

لائحة خدمات السفر والسياحة.

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

والمعدلة بالقرار الوزاري رقم (3825) وتاريخ 1447/12/16هـ

الرقم: ٣٨٢٥/١٤٤٧	التاريخ: ١٤٤٧/٢/٢٦	المرفقات: ١٨	وزارة السياحة Ministry of Tourism	وزارة السياحة Ministry of Tourism	١٣٥٠ مكتب الوزير
٧٠٠١٤٠٣٩٠٣			(قرار وزاري)		

الموضوع: بشأن لائحة خدمات السفر والسياحة

- إن وزير السياحة.
- بناءً على الصلاحيات الممنوحة له نظاماً.
- واستناداً على نظام السياحة الصادر بالمرسوم الملكي رقم (١٨/م) وتاريخ ١٤٤٤/١/٢٦ هـ.
- وبعد الاطلاع على لائحة خدمات السفر والسياحة الصادرة بالقرار الوزاري رقم (٢٢٩٠) وتاريخ ١٤٤٤/٥/١٩ هـ.
- وبناءً على ما تقتضيه المصلحة العامة.

يقرر ما يلي:

- أولاً: الموافقة على تعديل لائحة خدمات السفر والسياحة، وفق الصيغة المرفقة.
- ثانياً: على المرخص لهم بتراخيص سارية قبل صدور هذا القرار: تعديل أوضاعهم وفق الآلية المرافقة لهذا القرار، وذلك خلال مدة لا تتجاوز مئة وثمانين يوماً من تاريخ نفاذه.
- ثالثاً: ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية، ويعمل به من تاريخ نشره، ويلغى كل ما يتعارض معه من أحكام.
- رابعاً: يبلغ هذا القرار لمن يلزم لإنفاذه والعمل بموجبه.

وزير السياحة
أحمد بن عقيل الخطيب

آلية تعديل أوضاع المرخصين لممارسة نشاط خدمات السفر والسياحة بناءً على لائحة خدمات السفر والسياحة الصادرة بالقرار الوزاري رقم (٢٢٩٠) وتاريخ ١٤٤٤/٥/١٩ هـ، بما يتوافق مع أحكام لائحة خدمات السفر والسياحة المعدلة.

يهدف الآلية إلى تنظيم إجراءات تعديل أوضاع المرخصين لممارسة نشاط خدمات السفر والسياحة بناءً على لائحة خدمات السفر والسياحة الصادرة بالقرار الوزاري رقم (٢٢٩٠) وتاريخ ١٤٤٤/٥/١٩ هـ، بما يتوافق مع أحكام لائحة خدمات السفر والسياحة المعدلة، ويضمن تعديل فئة التراخيص الصادرة لهم سابقاً خلال المهلة المحددة لذلك.

أولاً: مهلة تعديل أوضاع المرخصين:

يجب على المرخص لهم بمزاولة نشاط خدمات السفر والسياحة تعديل أوضاع تراخيصهم خلال مدة لا تتجاوز (١٨٠) يوماً من تاريخ نفاذ لائحة خدمات السفر والسياحة المعدلة، ولنقضي هذه المهلة بانقضاء مدتها أو بانتهاء أيٍّ من التراخيص، أيهما أسبق.

ثانياً: إجراءات تعديل الأوضاع:

١- تعديل فئة الترخيص:

بقاء فئة (وكالة سفر وسياحة)، وفئة (خدمات سفر وسياحة عام) على نفس الفئات دون تغيير. وتعديل فئة الترخيص لباقي فئات خدمات السفر والسياحة وفقاً للآتي:

- فئة (حجز وحدات الضيافة): يتم تعديل فئة الترخيص لفئة (وكالة سفر وسياحة).
 - فئة (تنظيم الرحلات السياحية): يتم تعديل فئة الترخيص لفئة (خدمات سفر وسياحة عام).
 - المرخص لهم لأكثر من ترخيص بفئات متعددة: يتم تعديل الفئات من خلال دمج التراخيص في ترخيص واحد بفئة (خدمات سفر وسياحة عام)، باستثناء المرخص لهم لأكثر من ترخيص بفئتي (حجز وحدات الضيافة) و (وكالة السفر والسياحة) فقط، فيتم تعديل الفئات من خلال دمج التراخيص في ترخيص واحد بفئة (وكالة سفر وسياحة).
- لا يترتب على تعديل أيٍّ من فئات التراخيص المذكورة أعلاه للتراخيص الممارسة دفع أي مقابل مالي، أو تغيير في تاريخ سريانه.

