

Circular No. (5) of the year 2022

تعميم رقم (٥) لسنة ٢٠٢٢

Circular issued by Qatar Tourism regarding

تعميم صادر من قطر للسياحة بشأن:

Instructions for licensing, classification,
and operation of Tourism Offices,

تعليمات ترخيص، تصنيف، وتشغيل مكاتب
السياحة،

Dear Managers of Tourism Offices,

السادة/ مدراء المكاتب 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."

وبالإشارة 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 مزاولة 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 the year 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 عن قطر للسياحة بناءً على التنسيق المشترك بين قطر للسياحة والجهات المختصة في الدولة بشأن ضوابط العمل بالأنشطة السياحية والمنشآت الفندقية والسياحية.

In reference to Article (23) of Law No. (20) of 2018 on the regulation of tourism, which states that upon the proposal of the competent department, the President shall issue the Classification Manual for hotel establishments,

وبالإشارة إلى الموضوع المذكور أعلاه وإعمالاً لأحكام المادة (٢٣) من القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨ بشأن تنظيم السياحة، والتي تنص على ما يلي: "يصدر بقرار من الرئيس، بناءً على اقتراح

tourist establishments, and offices organising tourist festivals and tourist events.

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 organising 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 licence, unless the classification is amended by a decision of the President, upon the recommendation of the competent department, due to the decrease in the class assigned to such establishments or offices.

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.

We bring to your attention, that in coordination with the competent authorities of the State, it has been decided to adopt measures, requirements, and standards regarding the activity of Tourism Offices in line with international best practices. This regulation aims to increase the transparency and standardization of the sector, support Qatar Tourism strategy, drive world-class Service Excellence and provide an exceptional tourism experience.

فإننا نوجه عنايتكم الكريمة، بأنه وبالتنسيق مع الجهات المعنية بالدولة فقد تقرر اعتماد إجراءات ومعايير بشأن مزاولة نشاط المكاتب السياحية، وقد تم إعداد اشتراطات ومعايير هذه المكاتب وفق أفضل الأسس والمعايير المطبقة عالمياً، وذلك لزيادة الشفافية وتوحيد القطاع، لدعم استراتيجية قطر للسياحة ودفع التميز في الخدمة على مستوى عالمي وتوفير تجربة سياحية استثنائية.

The following has been decided:

فقد تقرر ما يلي:

Article (1)

المادة (١)

Regulations of work in Tourism Offices of all categories

ضوابط العمل في مكاتب السياحة بكافة فئاتها

1. Tourism Offices 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.
3. Any tourism office that provides their services online must abide by the provisions of this circular and supporting instructions issued by Qatar Tourism to the

١. تخضع مكاتب السياحة بكافة فئاتها لقانون تنظيم السياحة رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨ والتعليمات التي تصدر عن قطر للسياحة، بالتنسيق المشترك بين قطر للسياحة والجهات المختصة في الدولة.
٢. يُحظر مزاولة هذا النشاط دون أن يكون المكتب حاصل على رخصة مزاولة نشاط سياحي سارية من قبل قطر للسياحة.
٣. يجب على جميع المكاتب السياحية التي تقدم خدماتها عبر الإنترنت الإلتزام بالأحكام الواردة في هذا التعميم والتعليمات الداعمة

extent that these provisions do not conflict with the nature of tourism offices' online services.

الصادرة عن قطر للسياحة بالقدر الذي لا تتعارض فيه هذه الأحكام مع طبيعة الخدمات السياحية الإلكترونية التي تقدمها هذه المكاتب.

Article (2)

المادة (٢)

Tourism Offices licensing conditions

شروط واجراءات ترخيص مكاتب السياحة

1. The applicant must fulfil the following conditions:

١. يجب على طالب الترخيص استيفاء الشروط التالية:

a. Natural persons:

- Their age should not be less than twenty-one years of the Gregorian calendar.
- They must have full civil capacity.
- They must be of good conduct and good reputation.
- They should not have been subject to a final court judgment on a crime involving dishonour or dishonesty unless the judgement has been reconsidered.
- They should not be prohibited from practicing tourist activity or included in the list of those banned from practicing this activity, prepared by the competent department.

