

# لائحة منظمي الرحلات السياحية



## الفصل الأول

### التعريفات والخدمات

#### المادة (الأولى):

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

**النظام:** نظام السياحة.

**اللائحة:** لائحة منظمي الرحلات السياحية تنفيذاً للنظام، 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 أيًا 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:** عملية تتضمن مراحل استيفاء الاشتراطات والمتطلبات الموضحة في اللائحة للحصول على شهادة الترخيص.

**الرخصة:** وثيقة محددة المدة، تصدر معتمدة من الهيئة، باسم المرخص له لممارسة تشغيل تنظيم الرحلات السياحية وفق أحكام النظام واللائحة.

**المرخص له:** كل شخص طبيعي، حاصل على رخصة وشهادة التصنيف سارية المفعول من الهيئة لممارسة نشاط تنظيم الرحلات السياحية وفق اللائحة.

**التصنيف:** عملية تتضمن تعريفاً ووصفاً وتقييماً لمستوى الخدمة المقدمة من منظم الرحلات السياحية، مع تقسيمها لفئات محددة وفق اللائحة.

**شهادة التصنيف:** وثيقة محددة المدة، تصدر معتمدة من الهيئة، باسم منظم الرحلات السياحية، محددًا فيها التصنيف.

**معايير التصنيف:** الشروط والمتطلبات الواجب توافرها في منظم الرحلات والبرامج السياحية للحصول على التصنيف المناسب وفق اللائحة.

**منظم الرحلات السياحية:** المرخص له الذي يقوم بتنظيم رحلات وبرامج سياحية، وبيعها، وتسويقها داخل المملكة، أو خارجها، وبشكل منتظم، مقابل مبالغ مالية محددة، بحيث يشمل ذلك تقديم خدمتين، أو أكثر من الخدمات المحددة في النظام أو اللائحة.

**المرشد السياحي:** أي شخص طبيعي مرخص له بممارسة أعمال إرشاد السياح، ومرافقتهم في أماكن الجذب السياحي في المملكة، وتزويدهم بالمعلومات والشرح عنها، وذلك مقابل أجر.

**المكتب الرئيسي:** المقر الأساس للمكتب وعنوانه الرسمي لتبادل المكاتبات والمراسلات والإشعارات الخاصة بممارسة تشغيل نشاط تنظيم الرحلات السياحية مع كافة الجهات.

**الفرع:** مكان يتبع إدارياً وتنظيمياً - بما فيه الموجود داخل المباني الإدارية للجهات - المكتب الرئيسي لغرض ممارسة تشغيل نشاط تنظيم الرحلات السياحية وفق النظام واللائحة.

**المنفذ التسويقي:** مكان يتبع إدارياً وتنظيمياً - بما فيه الموجود داخل المباني الإدارية للجهات - المكتب الرئيسي لغرض تسويق خدمات نشاط تنظيم الرحلات السياحية وفق النظام واللائحة.

**منسوبو منظم الرحلات السياحية:** كل شخص يعمل في المكتب الرئيسي أو الفرع أو المنفذ التسويقي ويرتبط بعلاقة نظامية مع المرخص له في وظيفة ذات صلة بممارسة تشغيل تنظيم الرحلات السياحية.

**ممارسو تشغيل نشاط تنظيم الرحلات السياحية:** المرخص له وغير المرخص له.

**قائمة الأسعار:** بيان يحتوي على المبالغ المالية التي يحصل عليها المكتب الرئيسي والفرع والمنفذ التسويقي 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 تنظيم الرحلات السياحية وفق أحكام النظام واللائحة والتعليمات والتعميمات الصادرة من الهيئة.

**الجمعية:** الجمعية السعودية للسفر والسياحة.

**المادة (الثانية):**

١. تطبق اللائحة على الممارس الذي يُقدّم عن طريق المكتب الرئيسي، أو الفرع، أو المنفذ التسويقي واحدة أو أكثر من هذه خدمات منظم الرحلات التالية، أو ما يتفرع عن هذه الخدمات، وذلك وفق فئة التصنيف التي يعمل ضمنها وما تحدده اللائحة:

- ترتيب خدمات النقل وتأجير السيارات للأغراض السياحية.
- ترتيب خدمات الإقامة والإيواء السياحي.
- ترتيب خدمات الإعاشة السياحية.
- ترتيب خدمات الترفيه.
- ترتيب خدمات الإرشاد السياحي.
- ترتيب خدمات التأمين للسفر مع شركات التأمين المرخصة بعد أخذ موافقة الجهات المختصة.

٢. يصدر الرئيس، بناءً على عرض الإدارة المختصة، قرار بتحديد أية أعمال، أو خدمات أخرى تعتبر وفق النظام واللائحة ضمن ممارسة تشغيل تنظيم الرحلات السياحية.

