



الهيئة الملكية لمحافظة العلا
ROYAL COMMISSION FOR ALULA

DÉCOUVREZ VOS DROITS ET OBLIGATIONS EN SÉLECTIONNANT LES OPTIONS CORRESPONDANT À VOTRE DEMANDE



ACTIVITÉS
AVEC GUIDE
TOURISTIQUE



ÉTABLISSEMENTS
D'ACCUEIL
DES TOURISTES



SERVICES AUX
VOYAGEURS
ET TOURISTES



Les touristes et les visiteurs ONT LE DROIT DE

vérifier les éléments suivants avant de bénéficier du service:

- L'établissement d'accueil doit disposer d'une licence délivrée par la Commission Royale pour ALULA
- Les images affichées des chambres et des établissements correspondent à l'état actuel de l'établissement d'accueil
- La clarté des prix des services, des méthodes de paiement et des politiques de réservation, d'annulation et de modification
- Les politiques de l'établissement d'accueil (y compris les politiques de service, les prix, les méthodes de paiement, les heures prévues pour l'utilisation des établissements et l'obtention de services, les politiques concernant l'apport de nourriture et de boissons provenant de l'extérieur de l'établissement, et les politiques relatives à la présence d'animaux de compagnie)
- Les règles d'hébergement, y compris le maintien de la propreté et de la sécurité des installations, le respect des droits et de la vie privée des touristes et la conformité aux réglementations publiques pour éviter l'annulation de la réservation
- L'établissement d'accueil ne peut pas obliger le touriste à réserver plus d'une nuit pour accepter la réservation
- Ils doivent obtenir une copie du document de réservation qui comprend la date de réservation, la durée, les prix des services, les services gratuits et payants, les politiques et conditions de réservation, les procédures d'annulation et de modification, les modalités de demande d'annulation ou de modification et le processus de réponse, les délais d'acceptation ou de rejet des demandes, les méthodes de paiement et de remboursement des acomptes, ainsi que les coordonnées du service client et le courrier électronique de la Commission Royale pour ALULA
- Aucun montant ne doit être débité de la carte de crédit à moins qu'il n'ait été convenu à l'avance
- Les services de paiement à crédit via Visa ou MasterCard et autres options approuvées dans le Royaume
- Ils doivent présenter leurs documents d'identité (carte nationale d'identité, permis de séjour ou passeport) à la structure d'accueil, uniquement à des fins de vérification et d'enregistrement des données. Si les documents ne sont pas fournis, le touriste ne sera pas autorisé à séjourner dans l'établissement sans l'approbation des entités compétentes
- Le respect des heures d'arrivée et de départ du logement loué, comme convenu dans le document de réservation



Veillez prendre connaissance des OBLIGATIONS

de l'établissement d'accueil lors de la prestation de services, y compris les suivantes:

- Ne pas refuser de fournir un service sans fournir une raison légalement acceptable
- Traiter le touriste avec courtoisie et respect
- Respecter les normes générales de propreté dans tous les services et toutes les installations, les entretenir régulièrement et veiller à l'absence de défauts ou d'impuretés
- Veiller à ce que le personnel de l'établissement d'accueil ait une hygiène personnelle et une apparence propre
- Le touriste a le droit de déposer un rapport auprès de la Commission Royale pour AlUla par courrier électronique (rcuinfo@rcu.gov.sa) dans les cas suivants :
 1. S'il constate que l'établissement ou son personnel ne respecte pas les règles d'hygiène et de sécurité
 2. S'il remarque des lacunes dans la qualité des services fournis pendant leur séjour et que la direction de l'établissement ne réagit pas
 3. S'il subit des nuisances sonores dues aux travaux d'entretien
 4. Si ses bagages ou effets personnels sont retenus pour quelque raison que ce soit.
 5. Si un membre du personnel refuse de fournir un service sans excuse valable
- Choisir la langue appropriée (arabe ou anglais) pour toutes les interactions et communications
- S'abstenir de prendre des photos de documents personnels (carte d'identité, permis de séjour ou passeport) et se contenter d'enregistrer les informations nécessaires
- Informer le touriste de la fermeture de l'établissement et lui indiquer les procédures à suivre sans compromettre ses droits garantis par le contrat
- Fournir au touriste une liste des prix des services en arabe et en anglais, y compris tous les frais et taxes applicables
- Ne pas partager ou utiliser les informations du touriste à quelque fin que ce soit sans son consentement
- Respecter les règlements et les instructions des entités compétentes en matière de sécurité, de santé, d'environnement, de mesures de sécurité, de premiers secours et d'autres questions connexes
- L'établissement ne peut pas obliger le touriste à quitter l'hébergement après l'enregistrement, sauf par l'intermédiaire des entités compétentes
- Respecter la vie privée du touriste à l'intérieur de l'hébergement et pendant la période de réservation
- Assurer la sécurité des véhicules dans l'aire de stationnement
- L'établissement est tenu de prendre des mesures de sécurité adéquates et vous devez avoir accès à des points de contact qui peuvent vous répondre directement