- أ. الأشخاص الطبيعيون:
- يجب ألا تقل أعمارهم عن ٢١ سنة وفق التقويم الميلادي.
 - يجب أن يتمتعوا بالأهلية المدنية الكاملة.
 - يجب أن يتمتعوا بحسن السلوك والسمعة الطيبة.
 - ألا يكون قد صدر بحقهم حكم قضائي نهائي في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة، إلا إذا أعيد النظر فيه.
 - ألا يكونوا حُظروا من مزاولة النشاط السياحي أو يكونوا من المدرجين في قائمة الحظر من مزاولة هذا النشاط، والتي تعدها الإدارة المختصة.

b. Legal persons:

- There shall be no final court judgment issued against one of the administrators or partners in a crime involving breach of honour or trust unless the judgement has been reconsidered.
- None of the administrators or partners may be prohibited from practicing the tourism activity or be included in the list of those prohibited from practicing this activity, prepared by the competent department.

- ب. الأشخاص الاعتباريون:
- 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.
 - ألا يكون قد تم حَظَر أحد القائمين على الإدارة أو الشركاء من مزاولة النشاط السياحي أو يكونوا من المدرجين في قائمة الحَظَر من مزاولة النشاط السياحي الصادرة عن الإدارة المختصة.

2. The office must have a full-time executive director who meets the following conditions:

٢. يجب أن يتوفر لدى المكتب مدير تنفيذي بدوام كامل يستوفي الشروط التالية:

a. Must be the owner of the office, one of the partners or one of the delegates in

the commercial registry in financial or administrative matters.

- b. Must have no less than 3 years of work experience and a university degree in tourism, or no less than 5 years of work experience in tourism sector.

أ. أن يكون صاحب المكتب أو أحد الشركاء فيه أو أحد المفوضين في السجل التجاري فيما يخص المسائل المالية أو الإدارية.
ب. أن يتمتع بخبرة عملية لا تقل عن 3 سنوات في مجال السياحة وشهادة جامعية، أو ما لا يقل عن 5 سنوات من الخبرة العملية في القطاع السياحي.

Article (3)

License Application Procedures

1. License application along with the required documents must be submitted to the competent department through the electronic licensing system. Instructions for the registration and submission of the application in the system are indicated in the attachment (1). All the required supporting documents are listed in the attachment (2).
2. The applicant must obtain all the necessary approvals from the relevant authorities in the State determined by the competent department.
3. The applicant must submit a written declaration to comply with all the specifications, conditions and technical controls related to Tourism Offices.

Article (4)

License Issuance

Applications are kept in designated records, and the information and data logged in those records is 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. If, within such time limit, no decision is made, the application shall be deemed rejected.

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.

المادة (٣)

إجراءات طلب الحصول على ترخيص

١. يجب تقديم طلب الترخيص وجميع الوثائق المطلوبة إلى الإدارة المختصة من خلال نظام الترخيص الإلكتروني (للتعرف على طريقة التسجيل وتقديم الطلبات من خلال النظام يرجى الاطلاع على المرفق رقم (١). يشتمل المرفق رقم (٢) على جميع البيانات والمستندات المطلوبة.
٢. يجب على مقدم الطلب استيفاء جميع الموافقات المطلوبة من الجهات المعنية بالدولة (على النحو الذي تحدده الجهة المختصة).
٣. يجب على مقدم الطلب تقديم تعهد خطي بالالتزام بالموصفات والشروط والضوابط الفنية والتشغيلية المنظمة لعمل مكاتب السياحة.

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 إنقضاء هذه المدة دون رد رفضاً ضمناً له.

تصدر الإدارة المختصة الترخيص إلى المنشأة طالبة الترخيص خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديم

Article (5) Validity of License

The license stipulates the details of the licensed Tourism Offices according to the inspection form in attachment (3). The term of the license shall be five years and it may be renewed for a similar period or periods upon the settlement of the applicable fees. Attachment (4) indicates the license fees.

Article (6) License Renewal

The licensee shall apply for license renewal at least one month before its expiry date. The renewal application shall be submitted to Qatar Tourism, along with the necessary documents determined by the competent department such as the following:

1. A statement of the number of employees working for licensee, certified by the competent authority.
2. Programmes and works implemented by the Tourism Office during the previous licensing period.
3. Any additional documents or data determined by the competent department.

The competent department shall issue the renewed license when the application fulfils all the conditions necessary for the renewal of the license and the payment of the prescribed fees is completed.