٢- توفير الاشتراطات:

يقوم المرخص لهم بتوفير الاشتراطات الجديدة، والتقدم للوزارة قبل انتهاء المهلة التصحيحية للتحقق من استيفاء الاشتراطات وفقاً للآتي:

- التحديث على أنشطة السجل التجاري لإضافة الأنشطة المطلوبة لفئة الترخيص الجديدة.
- تقديم ضمان مالي، أو وثيقة تأمين سارية المفعول، أو كلاهما معاً، بحسب فئة الترخيص الجديدة والخدمات المقدمة.

ثالثاً: انتهاء المهلة التصحيحية:

بعد انتهاء المهلة التصحيحية، تقوم الوزارة بتطبيق العقوبات عن أي مخالفة وفقاً لجدول وقواعد المخالفات والعقوبات للأنشطة السياحية.

المحتويات

الوصف	الصفحة
الفصل الأول: أحكام تمهيدية	5
الفصل الثاني: الترخيص	7
الفصل الثالث: الإعفاءات	10
الفصل الرابع: الضمانات المالية والتأمين	11
الفصل الخامس: الالتزامات المستمرة	12
الفصل السادس: أحكام عامة	17
جدول المقابل المالي	18

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

المرخص له: كل شخصية ذات صفة اعتبارية حاصلة على ترخيص من الوزارة بموجب النظام واللائحة.

مرفق خدمات السفر والسياحة: المكان الذي يزاول من خلاله المرخص له نشاط خدمات السفر والسياحة، سواء كان مبنى أو موقعاً إلكترونياً أو ما في حكمها.

المرفق الرئيسي: مرفق خدمات السفر والسياحة الذي يتم من خلاله إدارة وتنظيم المرفق الفرعي التابع للمرخص له.

المرفق الفرعي: مرفق خدمات السفر والسياحة الذي يتبع إدارياً وتنظيماً للمرفق الرئيسي.

مرفق الضيافة السياحي: كل مكان يوفر 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 أو تستهدف فيه الأنشطة السياحية 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.

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.

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

المادة الثانية:

تحدد اللائحة الأحكام المنظمة للحصول على الترخيص والاشتراطات لممارسة نشاط خدمات السفر والسياحة، ومتطلباته وإجراءاته، والالتزامات المستمرة على المرخص له.

الفصل الثاني: الترخيص

المادة الثالثة:

لا تجوز ممارسة نشاط خدمات السفر والسياحة دون الحصول على الترخيص، أو بعد انتهائه أو إلغائه، أو خلال فترة تعليق الترخيص، أو مع فقدان شرط من شروط الترخيص الواردة في المادة (الخامسة) من اللائحة، أو خلال فترة إغلاق مرفق خدمات السفر والسياحة.

المادة الرابعة:

تكون فئات ترخيص نشاط خدمات السفر والسياحة وفقاً للآتي:

