



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

(٢٥٠)

رئيس الهيئة

الرقم:  
التاريخ:  
المرفقات:

## قرار مجلس الإدارة رقم (٣٨/١) وتاريخ ١٥/٨/١٤٣٦ هـ

إن مجلس إدارة الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني،

وبناءً على الصلاحيات المخولة له نظاماً،

وبناءً على المادة الثامنة عشرة من نظام السياحة الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٢)

وتاريخ ٩/١/١٤٣٦ هـ.

وبعد الاطلاع على محضر مجلس إدارة الهيئة لجلسته الثامنة والثلاثين التي عُقدت بتاريخ

١٥/٨/١٤٣٦ هـ.

يقرر ما يلي:

أولاً: اصدار لائحة مرافق الايواء السياحي، بالصيغة المرفقة لهذا القرار.

ثانياً: ينشر هذا القرار واللائحة المرفقة به بالجريدة الرسمية، ويعمل به اعتباراً من تاريخ

النشر.  
الرئيس

رئيس مجلس الإدارة

سلطان بن سلمان بن عبدالعزيز



## لائحة مرافق الإيواء السياحي



## المحتويات

الصفحة	الوصف
٣	الفصل الأول: التعريفات
٨	الفصل الثاني: الترخيص
١٤	الفصل الثالث: التصنيف
١٦	الفصل الرابع: الاعتراضات والتظلم على التصنيف
١٧	الفصل الخامس: قوائم الأسعار
١٨	الفصل السادس: التزامات المرخص له
٢٥	الفصل السابع: منسوبو مرفق الإيواء السياحي
٢٧	الفصل الثامن: الرقابة والتفتيش والشكاوى
٣٢	الفصل التاسع: أحكام عامة



## الفصل الأول التعريفات

### المادة (الأولى):

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

**النظام:** نظام السياحة.

**اللائحة:** لائحة مرافق الإيواء السياحي تنفيذاً لأحكام النظام، 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 أيّاً 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 إجراءات استيفاء الاشتراطات والمتطلبات الموضحة في اللائحة للحصول على الرخصة.

**الرخصة:** وثيقة محددة المدة، تصدر معتمدة من الهيئة، باسم المرخص له لممارسة تشغيل مرافق الإيواء السياحي وفق أحكام النظام واللائحة.

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

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



**شهادة التصنيف:** وثيقة محددة المدة، تصدر معتمدة من الهيئة، باسم مرفق إيواء سياحي، ومحدداً فيها التصنيف.

**معايير التصنيف:** الشروط والمتطلبات الواجب توافرها في مرافق الإيواء السياحي للحصول على التصنيف المناسب وفق اللائحة.

**تأهيل إدارة وتشغيل مرافق الإيواء السياحي:** التأكد من قدرة وكفاءة الجهات الممارسة لنشاط إدارة وتشغيل مرافق الإيواء السياحي وفقاً لمعايير التأهيل المعتمدة حسب دليل الإجراءات.

**مرفق الإيواء السياحي:** كل مكان يوفر خدمة المبيت بصورة رئيسة (للنزل/ للسياح) مقابل أجر، سواء أكان هذا المكان فندقاً، أو أي وحدة سكنية أخرى تؤدي الأغراض نفسها، وأي خدمات مساندة، وتنقسم إلى نوعين:

١- **مرافق الخدمة الكاملة:** وهي التي تصنف بالنجوم أو بالدلال (للمباني التراثية)، وتقدم خدمة المبيت بمقابل مالي، بالإضافة إلى خدمات أخرى، مثل: الاستقبال، والمأكولات، والمشروبات، وغيرها من الخدمات، حسب فئات التصنيف الموضحة في دليل الإجراءات، وتدار من قبل إدارة موحدة. ويندرج تحتها ما يلي:

أ- **الفنادق:** مبنى، أو مجموعة من المباني، ذات مدخل عام مستقل يشترط فيها أن تكون نسبة (الغرف المستقلة بداخلها دورة مياه) لا تقل عن ٦٠% من إجمالي الوحدات.

ب- **الفنادق التراثية:** وهي تنقسم إلى قسمين:

○ **فنادق تراثية:** مبنى، أو مجموعة من المباني التراثية أو التاريخية ذات مدخل عام مستقل وتحمل طابع التراث القديم للمنطقة التي يقع فيها، ولا يعتبر المبنى تراثياً إلا بعد أن يحصل على موافقة من الهيئة كمبنى تراثي.

○ **"فندق ذو طابع تراثي"** يحاكي الطراز العمراني المحلي ومواد البناء القديمة المستخدمة في المنطقة.

ت- **المنتجعات:** مبنى أو مجموعة من المباني محاطة بسور واحد ذات مدخل عام مستقل، وتشتمل المنتجعات على مرافق ترفيهية، ومساحات خضراء بمساحات مختلفة حسب فئة التصنيف.



ث- فنادق الطرق (الموتيلات): مبنى، أو مجموعة من المباني ذات مدخل عام مستقل تقع على طرق السفر بين المدن أو المحافظات، يشترط فيها أن تكون نسبة (الغرف المستقلة بداخلها دورة مياه) لا تقل عن ٦٠% من إجمالي الوحدات.

ج- الشقق الفندقية: مبنى أو مجموعة من المباني ذات مدخل عام مستقل تضم عدداً من الوحدات المستقلة بمدخل خاص، بحيث يشترط ألا يقل عن ٦٠% من إجمالي الوحدات تشمل على الأقل في كل وحدة (غرفة نوم واحدة مستقلة بباب، ودورة مياه، وصالون استقبال، ومطبخ).

ح- الفلل الفندقية: مجموعة وحدات ذات مدخل عام مستقل، وتكون كل وحدة مستقلة تماماً عن الأخرى، ومدخل خاص بها، وتشتمل كل وحدة على الأقل على (غرفة نوم واحدة، ودورتين مياه، وغرفة معيشة، وصالون استقبال، ومطبخ).

٢- مرافق الخدمة الذاتية: التي تصنف بالدرجات وتقدم خدمات المبيت فقط، ويندرج تحتها مايلي:

أ- الوحدات السكنية المفروشة: مبنى أو مجموعة من المباني ذات مدخل عام مستقل تضم عدداً من الوحدات المستقلة بمدخل خاص، بحيث يشترط ألا يقل عن ٦٠% من إجمالي الوحدات تشمل على الأقل في كل وحدة (غرفة نوم واحدة مستقلة بباب، ودورة مياه، وصالون استقبال، ومطبخ).

ب- النزل السياحية: مجموعة مباني تقدم خدمة ذاتية بحيث تكون جميعها ذات مدخل عام مستقل، وتدار من قبل إدارة موحدة، ولا بد أن تكون كل وحدة مستقلة تماماً، وتوفر المبيت، وتشتمل كل وحدة على الأقل على (غرفة نوم واحدة مستقلة بباب، ودورة مياه، وصالون استقبال، ومطبخ)

ت- المخيمات البيئية السياحية: هي كل مخيم يقام في المناطق الصحراوية، أو الجبلية، أو الساحلية، وفقاً للأنظمة، والشروط، والضوابط المعتمدة من الجهات المعنية بغرض الاستثمار السياحي، وممارسة الأنشطة الترفيهية السياحية.