Article (7) Classification of Tourism Offices

1. The competent department classifies Tourism Offices based on the Operational Classification Manual for Tourism Offices issued by a decision of the Chairman (attachment 5).
2. 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.

المادة (٥) صلاحية الترخيص

يحدد الترخيص تفاصيل المكتب السياحي المرخص له (بحسب نموذج المعاينة الموضح في المرفق رقم (٣)). تكون مدة الترخيص خمس سنوات، ويجوز تجديد الترخيص لمدة أو مددٍ أخرى مماثلة بعد سداد الرسوم المقررة (على النحو الموضح في المرفق رقم (٤) بشأن رسوم الترخيص).

المادة (٦) تجديد الترخيص

على المكتب السياحي المرخص له التقدم بطلب لتجديد الترخيص إلى "قطر للسياحة" قبل موعد انتهائه بشهر واحدٍ على الأقل، في النموذج المعدّ لذلك، مشفوعاً بجميع المستندات التي تحددها الإدارة المختصة على النحو التالي:

١. بيان بعدد العاملين بالمكتب السياحي مصدقاً عليه من الجهة المختصة.
٢. البرامج والأعمال التي نفذها المكتب السياحي خلال فترة الترخيص السابقة.
٣. أي مستندات أو بيانات إضافية تحددها الإدارة المختصة.

تُصدر الإدارة المختصة الترخيص المُجدد عند استيفاء الطلب للشروط اللازمة لتجديد الترخيص، وسداد الرسوم المقررة.

المادة (٧) تصنيف مكاتب السياحة

١. تُصنّف الإدارة المختصة مكاتب السياحة إلى فئاتٍ رئيسية بناءً على دليل التصنيف التشغيلي للمكاتب السياحية الصادر بقرار من الرئيس. (المرفق رقم ٥)
٢. تكون صلاحية التصنيف مرتبطة بمدة الترخيص ما لم يتم تعديل التصنيف بقرار من الرئيس، بناءً على توصية الإدارة المختصة.

3. Licensee may combine the two classification categories for an additional fee stipulated in attachment (4).

٣. يجوز للمرخص له الجمع بين فئتين مقابل رسوم إضافية (على النحو المنصوص عليه في المرفق رقم (٤)).

Article (8)

General duties

In addition to all the obligations imposed on the licensee under the provisions of Law No. (20) of 2018, and referred to above, the licensee must uphold the following general duties and obligations:

1. For tourist activities operated in the State of Qatar:
 - If the establishment offers a tourist activity that it directly or partially operates and/or conducts, the establishment must be licensed to conduct such activity if the activity is licensed by Qatar Tourism or other relevant regulating authorities. Before performing the tourist activity, it is the licensee's obligation to check whether the activity requires any additional licenses.
 - If the establishment offers a tourist activity that is conducted by another provider, the establishment must only contract and work with activity providers licensed by Qatar Tourism or by other relevant regulating authorities.
2. For tourist activities operated outside the state of Qatar, establishments are required to obtain the necessary permits and licenses to conduct tourist activities themselves or must work with licensed providers where possible.
3. Licensee may not make any change to the trade name of the facility or its management without sending first written notification of such change to Qatar Tourism.

المادة (٨)

الالتزامات العامة

بالإضافة إلى الإلتزامات المقررة على المنشأة المرخص لها بموجب أحكام القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨، والمشار إليها أعلاه، يلتزم المرخص له بأداء الواجبات والالتزامات العامة التالية:

١. فيما يخص الأنشطة السياحية القائمة في دولة قطر:
 - في حال كانت المنشأة تدير أحد الأنشطة السياحية و/أو تنفذه بشكل مباشر أو جزئي، يجب على المنشأة الحصول على ترخيص بمزاولة هذا النشاط في حال كان من بين الأنشطة المرخصة من "قطر للسياحة" أو الهيئات التنظيمية الأخرى ذات العلاقة، وتلتزم المنشأة المرخص لها بالتحقق مما إذا كانت أنشطتها السياحية تتطلب تراخيص إضافية قبل البدء بمزاولتها.
 - في حال كانت المنشأة تزاوّل نشاطاً سياحياً يتم تنفيذه بالتعاون مع أحد مقدمي الخدمات السياحية الآخرين، تلتزم المنشأة بالتعاقد والعمل فقط مع مقدمي الخدمات المرخص لهم من "قطر للسياحة" أو الهيئات التنظيمية الأخرى ذات العلاقة.
٢. فيما يخص الأنشطة السياحية القائمة خارج دولة قطر، يجب على المنشآت السياحية الحصول على التصاريح والتراخيص اللازمة لمزاولة الأنشطة السياحية، أو الإلتزام بالعمل مع مقدمي الخدمات المرخص لهم (وفق ما هو مناسب).
٣. يجب الإلتزام بعدم إجراء أي تعديل على الاسم التجاري للمنشأة أو هيكل إدارتها إلا بعد إخطار "قطر للسياحة" كتابياً بهذا التعديل.

