

الرئيس  
Chairman



Circular No. (8) of 2022

التعميم رقم (٨) لسنة ٢٠٢٢

Issued by Qatar Tourism regarding:

تعميم صادر من قطر للسياحة بشأن:

Instructions for licensing, classification, and operation of Tourist Camps,

تعليمات بشأن ترخيص وتصنيف وتشغيل المخيمات السياحية.

Dear General Managers of Tourist Camps,

السادة/ مدراء المخيمات السياحية المحترمون،

In reference to Article (3) of the Emiri Decree No. (15) of the year 2021 regarding the establishment of Qatar Tourism, which is tasked to work on enhancing the tourism experience in the State of Qatar, and follow up on its development in legal and regulatory aspects;

بالإشارة إلى المادة (٣) من القرار الأميري رقم (١٥) لسنة ٢٠٢١ بإنشاء قطر للسياحة، والمكلف بالعمل على تحسين التجربة السياحية في دولة قطر ومتابعة تطوير ذلك من النواحي القانونية والتنظيمية.

In reference to Article (2) of Law No. (20) of 2018 on the regulation of tourism, which states: "It is prohibited to establish, exploit, manage a hotel or tourism establishment, tourism festivals and events organizing offices, or to engage in any tourist activity, festival or tourism event without authorization from Qatar Tourism, in accordance with the provisions of this Law and its executive regulations."

بالإشارة إلى المادة (٢) من القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨ بشأن تنظيم السياحة والتي تنص على: " يُحظر إنشاء، أو إقامة، أو استغلال، أو إدارة منشأة فندقية، أو سياحية، أو مكتب تنظيم المهرجانات والفعاليات السياحية أو مزاوله أي نشاط سياحي أو إقامة مهرجان أو فعالية سياحية دون الحصول على ترخيص بذلك من قطر للسياحة، وفقاً لأحكام هذا القانون ولائحته التنفيذية."

In reference to Item No. (9) of Article (13) of Law No. (20) of 2018, on the Regulation of Tourism, which stipulates adherence to the instructions issued by Qatar Tourism in joint coordination with the competent authorities in the State regarding work controls of the tourist activities, hotel establishments, and tourism establishments.

وبالإشارة إلى البند رقم (٩) من المادة (١٣) من القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨ بشأن تنظيم السياحة والذي نص على مراعاة التعليمات التي تصدر من قطر للسياحة بناءً على التنسيق المشترك بين قطر للسياحة والجهات المختصة في الدولة بشأن ضوابط العمل بالأنشطة السياحية أو المنشآت الفندقية والسياحية أو تنظيم المهرجانات والفعاليات السياحية.

In reference to Article (23) of Law No. (20) of 2018 on the regulation of tourism, which states that upon the proposal of competent department, the Chairman shall issue the Classification Manual for Hotel and Tourist Facilities and Tourist Festival and Event Agencies.

وبالإشارة إلى الموضوع المذكور أعلاه وإعمالاً لأحكام المادة (٢٣) من القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠٢٠ بشأن تنظيم السياحة، والتي تنص على ما يلي: "يصدر بقرار من الرئيس، بناءً على اقتراح الإدارة المختصة، دليل تصنيف المنشآت الفندقية والسياحية ومكاتب تنظيم المهرجانات والفعاليات السياحية إلى درجات."

The Competent Department shall classify the Hotel Establishments, the Tourist Establishments and the offices organizing Tourist Festivals and Tourist Events in a class that is commensurate with the assessment of such Establishments or offices in accordance with the classification manual referred to in the preceding paragraph. The validity of the classification shall be linked to the term of the license, unless the classification is amended by a decision of the Chairman, upon the recommendation of the Competent Department, due to the decrease in the class assigned to such Establishments or offices.

We bring to your attention, that in coordination with the competent authorities in the State, it has been decided to adopt measures, requirements, and standards regarding the activity of tourist camps to ensure world class Service Excellence and provide an exceptional tourism experience.

The following has been decided:

#### Article (1)

Regulations of work in tourist camps of all categories.

1. Tourist camps of all categories are subject to tourism regulation law No. (20) of 2018 and instructions issued by Qatar Tourism in joint coordination with the relevant authorities in the State.
2. It is prohibited to practice this activity without obtaining a valid tourism activity license issued by Qatar Tourism, and to link the license to one of the classification category established in accordance with the Tourist Camps classification manual (Attachment 2).

#### Article (2)

Tourist Camps licensing conditions and procedures.

1. The applicant must fulfil the following conditions based on the nature of legal personality:
  - 1) Natural persons:
    - a. Applicant's age should not be less than twenty-one years of the Gregorian calendar
    - b. Applicant must have full civil capacity

وتُصنّف الإدارة المختصة المنشآت الفندقية والسياحية ومكاتب تنظيم المهرجانات والفعاليات السياحية في إحدى درجات التصنيف التي تتناسب مع تقييمها، وفقاً لدليل التصنيف المنصوص عليه في الفقرة السابقة، وتكون صلاحية التصنيف مرتبطة بمدة الترخيص الممنوحة للمنشآت السياحية ما لم يتم تعديل تصنيفها بقرار من الرئيس، بناءً على توصية الإدارة المختصة، بسبب انخفاض درجة التصنيف الممنوحة لها".

فإننا نوجه عنايتكم الكريمة إلى أنه - وبالتنسيق مع الجهات المعنية بالدولة - فقد تقرر اعتماد مجموعة من الإجراءات والاشتراطات المنظمة لعمل المخيمات السياحية، لضمان تحقيق التميز المنشود، وتقديم الخدمات المطلوبة وفق أعلى معايير الجودة، وتوفير تجربة سياحية استثنائية للزائرين.