ث- النزل البيئية والزراعية: المباني التي تقام في مزرعة قائمة (الاستراحات الزراعية)، أو في موقع بيئي (النزل البيئية) محاطة بسور واحد وذات مدخل عام مستقل، وتستخدم في مبانيها مواد مناسبة لنفس البيئة المقامة عليها، ويتم



تشغيلها بطريقة لا تؤثر على الحياة الطبيعية، والنباتية، والحيوانية فيها، وتراعى المجتمع المحلي المحيط بها، وتدار بإدارة موحدة. النزيل أو السائح: الشخص الطبيعي المستفيد من الخدمات التي يقدمها مرفق الإيواء السياحي.

منسوبو مرفق الإيواء السياحي: الأشخاص الذين يعملون في المرفق، 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. ممارسو تشغيل مرفق الإيواء السياحي: كل شخص طبيعي أو اعتباري يقوم بتشغيل مرفق إيواء سياحي وفق ما ورد في هذه اللائحة سواء كان مرخص له أو غير مرخص.

مدير مرفق الإيواء السياحي: الشخص الطبيعي، الذي يتولى إدارة وتشغيل مرفق الإيواء السياحي، أو من يقوم مقامه، وتطبق عليه شروط المدير.

قائمة الأسعار: بيان مقدم للهيئة من المرخص له، يحتوي على المبالغ المالية التي يحصل عليها مرفق الإيواء السياحي 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 نشاط تشغيل مرفق إيواء سياحي وفق أحكام النظام واللائحة والتعليمات والتعاميم الصادرة من الهيئة. الجمعية: الجمعية السعودية لمرافق الإيواء السياحي.

المخالفة: أي عمل يتعارض مع أحكام النظام واللائحة والأدلة الإجرائية يتم ضبطها عن طريق الموظف المختص.

قائمة المخالفات: بيان يحدد على سبيل الحصر الأفعال التي يعد عدم مراعاتها مخالفة وفق النظام واللائحة والأدلة الإجرائية، ومحدد فيها العقوبة المنصوص عليها في النظام.

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.



**الغواوين الرسمية:** وسائل التواصل - بما فيها العنوان الوطني - التي يحددها طالب الترخيص والتصنيف أو المرخص له ومن أدلة الإجراءات اللازمة لإبلاغه بمكاتبات وقرارات الهيئة، واللجنة المختصة.

**المعايير المهنية:** وثيقة تعدها الهيئة، توضح المهارات والعلوم والمعارف والسلوكيات المطلوبة في منسوبي مرفق الإيواء السياحي؛ لتأدية المهام والمسؤوليات بمستوى احترافي، وتكون قابلة للقياس.

**الرقابة:** الأعمال والإجراءات، المحددة في اللائحة وأدلة الإجراءات، وتطبقها الهيئة، للتأكد من التزام مرفق الإيواء السياحي بأحكام النظام واللائحة.

**المفتش:** كل شخص مخول بقرار من الرئيس 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 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.

**نظام شمس:** نظام آلي مركزي لشبكة المعلومات الوطني، تنقل من خلاله المعلومات إلى مركز المعلومات الوطني بوزارة الداخلية عبر الشبكات المرخص لها من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

### **المادة (الثانية):**

يصدر الرئيس، بناءً على عرض الإدارة المختصة، قرار بتحديد أية أعمال، أو خدمات أخرى تعتبر وفق النظام واللائحة ضمن ممارسة تشغيل مرافق الإيواء السياحي.





## الفصل الثاني الترخيص

### المادة (الثالثة):

لا يجوز ممارسة تشغيل أي مرفق إيواء سياحي إلا بعد تحقيق متطلبات التأهيل لإدارة وتشغيل مرافق الإيواء السياحي، والحصول على الرخصة وشهادة التصنيف وفقاً لأحكام النظام واللوائح وأدلة الإجراءات.

### المادة (الرابعة):

يقدم طلب الحصول على الرخصة لمرافق الإيواء السياحي إلى الإدارة المختصة وفق الاشتراطات والضوابط التالية:

أولاً: متطلبات مرحلة تقديم طلب الترخيص:

١- تعبئة النموذج الخاص بطلب الرخصة لممارسة تشغيل مرفق إيواء سياحي على الموقع الإلكتروني للهيئة، وفق النموذج والآلية المحددة في أدلة الإجراءات.

٢- توافر الشروط التالية في طالب الترخيص، وتقديم ما يثبت ذلك:

(أ) أن يكون سعودي الجنسية سواء كان شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً، أو مستثمراً أجنبياً حاصلًا على ترخيص وفق الأنظمة واللوائح السارية.

(ب) أن يكون الشخص الطبيعي كامل الأهلية، وإلا تعين على من ينوب عنه الحصول على الأذن الشرعي من الجهة المختصة.

(ت) أن يكون من المسموح لهم بمزاولة نشاط تشغيل مرافق الإيواء السياحي طبقاً للأنظمة واللوائح السارية.

(ث) الحصول على شهادة انتساب في الجمعية السعودية لمرافق الإيواء السياحي.

(ج) أن لا يكون قد حكم عليه في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة، ما لم يكن قد رد إليه اعتباره.

(ح) أن لا يكون قد سبق صدور قرار أو حكم بإلغاء الترخيص ضد طالب الترخيص لمخالفة النظام ولوائحه، ما لم يمضي على صدور القرار أو الحكم (٥) سنوات عند تقديم الطلب.



- خ) تقديم ما يفيد اشتراك مقدم الطلب في نظام شمس.
- ٣- يلتزم طالب الترخيص بتقديم المستندات التالية إلى الإدارة المختصة:
- أ) سند ملكيته لمبنى (مكان) مشروع مرفق الإيواء السياحي أو عقد إيجار متضمناً موافقة المؤجر على استخدامه واستغلاله لممارسة نشاط مرفق إيواء سياحي.
- ب) أصل المخططات المعتمدة من مكتب هندسي معتمد.
- ٤- في حالة استيفاء طالب الترخيص المتطلبات المحددة بالفقرة (أولاً/١، ٢، ٣) من هذه المادة، وسداد الغرامات الصادرة بحقه -إن وجدت-، تقوم الإدارة المختصة بدراسة الطلب.
- ٥- في حالة عدم وجود أي ملاحظات، تصدر الإدارة المختصة الموافقة المبدئية لطالب الترخيص، وفق النموذج الموحد، على العناوين الرسمية له، وتمنحه مهلة مدتها (٣٠) ثلاثون يوماً لاستكمال متطلبات التراخيص والموافقات من الجهات ذات العلاقة، مثل: (البلديات والأمانات/الدفاع المدني)، وفق النموذج الموضح في أدلة الإجراءات.
- ٦- يجوز للإدارة المختصة، بناءً على طلب طالب الترخيص، تجديد الموافقة المبدئية، 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 أي مرفق إيواء سياحي قبل الحصول على الترخيص النهائي.
- ٨- في حالة رفض الإدارة المختصة طلب الترخيص، يجب أن يكون مسبباً ويرسل على العناوين الرسمية لطالب الترخيص وفق ما ورد في أدلة الإجراءات، ويجوز له التظلم أمام الرئيس خلال (٦٠) ستين يوماً من تاريخ علمه بالرفض، ويراعى ما يلي:
- أ) قيام الإدارة المختصة التي يحددها الرئيس بالنظر في الاعتراضات والتظلم بموجب صلاحيته والرفع بالنتائج للرئيس للاعتماد، ويخطر طالب الترخيص على العناوين الرسمية بالرد.
- ب) في حالة الرفض، أو عدم الرد، يجوز لطالب الترخيص التظلم أمام ديوان المظالم، وفق نظامه.