4. Licensee may not make any change to the ownership of the facility without the approval of Qatar Tourism.
5. Licensee must have at least one employee available during operational hours of the office who is proficient in Arabic and English.
6. Licensee must provide the customer with an invoice in Arabic and English languages or other languages determined by the competent department, including a description of the services and the price of each service.
7. Licensee must be considerate to the environment and dispose any waste material in the manner recommended by the competent environmental authorities.

Article (9)

Tour programmes and itineraries

At least 15 days before activation or being offered for sale, the Tourism Office must submit their tour itineraries and programmes to Qatar Tourism. The submission must be completed on the website.

Article (10)

Maintenance of records and data sharing

The establishment must keep records and reports to document their work. It must provide all the information Qatar Tourism needs to evaluate the tourism experience according to the mechanisms specified by a decision of Qatar Tourism, with data that include:

1. The number of employees, activities, services, and other operational information about the Tourism Office.
2. Information on the number of visitors in given periods, their nationalities, and total expenditures.
3. The full record of individual and group trips organized by the tourism office.

٤. يجب ألا يتم إجراء أي تعديل في ملكية المنشأة إلا بعد الحصول على موافقة "فطر للسياحة" في هذا الشأن.
٥. يجب أن يعمل لدى المنشأة المرخص لها موظف واحد على الأقل (خلال ساعات العمل الرسمية للمكتب) يجيد اللغتين العربية والإنجليزية.
٦. تلتزم المنشأة المرخص لها بتزويد العملاء بفاتورة توضح جميع الخدمات المقدمة، وقيمة كل منها باللغتين العربية والإنجليزية أو باللغات الأخرى التي تحددها الإدارة المختصة.
٧. يجب على المنشأة المرخص لها الامتثال للمعايير البيئية المطلوبة وأن تتخلص من أي نفايات أو مخلفات بالطريقة التي توصي بها السلطات البيئية المختصة.

المادة (٩)

برامج الرحلات ومساراتها

تلتزم المكاتب السياحية بتقديم قائمة شاملة بمسار الرحلات والبرامج السياحية إلى قطر للسياحة قبل تقديمها أو تفعيلها بمدة لا تقل عن ١٥ يومًا، كما يجب تقديمها على الموقع الإلكتروني.

المادة (١٠)

حفظ السجلات ومشاركة البيانات

يجب أن تحتفظ المنشأة بالسجلات والتقارير الإدارية التي توثق أعمالها، وأن تقدم جميع المعلومات التي قد تحتاجها قطر للسياحة لتقييم التجربة السياحية وفق الآلية المحددة لذلك، وبموجب القرارات الصادرة عن قطر للسياحة في هذا الشأن، بما يشمل البيانات التالية:

١. عدد الموظفين والأنشطة والخدمات التي يقدمها المكتب، بالإضافة إلى أي معلومات تشغيلية أخرى حول المكتب.
٢. البيانات المتعلقة بعدد الزوار في فترات معينة، وجنسياتهم، وإجمالي نفقاتهم.
٣. سجل كامل يوضح رحلات الأفراد والمجموعات السياحية التي ينظمها المكتب.

Article (11)

Safety and emergency management procedures

The establishment must develop a safety plan that outlines a detailed response to the emergency situations, including but not limited to injury, death, evacuation and other emergencies related to the tourism activities. It shall also submit a detailed report to Qatar Tourism after an accident within 24 hours.