فقد تقرر ما يلي:

#### المادة (١)

ضوابط العمل في جميع المخيمات السياحية بكافة فئاتها.

تخضع المخيمات السياحية بكافة فئاتها لقانون تنظيم السياحة رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨ والتعليمات التي تصدر عن قطر للسياحة بالتنسيق المشترك بين قطر للسياحة والجهات المختصة في الدولة.

يُحظر مزاوله هذا النشاط دون أن يكون المخيم السياحي حاصل على رخصة مزاوله نشاط سياحي سارية من قبل قطر للسياحة، وأن يربط ترخيصه بإحدى فئات التصنيف المحددة بدليل تصنيف المخيمات السياحية (الملحق رقم ٢).

#### المادة (٢)

شروط واجراءات ترخيص المخيمات السياحية يجب على طالب الترخيص استيفاء الشروط التالية، بما يتماشى مع طبيعة شخصيته الاعتبارية:

- (١) الأشخاص الطبيعيون:
  - أ. يجب ألا يقل عمر طالب الترخيص عن واحد وعشرين عاماً وفق التقويم الميلادي.
  - ب. يجب أن يتمتع طالب الترخيص بالأهلية المدنية الكاملة.



- ج. يجب أن يتمتع طالب الترخيص بحسن السلوك والسمعة الطيبة.
- د. يجب ألا يكون قد صدر بحق طالب الترخيص حكم قضائي نهائي في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة، إلا إذا أعيد النظر في الحكم الصادر.
- هـ. يجب ألا يكون طالب الترخيص قد حُظر من مزاوله النشاط السياحي أو كان من المدرجين في قائمة الحظر من مزاوله النشاط السياحي الصادرة عن قطر للسياحة.
- 2) Legal persons:
- a. When there is no final court judgment issued against one of its administrators or the partners in it in a crime involving breach of honor or trust unless he has been reconsidered.
- b. None of those in charge of its management or its partners are prohibited from practicing the tourism activity or listed in the list of those prohibited from practicing this activity, prepared by Qatar Tourism.
2. The tourist camp must have a full-time General Manager who shall have necessary powers for management and operations and meet the following conditions:
- 1) Must have not been subject to a final court judgement on a crime involving dishonor or dishonesty unless the judgement has been reconsidered.
- 2) Provide proof of formal qualification from a recognized institution or at least two years of work experience in the management of a similar business activity.
- 3) The license applicant may carry out the responsibilities of the General Manager if the conditions stipulated in paragraph (2) of this article are satisfied by the applicant.

### Article (3)

#### License Application Procedures

1. Applying to the competent department through the electronic licensing system (Attachment no.1) showing the method of registration in the system, or on the form prepared for this purpose, including the data

- ج. يجب أن يتمتع طالب الترخيص بحسن السلوك والسمعة الطيبة.
- د. يجب ألا يكون قد صدر بحق طالب الترخيص حكم قضائي نهائي في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة، إلا إذا أعيد النظر في الحكم الصادر.
- هـ. يجب ألا يكون طالب الترخيص قد حُظر من مزاوله النشاط السياحي أو كان من المدرجين في قائمة الحظر من مزاوله النشاط السياحي الصادرة عن قطر للسياحة.
- 2) الأشخاص الاعتباريون:
- أ. ألا يكون قد صدر حكم قضائي نهائي بحق أحد المديرين أو الشركاء في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة، إلا إذا أعيد النظر في الحكم الصادر.
- ب. ألا يكون قد تم حظر أحد القائمين على الإدارة أو الشركاء من مزاوله النشاط السياحي أو كانوا من المدرجين في قائمة الحظر من مزاوله النشاط السياحي الصادرة عن قطر للسياحة.

2. يجب أن يكون للمخيم السياحي مدير عام متفرغ يتولى تصريف شؤون المخيم وفقاً لاختصاصاته وصلاحياته، وأن تتوافر فيه الشروط التالية:
- 1) يجب ألا يكون قد صدر بحقه حكم قضائي نهائي في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة، إلا إذا أعيد النظر في الحكم الصادر.
- 2) أن يكون حاصلاً على مؤهل علمي من مؤسسة أكاديمية معترف بها أو لديه سنتين على الأقل من الخبرة العملية في إدارة نشاط تجاري مماثل.
- 3) يجوز لطالب الترخيص القيام بمسؤوليات المدير العام في حال استيفائه للشروط المنصوص عليها في الفقرة (الثانية) من هذه المادة.

### المادة (3)

#### إجراءات طلب الحصول على ترخيص

1. تقديم طلب الترخيص إلى الإدارة المختصة من خلال نظام الترخيص الإلكتروني (ملحق رقم 1) يبين طريقة التسجيل في النظام أو على النموذج المعد لهذا الغرض، مشتملاً على

الرئيس  
Chairman



Circular No. (8) of 2022

التعميم رقم (٨) لسنة ٢٠٢٢

Issued by Qatar Tourism regarding:

تعميم صادر من قطر للسياحة بشأن:

Instructions for licensing, classification, and operation of Tourist Camps,

تعليمات بشأن ترخيص وتصنيف وتشغيل المخيمات السياحية.

