

وزارة السياحة
Ministry of Tourism



مسودة: لائحة مرافق الايواء السياسي

mt.gov.sa

المحتويات

الوصف	الصفحة
الفصل الأول: أحكام تمهيدية	3
الفصل الثاني: الترخيص	6
الفصل الثالث: التصنيف	11
الفصل الرابع: الالتزامات المستمرة	14
الفصل الخامس: الرقابة والتفتيش والشكاوى	20
الفصل السادس: الاحكام العامة	24



الفصل الأول أحكام تمهيدية

المادة الأولى:

يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة أمام كل منها، ما لم يقض سياق النص خلاف ذلك:

◀ **النظام:** نظام السياحة الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/2) وتاريخ 9/1/1436هـ، وتعديلاته.

◀ **اللائحة:** لائحة مرافق الايواء السياحي

◀ **الوزارة:** وزارة السياحة.

◀ **الوزير:** وزير السياحة.

◀ **الرخصة:** وثيقة تصدرها الوزارة، باسم المرخص له لممارسة تشغيل مرافق الإيواء السياحي وفق أحكام النظام واللائحة.

المرخص له: كل شخص طبيعي أو معنوي حاصل على رخصة سارية المفعول من الوزارة لممارسة تشغيل وإدارة مرافق الإيواء السياحي.

◀ **التصنيف:** عملية تتضمن تعريفاً ووصفاً وتقييماً لمستوى الخدمة المقدمة بمرافق الإيواء السياحي، مع تقسيمها لفئات محددة وفق اللائحة ومعايير التصنيف.

◀ **شهادة التصنيف:** وثيقة محددة المدة، تصدر معتمدة من الوزارة، باسم مرفق الإيواء السياحي، ومحددات فيها التصنيف.

◀ **معايير التصنيف:** الشروط والمتطلبات الواجب توافرها في مرافق الإيواء السياحي والمحددة في ملحق هذه اللائحة.

◀ **مرفق الايواء السياحي:** كل مرفق يوفر خدمة المبيت بصورة رئيسية للسياح مقابل أجر، سواء كان هذا المكان فندقاً، أو أي وحدة سكنية أخرى تؤدي الأغراض نفسها، وأي خدمات مساندة.

◀ **الضيف:** الشخص الطبيعي المستفيد من الخدمات التي يقدمها مرفق الإيواء السياحي.

◀ **منسوبو مرفق الإيواء السياحي:** الأشخاص الذين يعملون في مرفق الإيواء السياحي، ويرتبطون بعلاقة عمل نظامية مع المرخص له في وظيفة ذات صلة بممارسة تشغيل مرفق الإيواء السياحي، مثل: (مدير المرفق، موظف الاستقبال، مدير الصيانة)، أو غيرها من الوظائف ذات العلاقة.

◀ **قائمة الأسعار:** بيان محدد ومكتوب يتضمن قيمة الخدمات التي يقدمها مرفق الإيواء السياحي لعملائه مشتملاً على أي رسوم أو ضرائب رسميه.

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

◀ **أدلة الإجراءات:** التعليمات والإرشادات والمعايير الخاصة بمتطلبات ممارسة نشاط تشغيل مرفق الإيواء السياحي وفق أحكام النظام واللائحة والتعليمات والتعاميم الصادرة من الوزارة.

◀ **الوسائل التقنية:** جميع الوسائل والخدمات الإلكترونية التي تحددها اللائحة أو أدلة الإجراءات.

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

◀ **الرقابة:** الأعمال والإجراءات المحددة في اللائحة أو أدلة الإجراءات، للتأكد من التزام مرفق الإيواء السياحي بأحكام النظام واللائحة.

◀ **المفتش:** كل شخص مخول بقرار من الوزير أو من يفوضه بالقيام بعملية المعاينة والرقابة والتفتيش على مرافق الإيواء السياحي.

◀ **التفتيش:** المعاينات والزيارات التي يقوم بها المفتش إلى مرافق الإيواء السياحي، للتأكد من تطبيق أحكام النظام واللائحة.

◀ **محضر الضبط:** الأداة التي تستخدمها الوزارة، أثناء عملية الرقابة والتفتيش لضبط المخالفات، حسب ما تحدده أدلة الاجراءات.

◀ **المفتش الخفي:** هو كل متخصص يتم تكليفه من الوزارة لإجراء عمليات تقييم سرية وغير معلنة لمرفق الإيواء السياحي لقياس مستوى جودة الخدمات المقدمة والتزامه بالأنظمة واللوائح والمعايير، ويقوم

بذلك من خلال المبيت أو تجربة خدمة أو أكثر من الخدمات المقدمة في مرفق الإيواء السياحي.

◀ **المنصة الوطنية للرصد السياحي:** منصة الكترونية لمراقبة أداء مرافق الإيواء السياحي والحركة السياحية بالمملكة، وجمع الإحصاءات والبيانات المتعلقة بها.

◀ **نظام شمس:** نظام الكتروني يتم من خلاله تسجيل بيانات الضيوف عند تسجيل دخولهم في مرفق الايواء السياحي ويقوم بنقل معلوماتهم الكترونياً الى الجهات المختصة.

المادة الثانية:

تهدف هذه اللائحة إلى تنظيم ممارسة تشغيل مرافق الإيواء السياحي، وتحديد إجراءات وشروط الحصول على الترخيص والتصنيف والالتزامات المستمرة الواجب إتباعها بالإضافة إلى إجراءات الرقابة والتفتيش والشكاوى.