### ثانياً: متطلبات مرحلة إصدار الرخصة:



- ١- يتعين على طالب الترخيص الالتزام بتقديم المستندات التالية إلى الإدارة المختصة:
  - أ) صورة الترخيص الصادر له من البلدية مع إرفاق الأصل للمطابقة.
  - ب) رسم توضيحي (كروكي) لموقع مزاوله النشاط (مبنى/أرض) موضحاً عليه المكان والمنطقة.
  - ج) دفع المقابل المالي للترخيص.
  - د) توفر متطلبات وسائل الأمن والسلامة في المبنى، وإرفاق المستندات المؤيدة لذلك من الدفاع المدني.
  - هـ) السجل التجاري للمؤسسة أو الشركة بعد استصداره من وزارة التجارة والصناعة بناءً على كتاب من الهيئة، متضمناً الاسم التجاري المقرر إصدار الرخصة وشهادة التصنيف به، وعقد التأسيس (بالنسبة للشركة) إن وجد.
  - و) العلامة التجارية (الشعار) إن وجد.
  - ز) العنوان الوطني لمرفق الإيواء السياحي حسب نظام البريد السعودي (بريد واصل).
- ٢- جاهزية المبنى (المكان) من ناحية التأثيث وتوافر جميع التجهيزات اللازمة لممارسة تشغيل مرفق إيواء سياحي، حال تقديم طالب الترخيص المستندات الموضحة بالفقرة (ثانياً/١) من هذه المادة خلال المهلة المحددة، تقوم الإدارة المختصة بتكليف المفتشين لمعاينة المبنى محل ممارسة تشغيل مرفق إيواء سياحي خلال (٧) سبعة أيام من تاريخ تقديم هذه المستندات، للمطابقة والتأكد من صحة المعلومات والمستندات المقدمة من طالب الترخيص، ويعد تقرير بذلك، ويجوز الاستعانة بأي جهة فنية أو متخصصة، لاستكمال أعمال المعاينة والرقابة.
- ٣- حال تأكد الإدارة المختصة من عدم وجود أي ملاحظات وفق المتطلبات المذكورة بهذه المادة، يخطر طالب الترخيص، على العناوين الرسمية، خلال (٣٠) يوماً من تاريخ تقديم الطلب
- ٤- على المرخص له الالتزام بالآتي:
  - توقيع تعهد بصحة البيانات والمستندات المقدمة للحصول على الرخصة.
  - عدم مخالفة أحكام النظام واللوائح خلال ممارسة تشغيل مرفق إيواء سياحي.
  - عدم تغيير العناوين الرسمية وإخطار الإدارة المختصة في حال تغييرها.



- عدم تمكين الغير بأي شكل من الأشكال من ممارسة تشغيل مرفق الإيواء السياحي وفق الترخيص والتصنيف الصادر له.
- يجب أن يكون مسمى مرفق الإيواء السياحي بما لا يتعارض مع النظام العام، والأنظمة والتقاليد بالمملكة ومعتمد من وزارة التجارة والصناعة أو أحد فروعها.
- تقديم الضمانات المالية اللازمة متى ما طلبت الهيئة ذلك.
- ٥- يتعين على طالب الترخيص الالتحاق ببرنامج تأهيلي وفقاً لما تحدده أدلة الإجراءات، مالم يسبق له الالتحاق بها.

### المادة (الخامسة):

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):

عند استيفاء الطلب متطلبات المادة (الرابعة)، ومع مراعاة أحكام هذه اللائحة، تصدر الإدارة المختصة الرخصة، وفق الضوابط التالية:

- ١- تكون مدة الرخصة (ثلاث سنوات)، قابلة للتجديد.
- ٢- توضيح بيانات المرخص له (شركة/مؤسسة)، والاسم التجاري، وتاريخ بداية المدة وانتهائها وأي معلومات أخرى حسب الحاجة.

### المادة (السابعة):

يتعين على الإدارة المختصة تعبئة البيانات التالية في سجل، تحدده أدلة الإجراءات، عند إصدار الرخصة، وأثناء ممارسة تشغيل مرفق الإيواء السياحي:

- ١- البيانات الخاصة بالرخصة وفق أحكام اللائحة.
- ٢- موقع مرفق الإيواء السياحي والعناوين الرسمية له وعنوان المكتب الخاص بإدارة وتشغيل مرفق الإيواء السياحي.
- ٣- المخالفات والعقوبات الموقعة على المرخص له.

### المادة (الثامنة):



يجوز لمرفق الإيواء السياحي أن يكون داخل مبنى متصل بمباني أخرى، مثل: (المستشفيات، والدوائر الحكومية، والمطارات، والمجمعات التجارية) بمدخل مستقل، شريطة مراعاة طالب الرخصة الضوابط التالية:

١- تقديم طلب للإدارة المختصة، مرفقاً به نسخة من العقد المبرم مع الجهة الإدارية المستفيدة.

٢- تنفيذ الشروط والمتطلبات اللازمة لإصدار الرخصة وشهادة التصنيف وفق متطلبات المادة (الرابعة) من اللائحة.

### المادة (التاسعة):

١- يتعين على المرخص له التقدم للإدارة المختصة بطلب تجديد الرخصة قبل (٩٠) تسعين يوماً من تاريخ انتهاء مدة الرخصة لاستيفاء الشروط المحددة في المادة (الرابعة) من اللائحة.

٢- تحديث جميع بيانات مرفق الإيواء السياحي في النظام الإلكتروني لترخيص مرافق الإيواء السياحي.

٣- في حال تقديم طلب تجديد الرخصة بعد انتهاء المهلة المحددة بالفقرة (١) من هذه المادة، تقوم الإدارة المختصة باتخاذ ما يلي:

أ) تكليف المفتشين بالتفتيش على المرخص له لرصد ممارسة تشغيل مرفق إيواء سياحي بعد انتهاء الرخصة، وإثبات ذلك بمحضر الضبط وفق أحكام اللائحة.

ب) إحالة محضر الضبط، وصور من الرخصة، وشهادة التصنيف المنتهية، وفق النموذج الموضح في أدلة الإجراءات، إلى اللجنة المختصة.

٤- بعد استيفاء المتطلبات اللازمة لتجديد الرخصة، وسداد المرخص له الغرامات الصادر بحقه ان وجدت، تصدر الإدارة المختصة تجديد الرخصة وشهادة التصنيف وفق أحكام اللائحة وأدلة الإجراءات.

### المادة (العاشرة):

لا يجوز للمرخص له القيام بأي من الأعمال التالية إلا بعد الحصول على موافقة كتابية مسبقة من الإدارة المختصة:



- ١- التنازل عن الرخصة، أو السماح للغير باستخدامها، أو استغلالها، مع مراعاة أن تتوفر في المتنازل له الشروط والمتطلبات اللازمة للترخيص وفق أحكام النظام واللائحة والأدلة الإجرائية.
- ٢- تعديل الاسم التجاري.
- ٣- استخدام أسماء، أو تصنيف، أو أوصاف، أو عناوين غير ما هو مبين في الرخصة الممنوح لها.
- ٤- إغلاق مرفق الإيواء السياحي إغلاقاً مؤقتاً أو دائماً أو التعديل أو التغيير على المخططات المعتمدة من الهيئة عند تقديم الطلب.

