



الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني
Saudi Commission for Tourism & National Heritage

(٢٥٠)

رئيس الهيئة

الرقم:

التاريخ:

المرفقات:

قرار مجلس الإدارة رقم (٣٨/٢) وتاريخ ١٥/٨/١٤٣٦ هـ

إن مجلس إدارة الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني،

وبناءً على الصلاحيات المخولة له نظاماً،

وبناءً على المادة الثامنة عشرة من نظام السياحة الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٢)

وتاريخ ٩/١/١٤٣٦ هـ.

وبعد الاطلاع على محضر مجلس إدارة الهيئة لجلسته الثامنة والثلاثين التي عُقدت بتاريخ

١٥/٨/١٤٣٦ هـ.

يقرر ما يلي:

أولاً: اصدار لائحة وكالات السفر والسياحة، بالصيغة المرفقة لهذا القرار.

ثانياً: ينشر هذا القرار واللائحة المرفقة به بالجريدة الرسمية، ويعمل به اعتباراً من تاريخ

النشر.
الرضي

رئيس مجلس الإدارة

سلطان بن سلمان بن عبدالعزيز



الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني
Saudi Commission for Tourism & National Heritage

لائحة وكالات السفر والسياحة



المحتويات

الصفحة	الوصف
٢	الفصل الأول: التعريفات وخدمات السفر والسياحة
٧	الفصل الثاني: الترخيص
١٤	الفصل الثالث: تجديد الرخصة والتنازل والتعديل وفقده وتلفه
١٦	الفصل الرابع: التصنيف
١٨	الفصل الخامس: الاعتراضات والتظلم على التصنيف
١٩	الفصل السادس: قوائم الأسعار
٢٠	الفصل السابع: التزامات المرخص له
٢٢	الفصل الثامن: منسوبو الوكالة
٢٤	الفصل التاسع: الرقابة والتفتيش والشكاوى
٢٩	الفصل العاشر: أحكام عامة



الفصل الأول

التعريفات وخدمات السفر والسياحة

المادة الأولى:

يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة أمام كل منها، ما لم يقتضِ السياق خلاف ذلك:

النظام: نظام السياحة.

اللائحة: لائحة وكالات السفر والسياحة تنفيذاً لأحكام النظام، وما يصدر بشأنها.

الهيئة: الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني.

مجلس الإدارة: مجلس إدارة الهيئة.

رئيس المجلس: رئيس مجلس الإدارة.

الرئيس: رئيس الهيئة.

الإدارة المختصة: الإدارة العامة للتراخيص أو أيّاً من الإدارات ذات العلاقة بالهيئة، أو فروع الهيئة بمناطق المملكة، أو ممثل الهيئة في مكتب الأمانة أو البلدية أو الهيئة العامة للاستثمار (حال تفويضهم) وفق ما تحدده ادلة الاجراءات.

الترخيص: مراحل استيفاء الاشتراطات والمتطلبات الموضحة في اللائحة والأدلة الإجرائية للحصول على الرخصة.

الرخصة: وثيقة محددة المدة، تصدر معتمدة من الهيئة، باسم المرخص له لممارسة تشغيل وكالة السفر والسياحة وفق أحكام النظام واللائحة.

المرخص له: كل شخص طبيعي أو معنوي حاصل على الرخصة وشهادة التصنيف سارية المفعول من الهيئة لممارسة نشاط وكالات السفر والسياحة وفق أحكام النظام واللائحة.



التصنيف: عملية تتضمن تعريفاً ووصفاً وتقييماً لمستوى الخدمة المقدمة بوكالة السفر والسياحة، مع تقسيمها لفئات محددة وفق اللائحة.

شهادة التصنيف: وثيقة محددة المدة، تصدر معتمدة من الهيئة، باسم وكالة السفر والسياحة، ومحددات فيها التصنيف.

معايير التصنيف: الشروط والمتطلبات الواجب توافرها في وكالة السفر والسياحة للحصول على التصنيف المناسب وفق اللائحة.

وكالة السفر والسياحة (الوكالة): كل مرخص له يقوم، بشكل منتظم، بتزويد أشخاص آخرين بوحدة، أو أكثر من الخدمات المنفصلة - المذكورة في الفقرة رقم (١) من المادة الثانية - مقابل أجر وفق أحكام النظام واللائحة.

المكتب الرئيس: المقر الأساس للوكالة وعنوانه الرسمي لتبادل المكاتبات والمراسلات والإشعارات الخاصة بممارسة تشغيل نشاط وكالات السفر والسياحة مع كافة الجهات.

الفرع: مكان يتبع إدارياً وتنظيماً - بما فيه الموجود داخل المباني الإدارية للجهات - للمكتب الرئيس لغرض ممارسة تشغيل نشاط وكالة السفر والسياحة وفق النظام واللائحة.

منسوبي الوكالة: كل شخص يعمل في المكتب الرئيس أو الفرع، ويرتبط بعلاقة عمل نظامية مع المرخص له في وظيفة ذات صلة بممارسة تشغيل وكالة السفر والسياحة، مثل: (مدير الوكالة، ومأمور الحجز، وإصدار التذاكر)، أو غيرها من الوظائف.

ممارس النشاط: المرخص له وغير المرخص له ممن يقوم بشكل منتظم، بتزويد أشخاص آخرين بواحد، أو أكثر من الخدمات المنفصلة مقابل أجر وفق أحكام النظام واللائحة). لينتفق مع الألفاظ الواردة في اللائحة، مثل بداية المادة الثانية.

قائمة الأسعار: بيان يحتوي على رسم للخدمات في نشاط السفر والسياحة التي يحصل عليها المكتب الرئيس والفرع من عملائه مقابل ما يقدم لهم من خدمات.

المقابل المالي: المبالغ المالية المعتمدة، التي تحصل عليها الهيئة نظير الخدمات المقدمة منها، وفق النظام واللائحة.

أدلة الإجراءات: الوثائق والإرشادات والمعايير الخاصة بمتطلبات ممارسة نشاط وكالات السفر والسياحة وفق أحكام النظام واللائحة والتعليمات والتعاميم الصادرة من الهيئة.



الجمعية: الجمعية السعودية للسفر والسياحة.

آياتا (IATA): الاتحاد الدولي للنقل الجوي، الذي يضم عضوية معظم شركات الطيران العالمية، ويقوم باعتماد وكالات السفر والسياحة "كوكيل آياتا" معتمد.

برنامج تسوية مبيعات الوكالات (BSP): برنامج يديره ويشرف عليه الاتحاد الدولي للنقل الجوي، ويتم بواسطته تسوية العلاقة المالية لمبيعات التذاكر التي تصدرها وكالات السفر والسياحة المعتمدة -مثل وكيل آياتا- على شركات الطيران العالمية.

أنظمة التوزيع الشامل المعتمدة: هي أنظمة التوزيع الشامل (الحجز الإلكتروني) لعمل الحجوزات على شركات الطيران من قبل وكالات السفر والسياحة وتعرف بـ(GDS) اختصاراً لـ (Global Distribution Systems).

المخالفة: أي عمل يتعارض مع احكام النظام أو اللائحة، ويتم ضبطها عن طريق الموظف المختص.