The image is a full-page background photograph of a modern interior space, possibly a lounge or office area. It features several tall, slender palm trees, a white grand piano on the left, and a table with chairs in the foreground. The entire image is overlaid with a semi-transparent green filter. In the center, there is a white rectangular box with a thin border, containing the Arabic text 'الفصل الثاني' and 'الترخيص' in a white, bold, sans-serif font.

الفصل الثاني

الترخيص

المادة الثالثة: يحظر على أي شخص ممارسة نشاط تشغيل مرافق الإيواء السياحي ما لم يكن مرخصاً له.

المادة الرابعة: يجب على طالب الترخيص أن يقدم طلب الترخيص إلى الوزارة، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات، مع ضرورة توفر المتطلبات والاشتراطات حسب الآتي:

أولاً: متطلبات الموافقة المبدئية على طلب الترخيص:

أ) يجب توفير المتطلبات التالية

1. أن يكون سعودي الجنسية سواء كان شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً، أو مستثمراً أجنبياً حاصل على ترخيص لممارسة النشاط التجاري في المملكة وفق الأنظمة واللوائح السارية.
2. ألا يكون قد حكم عليه في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة، ما لم يكن قد رد إليه اعتباره.
3. ان لا يكون قد سبق صدور قرار بإلغاء الترخيص ضد طالب الترخيص لمخالفة النظام ولوائحه، ما لم يمضي على صدور القرار (5) سنوات عند تقديم الطلب.
4. ان يعين شخص يمثل مرفق الإيواء السياحي للتعاملات مع الوزارة أثناء طلب الترخيص او بعده على مدار الساعة.
5. تقديم الوثائق التالية:

- ما يثبت معلومات العنوان الوطني والعناوين الرسمية لمرفق الإيواء السياحي.
- صك او عقد او ما يثبت حق الانتفاع بالعين محل الترخيص لاستخدامها في إدارة او ممارسة نشاط الايواء السياحي، حسب ما تحدده ادلة الاجراءات.
- أصل المخططات المعتمدة من مكتب هندسي معتمد.
- تعهد موقع من طالب الترخيص بصحة البيانات والمستندات المقدمة للحصول على الرخصة

ب) تقوم الوزارة وفق ما تحدده ادلة الإجراءات بالتحقق من المتطلبات الواردة في (أ) من الفقرة (اولاً) من هذه المادة، وعند اكتمالها تتم الموافقة المبدئية على طلب الترخيص:

ج) تقوم الوزارة وفق ما تحدده ادلة الإجراءات بإحالة الطلب الموافق عليه مبدئياً وفق (ب) من الفقرة (اولاً) من هذه المادة، الى الجهات الحكومية المختصة لإنهاء وإصدار الموافقات اللازمة لاستكمال طلب الترخيص.

ثانياً: الاشتراطات الواجب توفرها للحصول على الترخيص:

1. سجل تجاري صادر من وزارة التجارة، وعقد التأسيس (بالنسبة للشركة) إن وجد.
2. ترخيص من وزارة الشؤون البلدية والقروية ساري المفعول.
3. ترخيص من المديرية العامة للدفاع المدني ساري المفعول.
4. ما يثبت حق استخدام العلامة التجارية (الشعار إن وجد) وفق الإجراءات النظامية ذات العلاقة.
5. معلومات العنوان الوطني والعناوين الرسمية لمرفق الإيواء السياحي.
6. صك او عقد او ما يثبت حق الانتفاع بالعين محل الترخيص لاستخدامها في إدارة او ممارسة نشاط الايواء السياحي، حسب ما تحدده ادلة الاجراءات.
7. المخططات المعتمدة من مكتب هندسي معتمد.
8. دفع المقابل المالي للترخيص.
9. تعهد من طالب الترخيص بصحة البيانات والمستندات المقدمة للحصول على الرخصة.



10. الربط المباشر مع الوزارة من خلال المنصة الوطنية للرصد السياحي، لتزويدها بالبيانات والمعلومات المطلوبة.
11. الربط بنظام شمسوس الأمني.
12. تعيين شخص يمثل مرفق الإيواء السياحي للتعاملات مع الوزارة أثناء طلب الترخيص أو بعده.
13. توافر متطلبات معايير التصنيف فئة (نجمة) على الأقل في المنشآت المصنفة بالنجوم بمختلف أنواعها، حسب الملحق لهذه اللائحة.
14. توافر متطلبات معايير التصنيف درجة (اقتصادي) على الأقل في المنشآت المصنفة بالدرجات بمختلف أنواعها، حسب الملحق لهذه اللائحة.
15. توافر متطلبات الترخيص في الأنواع الأخرى من مرافق الإيواء السياحي التي لم ترد في الفقرتين (14، 13) من الفقرة (ثانياً) من هذه المادة، حسب الملحق لهذه اللائحة.

المادة الخامسة: 1.

في حالة استيفاء طالب الترخيص الشروط المحددة بالفقرة (أولاً وثانياً) من المادة الرابعة من هذه اللائحة، وسداد الغرامات الصادرة بحقه -ان وجدت- واكتمال طلبه، تقوم الوزارة بالآتي:
أ- دراسة الطلب وفق الآلية والمدة المحددة في ادلة الإجراءات.

ب- معاينة مرفق الإيواء السياحي المراد ترخيصه للمطابقة والتأكد من توفر الاشتراطات وصحة المعلومات والمستندات المقدمة من طالب الترخيص، واعداد تقرير بذلك

2. للوزارة حق الاستعانة بأي جهة فنية أو متخصصة، لاستكمال أعمال المعاينة والتأكد من استيفاء الشروط، الواردة في الفقرة (أ) من هذه المادة.

