وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

اللائحة التنفيذية
لتنظيم خدمات المعتمرين
الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (٩٣) وتاريخ ١٤٢٠/٦/١٠هـ
والمعدل بالقرار رقم (٤٣٩) وتاريخ ١٤٣٥/١١/٢٠هـ

ربيع الأول ١٤٣٧هـ

الفصل الأول
التعريفات والأحكام العامة

المادة الأولى:

يقصد بالعبارات التالية الواردة في هذه اللائحة المعاني الموضحة إزاء كل منها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك، كما أن الكلمات التي ترد بصيغة المفرد تحمل أيضًا على صيغة الجمع كلما طلب النص ذلك والعكس بالعكس.

المملكة: المملكة العربية السعودية.

الوزارة: وزارة الحج.

الوزير: وزير الحج.

التنظيم: تنظيم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف القادمون من خارج المملكة والصادر بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (٩٣) وتاريخ ١٤٢٠/٦/١٠هـ، والمعدل بقرار مجلس الوزراء رقم (٤٣٩) وتاريخ ١٤٣٥/١١/٢٠هـ.

اللائحة: اللائحة التنفيذية لتنظيم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة.

خدمات المعتمرين: ما يتم تقديمه من خدمات للمعتمرين من قبل المرخص لهم داخل المملكة من سكن ونقل وإعاشة وتأكيد حجوزات سفرهم وغيرها من الخدمات التي يختارها المعتمر ضمن حزمة الخدمات المتفق عليها.

البعثة: سفارة أو قنصلية المملكة في الخارج.

المعتمرون: الأشخاص القادمون، من خارج المملكة لأداء مناسك العمرة وزيارة المسجد النبوي الشريف.

المرخص له: أي منشأة سعودية سواءً كانت مؤسسة أو شركة، أيًا كان شكلها النظامي مرخص لها بمزاولة نشاط خدمات المعتمرين طبقًا لما هو مدون في السجل التجاري للمؤسسة أو الشركة.

المدير المسئول: المدير المسئول عن المؤسسة أو الشركة السعودية التي تطلب الحصول على ترخيص خدمات المعتمرين طبقًا لما هو مدون في السجل التجاري للمؤسسة أو الشركة.

المكاتب الفرعية: المكاتب التي يجب أن تكون للمرخص له في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة بموجب الفقرة (٣) من المادة الثالثة من التنظيم.

الترخيص: إذن بممارسة الخدمة تصدره الوزارة وفق معايير محددة ومدته خمس سنوات، ويمنح لأي شركة أو مؤسسة سعودية ترغب في ممارسة نشاط خدمات المعتمرين القادمين من خارج المملكة مستوفية لجميع الاشتراطات، أو عند التقدم بطلب تجديد التراخيص المنتهية.

التصريح الأمني: إذن تصدره الجهة المختصة بوزارة الداخلية وفق الآلية المتفق عليها مع وزارة الحج، ويمنح لأي شركة أو مؤسسة سعودية ترغب في الحصول على ترخيص ممارسة نشاط خدمات المعتمرين، كما يمنح للمرخص لهم عند تجديد تراخيصهم منتهية الصلاحية، وعند تفعيل أنظمتهم الآلية في بداية فترة العمرة من كل عام، وتزود به الوزارة من خلال الربط الآلي بين الوزارتين.

الجهة الخارجية: أي منشأة سواء كانت هيئة أو مكتبًا أو شركة أو وكالة مرخص لها رسميًا في الدول الأخرى بمزاولة نشاط تنظيم رحلات السفر والسياحة إلى خارج تلك الدول.

عقد الخدمات: العقد المبرم بين المرخص له والجهة الخارجية.

الجهة الرسمية: أي وزارة أو مصلحة حكومية أو مؤسسة عامة في المملكة.

قائمة مسئوليات الخدمة المعتمدة: القائمة التفصيلية لمستويات خدمات المعتمرين وأنواعها ودرجاتها ومواصفاتها وأسعار كل منها والمشار إليها في البند (٣) من المادة الخامسة من التنظيم.

الخدمات المساندة: تنظيم الخدمات المطلوبة من كافة المرخص لهم بما يمكنهم من أدائها على الوجه المطلوب من خلال كيانات يرخص لها بذلك، مثل: الاستقبال والتوديع، الخدمات الإلكترونية، الإسكان، الإعاشة، ..

الكيانات المساندة: هي الشركات أو المؤسسات التي ترخص لها الوزارة لتنظيم وتقديم الخدمات المساندة للمرخص لهم بشكل أساسي أو عرضي.

النظام الإلكتروني: هو نظام إلكتروني تعده الوزارة يشتمل على تطبيقات متعددة تتصل بأعمال العمرة من تسجيل بيانات وتبادل معلومات ورفع وثائق معالجة البيانات المرتبطة بتأشيرات العمرة.

المسار الإلكتروني للعمرة: هو ربط إلكتروني بين الوزارة والجهات الرسمية المعنية لتبادل المعلومات.

الخطط التشغيلية: تمثل الإمكانات التشغيلية للمرخص له في تقديم الخدمات للمعتمرين القادمين عن طريقه التي تحدد متطلباتها الوزارة ولها صلاحية اعتمادها.

اللجنة: اللجنة الدائمة المشار إليها في المادة الثامنة من التنظيم.

المدعي عليه: من قدمت شكوى بحقه أمام اللجنة وفقًا لأحكام التنظيم وهذه اللائحة.

المادة الثانية:

تمنح وتجدد تراخيص ممارسة أعمال خدمات المعتمرين وفق الشروط والمعايير التي تضعها الجهات المنصوص عليها في الفقرة رقم (٤) من المادة (الثانية) من التنظيم وتعتبر متممة ومكملة للتنظيم ولائحته التنفيذية، ويتم تقديم الطلب عبر النظام الإلكتروني المعد لذلك، مع استيفاء المتطلبات التالية:

١. أن تتخذ المنشأة شكل مؤسسة فردية أو شركة مكونة طبقًا لأحكام نظام الشركات، وأن يقدم مستندًا رسميًا من وزارة التجارة يتضمن أن رأس مال المنشأة مملوك بالكامل لسعوديين وألا يقل عن خمسمائة ألف ريال.