1. فئة وكالة سفر وسياحة، تتيح للمرخص له تقديم خدمة واحدة أو أكثر من ضمن الخدمات الآتية:
 - أ. تسويق و/أو بيع تذاكر السفر البري أو البحري أو الجوي، والخدمات المرتبطة بها.
 - ب. تسويق و/أو بيع حجوزات الإقامة في مرافق الضيافة السياحية، ومرافق الضيافة السياحية الخاصة.
 - ج. تسويق و/أو بيع البرامج السياحية داخل وخارج المملكة.
 - د. تقديم الاستشارات السياحية.
 - هـ. ترتيب خدمات الإرشاد السياحي.
 - و. ترتيب و/أو بيع خدمات التأمين للسائح.
 - ز. ترتيب خدمات إصدار التأشيرات للسفر خارج المملكة.
 - ح. ترتيب خدمات إصدار رخص القيادة الدولية وما في حكمها.
2. فئة خدمات سفر وسياحة عام، تتيح للمرخص له تقديم خدمة واحدة أو أكثر من ضمن الخدمات الآتية:
 - أ. جميع الخدمات المشار إليها في الفئة الواردة في الفقرة (1) من هذه المادة.
 - ب. إعداد البرامج السياحية داخل وخارج المملكة.
 - ج. تنفيذ البرامج السياحية داخل المملكة.
 - د. ترتيب خدمات إصدار تأشيرات الزيارة للراغبين في القدوم إلى المملكة، وفقاً للضوابط اللازمة لذلك.
 - هـ. ترتيب خدمات النقل والاستقبال والتوديع.
 - و. ترتيب خدمات الحجوزات والزيارات للفعاليات، والمتاحف، والمطاعم، وغيرها.
 - ز. ترتيب خدمات خاصة بالسائح (كونسيرج) المتصلة بالسفر والسياحة.
 - ح. ترتيب خدمات التموين وتوفير الأطعمة والمشروبات في البرامج السياحية.
 - ط. ترتيب خدمات النقل (البري والبحري والجوي) المستأجرة، بمختلف أحجامها، وسعة مقاعدها، بالتنسيق مع مزودي خدمات وسائل النقل.

المادة الخامسة:

يشترط عند التقدم بطلب الترخيص، توفير الآتي:

1. سجل تجاري ساري المفعول، يتضمن فئة نشاط خدمات السفر والسياحة المطلوب ضمن أنشطة السجل التجاري.
 2. ترخيص ساري المفعول من وزارة البلديات والإسكان، أو الجهة المختصة بحسب الأحوال-، وتوثيق الموقع الإلكتروني أو ما في حكمه -إن وجد- من المركز السعودي للتنافسية والأعمال، ويكتفى بالتوثيق لمن يقدم الخدمة إلكترونياً فقط.
 3. تقديم ضمان مالي، أو وثيقة تأمين سارية المفعول، أو كلاهما معاً، وفق المادة (الثالثة عشرة) من اللائحة.
- وعلى مقدم الطلب تعبئة النموذج الخاص بالبيانات الرسمية لطالب الترخيص، وبيانات مرفق خدمات السفر والسياحة، وبيانات من يمثل طالب الترخيص في التعاملات مع الوزارة -إن وجد-.

المادة السادسة:

تصدر الوزارة الترخيص بعد قيام طالب الترخيص بتوفير الاشتراطات الواردة في المادة (الخامسة) من اللائحة، وسداده المقابل المالي وفق جدول المقابل المالي المرفق بهذه اللائحة، وفي حال رفض الطلب يكون القرار مسبباً، ويبلغ به طالب الترخيص.

المادة السابعة:

1. يجب أن يحتوي الترخيص على تاريخ إصداره وانتهائه، وفئته، وبيانات المرخص له، وأي بيانات أخرى تحددها الوزارة.
2. يصدر الترخيص على أساس سنوي، ولا تزيد مدة سريان الترخيص على (5) سنوات، قابلة للتجديد وفق أحكام اللائحة.

المادة الثامنة:

يجب الحصول على ترخيص مستقل لكل مرفق فرعي، ويكون بذات فئة المرفق الرئيسي، ويستثنى طلب الترخيص للمرفق الفرعي من الشرط الوارد في الفقرة (3) من المادة (الخامسة) من اللائحة.