Veillez prendre **CONNAISSANCE**

des informations suivantes après avoir reçu le service :

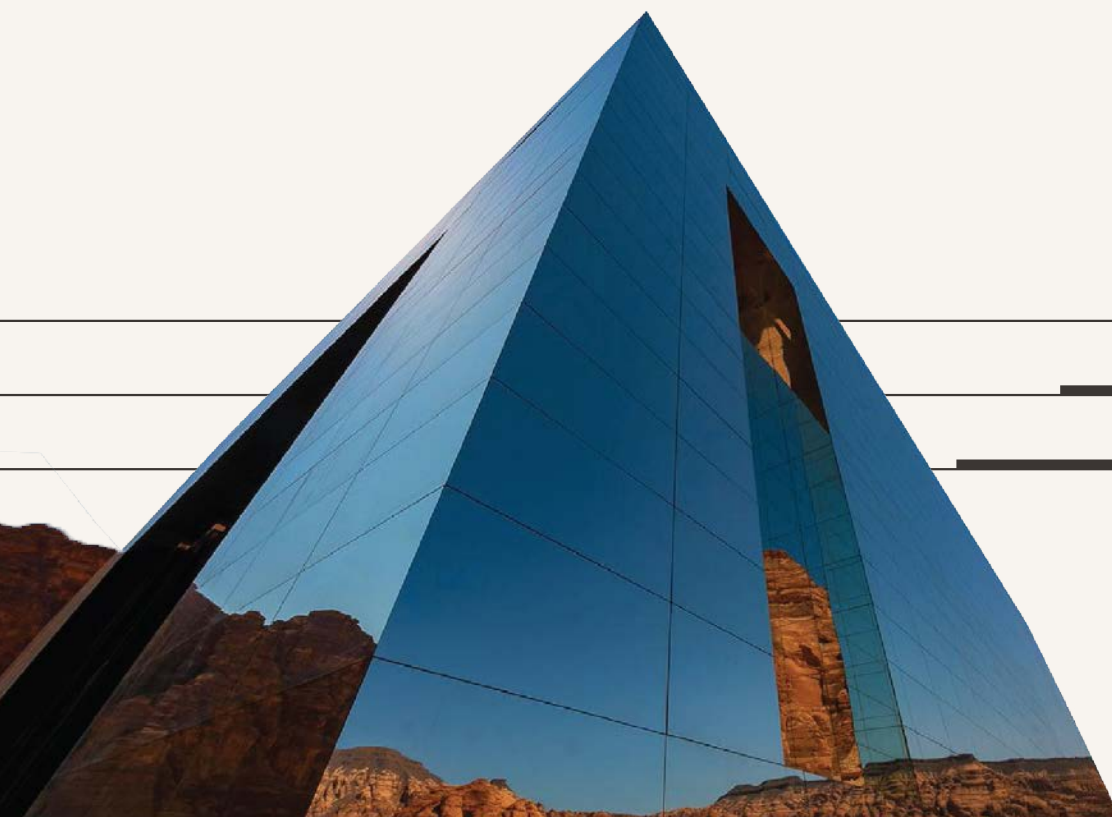
- Il est interdit de fumer dans les lieux publics de l'établissement d'accueil et des zones fumeurs désignées (étages ou chambres) doivent être prévues
- Le prestataire de services doit offrir une compensation financière au touriste ou au visiteur en cas de fermeture de l'établissement, d'impossibilité de procéder à l'enregistrement dans les deux heures suivant l'heure prévue, ou de perturbation des services essentiels tels que l'accès à l'électricité ou l'eau pendant plus de deux heures. La compensation peut prendre la forme d'un remboursement pour la période de séjour concernée ou d'un hébergement de remplacement
- Le prestataire de services doit conserver une copie des données personnelles et des contrats pendant au moins un an et garantir leur confidentialité et le respect de la vie privée
- Le prestataire de services ne peut pas partager ou utiliser les informations du touriste à quelque fin que ce soit sans avoir obtenu son consentement
- Si le prestataire de services trouve des effets personnels du touriste, il doit en informer immédiatement ce dernier et les conserver pendant 30 jours au maximum jusqu'à ce qu'ils lui soient restitués