٢. ضمانًا بنكيًا نهائيًا غير مشروط بمبلغ لا يقل عن مليوني ريال لصالح الوزارة صادر من أحد البنوك المحلية المعتمدة من مؤسسة النقد العربي السعودي، ساري المفعول طوال مدة الترخيص ويتجدد تلقائيًا بتجديد الترخيص وغير قابل للإلغاء إلا بموافقة كتابية مسبقة من الوزارة.

٣. تقديم صورة من السجل التجاري للمؤسسة إن كان طالب الترخيص مؤسسة.

٤. تقديم صورة من عقد تأسيس الشركة وملاحقة التعديلية إن كان طالب الترخيص شركة مع تقديم صورة من السجل التجاري.

٥. إضافة نشاط خدمة المعتمرين إلى السجل التجاري لطالب الترخيص بعد موافقة الوزارة، ولا يعدل إلا بموافقة الوزارة.

٦. تقديم صورة من بطاقة الأحوال المدنية للمدير المسئول ولمديري المكاتب الفرعية.

٧. تقديم صورة من شهادة خلو سوابق للمدير المسئول ولمديري المكاتب الفرعية، وكذلك لصاحب المؤسسة الفردية إذا كانت المنشأة طالبة الترخيص مؤسسة فردية.

٨. الهيكل التنظيمي الإداري لنشاط خدمات المعتمرين وفق المتطلبات التي تحددها الوزارة.

٩. رسم هندسي يوضح مواقع المكاتب الفرعية في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة.

١٠. صورة عقود الإيجار أو صورة صكوك تملك المكاتب الفرعية.

١١. توفر أجهزة الحاسب الآلي والبرامج وفقًا لمتطلبات الوزارة بما في ذلك ربط شبكة الشركة أو المؤسسة بمركز معلومات العمرة التابع للوزارة وفق المتطلبات والمعايير الفنية اللازمة لذلك، بما يحقق النقل التلقائي للمعلومات المطلوبة في هذه اللائحة.

١٢. تعبئة النموذج الإلكتروني لطلب منح أو تجديد الترخيص الذي تعده الوزارة.

١٣. الاشتراك مع الكيانات المساندة.

١٤. الحصول على التصريح الأمني من الجوازات.

١٥. موافقة الوزير.

المادة الثالثة:

بعد الموافقة على الطلب، على مقدم الطلب إحضار أصول الوثائق المشار إليها في المادة الثانية من هذه اللائحة لمطابقتها مع صورها المقدمة مع نموذج طلب الترخيص الإلكتروني، وبعد التأكد من المطابقة يقوم موظف الوزارة المختص بالتأشير في النظام الإلكتروني بالمطابقة.

المادة الرابعة:

إذا كانت المؤسسة التجارية الفردية طالبة الترخيص تملكها امرأة فلها أن تنهي إجراءات الترخيص بنفسها وفق الضوابط الشرعية، أو توكل من يمثلها – سعودي الجنسية – وكالة شرعية مخولاً بصلاحيات تمكنه من اتخاذ القرارات ومتابعة إجراءات الحصول على التراخيص وتمثيلها أمام الوزارة والجهات الحكومية المعنية والغير، وأن يكون مسئولاً عن إدارة نشاط خدمات المعتمرين.

المادة الخامسة:

يجب أن يكون المدير المسئول ومديرو المكاتب الفرعية والمشرفون على الخدمات سعوديين حسني السيرة والسلوك لم يسبق إدانة أي منهم بجرم يتعلق بالإخلال بالأمن أو الحكم عليه بحد شرعي أو عقوبة تعزيزية في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة مسجلة في صحيفة السوابق ما لم يكن قد رد إليه اعتباره، أو صدر بحقه أي توجيه من الجهات الرسمية يمنع ممارسته أي أعمال تتعلق بخدمات المعتمرين.

المادة السادسة:

يشترط أن يكون للمؤسسة أو الشركة المرخص لها مكتبًا فرعيًا لأداء خدمات المعتمرين في كل من مكة المكرمة، والمدينة المنورة، وجدة، على أن يكون أحدهم مكتبًا رئيسيًا لها، ويشترط في هذا المكتب ما يلي:

١. أن يكون في منطقة مناسبة لخدمات المعتمرين بحيث يسهل الاستدلال عليه.
٢. أن يستوفي المتطلبات التشغيلية والفنية للمكاتب الفرعية والمكاتب الرئيسية، التي تحددها الوزارة من حيث المساحة الإجمالية وكيفية تأثيثه وتجهيزه إداريًا وتقنيًا، ومواصفاته الفنية والهندسية ومظهره الخارجي.
٣. أن يستمر العمل في المقر الرئيسي والفروع على مدار العام.

المادة السابعة:

يجوز للمدير المسئول أن يكون أيضًا مديرًا للمكتب الفرعي الموجود في نفس المدينة التي بها المقر الرئيسي للمؤسسة أو الشركة.

المادة الثامنة:

في حالة إنهاء أو انتهاء خدمات المدير المسئول أو مدير أحد المكاتب الفرعية للمرخص له فيجب إشعار الوزارة بذلك فوريًا، كما يجب تعيين مدير جديد تتوفر فيه الشروط المنصوص عليها في هذه اللائحة والمعايير والمتطلبات التي تحددها الوزارة خلال مدة لا تزيد على خمسة عشر يومًا من تاريخ شغور الوظيفة، وإشعار الوزارة باسم المدير الجديد بعد ثلاث أيام على الأكثر من تاريخ قيد اسمه في السجل التجاري.

