



الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني
Saudi Commission for Tourism & National Heritage
مستقبل وطن.. بئنه معاً
scth.gov.sa

الدليل التوعوي

لحقوق وواجبات المستهلك

في نظام السياحة ولوائحه التنفيذية

إدارة الشؤون القانونية

١٤٣٩هـ

الدليل التوعوي

لحقوق وواجبات المستهلك

في نظام السياحة ولوائحه التنفيذية

مقدمة

حرصاً من الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني على تحقيق هدفها من الاهتمام بالسياحة بكل جوانبها في المملكة العربية السعودية، وذلك بتنظيمها، وتنميتها، وترويجها، ونشر المعرفة والتوعية عنها، ولأهمية دور المستهلك في تحقيق ذلك الهدف؛ عملت الهيئة على حماية وتعزيز ثقة المستهلك المستفيد من الخدمات السياحية، ورفع الوعي بحقوقه في الحصول على خدمات تُقدم له نظير المقابل المالي المدفوع لمقدم الخدمة، والواجبات التي عليه الالتزام بها.

وقد قامت الإدارة القانونية في الهيئة بوضع دليل جمعت فيه حقوق المستهلك وواجباته، مستندةً في ذلك إلى ما ورد في نظام السياحة ولوائحه التنفيذية (لائحة مرافق الإيواء السياحي، لائحة وكالات السفر والسياحة، لائحة مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها، لائحة منظمي الرحلات السياحية، لائحة المرشدين السياحيين)، ودمجت المواد المتكررة والمتشابهة في اللوائح التنفيذية تحت عنوان (أحكام عامة)، وأفردت الحقوق والواجبات الخاصة ببعض مقدمي الخدمة بعناوين خاصة بها؛ ليكون هذا الدليل مرجعاً مختصراً يُمكن المستهلك من معرفة حقوقه والإلمام بها، كما يحثه على الالتزام بواجباته؛ حمايةً له من أي مسؤولية تجاه الغير، من دون الإخلال بالحقوق والواجبات المنصوص عليها في الأنظمة الأخرى ذات العلاقة.

الرقم : ٥٤٤

التاريخ : ١٤٣٩/ ٣/ ١٥

المرفقات :



السياحة
الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني



٧٠٠١٤٠٢٩٠٣
الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني
Saudi Commission for Tourism & National Heritage



الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني
Saudi Commission for Tourism & National Heritage
(٢٥٠)

رئيس الهيئة

(قرار إداري)

الموضوع: قرار اعتماد الدليل التصوي لحقوق المستهلك في نظام السياحة ولوائحه التنفيذية.

- إن رئيس الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني.
- بناءً على الصلاحيات الممنوحة له نظاماً.
- وبعد الاطلاع على نظام السياحة الصادر بالمرسوم الملكي رقم (٢/م) بتاريخ ١٤٣٦/١/٩هـ.
- وبعد الاطلاع على اللوائح التنفيذية لنظام السياحة المعتمدة بقرارات سمو رئيس مجلس إدارة الهيئة المؤرخة بتاريخ ١٥/٨/١٤٣٦هـ.
- وبعد الاطلاع على أدلة إجراءات لوائح نظام السياحة المعتمدة بقرارات سمو رئيس الهيئة المؤرخة بتاريخ ١٢/١/١٤٣٨هـ.
- ونظراً لأهمية رفع وعي المستهلك بحقوقه وواجباته التي نص عليها نظام السياحة ولوائحه التنفيذية وأدلة إجراءاتها، وحثه على الالتزام بواجباته حماية له من أي مسؤولية تجاه الغير.

يقرر ما يلي:

أولاً: اعتماد الدليل التوعوي لحقوق وواجبات المستهلك في نظام السياحة ولوائحه التنفيذية وأدلة إجراءاتها بالصيغة المرفقة.

ثانياً: ينشر هذا الدليل على الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة.

ثالثاً: يتم العمل بقرارنا هذا اعتباراً من تاريخه.

والله الموفق.

حجّي.