### المادة (الحادية عشرة):

- ١- في حالة وفاة المرخص له، أو فقدانه الأهلية، تمنح الإدارة المختصة الورثة مهلة لا تزيد عن (٦) ستة أشهر من تاريخ الوفاة أو فقد الأهلية، لإنهاء إجراءات تعديل صفة مالك مرفق الإيواء السياحي، ولاستكمال باقي الشروط والمتطلبات اللازمة لتعديل الرخصة، وفق أحكام اللائحة، ويجوز للهيئة - بناءً على ما يقدم لها من مبررات - تمديد المهلة بحد أقصى (٦) ستة أشهر أخرى.
- ٢- في حالة انقضاء الشخصية الاعتبارية للمرخص له، تمنح الإدارة المختصة القائمين على الإدارة مهلة لا تزيد عن (٦) ستة أشهر من تاريخ ثبوت الانقضاء؛ لتعديل الصفة القانونية للمرخص له، ولاستكمال باقي الشروط والمتطلبات اللازمة لإصدار الرخصة، وفق أحكام اللائحة، ويجوز للهيئة - بناءً 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 وجود مخالفة.

### المادة (الثانية عشرة):

- في حال فقد، أو تلف الرخصة، أو شهادة التصنيف، يجب على المرخص له التقدم بطلب للإدارة المختصة خلال (٧) سبعة أيام عمل من تاريخ الفقد، أو التلف، لإصدار ترخيص بدل فاقد أو تالف، وتصدر الإدارة المختصة الرخصة أو شهادة التصنيف المذكور حال استيفاء المرخص له المتطلبات وسداد المقابل المالي المقرر.





## الفصل الثالث التصنيف

### المادة (الثالثة عشرة):

- ١- تحدد الإدارة المختصة أنواع التصنيف وطريقته، وفئاته، ومعاييره، ومتطلباته، ضمن أدلة الإجراءات ويجوز لها إعادة التقييم، كلما دعت الحاجة إلى ذلك.
- ٢- تقوم الإدارة المختصة بإعادة تقييم، ومراجعة التصنيف، وفئاته بغرض التطوير وفق متغيرات السوق، ونشاط مرافق الإيواء السياحي، وكلما دعت الحاجة إلى ذلك.
- ٣- يجوز للإدارة المختصة بعد موافقة الرئيس الاستعانة بأي جهة فنية أو متخصصة للقيام بأعمال التصنيف وتقييم الخدمة.
- ٤- يتم إصدار وتطبيق معايير التصنيف بقرار من الرئيس، وتنتشر في الجريدة الرسمية، وفي الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة، ويتم العمل به من تاريخ نشرها.

### المادة (الرابعة عشرة):

تصنف الهيئة مرافق الإيواء السياحي، بعد تطبيق اشتراطات الترخيص عليها، بموجب أحكام النظام ولوائحه، وفق طبيعة النشاط الذي تمارسه، وحسب الفئات المحددة في أدلة الإجراءات.

### المادة (الخامسة عشرة):

- ١- يتعين على المرخص له عند طلب التصنيف مراعاة ما يلي:
  - أ) الاطلاع على اشتراطات التصنيف وفئاته ومعاييره الواردة في اللائحة ودليل الإجراءات والموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة.
  - ب) استيفاء طالب التصنيف والبيانات الخاصة بالتصنيف وفئاته الواردة بنموذج طلب الرخصة المشار إليه بالفقرة (أولاً/١) من المادة (الرابعة) من اللائحة.
- ٢- في حالة استكمال متطلبات الترخيص والتصنيف وفق أحكام المادة (الرابعة) و(الخامسة) و (الرابعة عشرة) من اللائحة، تصدر الإدارة المختصة شهادة التصنيف، وتكون مدتها (ثلاث سنوات) قابلة للتجديد، وفقاً للضوابط والاشتراطات الموضحة في أدلة الإجراءات.



### المادة (السادسة عشرة):

- ١- يتعين على المرخص له التقدم بطلب تجديد شهادة التصنيف قبل (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ انتهاء مدة شهادة التصنيف لاستيفاء الشروط والضوابط المحددة في اللائحة.
- ٢- تراعي الإدارة المختصة أحكام المادة (العاشرة) من اللائحة عند النظر في طلب تجديد شهادة التصنيف.
- ٣- يجوز للإدارة المختصة تعديل درجة التصنيف الصادر لمرفق الإيواء السياحي، في حالة تقدم المرخص له بطلب ذلك، واستيفائه الاشتراطات والمتطلبات اللازمة وفق اللائحة.





## الفصل الرابع الاعتراضات والتظلم على التصنيف

### المادة (السابعة عشرة):

- ١- يجوز لطالب التصنيف الاعتراض على التصنيف الممنوح له أمام الرئيس.
- ٢- إذا صدر بشأن الاعتراض القرار بقبوله وإلغاء التصنيف أو تعديله، فتتدب الإدارة المختصة مفتشاً آخر غير المعد للتصنيف الملغى ليباشر التصنيف وفقاً للقرار ولمتطلبات معايير التصنيف، وذلك خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ الإبلاغ بإلغاء التصنيف السابق.
- ٣- إذا صدر القرار برفض الاعتراض وتأييد التصنيف محل الاعتراض فيجب أن يكون مسبباً، ويجوز لطالب التصنيف التظلم من هذا القرار أمام ديوان المظالم.
- ٤- تبلغ الهيئة طالب التصنيف بالقرار الصادر بشأن اعتراضه في كل الأحوال خلال (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ تقديمه للاعتراض.
- ٥- تراعي الهيئة إبلاغ طالب التصنيف على العناوين الرسمية المحددة بواسطته في حالات الاعتراض، والتظلم الواردة في هذه المادة.



## الفصل الخامس قوائم الأسعار

### المادة (الثامنة عشرة):

١- على المرخص له إعلان نوع الخدمات المقدمة وفئاتها وأسعارها باللغة العربية والإنجليزية، وبصورة واضحة، وفي مكان بارز في الاستقبال داخل مرفق الإيواء السياحي، 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 (التاسعة عشرة):

١- يقدم المرخص له للإدارة المختصة قائمة بأسعار الخدمات المقدمة في مرفق الإيواء السياحي.

٢- يلتزم المرخص له التقيد بقائمة الأسعار التي قدمها للهيئة 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 الوحدات والخدمات المقدمة، مثل: قوائم الطعام للمأكولات، والمشروبات، وخدمة الوحدات.



