



## تعميم

المحترمين

السادة/ وكالات السفر والسياحة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نظراً لما لوحظ مؤخراً من كثرة الشكاوي الواردة إلى الهيئة من المتعاملين مع وكالات السفر والسياحة، والتي تتعلق بالحقوق والواجبات بين مكاتب وكالات السفر والسياحة وعملائها. ونظراً لأن نشاط وكالات السفر والسياحة يعد احد قطاعات الصناعة التي تعمل الهيئة على تطويرها لما لها من اثر ايجابي على قطاع السياحة في المملكة بشكل عام.

ولأهمية العمل على حماية المتعاملين مع وكالات السفر والسياحة وكذلك على حماية الوكالات نفسها، من خلال توثيق كافة الحقوق والواجبات لكلا الطرفين، ولتجنب هذه الخلافات مستقبلاً.

نؤكد لكم ضرورة الالتزام بتوثيق كافة الشروط الخاصة الملزمة لكل من الوكالة والمتعامل معها وذلك عند إصدار أي تذاكر سفر أو تقديم الخدمات السياحية، على أن يتضمن ذلك:  
أ- وضع الأختام الخاصة بالوكالة على هذه الشروط التي تتضمنها تذاكر السفر أو قسائم الخدمات السياحية.

ب- توثيق الوكالة لكافة القسائم أو الوثائق المعطاة للعميل لأي رسوم تترتب على تعديلات الحجز وإعادة الإصدار عند طلب المسافر ذلك سواء للرحلات الداخلية أو الدولية بكافة درجاتها.  
ج- الإجراءات المتعلقة بإلغاء وتعديل الحجوزات والرسوم المترتبة على ذلك إن وجدت.  
د- توضيح فئة التذاكر وصلاحياتها او ما يربطها ببرنامج سياحي.

ه- أي شروط أخرى متعلقة بحقوق وواجبات المتعامل مع وكالة السفر والسياحة.  
نأمل الاطلاع والتأكيد على المختصين لديكم بالالتزام بذلك مستقبلاً، تلافياً لتطبيق العقوبات الواردة في اللائحة المنظمة لعمل شركات الطيران ووكالات السياحة والسفر والشحن الجوي والتي تؤكد على التزام وكالات السفر والسياحة بالنقيد بكافة النظم والتعليمات والتعاميم.

ولكم تحياتنا.

الهيئة العامة للسياحة والآثار