رئيس الهيئة

سلطان بن سلمان بن عبدالعزيز

أولاً: حقوق المستهلك وواجباته لخدمات الإيواء السياحي (الفنادق وشقق الإيجار اليومي ونحوها):

١. على مقدم الخدمة أن يُعلم المستهلك بما يجب عليه، ومن ذلك: واجب المحافظة على مكونات المرفق، وواجب احترام حقوق الآخرين، كما عليه أن يُعلم النزيل بأن عدم التزامه بهذه الواجبات يعطي المرفق الحق في فسخ عقد الإيواء.^١
٢. على مقدم الخدمة أن يزود المستهلك بالمعلومات التي يحتاج إليها عن خدماته، كما عليه أن يزود الغرف والوحدات السكنية بالمعلومات اللازمة باللغتين العربية والإنجليزية.^٢
٣. على مقدم الخدمة استقبال النزيل وتقديم الخدمات في حال توافرها، كما يجب حجز الوحدات في حال تقديم طالب الحجز الضمان المطلوب.^٣
٤. حق المرأة في السكن وفقاً للاشتراطات الموجودة في اللائحة؛^٤
٥. لا يجوز اشتراط حجز حد أدنى من الليالي.^٥
٦. لا يجوز استقبال نزيل من دون الاطلاع على أصل إثبات هويته المعترف به نظاماً، كما لا يجوز الاحتفاظ بصور الوثائق الشخصية أو تصويرها، ويكتفي مقدم الخدمة بتسجيل الاسم الرباعي وبيانات تحقيق الشخصية للمستهلك ومرافقيه (رقم السجل المدني / الإقامة / جواز السفر).^٦
٧. لا يجوز استقبال نزلاء دون سن الثامنة عشرة إلا في صحة أسرهم أو العائل الشرعي أو في الحالات الطارئة عن طريق الجهات الأمنية.^٧

١- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ١٠/٢١.
٢- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرتين: ٣٤/٢٠، ٤٧/٢٠.
٣- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرتين: ٤٤/٢٠، ٧/٢١.
٤- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٢٢/٢٠.
٥- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٤٤/٢٠.
٦- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرات: ٣/٢١، ٢٢/٢٠، ٢٨/٢٠، ٤٣/٢٠.
٧- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٢٩/٢٠.

٨. على مقدم الخدمة والمستفيد إنهاء المناسبات المقامة في قاعات المرافق قبل صلاة الفجر^٨.
٩. لا يجوز اشتراط طلب أكثر من خدمة أو سلعة للحصول على إحداها، مثل اشتراط طلب الإفطار للحصول على خدمة السكن^٩.
١٠. لا يجوز احتساب أكثر من قيمة ليلة واحدة من عدد ليالي الحجز في حالة عدم التزام المستفيد بتاريخ الوصول المحدد^{١٠}.
١١. يحق للمستفيد دخول المرفق من الساعة الثانية ظهراً من يوم الدخول، إلى الساعة الثانية عشرة ظهراً من يوم الخروج. وفي حال تأخر مقدم الخدمة عن تسليم الوحدة عند الساعة الثانية ظهراً فإنه يجب عليه استلام الحقائب وتوفير مكان وخدمة ملائمين، وتقديم وجبة في مدة الانتظار. وعند تأخره عن تسليم مفتاح الوحدة حتى الساعة الرابعة مساءً؛ فإنه يجب عليه توفير وحدة بديلة في مرفق إيواء سياحي آخر بنفس مستوى وتصنيف الوحدة المحجوزة من قبل المستفيد، مع تقديم خصم يعادل قيمة المدة التي قضاها في الانتظار^{١١}.
١٢. في حال وجود حجز مؤكد؛ فإنه يجب على مقدم الخدمة تنفيذه. وعند عدم وجود شاغر؛ فإنه يجب عليه تقديم وحدة بديلة لا تقل عن مستوى الوحدة المحجوزة، مع عدم تحميل المستفيد أي قيمة تزيد على مبلغ الحجز^{١٢}.
١٣. يجب أن يتضمّن العقد مع المستفيد طريقة سداد المبالغ المستحقة (مقدم / يومي / نهاية المدة)، ويدخل في هذا كل المبالغ المستحقة كأجور الخدمات، ومبلغ التأمين، والمبالغ الواجبة للتعويض عن الأضرار^{١٣}.
١٤. إذا أغلقت الوحدة السكنية بسبب حريق أو انقطاع الكهرباء؛

٨- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٢٤/٢٠.

٩- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٣٧/٢٠.

١٠- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ١١/٢٠.

١١- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٤٥/٢٠.

١٢- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٤١/٢٠.

١٣- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ١١/٢١.