المادة التاسعة:

1. على المرخص له -في حال رغبته بتجديد الترخيص- التقدم للوزارة وفق النموذج المعد لذلك، مع توفير اشتراطات التجديد حسب الآتي:
 - أ- توفير الاشتراطات المحددة في المادة (الخامسة) من اللائحة بحسب فئة الترخيص.
 - ب- سداد المقابل المالي وفق جدول المقابل المالي المرفق بهذه اللائحة.
2. بعد استيفاء المرخص له الاشتراطات الواردة في الفقرة (1) من هذه المادة، تصدر الوزارة الترخيص المجدد، ويسري الترخيص من تاريخ تجديده، ولمدة لا تتجاوز (5) سنوات، مع مراعاة ما ورد في الفقرة (2) من المادة (السابعة).

المادة العاشرة:

على المرخص له الحصول على موافقة الوزارة، واستيفاء المتطلبات اللازمة لذلك، وسداد المقابل المالي وفق جدول المقابل المالي المرفق بهذه اللائحة -إن وجد- 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.
2. إغلاق مرفق خدمات السفر والسياحة بشكل دائم قبل انتهاء الترخيص، على أن يبلغ المرخص له كل من تأثر بهذا الإغلاق، وإنهاء جميع الالتزامات القائمة قبل الإغلاق.
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 الكتروني -أو ما في حكمه- للترخيص الصادر لمرفق خدمات السفر والسياحة.
4. نقل ملكية الترخيص، مع مراعاة أن تتوفر فيمن سينقل له الترخيص الاشتراطات المحددة في اللائحة، وأن يكون الترخيص ساري المفعول عند طلب النقل.

المادة الحادية عشرة:

على المرخص له عند إلغاء ترخيص المرفق الرئيسي مع وجود ترخيص لمرفق فرعي تابع له؛ القيام بالآتي:

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

الفصل الثالث: الاعفاءات

المادة الثانية عشرة:

يجوز بقرار من الوزير -أو من يفوضه- الإعفاء من الاشتراط الوارد في الفقرة (3) 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 والتأمين

المادة الثالثة عشرة:

يحدد بقرار من الوزير -أو من يفوضه- مقدار الضمان المالي على ألا يتجاوز مليوني ريال، ونوع وثيقة التأمين، والفئة التي يشترط فيها تقديم الضمان المالي أو وثيقة التأمين أو كلاهما معاً للحصول على الترخيص.

المادة الرابعة عشرة:

1. يستوفي 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.
2. تستوفي الغرامة المفروضة على المرخص له المشار إليها في الفقرة الفرعية (أ) من هذه المادة بعد انقضاء (45) يوماً من تاريخ تبليغه بها.
3. تستوفي الحقوق المالية المشار إليها في الفقرة الفرعية (ب) 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، أن يقوم باستيفائه خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً.

المادة السادسة عشرة:

مع مراعاة ما ورد في المادة (الرابعة عشرة) من اللائحة، في حال إلغاء المرخص له ترخيصه؛ فإنه يتم الإفراج عن الضمان المالي بموافقة الوزارة. وبناءً على طلب يقدم من المرخص له

الفصل الخامس: الالتزامات المستمرة

المادة السابعة عشرة:

يلتزم المرخص له بالآتي:

1. عدم استخدام اسم الوزارة أو شعارها في أي إعلان أو نشاط تسويقي، إلا بعد الحصول على موافقتها.
2. التجاوب مع الوزارة على مدار الساعة.
3. الحصول على الموافقات والتصاريح والتراخيص اللازمة في الحالات الآتية:
 - أ- عند ترتيب أي أنشطة، أو فعاليات، أو إقامة أي احتفالات، أو مناسبات، تقع ضمن اختصاص إحدى الجهات الحكومية.
 - ب- عند زيارة المواقع التي تشترط الجهة المشرفة عليها الحصول على الموافقة لزيارتها.
4. تقديم الخدمات بحسب الترخيص.
5. عدم تمكين الغير من استخدام الترخيص.
6. توضيح البيانات الأساسية المحددة في الترخيص، وذلك على النحو الآتي:
 - أ. إبراز الرمز الإلكتروني الموحد الصادر من المركز السعودي للتنافسية والأعمال في مكان ظاهر في مرفق خدمات السفر والسياحة.
 - ب. إدراج الاسم التجاري، ورقم وفئة الترخيص، في اللوحة الخارجية للمبنى والموقع الإلكتروني -أو ما في حكمه -.
 - ج. إدراج الاسم التجاري، ورقم وفئة الترخيص، في منصات الحجز الإلكتروني عند التعامل معها.
 - د. إدراج الاسم التجاري، ورقم وفئة الترخيص، في جميع المستندات والأوراق الرسمية والمطبوعات.
 - هـ. إدراج الاسم التجاري، ورقم الترخيص، في الإعلانات وعند التسويق للخدمات.