قائمة المخالفات: بيان يحدد، على سبيل الحصر الأفعال التي يعد عدم مراعاتها مخالفة وفق النظام واللائحة.

الوسائل التقنية: الأجهزة الإلكترونية التي تحددها أدلة الإجراءات، وتمثل أحد أشكال محضر الضبط.

اللجنة المختصة: لجنة النظر في مخالفات أحكام النظام واللائحة، وإيقاع العقوبات المنصوص عليها في النظام.

العناوين الرسمية: وسائل التواصل بما فيها العنوان الوطني-التي يحددها طالب الترخيص والتصنيف، أو المرخص له، وفق أدلة الإجراءات، واللائحة لإبلاغه بمكاتبات، وقرارات الهيئة، واللجنة المختصة.

المعايير المهنية: وثيقة تعدها الهيئة، توضح المهارات والعلوم والمعارف والسلوكيات المطلوبة في منسوبي الوكالة؛ لتأدية المهام والمسؤوليات بمستوى احترافي، وتكون قابلة للقياس.

الرقابة: الأعمال والإجراءات، المحددة في أدلة الإجراءات، وتطبقها الهيئة، للتأكد من التزام وكالة السفر والسياحة بأحكام النظام واللائحة.



المفتش: كل شخص مخول بقرار من الرئيس أو من يفوضه بالقيام بعملية المعاينة والرقابة والتفتيش على ممارسي نشاط وكالات السفر والسياحة.

التفتيش: المعاينات والزيارات التي يقوم بها المفتش إلى وكالة السفر والسياحة، للتأكد من تطبيق أحكام النظام واللائحة.

محضر الضبط: الأداة التي تستخدمها الهيئة، أثناء عملية الرقابة والتفتيش لضبط المخالفات، حسب الآلية التي تقرها الإدارة المختصة.

خطاب الضمان: تعهد نهائي، غير مشروط، يصدر من أحد البنوك، أو المصارف المرخصة من مؤسسة النقد العربي السعودي بناءً على طلب المرخص له، أو طالب الرخصة وشهادة التصنيف، بدفع قيمتها لصالح الهيئة حال طلبها.

المستهلكين والمستفيدين: هم الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الذين يحصلون على الخدمات السياحية التي يقدمها وكيل السفر والسياحة.

المادة الثانية:

١- تطبق اللائحة على الممارس الذي يُقدّم واحدة أو أكثر من خدمات السفر والسياحة، أو ما يتفرع عن هذه الخدمات كنشاط سياحي، ولا يجوز ممارسة أي من الخدمات التالية إلا بعد الحصول على ترخيص من الهيئة بممارسة نشاط وكالات السفر والسياحة وفق إحدى الفئات المعتمدة بموجب هذه اللائحة، ما لم تسمح لائحة من لوائح النظام بممارسة هذا النشاط منفرداً أو مع أنشطة أخرى:

- (أ) تسويق عبر مختلف وسائط النقل المتعددة.
- (ب) تسويق وبيع برامج الرحلات السياحية الفردية والجماعية التي يتم توفيرها مباشرة، أو بواسطة التعاون مع منظمي الرحلات السياحية.
- (ج) تسهيل الإجراءات، والمساعدة في الحصول على تأشيرات الدخول من السفارات، والقنصليات، الممثلات للدول الأجنبية المعتمدة بالمملكة للمواطنين والمقيمين وفقاً لاشتراطات كل دولة، وذلك بواسطة تعبئة الاستمارات، وتوفير متطلبات إصدار التأشيرة من المستندات اللازمة.



- (د) تنظيم، وترتيب، وتوفير، وبيع خدمات مرافق الإيواء السياحي بمختلف أنواعها داخل المملكة وخارجها للمواطنين والمقيمين، بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة مثل: (وكلاء محليين، فنادق، أنظمة حجز فنادق).
- (هـ) تنظيم وترتيب وتوفير وبيع خدمات الترفيه، حسب طلب العملاء.
- (و) توفير وتقديم وبيع خدمات النقل السياحي بمختلف أنواعها.
- (ز) أعمال الوساطة لدى شركات التأمين المعتمدة، محليا وعالميا لتوفير وبيع وثائق تأمين السفر؛ لتغطية سلامة العملاء طوال فترة سفرهم، حسب المدد المطلوبة والأسعار المعلنة من قبل هذه الشركات، وبعد موافقة الجهات المختصة.
- (ح) توفير، وتقديم، وبيع خدمات الرحلات المستأجرة بمختلف أنواعها، وأحجامها، وسعة مقعدها بالتنسيق مع وسائط النقل المعتمدة.
- (ط) توفير وترتيب وبيع الخدمات التعليمية (توفير القبول للراغبين في الابتعاث أو الدراسة خارج المملكة)، وفقا لما هو معتمد من قبل وزارة التعليم مع إشعارها بقيام المكتب بهذه الخدمة.
- (ي) توفير وترتيب وبيع الخدمات الصحية، حسب طلب العملاء، بعد موافقة وزارة الصحة والجهات المختصة.
- (ك) توفير، وترتيب، وبيع خدمات الرحلات البحرية.
- (ل) توفير، وترتيب، وبيع خدمات الفعاليات السياحية، كالمعارض، والمؤتمرات، والأنشطة ذات العلاقة.
- ٢- يصدر الرئيس، بناءً على عرض الإدارة المختصة، قرار بتحديد أي أعمال، أو خدمات أخرى تعتبر وفق النظام واللائحة ضمن ممارسة تشغيل وكالات السفر والسياحة.



الفصل الثاني

الترخيص

المادة الثالثة:

لا يجوز ممارسة تشغيل وكالة سفر وسياحة وتقديم أي من الخدمات المنصوص عليها في المادة (الثانية) من اللائحة، إلا بعد الحصول على الرخصة وشهادة التصنيف، مجتمعتين، وفق أحكام النظام واللائحة، ويشمل ذلك ممارسة النشاط من خلال الإنترنت أو التعاملات الإلكترونية.

المادة الرابعة:

يقدم طلب الحصول على الرخصة وشهادة التصنيف لوكالة السفر والسياحة، سواء للمكتب الرئيس أو الفرع، إلى الإدارة المختصة، وفق الاشتراطات والضوابط التالية:

أولاً: متطلبات مرحلة تقديم طلب الترخيص:

١- تعبئة طالب الترخيص النموذج الخاص بطلب الترخيص والتصنيف لممارسة تشغيل وكالة سفر وسياحة على الموقع الإلكتروني للهيئة، وفق النموذج والآلية المحددة في أدلة الإجراءات.

٢- توافر الشروط التالية في طالب الترخيص، وتقديم ما يثبت ذلك، ووفق ما تحدده أدلة الإجراءات:

(أ) سعودي الجنسية - سواء كان شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً-، أو مستثمراً أجنبياً حاصل على ترخيص ساري، وفق الأنظمة واللوائح السارية.

(ب) الشخص الطبيعي يجب أن يكون كامل الأهلية، وإلا تعين على من ينوب عنه الحصول على الإذن الشرعي من الجهة المختصة.

(ج) ألا يكون قد سبق الحكم عليه في جريمة مخله بالشرف أو الأمانة، ما لم يكن قد رد إليه اعتباره.



