



قائمة مخالفات مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها

(في حال وجود ملاحظة بأحد المخالفات أدناه يضع علامة صح في خانة الملاحظة، وتدون جميع

الملاحظات في محضر الضبط)

الرقم	نص المخالفة	الملاحظة
1	مزاولة النشاط قبل الحصول على الترخيص.	
2	عدم التقدم بطلب تجديد الترخيص والتصنيف قبل ثلاثين يوم من تاريخ انتهاء الرخصة والتصنيف.	
3	تغيير أسم المنشأة بدون موافقة مسبقة من الوزارة.	
4	استخدام أسماء، أو تصنيف، أو أوصاف، أو عناوين غير ما هو مبين في الرخصة.	
5	إغلاق المكتب بصفة مؤقتة أو دائمة دون إشعار وموافقة الوزارة.	
6	التنازل عن الرخصة، أو السماح للغير باستخدامها أو استغلالها قبل الحصول على موافقة الوزارة.	
7	إدراج اسم، وشعار الوزارة في أي إعلان أو أي نشاط تسويقي له دون الحصول على موافقة الوزارة مسبقاً.	
8	عدم توفر بيانات الأشخاص المقرر عملهم في المكتب الرئيس أو الفرع، وجنسياتهم، وصفتهم الوظيفية مدعماً بالشهادات والخبرات والمؤهلات السابقة.	
9	عدم توفر اللوحة الخارجية للمكتب الرئيس أو الفرع والتي توضح الاسم التجاري مطابقاً لطلب الترخيص والسجل التجاري للمؤسسة أو الشركة، باللغتين العربية والإنجليزية.	
10	عدم جاهزية المبنى (المقر) من ناحية التأثيث وتوفير جميع وسائل وتجهيزات الاتصال التقنية الحديثة، مثل: (هاتف، فاكس، بريد إلكتروني، كمبيوتر، آلة طباعة)، واللازمة لممارسة تشغيل مكاتب حجز وحدات الايواء السياحي وتسويقها.	
11	تغيير العناوين الرسمية قبل صدور موافقة رسمية بذلك من الوزارة.	
12	عدم إنهاء الورثة او الولي (الوصي) بعد انتهاء المهلة المحددة من الوزارة لاجراءات تعديل صاحب الصفة على منظم الرحلات السياحية (في حال وفاه المرخص له او فقده الأهلية) ليصبح باسم أحد الورثة، أو غيرهم، واستكمال باقي الشروط والمتطلبات اللازمة لإصدار الرخصة، وفق أحكام اللائحة.	
13	عدم تعديل الصفة القانونية بعد انتهاء المهلة المحددة من الوزارة (في حالة انقضاء الشخصية الاعتبارية للمرخص له)، و استكمال باقي الشروط والمتطلبات اللازمة لإصدار الرخصة، وفق أحكام اللائحة.	
14	عدم التقدم للوزارة في حالة فقد، أو تلف الرخصة، أو التصنيف، بطلب (بدل الفاقد أو التالف) وفق أحكام اللائحة.	
15	عدم إعلان نوع الخدمات المقدمة، وفئاتها، وأسعارها باللغة العربية والإنجليزية، وبصورة واضحة، وفي مكان بارز بالاستقبال داخل مكاتب حجز وحدات الايواء السياحي وتسويقها، وعلى الموقع الإلكتروني الرسمي له او منصات التواصل الرقمية.	
16	عدم التقيد بقائمة الاسعار.	
17	عدم تسجيل البيانات الخاصة بالعملاء والخدمات التي سيتم تنفيذها، وتسويقها وفق تعليمات الوزارة والجهات المختصة.	
18	عدم توفير المتطلبات الضرورية لذوي الاحتياجات الخاصة حسب الاشتراطات النظامية.	
19	عدم حسن التعامل مع العملاء، والوفاء بحقوقهم، وفق الخدمات المتعاقدن عليها.	
20	التعاقد مع جهات تسويق وحدات إيواء سياحي غير مرخصة من الوزارة.	
21	عدم تزويد الوزارة بما تطلبه من معلومات مثل: (النسب والإحصاءات، البرامج، معدل الأسعار، القوائم المالية) ذات الصلة بمكاتب حجز وحدات الايواء السياحي وتسويقها.	
22	عدم التقيد بأنظمة الدولة وتعليمات الجهات المختصة بشأن النواحي الأمنية، ووسائل السلامة، والإسعاف، والإخلاء، وحسن التعامل معهم.	
23	الامتناع عن تقديم الخدمات المرخص لها نظاماً بدون أسباب مقبولة نظاماً.	
24	عدم التقيد بما تصدره الوزارة أو الجهات المعنية الأخرى من قرارات وتعليمات تخص نشاط مكاتب حجز وحدات الايواء السياحي وتسويقها.	
25	عدم توضيح السياسات والإجراءات (للعميل) والمتعلقة بإلغاء وتعديل الحجوزات والرسوم المترتبة على ذلك إن وجدت.	
26	عدم الاحتفاظ بنسخة قائمة بأسماء العملاء لديه وكافة عقودهم متضمنة اسم العميل وجنسيته وعنوانه وأرقام هواتفه.	
27	عدم استخدام اللغة العربية، والتاريخ الهجري في جميع التعاملات والمطبوعات، والتعريف بأسماء العاملين، كما يجب أن يتم الرد من قبل موظفي الاستئجار باللغة العربية، وفي حال كون العميل لا يتحدث باللغة العربية يتم التحدث معه باللغة الإنجليزية، أو غيرها.	
28	عدم وضع المعلومات الأساسية التي يحتاجها العملاء باللغتين العربية والإنجليزية.	
29	عدم تزويد الوزارة بما تطلبه من معلومات تتعلق بالخدمات المقدمة ومعدل الأسعار أو غيرها.	
30	عدم إدراج رقم الترخيص لمكتب حجز وحدات الايواء السياحي وتسويقها في أي إعلان أو أي نشاط تسويقي له.	