Dear General Managers of Tourist Camps,

السادة/ مدراء المخيمات السياحية المحترمون،

In reference to Article (3) of the Emiri Decree No. (15) of the year 2021 regarding the establishment of Qatar Tourism, which is tasked to work on enhancing the tourism experience in the State of Qatar, and follow up on its development in legal and regulatory aspects;

بالإشارة إلى المادة (٣) من القرار الأميري رقم (١٥) لسنة ٢٠٢١ بإنشاء قطر للسياحة، والمكلف بالعمل على تحسين التجربة السياحية في دولة قطر ومتابعة تطوير ذلك من النواحي القانونية والتنظيمية.

In reference to Article (2) of Law No. (20) of 2018 on the regulation of tourism, which states: "It is prohibited to establish, exploit, manage a hotel or tourism establishment, tourism festivals and events organizing offices, or to engage in any tourist activity, festival or tourism event without authorization from Qatar Tourism, in accordance with the provisions of this Law and its executive regulations."

بالإشارة إلى المادة (٢) من القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨ بشأن تنظيم السياحة والتي تنص على: "يحظر إنشاء، أو إقامة، أو استغلال، أو إدارة منشأة فندقية، أو سياحية، أو مكتب تنظيم المهرجانات والفعاليات السياحية أو مزاوله أي نشاط سياحي أو إقامة مهرجان أو فعالية سياحية دون الحصول على ترخيص بذلك من قطر للسياحة، وفقاً لأحكام هذا القانون ولائحته التنفيذية."

In reference to Item No. (9) of Article (13) of Law No. (20) of 2018, on the Regulation of Tourism, which stipulates adherence to the instructions issued by Qatar Tourism in joint coordination with the competent authorities in the State regarding work controls of the tourist activities, hotel establishments, and tourism establishments.

وبالإشارة إلى البند رقم (٩) من المادة (١٣) من القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨ بشأن تنظيم السياحة والذي نص على مراعاة التعليمات التي تصدر من قطر للسياحة بناء على التنسيق المشترك بين قطر للسياحة والجهات المختصة في الدولة بشأن ضوابط العمل بالأنشطة السياحية أو المنشآت الفندقية والسياحية أو تنظيم المهرجانات والفعاليات السياحية.

In reference to Article (23) of Law No. (20) of 2018 on the regulation of tourism, which states that upon the proposal of competent department, the Chairman shall issue the Classification Manual for Hotel and Tourist Facilities and Tourist Festival and Event Agencies.

وبالإشارة إلى الموضوع المذكور أعلاه وإعمالاً لأحكام المادة (٢٣) من القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠٢٠ بشأن تنظيم السياحة، والتي تنص على ما يلي: "يصدر بقرار من الرئيس، بناء على اقتراح الإدارة المختصة، دليل تصنيف المنشآت الفندقية والسياحية ومكاتب تنظيم المهرجانات والفعاليات السياحية إلى درجات.



The Competent Department shall classify the Hotel Establishments, the Tourist Establishments and the offices organizing Tourist Festivals and Tourist Events in a class that is commensurate with the assessment of such Establishments or offices in accordance with the classification manual referred to in the preceding paragraph. The validity of the classification shall be linked to the term of the license, unless the classification is amended by a decision of the Chairman, upon the recommendation of the Competent Department, due to the decrease in the class assigned to such Establishments or offices.

We bring to your attention, that in coordination with the competent authorities in the State, it has been decided to adopt measures, requirements, and standards regarding the activity of tourist camps to ensure world class Service Excellence and provide an exceptional tourism experience.

The following has been decided:

#### Article (1)

Regulations of work in tourist camps of all categories.

1. Tourist camps of all categories are subject to tourism regulation law No. (20) of 2018 and instructions issued by Qatar Tourism in joint coordination with the relevant authorities in the State.
2. It is prohibited to practice this activity without obtaining a valid tourism activity license issued by Qatar Tourism, and to link the license to one of the classification category established in accordance with the Tourist Camps classification manual (Attachment 2).

#### Article (2)

Tourist Camps licensing conditions and procedures.

1. The applicant must fulfil the following conditions based on the nature of legal personality:
  - 1) Natural persons:
    - a. Applicant's age should not be less than twenty-one years of the Gregorian calendar
    - b. Applicant must have full civil capacity

وتُصنّف الإدارة المختصة المنشآت الفندقية والسياحية ومكاتب تنظيم المهرجانات والفعاليات السياحية في إحدى درجات التصنيف التي تتناسب مع تقييمها، وفقاً لدليل التصنيف المنصوص عليه في الفقرة السابقة، وتكون صلاحية التصنيف مرتبطة بمدة الترخيص الممنوحة للمنشآت السياحية ما لم يتم تعديل تصنيفها بقرار من الرئيس، بناءً على توصية الإدارة المختصة، بسبب انخفاض درجة التصنيف الممنوحة لها".

فإننا نوجه عنايتكم الكريمة إلى أنه - وبالتنسيق مع الجهات المعنية بالدولة - فقد تقرر اعتماد مجموعة من الإجراءات والاشتراطات المنظمة لعمل المخيمات السياحية، لضمان تحقيق التميز المنشود، وتقديم الخدمات المطلوبة وفق أعلى معايير الجودة، وتوفير تجربة سياحية استثنائية للزائرين.

فقد تقرر ما يلي:

#### المادة (١)

ضوابط العمل في جميع المخيمات السياحية بكافة فئاتها.

تخضع المخيمات السياحية بكافة فئاتها لقانون تنظيم السياحة رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨ والتعليمات التي تصدر عن قطر للسياحة بالتنسيق المشترك بين قطر للسياحة والجهات المختصة في الدولة.