د) ان لا يكون قد سبق صدور قرار او حكم بإلغاء الترخيص ضد طالب الترخيص لمخالفة النظام ولوائحه، ما لم يمضي على صدور القرار او الحكم (٥) سنوات عند تقديم الطلب.

٣- تقديم طالب الترخيص المستندات التالية إلى الإدارة المختصة:

أ) سداد المقابل المالي للهيئة لاستقبال ومراجعة طلب الترخيص.
ب) خطاب من السجل التجاري بحجز الاسم التجاري للمؤسسة أو الشركة التي سيصدر لها، وأن يكون الاسم التجاري متناسباً وطبيعة النشاط حال اكتمال الضوابط والشروط وفق اللائحة، الرخصة وشهادة التصنيف.

٤- حال استيفاء طالب الترخيص المتطلبات المحددة بالفقرة (أولاً/١، ٢، ٣) من هذه المادة وسداد المرخص له الغرامات الصادر بحقه ان وجدت، تقوم الإدارة المختصة بدراسة الطلب ومستنداته والبت فيه خلال (١٠) عشرة أيام عمل من تاريخ تقديمه.

٥- في حالة عدم وجود أي ملاحظات، تصدر الإدارة المختصة الموافقة المبدئية لطالب الترخيص، وفق النموذج الموضح في أدلة الإجراءات، على العناوين الرسمية له، مدتها (٣٠) ثلاثون يوماً لاستكمال متطلبات التراخيص والموافقات من الجهات ذات العلاقة، مثل: (البلديات والأمانات/السجل التجاري/الدفاع المدني/الآياتا (IATA)/البنك لإصدار خطاب الضمان)، وفق النموذج الموضح في أدلة الإجراءات.

٦- يجوز للإدارة المختصة، بناءً على المتقدم لطلب الترخيص، تجديد الموافقة المبدئية لمرة واحدة أو أكثر، وفق متطلبات أدلة الإجراءات، حال قناعتها بما يقدمه طالب الترخيص من مبررات وأسباب تدعم طلبه.

٧- لا يجوز، بأي حال من الأحوال، قيام طالب الترخيص بممارسة تشغيل وكالة السفر والسياحة في مرحلة الموافقة المبدئية، ولحين إصدار الرخصة وشهادة التصنيف وفق أحكام النظام واللائحة.

٨- في حالة رفض الإدارة المختصة طلب الترخيص، يجب أن يكون مسبباً ويرسل، على العناوين الرسمية، لطالب الترخيص وفق متطلبات أدلة الإجراءات، ويجوز له التظلم أمام الرئيس خلال (٦٠) ستين يوماً من تاريخ علمه بالرفض، ويراعى ما يلي:



- أ) قيام الإدارة المختصة بالنظر في التظلم ودراسته، والرفع بالنتائج للرئيس للاعتماد، ويخطر طالب الترخيص، على العناوين الرسمية بالرد.
- ب) في حالة الرفض، أو عدم الرد، يجوز لطالب الترخيص التظلم أمام ديوان المظالم وفق نظامه.

٩- للهيئة حق طلب تقديم الضمانات المالية اللازمة لها متى ما طلبت ذلك.

ثانياً: متطلبات مرحلة إصدار الرخصة:

- ١- يتعين على طالب الترخيص الالتزام بتقديم المستندات التالية إلى الإدارة المختصة:
- أ) صورة الترخيص البلدي الصادر له مع الأصل للمطابقة، وصورة منه لإرفاقها ضمن مستندات طلب الترخيص.
- ب) سند ملكيته لمبنى (مكان) مشروع المكتب الرئيس أو الفرع بموجب صك شرعي، أو أن يكون مستأجراً للمكتب بموجب عقد إيجار متضمناً استخدام المؤجر لممارسة نشاط وكالة السفر والسياحة.
- ج) مراعاة ألا تقل المساحة الكلية للمكتب عن (٣٠) ثلاثين متراً مربعاً في حالة المكتب الرئيس، وعن (٢٤) أربعة وعشرين متراً مربعاً في حالة الفرع، ويستثنى من ذلك المنطقة المركزية في مكة المكرمة والمدينة المنورة وفروع الوكالة داخل المنشآت على ألا تقل المساحة الكلية للمكتب الرئيس أو الفرع عن (١٢) متر مربع.
- د) رسم توضيحي (كروكي) لموقع مزاوله النشاط (مبنى/أرض) موضحاً عليه المكان والمنطقة.
- هـ) صورة عن إيصال سداد المقابل المالي لإصدار الرخصة والتصنيف وفق النظام واللائحة.
- و) توافر متطلبات وسائل الأمن والسلامة في المبنى، وإرفاق المستندات المؤيدة لذلك (الترخيص البلدي/الدفاع المدني).
- ز) مستخرج السجل التجاري للمؤسسة أو الشركة، متضمناً الاسم التجاري المقرر إصدار الرخصة وشهادة التصنيف به، وعقد التأسيس (بالنسبة للشركة).

4/17
29/9



ح) العلامة التجارية (الشعار) وفق المواصفات الموضحة بأدلة الإجراءات (إن وجد).

ط) بيانات الأشخاص المقرر عملهم في المكتب الرئيس أو الفرع، حال الترخيص له وفق اللائحة، وجنسياتهم، وصفاتهم الوظيفية مدعماً بالشهادات والخبرات والمؤهلات السابقة، وألا يكون قد صدر عليهم حكماً نهائياً بجريمة، ما لم يرد إليهم اعتبارهم أو تنقضي خمس سنوات على صدور الحكم.

ي) عقد الاشتراك في أحد أنظمة الحجز الآلي المعتمدة بالمملكة، ومن شركات الطيران في موقع وكالة السفر والسياحة.

ك) صور فوتوغرافية للمبنى (المكان) من الداخل والخارج، وتوضح اللوحة الخارجية الموجودة على مدخل مشروع المكتب الرئيس أو الفرع الاسم التجاري مطابقاً لطلب الترخيص والسجل التجاري للمؤسسة أو الشركة، ويكون باللغتين العربية والإنجليزية، وتحديد أوقات الدوام الرسمي والإجازات على مدخل الوكالة.

ل) جاهزية المبنى (المقر) من ناحية التأثيث وتوافر جميع وسائل وتجهيزات الاتصال التقنية الحديثة، مثل: (هاتف، فاكس، بريد إلكتروني، كمبيوتر، آلة طباعة)، واللازمة لممارسة تشغيل وكالة السفر والسياحة.

٢- في حال تقديم طالب الترخيص المستندات الموضحة بالفقرة (ثانياً/١) من هذه المادة خلال المهلة المحددة، تقوم الإدارة المختصة بتكليف المفتشين لمعاينة المبنى محل ممارسة تشغيل وكالة السفر والسياحة، للمطابقة والتأكد من صحة المعلومات والمستندات المقدمة من طالب الترخيص بخصوص الترخيص والتصنيف، ويعد تقرير بذلك، وفق نموذج الرقابة والتفتيش المحدد في أدلة الإجراءات. ويجوز الاستعانة بأي جهة فنية أو متخصصة، وفق أحكام اللائحة، لاستكمال أعمال المعاينة والرقابة.

