربية أو الإنجليزية بما يتناسب مع رغبة طالب الخدمة.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام ضمان الحقوق المتعلقة بإجراءات الحجز والدفع بإصدار مستند الحجز لطالب الخدمة وتزويده به ويكون باللغة العربية أو الإنجليزية بما يتناسب مع رغبة طالب الخدمة، على أن يتضمن الآتي:

- نوع الخدمات المقدمة ومواصفاتها، وتوضيح الخدمات المشمولة.
- السعر الإجمالي وتفصيل سعر كل خدمة، بما يشمل الرسوم والضرائب وغيرها.
- تاريخ مستند الحجز، والتواريخ المرتبطة بالخدمات المقدمة ومدتها.
- تعليمات وشروط الحجز وأحكامه، والإلغاء والاسترداد، والتعديل.
- آلية تقديم طلب إلغاء الحجز واسترداد قيمته، أو تعديله، وآخر موعد لقبول الطلب.
- بيانات ومعلومات التواصل مع خدمة العملاء التابعة للمرخص له.
- بيانات ومعلومات التواصل مع الوزارة بشأن الاستفسارات والشكاوى.
- آلية حجز مبلغ التأمين المطلوب -إن وُجد- وآلية ومدة استرداده.
- حقوق السائح، مثل: الخدمات البديلة، والتغيير على الخدمات في الظروف الطارئة والقوة القاهرة، والسياسات المتعامل بها، وغيرها.

الدفع والخدمات والالتزامات التابعة له:

1. توفير أجهزة نقاط البيع أو حلول الدفع - بحسب المكان الذي يزاول من خلاله أعمال الترخيص - مع خدمة الدفع الائتمانية (فيزا، وماستر كارد مثلاً) على الأقل وغيرها من الوسائل الأخرى.

التوضيح:

على المرخص له، للوفاء بهذا الالتزام، توفير وسائل دفع مناسبة بحسب قناة تقديم الخدمة، بما يشمل أجهزة نقاط البيع أو حلول الدفع الإلكتروني المعتمدة، وتمكين السائح من استخدام وسائل الدفع الائتمانية وغيرها من وسائل الدفع المناسبة.

في حال تقديم الخدمة عبر مكتب:

توفير أجهزة نقاط البيع (POS) في المنشأة، بما يضمن تمكين خدمة الدفع الائتماني عبر بطاقتي فيزا وماستر كارد مثلاً إضافة إلى وسائل دفع أخرى مناسبة للسائح. (POS): هي الأجهزة أو الأنظمة الإلكترونية المستخدمة لتحصيل المدفوعات وإتمام عمليات الدفع.

في حال تقديم الخدمة عبر منصة إلكترونية:

توفير حلول الدفع الإلكتروني بما يضمن تمكين خدمة الدفع الائتماني عبر بطاقتي فيزا وماستر كارد مثلاً إضافة إلى وسائل دفع أخرى مناسبة للسائح.

** مع استخدام الاتصال الآمن وتحديثات البرامج الثابتة، ومنع تخزين بيانات البطاقة خارج الأنظمة المعتمدة، وحماية السائح من أي مخاطر تتعلق بالخصوصية.

2. عدم خصم أي مبلغ من حساب بطاقة السائح الائتمانية، أو المطالبة بذلك، ما لم تكن ضمن المبالغ المتفق عليها معه وفق مستند الحجز.
3. إتمام عملية استرداد المبلغ للسائح خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً، عند عدم تقديم الخدمة المتفق عليها، ووفق وسيلة الدفع المستخدمة.

البرامج السياحية:

1. إعداد نشرات استرشادية مطبوعة أو إلكترونية للسائح عن البرامج السياحية عند خدمة تسويق البرامج السياحية داخل المملكة أو خارجها.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام إعداد وإصدار نشرات تعريفية أو استرشادية للسائح، سواء كانت مطبوعة أو إلكترونية باللغة المفضلة لهم، وذلك بهدف تزويدهم بمعلومات وافية وواضحة تساعدهم على التعرف على الأماكن والمواقع السياحية والبيانات الآتية (التواريخ، الأوقات، الخدمات المشمولة وغير المشمولة، وسائل النقل، مرافق الضيافة، نقطة التجمع، وغيرها من المعلومات المهمة) المشمولة ضمن البرامج السياحية عند التسويق للبرامج السياحية داخل المملكة أو خارجها.