يُحظر مزاوله هذا النشاط دون أن يكون المخيم السياحي حاصل على رخصة مزاوله نشاط سياحي سارية من قبل قطر للسياحة، وأن يربط ترخيصه بإحدى فئات التصنيف المحددة بدليل تصنيف المخيمات السياحية (الملحق رقم ٢).

#### المادة (٢)

شروط واجراءات ترخيص المخيمات السياحية

يجب على طالب الترخيص استيفاء الشروط التالية، بما يتماشى مع طبيعة شخصيته الاعتبارية:

- (١) الأشخاص الطبيعيون:
  - أ. يجب ألا يقل عمر طالب الترخيص عن واحد وعشرين عاماً وفق التقويم الميلادي.
  - ب. يجب أن يتمتع طالب الترخيص بالأهلية المدنية الكاملة.

- c. Applicant must be of good conduct and of good reputation.
- d. Applicant should not have been subject to a final court judgment on a crime involving dishonor or dishonesty unless he has been reconsidered.
- e. Applicant should not be prohibited from practicing tourist activity or featured in the list of those banned from practicing this activity, prepared by the Qatar Tourism.

ج. يجب أن يتمتع طالب الترخيص بحسن السلوك والسمعة الطيبة.

د. يجب ألا يكون قد صدر بحق طالب الترخيص حكم قضائي نهائي في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة، إلا إذا أعيد النظر في الحكم الصادر.

هـ. يجب ألا يكون طالب الترخيص قد حُظر من مزاوله النشاط السياحي أو كان من المدرجين في قائمة الحظر من مزاوله النشاط السياحي الصادرة عن قطر للسياحة.

(٢) الأشخاص الاعتباريون:

2) Legal persons:

- a. When there is no final court judgment issued against one of its administrators or the partners in it in a crime involving breach of honor or trust unless he has been reconsidered.
- b. None of those in charge of its management or its partners are prohibited from practicing the tourism activity or listed in the list of those prohibited from practicing this activity, prepared by Qatar Tourism.

أ. ألا يكون قد صدر حكم قضائي نهائي بحق أحد المديرين أو الشركاء في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة، إلا إذا أعيد النظر في الحكم الصادر.

ب. ألا يكون قد تم حظر أحد القائمين على الإدارة أو الشركاء من مزاوله النشاط السياحي أو كانوا من المدرجين في قائمة الحظر من مزاوله النشاط السياحي الصادرة عن قطر للسياحة.

2. The tourist camp must have a full-time General Manager who shall have necessary powers for management and operations and meet the following conditions:

٢. يجب أن يكون للمخيم السياحي مدير عام متفرغ يتولى تصريف شؤون المخيم وفقاً لاختصاصاته وصلاحياته، وأن تتوافر فيه الشروط التالية:

- 1) Must have not been subject to a final court judgement on a crime involving dishonor or dishonesty unless the judgement has been reconsidered.
- 2) Provide proof of formal qualification from a recognized institution or at least two years of work experience in the management of a similar business activity.
- 3) The license applicant may carry out the responsibilities of the General Manager if the conditions stipulated in paragraph (2) of this article are satisfied by the applicant.

١) يجب ألا يكون قد صدر بحقه حكم قضائي نهائي في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة، إلا إذا أعيد النظر في الحكم الصادر.

٢) أن يكون حاصلاً على مؤهل علمي من مؤسسة أكاديمية معترف بها أو لديه سنتين على الأقل من الخبرة العملية في إدارة نشاط تجاري مماثل.

٣) يجوز لطالب الترخيص القيام بمسؤوليات المدير العام في حال استيفائه للشروط المنصوص عليها في الفقرة (الثانية) من هذه المادة.

### Article (3)

### المادة (٣)

#### License Application Procedures

#### إجراءات طلب الحصول على ترخيص

1. Applying to the competent department through the electronic licensing system (Attachment no.1) showing the method of registration in the system, or on the form prepared for this purpose, including the data

١. تقديم طلب الترخيص إلى الإدارة المختصة من خلال نظام الترخيص الإلكتروني (ملحق رقم ١) ببيان طريقة التسجيل في النظام أو على النموذج المعد لهذا الغرض، مشتملاً على



and documents referred to in Law No. (20) of 2018 on the regulation of tourism and in the executive regulations, in particular the following:

- 1) Designs and building floor plans
  - 2) List of all employees and their job description
  - 3) List of activities and programs to be offered in the camp
  - 4) A proof of a public liability insurance issued by a licensed insurance company in Qatar, the policy shall include an all-risk policy covering the persons staying at the camp against accidents and damages to them or their belongings during their stay at the camp or during their participation in entertainment and sporting activities.
2. Obtaining all the necessary approvals from the relevant authorities in the State determined by the competent administration.
  3. Submit a written declaration of commitment to always abide by the technical and operational specifications, conditions and controls requirements related to Tourist Camps.

#### Article (4)

##### License Issuance

Applications are kept in designated records, and the information and data logged in those records are confidential. The competent department shall decide on the license application and notify the applicant of its decision by sending a notice to the applicant's domicile or place of business or by any other means of notification within one week from the date of submission of the application. The lapse of the said period without any response to the applicant shall be considered as an implied rejection.