٣- في حال تأكد الإدارة المختصة من عدم وجود أي ملاحظات وفق المتطلبات المذكورة بهذه المادة، يخطر طالب الترخيص، على العناوين الرسمية بأن يقدم خلال شهر من تاريخ طلب الترخيص -وفقاً للنموذج المحدد في أدلة الإجراءات- ويتعهد بالالتزام بالقيام بما يلي:



- صحة البيانات والمستندات المقدمة للحصول على الترخيص وشهادة التصنيف.
- عدم مخالفة أحكام النظام واللوائح خلال ممارسة تشغيل وكالة السفر والسياحة.
- عدم تغيير العناوين الرسمية وصدور موافقة رسمية بذلك.
- تقديم ما يثبت الانضمام في عضوية الجمعية السعودية للسفر والسياحة وفقاً لما تحدده أدلة الإجراءات، وتجديدها سنوياً.
- الالتزام بتقديم ما يفيد عضويته في الآيات (IATA) بالنسبة لتصنيف الفئة (أ).
- عدم تمكين الغير - بأي شكل من الأشكال - من ممارسة تشغيل وكالة السفر والسياحة وفق الترخيص والتصنيف الصادر له.

٤- يتعين على طالب الترخيص الالتحاق ببرنامج تأهيلي وفقاً لما تحدده أدلة الإجراءات، مالم يسبق له الالتحاق بها.

المادة الخامسة:

- ١- تتولى الإدارة المختصة دراسة طلب الترخيص والبت فيه، خلال (٧) سبعة أيام عمل من استيفاء كافة الشروط والمتطلبات اللازمة، وفق أحكام النظام واللائحة.
- ٢- يتم إبلاغ طالب الترخيص، عبر العناوين الرسمية، بالرد على طلبه مسبباً.
- ٣- يجوز لمن رفض طلبه التظلم أمام الرئيس وفق متطلبات الفقرة (أولاً/٨) من المادة (الرابعة) من اللائحة، ويتعين على الهيئة إعادة المقابل المالي المسدد لها لإصدار الترخيص والتصنيف، وذلك لطالب الترخيص الذي رفض طلبه.

المادة السادسة:

في حالة استيفاء الطلب متطلبات المادة (الرابعة)، ومع مراعاة أحكام المواد (الرابعة عشرة) و(الخامسة عشرة) و(السادسة عشرة) من اللائحة، تصدر الإدارة المختصة، الرخصة وشهادة التصنيف، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات، وفق الضوابط التالية:



- ١- أن تكون مدة الرخصة والتصنيف (٣) سنوات قابلة للتجديد لمدة مماثلة، مع توضيح بيانات المرخص له (شركة/مؤسسة)، والاسم التجاري، وتاريخ بداية المدة وانتهائها، وعنوان مزولة النشاط وتعليمات إبرازهما والشعار.

المادة السابعة:

- ١- يتعين على الإدارة المختصة تعبئة البيانات التالية في سجل، تحدد أدلة الإجراءات مواصفاته، عند إصدار الرخصة وشهادة التصنيف، وأثناء ممارسة تشغيل وكالة السفر والسياحة:

- (أ) البيانات الخاصة بالرخصة وشهادة التصنيف وفق أحكام اللائحة.
(ب) مقر المكتب الرئيس وفروعه والعناوين الرسمية لهم.
(ج) اسم وبيانات المدير المسؤول وباقي منسوبي المكتب الرئيس وفروعه.
(د) المخالفات والعقوبات الموقعة على المرخص له.

المادة الثامنة:

يجوز للإدارة المختصة الترخيص بفتح فروع للمرخص له، بحسب الرخصة وشهادة التصنيف، في مختلف مناطق ومدن المملكة، حال تقدمه بطلب لديها، واستيفاء الاشتراطات والمتطلبات الواردة في اللائحة.

المادة التاسعة:

يجوز للمرخص له إنشاء فروع داخل مباني الجهات العامة أو الخاصة، مثل: (المستشفيات، والشركات وفروعها، والدوائر الحكومية، والمطارات، والفنادق، والمجمعات السكنية)، شريطة مراعاة المرخص له الضوابط التالية:

- ١- تقديم طلب للإدارة المختصة، مرفقاً به نسخة من العقد المبرم مع الجهة الإدارية المستفيدة، متضمناً المدة ومقر الفرع محل الطلب.
٢- تحديد اسم الفرع المسؤول عن خدمات ممارسة تشغيل وكالة السفر والسياحة التي سيقدمها داخل الجهة المستفيدة، وبحيث يكون في نفس دائرة المنطقة الواقع فيها مقر الجهة الإدارية المستفيدة.



٣- تنفيذ الشروط والمتطلبات اللازمة لإصدار الرخصة وشهادة التصنيف وفق اللائحة
باستثناء ما يلي:

- أ) تقديم سجل تجاري مستقل.
- ب) متطلبات الحصول على التراخيص البلدية.
- ج) المساحة.
- د) الانضمام في عضوية الأياتا (IATA).



الفصل الثالث

تجديد الرخصة والتنازل والتعديل وفقده وتلفه

المادة العاشرة:

- ١- يتعين على المرخص له التقدم للإدارة المختصة بطلب تجديد الرخصة والتصنيف قبل (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ انتهاء مدة الرخصة، لاستيفاء الشروط المحددة في المادة (الرابعة) من اللائحة وأدلة الإجراءات.
- ٢- حال تقديم طلب تجديد الرخصة والتصنيف بعد انتهاء المهلة المحددة بالفقرة (١) من هذه المادة، تقوم الإدارة المختصة باتخاذ ما يلي:
 - أ) تكليف المفتشين بالتفتيش على المرخص له لرصد عدم ممارسة تشغيل وكالة السفر والسياحة بعد انتهاء الرخصة والتصنيف أم لا، وإثبات ذلك بمحضر الضبط وفق أحكام اللائحة.
 - ب) إحالة محضر الضبط، وصور من الرخصة وشهادة التصنيف المنتهية، وطلب التجديد، وفق النموذج الموضح في أدلة الإجراءات، إلى اللجنة المختصة، مع مراعاة ما ورد بالفقرتين (١)، (٢) من هذه المادة وسداد الغرامات الصادرة بحقه -إن وجدت، واستيفاء المتطلبات اللازمة لتجديد الرخصة والتصنيف، تصدر الإدارة المختصة شهادة تجديد الرخصة والتصنيف وفق أحكام اللائحة.

المادة الحادية عشرة:

- لا يجوز للمرخص له القيام بأي من الأعمال التالية إلا بعد الحصول على موافقة كتابية مسبقة من الإدارة المختصة خلال (٣٠) ثلاثين يوماً من البدء في تنفيذها:
- ١- التنازل عن الرخصة، أو السماح للغير باستخدام الترخيص الصادر له، أو استغلاله، مع مراعاة أن تتوافر في المتنازل إليه، الشروط والمتطلبات اللازمة للترخيص وفق أحكام اللائحة.
 - ٢- تعديل اسم، أو مكان المبنى المعتمد لممارسة تشغيل وكالة السفر والسياحة سواء أكان ذلك للمكتب الرئيس أو الفروع.



٣- إغلاق المكتب الرئيس أو الفروع، سواء أكان إغلاقاً مؤقتاً أو دائماً، والاعلان في إحدى الصحف المحلية على نفقة المرخص له.