**الفصل الثاني****الترخيص****المادة (الثالثة):**

لا يجوز ممارسة تشغيل منظم الرحلات السياحية وتقديم أي من الخدمات المنصوص عليها في المادة (الثانية) من اللائحة، إلا بعد الحصول على الرخصة وشهادة التصنيف، مجتمعين، وفق أحكام النظام واللائحة، ويشمل ذلك الممارسة عن طريق الإنترنت أو التعاملات الإلكترونية.

**المادة (الرابعة):**

يقدم طلب الحصول على الرخصة وشهادة التصنيف لنشاط تنظيم الرحلات السياحية، سواء للمكتب الرئيسي، أو الفرع، أو المنفذ التسويقي إلى الإدارة المختصة، وفق الاشتراطات والضوابط التالية:

أولاً: متطلبات مرحلة تقديم طلب الترخيص؛

١. تعبئة طالب الترخيص النموذج الخاص بطلب الترخيص والتصنيف لممارسة تشغيل تنظيم رحلات سياحية على

**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 منسوبو منظم الرحلات السياحية؛ لتأدية المهام والمسؤوليات بمستوى احترافي، وتكون قابلة للقياس.

**الرقابة:** الأعمال والإجراءات، المحددة في أدلة الإجراءات، وتطبقها الهيئة، للتأكد من التزام ممارسي نشاط تنظيم الرحلات السياحية بأحكام النظام واللائحة.

**المفتش:** كل شخص مخول بقرار من الرئيس أو من يفوضه بالقيام بعملية المعاينة والرقابة والتفتيش على ممارسي نشاط تنظيم الرحلات السياحية.

**التفتيش:** المعاينات والزيارات التي يقوم بها المفتش إلى منظمي الرحلات السياحية، 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.

**المستهلك:** كل شخص ذي صفة طبيعية أو اعتبارية يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو دون مقابل إشباعاً لحاجاته الشخصية أو حاجات الآخرين.

السجل التجاري/الدفاع المدني)، وفق النموذج الموضح في أدلة الإجراءات.

٦. يجوز للإدارة المختصة، بناءً على طلب مقدم الترخيص، تجديد الموافقة المبدئية مرة 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 نشاط تنظيم الرحلات السياحية 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) ستون يوماً من تاريخ علمه بالرفض، ويراعى ما يلي:

- ينظر الرئيس في التظلم، ويخطر طالب الترخيص، على العناوين الرسمية، بالرد وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.

- حال 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:

- صورة الترخيص البلدي الصادر له مع الاصل للمطابقة، وصورة منه لإرفاقها ضمن مستندات طلب الترخيص.
- سند ملكيته لمبنى (مكان) مشروع المكتب الرئيس أو الفرع أو المنفذ التسويقي بموجب صك شرعي، أو أن يكون مستأجراً له بموجب عقد إيجار متضمناً موافقة المؤجر على استخدامه واستغلاله لممارسة نشاط تنظيم الرحلات السياحية، وفق ما يرد في أدلة الإجراءات.
- رسم توضيحي (كروكي) لموقع مزاولة النشاط (مبنى/ أرض) موضعاً عليه المكان والمنطقة.

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:

- سعودي الجنسية - سواء كان شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً وسواء ذكراً أو أنثى - ، أو مستثمراً أجنبياً حاصل على ترخيص ساري وفق الأنظمة واللوائح السارية.

- الشخص الطبيعي يجب أن يكون كامل الأهلية، وإلا تعين على من ينوب عنه الحصول على الأذن الشرعي من الجهة المختصة.

- ألا يكون قد سبق الحكم عليه في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة، ما لم يكن قد رد إليه اعتباره.

- 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:

- سداد المقابل المالي للهيئة لاستقبال ومراجعة طلب الترخيص.
- نسخة من الطلب المقدم للانضمام لعضوية الجمعية السعودية للسفر والسياحة.

- خطاب من السجل التجاري بحجز اسم تجاري مناسب لطبيعة نشاط المؤسسة أو الشركة التي سيصدر لها، حال اكتمال الضوابط والشروط وفق اللائحة.

٤. في حالة استيفاء طالب الترخيص المتطلبات المحددة بالفقرة (أولاً/١، ٢، ٣) من هذه المادة وسداد المرخص له الغرامات الصادرة 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/

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 اعمال المعاينة والرقابة.

٢. 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 الطلب - وفقاً للنموذج المحدد في أدية الإجراءات - ويتعهد بالالتزام بالقيام ما يلي:

- توقيع تعهد بصحة البيانات والمستندات المقدمة للحصول على الرخصة.
- تقديم ما يثبت الانضمام في عضوية الجمعية السعودية للسفر والسياحة قبل صدور الرخصة وشهادة التصنيف، وتجديدها سنوياً.
- عدم مخالفة أحكام النظام واللوائح خلال ممارسة تشغيل تنظيم الرحلات السياحية.
- عدم تغيير العناوين الرسمية واطار الإدارة المختصة في حال تغييرها.
- عدم تمكين الغير - بأي شكل من الأشكال - من ممارسة تشغيل تنظيم الرحلات السياحية وفق الترخيص والتصنيف الصادر له.
- يجب أن يكون مسمى مكتب تنظيم الرحلات السياحية بما لا يتعارض مع النظام العام، والأنظمة والتقاليد بالملكة ومعتمد من وزارة التجارة والصناعة أو أحد فروعها.