## الفصل السادس التزامات المرخص له

### المادة (العشرون):

يلتزم المرخص له بالضوابط التالية، أثناء ممارسة تشغيل مرفق الإيواء السياحي:

- ١- التقيد باشتراطات الترخيص ومعايير التصنيف، وأحكام النظام واللائحة والأدلة والإجراءات.
- ٢- تسجيل البيانات الخاصة بالنزيل والسائح (نظام شمس) وسجلات مرفق الإيواء السياحي، وتزويد الإدارة المختصة - عند الطلب - بأسماء النزلاء وأرقام وحداتهم قبل وصولهم.
- ٣- توفير الخدمات بحسب الخدمات التي تتطلبها درجة تصنيف المرفق.
- ٤- توفير المتطلبات الضرورية حسب معايير الهيئة لذوي الاحتياجات الخاصة حسب معايير التصنيف الوارد ذكرها في دليل الإجراءات.
- ٥- إخطار النزلاء والجهات الأمنية بما يتم العثور عليه من المفقودات الخاصة بالنزلاء والاحتفاظ بها لدى إدارة المرفق لردها إلى أصحابها.
- ٦- عدم تنفيذ برامج الرحلات السياحية في المملكة أو تسويقها إلا عن طريق التعاقد مع شركات، أو مكاتب سياحية متخصصة ومرخصة من الهيئة.
- ٧- إتباع الأنظمة المقررة، وتعليمات الجهات المختصة المتعلقة بالنواحي الأمنية ووسائل السلامة والإسعاف والإخلاء والصحة والبيئة، واتخاذ كافة التدابير والاحتياطات التي تحقق ذلك.
- ٨- الاحتفاظ بنسخة من قائمة أسماء النزلاء، وعقودهم متضمنة اسم النزيل، وجنسيته، وعنوانه، وأرقام هواتفه بمدة لا تقل عن خمس سنوات.
- ٩- تزويد الإدارة المختصة بما تطلبه من معلومات مثل: (الإحصاءات، البرامج، نسب الإشغال، معدل الأسعار، القوائم المالية) ذات الصلة بمرفق الإيواء السياحي. وفق الآلية التي تحددها أدلة الإجراءات.



- ١٠- 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.
- ١١- عدم احتساب أكثر من قيمة ليلة واحدة من عدد ليالي الحجز في حالة عدم التزام النزيل بتاريخ الوصول المحدد.
- ١٢- ضمان سلامة وأمن النزيل ومقتنياته حتى المودعة في الاستقبال طوال تواجده بمرفق الإيواء السياحي.
- ١٣- سلامة المركبات في المواقع الخاصة بالمرفق.
- ١٤- الحرص على سلامة النزلاء من الأخطار مثل: (الحريق، أو تسرب الغاز، ونحو ذلك) والحرص على صحة النزلاء من أية أطعمة، أو مشروبات فاسدة، أو منتهية الصلاحية.
- ١٥- الحصول على الموافقات والتصاريح والتراخيص من الجهات المختصة نظاماً بشأن:
  - أ) إقامة أي تجمعات مثل: (المؤتمرات والمعارض والملتقيات والندوات).
  - ب) الأنشطة التجارية الموجودة داخل مرفق الإيواء السياحي.
- ١٦- التحكم في القنوات الفضائية من قبل إدارة مرفق الإيواء السياحي، وعدم وضع أجهزة استقبال للقنوات يمكن التحكم بها من داخل الوحدات.
- ١٧- منع التدخين في الأماكن العامة داخل مرفق الإيواء السياحي مثل: (البهو، المطاعم، ونحو ذلك) وتحديد غرف أو أدوار خاصة للمدخنين.
- ١٨- تزويد الإدارة المختصة ببريد واصل بالبريد الإلكتروني للمرفق، ورقم هاتف المسؤول، ورقم هاتف المشغل.
- ١٩- إدخال خدمة إظهار رقم المتصل مع تأمين أجهزة تسجيل، وتخزين المعلومات للرجوع إليها وقت الحاجة.
- ٢٠- توفير الاحتياطات الأمنية، مثل: (كاميرات المراقبة التلفزيونية، وأجهزة التسجيل الخاصة بها، والحراسات الأمنية، حسب اشتراطات وزارة الداخلية) بعد موافقة الجهات المختصة.
- ٢١- عدم رفع أي علم أعلى ارتفاعاً من العلم السعودي بحسب التعليمات النظامية.



٢٢- عدم الامتناع عن إسكان المرأة بدون محرم، سواء كانت مواطنة، أو أجنبية شريطة

مراعاة ما يلي:

(أ) تقديم المرأة أصل إثبات الهوية المعترف به نظاماً (الهوية الوطنية/الإقامة للأجانب) ويجوز قبول جواز السفر في الحالات التي لا تتطلب إصدار تصريح إقامة لها.

(ب) إسكان المرأة التي ليس لها إثبات هوية (العمة، والخالة، والقريبة)، والخدمة التي ليست على كفالة طالب السكن إذا كانت برفقة عائلة غير عائلتها، مع مراعاة تسجيل جميع البيانات عن رب العائلة المرافقة لهم.

(ج) إذا لم يكن لدى المرأة إثبات هوية مقبول نظاماً يجوز إسكانها، وذلك وفق الإجراءات المبينة في الفقرة أعلاه.

٢٣- منع النزلاء ومرطادي الفنادق من إحضار المواد الغذائية الأولية التي تتطلب طهي إلى مرفق الإيواء السياحي ذات الخدمة الكاملة، وعدم السماح بإحضار الأطعمة (مأكولات جاهزة/مشروبات)، إلا بعد إخضاعها للإجراءات الأمنية الخاصة بمرفق الإيواء السياحي، وعدم السماح بتناولها في الأماكن العامة في مرفق الإيواء السياحي، مثل: (البهو، ونحو ذلك)، ويتم إعلان هذه التعليمات لنزلاء مرفق الإيواء السياحي قبل تسجيل الدخول، وإبرازها في دليل خدمات الغرف بالوحدة، أدلة الإجراءات.

٢٤- عدم قبول، أو استمرار الأنشطة، والمؤتمرات، وحفلات الزواج إلى ساعات متأخرة وتنتهي - دون تجاوز ذلك قبل صلاة الفجر.

٢٥- إدارة موحدة لجميع الخدمات التي تقدم بمرفق الإيواء السياحي.

٢٦- استخدام اللغة العربية، والتاريخ الهجري في جميع التعاملات والمطبوعات، وبطاقات التعريف بأسماء العاملين، وتزويد كل نزيل بإيصال باللغة العربية، أو اللغتين العربية والإنجليزية معاً، مختوماً بختم المرفق، ومؤرخ بالتاريخ الهجري والميلادي، وموقع تدرج فيه بنود الخدمة التي قدمت، وقيمة كل منها، والرد على الهاتف باستخدام اللغة العربية، وفي حال كون المتصل لا يتحدث اللغة العربية يتم التحدث باللغة الإنجليزية، أو أي لغة أخرى.

٢٧- المحافظة على أخلاقيات المهنة، وآداب ممارستها في التعاملات الخدمية والتجارية لمرفق الإيواء السياحي.