#### Article (5)

##### Validity of License

The competent department shall issue the license to the applicant within 15 days of notification if it is proven to contain all the required documents-it is valid for five years and may be renewed for a period

البيانات والمستندات المشار إليها في القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨ بشأن تنظيم السياحة وما يصدر من لوائح تنفيذية وقرارات تنفيذية وتعليمات ضوابط عمل بموجبه، وبوجه خاص ما يلي:

- ١) التصاميم ومخططات البناء
- ٢) قائمة بجميع الموظفين وأوصافهم الوظيفية.
- ٣) قائمة بالأنشطة والبرامج التي سيتم تقديمها في المخيم
- ٤) وثيقة تأمين ضد المسؤولية المدنية للغير صادرة عن إحدى شركات التأمين المرخصة في دولة قطر، تشمل على بوليصة تأمين ضد جميع المخاطر المحتملة، وتغطي الأشخاص المقيمين في المخيم ضد الحوادث والأضرار التي قد تلحق بهم أو بممتلكاتهم أثناء إقامتهم في المخيم أو طوال فترة مشاركتهم في الأنشطة الترفيهية والرياضية التي يتم تنظيمها.

٢. الحصول على سائر الموافقات اللازمة التي تحددها الإدارة المختصة من الجهات المعنية في الدولة.

٣. تقديم إقرار مكتوب بالتعهد بالتقيد بالمواصفات والشروط والضوابط الفنية، والتشغيلية المحددة في القرارات، الواجب توافرها بالمخيمات السياحية بحسب الأحوال.

#### المادة (٤)

##### إصدار الترخيص

تقيد طلبات التراخيص في السجلات المعدة لذلك، وتعتبر المعلومات والبيانات المدونة في تلك السجلات سرية. وتتولى الإدارة المختصة البت في طلب الترخيص، وتخطر طالب الترخيص بقرارها فيه بإخطار موجه على موطنه أو مركز أعماله أو بأي وسيلة أخرى تفيد العلم اليقيني، وذلك خلال أسبوع من تاريخ تقديم الطلب، وفي حالة رفض الطلب يتعين أن يكون الرفض مسبباً، ويعتبر انقضاء هذه المدة دون رد رفضاً ضمناً له.

#### المادة (٥)

##### صلاحية الترخيص

تصدر الإدارة المختصة الترخيص إلى طالبيه خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إخطارها إذا ثبت إتمام واستكمال جميع

or other similar period after payment of the prescribed fees.

#### Article (6)

##### License Renewal

The licensee shall submit an application for license renewal at least one month before its expiry date. The renewal application shall be on the form prepared for this, together with the necessary documents determined by the competent department, in particular the following:

- 1) A statement of the number of employees in the facility, certified by the competent authority.
- 2) Programs and works implemented by the tourist facility during the previous licensing period.
- 3) Any additional documents or data determined by the competent department.

The Concerned Department shall issue the renewed license when the application fulfills the conditions necessary for the renewal of the license and the payment of the prescribed fees.

#### Article (7)

##### Classification of tourist camps

1. The competent department classifies tourist camps into categories Based on the Operational Classification Manual for Tourist camps issued by a decision of the Chairman.
2. The classification manual defines the details of the classification system, criteria, and grades; the responsible manager must adhere to the completion of the minimum mandatory standards.
3. The responsible manager must provide the correct information in the evaluation process and is held responsible for the legitimacy of the information provided. The evaluation is final after the payment of the prescribed fees and being approved by the competent department and issuing a classification certificate.
4. The validity of the classification is linked to the term of the license unless its classification is modified by a decision of the Chairman, based on the recommendation of the Concerned Department.

المستندات المطلوبة، وتكون مدة الترخيص خمس سنوات، ويجوز تجديد الترخيص لمدة أو مدد أخرى مماثلة بعد أداء الرسم المحدد.

#### المادة (٦)

##### تجديد الترخيص

على المرخص له التقدم بطلب تجديد الترخيص قبل موعد انتهائه بشهر على الأقل، ويكون طلب التجديد على النموذج المعد لذلك، مشفوعاً بالمستندات اللازمة التي تحددها الإدارة المختصة وبوجه خاص ما يلي:

- ١) بيان بعدد العاملين بالمنشأة مصدقاً عليه من جهة الاختصاص.
- ٢) البرامج والأعمال التي تم تنفيذها من خلال المنشأة السياحية خلال فترة الترخيص السابقة.
- ٣) أي مستندات أو بيانات إضافية تحددها الإدارة المختصة.

تصدر الإدارة المختصة الترخيص المجدد عند استيفاء الطلب للشروط اللازمة لتجديد الترخيص وأداء الرسوم المقررة.

#### المادة (٧)

##### تصنيف المخيمات السياحية

١. تقوم الإدارة المختصة بتصنيف المخيمات السياحية الى فئات بناء على دليل التصنيف المخيمات السياحية الصادر بقرار من رئيس قطر للسياحة.
٢. يحدد دليل التصنيف تفاصيل نظام ومعايير التصنيف والدرجات، وتتقيد المخيمات السياحية بإنجاز الحد الأدنى للمعايير الإلزامية على الأقل.
٣. ويجب على المدير أو المسؤول عن إدارة المخيم السياحي في مرحلة التصنيف تقديم المعلومات الصحيحة في عملية التقييم، ويتحمل المسؤولية عن صحة المعلومات المقدمة. ويعد التقييم نهائياً بعد اعتماده من قبل الإدارة المختصة بعد أداء الرسوم المقررة وإصدار شهادة التصنيف.
٤. تكون صلاحية التصنيف مرتبطة بمدة الترخيص ما لم يتم تعديل تصنيفها بقرار من رئيس قطر للسياحة، بناء على توصية الإدارة المختصة.



