

اللائحة التنفيذية لوكالات السفر والسياحة

الفهرس

- الفصل الأول: التعريفات.
- الفصل الثاني: إشتراطات ومتطلبات الترخيص.
- الفصل الثالث: إشتراطات ومتطلبات التصنيف.
- الفصل الرابع: قوائم الاسعار.
- الفصل الخامس: اشتراطات عامة.
- الفصل السادس: الأحكام العامة.

الفصل الأول: التعريفات

المادة (الأولى):

يكون للكلمات والعبارات الآتية المعاني الموضحة أمام كل منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

النظام: نظام السياحة.

اللائحة: اللائحة التنفيذية المنفذة لأحكام وكالات السفر والسياحة المستسقاة من نظام السياحة برقموالصادر بتاريخ

الهيئة: الهيئة العامة للسياحة والآثار.

الرئيس: رئيس الهيئة.

مجلس الإدارة: مجلس إدارة الهيئة

• وكيل السفر والسياحة: كل مرخص له يقوم بشكل منتظم بتزويد أشخاص آخرين بوحدة أو أكثر من الخدمات المنفصلة وفق الفئة التي يعمل بها مقابل اجر، وتشمل هذه الخدمات - على سبيل المثال - ما يأتي:

أ- بيع وإصدار تذاكر السفر بأنواعها داخل المملكة العربية السعودية أو خارجها عبر مختلف وسائط النقل نيابة عن شركات النقل وخدماتها.

ب- بيع وتسويق برامج الرحلات السياحية التي يوفرها منظم الرحلات السياحية.

ج- تنظيم وثائق السفر، أو تهيئتها، أو حفظها، وذلك وفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة.

د- ترتيب خدمات الإقامة والإيواء السياحي داخل المملكة وخارجها.

ه- ترتيب خدمات الترفيه.

و- ترتيب خدمات النقل وتأجير السيارات للأغراض السياحية.

ز- ترتيب خدمات التأمين اثناء السفر مع شركات التأمين المرخصة بعد اخذ موافقة الجهات المختصة.

ح- أي خدمات أخرى عرضية تتبع إلى أي من الخدمات المذكورة أعلاه، وسواء كان ذلك في المكتب الرئيسي للوكالة أو فروعها.

ط- بيع وشراء وتأجير وسائل النقل الجوي.

التصنيف: هو شهادة تتضمن تعريفاً ووصفاً لمستوى الخدمة المقدمة بمكتب وكيل السفر والسياحة وفقاً لمعايير التصنيف المحددة في اللائحة ويوضح ذلك في الترخيص.

الترخيص: شهادة محددة المدة تمنح للمرخص له قبل بدء التشغيل وبعد استكمال الاشتراطات والمتطلبات للتراخيص الموضحة في هذه اللائحة.

المرخص له: كل شخص طبيعي أو معنوي حاصل على ترخيص ساري المفعول من الهيئة لممارسة نشاط وكيل سفر وسياحة، وفقاً لأحكام النظام وهذه اللائحة.

قائمة الأسعار: قائمة أسعار الخدمات المقدمة من وكيل السفر والسياحة لقاء ترتيب الخدمات التي يقدمها.

أدلة الإجراءات: ما تصدره الهيئة من وثائق وإرشادات تتضمن المتطلبات والإجراءات التفصيلية اللازمة لتطبيق أحكام هذه اللائحة.

الفصل الثاني:

اشتراطات ومتطلبات الترخيص

المادة (الثانية):

لا يجوز مزاوله نشاط وكيل السفر والسياحة إلا بعد الحصول على ترخيص من الهيئة، بعد توافر الشروط والمتطلبات اللازمة المحددة في هذه اللائحة وادلة الاجراءات المعتمدة.

المادة (الثالثة):

يُقدم طلب الحصول على الترخيص على النموذج المعتمد من الهيئة وفق الآلية التي تحددها أدلة الإجراءات على أن يتوافر في مقدم الطلب الاشتراطات الآتية:

- ١- أن يكون مقدم الطلب سعودي الجنسية- سواء أكان شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً- أو مستثمراً أجنبياً تنطبق عليه شروط الهيئة المحددة للاستثمار الأجنبي والموضحة في دليل الإجراءات.
- ٢- أن يكون الشخص الطبيعي كامل الأهلية، وإلا تعين على من ينوب عنه الحصول على الأذن الشرعي.
- ٣- أن يكون مقدم الطلب مالكا لمبنى المكتب، أو مبرماً لعقد إيجار يتضمن موافقة المالك على تخصيصه وكالة سفر وسياحة.
- ٤- إرفاق رسم توضيحي لموقع مزاوله النشاط (كروكي).