٤. يتعين على طالب الترخيص الالتحاق ببرنامج تأهيلي تقدمه الهيئة 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

• سداد المقابل المالي لإصدار الترخيص والتصنيف وفق النظام واللائحة.

• توفر متطلبات وسائل الأمن والسلامة في المبنى ورافق المستندات المؤيدة لذلك (الترخيص البلدي/الدفاع المدني).

• مستخرج السجل التجاري للمؤسسة أو الشركة، متضمناً الاسم التجاري المقرر إصدار شهادة الترخيص والتصنيف به، وعقد التأسيس (بالنسبة للشركة).

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

• بيانات الأشخاص المقرر عملهم في المكتب الرئيس أو الفرع أو المنفذ التسويقي، في حالة الترخيص له وفق اللائحة، وجنسياتهم، وصفتهم الوظيفية مدعماً بالشهادات والخبرات والمؤهلات السابقة، وألا يكون قد سبق الحكم عليهم في جريمة مخلة بالشرف والأمانة، ما لم يكن رد إليهم اعتبارهم خلال مدة لا تتجاوز (٣) ثلاثة أشهر من تاريخ صدور الرخصة.

• 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 المكتب.

• جاهزية المبنى (المكان) من ناحية التأثيث وتوافر جميع وسائل وتجهيزات الاتصال التقنية الحديثة، مثل: (هاتف، فاكس، بريد إلكتروني، كمبيوتر، آلة طباعة)، واللازمة لممارسة تشغيل نشاط تنظيم الرحلات السياحية.

٢. في حالة تقديم طالب الترخيص المستندات الموضحة بالفقرة (ثانياً/١) من هذه المادة خلال المهلة المحددة، تقوم الإدارة المختصة بتكليف المفتشين لمعاينة المبنى محل ممارسة تشغيل نشاط تنظيم الرحلات السياحية، للمطابقة والتأكد من صحة المعلومات والمستندات المقدمة من طالب الترخيص

التسويقية للمرخص له، حسب الرخصة وشهادة التصنيف، في مختلف مناطق ومدن المملكة، حال تقدمه بطلب لديها، واستيفاء الاشتراطات والمتطلبات الواردة في اللائحة.

#### المادة (التاسعة):

يجوز أن يكون الفرع أو المنفذ التسويقي داخل مباني الجهات العامة والخاصة، مثل: (الأسواق، 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 أو المنفذ التسويقي محل الطلب.

٢. تحديد اسم الفرع أو المنفذ التسويقي المسؤول عن خدمات

ممارسة تشغيل تنظيم الرحلات السياحية 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:

- تقديم سجل تجاري مستقل.
- متطلبات الحصول على التراخيص البلدية.
- المساحة.

#### المادة (العاشرة):

١. يتعين على المرخص له التقدم للإدارة المختصة بطلب تجديد الترخيص والتصنيف قبل (٣٠) ثلاثون يوماً من تاريخ انتهاء مدة الترخيص، لاستيفاء الشروط المحددة في المادة (الرابعة) من اللائحة وأدلة الإجراءات.

٢. حال تقديم طلب تجديد الترخيص والتصنيف بعد انتهاء المهلة المحددة بالفقرة (١) من هذه المادة، تقوم الإدارة المختصة باتخاذ ما يلي:

- تكليف المفتشين بالتفتيش على المرخص له للتأكد من عدم ممارسة تشغيل تنظيم الرحلات السياحية بعد انتهاء الترخيص والتصنيف، وإثبات ذلك بمحضر الضبط وفق أحكام اللائحة.
- إحالة محضر الضبط، وصور من الرخصة وشهادة

على طلبه مسبقاً.

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 حال 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، وبمراعاة الضوابط التالية:

٤. أن تكون مدة الترخيص والتصنيف (ثلاث سنوات) للمكتب الرئيس أو الفرع، و(سنة واحدة) للمنفذ التسويقي، قابلة للتجديد.

٥. توضيح بيانات المرخص له (شركة/مؤسسة)، والاسم التجاري، وتاريخ بداية المدة وانتهائها، وتعليمات إبرازهما والشعار.

#### المادة (السابعة):

يتعين على الإدارة المختصة تعبئة البيانات التالية في سجل، تحدد أدلة الإجراءات مواصفاته، عند إصدار الرخصة وشهادة التصنيف، وأثناء ممارسة تشغيل مكتب تنظيم الرحلات السياحية:

١. البيانات الخاصة بالرخصة وشهادة التصنيف وفق أحكام اللائحة.