- ٢٨- الاستقبال بترحاب، وبشاشة، ونفس الأسلوب عند المغادرة، ومطالبة النزيل عند القدوم بما يثبت شخصيته وفق التعليمات النظامية، واستيفاء بطاقة تسجيل معلومات النزيل.
- ٢٩- عدم استقبال نزلاء دون سن الثامنة عشرة منفردين إلا بصحبة أسرهم، أو العائل الشرعي، أو في الحالات الطارئة وأن يكون ذلك عن طريق الجهات الأمنية.
- ٣٠- المساعدة في حمل أمتعة، وحقائب الضيوف من وإلى الوحدة، وتسليمهم مفاتيح الوحدات المخصصة لهم.
- ٣١- على المرخص له عند قيام المالك ببيع العقار المشغول بمرفق الإيواء السياحي، وعلمه بالبيع إبلاغ الهيئة خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) ثلاثين يوماً، وتقديم ما يثبت موافقة المالك الجديد على استمرار تشغيل المرفق، وإلا عدت الرخصة لاغية مالم تر الهيئة بناءً على ما يقدمه المرخص له من مبررات منحه مهلة إضافية لا تتجاوز مدتها (٦) ستة أشهر لترتيب أوضاعه.
- ٣٢- اتخاذ الاحتياطات اللازمة للمحافظة على البيئة، مع المحافظة على البيئة المحيطة.
- ٣٣- تجهيز الوحدات بكل ما يلزم لراحة النزيل حسب معايير التصنيف.
- ٣٤- تزويد النزلاء بالمعلومات اللازمة عن الخدمات المقدمة في مرفق الإيواء السياحي، والرد على استفساراتهم بأدب ولباقة.
- ٣٥- مراعاة التعليمات التي تصدر من الهيئة، بناءً على التنسيق المشترك بين الهيئة والجهات المختصة في الدولة، بشأن ضوابط العمل بمرافق الإيواء السياحي.
- ٣٦- المحافظة على مستوى الخدمات بناءً على التصنيف الممنوح للمرفق والعمل على تحسين جودتها باستمرار.
- ٣٧- عدم ربط الخدمة المقدمة في مرفق الإيواء السياحي بأي شرط لاستهلاك الخدمات، أو تناول الوجبات، أو المشروبات ما لم يكن ذلك بموافقة ورغبة النزيل.
- ٣٨- عدم تقديم أي معلومات عن هوية النزيل، ورقم الوحدة التي تخصه للغير.
- ٣٩- وجود زي موحد لموظفي مرفق الإيواء السياحي.
- ٤٠- الرسائل النصية والاشعارات والتعاميم المرسلة للمرخص على عناوينه المحددة عند طلبه للترخيص في نظام التراخيص الإلكتروني يعد بلاغاً رسمياً، ولا يحق للمرخص له تغيير أرقام وعناوين التواصل المقدمة للهيئة إلا بعد إبلاغ الهيئة بذلك.



- ٤١- توفير وحدة بديلة للنزيل في حال عدم توفر مكان شاغر في المرفق في حالة وجود حجز مؤكد، وتكون بنفس المستوى مع عدم تحميل النزيل أي قيمة زائدة عن قيمة الحجز.
- ٤٢- استخدام وسائل التقنية الحديثة لمعرفة آراء النزلاء تجاه مستوى الخدمة المقدمة في المرفق.
- ٤٣- عدم الاحتفاظ بصور الوثائق الرسمية للنزلاء، أو تصويرها، والاكتفاء بتسجيل الاسم الرباعي وبيانات تحقيق الشخصية (السجل المدني/الإقامة/جواز السفر) ومرافقيهم.
- ٤٤- استقبال النزلاء عموماً في حالة وجود وحدات سكنية شاغرة، مع عدم إلزام النزلاء بحد أدنى من الليالي وعدم الامتناع عن تقديم خدمة المبيت والخدمات الأخرى المرخص له بها دون سبب مقبول نظاماً.
- ٤٥- التقييد بوقت الدخول والمغادرة للنزلاء حيث يكون وقت دخول مرفق الإيواء السياحي الساعة الثانية بعد الظهر، ووقت المغادرة الساعة الثانية عشرة ظهراً من اليوم التالي، أو اليوم الأخير لمدة بقاء النزيل، وفي حالة تأخر إدارة المرفق السياحي في تسليم مفتاح الوحدة المحجوزة للنزيل عن الساعة الثانية ظهراً تلتزم بتسلم حقائب النزيل، وحفظها، وتوفير مكان، وخدمة مناسبة لراحته، وتقديم ما يلزم ذلك من وجبات، وفي حالة عدم تسليم النزيل مفتاح الوحدة قبل الساعة الرابعة مساءً، يلتزم مرفق الإيواء السياحي بتوفير وحدة بديلة في مرفق إيواء سياحي آخر بنفس مستوى وتصنيف الوحدة المحجوزة من قبل النزيل مع تقديم خصم للنزيل يعادل قيمة المدة التي قضاها بالانتظار.
- ٤٦- الوفاء بكافة الالتزامات التعاقدية تجاه النزلاء.
- ٤٧- وضع المعلومات التي يحتاجها النزلاء داخل الغرف، والوحدات السكنية باللغتين العربية والإنجليزية.
- ٤٨- قيام مدير مرفق الإيواء السياحي فوراً بإبلاغ الجهات المختصة عن أي حادث يتعلق بأمن وسلامة النزلاء، أو الموظفين، أو المباني.
- ٤٩- تزويد الإدارة المختصة في بداية كل عام بخطط وبرامج التدريب الإدارية والتخصصية لمنسوبي مرفق الإيواء السياحي.
- ٥٠- توفير سكن بديل بنفس المستوى والتصنيف أو إعادة المبالغ المالية المدفوعة لليلة دون خصم في حالة إغلاق مرفق الإيواء السياحي بسبب حريق أو انقطاع الكهرباء.



٥١- الاحتفاظ بسجل لزيارات مفتشي الهيئة والجهات الرقابية المختصة وفقاً لما تبينه أدلة الإجراءات.

### المادة (الحادية والعشرون):

مع مراعاة أحكام المادة (العشرون) من هذه اللائحة، يلتزم المرخص له بمتطلبات حجز أماكن المبيت داخل مرفق الإيواء السياحي التالية:

- ١- إثبات طلب الحجز للوحدة بمرفق الإيواء السياحي عن طريق أي من الوسائل التالية: (ممارسي الأنشطة والمهن السياحية المرخص لهم من الهيئة، أو الجهات المختصة/الحضور الشخصي للزائر/الاتصالات التقنية بمختلف أنواعها)، ويعتبر الحجز مؤكداً في حالة الرد بالموافقة على الحجز من مرفق الإيواء السياحي.
- ٢- إبلاغ طالب الحجز بأسعار الانتفاع بالخدمة وكيفية الدفع، والخدمات المقدمة.
- ٣- التنبيه على طالب الحجز بإبراز أصل إثبات تحقيق الشخصية (الهوية الوطنية للمواطن/الإقامة للمقيم/جواز السفر للزائر الأجنبي، أو السائح) وتقديم سجل أو تحقيق شخصية الأسرة (إذا كان برفقته عائلته) عند القدوم للتسجيل في سجلات الاستقبال، وتعبئة بطاقة التسجيل المعتمدة.
- ٤- إصدار مستند حجز لصالح طالب الحجز، ويعد ذلك بمنزلة عقد - ملزم لطرفيه - يتضمن الخدمات المقدمة وأسعارها، ويجوز لطالب الحجز إلغاء الحجز كتابياً كلياً، أو جزئياً خلال ٢٤ ساعة قبل تاريخ دخول النزيل.
- ٥- قيد جميع طلبات الحجز في سجل مخصص لذلك تدون فيه المعلومات الضرورية عن طالب الحجز من حيث تاريخ الطلب ونوع مكان المبيت (غرفة مفردة/مزدوجة/جناح) واسم النزيل وبياناته الشخصية وتاريخ بدء الحجز والمغادرة وعدد ليالي المبيت والخدمات المطلوبة وطريقة السداد، وكذلك بقية الخدمات المقدمة من مرفق الإيواء السياحي مثل: (حفلات/اجتماعات/فعاليات/مطاعم).
- ٦- توفير نظام آلي وسجلات يومية توضح الوحدات المشغولة، وغير المشغولة، والمحجوزة، وغير المحجوزة، والتي في مرحلة الصيانة أو النظافة.
- ٧- عدم الامتناع عن حجز الوحدات الخالية بمرفق الإيواء السياحي بحسب الطلب من حيث عدد الأسرة إلا إذا امتنع طالب الحجز عن تقديم الضمان المطلوب لتأكيد حجزه.