المادة الثانية عشرة:

- ١- في حالة وفاة المرخص له، أو فقدانه الأهلية، تمنح الإدارة المختصة الورثة، أو الولي (الوصي) الشرعي مهلة لا تزيد عن (٦) ستة أشهر من تاريخ الوفاة، لإنهاء إجراءات تعديل صاحب الصفة على الوكالة؛ ليصبح باسم أحد الورثة، أو غيرهم، واستكمال باقي الشروط والمتطلبات اللازمة لإصدار الرخصة، وفق أحكام اللائحة، ويجوز للهيئة -بناء على ما يقدم لها من مبررات- تمديد المهلة بحد أقصى (٦) ستة أشهر أخرى.
- ٢- في حالة انقضاء الشخصية الاعتبارية يجب تعديل الصفة القانونية للمرخص له وفق أحكام اللائحة ويجوز للإدارة المختصة تحديد مهلة لا تزيد بحد أقصى (٦) ستة أشهر من تاريخ ثبوت الانقضاء؛ لتعديل الصفة القانونية للمرخص له، ولاستكمال باقي الشروط والمتطلبات اللازمة لإصدار الرخصة، وفق أحكام اللائحة، ويجوز للهيئة -بناء على ما يقدمه القائمون على الإدارة من مبررات - تمديد المهلة بحد أقصى (٦) ستة أشهر أخرى.
- ٣- في حالة انقضاء المدة المحددة بالفقرتين (١) و(٢) من هذه المادة، دون توفيق الأوضاع، وفق أحكام النظام واللائحة، تقوم الإدارة المختصة بإحالة الموضوع، وفق النموذج المحدد في أدلة الإجراءات، للجنة المختصة، إذا ثبت مخالفته للنظام او اللائحة

المادة الثالثة عشرة:

في حالة فقد، أو تلف الرخصة، أو التصنيف، يجوز للمرخص له التقدم بطلب وفق النموذج الموضح في أدلة الإجراءات للإدارة المختصة خلال (٧) سبعة أيام من تاريخ فقد أو التلف، وتصدر الإدارة المختصة، خلال (٥) خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب، الرخصة وشهادة التصنيف (بدل الفاقد أو التالف)، حال استيفاء المرخص له المتطلبات الموضحة في أدلة الإجراءات وسداد المقابل المالي المقرر.



الفصل الرابع

التصنيف

المادة الرابعة عشرة:

- ١- تحدد الهيئة أنواع، ومعايير، ومتطلبات التصنيف، وفئاته في أدلة الإجراءات.
- ٢- تقوم الهيئة، بإعادة تقييم، ومراجعة التصنيف، وفئاته بغرض التطوير وفق متغيرات السوق، ونشاط وكالات السفر والسياحة، وكلما دعت الحاجة إلى ذلك، وتصدر بقرار من الرئيس، وتنتشر في الجريدة الرسمية، وفي الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة، ويتم العمل به من تاريخ نشره.

المادة الخامسة عشرة:

- تصنف الهيئة وكالات السفر والسياحة التي تكون محل طلب الترخيص والتصنيف، بموجب أحكام النظام ولوائحه، وفق طبيعة النشاط الذي تمارسه، وبما لا يتعارض من الأنظمة واللوائح السارية، إلى الفئات التالية:
- (الفئة أ): وكيل سفر معتمد من الاتحاد الدولي للنقل الجوي (IATA) برقم آياتا محدد، على حده، للمكتب الرئيس والفروع، ويمارس كافة الخدمات الواردة بالفقرة (١) من المادة (الثانية) من اللائحة.

(الفئة ب): منفذ تسويقي لبيع تذاكر شركات الطيران غير الأعضاء في برنامج

تسوية مبيعات الوكالات (B.S.P)، بموجب كتاب رسمي أو عقد موقع بالموافقة

على التعامل معهم من إحدى تلك الشركات.

(الفئة ج): مكتب وكالة سفر إلكترونية لتقديم خدمة الحجز، والاستعلام عن تذاكر الطيران، والفنادق، وغيرها من الخدمات السياحية المنفصلة، وتسويق وبيع البرامج السياحية التي يصممها منظمو الرحلات السياحية المرخصين من الهيئة من خلال موقع إلكتروني مخصص لقطاع السياحة والسفر.

(الفئة د): وكيل تسويق خدمات تعليمية، أو طبية، وتنسيق إجراءات إصدار التأشيرات للمسافر بغرض السياحة، أو التعليم، أو العلاج داخل المملكة وخارجها.



المادة السادسة عشرة:

١- يتعين على طالب الترخيص عند التقدم بطلب التصنيف لممارسة تشغيل وكالة السفر والسياحة مراعاة ما يلي:

(أ) الاطلاع على اشتراطات الترخيص وفئاته الواردة من خلال زيارة الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة، أو بزيارة فروعها بمناطق المملكة.

(ب) مع مراعاة ما ورد بالفقرة (أ) من هذه المادة، استيفاء طالب الترخيص البيانات الخاصة بالتصنيف وفئاته الواردة بنموذج طلب التصنيف المشار اليه بالفقرة (أولاً/١) من المادة (الرابعة) من اللائحة.

٢- في حال استكمال متطلبات التصنيف وفق أحكام المادة (الرابعة) و(الخامسة) من اللائحة، تصدر الإدارة المختصة شهادة التصنيف وفق أحكام المادة (السادسة) من اللائحة.

المادة السابعة عشرة:

١- يتعين على المرخص له التقدم بطلب تجديد التصنيف قبل (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ انتهاء مدة التصنيف لاستيفاء الشروط والضوابط المحددة في اللائحة.

٢- تراعي الإدارة المختصة أحكام المادة (العاشرة) من اللائحة عند النظر في طلب تجديد التصنيف.

٣- يجوز للإدارة المختصة تعديل التصنيف الصادر للمكتب الرئيس، أو الفرع حال تقدم المرخص له بطلب بذلك، واستيفائه الاشتراطات والمتطلبات اللازمة وفق اللائحة.



الفصل الخامس

الاعتراضات والتظلم على التصنيف

المادة الثامنة عشرة:

- ١- يجوز لطالب التصنيف الاعتراض للرئيس على التصنيف الممنوح، وفي حالة الموافقة على قبول الاعتراض، تقوم الإدارة المختصة بالهيئة خلال (١٥) خمسة عشر يوماً من تاريخ الإبلاغ بإعادة عملية التصنيف عن طريق مفتش آخر، وفق متطلبات معايير التصنيف.
- ٢- يبلغ الرئيس، أو من يفوضه طالب التصنيف بالرأي مسبباً خلال (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ تسلم الاعتراض بقرار الرد على تظلمه.
- ٣- في حالة رفض التظلم مسبباً، يجوز لطالب التصنيف التظلم من قرار الهيئة أمام ديوان المظالم.
- ٤- يراعى إبلاغ طالب التصنيف على العناوين الرسمية المحددة بواسطته في حالات الاعتراض، والتظلم الواردة في هذه المادة.



الفصل السادس

قوائم الأسعار

المادة التاسعة عشرة:

١- على المرخص له إعلان نوع الخدمات المقدمة منه، وفئاتها، وأسعارها باللغة العربية والإنجليزية، وبصورة واضحة، وفي مكان بارز بالاستقبال داخل مكتب وكالة السفر والسياحة، وعلى الموقع الإلكتروني الرسمي له، أو بالوسائل التي تحددها الإدارة المختصة للاطلاع عليها.