٢. مقر المكتب الرئيس وفروعه والمنفذ التسويقي والعناوين الرسمية لهم.

٣. اسم وبيانات المدير المسؤول وباقي منسوبي المكتب الرئيس وفروعه والمنفذ التسويقي.

٤. المخالفات والعقوبات الموقعة على المرخص له.

#### المادة (الثامنة):

يجوز للإدارة المختصة الترخيص بفتح الفروع والمنافذ

المختصة تحديد مهلة لا تزيد بحد أقصى عن (٦) ستة أشهر من تاريخ ثبوت الانقضاء؛ لتعديل الصفة القانونية للمرخص له، ولإستكمال باقي الشروط والمتطلبات اللازمة لإصدار الترخيص، وفق أحكام اللائحة، ويجوز للهيئة -بناء على ما يقدمه القائمين 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 تبين مخالفته للنظام أو اللائحة.

#### المادة (الثالثة عشرة):

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

### الفصل الثالث

#### 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 تنظيم الرحلات السياحية، وكلما دعت الحاجة إلى ذلك، وتصدر بقرار من الرئيس، يوضح تاريخ العمل بها وتنشر في الجريدة الرسمية، وفي الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة.

#### المادة (الخامسة عشرة):

تصنف الهيئة تنظيم الرحلات السياحية، بعد انطباق

التصنيف المنتهية، وطلب التجديد، وفق النموذج الموضح في أدلة الإجراءات، إلى اللجنة المختصة للدراسة.

• مع مراعاة ما ورد بالفقرتين (١)، (٢) من هذه المادة، وسداد المرخص له الغرامات الصادر بحقه، واستيفاء المتطلبات اللازمة لتجديد الترخيص والتصنيف، تصدر الإدارة المختصة تجديد الرخصة وشهادة التصنيف 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 الترخيص أو السماح للغير باستخدامه أو استغلاله، مع مراعاة أن تتوافر في التنازل إليه أو الغير الشروط والمتطلبات اللازمة للترخيص وفق أحكام اللائحة.

٢. تعديل اسم أو مكان المبنى المعتمد لممارسة تشغيل نشاط تنظيم الرحلات السياحية سواء أكان ذلك للمكتب الرئيس، أو الفروع، أو المنفذ التسويقي.

٣. إغلاق المكتب الرئيس أو الفروع، سواء أكان إغلاقاً مؤقتاً أو دائماً، على أن يتم الإعلان 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 منظم الرحلات السياحية؛ ليصبح باسم أحد الورثة، أو غيرهم، واستكمال باقي الشروط والمتطلبات اللازمة لإصدار الترخيص، 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

الموافقة على قبول الاعتراض، تقوم الإدارة المختصة 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 بقرار الرد على تظلمه.
٢. في حالة رفض التظلم مسبقاً، 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 الخامس

### قوائم الأسعار

#### المادة (التاسعة عشرة):

١. على المرخص له إعلان نوع الخدمات المقدمة منه، وفتاتها، وأسعارها باللغة العربية والإنجليزية، وبصورة واضحة، وفي مكان بارز بالاستقبال داخل مكتب تنظيم الرحلات السياحية، 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 مكتب تنظيم الرحلات السياحية.
٢. المرخص له بالتقيد بقائمة الأسعار لمدة (سنة)، وفي حالة الرغبة بتعديلها يجب إشعار الهيئة قبل تاريخ التعديل بثلاثة أشهر على الأقل.
٣. يجب ألا يفرض المرخص له رسوم إضافية للخدمة على أسعار الخدمات المقدمة، مثل: قوائم الطعام للمأكولات، والمشروبات، وخدمة الوحدات.
٤. تعلن الهيئة أسعار الخدمات المقدمة في مكتب تنظيم الرحلات السياحية على موقعها الإلكتروني.

إشتراطات الترخيص عليها، بموجب أحكام النظام ولوائحه، وفق طبيعة النشاط الذي تمارسه، وحسب الفئات المحددة في أدلة الإجراءات.

#### المادة (السادسة عشرة):

١. يتعين على طالب الترخيص عند التقدم بطلب التصنيف لممارسة تشغيل نشاط تنظيم الرحلات السياحية مراعاة ما يلي:
  - الاطلاع على اشتراطات التصنيف وفتاته الواردة في اللائحة والموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة.
  - مع مراعاة ما ورد بالفقرة (أ) من هذه المادة، استيفاء طالب الترخيص البيانات الخاصة بالتصنيف وفتاته 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. تراعى الإدارة المختصة أحكام المادة (العاشرية) من اللائحة عند النظر في طلب تجديد التصنيف.
٣. يجوز للإدارة المختصة تعديل التصنيف الصادر للمكتب الرئيس أو الفرع أو المنفذ التسويقي حال تقدم المرخص له بطلب بذلك، واستيفاءه الاشتراطات والمتطلبات اللازمة وفق اللائحة.