- ٥- ألا يكون مقدم الطلب قد سبق وأن صدر بحقه قرار بإيقافه عن مزاوله نشاط سياحي لمخالفة كان فيها أصيلاً أو شريكاً خلال مدة الإيقاف، ما لم يمضي على الحكم خمس سنوات.
- ٦- ألا يكون قد سبق الحكم عليه في جريمة مخله بالشرف أو الأمانة ما لم يكن قد رد إليه اعتباره.
- ٧- تسديد المقابل المالي للترخيص والتصنيف أو أي زيارة أخرى يطلبها مقدم الطلب أو تتطلبها طبيعة العمل.
- ٨- أن يتوفر في المكتب كافة متطلبات وسائل الأمن والسلامة (رخصة البلدية- ورخصة الدفاع المدني).
- ٩- تقديم شهادة التأمينات الاجتماعية بتسجيل المؤسسة.
- ١٠- توفير صور لشهادات المسؤولين والموظفين وخبراتهم وأن لا يكون قد سبق الحكم عليهم في جريمة مخلة بالشرف والأمانة ما لم يكن رد إليهم اعتبارهم، وذلك خلال (٦٠) يوماً من الحصول على الترخيص.
- ١١- توفير أحد أنظمة الحجز الآلية في المكتب للرفع من مستوى الخدمات المقدمة.
- ١٢- وضع لوحة خارجية على المكتب عليها الاسم التجاري للمرخص له باللغة العربية والإنجليزية.
- ١٣- جاهزية الموقع لممارسة النشاط.
- ١٤- أي متطلب آخر يرد في أدلة الإجراءات.

المادة (الرابعة):

تصدر الهيئة ترخيصاً لطالب الترخيص بعد اكتمال الاشتراطات الواردة في المادة الثالثة، وتأكيد ذلك من خلال الزيارة الميدانية التي يقوم بها موظفو الهيئة المختصون.

المادة (الخامسة):

على طالب الترخيص تمكين موظفي الهيئة المختصين من مباشرة مهامهم وتزويدهم بجميع المعلومات والمستندات والبيانات المطلوبة لإكمال عملهم بما يمكنهم من التأكد من توفر اشتراطات ومتطلبات الترخيص.

المادة (السادسة):

تكون مدة صلاحية الترخيص الصادر ثلاث سنوات قابلة للتجديد لمدد مماثلة، ولا يجوز ممارسة نشاط وكيل سفر وسياحة في حال انتهاء مدة صلاحية الترخيص.

المادة (السابعة):

يجب أن يشتمل الترخيص على إسم المرخص له، وتاريخ صدوره، ومدة سريانه، وبيانات الموقع، واسم وكالة السفر والسياحة، والفنء، والتعليمات الخاصة بتعليق الترخيص.

المادة (الثامنة):

لا يجوز للمرخص له التنازل عن الترخيص الممنوح له أو تمكين الغير من استخدامه إلا بعد الحصول على موافقة كتابية من الهيئة بعد أن تتوافر في المتنازل إليه الشروط والمتطلبات اللازمة في المرخص له وفقاً لأحكام هذه اللائحة.

المادة (التاسعة):

لا يجوز للمرخص له إحداث تغيير في اسم وكالة السفر والسياحة المعتمد في الترخيص إلا بعد الحصول على موافقة الهيئة، كما يلتزم المرخص له بتغيير اسم وكالة السفر والسياحة إذا كان من شأن الاسم تضليل العملاء أو إحداث لبس أو خلط له مع غيره من أسماء وكالات السفر والسياحة الأخرى أو غيرها، حسب ما تراه الهيئة.

المادة (العاشرة):

على المرخص له إخطار الهيئة بأي تغيير يتم في وكالة السفر والسياحة يترتب عليه تخلف شرط أو أكثر من الشروط الواردة في هذه اللائحة، وذلك خلال (خمسة عشر يوماً) من تاريخه. وعلى الهيئة إخطاره بوجوب تصحيح وضعه واستيفاء ما تخلف من شروط خلال المدة التي تحددها.