المادة التاسعة:

على كل مرخص له أن يسجل العاملين في كل مكتب فرعي وجنسياتهم ونوع أعمالهم ومسئولياتهم، وتقديم صور من إثبات شخصياتهم وتصاريح عملهم ومؤهلاتهم خلال ثلاثين يومًا من تاريخ حصوله على الترخيص عبر النظام الإلكتروني، وأن يشعر الوزارة بأي تعديلات تطرأ على بياناتهم بنفس الطريقة وذلك خلال ثلاثة أيام من تاريخ التعديل.

المادة العاشرة:

يجب على المرخص له أن يسجل بالنظام الإلكتروني عنوان مقره المختار، وأي تعديل يطرأ عليه وذلك قبل خمسة عشر يومًا من تاريخ التغيير، ويترتب على عدم التعديل في الموعد المحدد في هذه المادة أن تكون جميع الإخطارات والمكاتبات المرسلة على عنوان مقره المسجل في النظام الإلكتروني صحيحة ومنتجة لكافة آثارها وذلك مع عدم الإخلال بتوقيع أي عقوبة وفقًا للمادة السابعة من التنظيم.

المادة الحادية عشر:

١. يجب على المرخص له أن يزاول خدمات المعتمرين فعلاً.
٢. لا يجوز التنازل أو البيع أو التأجير للترخيص.
٣. في حالة بيع أو دمج المؤسسة أو الشركة المرخص لها في شركة أخرى لا يعدل الترخيص إلا إذا توفر في المشترى أو في الشركة الدامجة الشروط والأحكام الواردة في هذه اللائحة وما تحدده الوزارة من متطلبات ومعايير.

المادة الثانية عشر:

تعد الوزارة سجلاً إلكترونيًا لكل مرخص له تدون فيه البيانات التالية:

١. اسم المرخص له ورقم وتاريخ السجل التجاري.

٢. المركز الرئيسي للمرخص له وعنوانه بالكامل.

٣. مقر وعناوين المكاتب الفرعية.

٤. رقم وتاريخ الترخيص.

٥. أسماء العاملين بما في ذلك اسم المدير المسئول وأسماء مديري المكاتب الفرعية.

٦. رقم وتاريخ الضمان البنكي المقدم من المرخص له واسم بنك مصدر الضمان.

٧. الجزاءات الموقعة على المرخص له.

٨. إحصاءات التخلف والمخالفات المسجلة عليه.

٩. أي بيانات أو معلومات أخرى ترى الوزارة أهمية لتسجيلها.

المادة الثالثة عشر:

يجوز بقرار من الوزير إيقاف قبول طلبات تراخيص جديدة أو التجديد إذا رأت الوزارة عدم حاجة البلاد إليها.

الفصل الثاني
تجديد الترخيص أو إلغائه

المادة الرابعة عشر:

مدة الترخيص خمس سنوات، ويعتبر الترخيص منتهيًا بانتهاء مدته، ويمكن تجديده وفق معايير وضوابط وشروط منح وتجديد التراخيص.

المادة الخامسة عشر:

ينبغي على المرخص له أن يتقدم للوزارة بطلب تجديد ترخيصه عبر النظام الإلكتروني قبل ثلاثين يومًا على الأقل من تاريخ انتهاء مدة الترخيص ويشترط في جميع الحالات لتجديد الترخيص ما يلي:

١. استيفاء جميع الشروط والمعايير والضوابط المطلوبة لإصدار الترخيص.

٢. أن يكون ممن حسن عمله طيلة مدة الترخيص.

٣. سداد مبالغ الغرامات المالية التي قد تكون وقعت على المرخص له لمخالفته الشروط والأحكام الواردة في التنظيم واللائحة، وكافة الحقوق المالية المستحقة للمتعاملين معه بشأن خدمات المعتمرين.

٤. تجديد اشتراكه مع الكيانات المساندة.

المادة السادسة عشر:

أولاً/ يعتبر الترخيص لاغيًا في الأحوال الآتية:

١. وفاة صاحب المؤسسة الفردية أو فقدانه الأهلية إذا كان الترخيص صادرًا باسم المؤسسة الفردية.

٢. تصفية الشركة أو إعلان إفلاسها إذا كان الترخيص صادرًا باسم الشركة.

ويجب على المدير المسئول أو ورثة صاحب المؤسسة الفردية أو أوليائهم أو المصفين إبلاغ الوزارة عن تلك الحالات خلال ثلاثين يومًا من تاريخ وقوعها.

ثانيًا/ يلغى الترخيص بقرار مسبب من الوزير في الحالات التالية:

أ. الإلغاء طبقًا لحكم المادة السابعة من التنظيم.

ب. إذا تنازل المرخص له عن الترخيص للغير، أو ثبت تأجيره له، أو لم يمارس العمل فعليًا.

ج. إذا لم يعدل الترخيص وفقًا لأحكام المادة الحادية عشر من هذه اللائحة.

د. إذا لم يباشر المرخص له نشاط خدمات المعتمرين خلال سنة من تاريخ حصوله على الترخيص.

هـ. إذا توقف المرخص له عن مزاولة نشاط خدمات المعتمرين مدة سنة كاملة، ما لم تكن هناك مبررات تقتنع بها الوزارة، فتعطى للمرخص له مهلة إضافية لا تزيد عن ستة أشهر، وإذا انقضت المهلة الإضافية المذكورة دون مباشرة النشاط يتم إلغاء الترخيص.

و. إذا فقد المرخص له شرطًا من شروط الحصول على الترخيص طبقًا لأحكام التنظيم وهذه اللائحة.

الفصل الثالث
إجراءات قدوم المعتمرين

المادة السابعة عشر:

أولاً/ للحصول على تأشيرة عمرة لابد أن يقدم الطلب عبر المسار الإلكتروني للعمرة وفق المحددات والمتطلبات اللازمة لإصدارها، مع استيفاء الشروط التالية:

١. توفر الاشتراطات الصحية الصادرة من وزارة الصحة في المملكة.

٢. وجود تذكرة سفر ذهاب وعودة مؤكدة الحجز.