## Article (8)

## المادة (٨)

In addition to all the obligations imposed on the licensee under the provisions of Law No. (20) of 2018, and referred to above, and to all the obligations imposed on hotel and tourist facilities under the provisions of Circular No. (1) for 2019 on the controls of work in hotel and tourist facilities (Attachment 3). The licensee must uphold the following general duties and obligations:

بالإضافة إلى الالتزامات المقررة على المنشأة المرخص لها بموجب أحكام القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨، والمشار إليها أعلاه، والالتزامات المقررة على المنشآت الفندقية والسياحية بموجب التعميم رقم (١) لسنة ٢٠١٩ بشأن ضوابط العمل في الفنادق والمنشآت السياحية (الملحق رقم 3) يلتزم المرخص له بأداء الواجبات والالتزامات العامة التالية:

### 1. Tourism activity authorization:

### ١. ترخيص الأنشطة السياحية:

#### a. For Tourist Activities that entail transportation to and from the camp:

أ. بالنسبة للأنشطة السياحية التي تتطلب التنقل من وإلى المخيم:

- 1) If the licensee offers a tourist transportation in 4x4 vehicle that it directly or partially operates, the establishment must ensure that the vehicle and the driver have all necessary licenses and permits by competent authorities, if applicable.
- 2) If the licensee contracts another provider to conduct said tourist activity, then the licensee must ensure that providers have all necessary licenses and permits by competent authorities if applicable.

١) في حال كان المرخص له يقدم وسيلة نقل سياحي (تعتمد على استخدام مركبات الدفع الرباعي)، ويتولى تشغيلها بشكل مباشر أو جزئي، ينبغي للمنشأة التأكد من حصول المركبة والسائق على جميع التراخيص والتصاريح اللازمة من قبل الجهات المختصة، على النحو المطلوب.

٢) في حال تعاقد المرخص له مع أحد مزودي الخدمات الآخرين لممارسة النشاط السياحي المذكور، فيجب على المرخص له التأكد من حصول مقدمي الخدمة على جميع التراخيص والتصاريح اللازمة من قبل الجهات المختصة، وفق ما هو مناسب.

#### b. For Tourist Activities operated in the tourist camp:

ب. بالنسبة للأنشطة السياحية التي يتم تقديمها في المخيم السياحي:

- 1) If the licensee offers a tourist activity that it directly or partially operates, the licensee must check and obtain all necessary licenses from Qatar Tourism and other competent authorities where applicable.
- 2) If the licensee offers a tourist activity that is operated by another provider, then the licensee must only contract and work with activity providers licensed by Qatar Tourism or other competent authorities.

١) في حال كان المرخص له يدير أحد الأنشطة السياحية و/أو يُنفّذ بشكل مباشر أو جزئي، يجب على المرخص له الحصول على جميع التراخيص اللازمة لمزاولة هذا النشاط من "قطر للسياحة" أو الهيئات المختصة الأخرى، على النحو المطلوب.

٢) في حال كان المرخص له يزاول نشاطاً سياحياً يتم تنفيذه بالتعاون مع أحد مقدمي الخدمات السياحية الآخرين، يلتزم المرخص له بالتعاقد والعمل فقط مع مقدمي الخدمات المرخص لهم من "قطر للسياحة" أو الهيئات المختصة الأخرى.

For example: If the licensee is providing Quad biking activity to its guests, then the licensee must only work with a provider licensed by Qatar Tourism to conduct Quad biking. If the licensee provides Quad biking activities themselves, then necessary licenses must be.

على سبيل المثال: في حال كان المرخص له يقدم أنشطة ركوب الدراجات الرباعية لضيوفه، فيجب عليه الالتزام بالعمل فقط مع مزودي الخدمات المرخص لهم من قبل قطر للسياحة لتقديم خدمات ركوب الدراجات الرباعية. أما في حال كان المرخص له يوفر أنشطة ركوب الدراجات الرباعية بنفسه، فيتعين عليه استيفاء جميع التراخيص اللازمة لذلك.

2. The licensee must comply with the requirements, conditions, and criteria related to, and the type and standard of, tourist camps as applicable to the classification criteria stipulated in Article (2) of this circular and the resolutions and instructions issued in pursuance thereof.

#### Article (9)

Environmental protection:

The licensee must be considerate to the environment and adhere to the minimum environmental sustainability requirements stipulated in the Classification Manual.

#### Article (10)

Safety and emergency management procedures

1. The Licensee must comply with the instructions issued by concerned entities in respect of security, public health, safety, first aid, and evacuation requirements.
2. The licensee must comply with minimum safety requirements stipulated in the Classification Manual.
3. The General Manager shall immediately notify relevant entities of any accident relating to the safety and security of the guests, employees, or facilities.

#### Article (11)

Maintenance of records and data sharing

The licensee must create records which contain all information related to the camp and any other information determined by the Qatar Tourism; update these records on a weekly basis; maintain the same; and make them accessible to Qatar Tourism upon request. The records must include but are not limited to:

1. Camp data in terms of the number of employees, activities and services, and any other operational information.
2. Information on the number of visitors in certain periods, their nationalities, and total expenditure.

٢. يجب على المرخص له الالتزام بالمتطلبات والشروط والمعايير المتعلقة بالمخيمات السياحية، ونوعها ومعاييرها الرئيسية بما يتماشى مع معايير التصنيف المنصوص عليها في المادة (٢) من هذا التعميم، والقرارات والتعليمات الصادرة بموجبه.