المادة (الحادية عشرة):

لا يجوز للمرخص له إغلاق مقر مزاوله النشاط سواء إغلاقاً مؤقتاً أو دائماً إلا بعد إخطار الهيئة خلال مدة لا تتجاوز (ثلاثون يوماً) على الأقل من التاريخ المحدد للإغلاق، وعلى الهيئة اتخاذ الإجراء المناسب وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.

المادة (الثانية عشرة)

١- في حالة وفاة المرخص له، تمنح الهيئة وراثته مهلة لا تزيد عن (سنة أشهر) من تاريخ وفاة مورثهم لإنهاء الإجراءات اللازمة لنقل ملكية المنشأة التجارية ومن ثم نقل ترخيص الهيئة إلى أحدهم أو الغير متى توافرت فيه الشروط والمتطلبات اللازمة لمنح الترخيص وفقاً لأحكام هذه اللائحة، وإلا يعد الترخيص لاغياً، ما لم ترى الهيئة بناء على ما يقدمه الورثة من مبررات منحهم مهلة إضافية لا تتجاوز مدتها سنة من تاريخ الوفاة.

٢- في حالة انقضاء الشخص الاعتباري المرخص له، تمنح الهيئة القائمين عليه مهلة لا تتجاوز (سنة أشهر) لنقل الترخيص للغير متى توافرت فيه الشروط والمتطلبات اللازمة لمنح الترخيص وفقاً لأحكام هذه اللائحة، ما لم ترى الهيئة بناء على ما يقدمه ممثل الشخص الاعتباري من مبررات منحه مهلة إضافية لا تتجاوز مدتها سنة من تاريخ انقضاء الشخص الاعتباري.

المادة (الثالثة عشرة):

يجب على المرخص التقدم للهيئة بطلب تجديد الترخيص قبل انتهاء ترخيصه بثلاثة أشهر على الأكثر.

المادة (الرابعة عشرة):

١- يجب على المرخص له أن يعين مديراً سعودياً لوكالة السفر والسياحة (رئيس /فرع) تكون له جميع الصلاحيات اللازمة لإدارة وتشغيل الوكالة، وتتوفر فيه الشروط/المتطلبات التالية:

أ. حاصلاً على مؤهل علمي لا يقل عن البكالوريوس مع خبرة سنة على الأقل في نفس النشاط، أو حاصلاً على دبلوم مع خبرة ٤ سنوات على الأقل في نفس النشاط، أو حاصلاً على شهادة ثانوية أو ما يعادلها مع خبرة ٦ سنوات على الأقل في نفس النشاط.

ب. التفرغ لإدارة النشاط.

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

د. إجادة اللغتين العربية والإنجليزية تحدثاً و كتابة.

٢- يمكن للهيئة وبقرار من رئيس الهيئة استثناء واحد أو أكثر من الشروط/المتطلبات الواردة في الفقرة (١) من هذه المادة.

٣- يجوز أن يتولى المرخص له إدارة وكالة السفر والسياحة إذا توافرت فيه الشروط المنصوص عليها في الفقرة (١) من هذه المادة.

المادة (الخامسة عشرة):

إذا كان المدير المسؤول عن إدارة مكتب وكالة السفر والسياحة غير سعودي، فيجب على المرخص له أن يعين مساعداً له من السعوديين المؤهلين وفقاً للشروط الواردة في المادة (الخامسة عشرة) من هذه اللائحة - عدا شرط الخبرة - على أن يتم تعيين مدير سعودي خلال مدة لا تتجاوز (سنتين) وذلك من تاريخ حصوله على الترخيص.

المادة (السادسة عشرة):

يجب أن يكون رؤساء الأقسام والوحدات من السعوديين، على أنه يجوز شغل هذه الأعمال بغير سعوديين ولمدة لا تزيد عن سنة واحدة من تاريخ الترخيص له، مع التزام المرخص له بتحقيق نسب السعودة التي تعتمدها وزارة العمل.

المادة (السابعة عشرة):

يلتزم المرخص له بتسجيل بيانات العاملين في مكتب السفر والسياحة، بحسب الآلية التي تعتمدها الهيئة. وفي حال الحذف أو الاضافة فيجب على المرخص له تحديث البيانات في الهيئة خلال مدة لا تتجاوز الثلاثة اشهر من الحذف والاضافة.