٣. التعاقد مع أحد المرخص لهم في المملكة لتقديم الخدمات وفق المستوى المتفق عليه ومحددًا فيه مقار سكنهم في مكة المكرمة والمدينة المنورة، وأرقام الغرف، وطريقة القدوم (جوًا، بحرًا، برًا) وأسم الناقل ومواعيد القدوم والمغادرة، ووسيلة التنقل داخل المملكة، وأسم شركة أو مؤسسة النقل المتعاقد معها، وبيانات السائق.

٤. دفع قيمة حزم الخدمات وأجور الخدمات المقدمة من الكيانات المساندة الكترونيًا.

٥. موافقة الوزارة.

ثانيًا/ تقوم الوزارة بوضع آلية بالاتفاق مع وزارة الخارجية والداخلية لتنظيم قدوم المعتمرين من الدول التي لا يتعامل معها المرخص لهم أو يتعذر وجود جهة خارجية تنظم رحلاتهم بالتعاقد مع أحد المرخص لهم بالمملكة.

المادة الثامنة عشر:

تستثنى الشخصيات السياسية من الشروط الواردة في المادة السابعة عشرة، كما أنه يجوز لرؤساء البعثات الدبلوماسية في الخارج استثناء الشخصيات الإسلامية، والشخصيات التي لها وضع اجتماعي خاص من كل أو بعض تلك الشروط، وتكون البعثة المصدرة للتأشيرة مسئولة عن مغادرة تلك الفئة أو تأخرهم بعد انتهاء مدة إقامتهم.

المادة التاسعة عشر:

لا يشترط الارتباط أو الاستعانة بأحد المرخص لهم لأداء خدمات العمرة للراغبين في أداء العمرة أو زيارة المسجد النبوي الشريف من الفئات التالية:

١.ضيوف الدولة.

٢. الوفود الطلابية أو الإعلامية أو الثقافية أو الرياضية الرسمية ومن في حكمها.

٣. القادمون إلى المملكة بتأشيرة زيارة.

ويجوز للشخصيات أو الفئات المذكورة في هذه المادة والمادة الثامنة عشر من هذه اللائحة الارتباط أو الاستعانة بخدمات أحد المرخص لهم إذا رغبت في ذلك.

المادة العشرون:

تظهر البعثة اسم المرخص له واسم الجهة الخارجية المتعاقدة معه في تأشيرة الدخول بعد استيفاء شروط الحصول عليها وفق ما يرد من المسار الالكتروني.

الفصل الرابع
العلاقة بين المرخص له والجهات الخارجية

المادة الحادية والعشرون:

لتنظيم وترتيب وتنفيذ رحلات العمرة سواء كانت رحلات فردية أو جماعية وفقًا لأحكام التنظيم وهذه اللائحة والتعليمات المكملة لهما فإنه يجب على كل مرخص له ما يلي:

١. أن يتعاقد مع جهة خارجية كوكيل له لتمثيله والنيابة عنه في التعاقد مع المعتمر على الخدمات.

٢. قيام الجهة الخارجية بكافة الخدمات للمعتمر في بلده وحتى مغادرته منها.

المادة الثانية والعشرون:

لطرفي عقد الخدمات أن ينظما علاقتهما التعاقدية بالأوضاع والشروط التي يرتضيانها، شريطة أن يشتمل على ما يلي:

١. مراعاة الأنظمة واللوائح السارية في المملكة.

٢. التزام الجهة الخارجية بالدقة والانضباط في تنفيذ رحلات العمرة سواء كانت رحلات فردية أو جماعية، وإلزام المرخص له بأداء الخدمات داخل المملكة بالدقة والمستوى المطلوب.

٣. التزام الجهة الخارجية بتعليمات ومحددات إصدار التأشيرات وعدم المطالبة بإصدار أي تأشيرة بالمخالفة لذلك.

٤. التزام الجهة الخارجية بالخطط التشغيلية المقدمة من المرخص له المتعاقد معه والمعتمدة من الوزارة.

٥. تقديم الجهة الخارجية ضمانًا بنكيًا نهائيًا غير مشروط من أحد البنوك المعتمدة في الدولة التي تنتمي إليها ومقبولاً من مؤسسة النقد العربي السعودي لصالح المرخص له بمبلغ لا يقل عن مئتي ألف ريال ويظل هذا الضمان ساري المفعول طوال مدة العقد ويتجدد بتجدد مدة العقد، وللوزير استثناء دول الأقليات الإسلامية، ومن في حكمها من شرط الضمان البنكي أو تخفيض قيمته.

٦. لا يحق للوكيل الخارجي القيام بأي عمل أو خدمة من الخدمات داخل المملكة.

٧. أن تحال المنازعات التي تنشب بين الطرفين بشأن تفسير أو تنفيذ العقد ويتعذر حلها وديًا إلى الجهة القضائية المختصة في المملكة أو عن طريق التحكيم وفقًا لأحكام نظام التحكيم في المملكة ولائحته التنفيذية.

٨. أن يخضع العقد وتفسيره وتنفيذه لأحكام الأنظمة واللوائح في المملكة.

٩. أن يسجل العقد في النظام الإلكتروني.

١٠. يشترط لسريان العقد أن تسجله وتصادق عليه الوزارة.

المادة الثالثة والعشرون:

يعتبر المرخص له مسئولاً مسؤولية مباشرة أمام المعتمر والوزارة عن الإخلال بالالتزامات المناطة به وفقًا لأحكام العقد المبرم مع المعتمر ولحزم الخدمات التي منحت التأشيرة بموجبها، وللوزارة حال إخلاله بأي من التزاماته أن تؤمنها مباشرة للمعتمر والعودة بكافة التكاليف على المرخص له.

المادة الرابعة والعشرون:

لا يجوز للمرخص له التعاقد مع جهة خارجية متعاقدة مع مرخص له آخر، ويعد أي تعامل – بأي شكل من الأشكال – من قبل الجهة الخارجية مع أي شركة أخرى غير متعاقد معها باطلاً، ويحق للوزارة إلغاء تسجيل عقدها وعدم السماح لها بالتعاقد مع أي مرخص له نهائيًا.