المادة السادسة:

بعد استيفاء الشروط الواردة في المادة الرابعة والمادة الخامسة من هذه اللائحة وعدم وجود أي ملاحظات واكتمال الطلب، تقوم الوزارة خلال (10) أيام عمل بالآتي:

1. إصدار الرخصة وفق الالية المحددة في ادلة الإجراءات.
2. استقبال طلب التصنيف، ويحق للمرخص له مهلة لا تتجاوز مدتها (180) مئة وثمانون يوماً، لتقديم طلب التصنيف للغة أو الدرجة المطلوبة، وفق ما تحدده ادلة الإجراءات.

المادة السابعة:

في حال موافقة الوزارة على طلب الترخيص، تصدر الوزارة الرخصة وفق الضوابط التالية:

1. لا تزيد مدة سريان الرخصة عن (سنة)، قابلة للتجديد وفق ما تحدده ادلة الاجراءات.
2. توضح الرخصة بيانات المرخص له، والاسم التجاري، وتاريخ بداية المدة وانتهائها وعنوان المبنى وأي معلومات أخرى حسب الحاجة وفق ما تحدده ادلة الاجراءات.

المادة الثامنة:

في حال رفضت الوزارة طلب الترخيص، يراعى ما يلي:

- أ. يجب أن يكون الرفض مسبباً ويتم اشعار طالب الترخيص به على العناوين الرسمية الخاصة به وفق ما ورد في أدلة الإجراءات.
- ب. يحق لطالب الترخيص الاعتراض أمام الوزير خلال (60) ستين يوماً من تاريخ اشعاره بالرفض.
- ج. ان يتم اشعار طالب الترخيص بنتيجة الاعتراض على العناوين الرسمية بعد اعتمادها من الوزير.
- د. في حال رفض طلب الترخيص، أو عدم الرد، يجوز لطالب الترخيص التظلم أمام المحكمة المختصة.
- هـ. لطالب الترخيص التقدم للوزارة بطلب إعادة المقابل المالي المسدد لها عند رفض طلبه.

- المادة التاسعة:** 1. يجب تزويد الوزارة بالبيانات والمعلومات الخاصة بمرفق الإيواء السياحي المرخص، وفق ما تحدده ادلة الإجراءات.
2. يتم إبلاغ مرافق الإيواء السياحي بمكاتبات وقرارات وتعاميم واشعارات الوزارة، واللجنة المختصة وفق ما تحدده ادلة الإجراءات، من خلال العناوين الرسمية المتمثلة في المقرات ووسائل التواصل – بمختلف أنواعها – التي قام طالب الترخيص أو المرخص له بتزويد الوزارة بها، او التي تم الحصول عليها عن طريق الجهات الحكومية المختصة لمشغل مرفق الإيواء السياحي بدون ترخيص.

- المادة العاشرة:** يجوز لمرفق الإيواء السياحي أن يشترك مع مرفق إيواء سياحي آخر أو أكثر في الخدمات والمرافق الأخرى مثل: (المسبح، النادي الصحي، المواقع، المداخل، القاعات، وغيرها)، على أن تكون الطاقة الاستيعابية للخدمات والمرافق الأخرى تتناسب مع عدد الوحدات فيهم، وفق الشروط والمتطلبات اللازمة لإصدار الرخصة المحددة في هذه اللائحة.

- المادة الحادية عشرة:** 1. يتعين على المرخص له التقدم للوزارة بطلب تجديد الرخصة خلال (30) ثلاثين يوماً قبل انتهاء الترخيص، للتأكد من استيفاء الشروط المحددة للتجديد حسب الآتي:
- (أ) - تقديم طلب تجديد حسب الآلية المحددة في ادلة الإجراءات.
- (ب) - استيفاء الشروط والمتطلبات الواردة في المادة الرابعة من هذه اللائحة.
- (ج) - تحديث جميع بيانات ومعلومات مرفق الإيواء السياحي في السجلات المحددة من قبل الوزارة لهذا الغرض.
2. بعد استيفاء المتطلبات اللازمة لتجديد الرخصة، وسداد المرخص له الغرامات الصادر بحقه ان وجدت ودفع المقابل المالي، تصدر الوزارة الرخصة وفق أحكام اللائحة وأدلة الاجراءات.
3. يبدأ تاريخ سريان الرخصة المحددة من تاريخ انتهاء الرخصة السابقة مباشرة.

المادة الثانية عشرة:

يعامل مرفق الإيواء السياحي معاملة من يمارس النشاط بدون ترخيص عند انتهاء الترخيص.

المادة الثالثة عشرة:

على المرخص له التقدم للوزارة والحصول على الموافقة وفق احكام النظام واللائحة وادلة الإجراءات في الحالات التالية:

1. قبل إغلاق مرفق الإيواء السياحي إغلاقاً مؤقتاً (لكامل المرفق او جزء منه) مع مراعاة الإعلان عن هذا الاغلاق للضيف عند الحجز.
2. قبل إغلاق مرفق الإيواء السياحي إغلاقاً دائماً (لكامل المرفق) وإلغاء الرخصة، مع مراعاة انهاء جميع الالتزامات القائمة بناءً على الرخصة.
3. قبل الغاء السجل التجاري او العلامة التجارية.
4. قبل اجراء تعديلات او ترميمات في المبنى.
5. قبل تمكين الغير من تشغيل مرفق الايواء السياحي، لاستيفاء متطلبات نقل الرخصة مع مراعاة أن تتوافر فيمن ستنقل له الرخصة الشروط والمتطلبات اللازمة للترخيص، وان يتم تقديم طلب النقل قبل (30) يوم من تاريخ انتهاء الرخصة.