المادة الثامنة عشرة:

يلتزم المرخص له -لضمان جودة الخدمة المقدمة- بالآتي:

1. عدم التعامل مع غير المرخص أو غير المصرح لهم من الوزارة أو المسجلين لدى الجهات المختصة عند تسويق الخدمات أو تنفيذها.
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.
3. استخدام بيانات ومعلومات وصور تتطابق مع الواقع الفعلي للخدمات المقدمة عند نشرها أو الإعلان عنها، في حال كان إدخال تلك البيانات والمعلومات والصور يتم من قبله.
4. استقبال السائحات والتعامل معه والرد على استفساراته بلباقة واحترام.
5. الرد على استفسارات وشكاوى السائحات المتعلقة بالخدمات المقدمة، على مدار الساعة.
6. وضع آلية لتلقي الاستفسارات والشكاوى، والتعامل معها ومعالجتها، والتقيد بتلك الآلية، وإبلاغ السائح بها.

7. استخدام اللغتين العربية أو الإنجليزية بما يتناسب مع رغبة السائح، في التعاملات والموقع الإلكتروني والرد على الهاتف والبريد الإلكتروني بما يتناسب مع رغبة السائح.
8. إعداد نشرات استرشادية مطبوعة أو إلكترونية للسائح عن البرامج السياحية عند خدمة تسويق البرامج السياحية داخل المملكة أو خارجها.
9. تخصيص مرشد سياحي مرخص واحد على الأقل لكل (25) سائحاً عند ترتيب خدمات الإرشاد السياحي، والتأكد من مطابقة نوع ترخيص المرشد السياحي للخدمة المقدمة.
10. التأكد من التزام العاملين في مرفق خدمات السفر والسياحة أو خلال تقديمهم للخدمات؛ بالمحافظة على النظافة الشخصية وحسن المظهر.
11. المحافظة على النظافة العامة والصيانة في مرفق خدمات السفر والسياحة أو المستخدمة خلال تقديم الخدمة.
12. تحديد أيام وأوقات العمل لمرفق خدمات السفر والسياحة، وإبرازها في مكان ظاهر عند المدخل.
13. تسجيل جميع المكالمات والمراسلات الواردة والصادرة من خدمة العملاء وحفظها لمدة سنة، لتزويد الوزارة أو الجهات المختصة بها عند طلبها.
14. عدم الامتناع عن تقديم الخدمة دون أسباب مقبولة نظاماً.
15. وضع آلية تتيح للسائح تقييم الخدمات المتعاقد على تقديمها بعد إتمامها.

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 الوزارة مناسبة وخلال المدة التي تحددها.
 2. تحديث بياناته، وبيانات مرفق خدمات السفر والسياحة، وبيانات من يمثله في التعاملات مع الوزارة -إن وجد-، في النظام الإلكتروني التابع للوزارة فور تغييرها.
 3. تزويد الوزارة بمعلومات وبيانات البرامج السياحية والمستفيد منها، وفق الآليات التي تعتمدها الوزارة.
 4. 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 بيانات شخصية.

