



قائمة مخالفات وكالات السفر والسياحة

(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 لطلب 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 الممنوح لها.	
5	إغلاق المكتب بصفة مؤقتة أو دائمة دون إشعار وموافقة الوزارة.	
6	التنازل عن الرخصة، أو السماح للغير باستخدامها أو استغلالها.	
7	إدراج اسم، وشعار الوزارة في أي إعلان أو أي نشاط تسويقي له دون الحصول على موافقة الوزارة مسبقاً.	
8	بيع وإصدار وثائق سفر لخطوط طيران ليس لها وكيل معتمد بالمملكة (شركات طيران غير مرخصة من هيئة الطيران المدني).	
9	عدم توفر بيانات الأشخاص المقرر عملهم في المكتب الرئيس أو الفرع، وجنسياتهم، وصفتهم الوظيفية مدعماً بالشهادات والخبرات والمؤهلات السابقة.	
10	عدم توفر اللوحة الخارجية للمكتب الرئيس أو الفرع والتي توضح الاسم التجاري مطابقاً لطلب الترخيص والسجل التجاري للمؤسسة أو الشركة، باللغتين العربية والإنجليزية.	
11	عدم تحديد أوقات الدوام الرسمي والإجازات على محفل الوكالة.	
12	عدم 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.	
13	تغيير العناوين الرسمية قبل صدور موافقة رسمية من الوزارة.	
14	تعديل اسم، أو مكان المبنى المعتمد لممارسة تشغيل وكالة السفر والسياحة سواء أكان ذلك للمكتب الرئيس أو الفروع قبل الحصول على موافقة كتابية مسبقة من الوزارة خلال (30) ثلاثين يوماً من البدء في تنفيذها.	
15	عدم انتهاء الورثة أو الولي (الوصي) بعد انتهاء المهلة المحددة من الوزارة لإجراءات تعديل صاحب الصفة على الوكالة (في حال وفاه المرخص له أو فقده الأهلوية) ليصبح باسم أحد الورثة، أو غيرهم، واستكمال باقي الشروط والمتطلبات اللازمة لإصدار الرخصة، وفق أحكام اللائحة.	
16	عدم تعديل الصفة القانونية بعد انتهاء المهلة المحددة من الوزارة (في حالة انقضاء الشخصية الاعتبارية للمرخص له)، وإستكمال باقي الشروط والمتطلبات اللازمة لإصدار الرخصة، وفق أحكام اللائحة.	
17	عدم التقدم للوزارة في حالة فقد، أو تلف الرخصة، أو التصنيف، بطلب (بدل الفاقد أو التالف) وفق أحكام اللائحة.	
18	عدم إعلان نوع الخدمات المقدمة، وفتاتها، وأسعارها باللغة العربية والإنجليزية، وبصورة واضحة، وفي مكان بارز بالاستقبال داخل مكتب وكالة السفر والسياحة، وعلى الموقع الإلكتروني الرسمي له، أو منصات التواصل الرقمية.	
19	عدم التقيد بقائمة الاسعار.	
20	عدم تسليم المبالغ المسترجعة - نتيجة استرداد التذاكر، أو البرامج السياحية، أو أي خدمات أخرى - للعملاء فوراً.	
21	تقديم معلومات خاطئة، أو مضللة بشأن الأسعار، أو مدة صلاحية التذاكر، أو الخدمات، أو الحجوزات، أو البرامج، أو المحتوى، أو الجودة.	
22	عدم حسن التعامل مع العملاء، والوفاء بحقوقهم، وفق الخدمات المتعاقدن عليها.	
23	الامتناع عن تقديم الخدمات المرخص لها نظاماً بدون أسباب مقبولة نظاماً.	
24	عدم الالتزام بمبادئ وقواعد المنافسة، وفق الأنظمة واللوائح السارية، والإضرار بممارسي تشغيل الأنشطة والمهن السياحية المرخص لهم.	
25	توزيع، أو نشر، أي مطبوعة، أو مادة إعلامية، أو برنامج، أو إصدار دليل، أو خارطة، أو صور متصل بالعاية للسياحية قبل التأكد من صحة المعلومات الواردة فيها، وفق النظام ولوائحه.	



قائمة مخالفات وكالات السفر والسياحة

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

الرقم	نص المخالفة	الملاحظة
26	عدم التقيد بما تصدره الوزارة أو الجهات المعنية الأخرى من قرارات وتعليمات تخص نشاط وكالات السفر والسياحة.	
27	عدم تزويد الإدارة المختصة بما تطلبه من معلومات خاصة بالنشاط.	
28	عدم 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.	
29	عدم توضيح السياسات والإجراءات (للمعامل) والمتعلقة بإلغاء وتعديل الحجوزات والرسوم المترتبة على ذلك إن وجدت.	
30	عدم توضيح فئة التذاكر وصلاحياتها أو البرنامج السياحي.	
31	عدم الاحتفاظ بسجلات كاملة، ومفصلة عن الخدمات المقدمة للعملاء يمكن الرجوع إليها وقت الطلب من الوزارة.	
32	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.	
33	عدم توفر الحد الأدنى للعاملين في المكتب من التعليم (الشهادة الثانوية أو الدبلوم).	
34	عدم توفر الحد الأدنى للعاملين في المكتب من الخبرة في التخصص في مجال اختصاصه من جهة معتمدة.	
35	عدم إجادة العاملين في المكتب لمهارات وفن التعامل، واللباقة في الاستقبال والمعاملة الحسنة للعملاء.	
36	عدم تقيد العاملين في المكتب بحسن الهندام والمظهر اللائق والزي المناسب لنشاط وكالة السفر والسياحة.	
37	عدم التزام المرخص له بإعداد برامج تدريبية لمنسوبي الوكالة.	
38	منع المفتشين من أداء عملهم.	
39	الامتناع عن تنفيذ ما يطلبه المفتشين أو تسهيل مهامهم في حدود النظام.	