#### المادة (٩)

حماية البيئة

يجب على المرخص له مراعاة المعايير البيئية، والالتزام بالحد الأدنى لمتطلبات الاستدامة البيئية المنصوص عليها في دليل التصنيف.

#### المادة (١٠)

إجراءات السلامة وإدارة الطوارئ

١. يجب على المرخص له الالتزام بالتعليمات الصادرة عن الجهات المعنية بشأن متطلبات الأمن، والصحة، والسلامة العامة، والإسعافات الأولية، والإخلاء.
٢. يجب على المرخص له الالتزام بالحد الأدنى لمتطلبات السلامة المنصوص عليها في دليل التصنيف.
٣. يلتزم المدير العام بإخطار الجهات المعنية فور وقوع أي حادث يتعلق بسلامة وأمن الضيوف أو الموظفين أو المرافق

#### المادة (١١)

حفظ السجلات ومشاركة البيانات

يلتزم المرخص له بإنشاء سجلات تحتوي على جميع المعلومات المتعلقة بالمخيم وأي معلومات أخرى تحددها قطر للسياحة. ينبغي تحديث هذه السجلات بوتيرة أسبوعية، والحفاظ عليها وتقديمها إلى قطر للسياحة عند طلبها. يجب أن تشمل تلك السجلات على البيانات التالية على سبيل المثال لا الحصر:

١. عدد الموظفين والأنشطة والخدمات التي يقدمها المخيم، بالإضافة إلى أي معلومات تشغيلية أخرى.
٢. لبيانات المتعلقة بعدد الزوار في فترات معينة، وجنسياتهم، وإجمالي نفقاتهم.



## Article (12)

### Activities and programs

All activities offered to the camp visitors should be in line with local customs and culture. List of all the new activities and programs should be shared with Qatar Tourism and approved before being marketed and launched.

## Article (13)

### Duties to employees

The licensee may hire employees to operate the business. Employees must be competent persons, capable of carrying out their duties. The licensee shall ensure:

1. All employees:
  - a. Have sufficient knowledge, capabilities, and training to exercise their role.
  - b. Embody a Service Excellence ethos whereby they strive to offer the best possible experience and support to potential customers.
  - c. Complete mandatory trainings outlined by Qatar Tourism and other competent authorities.
2. Employees hired to conduct tourist activities:
  - a. Are licensed, when applicable, to conduct tourist activities.
  - b. Will remain vigilant in enforcing the outlined activity regulations.
3. Tourist guides:
  - a. Licensees are required to only work with and offer the services of licensed specialized tour guides.
  - b. Tour guides must be fit for the group of tourists they are guiding in terms of knowledge and language ability.
  - c. Tour guides must be instructed to display their license identification, so it is visible whilst conducting tours.

## المادة (١٢)

### الأنشطة والبرامج

يجب أن تتوافق جميع الأنشطة المقدمة لزوار المخيم مع العادات والتقاليد والثقافة المحلية. يجب تقديم قائمة شاملة بجميع الأنشطة والبرامج الجديدة لقطر للسياحة، والحصول على موافقة الهيئة بشأنها قبل الترويج لها وإطلاقها.

## المادة (١٣)

### واجبات الموظفين

يجوز للمرخص له تعيين موظفين لتسيير وإدارة أعمال المنشأة. يجب أن يكون الموظفون أشخاصاً مؤهلين وقادرين على أداء واجباتهم. يجب على المرخص له التأكد من أن:

١. جميع الموظفين:
  - أ. لديهم المعرفة والقدرات الكافية والتدريب المناسب لممارسة أدوارهم الوظيفية.
  - ب. يطبقون أعلى معايير التميز والكفاءة، ويحرصون دوماً على تقديم أفضل تجربة ممكنة للعملاء، وتوفير الدعم اللازم لهم.
  - ج. يستكملوا أي برامج تدريبية إلزامية تحددها قطر للسياحة، والجهات المختصة الأخرى.

٢. يجب أن يتمتع الموظفون المعينون لتنفيذ الأنشطة السياحية بالإمكانات التالية:
  - أ. الحصول على ترخيص من الجهات المختصة بتنفيذ الأنشطة السياحية، وفق ما هو مناسب.
  - ب. الحرص على تطبيق اللوائح التنظيمية، والمعايير المعتمدة بشأن الأنشطة السياحية.

٣. فيما يخص المرشدين السياحيين:
  - أ. يلتزم المرخص له بالعمل مع المرشدين السياحيين المتخصصين المرخص لهم فقط، وعرض خدماتهم السياحية.
  - ب. يجب اختيار المرشدين السياحيين المؤهلين لمرافقة المجموعات السياحية، والتحقق من امتلاكهم للمعرفة والقدرات اللغوية المناسبة.
  - ج. ينبغي للمرشدين السياحيين إظهار التصاريح الخاصة بهم، وعرضها بصورة واضحة أثناء قيامهم بالجولات السياحية.

## Article (14)

### Duties relating to customers

1. With regards to ensuring the accuracy of information provided to the customer, the licensee shall:
  - a. Not fake or mislead the representation of information to customers on matters including but not limited to:
    - 1) Advertisement or promotional material.
    - 2) Existence or location of, or access to a place or attraction.
    - 3) Standard or price of accommodation.
    - 4) Standard or price of food and beverages.
    - 5) Provision and type of guiding services.
    - 6) Conditions about reservations, payment, refunds, or cancellations.
  - b. Not charge customers for goods or services that are already available free of charge to the public.
  - c. Display the types, categories, and prices of the services the licensee provides on the official website or any other medium. The publication shall be made in Arabic and English and shall be clearly visible.
  - d. Ensure that pricing information/quotations given to customers disclose the total cost of the goods and/or services being sold as well as provide customers with an itemized receipt or reservation confirmation.
  - e. Provide the customer with the information necessary for safety and security according to the activity regulations and safety and emergency plan.
2. Provision of goods or services: In case the licensee is not able to provide the customer with agreed-upon services, the customer should be provided with an alternative offering of the same or higher degree. In case that the aggrieved customer requests a refund of their money or if an alternative option is not provided to them, the licensee shall refund the full value paid by the customer without delay.