قائمة مخالفات المرشدين السياحيين

(في حال وجود ملاحظة بأحد المخالفات أدناه يضع علامة صح في خانة الملاحظة، وتدون جميع الملاحظات في محضر الضبط)

الرقم	نص المخالفة	الملاحظة
31	خروج موظف التسويق لممارسة التسويق من حدود المكتب الرئيس، أو الفرع، أو المنفذ التسويقي المرخص له.	
32	استلام أي مبالغ مالية من العميل أثناء عملية التسويق، كأمين لحضوره العرض التسويقي.	
33	وعد العميل أو الإيحاء له بفوائد، أو إيجابيات غير صحيحة بهدف ترغيبه بالعرض وتوقيع العقد.	
34	تقديم حجوزات بديلة معادلة لأي تغيير في عناصر وحدات الايواء السياحي المقدمه، بدون موافقة العميل الخطية.	
35	عدم رد قيمة أي تغيير، أو نقص في عناصر وحدات الايواء السياحي المقدمه في حالة عدم موافقة العميل.	
36	عدم الالتزام بعناصر وحدات الإيواء السياحي المقدمة كما هي واردة في المطبوعات الإعلانية أو نموذج الحجز.	
37	عدم الحصول على معلومات عن وحدات الإيواء السياحي والمرخصة من الوزارة من مراكز المعلومات السياحية المعتمدة من الوزارة.	
38	تقييد تقديم خدمة حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها، بحد أدنى من عدد الليالي.	
39	عدم إشعار العميل بعدم إمكانية إلغاء الحجز أو تعديل موعد بدء سريان الحجز بمهلة كافية وفق ما يتفق عليها الطرفان.	
40	عدم تزويد الوزارة عند الطلب بنسخ من العقود المبرمة مع مقدمي خدمة الحجز في وحدات الإيواء السياحي.	
41	عدم إخطار المتعاقد معه بقواعد عمل الخدمات المقدمة ما بعد البيع، والرسوم المستحقة.	
42	عدم تسليم إيصالات الخدمات المقدمة للمتعاقد معه، متضمنة الوقت والمدة والمكان مختومة على ألا تتجاوز مدة العقد أو الحجز عن سنة (واحدة) للفترة المحددة، أو لفترات متعددة.	
43	عدم توفر أن يكون العقد وملحقاته باللغة العربية، مع ترجمته إلى لغات أخرى، على أن تكون النسخة العربية هي المعتمدة.	
44	عدم شمول العقد جميع المعلومات عن الخدمات المتفق على حجزها، وحقوق وواجبات الطرفين، والمبالغ المستحقة، وتواريخها.	
45	عدم التزام المرخص له بأن يضع في المكتب الرئيس والفروع (أصل الرخصة وشهادة التصنيف الساري المفعول / قائمة الأسعار حسب نوع الخدمات السياحية المقدمة) في مكان بارز وبحجم مناسب، يمكن لجهات الاختصاص والعملاء الاطلاع عليها بسهولة ووضوح.	
46	عدم توفر الحد الأدنى للعاملين في المكتب من التعليم (الشهادة الثانوية، أو الدبلوم).	
47	عدم توفر الحد الأدنى للعاملين في المكتب من الخبرة في التخصص في مجال اختصاصه من جهة معتمدة.	
48	عدم إجادة العاملين في المكتب بمهارات وفن التعامل، واللباقة في الاستقبال والمعاملة الحسنة للعملاء.	
49	عدم تقييد العاملين في المكتب بحسن الهندام والمظهر اللائق والزي المناسب.	
50	عدم التزام المرخص له بإعداد برامج تدريبية لمنسوبي المكتب.	
51	منع المفتشين من أداء عملهم.	
52	الامتناع عن تنفيذ ما يطلبه المفتشين أو تسهيل مهامهم في حدود النظام.	