



الهيئة الملكية لمحافظة العلا
ROYAL COMMISSION FOR ALULA

ندعوك للتعرف على حقوقك والتزاماتك عبر النقر على الخيارات المتاحة لطلبك



خدمات السفر
والسياحة



مرافق الضيافة
السياحية



الإرشاد
السياحي



لمعرفتك

ندعوك للاطلاع على التالي:

يحق للسائح والزائر التأكد من النقاط التالية قبل تقديم الخدمة:

- حصول مرفق الضيافة السياحي على ترخيص صادر عن الهيئة الملكية لمحافظة العلا
- تطابق صور الغرف والمرافق المعروضة حالياً في مرفق الضيافة
- وضوح أسعار الخدمات المقدمة، وآلية الدفع، وسياسات الحجز والإلغاء والتعديل
- السياسات الخاصة بمرفق الضيافة السياحي، والتي تشمل: تقديم الخدمات وتسعيرها مع آلية الدفع، المواعيد المحددة لاستخدام المرافق، إدخال الأطعمة والمشروبات من خارج مرفق الضيافة، وسياسة اصطحاب الحيوانات الأليفة
- ضوابط الإقامة في المرفق، مثل الحفاظ على المرافق وسلامتها، احترام حقوق السائح وخصوصيته، والالتزام بالأنظمة العامة، وذلك لتفادي إلغاء الحجز
- الحصول على نسخة من مستند الحجز تتضمن: تاريخ الحجز ومدته، وأسعار الخدمات، وتوضيح الخدمات المجانية وغير المجانية، وسياسة الحجز وشروطه، وآلية الإلغاء والتعديل، وطريقة تقديم طلب الإلغاء أو التعديل والرد عليه، والمدد الزمنية المحددة لقبول الطلبات أو رفضها، وآلية دفع مبالغ التأمين واسترجاعها، وبيانات التواصل مع خدمة العملاء والبريد الإلكتروني التابع للهيئة الملكية لمحافظة العلا
- عدم خصم أي مبلغ غير متفق عليه مسبقاً من البطاقة الائتمانية
- إضافة خيار طرق الدفع عبر فيزا، ماستركارد، أو غيرها من الخيارات المعتمدة في المملكة
- تقديم الوثائق الثبوتية (الهوية الوطنية، أو الإقامة، أو جواز السفر) لمرفق الضيافة السياحي لغرض التأكد من صحتها وتسجيل بياناتها فقط، وفي حال عدم توفر الوثائق، لن يُسمح بالإقامة إلا بعد موافقة الجهات المختصة
- الالتزام بساعات الدخول والخروج من الوحدة السكنية المستأجرة كما هو موضح في مستند الحجز
- عدم إلزام السائح والزائر بحجز أكثر من ليلة واحدة كشرط لقبول الحجز



يهـمّك أن تعرف

معرفة الواجبات المترتبة على مرفق الضيافة السياحي أثناء تقديم الخدمة، وتشمل ما يلي:

- عدم الامتناع عن تقديم الخدمة دون سبب نظامي مقبول
- التعامل مع السائح والزائر بلباقة واحترام
- الالتزام بتطبيق معايير النظافة العامة في جميع الخدمات والمرافق، وصيانتها بشكل دوري، والتأكد من خلوها من العيوب أو الشوائب
- حرص العاملين في مرفق الضيافة السياحي على المظهر العام
- يحق للسائح التقدم ببلاغ للهيئة الملكية لمحافظة العلا عبر البريد الإلكتروني rcuinfo@rcu.gov.sa وذلك في الحالات التالية:
 1. عدم التزام المنشأة أو أحد العاملين بها بتعليمات السلامة والصحة العامة
 2. وجود قصور في جودة الخدمات المقدمة خلال الإقامة، وعدم تجاوب إدارة المرفق مع الملاحظات
 3. التعرض لضوء ناتجة عن أعمال الصيانة
 4. احتجاز الأمتعة أو الأغراض الشخصية لأي سبب
 5. امتناع أحد العاملين عن تقديم الخدمة دون مبرر مقنع
- استخدام اللغة المناسبة للسائح (العربية أو الإنجليزية أو غيرها) في جميع التعاملات والتواصل
- الامتناع عن تصوير الوثائق الشخصية (الهوية، الإقامة، أو جواز السفر)، والاكتفاء بتدوين البيانات فقط
- إبلاغ السائح في حال إغلاق المرفق، وشرح الإجراءات التي سيتم اتخاذها دون الإخلال بحقوقه المنصوص عليها في العقد
- إطلاع السائح والزائر على قائمة أسعار الخدمات باللغتين العربية والإنجليزية، على أن تكون شاملة للرسوم والضرائب النظامية
- عدم مشاركة أو استخدام مرفق الضيافة السياحي لمعلومات السائح لأي غرض دون الحصول على موافقته
- التزام المرفق بتعليمات وأنظمة الجهات المختصة المتعلقة بالجوانب الأمنية، والصحية، والبيئية، ووسائل السلامة، والإسعاف، وغيرها
- لا يمكن للمرفق السياحي إجبار السائح والزائر على الخروج من الوحدة بعد تسجيل دخوله إلا من خلال الجهات المختصة
- المرفق ملزم بمراعاة خصوصية السائح داخل الوحدة وخلال فترة الحجز
- المرفق ملزم بالحفاظ على سلامة المركبات في المواقف
- المرفق ملزم بتوفير الاحتياجات الأمنية، ولديكم نقاط اتصال يمكنهم التجاوب معكم مباشرة

من الأهمية للسائح والزائر

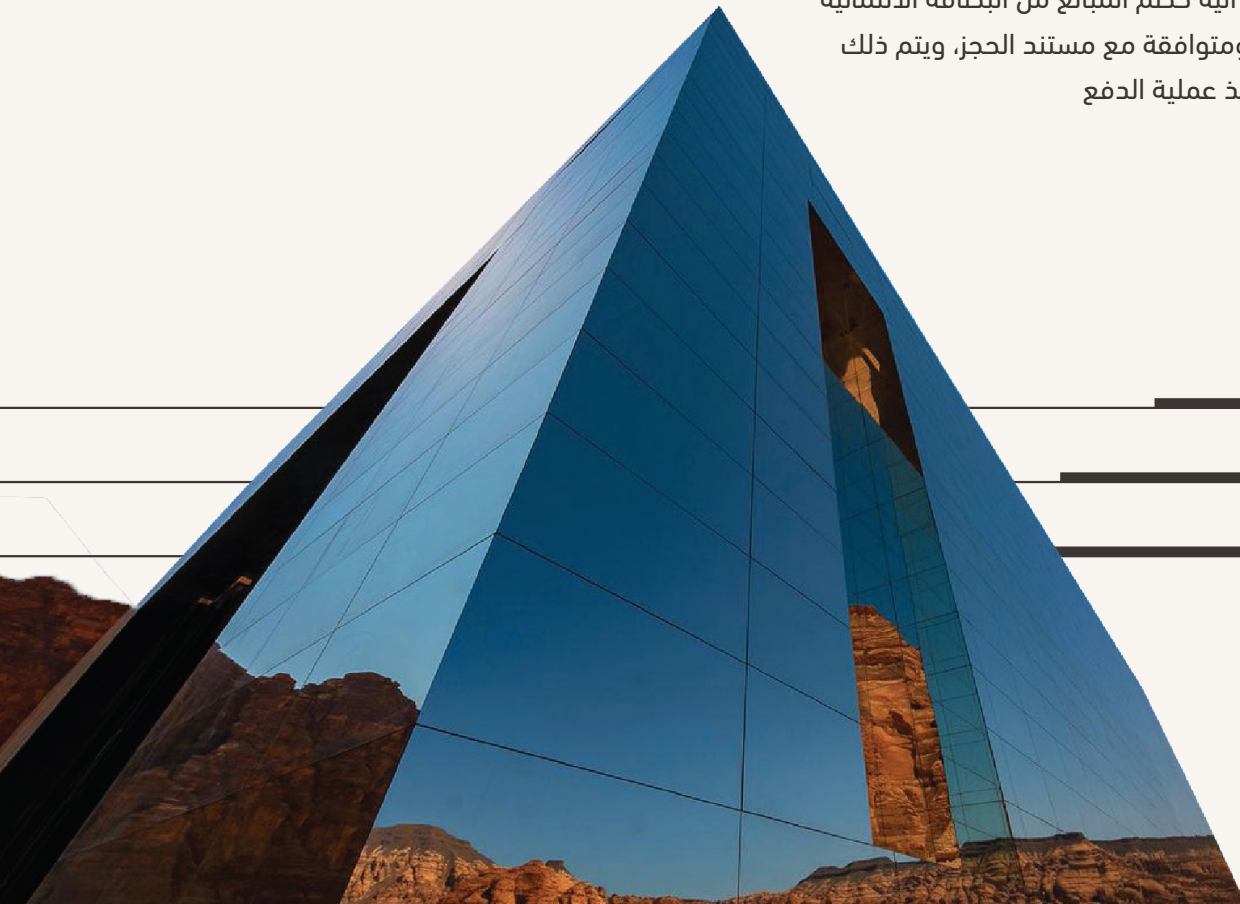
معرفة المعلومات التالية بعد تلقي الخدمة:

- يحتفظ مقدم الخدمة بنسخة من البيانات الشخصية والعقود لمدة لا تقل عن سنة، مع الالتزام بالحفاظ على سريتها وخصوصيتها
- لا يحق لمقدم الخدمة استخدام أو مشاركة معلومات السائح لأي غرض دون الحصول على موافقته
- في حال عثور مقدم الخدمة على أي ممتلكات شخصية للسائح، عليه إبلاغه فوراً بذلك، والاحتفاظ بها لمدة لا تتجاوز (30) يومًا إلى حين تسليمها إليه
- يُمنع التدخين في الأماكن العامة داخل مرفق الضيافة السياحي، ويجب تحديد أماكن مخصصة للتدخين (مثل أدوار أو غرف محددة)
- على مقدم الخدمة تقديم تعويض مالي للسائح والزائر في حال تنفيذ قرار إغلاق مرفق الضيافة، أو عدم تمكنه من تسجيل الدخول خلال ساعتين من الموعد المحدد، أو انقطاع الخدمات الأساسية مثل الكهرباء أو الماء لمدة تتجاوز ساعتين، وذلك بإعادة المبالغ المدفوعة مقابل حجز الوحدة السكنية عن المدة المتأثرة أو بتوفير وحدة بديلة



حقوق المسائح والزائر

- أن يكون مقدم الخدمة حاصلًا على ترخيص من الهيئة الملكية لمحافظة العلا لممارسة النشاط
- أن تكون مرافق الضيافة السياحية المعروضة على الموقع الإلكتروني مرخصة من الهيئة، وفي حال خلاف ذلك يجب إبلاغ الهيئة فورًا
- وضوح مكان تقديم الخدمة، والاطلاع على صور المرفق، والأسعار، وآلية الدفع، وسياسة الإلغاء والتعديل
- الحصول على نسخة من مستند الحجز تتضمن: تاريخ الحجز ومدته، والخدمات المجانية وغير المجانية وأسعارها، وسياسة الحجز وشروطه، وآلية الإلغاء والتعديل، وفترات قبول أو رفض الطلب، وآلية دفع مبلغ التأمين واسترجاعه
- أن تكون آلية خصم المبالغ من البطاقة الائتمانية واضحة ومتوافقة مع مستند الحجز، ويتم ذلك قبل تنفيذ عملية الدفع
- مطابقة مستند الحجز (مثل تذاكر الطيران أو حجز مرافق الضيافة السياحية) مع الوثائق الرسمية (الهوية أو جواز السفر) لتفادي أي مشكلات قد تؤدي إلى عدم الاستفادة من الخدمة
- الحصول على إيصال بالمبلغ المدفوع مقابل الخدمات المقدمة من مقدم الخدمة، على أن تكون الفاتورة باللغة العربية والإنجليزية
- عدم خصم أي مبلغ من البطاقة الائتمانية ما لم يكن متفقًا عليه مسبقًا
- توفير خدمات الدفع باستخدام بطاقات الائتمان (فيزا، ماستركارد وغيرها من الوسائل المعتمدة في المملكة)