## الفصل الرابع

### الاعتراضات والتظلم على التصنيف

#### المادة (الثامنة عشرة):

١. يجوز لطالب التصنيف الاعتراض للرئيس على التصنيف الممنوح، وإبلاغ طالب التصنيف بالرأي مسبقاً خلال (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ تسلم الاعتراض، وفي حالة



المعلومات والبيانات المحددة في أدلة الإجراءات.

١١. استخدام اللغة العربية، والتاريخ الهجري في جميع التعاملات والمطبوعات، والتعريف بأسماء العاملين، كما يجب أن يتم الرد من قبل موظفي السنترال باللغة العربية، وفي حال كون العميل لا يتحدث باللغة العربية يتم التحدث معه باللغة الإنجليزية، أو غيرها.

١٢. وضع المعلومات الأساسية التي يحتاجها العملاء باللغتين العربية والإنجليزية، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.

١٣. تزويد الهيئة بما تطلبه من معلومات عن نسب الرحلات والبرامج السياحية والخدمات المقدمة، ومعدل الأسعار، أو غيرها، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.

١٤. إدراج رقم الترخيص في أي إعلان أو أي نشاط تسويقي له.

١٥. عدم إدراج اسم، وشعار الهيئة في أي إعلان أو أي نشاط تسويقي له إلا بعد الحصول على موافقة الهيئة

١٦. عدم خروج موظف التسويق لممارسة التسويق من حدود المكتب الرئيس، أو الفرع، أو المنفذ التسويقي المرخص له.

١٧. عدم تسلم أي مبالغ مالية من العميل أثناء عملية التسويق، كتأمين لحضوره العرض التسويقي.

١٨. عدم وعد العميل أو الإيحاء له بفوائد، أو إيجابيات غير صحيحة بهدف ترغيبه بالعرض وتوقيع العقد.

١٩. التقيد بقرار مجلس الوزراء رقم (١٠٢) وتاريخ ١٩/٢/١٤٣٥هـ، المتضمن إلزام المنشآت، والأنشطة ذات الأخطار المرتفعة، والأمكنة التي تكتظ بالجمهور بالتأمين التعاوني.

٢٠. يجب على منظم الرحلات السياحية أن يغطي السياح، والمسافرين بوثيقة تأمين سارية المفعول، طيلة مدة الرخصة، ولمدة شهر بعد انقضائها ضد جميع الأخطار والأضرار التي قد تتجم عن الرحلة.

٢١. الالتزام بالأنظمة والتعليمات المطبقة لدى الجهات المختصة بشأن النقل البري، أو الجوي، أو البحري أثناء قيامه بتنفيذ البرامج والرحلات السياحية.

٢٢. تقديم خدمات بديلة معادلة لأي تغيير في عناصر الرحلة،

٥. يراعى إبلاغ صاحب التصنيف على العنواين المحددة بواسطته في حالات الاعتراض والتظلم الواردة في هذه المادة.

## الفصل السادس

### التزامات المرخص له

#### المادة (الحادية والعشرون):

يلتزم المرخص له، ووفق ما تحدده أدلة الإجراءات، أثناء ممارسة تشغيل تنظيم الرحلات السياحية بما يلي:

١. التقيد باشتراطات الترخيص ومعايير التصنيف وأحكام النظام واللائحة.

٢. تغيير الاسم إذا تبين من شأنه تضليل العملاء، أو إحداث لبس مع غيره من أسماء ممارسي تشغيل تنظيم الرحلات السياحية.

٣. تسجيل البيانات الخاصة بالعملاء والخدمات التي سيتم تنفيذها، وتسويقها وفق تعليمات الهيئة والجهات المختصة.

٤. توفير المتطلبات الضرورية حسب اشتراطات الهيئة لذوي الاحتياجات الخاصة.

٥. حسن التعامل مع العملاء، والوفاء بحقوقهم، وفق الخدمات المتعاقدين عليها، والمحددة بأدلة الإجراءات.

٦. التعاقد مع الجهات المرخص لها نظاماً لتسويق البرامج السياحية.

٧. استخدام محطات الطرق المرخصة من الجهات ذات العلاقة.

٨. تزويد الإدارة المختصة بما تطلبه من معلومات مثل: (النسب والإحصاءات، البرامج، معدل الأسعار، القوائم المالية) ذات الصلة بتنظيم الرحلات السياحية، وفق الآلية التي تحددها أدلة الإجراءات.

٩. التقيد بأنظمة الدولة وتعليمات الجهات المختصة بشأن النواحي الأمنية، ووسائل السلامة، والإسعاف، والإخلاء، وحسن التعامل معهم.