المادة الخامسة والعشرون:

يجب على المرخص له فور إنهاء العقد المبرم مع الجهة الخارجية أو توقف التعامل معها أن يشعر كتابيًا الوزارة والبعثة في الدولة التي تنتمي إليها الجهة الخارجية.

المادة السادسة والعشرون:

ينبغي أن يتم إبرام عقد الخدمات من ثلاث نسخ أصلية مصادق عليها من جهات الاختصاص في الدولة التي تنتمي إليها الجهة الخارجية، ومن البعثة في تلك الدولة ووزارة الخارجية في المملكة، ثم تقدم للوزارة لمراجعتها وتسجيلها وتصديقها وفقًا للفقرة (٤) من المادة (الرابعة) من التنظيم.

المادة السابعة والعشرون:

إذا كان عقد الخدمات مبرمًا مع جهة خارجية تنتمي لدولة غير عربية فينبغي أن يحرر العقد باللغتين العربية واللغة الرسمية للدولة التي تنتمي إليها تلك الجهة أو اللغة الإنجليزية، وفي حالة وجود تعارض أو تناقض بين النص العربي والنص الأجنبي يعتمد النص العربي ويعمل به.

المادة الثامنة والعشرون:

عند اتفاق طرفي عقد الخدمات على إدخال أي تعديل على العقد المذكور فإنه يجب تعديل النسخة المصدقة والمسجلة لدى الوزارة وفقًا لنفس الإجراءات المنصوص عليها في هذه اللائحة.

الفصل الخامس
مستويات الخدمة وواجبات المرخص له

المادة التاسعة والعشرون:

يصدر الوزير قرارًا باعتماد القائمة الخاصة بمستويات الخدمة وأنواعها ودرجاتها ومواصفاتها وأسعار كل منها وذلك بعد إعدادها بالاتفاق مع وزارة التجارة والصناعة وزارة الداخلية، وتعتبر تلك القائمة جزءًا من هذه اللائحة. تراجع القائمة كل ثلاث سنوات أو كلما دعت الحاجة إلى ذلك من قبل لجنة تتكون من مندوبين من وزارة الداخلية ووزارة التجارة والصناعة ووزارة الحج وترفع توصياتها إلى الوزير الذي يصدر بقرار منه أي تعديلات يراها بعد التنسيق مع وزير الداخلية.

المادة الثلاثون:

يلتزم المرخص له بتنفيذ حزم الخدمات المتفق عليها مع المعتمرين فعليًا، وخدمتهم بأمانة وإخلاص، وطبقًا لأحكام التنظيم ولائحته التنفيذية ووفقًا لمستوى الخدمة المتفق عليها، كما يلتزم بما يلي:

١. استقبال المعتمرين في مطارات ومواني ومنافذ الوصول والترحيب بهم، وتوديعهم عند المغادرة.

٢. توفير وسائل نقل مرخص لها بنقل المعتمرين لتأمين تنقلاتهم داخل المملكة، والعدد الكافي من السائقين، ووسائل النقل البديلة.

٣. نقلهم وأمتعتهم إلى أماكن سكناهم والإشراف على راحتهم طوال مدة الإقامة وذلك وفقًا للترتيبات المتفق عليها.

٤. تأمين السكن لهم في أحد مرافق الإيواء السياحي المرخصة من الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني، ووفق المستوى المتفق عليه.

٥. نقل المعتمرين إلى المنافذ الجوية والبحرية بوقت كافي قبل مغادرتهم أراضي المملكة وخلال مدة الإقامة المحددة في التأشيرة، ووفقًا لضوابط التفويج المعتمدة.

٦. اتخاذ الإجراءات اللازمة لمغادرة المعتمرين في المواعيد المحددة لهم.

٧. عدم استغلال تأشيرات العمرة لغير الغرض المحدد لها.

٨. توعية المعتمرين للتقيد بأوزان وأحجام الأمتعة المسموح بها للنقل الجوي، وإلزام الجهة الخارجية المتعاقد معها لتوعية المعتمرين بذلك قبل قدومهم إلى المملكة.

٩. توفير سبل الراحة لهم والأشراف عليهم طيلة مدة بقائهم في المملكة.

١٠. جميع ضوابط تقديم الخدمات الخاصة بالمعتمرين التي تصدرها الوزارة.

١١. متابعة المعتمرين المرضى في المستشفيات وكذلك المقبوض عليهم من قبل الجهات الأمنية في المملكة، وكذلك من فقد جواز سفره، واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لترحيلهم بعد انتهاء فترة علاجهم أو انتهاء فترة إيقافهم أو مدة السجن المحكوم عليهم بها من جهة القضاء المختص، واتخاذ إجراءات تمديد مدة إقامة من يتطلب علاجه مدة طويلة تتجاوز مدة إقامته المسموح بها ومتابعته خلالها، والتنسيق مع الوزارة والمديرية العامة للجوازات لمعالجة بيانات الموقوف أو المسجون في النظام الآلي التابع للجوازات.

المادة الحادية والثلاثون:

يجب على المرخص له أن يؤكد في الوقت المناسب حجوزات عودة المعتمرين خلال المهلة المحددة في التأشيرة، وفي حال ما تطلب الأمر دفع رسوم نظير ذلك أو انتهاء صلاحية التذكرة يجب على المرخص له أن يدفع تلك الرسوم أو يؤمن للمعتمر تذكرة العودة ويستوفي كافة التكاليف من الجهة الخارجية.

المادة الثانية والثلاثون:

يلتزم المرخص له بالاحتفاظ بسجلات آلية تشمل جميع المعلومات عن المعتمرين من حيث أسمائهم وجنسياتهم وأعمارهم وجنسهم وأرقام تذاكر سفرهم وتاريخ قدومهم ومغادرتهم وأرقام جوازات سفرهم ومنفذ القدوم وواسطة النقل واسم الناقل ووكيله، وبيانات مرافق الإيواء السياحي في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة وأرقام غرفهم، ووسيلة تنقلهم داخل المملكة وبيانات شركة أو مؤسسة النقل المتعاقد معها، ومستوى الخدمة، وتزويد الوزارة بها عبر المسار الإلكتروني، وتزود الوزارة وزارة الداخلية بأي بيانات عند الحاجة.