- ٨- في حالة قيام طالب الحجز بالتنازل عن الحجز لشخص آخر، يكون للمرخص له الصلاحية في مدى الموافقة على ذلك من عدمه.
- ٩- الاتفاق مع طالب الحجز على المهلة اللازمة لإخطار المرخص له بتعديل الحجز أو تغييره قبل موعد بدأ سريان الحجز، وخلاف ذلك، يجوز للمرخص له مطالبة طالب الحجز بتعويض تعديل الحجز، أو إلغاؤه وبما لا يتجاوز ليلة واحدة.
- ١٠- إعلام النزيل بضوابط الإقامة بمرفق الإيواء السياحي مثل: (المحافظة على مكوناته وسلاماتها/احترام حقوق وحريات باقي النزلاء/التقييد بالأنظمة العامة)، وفي حال ثبوت مخالفته يجوز للمرخص له فسخ عقد الخدمة.
- ١١- الاتفاق مع النزيل على طريقة سداد المبالغ المستحقة نظير الإقامة بمرفق الإيواء السياحي وتقديم الخدمات له، بأن تكون نقداً، أو بالأجل (مقدماً، أو يومياً، أو نهاية المدة)، وأن هذه المبالغ تشمل أي تلفيات ثبتت مسؤولية النزيل عنها، وكذلك مبلغ تأمين حتى إغلاق الفاتورة.
- ١٢- يتمتع المرخص له عن التأجير بالجملة لمرفق الإيواء السياحي (allotment) وفق لما تحدده أدلة الإجراءات.
- ١٣- يحظر على إدارة مرفق الإيواء السياحي المطالبة، أو خصم من حساب بطاقة النزيل الائتمانية بعد إغلاق الفاتورة، والمغادرة.

### **المادة (الثانية والعشرون):**

يلتزم المرخص له بأن يضع في مرفق الإيواء السياحي المستندات التالية في مكان بارز وبحجم مناسب، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات، يمكن لجهات الاختصاص والعملاء الاطلاع عليها بسهولة ووضوح:

- ١- أصل الرخصة وشهادة التصنيف سارية المفعول.
- ٢- قائمة الأسعار حسب نوع الخدمات المقدمة.



## الفصل السابع

### منسوبو مرفق الإيواء السياحي

#### المادة (الثالثة والعشرون):

مع مراعاة ما ورد في المادة الرابعة والعشرون:

١- يتعين أن يكون مدير مرفق الإيواء السياحي سعودي الجنسية، ومتفرغ، ويتمتع بالصلاحيات اللازمة للإدارة والتشغيل، ويشترط توفر الشروط والمؤهلات التالية:

(أ) مؤهل علمي لا يقل عن الدبلوم في تخصص الفنادق، مع خبرة عملية (١٠) سنوات على الأقل في مجال مرافق الإيواء السياحي، أو حسب ما تراه الهيئة.

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

(ج) إجادة اللغة الإنجليزية 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 للمرخص 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 (الرابعة والعشرون):

إذا كان مدير مرفق الإيواء السياحي غير سعودي، فيجب على المرخص له تعيين مساعد له من السعوديين المؤهلين وفقاً للشروط الواردة في المادة (الثالثة والعشرون) من اللائحة - عدا شرط الخبرة - ويقوم بتعيين مدير سعودي خلال مدة لا تتجاوز (٤) اربع سنوات من تاريخ صدور الرخصة، وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح السارية.



### المادة (الخامسة والعشرون):

يجب أن يكون منسوبو مرفق الإيواء السياحي من رؤساء الأقسام، والوحدات، والإدارات من السعوديين المؤهلين، على أنه يجوز شغل هذه الأعمال من غير السعوديين ولمدة لا تزيد عن (٣) ثلاث سنوات من تاريخ صدور الرخصة وشهادة التصنيف، وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح السارية.

### المادة (السادسة والعشرون):

يلتزم المرخص له بتسجيل بيانات منسوبيه في التأمينات الاجتماعية (للسعوديين)، ونظام شمس لجميع الموظفين، وتحديثها أولاً بأول حين التعيين، أو التغيير لأي منهم، خلال مهلة لا تتجاوز (٣) ثلاثة أشهر من تاريخ التعيين أو التغيير.

### المادة (السابعة والعشرون):

يلتزم المرخص له بإعداد برامج تدريبية لمنسوبي مرفق الإيواء السياحي، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.

### المادة (الثامنة والعشرون):

يلتزم المرخص له وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح المعمول بها بما يلي:

- ١- توظيف سعوديين، وفقاً للمهن المقصور مزاولتها نظاماً على السعوديين.
- ٢- توظيف سعوديات للعمل في قاعات الأفراح والمناسبات النسائية والإدارات الأخرى مع الالتزام بتوفير الخصوصية التامة لهن.



## الفصل الثامن الرقابة والتفتيش والشكاوى

### المادة (التاسعة والعشرون):

- ١- يجوز للإدارة المختصة، بعد موافقة الرئيس، الاستعانة بأي جهة فنية، أو متخصصة لإتمام أعمال الرقابة في الحالات التالية:
  - أ) التأكد من سلامة تطبيق مرافق الإيواء السياحي للنظام واشتراطات الترخيص والتصنيف وما حددته أدلة الإجراءات.
  - ب) إعلان الأسعار بمختلف أنواعها.
  - ج) الشكاوى وما يرتبط بها من إجراءات.
- ٢- يجوز للإدارة المختصة تحديد أي أعمال أخرى ذات صلة 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 الإجراءات.

### المادة (الثلاثون):

- ١- يجوز للإدارة المختصة التنسيق، مع الجامعات، والمعاهد، والمراكز، وغيرها من القطاعات التدريبية، والتعليمية الأهلية بشأن تطبيق الأعمال التالية:
  - أ) متابعة مدى تنفيذ المعايير المهنية عند إقامة البرامج، والدورات، والمؤتمرات، وورش العمل، وغيرها من الأعمال التدريبية، أو التأهيلية المتصلة بممارسة تشغيل مرافق الإيواء السياحي.
  - ب) موافاة الهيئة بتقارير دورية عن كل ما يتصل بالأعمال المشار إليها بالفقرة السابقة (أ) من هذه المادة لدراستها وتقييمها.
- ٢- تقوم الإدارة المختصة بعرض نتائج الأعمال المشار إليها بالفقرة (١) من هذه المادة على الرئيس لاتخاذ ما يراه مناسباً بما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح السارية.



### **المادة (الحادية والثلاثون):**

- ١- يتم اختيار المفتشين وفق المعايير، والضوابط المحددة في أدلة الإجراءات، ويصدر بتسميتهم قرار من الرئيس، وتصرف لهم البدلات المقررة، وفق القواعد النظامية المطبقة بالهيئة.
- ٢- يتولى المفتشون ممارسة عملية الرقابة والتفتيش، للتأكد من تطبيق النظام واللائحة ولضبط المخالفات.
- ٣- يكون للمفتش بطاقة تعريفية رسمية، موضحاً فيها المعلومات الأساسية، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.