١٠. الاحتفاظ بنسخة من قائمة أسماء العملاء لديه، متضمنة

٢. إخطار المتعاقد معه بقواعد عمل الخدمات المقدمة ما بعد البيع، والرسوم المستحقة.

٣. 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.

٤. أن يكون العقد وملحقاته باللغة العربية، ولا يمنع ترجمته إلى لغات أخرى، على أن تكون النسخة العربية هي المعتمدة.

٥. شمول العقد جميع المعلومات عن الخدمات المتفق على حجزها، وحقوق وواجبات الطرفين، والمبالغ المستحقة، وتواريخها، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.

٦. في حالة التعاقد مع المرشد السياحي يجب أن يكون محدداً فيه واجباته، وحقوقه بدقة بما لا يتعارض مع النظام ولوائحه.

#### المادة (الثالثة والعشرون):

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

- أصل الترخيص والتصنيف الساري المفعول.
- قائمة الأسعار حسب نوع الخدمات المقدمة.

### الفصل السابع

#### منسوبي منظم الرحلات السياحية

#### المادة (الرابعة والعشرون):

١. مع مراعاة المادة الخامسة والعشرون، 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 توافر الشروط والمؤهلات التالية:

- مؤهل علمي لا يقل عن شهادة الثانوية، مع خبرة كمدير تنفيذي لمدة لا تقل عن (٢) ثلاث سنوات في مجال

شريطة موافقة العميل الخطية، ورد قيمة أي تغيير، أو نقص في عناصر الرحلة، وإعادة المبالغ المدفوعة إلى العميل في حالة عدم الموافقة.

٢٢. تنفيذ جميع عناصر الرحلة كما هي واردة في المطبوعات الإعلانية، أو نموذج الحجز.

٢٤. الحصول على المعلومات السياحية اللازمة؛ لتسهيل تعامله مع السياح من مراكز المعلومات السياحية المعتمدة من الهيئة.

٢٥. عدم جواز التعامل مع أي مرشد سياحي لا يحمل ترخيص مزاولة نشاط الإرشاد السياحي بالفئة المحددة له في الترخيص.

٢٦. في حالة انضمام وافدين، أو مقيمين للبرامج السياحية التي ينفذها، القيام بتزويد الإدارة المختصة بالمعلومات الخاصة بهم وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.

٢٧. تطبيق المعايير التي تحددها الهيئة للأنماط السياحية المختلفة لتطوير الخدمات والمنتجات والبرامج السياحية المرتبطة بها.

٢٨. تطبيق المعايير التي تحددها الهيئة عند نشر منتج يهدف إلى الترويج والتشيط للسياحة.

٢٩. عدم تنظيم رحلات أو برامج سياحية لزيارة المناطق العسكرية، أو الحدودية، أو الجمركية، دون الحصول على إذن مسبق من الجهات المختصة، متضمناً تعليمات التصوير في تلك المواقع.

٣٠. الالتزام بألية سياحة ما بعد العمرة وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.

٣١. عدم الامتناع عن تقديم الخدمات المرخص له بدون سبب مقبول نظامياً.

#### المادة (الثانية والعشرون):

على المرخص له عند التعاقد مع مقدمي الخدمات السياحية والعملاء الالتزام بالتالي:

١. تزويد الإدارة المختصة عند الطلب بنسخ من العقود المبرمة مع مقدمي الخدمات السياحية وفق ما تحدده أدلة الإجراءات، كتمويضات توقيعه على العقود وقبض الثمن.

لأي منهم، خلال مهلة لا تتجاوز شهر على الأكثر 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 العاملين لدى المكتب ممن تتوفر 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 تنظيم الرحلات السياحية، والخدمات ذات العلاقة، وفقاً 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 تنظيم الرحلات السياحية.
٥. أي اشتراطات أخرى تحددها الانظمة واللوائح السارية، أو أدلة الإجراءات.

#### المادة (التاسعة والعشرون):

يلتزم المرخص له بإعداد برامج تدريبية لمنسوبي منظم الرحلات السياحية، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.

### الفصل الثامن

#### الرقابة والتفتيش والشكاوى

##### المادة (الثلاثون):

١. يجوز للإدارة المختصة بعد موافقة الرئيس الاستعانة بأي جهة فنية، أو متخصصة لإتمام أعمال الرقابة حسب التعليمات المنظمة لذلك، في الحالات التالية:

- تقديم الخدمات من نشاط تنظيم الرحلات السياحية حسب الترخيص والتصنيف.
  - إعلان، وتطبيق قوائم الأسعار.
  - الشكاوى وما يرتبط بها من إجراءات.
٢. يجوز للإدارة المختصة تحديد أي أعمال أخرى ذات صلة

السفر والسياحة، أو مؤهل علمي لا يقل عن دبلوم في السياحة مع خبرة كمدير تنفيذي لمدة لا تقل عن سنة واحدة في ذات المجال، أو شهادة (فنية/مهنية) في السياحة (آياتا، أوفتا، معهد سياحي، أو ما يعادلها) مع خبرة لا تقل عن عامين في ذات المجال.