- فإنه يحق للمستهلك الحصول على سكن بديل معادل أو استعادة المبالغ المالية المدفوعة لليلة^{١٤}.
١٥. على مقدم الخدمة أن يصدر لطالب الحجز مستنداً يثبت حجزه. ويعد المستند بمنزلة العقد، ويتضمن الخدمات المقدمة وأسعارها. ويجوز لطالب الحجز إلغاء الحجز كتابياً، كلياً أو جزئياً، خلال ٢٤ ساعة قبل تاريخ الدخول^{١٥}.
١٦. لطالب الحجز التنازل عن الحجز لغيره بشرط موافقة مقدم الخدمة على ذلك^{١٦}.
١٧. على مقدم الخدمة حمل أمتعة وحقائب المستهلك، من الوحدة وإليها، وتسليم مفاتيح الوحدة المخصصة له^{١٧}.
١٨. على مقدم الخدمة توفير الخدمات بحسب ما تتطلبه درجة تصنيف المرفق، كما يجب عليه تجهيز الوحدات بكل ما يلزم لراحة النزيل بحسب معايير التصنيف^{١٨}.
١٩. يُمنع النزلاء ومرتاو الفنادق من إحضار المواد الغذائية الأولية التي تتطلب طهيها إلى الفنادق ذات الخدمة الكاملة. ويجوز إحضار الأطعمة الأخرى بعد إخضاعها للإجراءات الأمنية الخاصة بالفندق. ويُمنع تناولها في الأماكن العامة في الفندق مثل البهو. ويتم الإعلان عن هذه التعليمات للنزلاء قبل تسجيل الدخول، وفي دليل خدمات الغرف بالوحدة^{١٩}.
٢٠. على مقدم الخدمة أن يحافظ على أمن النزلاء وصحتهم وسلامتهم وممتلكاتهم^{٢٠}، وذلك من خلال:

١٤- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٥٠/٢٠.

١٥- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٤/٢١.

١٦- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٨/٢١.

١٧- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٣٠/٢٠.

١٨- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرتين: ٣/٢٠، ٣٣/٢٠.

١٩- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٢٣/٢٠.

٢٠- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرات: ٥/٢٠، ٧/٢٠، ١٠/٢٠، ١٢/٢٠، ١٣/٢٠،

١٤/٢٠، ١٧/٢٠، ٢٠/٢٠، ٢٣/٢٠، ٣٨/٢٠، ٤٨/٢٠.

- أ- الاهتمام بالنظافة العامة داخل المرفق وخارجه، والنظافة الشخصية للعاملين.
- ب- الحرص على صحة النزلاء بعدم تقديم أطعمة أو مشروبات فاسدة أو منتهية الصلاحية.
- ج- منع التدخين في الأماكن العامة داخل مرفق الإيواء السياحي (مثل: البهو، والمطاعم، ونحو ذلك)، وتحديد غرف أو أدوار خاصة للمدخنين.
- د- اتباع الأنظمة المقررة وتعليمات الجهات المختصة المتعلقة بالنواحي الأمنية ووسائل السلامة والإسعاف والإخلاء والصحة والبيئة، واتخاذ التدابير والاحتياطات التي تحقق ذلك.
- هـ- ضمان سلامة النزيل وأمنه ومقتنياته، بما في ذلك المودعة في الاستقبال طوال وجوده بمرفق الإيواء السياحي.
- و- ضمان سلامة المركبات في المواقف الخاصة بالمرفق.
- ز- الحرص على سلامة النزلاء من الأخطار (مثل: الحريق أو تسرب الغاز أو نحو ذلك).
- ح- توفير الاحتياطات الأمنية (مثل: كاميرات المراقبة التلفزيونية، وأجهزة التسجيل الخاصة بها، والحراسات الأمنية، بحسب اشتراطات وزارة الداخلية)، بعد موافقة الجهات المختصة.
- ط- قيام مدير مرفق الإيواء السياحي فوراً بإبلاغ الجهات المختصة عن أي حادث يتعلق بأمن النزلاء وسلامتهم، أو الموظفين، أو المباني.
- ي- إخطار النزلاء والجهات الأمنية بما يتم العثور عليه من المفقودات الخاصة بالنزلاء والاحتفاظ بها لدى إدارة المرفق؛ لردّها إلى أصحابها.
- ك- عدم تقديم أي معلومات عن هوية النزيل، ورقم الوحدة التي تخصّه للغير.
- ل- بعد إغلاق الفاتورة ومغادرة المستهلك، لا يحق للمرخص له الخصم من حساب البطاقة الائتمانية للمستهلك أو المطالبة بذلك^٣.

٢١- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ١٣/٢١.