2. تزويد الوزارة بمعلومات وبيانات البرنامج السياحي والمستفيد منه، وفق الآليات التي تعتمدها الوزارة.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام تزويد الوزارة بمعلومات وبيانات البرنامج السياحي الذي سيتم تنفيذه وبيانات المستفيد منه من الشركات والسياح قبل تنفيذ البرنامج، وسيتم نشر الآلية المعتمدة على موقع الوزارة لتتمكن من الاطلاع عليها وتطبيقها.

خدمات الإرشاد السياحي:

تخصيص مرشد سياحي مرخص واحد على الأقل لكل (25) سائحًا عند ترتيب خدمات الإرشاد السياحي، والتأكد من مطابقة نوع ترخيص المرشد السياحي عند تقديم الخدمة.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام تخصيص مرشد سياحي مرخص واحد على الأقل لكل (25) سائحًا يتم تقديم خدمة الإرشاد لهم، كما يجب التحقق من مطابقة نوع ترخيص المرشد السياحي لنوع خدمة الإرشاد المقدمة، وذلك لضمان التزام المنشأة وجود خدمات الإرشاد السياحي.

تسويق الخدمات أو ترتيبها أو تنفيذها

1. عدم التعامل مع غير المرخصين أو غير المصرح لهم من الوزارة أو المسجلين لدى الجهات المختصة عند تسويق الخدمات أو ترتيبها أو تنفيذها.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام عدم التعامل مع أي جهات أو أفراد غير مرخص لهم أو غير مصرح لهم من الوزارة، أو غير مسجلين أو غير حاصلين على الترخيص أو التصريح من الجهات المختصة.

2. إدراج بيانات من يتم التعامل معهم عند تسويق الخدمات، أو بيع حجوزات الإقامة في مرافق الضيافة السياحية، ومرافق الضيافة السياحية الخاصة، مشتملة على رقم الترخيص أو التصريح الصادر لهم كحد أدنى من تلك البيانات.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام يجب عليه إدراج بيانات الجهات أو الأفراد الذين يتم التعامل معهم عند تسويق خدمات المنشأة، وكذلك عند بيع حجوزات مرافق الضيافة السياحية ومرافق الضيافة السياحية الخاص، يجب أن تكون المرافق المذكورة حاصلة على ترخيص أو تصريح من وزارة السياحة، ويتم عرض رقم الترخيص أو التصريح الخاص بكل وحدة كأقل حد من البيانات.



3. استخدام بيانات ومعلومات وصور تتطابق مع الواقع الفعلي للخدمات المقدمة عند نشرها أو الإعلان عنها في حال كان إدخال البيانات والمعلومات والصور يتم من قبله.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام أن يتم استخدام بيانات ومعلومات وصور تعكس الواقع الفعلي للخدمة دون أي مبالغة أو عدم تتطابق مع حقيقة ما يتم تقديمه عند نشر أو الإعلان عن الخدمات المقدمة.

خدمة العملاء:

تسجيل جميع المكالمات والمراسلات الواردة والصادرة من خدمة العملاء وحفظها لمدة سنة، لتزويد الوزارة أو الجهات المختصة بها عند طلبها.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام تسجيل جميع المكالمات والمراسلات الواردة والصادرة من خدمة العملاء، وحفظها لمدة سنة كاملة، وذلك حتى تتمكن الوزارة أو أي جهة مختصة من الاطلاع عليها عند الطلب، ويتم ذلك - على سبيل المثال - من خلال:

- المكالمات استخدام نظام أو برنامج يضمن جودة التسجيل ووضوح الصوت.
- رسائل البريد الإلكتروني.
- المحادثات عبر منصات التواصل (إذا كانت وسيلة دعم فني).
- الرسائل النصية، إن كانت جزءًا من قنوات التواصل.
- المحادثات عبر النظام الداخلي للدعم الفني.