المادة الرابعة عشرة:

في حال الوفاة او انقضاء الشخصية الاعتبارية للمرخص له تمنح الوزارة الورثة وأصحاب الشأن بالشخصية الاعتبارية مهلة لا تزيد عن المدة المتبقية للرخصة الصادرة للمتوفى او الشخصية الاعتبارية المنقضية، لإنهاء إجراءات تعديل صفة المرخص له حسب الفقرة (2) أو (5) من المادة الثالثة عشرة من هذه اللائحة حيثما ينطبق.

الفصل الثالث التصنيف



المادة الخامسة عشرة:

1. يمنح المرخص له فئة او درجة التصنيف المناسبة وفقاً لمعايير التصنيف المحددة في الملحق لهذه اللائحة.
2. للوزارة مراجعة وتحديث معايير التصنيف.

المادة السادسة عشرة:

يصنف المرخص له وفق معايير التصنيف الملحقة لهذه اللائحة، وذلك بعد صدور الرخصة، خلال المدة المحددة في الفقرة (2) من المادة السادسة من هذه اللائحة.

المادة السابعة عشرة:

1. يتعين على المرخص له عند التصنيف مراعاة ما يلي:
 - أ) الاطلاع على أنواع مرافق الإيواء السياحي وفئات ودرجات ومعايير التصنيف ودليل الإجراءات على الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة.
 - ب) تحقيق المتطلبات الإلزامية حسب معايير التصنيف والنسبة المطلوبة من الدرجات المحددة في ادلة الاجراءات للحصول على أحد فئات او درجات التصنيف لمرافق الإيواء السياحي المرخص.
2. في حال استيفاء المرخص له المتطلبات المحددة في (ب) من الفقرة (1) من هذه المادة واكتمال طلبه، تقوم الوزارة خلال (10) أيام عمل بالآتي:
 - أ) دراسة طلب التصنيف وفق الالية المحددة في ادلة الإجراءات.
 - ب) معاينة مرافق الإيواء السياحي المراد تصنيفه للمطابقة والتأكد من توفر المتطلبات والمعايير اللازم توفيرها في مرافق الإيواء السياحي لفئة او درجة التصنيف المطلوبة، واعداد تقرير المعاينة لمرافق الإيواء السياحي متضمناً فئة او درجة التصنيف المستحقة.
3. للوزارة حق الاستعانة بأي جهة فنية أو متخصصة، لاستكمال أعمال المعاينة والتأكد من توفر المتطلبات ومعايير التصنيف، الواردة في الفقرة (2) من هذه المادة.

4. تصدر الوزارة شهادة التصنيف بالفئة او الدرجة التي يستحقها مرفق الإيواء السياحي بناءً على تقرير المعاينة وحسب ما ورد في (ب) من الفقرة (1) من هذه المادة بعد دفع المقابل المالي، وتكون محددة بتاريخ انتهاء لا يتجاوز مدة سريان الرخصة التي صدرت بناءً عليها وتكون قابلة للتجديد، وفقاً لأحكام اللائحة وأدلة الإجراءات.

1. يتعين على المرخص له التقدم بطلب تجديد شهادة التصنيف خلال (30) ثلاثين يوماً قبل تاريخ انتهائها وفق ما تحدده ادلة الإجراءات.

2. يجوز للوزارة تعديل فئة او درجة التصنيف المحددة لمرفق الإيواء السياحي وفق ما تحدده ادلة الإجراءات، في الحالات التالية:
أ- عند تقدم المرخص له بطلب تعديل فئة او درجة التصنيف.

ب- عند ثبوت تدني مستوى الخدمة المقدمة في مرفق الإيواء السياحي عن المستوى الذي استحق بناءً عليه فئة التصنيف وفق الفقرة (2) من المادة السابعة عشر من هذه اللائحة، ويتم ذلك وفق المؤشرات التالية:

1. مؤشر: "تقييم السياح للخدمة".
2. مؤشر: "الشكاوى".
3. مؤشر: "الزيارات الرقابية".
4. مؤشر: "المفتش الخفي".
5. مؤشر: "أحداث تعديلات في المنشأة".

بعد انقضاء المهلة الممنوحة للمرخص له لتقديم طلب التصنيف حسب الفقرة (2) من المادة السادسة من هذه اللائحة، تصدر الوزارة شهادة تصنيف فئة (نجمة) او درجة (عادي) حسب نوع مرفق الإيواء السياحي وفق ما تحدده ادلة الإجراءات.

المادة الثامن عشرة:

المادة التاسع عشرة:

المادة العشرون:

في حال اختلاف فئة او درجة التصنيف المحددة من الوزارة لمرفق الإيواء السياحي عن الفئة المطلوبة من المرخص له، يراعى حسب ما تحدده ادلة الإجراءات ما يلي:

1. يجب أن يكون تحديد فئة او درجة التصنيف المختلفة عن طلب المرخص له مسبباً، ويتم أشعاره بذلك على العناوين الرسمية الخاصة به وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.
2. يحق للمرخص له الاعتراض أمام الوزير خلال (60) ستين يوماً من تاريخ اشعاره بفئة او درجة التصنيف المحددة.
3. ان يتم اشعار المرخص له بنتيجة الاعتراض على العناوين الرسمية بعد اعتمادها من الوزير حسب ما تحدده ادلة الاجراءات.
4. في حالة اعتماد فئة او درجة التصنيف المحددة سابقاً من الوزير، أو عدم الرد، يجوز لطالب الترخيص التظلم أمام المحكمة المختصة.