المادة العشرون:

- يلتزم المرخص له -لضمان الشفافية في أسعار الخدمات المقدمة - بإعلان قائمة أسعار الخدمات المقدمة باللغتين العربية والإنجليزية، على أن تشتمل 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 إلى 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 الأمنية.
5. منع التدخين داخل مرفق خدمات السفر والسياحة.
6. إبلاغ الجهات المختصة والوزارة فوراً وبشكل مباشر من خلال القنوات المخصصة لذلك عن أي حادث يتعلق بالأمن والسلامة في مرفق خدمات السفر والسياحة أو عند تنفيذ الخدمات.
7. عدم إتاحة أو استخدام نظام حجز تذاكر الطيران لأي أشخاص أو جهات داخل أو خارج المملكة، ما لم يكن هناك امتياز تجاري بين المرخص لهم.
8. عدم بيع وتنفيذ حجز تذاكر الطيران بأرقام (IATA) لجهات تقع خارج المملكة، قبل الحصول على موافقة الوزارة.

المادة الثانية والعشرون:

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

1. إبلاغ طالب الخدمة بالتالي:
 - أ. الخدمات المقدمة، والسعر التفصيلي لها، وآلية الدفع، والإلغاء، والاسترداد، والتعديل.
 - ب. حقوق السائح، مثل: الخدمات البديلة، والتغيير على الخدمات في الظروف الطارئة والقوة القاهرة، والسياسات المتعامل بها، وغيرها.
2. إصدار مستند الحجز بعد الاتفاق مع طالب الخدمة، وتزويده به ويكون باللغة العربية أو الإنجليزية بما يتناسب مع رغبة طالب الخدمة، على أن يتضمن التالي:
 - أ- نوع الخدمات المقدمة ومواصفاتها، وتوضيح الخدمات المشمولة.
 - ب- السعر الإجمالي للخدمات، وتفصيل سعر كل خدمة، بما يشمل الرسوم والضرائب وغيرها.
 - ج- تاريخ مستند الحجز، والتواريخ المرتبطة بالخدمات المقدمة ومدتها.
 - د- تعليمات وشروط أحكام الحجز، والإلغاء والاسترداد، والتعديل.
 - هـ- حقوق السائح، مثل: الخدمات البديلة، والتغيير على الخدمات في الظروف الطارئة والقوة القاهرة، والسياسات المتعامل بها، وغيرها.
 - و- آلية تقديم طلب إلغاء الحجز واسترداد قيمته، أو تعديله، وآخر موعد لقبول الطلب.

- ز- آلية حجز مبلغ التأمين المطلوب -إن وجد- وآلية ومدة استرداده.
- ح- بيانات ومعلومات التواصل مع خدمة العملاء التابعة للمرخص له، وبيانات ومعلومات التواصل مع الوزارة بشأن الاستفسارات والشكاوى.
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. توفير أجهزة نقاط البيع أو حلول الدفع - بحسب المكان الذي يزاول من خلاله أعمال الترخيص-، مع خدمة الدفع الائتمانية (فيزا، وماستر كارد معاً) على الأقل وغيرها من الوسائل الأخرى.
6. عدم خصم أي مبلغ من حساب بطاقة السائح الائتمانية، أو المطالبة بذلك، ما لم تكن ضمن المبالغ المتفق عليها معه وفق مستند الحجز.
7. إتمام عملية استرداد المبلغ للسائح خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً، عند عدم تقديم الخدمة المتفق عليها، ووفق وسيلة الدفع المستخدمة.

المادة الثالثة والعشرون:

1. يلتزم المرخص له عند تعذر تمكين السائح من تسجيل الدخول للوحدة المحجوزة - بمسند حجز مؤكد - في مرفق ضيافة سياحي أو مرفق ضيافة سياحي خاص؛ بإبلاغ السائح فوراً، وتخيره 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، بإبلاغ السائح فوراً وتخيره 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.
- ويلتزم المرخص له بما يصدر من الوزارة والجهات المختصة بشأن الظروف الطارئة أو القوة القاهرة التي تؤثر على تقديم خدماته.