المادة الثالثة والثلاثون:

يلتزم المرخص له بأن يزود الوزارة عبر النظام الإلكتروني بخطة تشغيلية مفصلة عن كامل فترة العمرة ووفق الضوابط التي تعلن عنها الوزارة، على أن تشمل أسماء مرافق الإيواء السياحي ووسائط النقل المتعاقد معها لتنفيذ التزاماته التعاقدية تجاه المعتمرين، مع التزامه بتنفيذها فعليًا، كما يلتزم بتزويد الوزارة بأي تعديلات قد تطرأ في هذا الشأن.

المادة الرابعة والثلاثون:

يلتزم المرخص له بالاحتفاظ بأرقام تذاكر عودة المعتمرين وصور كاملة من جوازات سفرهم موضح بها ختم الدخول للملكة لحين الموعد المحدد لمغادرتهم، ويتعهد بترحيل المعتمرين بعد انتهاء مدة إقامتهم في المملكة، وتزود الجهة المختصة بوزارة الداخلية الوزارة ببيانات المغادرين آليًا عبر المسار الإلكتروني.

المادة الخامسة والثلاثون:

في حالة تخلف أي معتمر عن العودة في الموعد المحدد لعودته نتيجة مرض أو حبس أو وفاة فعلي المرخص له إثبات الواقعة عبر النظام الإلكتروني وإجراء ما يلزم من تعديلات، وإشعار الجوازات مع إحضار ما يثبت الحالة والتي بدورها تقوم بتمديد تأشيرة العمرة حتى موعد المغادرة الجديد ويكون المرخص له مسئول عن خدمة المعتمر مدة التمديد.

المادة السادسة والثلاثون:

في حالة تخلف أي معتمر عن العودة بدون عذر شرعي يلتزم المرخص له بما يلي:

١. إشعار الوزارة والشرطة وإدارة الجوازات بذلك ليتم البحث عنه، وتوفير كافة المعلومات التي تدل على مكانه أن وجدت خلال أربعة وعشرون ساعة من وقت هروبه عبر المسار الالكتروني.

٢. الاحتفاظ بصورة من جواز سفره.

٣. دفع قيمة تذكرة عودة له عند قبض الجهات الأمنية عليه أو عند ترحيله في مدة لا تتجاوز أربع وعشرين ساعة من تاريخ إبلاغه وفق الآلية المتفق عليها بين الوزارة ووزارة الداخلية، وفي حالة الامتناع أو عدم الاستجابة أو التأخير تدفع من

قيمة الضمان البنكي المقدم منه لصالح الوزارة، وله استحصالها من الجهة الخارجية المتعاقد معها القادم عن طريقها المعتمر المخالف.

المادة السابعة والثلاثون:

يجوز أن تمنح إدارة الجوازات الركاب العابرين (الترانزيت) الذين تزيد مدة بقائهم في مطار الملك عبد العزيز الدولي أو مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بالمدينة المنورة أو ميناء جدة الإسلامي عن أربع وعشرين ساعة تأشيرة دخول للعمرة أو زيارة المسجد النبوي الشريف وذلك بعد أن يقدم ما يثبت أن لديه حجزًا مؤكدًا إلى الجهة التي سيغادر إليها، ويتعاقد مع أحد المرخص لهم لتقديم الخدمات اللازمة تحت إشراف الوزارة، على أن تتحمل الجهة التي قامت باختيار المعتمرين ونقلهم من بلادهم مسؤولية مغادرتهم بعد أداء المناسك في الموعد المحدد.

المادة الثامنة والثلاثون:

يلتزم المرخص له بتبليغ أقرب مركز صحي في حالة إصابة أي من المعتمرين الذين يتولى خدمتهم بمرض يشتبه أنه من الأمراض المعدية مع مساعدة المعتمر على مراجعة أحد المستشفيات أو المراكز الصحية لأخذ العلاج اللازم وفي حالة عجز المعتمر عن الوصول إلى المستشفى أو المركز الصحي بسبب حالته الصحية فعلى المرخص له إحضار الطبيب لمقر المعتمر على نفقته.

المادة التاسعة والثلاثون:

يلتزم المرخص له بأن يشعر كلاً من الوزارة وبيت المال والشرطة والجوازات باسم المتوفى من المعتمرين الذين يتولى خدمتهم مع بيان جنسيته وعمره ورقم جواز سفره وبيان ما في حوزته من نقود ومتاع وإثبات مكان الوفاة وسببها كما يلتزم بالحصول على شهادة الوفاة، واتخاذ الترتيبات اللازمة بشأن دفنه في المملكة أو ترحيل جثمانه إلى بلاده وذلك وفقًا للإجراءات النظامية المتبعة في هذا الشأن.

المادة الأربعون:

مع عدم الإخلال بمستوى الخدمة المتفق عليه أو أي نظام أخر، فإن نقل المعتمرين داخل المملكة يتم بإحدى وسائل النقل العائدة لإحدى الجهات التالية:

١. المؤسسة العامة الخطوط الجوية العربية السعودية.

٢. المؤسسة العامة للخطوط الحديدية.

٣. أي وسائط نقل برية وطنية لنقل الركاب يرخص لها من وزارة النقل لممارسة نشاط نقل المعتمرين بعد استيفاء شروط وزارة الحج المعتمدة لذلك.

٤. أي وسائط نقل برية أجنبية لنقل الركاب والتي تنقل معتمرين دولها المسجلة بها على ضوء الأنظمة والتعليمات الواردة في الاتفاقية بين المملكة وتلك الدول، وبناءً على التراخيص اللازمة من وزارة النقل.