الشكاوى والاستفسارات:

1. الرد على الاستفسارات والشكاوى المتعلقة بالخدمات المقدمة على مدار الساعة.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام توفير خدمة مستمرة للرد على الاستفسارات والشكاوى المتعلقة بالخدمات المقدمة من خلال موظفين مؤهلين للرد على الاستفسارات والتعامل مع شكاوى السياح، وذلك على مدار 24 ساعة يوميًا، لضمان سرعة الاستجابة ورفع مستوى جودة الخدمة المقدمة للسائح، وإمكانه توفير قناة أو عدة قنوات لاستقبال الاستفسارات والشكاوى، مثل:

- الهاتف (مركز اتصال).
- البريد الإلكتروني.
- الدردشة المباشرة عبر المنصة الإلكترونية أو التطبيق.
- نظام إدارة الشكاوى الإلكتروني

2. وضع آلية لتلقي الاستفسارات والشكاوى، والتعامل معها ومعالجتها، والتقيد بتلك الآلية، وإبلاغ السائح بها.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام وضع نظام واضح يمكن السائح من تقديم شكوى أو استفسار، مع وجود إجراءات محددة لكيفية استقبال الاستفسارات والشكاوى ومعالجتها والرد عليها، وإبلاغ السائح بهذه الآلية مسبقاً، من خلال إنشاء قناة أو أكثر يستطيع السائح من خلالها تقديم شكوى على سبيل المثال:

- رقم هاتف مخصص للشكاوى والاستفسارات.
- بريد إلكتروني خاص بالمنشأة.
- نموذج عبر المنصة الإلكترونية.
- استمارة ورقية في مقر المنشأة.

الجهات الحكومية أو الجهات المشرفة:

1. يلتزم المرخص له بالحصول على الموافقات والتصاريح والتراخيص اللازمة في الحالات الآتية:

أ. عند ترتيب أي أنشطة، أو فعاليات، أو إقامة أي احتفالات، أو مناسبات، تقع تحت اختصاص إحدى الجهات الحكومية.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام حصول المنشأة على الموافقات أو التصاريح النظامية من الجهات الحكومية عند ترتيب الأنشطة والفعاليات. أو إقامة أي احتفالات أو مناسبات تقع ضمن اختصاص تلك الجهة قبل مرحلة التنفيذ.

ب. عند زيارة المواقع التي تشترط الجهة المشرفة عليها الحصول على الموافقة لزيارتها.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام حصول المنشأة على جميع الموافقات والتصاريح والتراخيص اللازمة عند زيارة المواقع التي تشترط الجهة المشرفة عليها الحصول على موافقة مسبقة، ويجب التأكد من استكمال تلك الموافقات قبل ترتيب الزيارة أو تنفيذها.

2. مراعاة التعليمات التي تصدر من الوزارة، بناءً على التنسيق بين الوزارة والجهات المختصة، في شأن ضوابط العمل وتنفيذ خطط التدريب الإدارية والتخصصية للعاملين

الخدمة البديلة:

1. يلتزم المرخص له عند تعذر تمكين السائح من تسجيل الدخول للوحدة المحجوزة - بمستند حجز مؤكد - في مرفق ضيافة سياحي أو مرفق ضيافة سياحي خاص؛ بإبلاغ السائح فوراً، وتخلييره بأي من الآتي:
 - أ. استرجاع المبلغ المدفوع له فوراً دون خصم أي رسوم، على أن يكون المبلغ المسترجع مساوي لقيمة الوحدة وقت تسجيل الدخول، وألا يقل عن المبلغ المدفوع.
 - ب. توفير وحدة بديلة مساوية أو أعلى من الوحدة المحجوزة، ونقل السائح وأمتعته إليها دون فرض أي تكاليف إضافية على السائح.
2. يلتزم المرخص له عند تعذر تقديم الخدمة المتفق عليها لخدمات السفر والسياحة الأخرى، فيتم بإبلاغ السائح فوراً وتخلييره بأي من الآتي:
 - أ. استرجاع المبالغ المدفوعة فوراً دون خصم أي رسوم.
 - ب. توفير خدمة بديلة تكون مساوية أو أعلى للخدمة المتفق عليها، على ألا يتحمل السائح أي قيمة زائدة جراء هذا التغيير.ولتلتزم المرخص له بما يصدر من الوزارة والجهات المختصة بشأن الظروف الطارئة أو القوة القاهرة التي تؤثر على تقديم خدماته.