ثانياً: حقوق المستهلك وواجباته لخدمات وكالات السفر والسياحة:

٢١. على مقدم الخدمة التحقق من دقة ووضوح المعلومات المُقدَّمة لطالب الحجز، ومن ذلك أسعار الخدمات ومدة صلاحية التذاكر، أو الحجوزات، أو المحتوى، أو الجودة.^{٢٢}
٢٢. على مقدم الخدمة تسليم المبالغ المسترجعة له نتيجة استرداد التذاكر، أو البرامج السياحية أو أي خدمات أخرى للعملاء فوراً.^{٢٣}

ثالثاً: حقوق المستهلك وواجباته لخدمات مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها:

٢٣. على مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي إعلام المستهلك بأحكام الخدمات المقدمة بعد البيع، ومقابلها المالي كتابياً أو شفهيّاً.^{٢٤}
٢٤. لا يجوز لمكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي تسلّم أي مبالغ مالية بقصد الإلزام بحضور العرض التسويقي.^{٢٥}
٢٥. على مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي تسليم إيصالات الخدمات المقدمة للمستهلك، متضمنةً الوقت والمدة والمكان، ومختومةً، على ألا تتجاوز مدة العقد أو الحجز سنة (واحدة) للفترة المحددة، أو لفترات متعددة.^{٢٦}

٢٢- راجع: لائحة وكالات السفر والسياحة، الفقرة ٦/٢١.

٢٣- راجع: لائحة وكالات السفر والسياحة، الفقرة ٥/٢١.

٢٤- راجع: لائحة مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها، الفقرة ٢/٢٢.

٢٥- راجع: لائحة مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها، المادة ٢١.

٢٦- راجع: لائحة مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها، الفقرة ٣/٢٢.

رابعاً: حقوق المستهلك وواجباته لخدمات منظمي الرحلات السياحية:

٢٦. على مقدم الخدمة وضع المعلومات الأساسية التي يحتاج إليها المستهلك باللغتين العربية والإنجليزية.^{٣٧}
٢٧. يجب على مقدم الخدمة الالتزام بتقديم كل عناصر الرحلة كما وردت في المطبوعات الإعلانية أو نموذج الحجز.^{٣٨}
٢٨. على منظم الرحلة تسجيل البيانات الخاصة بالعملاء والخدمات التي سيتم تنفيذها، وتسويقها، وفق تعليمات الهيئة والجهات المختصة، وعليه الاحتفاظ بنسخة من قائمة أسماء العملاء لديه.^{٣٩}
٢٩. على مقدم الخدمة التقيّد بالأنظمة والتعليمات بشأن النواحي الأمنية، ووسائل السلامة، والإسعاف، والإخلاء.^{٤٠}
٣٠. على منظم الرحلات السياحية أن يُغطي السياح بوثيقة تأمين سارية المفعول، طيلة مدة الرخصة، ولمدة شهر بعد انقضاءها ضد كل الأخطار والأضرار التي قد تنجم عن الرحلة.^{٤١}
٣١. على منظم الرحلات السياحية إعلام المستهلك بأحكام الخدمات المقدمة بعد البيع، ومقابلها المالي كتابياً أو شفهيّاً.^{٤٢}
٣٢. لا يجوز لمنظم الرحلات السياحية تسلّم أيّ مبالغ مالية بقصد الإلزام بحضور العرض التسويقي.^{٤٣}
٣٣. على منظم الرحلات السياحية تسليم إيصالات الخدمات المقدمة للمستهلك، متضمنةً الوقت والمدة والمكان، ومختومةً، على ألا تتجاوز مدة العقد أو الحجز سنة (واحدة) للفترة المحددة، أو لفترات متعددة.^{٤٤}

٢٧- راجع: لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرة ١٢/٢١.

٢٨- راجع: لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرة ٢٣/٢١.

٢٩- راجع: لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرتين: ٣/٢١، ١٠/٢١.

٣٠- راجع: لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرة ٩/٢١.

٣١- راجع: لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرة ٢٠/٢١.

٣٢- راجع: لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرة ٢/٢٢.

٣٣- راجع: لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرة ١٧/٢١.

٣٤- راجع: لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرة ٢/٢٢.

٣٤. إذا حدث أي تغيير في عناصر الرحلة؛ فإنه يحق للمستهلك الحصول على خدمات بديلة معادلة، واستعادة قيمة أي تغيير أو نقص في الرحلة -بموافقة خطية منه-، أو أن يطلب إعادة المبالغ المدفوعة كاملة^{٣٥}.