الفصل الرابع الالتزامات المستمرة

المادة الحادية والعشرون:

يجب على المرخص له الالتزام بالتالي:

1. تعليق المستندات التالية في مكان بارز في الاستقبال بمرفق الإيواء السياحي:
(أ)- الرخصة.
(ب)- شهادة التصنيف، مع مراعاة ما نصت عليه الفقرة (2) من المادة السادسة.
2. توفير الخدمات حسب فئة او درجة التصنيف الحاصل عليها.
3. عدم استخدام أسماء أو تصنيفًا، أو أوصافاً، أو عناوين خلاف ما هو مبين في الرخصة او شهادة التصنيف.
4. مراعاة القواعد والشروط الصحية العامة في مرافق الإيواء السياحي، وخدماتها، والعاملين فيها، والاهتمام بالنظافة العامة داخل وخارج المرفق، بما في ذلك الاهتمام بالمظهر العام، والنظافة الشخصية للعاملين.
5. الحصول على الموافقات والتصاريح والتراخيص من الجهات المختصة نظاماً بشأن:
(أ)- إقامة أي مناسبات مثل: (المؤتمرات والمعارض والدورات والندوات وغيرها).
(ب)- الأنشطة التجارية الموجودة داخل مرفق الإيواء السياحي.
6. وجود إدارة موحدة وهيكل اداري واضح لجميع الأقسام بمرفق الإيواء السياحي.
7. استخدام اللغة العربية والتاريخ الهجري والميلادي في جميع التعاملات والمطبوعات الرسمية.
8. استخدام اللغة العربية والانجليزية في الرد على الهاتف.

المادة الثانية والعشرون:

لضمان سلامة المعلومات والبيانات المقدمة من مرفق الإيواء السياحي يجب على المرخص له الالتزام بالتالي:

1. تسجيل جميع البيانات بشكل مباشر عند تسجيل دخول وخروج الضيوف من مرفق الإيواء السياحي في أنظمة الحجز والتسجيل الالكترونية المرتبطة بالمنصة الوطنية للرصد السياحي.
2. تزويد الوزارة عند الطلب بأي معلومات او بيانات اضافيه من خلال أي وسيلة تراها مناسبة وخلال مدة لا تزيد عن (48) ساعة حداً أقصى من وقت طلبها.
3. تحديث جميع بيانات مرفق الإيواء السياحي في النظام الإلكتروني لترخيص مرافق الإيواء السياحي فور تغييرها.
4. تسجيل البيانات الخاصة بالضيف بشكل مباشر عند تسجيل دخوله او خروجه من مرفق الإيواء السياحي في (نظام شمس)، وتزويد الوزارة -عند الطلب- بأسماء الضيوف وأرقام وحداتهم.
5. الاحتفاظ بنسخة من قائمة أسماء الضيوف، وعقودهم متضمنة اسم الضيف، وجنسيته، وعنوانه، وأرقام هواتفه لمدة لا تقل عن خمس سنوات.
6. إخطار الوزارة عند تغيير العناوين الرسمية، وتحمل أي تبعات نظامية في حال عدم صحتها.

المادة الثالثة والعشرون:

لضمان الشفافية فيما يتعلق بأسعار الخدمات المقدمة في مرفق الإيواء السياحي، يجب على المرخص له الالتزام بالتالي:

1. إعلان نوع الخدمات المقدمة وفئاتها ودرجاتها وأسعارها باللغة العربية والإنجليزية، وبصورة واضحة، في مكان بارز في الاستقبال لأسعار الوحدات، وبشكل بارز في أماكن تقديم الخدمات الأخرى داخل مرفق الإيواء السياحي، وعلى الموقع الإلكتروني الرسمي له، وبالوسائل التي تحددها الوزارة في ادلة الاجراءات للاطلاع عليها.
2. التقيد بالأسعار المعلنة للوحدات والخدمات داخل مرفق الإيواء السياحي.
3. تكون قيمة الرسوم والضرائب الحكومية المعلنة متوافقة مع الاليات المعتمدة من الجهات المختصة عند اعلان السعر.

المادة الرابعة والعشرون:

لضمان أمن وسلامة الضيوف في مرفق الإيواء السياحي يلتزم المرخص له بالآتي:

1. الحفاظ على سرية وخصوصية معلومات الضيوف، (رقم الغرفة، معلومات الاتصال، وغيرها).
2. وجود خدمة إظهار رقم المتصل مع تأمين أجهزة تسجيل، وتخزين المعلومات للرجوع إليها وقت الحاجة.
3. إخطار الضيوف والجهات الأمنية بما يتم العثور عليه من المفقودات الخاصة بالضيوف والاحتفاظ بها لدى إدارة المرفق لردها إلى أصحابها.
4. إتباع الأنظمة المقررة، وتعليمات الجهات المختصة المتعلقة بالجوانب الأمنية ووسائل السلامة والإسعاف والإخلاء والصحة والبيئة، واتخاذ كافة التدابير والاحتياطات التي تحقق ذلك.
5. الحفاظ على سلامة وأمن السائح ومقتنياته المودعة في الاستقبال او الموجودة في الغرفة خلال فترة اقامته بمرفق الإيواء السياحي.
6. سلامة المركبات في المواقع الخاصة بالمرفق.
7. الحرص على الضيوف السياح من الأخطار مثل: (الحريق، أو تسرب الغاز، ونحو ذلك).
8. منع التدخين في الأماكن العامة داخل مرفق الإيواء السياحي مثل: (البهو، المطاعم، ونحو ذلك) وتحديد أماكن أو غرف أو أدوار خاصة للمدخنين.
9. توفير الاحتياطات الأمنية، مثل: (كاميرات المراقبة التلفزيونية، وأجهزة التسجيل الخاصة بها، والحراسات الأمنية، حسب اشتراطات وزارة الداخلية).
10. وضع تعليمات وإجراءات خاصة بما يتعلق بإعداد وطبخ المأكولات والمشروبات الجاهزة ونحوها من خارج مرفق الإيواء السياحي او تناولها في الأماكن العامة مثل: (البهو، ونحو ذلك)، قبل تسجيل الدخول، وإبرازها في دليل خدمات الغرف والموقع الالكتروني.