المفقودات:

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.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام التواصل مع السائح مباشرة عبر الوسائل المتاحة (هاتف، بريد إلكتروني، رسالة نصية...). عند العثور على أي من مفقودات داخل المنشأة أو أثناء تنفيذ الخدمات وإبلاغه (بنوع المفقود، ومكان العثور عليه، وطريقة الاستلام)، والاحتفاظ بها بمكان آمن وعدم التصرف بها لمدة لا تقل عن ثلاثين (30) يوماً من تاريخ إبلاغ السائح، قبل إخلاء مسؤوليته عنها. وفي حال تعذر التواصل مع السائح، يتم إبلاغ الجهات المختصة وفق القنوات الرسمية المعتمدة مع توثيق (وقت وتاريخ العثور على المفقود، محاولات الاتصال بالسائح، توثيق تاريخ الإبلاغ، تاريخ استلام السائح للمفقودات)

الحوادث:

إبلاغ الجهات المختصة والوزارة فورًا وبشكل مباشر من خلال القنوات المخصصة لذلك عن أي حادث يتعلق بالأمن والسلامة في مرفق خدمات السفر والسياحة أو عند تنفيذ الخدمات.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام إبلاغ وزارة السياحة والجهات المختصة مثل (الجهات الأمنية، الدفاع المدني وغيرهم) فورًا وبشكل مباشر، ومن خلال القنوات الرسمية المعتمدة مثل (الرقم الموحد للطوارئ، أرقام البلاغات)، عن أي حادث قد يؤثر على أمن وسلامة السائح داخل المنشأة أو خلال تنفيذ الخدمات مثل (النقل، الجولات السياحية، الاستقبال والتوديع وغيرها) وعلى المنشأة أن تضع إجراءات داخلية تشمل على سبيل المثال: (المسؤول عن الإبلاغ، الخطوات الواجب اتباعها فور وقوع الحادث، كيف يتم توثيق الحادث؟ كيفية التواصل مع الجهات الرسمية والوزارة).

الالتزامات التشغيلية المطلوب توفيرها في مقر ممارسة النشاط (مكتب):

1. إبراز الرمز الإلكتروني الموحد الصادر من المركز السعودي للتنافسية والأعمال في مكان ظاهر في مقر مرفق خدمات السفر والسياحة.
 2. إدراج الاسم التجاري، ورقم وفئة الترخيص، في اللوحة الخارجية للمبنى.
 3. إدراج الاسم التجاري، ورقم وفئة الترخيص في جميع المستندات والأوراق الرسمية والمطبوعات.
 4. إدراج الاسم التجاري، ورقم وفئة الترخيص في الإعلانات وعند التسويق للخدمات.
 5. النظافة والصيانة في مقر المرفق خدمات السفر والسياحة:
- يجب المحافظة على النظافة العامة والصيانة في مرفق خدمات السفر والسياحة أو المستخدمة خلال تقديم الخدمة.

توضيح المتطلب:

- يجب على المنشأة التأكد من أن جميع التجهيزات داخل مقر تقديم الخدمة:
- سليمة وخالية من أي عيوب قد تؤثر على سلامة العملاء أو الموظفين أو على جودة تقديم الخدمة.
 - محافظة على مستوى عالٍ من النظافة بشكل يومي وفي جميع الأوقات.
 - خاضعة لصيانة دورية تشمل على سبيل المثال: (الأجهزة الكهربائية، الأثاث، أنظمة التكييف، تجهيزات الاستقبال، أي معدات أو أدوات مستخدمة لتقديم الخدمة).



الالتزامات التشغيلية المطلوب توفيرها في المنصة الإلكترونية:

1. إبراز الاسم التجاري، ورقم الترخيص، والفئة، على جميع الصفحات في المنصة الإلكترونية التابعة للمرخص له.
2. توضيح حقوق السائح على المنصة الإلكترونية، مثل: الخدمات البديلة، والتغيير على الخدمات في الظروف الطارئة، والسياسات المتعامل معها، وغيرها.
3. إدراج الاسم التجاري، ورقم وفئة الترخيص في الإعلانات وعند التسويق للخدمات.

الفصل الرابع

الالتزامات المستمرة

1. اشتراطات الترخيص طوال فترة سريانه.