المادة (الثامنة عشرة):

يجب على المرخص له تسجيل جميع العاملين لديه في التأمينات الاجتماعية وأن تتوفر في العاملين في وكالة السفر والسياحة الاشتراطات التالية:

١- الحد الأدنى من الخبرة والتخصص في مجال اختصاصهم بحسب متطلبات نشاط السفر والسياحة وفقاً لما تحدده أدلة الإجراءات.

- ٢- إجادة مهارات التعامل واللباقة في استقبال ومعاملة العملاء.
- ٣- حسن الهدام والمظهر والتقيد بالزي المناسب لوكيل السفر والسياحة.
- ٤- أي اشتراطات أخرى تفرضها الانظمة والتعليمات.

المادة (التاسعة):

يلتزم المرخص له -- بتوفير برامج تدريبية للعاملين لديه تراعي المعايير المهنية التي تضعها الهيئة، على أن تزود الهيئة عند طلبها بتقارير عن تلك البرامج.

الفصل الثالث: اشتراطات ومتطلبات التصنيف

المادة (العشرون):

- ١- يتعين على وكالات السفر والسياحة الحصول على شهادة تصنيف من الهيئة أو من تفوضه وفق معايير ومتطلبات التصنيف التي تصدرها الهيئة وذلك خلال عام من تاريخ منح ترخيص مزاوله نشاط وكيل سفر وسياحة.
- ٢- تصدر الهيئة معايير ومتطلبات التصنيف ضمن أدلة الإجراءات.
- ٣- على الهيئة مراجعة معايير ومتطلبات التصنيف كل ثلاث سنوات أو إذا دعت الحاجة لذلك، ويتم تطبيقها بعد نشرها بالجريدة الرسمية..

المادة (الواحد والعشرون):

تصدر الهيئة تصنيفاً لكل مكتب وكالة سفر وسياحة بعد تحديد الفئة وفق الفئات التالية:

- ١- وكيل سفر معتمد من الاتحاد الدولي للنقل الجوي (الاياتا)؛ ومنضماً لبرنامج تسوية مبيعات الوكالات (BSP).

٢- منفذ بيعي لشركات الطيران الغير أعضاء في الاتحاد الدولي للنقل الجوي (أياتا) أو غير مشترك في برنامج تسوية مبيعات الوكالات (BSP)، ويكون ذلك بموجب عقد أو خطاب عدم ممانعة من شركة الطيران ذات العلاقة.

٣- وكيل خدمات سياحية: تنفيذ أي نشاط سياحي أو أكثر من الخدمات المنفصلة مقابل اجر، وتشمل هذه الخدمات ما يحتاج إليه المسافر و تعتمده الهيئة.

المادة (الثانية والعشرون):

للمرخص له فتح فروع له حسب الفئة المرخص لها في مختلف مناطق ومحافظات المملكة، بعد الحصول على تصنيف من الهيئة، وبعد استيفاء الفرع للمتطلبات والشروط المنصوص عليها في هذه اللائحة والمتطلبات الواردة بالإجراءات التي تصدرها الهيئة.

المادة (الثالثة والعشرون):

يتم اعتماد الفروع داخل منشأة التي تخدم موظفي تلك المنشأة فقط شريطة إرفاق خطاب طلب المنشأة المستفيدة من الخدمة محدد فيها مدة العقد، وأن تكون هذه الفروع مرتبطة بفروع مرخصة ومنتسبة لبرنامج تسوية مبيعات الوكالات، وتستثنى الفروع داخل المنشآت من شرط الحصول على سجل تجاري للفرع ومساحة المكتب.

الفصل الرابع : قوائم الأسعار

المادة (الرابعة والعشرون):

على المرخص له إعلان قوائم أسعار الخدمات في مكان بارز داخل وكالة السفر والسياحة، وعلى الموقع أو المواقع الإلكترونية التي يتواصل بها مع العملاء وما تحدده الهيئة.

المادة (الخامسة والعشرون):

على الهيئة إعلان قوائم أسعار المرخص له على موقعها الإلكتروني ووسائل الاتصال التقنية الأخرى، كما أن عليها مراقبة التزام المرخص له بقوائم الأسعار المعلنة وفي حال تجاوزها تقوم باتخاذ الإجراءات اللازمة وفق ما نص عليه النظام و للائحته التنفيذية.