- ألا يكون قد سبق الحكم عليه بعقوبة مخلة بالشرف والأمانة ما لم يكن قد رد إليه اعتباره.
- التفرغ لإدارة نشاط المنشأة.
- إجادة اللغتين العربية والإنجليزية 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 المرخص له شخصياً القيام بأعمال الإدارة والتشغيل، إذا توفرت فيه الشروط المنصوص عليها في الفقرة (١) من هذه المادة، مع مراعاة الاستفادة من أحكام الفقرة (٢) من هذه المادة.

#### المادة (الخامسة والعشرون):

إذا كان مدير المكتب الرئيس أو الفرع غير سعودي، فيجب على المرخص له تعيين مساعداً له من السعوديين المؤهلين وفقاً للشروط الواردة في المادة (الرابعة والعشرون) من اللائحة -عدا شرط الخبرة - ويقوم بتعيين مدير سعودي خلال مدة لا تتجاوز (عامين) من تاريخ صدور شهادتي الترخيص والتصنيف، 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 (سنة واحدة) من تاريخ صدور شهادتي الترخيص والتصنيف، وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح السارية.

#### المادة (السابعة والعشرون):

يلتزم المرخص له بتسجيل بيانات منسوبي منظم الرحلات السياحية بسجلات الهيئة والمخصصة لممارسي تشغيل تنظيم الرحلات السياحية، وتحديثها أول بأول حين التعيين، أو التغيير

### المادة (الثالثة والثلاثون):

١. تتولى الإدارة المختصة إعداد نماذج بيانات محضر الضبط، 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، ويذكر المفتش مبررات قيامه بهذا الإجراء.

### المادة (الرابعة والثلاثون):

١. يباشر المفتش عملية الرقابة، والتفتيش خلال الساعات التي تحددها الإدارة المختصة في أدلة الإجراءات.
٢. تتم عملية الرقابة والتفتيش من قبل المفتش، وفق جداول شهرية، أو أسبوعية معتمدة من الإدارة المختصة، محددًا فيها بيانات ممارسي نشاط تنظيم الرحلات السياحية 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 تنظيم الرحلات السياحية، وعلى الإدارة المختصة اتخاذ ما يلزم لضمان نزاهة عملية الرقابة والتفتيش وصحة إجراءاتهما.

### المادة (الخامسة والثلاثون):

١. يكون للمفتش، أثناء ممارسة عملية الرقابة والتفتيش، السلطات والصلاحيات التالية:
١. الدخول لأماكن ممارسة نشاط تنظيم الرحلات السياحية بعد التعريف بنفسه، وإبراز بطاقته التعريفية لممارسي تشغيل تنظيم الرحلات السياحية.
٢. الاطلاع على الترخيص، والتصنيف، والسياسات المطبقة، بما في ذلك الأوراق، والملفات، وأصول الإثباتات الشخصية لمنسوبي تنظيم الرحلات السياحية، وكل وثيقة ذات صلة بممارسة

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 الاجراءات.

### المادة (الحادية والثلاثون):

١. يجوز للإدارة المختصة التنسيق، وفق الآلية التي تحددها أدلة الإجراءات، مع الجمعية السعودية للسفر والسياحة والجامعات والمعاهد والمراكز وغيرها من القطاعات التدريبية، والتعليمية الأهلية بشأن تطبيق الأعمال التالية:
- متابعة مدى تنفيذ المعايير المهنية عند إقامة البرامج، والدورات، والمؤتمرات، وورش العمل، وغيرها من الأعمال التدريبية، أو التأهيلية المتصلة بممارسة نشاط تنظيم الرحلات السياحية.
- موافاة الهيئة بتقارير دورية عن كل ما يتصل بالأعمال المشار إليها بالفقرة (أ) من هذه المادة لدراستها وتقييمها.
٢. تقوم الإدارة المختصة بعرض النتائج المشار إليها 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 بأدلة الإجراءات، ويصدر بتسميتهم قرار من الرئيس، ويصرف لهم البدلات المقررة، وفق القواعد النظامية المطبقة بالهيئة.
٢. يتولى المفتشون ممارسة عملية الرقابة والتفتيش، وفق النظام واللائحة، للتأكد من تطبيق النظام واللائحة ولضبط المخالفات.
٣. يكون للمفتش بطاقة تعريفية رسمية، موضحاً فيها المعلومات الأساسية، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.

٤. يجوز لممارسي نشاط تنظيم الرحلات السياحية مراجعة الإدارة المختصة، وتقديم إفادته حيال المخالفة المضبوطة خلال (٥) خمسة أيام عمل من تاريخ تحرير محضر الضبط.