المادة الرابعة والعشرون

- يلتزم المرخص له -لضمان كفاءة العاملين في مرفق خدمات السفر والسياحة- بالآتي:
1. إذا كان العامل سعوديًّا: يجب أن تتوفر فيه الاشتراطات والمؤهلات التالية:
 - أ. 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.
 - ب. أن يكون العامل من رؤساء الأقسام، والوحدات، والإدارات، والمتعاملون بشكل مباشر مع السائح حاصلون على شهادات لبرامج تدريبية متخصصة في مجال عملهم ويستثنى من ذلك المرخص له المسجل مديراً في السجل التجاري.
 2. إذا كان العامل غير سعودي يجب أن تتوفر فيه الاشتراطات والمؤهلات بموجب دليل تصنيف رخص العمل الصادر من الجهة المختصة، وفقاً للتالي:
 - أ. المهن المصنفة (عالية المهارة) أن يكون حاصل على مؤهل علمي لا يقل عن البكالوريوس، مع خبرة عملية (7سنوات) على الأقل في مجال خدمات السفر والسياحة، واستيفاء متطلبات الاعتماد المهني.
 - ب. المهن المصنفة (ماهرة) أن يكون حاصل على مؤهل علمي لا يقل عن البكالوريوس، مع خبرة عملية (5سنوات) على الأقل في مجال خدمات السفر والسياحة، واستيفاء متطلبات الاعتماد المهني.
 - ج. المهن المصنفة (أساسي) لا يتطلب مؤهل علمي، ويكتفى بالحصول على خبرة عملية (سنتين) على الأقل، واستيفاء متطلبات الاعتماد المهني.
 3. 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.
 4. مراعاة التعليمات التي تصدر من الوزارة، بناءً على التنسيق بين الوزارة والجهات المختصة، في شأن العاملين في مرفق خدمات السفر والسياحة.

الفصل السادس: أحكام عامة

المادة الخامسة والعشرون:

1. يخضع ممارس نشاط خدمات السفر والسياحة لأعمال التفتيش وفقاً للنظام ولوائح، والقرارات والتعليمات التي تصدرها الوزارة والجهات المختصة لهذا الغرض.
2. تطبق العقوبات على أي مخالفة لأحكام النظام واللائحة وفقاً لجدول المخالفات والعقوبات المشار إليه في المادة (السادسة عشرة) من النظام.

المادة السادس والعشرون:

دون إخلال بالأنظمة ذات الصلة، للوزارة في سبيل أداء مهامها الآتي:

1. الاستعانة بشركات أو جهات فنية متخصصة للقيام ببعض مهامها، على أن يكون لديها الكوادر الفنية الكافية المدربة، والخبرة في مجال المهمات المسندة إليها، بناءً على ما تحدده الوزارة، وذلك وفقاً لأحكام النظام ولوائح.
2. الاستعانة بخدمات الربط مع الجهات الحكومية أو القطاع الخاص للتحقق من صحة البيانات المقدمة من قبل المستفيد، وللوزارة الحصول على أي مستندات ذات صلة في حال توفرها لدى جهات حكومية أخرى.
3. الاستفادة من منتجات وحلول تقنية المعلومات المتاحة مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والحوسبة السحابية، وأتمتة العمليات.

المادة السابعة والعشرون:

تصدر أدلة الإجراءات والضوابط والمعايير والقرارات والتعليمات اللازمة لتنفيذ أحكام اللائحة بقرار من الوزير أو من يفوضه، وتحديث بالطريقة نفسها، وتنشر في الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة ويُعمل بها من تاريخ نشرها.

المادة الثامنة والعشرون:

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

المادة التاسعة والعشرون:

يُعدّ ما ترسله الوزارة -بناءً 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.

جدول المقابل المالي لنشاط خدمات السفر والسياحة

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

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

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

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	

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

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

الخدمة	المقابل المالي (بالريال السعودي)
تغيير السجل التجاري أو الاسم التجاري	دون مقابل مالي

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

الخدمة	المقابل المالي (بالريال السعودي)
إلغاء الترخيص	دون مقابل مالي