11. تحديد أوقات بداية ونهاية، المؤتمرات، وحفلات الزواج وما في حكمها في العقود المبرمة بهذا الشأن.
12. الإبلاغ المباشر للجهات المختصة عن أي حادث يتعلق بأمن وسلامة الضيوف، أو الموظفين، أو المباني.

لضمان الحقوق المتعلقة بإجراءات الحجز والدفع في مرفق الإيواء السياحي يجب على المرخص له الالتزام بالآتي:

1. إبلاغ طالب الحجز بالخدمات المقدمة وأسعارها وآلية الدفع، وسياسة الحجز والالغاء او التعديل.
2. يعتبر الحجز مؤكد في حالة الرد بالموافقة على طلب الحجز من مرفق الإيواء السياحي.
3. إصدار مستند حجز لطالب الخدمة يتضمن الآتي:
أ) مدة الحجز والسعر والخدمات التي سيتم تقديمها بناءً على الحجز.
ب) سياسة وشروط الحجز والالغاء او التعديل، على ان تتضمن آلية طلب الإلغاء او التعديل والرد عليه والمدد المحددة لقبوله او رفضه.
4. قيد جميع الحجوزات للخدمات بمختلف أنواعها في سجل خاص يتضمن: (بيانات طالب الحجز، الخدمة المطلوبة، تواريخ ومدة تقديم الخدمة، أسعار الخدمة، وغيرها).
5. استقبال السياح عند توفر وحدات شاغرة بمرفق الإيواء السياحي دون الاخلال بمعايير الطاقة الاستيعابية للوحدة.
6. توفير نظام آلي لتسجيل المعلومات يتم تحديثه بشكل فوري يوضح عدد الوحدات المشغولة، وعدد الوحدات الغير المشغولة، وعدد الوحدات المحجوزة، وعدد الوحدات التي تحت الصيانة).
7. إعلان وإبلاغ الضيف بضوابط الإقامة بمرفق الإيواء السياحي

المادة الخامسة والعشرون:

مثل: (المحافظة على مكوناته وسلاماتها/احترام حقوق وحريات الضيوف/التقيد بالأنظمة العامة)، وفي حال ثبوت مخالفته يجوز للمرخص له فسخ عقد الخدمة حسب الأنظمة التي تحكم هذا النوع من العقود.

8. اعلان وإبلاغ الضيف بضوابط حجز المبالغ المطلوبة للتأمين على محتويات الوحدة في مرفق الإيواء السياحي خلال فترة الإقامة.

9. التحقق من بيانات هوية جميع الضيوف المتواجدين بالوحدات.

10. تسليم الضيف إيصال باللغة العربية، أو اللغتين العربية والإنجليزية معاً، مختوماً بختم المرفق، ومؤرخ بالتاريخ الهجري والميلادي، تدرج فيه بنود الخدمات التي قدمت له، وقيمة كل واحدة منها.

11. عدم المطالبة أو خصم أي مبالغ من حساب بطاقة الضيف الائتمانية بعد (إغلاق الفاتورة)، والمغادرة.

12. التحقق من هوية الضيف بالاطلاع على أصل إثبات الشخصية بدون اخذ صورته منه (الهوية الوطنية أو سجل الاسرة للمواطنين، الإقامة للمقيم، جواز السفر للزائر او السائح الأجنبي) وتسجيل بياناتها فقط.

13. عدم استقبال الضيوف بدون اثبات هوية وطنية للمواطنين او إقامة للمقيمين او جواز السفر للسياح القادمين بتأشيرة سياحية وفي الحالات الطارئة يكون استقبال الضيف الذي لا يحمل اثبات هوية عن طريق موافقة من الجهات الأمنية.

14. توفير وحدة بديلة للسائح في حال عدم توفر وحدة شاغره في المرفق عند وجود حجز مؤكد، وتكون الوحدة البديلة مساوية للوحدة المحجوزة مسبقاً من ناحية نوع مرفق الإيواء السياحي وفئة تصنيفه، مع عدم تحميل الضيف أي قيمة زائدة عن قيمة الحجز.

15. التقييد بوقت دخول ومغادرة السائح للوحدة حسب الاتي:

(أ) - ألا يتجاوز وقت الدخول للوحدة الساعة الثانية ظهراً.

(ب) - ألا يكون وقت المغادرة قبل الساعة الثانية عشرة ظهراً من اليوم التالي.

(ج)- في حالة تأخر ادخال الضيف للوحدة المحجوزة عن الساعة الثانية ظهراً يلتزم مرفق الإيواء السياحي بتسلم حقائب الضيف وحفظها وتوفير مكان للانتظار وخدمة مناسبة لراحته وتقديم ما يلزم ذلك من وجبات.

(د)- في حال عدم ادخال الضيف للوحدة المحجوزة قبل الساعة الرابعة مساءً، يلتزم مرفق الإيواء السياحي بتوفير وحدة بديلة في مرفق إيواء سياحي آخر وتكون الوحدة البديلة مساوية للوحدة المحجوزة مسبقاً فينوع مرفق الإيواء السياحي وفئة تصنيفه، مع عدم تحميل الضيف أي قيمة زائدة عن قيمة الحجز السابق، مع خصم يعادل قيمة المدة التي قضاها خلال فترة الانتظار.