مع مراعاة ما قضت به الأنظمة حول مسئولية الناقل، يكون المرخص له مسئولاً مباشرة أمام الوزارة عن أي أخفاق في نقل المعتمرين إلى وجهتهم، وللوزارة الترخيص لأحدى شركات النقل – المرخصة من وزارة النقل – للقيام بنقل المعتمرين حال

أخفاق المرخص له في نقلهم والعودة بكامل التكاليف على المرخص له مهما بلغت قيمتها وفي حال الامتناع عن سدادها يتم استحصالها من قيمة الضمان البنكي المقدم منه لصالح الوزارة.

المادة الحادية والأربعون:

يتم تنقل المعتمرين في جميع مناطق المملكة وفقًا لما يلي:

١. يقتصر تواجد المعتمر وتنقله على مدن مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة.

٢. لا يسمح للمعتمر بزيارة مدن أو مناطق أخرى أو التنقل بينها إلا في حالة قيامه بنشاط سياحي معتمد من الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني وفق الآلية المعتمدة لذلك، أو بتصريح تنقل من وزارة الداخلية – الجوازات – وفق الآلية المعتمدة.

٣. تنتهي مسئولية الوزارة والمرخص له عن المعتمر الذي يحمل تأشيرة عمرة صادرة من بعثة المملكة في بلده بعد انضمامه إلى برنامج سياحي معتمد من الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني.

٤. لا يتم قبول انضمام المعتمر إلى برنامج سياحي معتمد من الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني إلا إذا تم تزويد الوزارة بتفاصيل حزمة الخدمات السياحية التي سينضم إليها المعتمر عبر نظام الربط الإلكتروني بين نظامي العمرة والسياحة، وموافقة وزارة الداخلية.

٥. التقيد بكافة الضوابط الخاصة بالتنسيق بين نسك العمرة ونشاط السياحة، والمعتمدة من الوزارة، ووزارة الداخلية، والهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني.

الفصل السادس
لجنة النظر في شكاوى المعتمرين

المادة الثانية والأربعون:

تشكل بقرار من الوزير لجنة دائمة في الوزارة للنظر في شكاوى المعتمرين ومخالفات المرخص لهم تتكون من ممثلين من وزارة الداخلية ووزارة التجارة والصناعة ووزارة الحج يكون أحد أعضائها مؤهلاً شرعيًا أو نظاميًا، ويسمى أحد أعضاء اللجنة رئيسًا في نفس القرار ويكون لها نائبًا وأمين سر يختاره الوزير من بين موظفي الوزارة، على أن تصرف لرئيس وأعضاء وأمانة سر اللجنة من ميزانية الوزارة مكافأة مالية شهرية مقطوعة يقدرها الوزير.

المادة الثالثة والأربعون:

تنشئ الوزارة عدة مكاتب لاستقبال الشكاوى المقدمة من المعتمرين لبحثها واستكمال وثائقها ورفعها إلى اللجنة لإعمال المقتضى النظامي حيالها.

المادة الرابعة والأربعون:

تختص اللجنة بالنظر في الشكاوى المقدمة من المعتمرين ومخالفات المرخص لهم والمحاضر المرفوعة من الجهات ذات العلاقة، والتحقيق فيها والتوصية بتوقيع إحدى العقوبات المنصوص عليها في المادة (السابعة) من التنظيم وتحديد قيمة الخدمات التي لم يقدمها المرخص له للمعتمر على أن تقوم الوزارة بتحصيلها وردها له.

المادة الخامسة والأربعون:

في حالة إخلال المرخص له بأي من الالتزامات المقررة في التنظيم وهذه اللائحة والتعليمات المكملة لهما تتقدم الجهة الرسمية المعنية إلى اللجنة بطلب توقيع عقوبة أو أكثر من العقوبات المنصوص عليها في المادة السابعة من التنظيم.

المادة السادسة والأربعون:

لا يكون اجتماع اللجنة صحيحًا إلا إذا حضره أغلبية الأعضاء بما في ذلك رئيس اللجنة أو من ينوب عنه وتصدر توصيات اللجنة بأغلبية أراء أعضائها وفي حالة تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي فيه الرئيس، ويجب أن تكون جميع التوصيات مسببة وموقعة من جميع الأعضاء الحضور وعلى العضو المخالف توضيح وجهة نظره في محضر الجلسة.

المادة السابعة والأربعون:

تعتمد توصيات اللجنة من الوزير، وله بعد الاطلاع عليها إصدار قرار بعقوبة أو أكثر يراها ملائمة من العقوبات المنصوص عليها في المادة السابعة من التنظيم، ويحق لصاحب الشأن التظلم من قرار العقوبة أمام ديوان المظالم خلال ستين يومًا من تاريخ إبلاغه بذلك، ويعتبر قرار ديوان المظالم نهائيًا.

المادة الثامنة والأربعون:

يتولى رئيس اللجنة الإشراف على أعمالها وتحديد مواعيد الجلسات وتوزيع العمل بينه وبين أعضائها.

المادة التاسعة والأربعون:

١. يخطر ذوو الشأن بموعد النظر في الشكوى أو المخالفة قبل الموعد المحدد بما لا يقل عن سبعة أيام على أن يتضمن الإخطار بيان مضمون الشكوى أو المخالفة وتكليف المدعى عليه بالحضور شخصيًا أو حضور من ينوب عنه شرعًا لسماع أقواله وتقديم ما لديه من مستندات وعلى اللجنة أن تنظر على وجه السرعة في الشكوى أو المخالفة.

٢. ينبغي البت في موضوع الشكوى خلال مدة لا تزيد عن ثلاثين يومًا من تاريخ تقديمها.

٣. مع مراعاة أحكام المادة (الخامسة والأربعون) من هذه اللائحة، لا يشترط للاستمرار في نظر الشكوى بقاء المعتمر بعد انتهاء مدة إقامته، على أنه يجوز له أثناء مدة إقامته حضور الجلسات كما أن له توكيل من ينوب عنه إذا رغب في ذلك.