Article (12)

Operational specifications and requirements

- Physical headquarters and branch offices must:
 - Be not less than 30 sqm and meet the requirements of prevention, health, and public safety. The offices licensed before the provisions of this Circular and branches of offices that originate in hotels or commercial shopping centres are exempt from these conditions and requirements.
 - The names of the office must be visible in both Arabic and English at the entrance of the office and (if applicable) the building in which it is located.
 - Office opening hours must be displayed at the entrance in both Arabic & English and adhered to.
 - The establishment's tourism license must be displayed on the premises.
- The office must have an online presence, and the website of the office must adhere to the following:
 - Display all information accurately and update it consistently.
 - If the website has a booking and payment function, all terms and conditions must abide by the relevant rules for online sales (e.g., secure

المادة (١١)

إجراءات السلامة وإدارة الطوارئ

يجب أن تضع المنشأة خطة للأمن والسلامة تحدد آلية الاستجابة لحالات الطوارئ على نحو تفصيلي (بما يتضمن على سبيل المثال لا الحصر، الحالات المتعلقة بالإصابة والوفاة والإخلاء، وحالات الطوارئ الأخرى التي قد تتعرض لها الأنشطة السياحية)، بالتنسيق مع الجهات المعنية في الدولة، وتقديم تقرير مفصل لقطر للسياحة بعد أي حادث يقع، خلال فترة لا تتجاوز ٢٤ ساعة.

المادة (١٢)

المواصفات والمتطلبات التشغيلية

- يجب على المكاتب الرئيسية والفرعية الالتزام بالمواصفات التالية:
 - يجب ألا تقل مساحة المكاتب عن ٣٠ متراً مربعاً، وأن تستوفي جميع متطلبات الوقاية والصحة والسلامة العامة المعتمدة. تُعفى من هذه الاشتراطات المكاتب المرخصة قبل سريان أحكام هذا التعميم، والمكاتب الفرعية الموجودة في المنشآت الفندقية أو مراكز التسوق التجارية.
 - يجب كتابة اسم المكتب بصورة واضحة باللغتين العربية والإنجليزية عند مدخل المكتب والمبنى الذي يقع فيه المكتب (إن أمكن).
 - يجب تحديد وعرض ساعات عمل المكتب عند المدخل باللغتين العربية والإنجليزية، والالتزام بها.
 - يجب عرض الترخيص السياحي الصادر باسم المنشأة داخل المبنى.
- يجب أن يكون للمكتب موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت، ويشترط أن يستوفي الموقع الإلكتروني للمكتب المعايير التالية:
 - عرض جميع المعلومات بدقة وتحديثها بشكل مستمر.
 - في حال توافر إمكانية الحجز والدفع من خلال الموقع الإلكتروني حينئذٍ يتعين الالتزام بجميع الشروط والأحكام المتعلقة بالبيع الإلكتروني (بما يشمل على سبيل

payment methods, data protection, terms & conditions).

- c. Display Tourism license and any other relevant certifications and accreditations.
- d. Display official contact information which includes a valid email and a phone number.

Article (13)

Duties relating to customers

With regards to ensuring the accuracy of information provided to the customer, the licensee shall:

1. Provide accurate information to customers on matters including but not limited to:
- a. Mode and standard of transport used for transfers and sightseeing.
- b. Existence of location, or access to a place or attraction.
- c. Standard or price of accommodation.
- d. Standard or price of food and beverages.
- e. Provision and type of guiding services.
- f. Price of entry to tourist attractions, tours, entertainment, or other activities – explicitly mentioning whether these costs are included as part of the travel and/or tour package. Additionally, establishments are prohibited from charging customers for goods or services that are already available free of charge to the public.
- g. Clear booking policy including the terms and conditions of reservation, payment, refund or cancellation provided prior the reservation. Licensees must collect customer's acknowledgement signature and provide a copy of the signed contract to the customer. Licensee must submit all the information about booking

المثال، طرق الدفع الآمنة، وأدوات حماية البيانات، والشروط والأحكام ذات الصلة).

- ج. عرض الترخيص السياحي وأي شهادات واعتمادات أخرى ذات صلة.
- د. عرض بيانات الاتصال الرسمية، والتحقق من صحة البيانات المقدمة (كعنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف).