16. توفير وحدة بديله تكون مساويه للوحدة المحجوزة مسبقاً في نوع مرفق الإيواء السياحي وفئة تصنيفه، مع عدم تحميل الضيف أي قيمة زائدة عن قيمة الحجز السابق أو إعادة المبالغ المالية المدفوعة لليلة واحدة دون خصم في حالة إغلاق مرفق الإيواء السياحي بسبب حريق أو انقطاع الكهرباء أو أي ظروف قاهره اخرى.

لضمان كفاءة العاملين في مرفق الإيواء السياحي يجب على المرخص له الالتزام بالآتي:

1. أن يكون مدير مرفق الإيواء السياحي (مالم يكن المرخص له شخصياً)، يتمتع بالصلاحيات اللازمة للإدارة والتشغيل، وممن تتوفر فيهم الشروط والمؤهلات التالية:

(أ)- مؤهل علمي لا يقل عن الدبلوم في تخصص السياحة والفندقة، مع خبرة عملية (5) سنوات على الأقل في مجال مرافق الإيواء السياحي او مؤهل علمي لا يقل عن بكالوريوس في تخصص السياحة والفندقة، مع خبرة عملية سنتين على الأقل في مجال مرافق الإيواء السياحي.

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

المادة السادسة والعشرون:

- ج)- إجادة اللغة الإنجليزية تحدثاً وكتابة.
- د)- يجوز تقديم طلب للوزارة للموافقة على استثناء واحد، أو أكثر من الشروط السابقة، على أن يصدر بذلك قرار من الوزير.
2. يجب أن يكون منسوبو مرفق الإيواء السياحي من رؤساء الأقسام، والوحدات، والإدارات من المؤهلين، الحاصلين على شهادات لبرامج تدريبية متخصصة في مجال عملهم.
3. تسجيل بيانات جميع منسوبي مرفق الإيواء السياحي (البيانات الشخصية، المؤهلات، الخبرات وغيرها) لدى الوزارة، وتحديث هذه البيانات في حال الحذف أو الإضافة حسب ما يطرأ لديه من تغييرات خلال مدة لا تتجاوز (3) ثلاثة أشهر، وذلك حسب ما تحدده أدلة الإجراءات.
4. مراعاة التعليمات التي تصدر من الوزارة، بناءً على التنسيق المشترك بين الوزارة والجهات المختصة، بشأن ضوابط العمل بمرافق الإيواء السياحي.
5. اعداد وتنفيذ خطط لبرامج تدريب إدارية وتخصصية لجميع منسوبي مرفق الإيواء السياحي كل عام.



الفصل الخامس
الرقابة والتفتيش
والشكاوى

المادة السابعة والعشرون:

1. للوزارة الاستعانة بأي جهة فنية، أو متخصصة لإتمام أعمال الرقابة، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات، بما لا يتعارض مع الأنظمة، واللوائح السارية.
2. للوزارة منح مكافأة تشجيعية تستقطع من الغرامة المستحقة، لمن يساهم -من غير المفتشين- في الكشف عن مخالفات للنظام أو اللائحة، ويكون صرف المكافأة وفق آلية محددة في أدلة الاجراءات.

المادة الثامنة والعشرون:

1. يتولى المفتشون ممارسة عملية الرقابة والتفتيش، للتأكد من تطبيق النظام واللائحة ولضبط المخالفات.
2. يكون للمفتش بطاقة تعريفية رسمية، موضحة فيها المعلومات الأساسية، وحساب الكتروني خاص بالتفتيش عن بُعد باستخدام التقنيات الالكترونية المعتمدة من الوزارة وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.

المادة التاسعة والعشرون:

1. تتولى الوزارة إعداد نموذج محضر الضبط، الموضح في أدلة الإجراءات، ليستخدم من قبل المفتشين أثناء عملية الرقابة والتفتيش.
2. 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 ويلتزم المفتش إثبات مبررات قيامه بهذا الإجراء.

المادة الثلاثون:

1. يباشر المفتش عملية الرقابة والتفتيش خلال الأوقات التي تحددها الوزارة وفق ادلة الاجراءات.
2. يلتزم المفتش بالإفصاح - كتابة - للوزارة، وقبل القيام بعملية الرقابة والتفتيش عن أي علاقة له، سواء قرابة (حتى الدرجة الرابعة) أو خلاف، أو مصلحة (استثمار أو تجارة)، بالمرخص له أو مسؤول مرفق الإيواء السياحي.

المادة الحادي والثلاثون:

يكون للمفتش أثناء القيام بعملية الرقابة والتفتيش على مرفق الإيواء السياحي، السلطات والصلاحيات التالية:

1. الدخول لمرفق الإيواء السياحي بعد تعريفه بنفسه، وإبراز بطاقته التعريفية للمرخص له، أو مسؤول مرفق الإيواء السياحي، أو الدخول لمرفق الإيواء السياحي عبر الحساب الإلكتروني الخاص بالمفتش للتفتيش عن بُعد باستخدام التقنيات الإلكترونية المعتمدة من الوزارة.

2. الاطلاع على الترخيص، والتصنيف، والسياسات المطبقة بما في ذلك الأوراق، والملفات، وأصول الإثباتات الشخصية للعاملين، وكل وثيقة لها علاقة بالنشاط السياحي.

3. الحصول على أي صور، أو مستخرجات من المستندات المحددة بالفقرة (2) من هذه المادة، للتأكد من مطابقتها لأحكام النظام واللائحة.