٢- تقوم الهيئة بتحديد آلية مراقبة الأسعار وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.

المادة العشرون:

١- يقدم المرخص له للإدارة المختصة قائمة بأسعار الخدمات المقدمة في وكاله السفر والسياحة.

٢- يلتزم المرخص له بالتقيد بقائمة الأسعار لمدة (سنة)، وفي حالة الرغبة بتعديلها يجب إشعار الهيئة قبل تاريخ التعديل بثلاثة أشهر على الأقل.

٣- تعلن الهيئة أسعار الخدمات المقدمة في وكالة السفر والسياحة على موقعها الإلكتروني.



الفصل السابع

التزامات المرخص له

المادة الحادية والعشرون:

يلتزم المرخص له، ووفق ما تحدده أدلة الإجراءات، أثناء ممارسة تشغيل وكالة السفر والسياحة بما يلي:

- ١- التقيد باشتراطات الترخيص ومعايير التصنيف وأحكام النظام واللائحة.
- ٢- يعتبر المكتب الرئيس للوكالة مسئولاً مسؤولة كاملة عن نشاط وكالة السفر وفروعها وأوجه نشاطها.
- ٣- عدم بيع وتنفيذ حجوزات وتذاكر سفر بأرقام (آياتا) لجهات متواجدة خارج المملكة، أو خاص بفرع آخر مرخص من الهيئة.
- ٤- عدم فتح نظام الحجز (نظام التوزيع الشامل) الخاص بالمكتب للغير، سواء مرخص له أو غير مرخص له، لاستخدامه في إصدار تذاكر سفر، أو عمل حجوزات على شركات الطيران.
- ٥- تسليم المبالغ المسترجعة له - نتيجة استرداد التذاكر، أو البرامج السياحية، أو أي خدمات أخرى - للعملاء فوراً.
- ٦- عدم تقديم معلومات خاطئة، أو مضللة بشأن الأسعار، أو مدة صلاحية التذاكر، أو الخدمات، أو الحجوزات، أو البرامج، أو المحتوى، أو الجودة.
- ٧- حسن التعامل مع العملاء، والوفاء بحقوقهم، وفق الخدمات المتعاقدين عليها، والمحددة بأدلة الإجراءات.
- ٨- عدم الامتناع عن تقديم الخدمات المرخص لها نظاماً بدون أسباب مقبولة نظاماً.
- ٩- الالتزام بمبادئ وقواعد المنافسة، وفق الأنظمة واللوائح السارية، وعدم الإضرار بممارسي تشغيل الأنشطة والمهن السياحية المرخص لهم.



- ١٠- عدم توزيع، أو نشر، أي مطبوعة، أو مادة إعلامية، أو برنامج، أو إصدار دليل، أو خارطة، أو صور تتصل بالدعاية للسياحية إلا بعد التأكد من صحة المعلومات الواردة فيها، وفق النظام ولوائحه، ومطابقتها للأنظمة واللوائح السارية.
- ١١- التقيد بحدود الترخيص الممنوح له، والتقيد بالشروط والمتطلبات الواردة في النظام وهذه اللائحة، وما تصدره الهيئة أو الجهات المعنية الأخرى من قرارات وتعليمات تخص نشاط وكالات السفر والسياحة.
- ١٢- تزويد الإدارة المختصة بما تطلبه من معلومات خاصة بالنشاط.

المادة الثانية والعشرون:

- يراعى المرخص له عند إصدار أي تذاكر سفر، أو تقديم أي من الخدمات الموضحة باللائحة، تضمين شروط العلاقة بين الوكالة والعميل، وذلك بمراعاة الضوابط التالية:
- أ) وضع ختم الوكالة على هذه الشروط التي تتضمنها تذاكر السفر، أو قسائم الخدمات السياحية.
 - ب) توثيق الوكالة لكافة القسائم أو الوثائق المسلمة للعميل لأي رسوم تترتب على إجراء تعديل الحجز، وإعادة الإصدار حال طلب العميل ذلك سواء للرحلات الداخلية، أو الدولية بكافة درجاتها.
 - ج) السياسات والإجراءات المتعلقة بإلغاء وتعديل الحجوزات والرسوم المترتبة على ذلك إن وجدت.
 - د) توضيح فئة التذاكر، وصلاحياتها، أو ما يربطها ببرنامج سياحي.
 - هـ) الاحتفاظ بسجلات كاملة، ومفصلة عن الخدمات المقدمة للعملاء يمكن الرجوع إليها وقت الطلب من الإدارة المختصة.

المادة الثالثة والعشرون:

يلتزم المرخص له بأن يضع في المكتب الرئيس والفروع المستندات التالية في مكان بارز وبحجم مناسب، وفق ما تحدده أدلة الاجراءات، يمكن لجهات الاختصاص والعملاء الاطلاع عليها بسهولة ووضوح:

- ١- أصل الرخصة وشهادة التصنيف الساري المفعول وفق ماتحدده أدلة الإجراءات.
- ٢- قائمة الأسعار حسب نوع الخدمات السياحية المقدمة.



الفصل الثامن

منسوبو الوكالة

المادة الرابعة والعشرون:

١- مع مراعاة ماورد في المادة الخامسة والعشرين، يتعين أن يكون مدير المكتب الرئيس، أو الفرع سعودي الجنسية، ومتفرغ، ويتمتع بالصلاحيات اللازمة للإدارة والتشغيل، ويجوز أن يكون، في ذات الوقت مديراً للفرع الموجود في نفس المدينة مقر المكتب الرئيس، ويشترط توفر الشروط والمؤهلات التالية:

(أ) مؤهل علمي لا يقل عن البكالوريوس، مع خبرة عملية (سنة) على الأقل في نفس مجال النشاط، أو دبلوم مع خبرة عملية (٤) أربع سنوات على الأقل في نفس مجال النشاط، أو حاصلًا على شهادة ثانوية، أو ما يعادلها مع خبرة عملية لا تقل عن (٦) ست سنوات في نفس مجال النشاط.

(ب) ألا يكون قد سبق الحكم عليه بعقوبة مخلة بالشرف والأمانة ما لم يكن قد رد إليه اعتباره.

(ج) إجادة اللغة الإنجليزية تحدثاً وكتابة.

٢- يجوز تقديم طلب للإدارة المختصة للموافقة على استثناء واحد، أو أكثر من الشروط المنصوص عليها في الفقرة (١) من هذه المادة، على أن يصدر بذلك قرار من الرئيس.

٣- يجوز قيام للمرخص له شخصياً القيام بأعمال الإدارة والتشغيل، إذا توفرت فيه الشروط المنصوص عليها في الفقرة (١) من هذه المادة، مع مراعاة الاستفاضة من أحكام الفقرة (٢) من هذه المادة.

المادة الخامسة والعشرون:

إذا كان مدير المكتب الرئيس أو الفرع غير سعودي، فيجب على المرخص له تعيين مساعد له من السعوديين المؤهلين وفقاً للشروط الواردة في المادة (الرابعة والعشرين) من اللائحة -



عدا شرط الخبرة - ويقوم بتعيين مدير سعودي خلال مدة لا تتجاوز (عامين) من تاريخ صدور الرخصة وشهادة التصنيف، وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح السارية.