توضيح المتطلب:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام الامتثال الكامل لجميع اشتراطات الترخيص الصادر له طوال فترة سريانه، بما يشمل متطلبات والتزامات التشغيل، والالتزامات الفنية والإدارية، وأي تعليمات أو تعاميم تصدرها الوزارة، ويعد هذا الالتزام شرطاً أساسياً لاستمرار الترخيص وعدم تعزُّض المرخص له لإجراءات ومخالفات نظامية.

2. تقديم الخدمات بحسب الترخيص الصادر له.

توضيح المتطلب:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام تقديم الخدمات وفق لفئة الترخيص الصادر له، وعدم تقديم خدمات أخرى تتبع لفئة ترخيص أخرى أو نشاط آخر يتطلب الحصول على إصدار ترخيص فئة جديدة أو ترخيص نشاط آخر.

3. عدم تمكين الغير من استخدام الترخيص.

توضيح المتطلب:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام عدم تمكين أي طرف آخر، سواء كان فرداً أو منشأة، من استخدام الترخيص الصادر له من الوزارة بأي شكل من الأشكال، على سبيل المثال وليس الحصر (تشغيل المنشأة، أو تقديم الخدمات، أو استخدام اسم المنشأة، أو بيانات الترخيص).

4. ما يصدر عن الوزارة من قرارات، وتعليمات.

5. تمكين المفتش من أداء مهامه 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.

توضيح المتطلب:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام الحصول المسبق على موافقة رسمية وصريحة من الوزارة قبل أي استخدام لاسمها أو شعارها في أي إعلان، مادة ترويجية، أو نشاط تسويقي.

7. التجاوب مع الوزارة من خلال ممثل مرفق خدمات السفر والسياحة على مدار الساعة.

توضيح المتطلب:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام توفير التجاوب الدائم مع الوزارة بواسطة ممثل مرفق خدمات السفر والسياحة على مدار 24 ساعة لتلقي ومعالجة جميع طلبات الوزارة بشكل فوري.

البيانات المطلوبة من قبل الوزارة:

يلتزم المرخص له فيما يخص البيانات المطلوبة من قبل الوزارة بالآتي:

1. تزويد الوزارة عند الطلب بأي معلومات أو بيانات من خلال أي وسيلة تراها الوزارة مناسبة وخلال المدة التي تحددها.
2. تحديث بياناته، وبيانات مرفق خدمات السفر والسياحة، وبيانات من يمثلها في التعاملات مع الوزارة -إن وُجد-، في النظام الإلكتروني التابع للوزارة فور تغييرها.
3. تزويد الوزارة بمعلومات وبيانات البرنامج السياحي والمستفيد منه، وفق الآليات التي تعتمدها الوزارة.
4. تسجيل بيانات جميع العاملين (البيانات الشخصية، المؤهلات، الخبرات وغيرها) لدى الوزارة، وتحديثها - خلال مدة لا تتجاوز (3) ثلاثة أشهر - في حال الحذف أو الإضافة بحسب ما يطرأ من تغييرات.
5. 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 الرسمي ووسيلة التواصل.

الحصول على موافقة الوزارة:

على المرخص له الحصول على موافقة الوزارة واستيفاء المتطلبات اللازمة لذلك، قبل القيام بأي من الآتي:

1. إغلاق مرفق خدمات السفر والسياحة بشكل مؤقت، على أن يبلغ المرخص له كل من تأثر بهذا الإغلاق، وإنهاء جميع الالتزامات القائمة خلال فترة الإغلاق.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام الحصول على الموافقة المسبقة من الوزارة قبل أن يقوم بإغلاق مرفق خدمات السفر والسياحة بشكل مؤقت وذلك من خلال الدخول على النظام الإلكتروني والتقدم بطلب الإغلاق، ويشترط أن يقوم المرخص له بإبلاغ جميع العملاء والسياح بهذا الإغلاق، إضافة إلى إنهاء أو ترتيب وضع الالتزامات القائمة خلال فترة الإغلاق بما يضمن عدم تأثر السياح أو حدوث أي إخلال بحقوقهم، (خدمة طلب الإغلاق المؤقت بدون مقابل مالي).

2. إغلاق مرفق خدمات السفر والسياحة بشكل دائم وطلب إلغاء الترخيص، على أن يبلغ المرخص له كل من تأثر بهذا الإغلاق، وإنهاء جميع الالتزامات القائمة قبل الإغلاق.