التزامات

مقدم خدمة الضيافة

- عدم الامتناع عن تقديم الخدمة دون سبب مقبول نظامًا
- التعامل مع الزوار بلباقة واحترام
- الالتزام بحسن المظهر، ومراعاة معايير النظافة العامة في المكتب وجميع التجهيزات المستخدمة ضمن البرنامج السياحي للسائح والزائر
- اختيار اللغة المناسبة للزائر (العربية أو الإنجليزية أو غيرها) في جميع التعاملات والتواصل
- الامتناع عن أخذ صور لوثائق الزائر الشخصية (الهوية أو الإقامة أو الجواز)
- المحافظة على وثائق الزائر الشخصية، وإعادةها بحالتها الأصلية خلال المدة المتفق عليها في حال تقديم خدمة تتطلب تسليمها (مثل إجراءات الحصول على التأشيرة)
- الرد على استفسارات الزوار المتعلقة بالخدمات على مدار الساعة
- الامتناع عن التدخين داخل المكتب أو خلال تنفيذ الخدمات (البرنامج السياحي)
- إبلاغ السائح والزائر في حال إغلاق المكتب أو عدم إمكانية تقديم الخدمة مع توضيح الإجراءات دون الإخلال بحقوقه
- إطلاع الزائر على قائمة أسعار الخدمات (بالعربية والإنجليزية أو غيرها)، على أن تكون شاملة للرسوم والضرائب النظامية
- التقيد بأنظمة وتعليمات الجهات المختصة في الجوانب الأمنية، والصحية، والبيئية، ووسائل السلامة والإسعاف
- توفير الاحتياجات الأمنية، وإبلاغ الجهات المختصة بالهيئة الملكية لمحافظة العلا فورًا عند حدوث أي حادث يتعلق بالأمن والسلامة
- تخصيص مرشد سياحي واحد لكل 25 زائر عند تقديم خدمة الإرشاد، مع الالتزام بمطابقة نوع الترخيص للخدمة المقدمة
- تخيير الزائر في حال تعذر تقديم الخدمة المتفق عليها، بين التعويض بخدمة بديلة مساوية دون تكاليف إضافية أو استرجاع المبالغ المدفوعة فورًا دون خصم أو رسوم
- تقديم تعويض مالي في حال انقطاع الخدمات الأساسية (مثل الكهرباء أو الماء لأكثر من ساعتين، أو قرار إغلاق المرفق، أو وقوع أمر يشكل خطرًا على الصحة والسلامة العامة)، ويتم ذلك بإعادة المبالغ المدفوعة عن الفترة المتضررة أو توفير وحدة بديلة



نشاط

الإرشاد السياحي

يحق للزوار قبل تقديم الخدمة التأكد من التالي:

- 1 بأن المرشد السياحي يحمل ترخيصًا من الهيئة الملكية لمحافظة العلا
 - 2 أن الجهة المقدمة للخدمة مرخصة وتتبع شركة سفر وسياحة
 - 3 أن معلوماته الشخصية لن تُستخدم أو تُرسل لطرف آخر دون أخذ موافقته
- على المرشد السياحي أن يقدم خدماته في حدود النطاق أو التخصص المحدد حسب فئة الترخيص
 - لا يحق للمرشد السياحي الامتناع عن تقديم الخدمة للزائر من دون تقديم سبب مقنع
 - على المرشد السياحي أن يرتدي زيًا متناسبًا مع طبيعة الرحلة، ولا يخالف الذوق العام
 - لا يحق للمرشد السياحي قيادة وسيلة نقل أثناء ممارسة نشاط الإرشاد السياحي
 - على المرشد السياحي التحدث باللغة أو اللغات المحددة في الترخيص أثناء ممارسة نشاط الإرشاد السياحي
 - على المرشد توعية الزائر بالإرشادات والتعليمات الواجب اتباعها خلال تنفيذ الخدمة، منها احترام الذوق العام
 - على المرشد توفير الاحتياطات الأمنية، وإبلاغ الجهات المختصة بالهيئة الملكية لمحافظة العلا فورًا عن أي حادث يتعلق بأمن وسلامة السائح، واتخاذ كافة التدابير والاحتياطات التي تضمن سلامته