المادة السادسة والعشرون:

يجب أن يكون منسوبو المكتب الرئيس من رؤساء الأقسام، والوحدات، والإدارات من السعوديين المؤهلين، على أنه يجوز شغل هذه الأعمال من غير السعوديين ولمدة لا تزيد عن (سنتين) من تاريخ صدور الرخصة وشهادة التصنيف، وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح السارية.

المادة السابعة والعشرون:

يلتزم المرخص له بتسجيل بيانات منسوبي الوكالة بسجلات الهيئة والمخصصة لممارسي تشغيل وكالة السفر والسياحة، وتحديثها أول بأول حين التعيين، أو التغيير لأي منهم، خلال مهلة لا تتجاوز (٣) ثلاثة أشهر من تاريخ التعيين، أو التغيير.

المادة الثامنة والعشرون:

مع مراعاة أحكام المواد (الرابعة والعشرون) و(الخامسة والعشرون) و(السادسة والعشرون) من اللائحة، يتعين أن يكون لدى المكتب اثنان -على الأقل- من العاملين في حجز ومبيعات تذاكر السفر وتتوفر فيهم الاشتراطات التالية:

- ١- الحد الأدنى من التعليم (الشهادة الثانوية أو الدبلوم).
- ٢- الحد الأدنى من الخبرة في التخصص في مجال اختصاصه من جهة معتمدة حسب متطلبات نشاط وكالة السفر والسياحة، والخدمات ذات العلاقة، وفقا لما تحدده أدلة الإجراءات.
- ٣- إجادة مهارات وفن التعامل، واللباقة في الاستقبال والمعاملة الحسنة للعملاء.
- ٤- حسن الهندام والمظهر اللائق مع التقيد بالزي المناسب لنشاط وكالة السفر والسياحة.
- ٥- أي اشتراطات أخرى تحددها الأنظمة واللوائح السارية، أو أدلة الإجراءات.

المادة التاسعة والعشرون:

يلتزم المرخص له بإعداد برامج تدريبية لمنسوبي الوكالة، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.



الفصل التاسع

الرقابة والتفتيش والشكاوى

المادة الثلاثون:

- ١- يجوز للهيئة، بعد موافقة الرئيس، الاستعانة بأي جهة فنية، أو متخصصة؛ لإتمام أعمال الرقابة على الحالات التالية:
 - أ) تقديم الخدمات من وكالات السفر والسياحة حسب الرخصة والتصنيف.
 - ب) إعلان وتطبيق الأسعار بمختلف أنواعها.
 - ج) الشكاوى وما يرتبط بها من إجراءات.
- ٢- يجوز للهيئة تحديد أي أعمال أخرى ذات صلة بأعمال الرقابة، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات، بما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح السارية.
- ٣- يجوز للهيئة بعد موافقة الرئيس أن تمنح مكافأة تشجيعية من مقدار الغرامة المستحقة، لمن يساعد من غير المفتشين في الكشف عن مخالفات للنظام واللائحة، التي تؤدي إلى ضبط المخالفين وإدانتهم ويكون صرف المكافأة وفق آلية محددة في أدلة الإجراءات.

المادة الحادية والثلاثون:

- ١- يجوز للإدارة المختصة التنسيق - وفق الآلية التي تحددها أدلة الإجراءات - مع الجامعات، والمعاهد، والمراكز، وغيرها من القطاعات التدريبية، والتعليمية الأهلية بشأن تطبيق الأعمال التالية:
 - أ- متابعة مدى تنفيذ المعايير المهنية عند إقامة البرامج، والدورات، والمؤتمرات، وورش العمل، وغيرها من الأعمال التدريبية، أو التأهيلية المتصلة بممارسة تشغيل وكالات السفر والسياحة.
 - ب- موافاة الهيئة المختصة بتقارير دورية عن كل ما يتصل بالأعمال المشار إليها بالفقرة (أ) من هذه المادة لدراستها وتقييمها.



٢- تقوم الإدارة المختصة بعرض نتائج الأعمال المشار بالفقرة (١) من هذه المادة، على الرئيس لاتخاذ ما يراه مناسباً بما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح السارية.

المادة الثانية والثلاثون:

- ١- يتم اختيار المفتشين وفق المعايير والضوابط المحددة في أدلة الإجراءات، ويصدر بتسميتهم قرار من الرئيس، ويصرف لهم البدلات المقررة وفق القواعد النظامية المطبقة بالهيئة.
- ٢- توفير الكوادر المدربة المؤهلة للعمل كمراقبين ومفتشين تحت إشراف الهيئة بكافة فروعها.
- ٣- يتولى المفتشون ممارسة عملية الرقابة والتفتيش، وفق النظام واللائحة، للتأكد من تطبيق النظام واللائحة ولضبط المخالفات.
- ٤- يكون للمفتش بطاقة تعريفية رسمية، موضحاً فيها المعلومات الأساسية وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.

المادة الثالثة والثلاثون:

- ١- تتولى الإدارة المختصة بالتنسيق مع القطاعات ذات العلاقة بالهيئة إعداد بيانات محضر الضبط، ليستخدم -كنموذج موحد- من قبل المفتشين أثناء عملية الرقابة والتفتيش، وتوضح أدلة الإجراءات كيفية استعماله وحفظه.
- ٢- في حالة عدم توفر محضر الضبط، أثناء عملية الرقابة والتفتيش، يجوز للمفتش اللجوء لأي وسيلة أخرى، بما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح السارية، لرصد وإثبات المخالفة طالما أن التأخير قد يؤدي إلى زوال، أو إخفاء، أو تغيير كامل معالمها، أو جزء منها، ويلتزم المفتش بذكر مبررات قيامه بهذا الإجراء في نفس الأداة التي استعملها بدلاً عن النموذج المعتمد للمحضر.

المادة الرابعة والثلاثون:

- ١- يباشر المفتش عملية الرقابة والتفتيش خلال ساعات الدوام الرسمي للهيئة، ويجوز له العمل خارج هذه الساعات، وفق الحالات التي تحددها أدلة الإجراءات وموافقة الإدارة المختصة.



- ٢- تتم عملية الرقابة والتفتيش من قبل المفتش، وفق جداول شهرية، أو أسبوعية معتمدة من الإدارة المختصة، محدداً فيها بيانات وكالات السفر والسياحة ونطاق عمل المفتش، ويجوز إجراء عملية الرقابة والتفتيش خارج هذه الجداول وفق الحالات التي تحددها أدلة الإجراءات، وموافقة الإدارة المختصة.
- ٣- يلتزم المفتش بالإفصاح - كتابة - للإدارة المختصة، وقبل القيام بعملية الرقابة والتفتيش عن أي علاقة له، سواء قرابة (حتى الدرجة الرابعة) أو مصلحة (استثمار أو تجارة)، بممارسي تشغيل وكالة السفر والسياحة، وعلى الإدارة المختصة اتخاذ ما يلزم لضمان نزاهة عملية الرقابة والتفتيش وصحة إجراءاتهما.