المادة الخمسون:

يتم تبليغ ذوي الشأن بموعد النظر في الشكوى أو المخالفة بخطاب يسلم باليد أو عن طريق البرق أو البريد المسجل أو البريد الممتاز أو بواسطة الفاكس أو بواسطة البريد الإلكتروني ولا يمنع غياب المدعى عليه من الاستمرار في نظر الشكوى أو المخالفة.

المادة الحادية والخمسون:

يبلغ المدعى عليه بقرار العقوبة بأحد الطرق المنصوص عليها في المادة (الخمسون) من هذه اللائحة أو على العنوان الذي يختاره أثناء نظر الشكوى أو المخالفة.

الفصل السابع
أحكام ختامية و انتقالية

المادة الثانية والخمسون:

١. يستعمل الضمان البنكي المقدم من المرخص له بموجب التنظيم وهذه اللائحة في استيفاء الغرامات المفروضة عليه بموجب التنظيم واللائحة وقيمة تذاكر عودة المعتمرين المتأخرين عن المغادرة، وكذلك في استيفاء الحقوق المالية المستحقة للمتعاملين مع المرخص له بشأن خدمات المعتمرين.

٢. إذا نقص الضمان بسبب استيفاء الغرامات والحقوق المذكورة وجب على المرخص له أن يستكمل مبلغ الضمان فورًا من تاريخ إخطاره وإلا جاز للوزارة إيقاف النظام الآلي الخاص به أو إلغاء ترخيصه نهائيًا.

٣. يتم الإفراج عن الضمان في حالة إلغاء الترخيص أو انتهاء مدته دون تجديد ما لم تكن هناك أي التزامات مالية مستحقة للمتعاملين مع المنشأة – المنتهية صلاحية ترخيصها – بشأن خدمات المعتمرين أثناء سريان مدة الترخيص وفقًا لأحكام التنظيم واللائحة، أو نتيجة تخلف المعتمرين وتأمين تذاكر عودتهم.

المادة الثالثة والخمسون:

لا تخصم مبالغ الغرامات والحقوق المشار إليها في المادة (الثانية والخمسين) من هذه اللائحة من الضمان البنكي إلا بعد امتناع المرخص له عن السداد خلال سبعة أيام من تاريخ إخطاره بوجوب سداد المبلغ المستحق، ما عدا قيمة تذاكر عودة المعتمرين المتأخرين عن المغادرة فيتم خصم قيمتها من الضمان بعد أربع وعشرين ساعة من إشعار المرخص له.

المادة الرابعة والخمسون:

تعتبر المبالغ المستحقة للدولة بموجب أحكام التنظيم وهذه اللائحة ديونًا ممتازة وتحصل وفق نظام جباية أموال الدولة.

المادة الخامسة والخمسون:

على المرخص لهم تمكين موظفي الوزارة المختصين من أداء المهام المناطة بهم بموجب التنظيم وهذه اللائحة بما في ذلك التفتيش على مكاتب المرخص لهم وسكن المعتمرين ووسائل النقل وغيرها من عناصر الخدمة، ويكون لهؤلاء الموظفين صفة الضبطية القضائية في شأن تنفيذ أحكام التنظيم وهذه

اللائحة وإثبات ما يقع من مخالفات لأحكامها أو القرارات الصادرة تنفيذًا لها، بمحاضر إثبات حالة مكتوبة أو من خلال استخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة.

المادة السادسة والخمسون:

أولاً/ يجوز للوزارة الامتناع عن تسجيل وتصديق أي عقد يبرمه المرخص له مع أي جهة خارجية إذا ما أخلت الأخيرة بأي من التزاماتها التعاقدية.

ثانيًا/ للوزارة تقليص منح الموافقات على طلبات التأشيرات المقدمة من المرخص لهم عبر النظام الالكتروني متى اقتضت المصلحة ذلك.

ثالثًا/ للوزارة إيقاف النظام الآلي عن المرخص له أو الجهة الخارجية المتعاقدة معه أو كليهما معًا في الحالات الآتية:

١. ارتفاع أعداد المعتمرين المتخلفين عن العودة القادمين عن طريقه.

٢. عدم الالتزام بالخطط التشغيلية المقدمة من المرخص له والمعتمدة من الوزارة.

ويُفعل النظام آليًا بعد إزالة سبب الإيقاف مع بقاء التزامهما تجاه ترحيل من تبقى من المعتمرين وتأمين تذاكر عودة لهم حال القبض عليهم من قبل الجهات الأمنية أو ترحيلهم.

المادة السابعة والخمسون:

الوزارة هي الجهة المختصة بتطبيق أحكام التنظيم وهذه اللائحة وإصدار القرارات الإدارية اللازمة لتنفيذها وتفسيرها.

المادة الثامنة والخمسون:

ترخص الوزارة لشركة تتولى فرز وثائق سفر المعتمرين وتنظيم ما يلزم في شأنهم لتسهيل مهمة شركات ومؤسسات العمرة لاستقبالهم وتوديعهم في منافذ الدخول، ويحدد نطاق عملها ومهامها وواجباتها في وثيقة الشروط والضوابط التي تضعها الوزارة بالتنسيق مع وزارة الداخلية ووزارة المالية (مصلحة الجمارك العامة).

المادة التاسعة والخمسون:

تتولى الوزارة – وبالتنسيق مع وزارة الخارجية ووزارة الداخلية – التواصل مع الجهات الرسمية بالدول التي يعزف المرخص لهم عن التعاقد مع الجهات الخارجية المرخص لها بتلك الدول، لأسباب متعددة منها ارتفاع نسب التخلف، لوضع الترتيبات اللازمة التي تضمن عدم توقف تنظيم رحلات العمرة من تلك الدول.

المادة الستون:

للوزير تعديل هذه اللائحة بالاتفاق مع وزير الداخلية ووزير الخارجية ووزير الخارجية، وبالتنسيق مع الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني.

المادة الواحدة والستون:

يعمل بالتنظيم وهذه اللائحة من تاريخ صدورها.