DROITS

des touristes et des visiteurs

- Le prestataire de services possède une licence délivrée par la Commission Royale pour AlUla pour exercer ses activités
- Les établissements d'hébergement touristique répertoriés sur le site web du prestataire doivent être agréés par la Commission Royale pour AlUla. Toute divergence doit être signalée immédiatement à la Commission afin qu'elle prenne les mesures nécessaires
- La localisation des services que vous souhaitez réserver, accompagnée de photos, des prix, des modalités de paiement ainsi que des politiques d'annulation ou de modification doivent être mentionnés
- L'obtention d'une copie du document de réservation qui comprend des détails tels que la date de réservation, la durée du service, les prix, les services gratuits et payants, les politiques de réservation, les procédures d'annulation et de modification, et le service client
- La méthode de débit de votre carte de crédit conformément au document de réservation doit être mentionnée avant que vous n'effectuiez le paiement
- La vérification que vos documents de réservation (billets d'avion et/ou réservations d'hébergement touristique) correspondent à votre pièce d'identité officielle (carte d'identité ou passeport) afin d'éviter tout problème de service
- La réception d'un reçu (facture) en arabe et en anglais pour le montant payé
- L'assurance que votre carte de crédit n'est pas débitée d'un montant qui n'a pas été convenu
- Les services de paiement à crédit via Visa ou MasterCard et autres options approuvées dans le Royaume



OBLIGATIONS

du prestataire de services d'accueil

- Ne pas refuser un service sans raison valable
- Vous traiter avec politesse et respect
- Maintenir une apparence propre et présentable, et veiller à ce que toutes les installations répondent aux normes de propreté
- Utiliser une langue appropriée (arabe ou anglais) dans toutes les interactions
- Évitez de prendre des photos de vos documents personnels (carte d'identité, permis de séjour, passeport)
- Protégez et renvoyez vos documents personnels dans leur état d'origine s'ils sont nécessaires pour un service, tel que le traitement d'un visa
- Toujours répondre à vos demandes de renseignements et à vos réclamations concernant les services
- Vous informer en cas de fermeture du bureau et vous expliquer les procédures qui seront suivies sans affecter vos droits en vertu du contrat
- Fournir les prix des services (en arabe et en anglais), y compris tous les frais et taxes applicables
- Respecter les règlements et les directives en matière de sécurité, de santé, d'environnement, de sûreté et de premiers secours
- Assurer les mesures de sécurité et signaler immédiatement tout incident ou problème de sécurité aux autorités compétentes et à la Commission Royale pour AlUla
- S'abstenir de fumer dans le bureau ou pendant la prestation de services
- Affecter au moins un guide touristique pour 25 touristes lors de la prestation de services de guide touristique et s'assurer que la licence du guide est appropriée
- Si le service convenu ne peut être fourni, nous vous offrons le choix entre un service alternatif comparable sans frais supplémentaires ou un remboursement complet sans déductions
- Vous indemniser en cas d'interruption de services essentiels (par exemple, électricité, eau) pendant plus de deux heures, de fermeture d'installations ou de risques pour la santé et la sécurité, en remboursant le montant payé pour la période concernée ou en vous proposant un hébergement de remplacement



ACTIVITÉ

avec guide touristique

Avant que le service ne soit fourni, les visiteurs ont le droit de vérifier les éléments suivants :

- 1** Que le guide touristique soit agréé par la Commission Royale pour ALUla
- 2** Le prestataire de services est agréé et affilié à une agence de voyage et de tourisme dûment enregistrée
- 3** Les informations personnelles des visiteurs ne seront ni utilisées ni partagées avec un tiers sans leur consentement

- Le guide doit fournir des services dans le cadre ou le domaine de spécialisation définis par la catégorie de sa licence
- Le guide ne peut pas refuser de fournir un service au touriste sans donner de raison valable
- Le guide doit porter une tenue vestimentaire adaptée à la nature du voyage et conforme aux bonnes mœurs
- Le guide n'est pas autorisé à conduire un moyen de transport dans l'exercice de ses fonctions
- Le guide doit parler la (les) langue(s) spécifiée(s) dans sa licence lorsqu'il exerce ses fonctions de guide
- Le guide doit informer le touriste des instructions et des règles à suivre pendant le service, telles que le respect de la décence publique
- Le guide doit assurer les mesures de sécurité, signaler immédiatement tout incident de sécurité aux entités concernées et à la Commission Royale pour ALUla et prendre toutes les précautions nécessaires pour assurer la sécurité des touristes