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام الحصول على الموافقة المسبقة من الوزارة قبل اتخاذ قرار الإغلاق الدائم لمرفق خدمات السفر والسياحة، والتقدم بطلب إلغاء الترخيص، وذلك من خلال الدخول على النظام الإلكتروني والتقدم بطلب الإغلاق. كما يلتزم بإبلاغ جميع العملاء والسياح بقرار الإغلاق بشكل واضح ومسبق، إضافة إلى إنهاء كافة الالتزامات القائمة قبل تنفيذ الإغلاق لضمان حفظ الحقوق وعدم الإضرار بالسياح، (خدمتي طلب الإغلاق بشكل دائم وخدمة إلغاء الترخيص بدون مقابل مالي).

الخدمة	المقابل المالي (بالريال السعودي)
إغلاق مؤقت	دون مقابل مالي

3. تغيير موقع مرفق خدمات السفر والسياحة الوارد في الترخيص لأي من الحالات الآتية:
 - أ. تغيير عنوان المبنى أو بيانات الموقع الإلكتروني - أو ما في حكمه - لمرفق خدمات السفر والسياحة.
 - ب. تغيير المرفق من مبنى إلى موقع إلكتروني - أو ما في حكمه - أو العكس.
 - ج. إضافة مبنى أو عنوان إلكتروني - أو ما في حكمه - للترخيص الصادر لمرفق خدمات السفر والسياحة.



الخدمة	المقابل المالي (بالريال السعودي)
تغيير موقع مرفق خدمات السفر والسياحة	400

التوضيح:

على المرخص له للوفاء بهذا الالتزام الحصول على الموافقة المسبقة من الوزارة، وذلك من خلال الدخول على النظام الإلكتروني والتقدم بطلب التعديل أو التغيير قبل التغييرات الآتية:

- تغيير في موقع "مكتب" مرفق خدمات السفر والسياحة الذي تتم من خلاله تقديم الخدمة وممارسة النشاط على أن تتوفر بالمكتب الجديد جميع الشروط والمتطلبات العامة والخاصة بالمكاتب.
- تحويل تقديم الخدمة وممارسة النشاط من مقر فعلي "مكتب" إلى منصة إلكترونية أو العكس (ويجب على المرخص له استيفاء جميع المتطلبات والشروط الخاصة بالمكتب أو المنصة الإلكترونية المراد التغيير لها قبل تنفيذ أي تغيير).
- عند إضافة موقع إلكتروني لمن يقدم الخدمة عبر مقر فعلي "مكتب".
- تغيير المنصة الإلكترونية التي تتم من خلالها تقديم الخدمة وممارسة النشاط على أن تتوفر بالمنصة الإلكترونية الجديدة جميع الشروط والمتطلبات الخاصة بالمنصة الإلكترونية.

4. نقل ملكية الترخيص، مع مراعاة أن تتوفر فيمن سينقل له الترخيص الاشتراطات المحددة في اللائحة، وأن تكون المدة المتبقية لسريان الترخيص لا تقل عن (60) يوماً وسداد المقابل المالي لنقل ملكية الترخيص، وهو كالآتي:

الخدمة	الفترة	المقابل المالي (بالريال السعودي)
نقل ملكية الترخيص	خدمات سفر وسياحة عام	1,000
	وكالة السفر والسياحة	700

**تجديد الترخيص:**

على المرخص له - في حال رغبته بتجديد الترخيص - التقدم للوزارة وفق النموذج المعد لذلك، مع توفير اشتراطات التجديد حسب الآتي:

أ- توفير جميع الاشتراطات المذكورة بطلب الترخيص حسب فئة الترخيص صفحة (6).

ب- سداد المقابل المالي للتجديد وفق جدول المقابل المالي الآتي:

مدة الترخيص					الخدمة	
خمس سنوات	أربع سنوات	ثلاث سنوات	سنتين	سنة واحدة	الفئة	تجديد الترخيص
المقابل المالي (بالريال السعودي)						
10,000	8,000	6,000	4,000	2,000	خدمات سفر وسياسة عام	
5,000	4,000	3,000	2,000	1,000	وكالة السفر والسياحة	

مدة الترخيص					الخدمة
سنة واحدة	سنتين	ثلاث سنوات	أربع سنوات	خمس سنوات	تجديد ترخيص للمرفق الفرعي
المقابل المالي (بالريال السعودي)					
1,000	2,000	3,000	4,000	5,000	

** تقوم الوزارة بتجديد الفروع تلقائياً عند تجديد الفرع الرئيسي مع الأخذ بالاعتبار المقابل المالي للفروع.

1. بعد استيفاء المرخص له جميع الاشتراطات تصدر الوزارة الترخيص المجدد، ويسري الترخيص من تاريخ تجديده، ولمدة لا تتجاوز (5) سنوات.