#### 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 الى الجهة المختصة لاتخاذ 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 اليها باللائحة، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.

#### المادة (الأربعون):

١. تقدم الشكوى، من قبل المستهلكين، أو ممارسي تشغيل الأنشطة، والمهن السياحية ضد ممارسي نشاط تنظيم الرحلات السياحية إلى الهيئة، أو الإدارة المختصة عن طريق أي من الوسائل التالية:

- ملاحظات المستهلكين المثبتة بمحضر الضبط خلال عملية الرقابة والتفتيش، أو الموجودة بالمكان المخصص لتلقي الشكاوى والمقترحات (صندوق الشكاوى والمقترحات) داخل تنظيم الرحلات السياحية.
- القنوات الإلكترونية التي تحددها الهيئة.
- مناولة لأحد فروع الهيئة بالمناطق.
- مناولة للجمعية السعودية للسفر والسياحة.
- أي وسيلة أخرى تعتمدها الهيئة، وفق أدلة الإجراءات،

نشاط تنظيم الرحلات السياحية، وفق النظام واللائحة.

٢. الحصول على أي صور، أو مستخرجات من المستندات المحددة بالفقرة (٢) من هذه المادة، للتأكد من مطابقتها لأحكام النظام واللائحة.

٤. سؤال ممارسي تشغيل تنظيم الرحلات السياحية عن أية أمور تتعلق بتطبيق، أو مخالفة أحكام النظام واللائحة، وإثبات ذلك بمحضر الضبط.

٥. الاستفسار من المستهلكين عن مستوى الخدمات المقدمة لهم، والاستماع إلى أية شكاوى، وإثباتها، وفق ما تحدده اللائحة، وأدلة الإجراءات.

#### المادة (السادسة والثلاثون):

١. يلتزم مدير مكتب تنظيم الرحلات السياحية أو من يفوضه من منسوبيه، أو ممارسي نشاط تنظيم الرحلات السياحية بمرافقة المفتش أثناء عملية الرقابة، والتفتيش، وتقديم جميع التسهيلات اللازمة لتمكينه من أداء عمله، وفي حالة عدم وجوده، فإنه يجوز للمفتش الاستعانة بأحد منسوبي تنظيم الرحلات السياحية، أو من له علاقة عمل بها لمرافقته أثناء أداء عمله، وإثبات ذلك في محضر الضبط.

٢. إذا قام مدير مكتب تنظيم الرحلات السياحية، أو أحد منسوبيه، أو ممارسي نشاط تنظيم الرحلات السياحية 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، ما يرصده، أثناء عملية الرقابة، والتفتيش من المخالفات في محضر الضبط.

٢. يحرر المفتش محضر الضبط من نسختين، ويذيل بتوقيع المفتش، ومدير المكتب أو من ينوب عنه في المكتب، وفي حالة امتناع الأخير عن التوقيع، أو عدم وجوده، يذكر المفتش ذلك في محضر الضبط.

٣. يسلم المفتش مدير المكتب أو من ينوب عنه في المكتب نسخة، أو صورة من محضر الضبط، أو ارساله على العناوين الرسمية حال استخدام الوسائل التقنية.

لاستقبال الشكاوى.

٢. يجب على المرخصين الحاليين لمزاولة هذا النشاط إعادة تكييف أوضاعهم بما يتفق مع أحكام 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 اللائحة.

٢. تقوم الإدارة المختصة، في حال ورود الشكاوى إليها، بإخطار ممارسي نشاط تنظيم الرحلات السياحية المشكو في حقه، على العناوين الرسمية، بصورة من الشكاوى ومرفقاتها (إن وجد) للرد عليها خلال (١٠) عشرة أيام عمل من تاريخ الإخطار، ويجوز إخطار الجمعية السعودية للسفر والسياحة لإبداء رأيها في هذه الشكاوى خلال المهلة المذكورة.

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

- تكليف المفتشين- إذا ما ارتأت ضرورة لذلك - بالتفتيش على المشكو في حقه، للتأكد من تطبيق النظام واللائحة، والسؤال عن الشكاوى، وإثبات ذلك بمحضر الضبط وفق أحكام اللائحة.
- إحالة الشكاوى ومحضر الضبط إلى اللجنة المختصة.

#### المادة (الحادية والأربعون):

١. تتولى الهيئة إعداد قائمة المخالفات، وتنشر على الموقع الإلكتروني للهيئة.  
٢. يجوز تحديث قائمة المخالفات، باتباع المتطلبات المشار إليها بالفقرة (١) من هذه المادة، كلما دعت الحاجة لذلك.

## الفصل التاسع

### أحكام عامة

#### المادة (الثانية والأربعون):

١. تتولى الهيئة إعداد أدلة الإجراءات، وتصدر بقرار من الرئيس، وتنشر 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، وتنشر في الجريدة الرسمية، ويعمل بها اعتباراً من تاريخ نشرها.