4. استخدام الوسائل التقنية والالكترونية، كالأجهزة الذكية واللوحية وكاميرات التصوير، وما شابه ذلك، لرصد المخالفة، إذا كانت أفضل لأثبات المخالفة وتحديدها، ويتم إثبات ذلك بمحضر الضبط.

5. سؤال مدير مرفق الإيواء السياحي أو منسوبوه بشأن أية مخالفة لأحكام النظام واللائحة، وإثبات أقوالهم، وأية ملحوظات.

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

المادة الثانية والثلاثون:

1. يلتزم مدير مرفق الإيواء السياحي أو من يفوضه من منسوبيه بمرافقة المفتش أثناء عملية الرقابة والتفتيش، ويقدم جميع التسهيلات اللازمة لتمكين المفتش من أداء عمله، وفي حال عدم تواجده يثبت المفتش ذلك في محضر الضبط، ويستمر في ممارسة عملية الرقابة والتفتيش.

2. إذا قام مدير مرفق الإيواء السياحي، أو أحد منسوبيه بأي عمل من شأنه أن يحول بين المفتش، وممارسة عملية الرقابة والتفتيش، يثبت المفتش ذلك في محضر الضبط.

1. يتولى المفتش رصد وإثبات المخالفة، أثناء مباشرة الرقابة والتفتيش او من خلال الأنظمة الالكترونية المعتمدة بالوزارة في محضر الضبط حسب ما تحدده ادلة الاجراءات.
2. يضبط المفتش المخالفة بمحضر ضبط، ويسلم نسخه منه للمسؤول أو المرخص له مع أخذ توقيع المستلم للنسخة، أو يسلم المحضر عبر إرسال نسخه منه على العناوين الرسمية.
3. يجوز للمرخص له مراجعة الوزارة، وتقديم إفادته حيال المخالفة المضبوطة خلال (5) خمسة أيام عمل من تاريخ تسليمه محضر الضبط.

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 ضبط، وعلى الوزارة إحالة المخالفة أو المخالفات إلى الجهة أو الجهات المختصة.

1. يسلم المفتش محضر الضبط ومرفقاته وما تم جمعه من مستندات إلى الوزارة.
2. تتولى الوزارة إحالة محضر الضبط إلى اللجنة المختصة، وتراعي الوزارة أحكام المادة (السادسة والثلاثون) من اللائحة إذا تضمن محضر الضبط شكوى من المستهلكين قبل الاحالة للجنة المختصة.

المادة الثالثة والثلاثون:

المادة الرابعة والثلاثون:

المادة الخامسة والثلاثون:

المادة السادسة والثلاثون:

1. تقدم الشكاوى ضد مرفق الإيواء السياحي إلى الوزارة، عن طريق أي من الوسائل التالية:
 - أ) ملاحظات صاحب الشكاوى المثبتة بمحضر الضبط خلال عملية الرقابة والتفتيش.
 - ب) القنوات الإلكترونية التي تحددها الوزارة.
 - ج) مناولة للوزارة.
 - د) أي وسيلة أخرى تعتمدها الوزارة لاستقبال الشكاوى.
2. تقوم الوزارة، حال ورود الشكاوى إليها، بإخطار مرفق الإيواء السياحي محل الشكاوى، على العناوين الرسمية، بصورة من الشكاوى ومرفقاتها (إن وجد) للرد عليها ومعالجتها خلال (24) ساعة من وقت الاخطار.
3. حال ورود الرد خلال المهلة المحددة بالفقرة (2) من هذه المادة، دون معالجة الشكاوى وتبين للوزارة وجود مخالفة، تتبع الوزارة ما يلي:
 - أ) يتم تطبيق ما ورد في المادة (الثالثة والثلاثون) من هذه اللائحة.
 - ب) إحالة محضر الضبط مرفقاً به الشكاوى إلى اللجنة المختصة.

الفصل السادس أحكام عامة

المادة السابعة والثلاثون:

1. تتولى الوزارة تحديث أنواع مرافق الإيواء السياحي وفئات ومعايير التصنيف الملحقة في هذه اللائحة وتعتمد بقرار من الوزير، وتنشر في الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة ويتم العمل بها من تاريخ النشر.
2. تتولى الوزارة إعداد أدلة الإجراءات، وتصدر بقرار من الوزير أو من يفوضه، وتنشر في الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة ويتم العمل بها من تاريخ النشر.
3. يجوز تحديث أدلة الإجراءات، باتباع المتطلبات المشار إليها بالفقرة (2) من هذه المادة، كلما دعت الحاجة لذلك.

المادة الثامنة والثلاثون:

1. تصدر اللائحة بقرار من الوزير، وتنشر في الجريدة الرسمية، ويعمل بها اعتباراً من تاريخ نشرها.
2. يجب على المرخصين الحاليين لممارسة نشاط تشغيل مرافق الإيواء السياحي تكييف أوضاعهم وفق احكام النظام واللائحة خلال (سنه) من تاريخ نشر اللائحة في الجريدة الرسمية.

المادة التاسعة والثلاثون:

كل اخطار يرسل من الوزارة او من خلال الجهات الحكومية الأخرى للمرخص له على عناوينه الرسمية المسجلة لديها سواءً كان (خطاب، رسالة نصية، اشعار الكتروني، بريد الكتروني، تعميم) يعد بلاغاً رسمياً.

المادة الأربعون:

1. كل مالم يرد به نص في هذه اللائحة يصدر بشأنه قرار من الوزير.
2. للوزير حق تفسير وتعديل هذه اللائحة.

وزارة السياحة
Ministry of Tourism