### **المادة (الثانية والثلاثون):**

- ١- تتولى الإدارة المختصة إعداد نموذج محضر الضبط، الموضح في أدلة الإجراءات، ليستخدم من قبل المفتشين أثناء عملية الرقابة والتفتيش.
- 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 ويلتزم المفتش إثبات مبررات قيامه بهذا الإجراء.

### **المادة (الثالثة والثلاثون):**

- ١- يباشر المفتش عملية الرقابة والتفتيش خلال الأوقات التي تحددها الإدارة المختصة.
- ٢- تتم عملية التفتيش على مرافق الإيواء السياحي وفق جداول معتمدة من الإدارة المختصة، يحدد فيها عدد مرافق الإيواء السياحي الواقعة في نطاق عمل المفتش، ويجوز له إجراء عملية الرقابة والتفتيش خارج هذه الجداول للحالات، وفق ما توضحه أدلة الإجراءات.
- ٣- يلتزم المفتش بالإفصاح - كتابة - للإدارة المختصة، 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، أو مشغل مرفق الإيواء السياحي، وعلى الإدارة المختصة اتخاذ ما يلزم لضمان نزاهة عملية الرقابة، والتفتيش، وصحة إجراءاتهما.



### **المادة (الرابعة والثلاثون):**

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

- ١- الدخول لمرفق الإيواء السياحي بعد تعريفه بنفسه، وإبراز بطاقته التعريفية للمرخص له، أو مسؤول مرفق الإيواء السياحي.
- ٢- الاطلاع على الترخيص، والتصنيف، والسياسات المطبقة بما في ذلك الأوراق، والملفات، وأصول الإثباتات الشخصية للعاملين، وكل وثيقة لها علاقة بالنشاط السياحي.
- ٣- الحصول على أي صور، أو مستخرجات من المستندات المحددة بالفقرة (٢) من هذه المادة، للتأكد من مطابقتها لأحكام النظام واللائحة.
- ٤- استخدام الوسائل التقنية، كآلات التصوير، وما شابه ذلك، لرصد المخالفة، إذا كانت أفضل لأثبات المخالفة وتحديدها، ويتم إثبات ذلك بمحضر الضبط.
- ٥- سؤال مدير مرفق الإيواء السياحي /أو منسوبوه بشأن أية مخالفة لأحكام النظام واللائحة، وإثبات أقوالهم، وأية ملحوظات.
- ٦- الاستفسار من المستهلكين، والنزلاء عن مستوى الخدمات المقدمة لهم، والاستماع إلى أية شكاوى، وإثباتها، وفق ما تحدده اللائحة، وأدلة الإجراءات.

### **المادة (الخامسة والثلاثون):**

- ١- 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.
- ٢- 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.



### المادة (السادسة والثلاثون):

- ١- يتولى المفتش قيد وإثبات ما يرصده، أثناء عملية الرقابة والتفتيش، من المخالفات في محضر الضبط.
- ٢- يحرر المفتش محضر الضبط من نسختين، ويذيل بتوقيع المفتش، ومدير مرفق الإيواء السياحي أو أحد منسوبيه المرافق للمفتش، وفي حالة امتناع الأخير عن التوقيع، أو عدم تواجده، يثبت المفتش ذلك في محضر الضبط.
- ٣- يسلم المفتش مسؤول أو ممارسي تشغيل مرافق الإيواء السياحي نسخة من محضر الضبط مع أخذ توقيع المستلم النسخة، أو إرساله على العناوين الرسمية حال استخدام الوسائل التقنية.
- ٤- يجوز لممارسي تشغيل مرافق الإيواء السياحي مراجعة الإدارة المختصة، وتقديم إفادته حيال المخالفة المضبوطة خلال (٥) خمسة أيام عمل من تاريخ تحرير محضر الضبط.

### المادة (السابعة 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 إحالة المخالفة أو المخالفات إلى الجهة أو الجهات المختصة.

### المادة (الثامنة والثلاثون):

- ١- يسلم المفتش محضر الضبط ومرفقاته وما تم جمعه من مستندات إلى الإدارة المختصة.
- ٢- تتولى الإدارة المختصة إحالة محضر الضبط إلى اللجنة المختصة، وتراعى الإدارة المختصة أحكام المادة (التاسعة والثلاثون) من اللائحة إذا تضمن محضر الضبط شكوى من المستهلكين قبل الإحالة للجنة المختصة.

### المادة (التاسعة والثلاثون):

- ١- تقدم الشكوى من قبل النزلاء أو السياح، أو أي من مقدمي الخدمات لمرفق الإيواء السياحي ضد مرفق الإيواء السياحي إلى الهيئة، عن طريق أي من الوسائل التالية:





أ) ملاحظات صاحب الشكوى المثبتة بمحضر الضبط خلال عملية الرقابة والتفتيش، أو الموجودة بالمكان المخصص لتلقي الشكاوى والمقترحات (صندوق الشكاوى والمقترحات) داخل مرفق الإيواء السياحي.

ب) القنوات الإلكترونية التي تحددها الهيئة.

ج) مناولة للهيئة، أو الإدارة المختصة.

د) مناولة للجمعية السعودية لمرافق الإيواء السياحي.

هـ) أية وسيلة أخرى تعتمدها الهيئة لاستقبال الشكاوى.

٢- تقوم الإدارة المختصة، حال ورود الشكوى إليها، بإخطار مرفق الإيواء السياحي المشكو في حقها، على العناوين الرسمية، بصورة من الشكوى ومرفقاتها (إن وجد) للرد عليها خلال (١٠) عشرة أيام عمل من تاريخ الإخطار، ويجوز إخطار الجمعية السعودية لمرافق الإيواء السياحي لإبداء رأيها في هذه الشكوى خلال المهلة المذكورة.

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

أ) تكليف المفتشين بالتفتيش على المشكو في حقه للتأكد من تطبيق النظام واللائحة، والسؤال عن الشكوى، وإثبات ذلك بمحضر الضبط وفق أحكام اللائحة.

ب) إحالة الشكوى ومحضر الضبط إلى اللجنة المختصة.

### **المادة (الأربعون):**

تتولى الإدارة المختصة إعداد قائمة المخالفات ليسترشد بها المفتشين.





## الفصل التاسع أحكام عامة

### المادة (الحادية والأربعون):

- ١- تتولى الإدارة المختصة إعداد أدلة الإجراءات، وتصدر بقرار من الرئيس، وتنتشر في الموقع الإلكتروني الرسمي للهيئة.
- ٢- يجوز تحديث أدلة الإجراءات، باتباع المتطلبات المشار إليها بالفقرة (١) من هذه المادة، كلما دعت الحاجة لذلك.

### المادة (الثانية والأربعون):

- ١- تصدر اللائحة بقرار من رئيس المجلس، وتنتشر في الجريدة الرسمية، ويعمل بها اعتباراً من تاريخ نشرها.
- ٢- يجب على المرخصين الحاليين لمزاولة هذا النشاط إعادة تكييف أوضاعهم بما يتفق مع احكام النظام واللائحة خلال سنة من تاريخ نفاذ النظام.

### المادة (الثالثة 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 هذه اللائحة.