خامساً: حقوق المستهلك وواجباته لخدمات الإرشاد السياحي:

٣٥. إذا حدث أي تغيير في عناصر الرحلة؛ فإنه يحق للمستهلك الحصول على خدمات بديلة معادلة، واستعادة قيمة أي تغيير أو نقص في الرحلة -بموافقة خطية منه-، أو أن يطلب إعادة المبالغ المدفوعة كاملة^{٣٦}.

٣٦. مراعاة ألا يزيد عدد أفراد المجموعة السياحية التي تقع تحت إشراف المرخص له على (٢٥) خمسة وعشرين شخصاً في الموقع السياحي. وفي حال وجود وسيلة نقل؛ فإنه يجب ألا يزيد عدد أفراد المجموعة السياحية على سعة وسيلة النقل التي يرافقها^{٣٧}.

٣٧. من حق المستهلك الحصول على المعلومات السياحية اللازمة، والشرح اللازم المعتمد من مراكز المعلومات السياحية، والمعلومات اللازمة المتعلقة بتاريخ المملكة، والمعتمدة من داراة الملك عبدالعزيز^{٣٨}.

٣٨. يجب على المرخص له عدم قيادة وسيلة النقل أثناء ممارسة مهنة الإرشاد السياحي^{٣٩}.

٣٥- راجع: لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرة ٢٢/٢١.

٣٦- راجع: لائحة المرشدين السياحيين، الفقرة ١٤/١٩.

٣٧- راجع: لائحة المرشدين السياحيين، الفقرة ١٠/١٩.

٣٨- راجع: لائحة المرشدين السياحيين، الفقرة ١٥/١٩.

٣٩- راجع: لائحة المرشدين السياحيين، الفقرة ١٨/١٩.

سادساً: الشكاوى:

٣٩. يحق للمستهلك عند الإخلال بحقوقه الواردة في الدليل الرفع بشكوى إلى الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني، إما عن طريق القنوات الإلكترونية للهيئة وإما بتسليمها منوالة لأحد فروع الهيئة أو بتسليمها للجمعية السعودية المختصة (الإيواء السياحي، وكالات السفر والسياحة، الإرشاد السياحي)٤٠.

٤٠. لا يؤثر قرار العقوبة المتخذ بحق مقدم الخدمة في حق المتضرر بطلب التعويض عمّا أصابه من ضرر أمام الجهة القضائية المختصة٤١.

سابعاً: أحكام عامة:

٤١. من حق المستهلك أن يُعامل بلباقة، وترحاب، وبشاشة، وحُسن خلق من مقدمي الخدمة وعاملهم٤٢.

٤٢. لا يجوز للمرخص لهم الامتناع عن تقديم الخدمات من دون سبب مقبول نظاماً٤٣.

٤٣. على مقدم الخدمة الإعلان عن فئاتها وأسعارها باللغتين العربية والإنجليزية على نحو واضح في مكان الاستقبال بما

٤٠- راجع: لائحة منظمي الرحلات السياحية، المادة ٤٠، لائحة مرافق الإيواء السياحي، المادة ٣٩، لائحة المرشدين السياحيين، المادة ٣١، لائحة مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها، المادة ٤٠، لائحة وكالات السفر والسياحة، المادة ٤٠، لائحة لجنة النظر في مخالفات نظام السياحة، المادتين ٨، ٧.

٤١- راجع: نظام السياحة، المادتين ١٣، ١٤، لائحة لجنة النظر في مخالفات نظام السياحة، المادة ١٧.

٤٢- راجع: لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرتين: ٣/٢٨، ٥/٢١، لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرتين: ٢٨/٢٠، ٣٤/٢٠، لائحة المرشدين السياحيين، الفقرة ١٣/١٩، لائحة مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها، الفقرة ٣/٢٨، لائحة وكالات السفر والسياحة، الفقرة ١/٢٨.

٤٣- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٤٤/٢٠، لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرة ٣/٢١، لائحة وكالات السفر والسياحة، الفقرة ٨/٢١.

يتيح للمستهلك الاطلاع عليها بسهولة ووضوح، وفي الموقع الإلكتروني الرسمي الخاص به^{٤٤}.

٤٤. على مقدم الخدمة الالتزام بالأسعار المعتمدة من الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني^{٤٥}.

٤٥. لا يجوز فرض رسوم إضافية فوق سعر المنتجات والخدمات، مثل رسوم الخدمة في المطعم التابع للفندق^{٤٦}.