## المادة (١٤)

### الواجبات المتعلقة بالعملاء

١. لضمان دقة المعلومات المقدمة إلى العملاء، يلتزم المرخص له بما يلي:
  - أ. تقديم معلومات دقيقة إلى العملاء حول جميع الأنشطة والخدمات المقدمة، بما يشمل على سبيل المثال لا الحصر:
    - (١) المواد الإعلانية أو الترويجية.
    - (٢) الأماكن، أو المعالم السياحية المتاحة، أو مواقعها، أو إمكانية الوصول إليها.
    - (٣) أسعار خدمات الإقامة والخدمات
    - (٤) أسعار خدمات الأتعمة والمشروبات
    - (٥) الخدمات الإرشادية المقدمة، وطبيعتها.
    - (٦) شروط الحجز، أو الدفع، أو استرداد المبالغ المدفوعة، أو الإلغاء.
  - ب. يلتزم المرخص له بعدم فرض أي رسوم على العملاء مقابل السلع أو الخدمات المقدمة مجاناً للعمامة.
  - ج. عرض أنواع وفئات وأسعار الخدمات التي يقدمها المرخص له على موقعه الرسمي أو أي وسيلة أخرى. يجب أن يتم نشر تلك البيانات باللغتين العربية والإنجليزية، وأن تكون ظاهرة بشكل واضح.
  - د. يجب التحقق من دقة معلومات التسعير أو عروض الأسعار المقدمة إلى العملاء، وتوضيحها للتكلفة الإجمالية للسلع و/أو الخدمات المباعة أو المقدمة، بالإضافة إلى تزويد العملاء بإيصال مفصل أو تأكيد للحجز.
  - هـ. تزويد العملاء بالمعلومات المتعلقة بالسلامة والأمن وفقاً للوائح الأنشطة السياحية، وخطط السلامة والطوارئ المعتمدة.
٢. تقديم السلع أو الخدمات: في حال عدم قدرة المرخص له على تقديم الخدمات المتفق عليها إلى العميل، يلتزم المرخص له بتزويد العميل بعرض بديل من نفس الدرجة أو أعلى. يلتزم المرخص له بإعادة المبلغ الكامل المدفوع من قبل العميل المتضرر دون تأخير إذا طلب العميل استرداد المبالغ المدفوعة أو لم يتم تزويده بخيار بديل.



**Article (15)**

**المادة (١٥)**

**Measuring customer satisfaction**

**قياس رضا العملاء**

Licensees are required to collect and keep record of customer satisfaction with goods and service offered. Licensee should share all customer satisfaction data with Qatar Tourism upon request.

يُتعيّن على المرخّص لهم جمع السجلات بشأن مدى رضا العملاء عن السلع والخدمات المقدّمة والاحتفاظ بها. يجب على المرخّص له مشاركة كافة بيانات رضا العملاء مع قطر للسياحة عند الطلب.

**Article (16)**

**المادة (١٦)**

**Addressing complaints**

**النظر في الشكاوى**

Licensees are required to address complaints raised by customers in a timely and professional manner. Licensee should record all complaints and share with Qatar Tourism upon request.

يُتعيّن على المرخّص لهم النظر في الشكاوى التي يقدمها العملاء في الوقت المناسب وبأسلوب مهني. يجب على المرخّص له تسجيل كافة الشكاوى ومشاركتها مع قطر للسياحة عند الطلب.

These instructions shall be effective as of its date, until further notice. Any previous circulars or instructions that contravene with the provisions of this circular will be null and void.

تسري التعليمات الواردة في هذا التعميم اعتباراً من تاريخه، وذلك حتى إشعار آخر، وتلغى أي تعاميم أو تعليمات سابقة قد تتعارض مع الأحكام الواردة فيه.

Qatar Tourism appreciates your cooperation in implementing these instructions to avoid legal liability prescribed by Law No. (20) of 2018.

تُقدّر قطر للسياحة تعاونكم والتزامكم بتنفيذ هذه التعليمات لتجنّب أي مساءلة قانونية قد تترتب على مخالفتها، وفقاً لأحكام القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨.

Issued on Thursday, 04/08/2022

صدر في هذا اليوم: الخميس الموافق: ٢٠٢٢/٠٨/٠٤



أكبر الباكر  
رئيس قطر للسياحة  
Akbar Al Baker  
Chairman

**Attachments:**

**المرفقات:**

1. Attachment 1 – Registration in the System Manual
2. Attachment 2 – Classification Manual for Tourist Camps
3. Attachment 3 – Circular No. (1) for 2019 on the controls of work in hotel and tourist facilities

١. الملحق رقم (١) – دليل التسجيل في النظام
٢. الملحق رقم (٢) – دليل تصنيف المخيمات السياحية
٣. الملحق رقم (٣) – التعميم رقم (١) لسنة ٢٠١٩ بشأن ضوابط العمل في الفنادق والمنشآت السياحية