الفصل الخامس : اشتراطات عامة

المادة (السادسة والعشرون):

١. يلتزم المرخص له بالتقيد بحدود الترخيص الممنوح له، والتقيد بالشروط والمتطلبات الواردة في النظام وهذه اللائحة، وما تصدره الهيئة أو الجهات المعنية الأخرى من قرارات وتعليمات تخص وكالات السفر والسياحة.
٢. يجب على المرخص وطوال مدة الترخيص الالتزام مراعاة الآتي:
 - أ- المحافظة على الأموال التي يتم استلامها أو التي تكون مستحقة الدفع لعملائهم، والوفاء بكافة الالتزامات التعاقدية تجاه العملاء.
 - ب- عدم تقديم معلومات مغلوطة أو مضللة بشأن الأسعار أو المدة أو المحتوى أو الجودة، أو عن حالة المنتجات و الخدمات.
 - ج. حسن التعامل مع العملاء والوفاء بحقوقهم مع تزويد العملاء بالمعلومات الآتية:

-الخدمات المقدمة لهم وأسعارها.

-نطاق وشروط الخصومات المقدمة .

-التسهيلات الائتمانية.

- شروط وأحكام التأمين.

- د. على المرخص له عدم إساءة استخدام الترخيص لغير الغرض المرخص له.
- هـ. عدم تسويق أي خدمات من الخدمات المنصوص عليها في تعريف وكيل سفر وسياحة للغير إلا بعد التأكد من نظامية أعمالهم.
- ز. عدم توزيع أو نشر أي مطبوعة أو مادة إعلامية أو برنامج أو دليل أو خارطة أو صورة تتصل بالدعاية السياحية إلا بعد التأكد من صحة المعلومات الواردة فيها وتماشيها مع الأنظمة المرعية مع مراعاة المعايير التي تزوده بها الهيئة.
- ح. الاحتفاظ في المكتب بسجلات كاملة ومفصلة عن النشاط والمعاملات الخاصة به، وإعداد إحصائيات عن التذاكر وقسائم السفر وعدد المسافرين التي يتم بيعها وتزويد الهيئة بها عند الطلب.

المادة (السابعة والعشرون):

يلتزم المرخص له بأن يضع في مكان بارز في المكتب الرئيس وكل فرع من فروعها التالي:

- ١- الترخيص الممنوح له أو صورة معتمدة منه.
- ٢- أوقات العمل في المكتب وأيام العطل إن وجدت.

المادة (الثامنة والعشرون):

يلتزم المرخص له بتوفير المتطلبات الأمنية في موقع مزاوله النشاط، وتوفير حماية بنظام إنذار أمني أو ترتيبات أمنية أخرى.

الفصل السادس: الأحكام العامة

المادة (التاسعة والعشرون):

تضع الهيئة أدلة للإجراءات تتضمن الشروط والمتطلبات والإجراءات التفصيلية اللازمة لترخيص مكتب وكيل السفر والسياحة وإجراءات تصنيفه.

المادة (الثلاثون):

تخضع مخالفات أحكام هذه اللائحة إلى (اللائحة التنفيذية للتفتيش على المنشآت والانشطة والمهن السياحية وضبط مخالفاتها) وكذلك إلى (لائحة لجنة النظر في مخالفات نظام السياحة ولوائحه التنفيذية وأدلة الاجراءات المعتمدة من الهيئة).

المادة(الواحدة والثلاثون):

لا يخضع "وكيل عام" شركات الطيران لأحكام هذه اللائحة عادة ما يكون مخصص لخدمات التسويق والمبيعات لشركة طيران تحت العلامة التجارية للشركة، وعادة ما يكون في البلدان التي لا تملك شركات الطيران الخدمة فيها (أو لديها خدمة محدودة جدا) ويطبق عليه ما تنص عليه وإجراءات الانظمة المختصة لدى الهيئة العامة للطيران المدني. يقتصر نشاط شركات الطيران الأجنبية أو وكلاءها العامون في المدن الرئيسية التي تقع بها مطارات دولية وعلى أن تتولى مكاتب السفر الحاصلة على ترخيص من الهيئة مزاولة الأعمال والخدمات المنصوص عليها في المادة الأولى في المدن الأخرى

المادة(الثانية والثلاثون):

تلغي هذه اللائحة كل ما يتعارض معها من أحكام.

المادة(الثالثة والثلاثون):

تصدر هذه اللائحة بقرار من مجلس الادارة وتنتشر هذه اللائحة في الجريدة الرسمية، ويعمل بها من تاريخ نشرها / / ١٤٣٥هـ.