المادة الخامسة والثلاثون:

يكون للمفتش، أثناء ممارسة عملية الرقابة والتفتيش، السلطات والصلاحيات التالية:

- ١- الدخول لوكالة السفر والسياحة بعد التعريف بنفسه، وإبراز بطاقته التعريفية لممارسي تشغيل وكالة السفر والسياحة.
- ٢- الاطلاع على الرخصة والتصنيف والسياسات المطبقة، بما في ذلك الأوراق، والملفات، وأصول الإثباتات الشخصية لمنسوبي الوكالة، وكل وثيقة ذات صلة بممارسة نشاط وكالة السفر والسياحة وفق النظام واللائحة.
- ٣- الحصول على أي صور، أو مستخرجات من المستندات المحددة بالفقرة (٢) من هذه المادة، للتأكد من مطابقتها لأحكام النظام واللائحة.
- ٤- سؤال ممارسي تشغيل وكالات السفر والسياحة عن أية أمور تتعلق بتطبيق، أو مخالفة أحكام النظام واللائحة، وإثبات ذلك بمحضر الضبط.
- ٥- الاستفسار من المستهلكين والمستفيدين عن مستوى الخدمات المقدمة لهم، والاستماع إلى أية شكاوى، وإثباتها، وفق ما تحدده اللائحة وأدلة الإجراءات.

المادة السادسة والثلاثون:

- ١- يلتزم المدير المسؤول، أو ممارسي تشغيل وكالة السفر والسياحة بمرافقة المفتش أثناء عملية الرقابة والتفتيش، وتقديم جميع التسهيلات اللازمة لتمكينه من أداء عمله، وفي



- حال عدم وجوده، فإنه يجوز للمفتش الاستعانة بأحد منسوبي الوكالة، أو من له علاقة عمل بها لمرافقته أثناء أداء عمله، وإثبات ذلك في محضر الضبط.
- ٢- إذا قام المدير المسؤول أو أي من منسوبي وكالة السفر، أو ممارسي تشغيل وكالة السفر والسياحة بأي عمل من شأنه أن يحول بين المفتش وأداء عمله، يتعين على المفتش إثبات ذلك في محضر الضبط.

المادة السابعة والثلاثون:

- ١- يتولى المفتش قيد وإثبات ما يرصده، أثناء عملية الرقابة والتفتيش، من المخالفات في محضر الضبط.
- ٢- يحرر المفتش محضر الضبط من نسختين، ويذيل بتوقيع المفتش ومدير الوكالة أو من ينوب عنه في الوكالة، وفي حالة امتناع الأخير عن التوقيع، أو عدم وجوده، يثبت المفتش ذلك في محضر الضبط.
- ٣- يسلم المفتش ممارسي تشغيل وكالة السفر والسياحة نسخة، أو صورة من محضر الضبط، أو إرساله على العناوين الرسمية حال استخدام الوسائل التقنية.

المادة الثامنة والثلاثون:

- إذا اتضح للمفتش أثناء عملية الرقابة والتفتيش وجود أعمال قد تمثل مخالفات، أو جرائم بموجب أنظمة، أو تعليمات أخرى، فإنه يتعين عليه إثبات ذلك في محضر الضبط، وعلى الإدارة المختصة إحالتها إلى الجهة المختصة لإتخاذ الإجراءات النظامية اللازمة.

المادة التاسعة والثلاثون:

- ١- يسلم المفتش محضر الضبط ومرفقاته إلى الإدارة المختصة خلال (٥) خمسة أيام عمل من تاريخ تحريره.
- ٢- تقوم الإدارة المختصة بمراجعة متطلبات عملية الرقابة والتفتيش التي تمت وفق أدلة الإجراءات، وحال رصد أي قصور أو نقص، يتم إثبات ذلك بتقرير موقع من المسؤول بالإدارة المختصة.
- ٣- مع مراعاة احكام المادة (الأربعون) من اللائحة، تقوم الإدارة المختصة بإحالة محضر الضبط ومرفقاته المشار إليها باللائحة، وفق نموذج الإحالة المحدد في أدلة الإجراءات، إلى اللجنة المختصة.



المادة الأربعون:

١- تقدم الشكوى من قبل المستهلكين والمستفيدين، أو ممارسي تشغيل الأنشطة، والمهنة السياحية ضد وكالة السفر والسياحة إلى الهيئة، أو الإدارة المختصة عن طريق أي من الوسائل التالية:

(أ) ملاحظات المستهلكين المثبتة بمحضر الضبط خلال عملية الرقابة والتفتيش، أو الموجودة بالمكان المخصص لتلقي الشكاوى والمقترحات (صندوق الشكاوى والمقترحات) داخل وكالة السفر والسياحة.

(ب) القنوات الإلكترونية التي تحددها الهيئة.

(ج) مناولة للهيئة، أو الإدارة المختصة.

(د) مناولة للجمعية السعودية للسفر والسياحة.

(هـ) أية وسيلة أخرى تعتمدها الهيئة، وفق أدلة الإجراءات، لاستقبال الشكاوى.

٢- تقوم الإدارة المختصة، حال ورود الشكوى إليها، بإخطار وكالة السفر والسياحة المشكو في حقها، على العناوين الرسمية، بصورة من الشكوى ومرفقاتها (إن وجد) للرد عليها خلال (١٠) عشرة أيام عمل من تاريخ الإخطار، ويجوز إخطار الجمعية السعودية للسفر والسياحة لإبداء رأيها في هذه الشكوى خلال المهلة المذكورة.

٣- حال ورود الرد خلال المهلة المحددة بالفقرة (٢) من هذه المادة، وتبين للإدارة المختصة وجود مخالفة، تتبع الإدارة المختصة ما يلي:

(أ) تكليف المفتشين بمباشرة التفتيش على المشكو في حقه، للتأكد من تطبيق النظام واللائحة، والسؤال عن الشكوى، وإثبات ذلك بمحضر الضبط وفق أحكام اللائحة.

المادة الحادية والأربعون:

١- تتولى الإدارة المختصة إعداد قائمة المخالفات، وتصدر بقرار من الرئيس، وتنتشر على الموقع الإلكتروني للهيئة.

٢- يجوز تحديث قائمة المخالفات، باتباع المتطلبات المشار إليها بالفقرة (١) من هذه المادة، كلما دعت الحاجة لذلك.



الفصل العاشر

أحكام عامة

المادة الثانية والأربعون:

- ١- تتولى الهيئة إعداد أدلة الإجراءات، وتصدر بقرار من الرئيس، وتنتشر في الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة.
- ٢- يجوز تحديث أدلة الإجراءات، باتباع المتطلبات المشار إليها بالفقرة (١) من هذه المادة، كلما دعت الحاجة لذلك.

المادة الثالثة والأربعون:

- ١- تصدر اللائحة بقرار من رئيس المجلس، وتنتشر في الجريدة الرسمية، ويعمل بها اعتباراً من تاريخ نشرها.
- ٢- يجب على المرخصين الحاليين لمزاولة هذا النشاط إعادة تكييف اوضاعهم بما يتفق مع احكام النظام واللائحة خلال سنة من تاريخ نفاذ النظام.

المادة الرابعة والأربعون:

- ١- كل مالم يرد به نص في هذه اللائحة يصدر بشأنه قرار من الرئيس بناءً على توصية الإدارة المختصة.
- ٢- لمجلس الإدارة حق تفسير وتعديل هذه اللائحة.