٤٦. على مقدم الخدمة استخدام اللغة العربية والتاريخ الهجري في كل التعاملات والمطبوعات، وتزويد كل مستهلك بإيصال باللغة العربية، أو باللغتين العربية والإنجليزية معاً، مختوماً بختم المرفق، ومؤرخ بالتاريخين الهجري والميلادي، والرد على الهاتف باستخدام اللغة العربية. وفي حال كان المستهلك لا يتحدث اللغة العربية؛ فإنه يتم الحديث معه باللغة المناسبة^{٤٧}.

٤٧. يجب على مقدم الخدمة أن يضع أصل الرخصة، وشهادة التصنيف سارية المفعول، وقائمة الأسعار، بحسب نوع الخدمة، في مكان بارز، وبحجم مناسب؛ ليتمكن المستهلك من الاطلاع عليها بوضوح^{٤٨}.

٤٤- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ١/١٨، لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرة ١/١٩، لائحة وكالات السفر والسياحة، الفقرة ١/١٩، لائحة مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها، الفقرة ١/١٩، لائحة المرشدين السياحيين، الفقرة ١/١٦.

٤٥- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٢/١٩، لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرة ٢/٢٠، لائحة وكالات السفر والسياحة، الفقرة ٢/٢٠، لائحة مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها، الفقرة ٢/٢٠، لائحة المرشدين السياحيين، الفقرة ٢/١٧.

٤٦- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٣/١٩، لائحة مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها، الفقرة ٣/٢٠، لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرة ٣/٢٠، لائحة المرشدين السياحيين، الفقرة ٣/١٧.

٤٧- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٢٦/٢٠، لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرة ١١/٢١.

٤٨- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، المادة ٢٢، لائحة منظمي الرحلات السياحية، المادة ٢٣، لائحة وكالات السفر والسياحة، المادة ٢٣، لائحة مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها، المادة ٢٢.

٤٨. على مقدم الخدمة أن يُلزم العاملين لديه بحُسن الهندام والمظهر اللائق مع التقيد بالزي المناسب للنشاط المُرخص له^{٤٩}.
٤٩. يجب على مقدم الخدمة إشعار المستهلك بالمهلة التي لا يمكن بعد انتهائها أن يقوم المستهلك بإلغاء الحجز أو تعديله، وخلاف ذلك، ويكون المستهلك مسؤولاً عن تعويض تعديل الحجز، أو إلغائه بما لا يتجاوز قيمة ليلة واحدة^{٥٠}.
٥٠. يلتزم مقدم الخدمة الذي يقدم أنشطة ذات أخطار مرتفعة أو في أماكن تكتظ بالجمهور، بالتأمين التعاوني تجاه الغير^{٥١}.
٥١. يجب على مقدم الخدمة توفير المتطلبات الضرورية لذوي الاحتياجات الخاصة بحسب معايير التصنيف المعتمدة من الهيئة^{٥٢}.

٤٩- راجع: لائحة مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها، الفقرة ٤/٢٨، لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرة ٤/٢٨، لائحة وكالات السفر والسياحة، الفقرة ١/٢٨، لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرتين: ١٠/٢٠، ٣٩/٢١.

٥٠- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٩/٢١، لائحة مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها، المادة ٢١.

٥١- راجع: لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرة ١٩/٢١، لائحة مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها، المادة ٢١.

٥٢- راجع: لائحة مرافق الإيواء السياحي، الفقرة ٤/٢٠، لائحة منظمي الرحلات السياحية، الفقرة ٤/٢١، لائحة مكاتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها، المادة ٢١.

خاتمة

لأهمية العمل الرقابي والتوعوي في التأكد من تحقيق الأهداف المرجوة، وإيماناً بدور المستهلك كشريك رئيس في نجاح صناعة السياحة؛ فقد نشرت الهيئة على موقعها الرسمي في الإنترنت كل أنظمتها ولوائحها التنفيذية وأدلة إجراءاتها، تحت اسم (الأنظمة واللوائح)، وعلى تطبيقات الأجهزة الذكية بعنوان (أنظمة ولوائح)، إضافة إلى استخدام موقعي التواصل الاجتماعي (تويتر) و(إنستجرام) كمنصة توعوية تثقيفية للسياحة الداخلية. كما وفرت مركزاً للاتصال السياحي (١٩٩٨٨)؛ لاستقبال الشكاوى والاقتراحات والاستفسارات على مدار الساعة.

مستقبل وطن.. ثمينه معاً

scth.gov.sa



الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني
Saudi Commission for Tourism & National Heritage

مستقبل وطن.. ثمينه معاً
scth.gov.sa