تعديل فئة الترخيص

في حال رغبة المرخص له في تعديل فئة ترخيصه خلال فترة سريان الترخيص، يمكنه التقديم عبر خدمة تعديل فئة الترخيص في موقع الوزارة، ويتم احتساب المقابل المالي وفق الآتي:

- عند التعديل من فئة (وكالة سفر وسياحة) إلى فئة (خدمات سفر وسياحة عام) يتم سداد فرق قيمة المقابل المالي بين الفئتين ويحتسب هذا الفرق على أساس سنوي ويتناسب مع المدة المتبقية من الترخيص، وبذلك يقتصر السداد على قيمة الفرق للفترة المتبقية فقط للترخيص، دون إعادة دفع كامل رسوم الترخيص.

مثال توضيحي:

- في حال كان لدى المرخص له ترخيص قائم لفئة وكالة سفر وسياحة لمدة 5 سنوات، ويتبقى من مدة الترخيص سنتان، ويرغب في التعديل إلى فئة خدمات سفر وسياحة عام:
- يتم احتساب الفرق السنوي بين الفئتين.
 - ثم يطبق هذا الفرق على السنتين المتبقيتين فقط.
 - يتم سداد فرق التكلفة عن السنتين المتبقيتين دون دفع قيمة الترخيص بالكامل.
 - في حال رغبة المرخص له في تعديل فئة الترخيص من (خدمات سفر وسياحة عام) إلى فئة (وكالة سفر وسياحة) خلال فترة سريان الترخيص ولا يترتب على هذا التعديل دفع أي مقابل مالي إضافي، كما لا يتم استرداد فرق قيمة المقابل المالي المدفوع سابقاً بين الفئتين.

الغاء الترخيص:

يمكن للمرخص له إلغاء الترخيص عبر خدمة إلغاء الترخيص في موقع الوزارة، وعلى المرخص له - عند إلغاء ترخيص المرفق الرئيسي مع وجود ترخيص لمرفق فرعي تابع له - الآتي:

1. إذا كان الإلغاء بناءً على أحكام النظام واللائحة: تحديد مرفق رئيسي بديل - خلال مهلة لا تتجاوز (15) يوماً من تاريخ الإلغاء - تتوافر فيه جميع الاشتراطات المحددة في اللائحة،

توضيح المتطلب:

إذا كان الغاء الترخيص مبنياً على أحكام النظام واللائحة يتعين على المرخص له تحديد مرفق رئيسي بديل خلال مدة لا تتجاوز (15) يوماً من تاريخ الإلغاء، على أن تتوافر في هذا المرفق جميع الاشتراطات والمتطلبات المحددة في اللائحة ليعتمد كمرفق رئيسي بديل. وفي حال عدم قيام المرخص له بتحديد مرفق رئيسي بديل خلال المدة المحددة، فإن الوزارة تقوم بتحديد مرفق رئيسي بديل بحسب الاشتراطات المحددة في اللائحة

2. إذا كان الإلغاء بناءً على طلبه: يتم تحديد مرفق رئيسي بديل تتوافر فيه جميع الاشتراطات المحددة في اللائحة، قبل إلغاء الترخيص.

توضيح المتطلب:

إذا كان الإلغاء بناءً على طلب المرخص له يتعين على المرخص له تحديد مرفق رئيسي بديل من أحد الفروع التابعة له بحيث تتوافر فيه جميع الاشتراطات المحددة في اللائحة، وذلك قبل استكمال إجراءات إلغاء ترخيص المرفق الرئيسي. ليعتمد كمرفق رئيسي بديل ويتم ذلك عبر خدمة إلغاء الترخيص على موقع الوزارة

المقابل المالي (بالريال السعودي)

الخدمة

دون مقابل مالي

إلغاء الترخيص

وزارة السياحة
Ministry of Tourism