المادة (١٣)

الواجبات المتعلقة بالعملاء

لضمان دقة المعلومات المقدمة إلى العملاء، يجب أن تلتزم المنشأة المرخص لها بما يلي:

١. تقديم معلومات دقيقة إلى العملاء حول جميع الأنشطة والأعمال الجاري تنفيذها، بما يشمل على سبيل المثال لا الحصر:
- أ. وسائل النقل المستخدمة في التنقل وزيارة المعالم السياحية، ومعاييرها الرئيسية.
- ب. الأماكن أو المعالم السياحية المتاحة أو مواقعها أو إمكانية الوصول إليها.
- ج. أسعار خدمات الإقامة والخدمات السكنية، والمعايير الرئيسية ذات الصلة.
- د. أسعار خدمات الأطعمة والمشروبات، والمعايير الرئيسية ذات الصلة.
- هـ. تقديم الخدمات الإرشادية المطلوبة، وتحديد طبيعتها.
- و. تحديد رسوم دخول المعالم السياحية أو تكلفة الرحلات أو الأنشطة الترفيهية، مع الإشارة بشكلٍ صريحٍ إلى ما إذا كانت تلك التكاليف مشمولة في سعر باقات السفر و/أو الرحلات. بالإضافة إلى ذلك، يُحظر على المنشآت فرض رسوم على العملاء مقابل السلع أو الخدمات المقدمة مجاناً للعمامة.
- ز. سياسة حجز واضحة تشمل شروط الحجز أو الدفع أو استرداد المبالغ المدفوعة أو الإلغاء قبل إجراء الحجز. وعلى الأطراف المرخص لها الحصول على توقيع العميل على توقيعه كإقرار بالسياسات وتقديم نسخة من العقد الموقع. وتلتزم المنشأة المرخص لها بتقديم جميع المعلومات

terms and conditions to Qatar Tourism upon request.

h. Advertisement or promotional materials.

2. Provide clients with the information necessary for safety and security according to the activity regulations and safety and emergency plan.
3. Register on the common online platforms (e.g., TripAdvisor, Google Reviews) to collect and keep record of customers satisfaction data. Additionally, licensee must disseminate Qatar Tourism's survey links to their customers upon request of Qatar Tourism.

Article (14)

Addressing complaints

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

Article (15)

Duties relating to employees of the licensee

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

1. Have sufficient knowledge, capabilities, and training to exercise their role.
2. Embody a Service Excellence ethos whereby they strive to offer the best possible experience and support to potential customers.
3. Complete any mandatory training outlined by Qatar Tourism and other competent entities.

المتعلقة بشروط وأحكام الحجز إلى "قطر للسياحة" عند طلبها.
ح. المواد الإعلانية أو الترويجية.

٢. تزويد العميل بالمعلومات اللازمة للسلامة والأمن وفقاً للوائح المعتمدة، والأنشطة وخطة السلامة والطوارئ المعمول بها.

٣. التسجيل في المنصات الإلكترونية المشتركة (مثل: تريب أذفايزر (TripAdvisor)، وجوجل ريفيوز (Google Reviews) لجمع وحفظ البيانات عن رضا العملاء. فضلاً عن ذلك، ستعمل الأطراف المرخص لها على نشر روابط استبيان عن قطر للسياحة لعملائها عند طلب قطر للسياحة لذلك.

المادة (١٤)

النظر في الشكاوى

تلتزم المنشأة المرخص لها بالنظر في الشكاوى التي يقدمها العملاء في الوقت المحدد وبتابع أعلى معايير المهنية. يجب على المنشأة المرخص لها تسجيل جميع الشكاوى المقدمة، وتقديمها إلى قطر للسياحة عند طلبها.

المادة (١٥)

الواجبات المتعلقة بموظفي المرخص له

يجوز للمنشأة المرخص لها تعيين موظفين لتسيير وإدارة أعمال المنشأة. يجب أن يكون الموظفون المعينون أشخاصاً مؤهلين وقادرين على أداء واجباتهم بالصورة المثلى. يجب على المنشأة المرخص لها التأكد من أن جميع الموظفين:

١. لديهم المعرفة والقدرات الكافية والتدريب الكافي لممارسة أدوارهم الوظيفية.
٢. يطبقون أعلى معايير التميز والكفاءة، ويحرصون دوماً على تقديم أفضل تجربة ممكنة للعملاء، وتوفير الدعم اللازم لهم.
٣. استكمال أي برامج تدريبية إلزامية تحددها قطر للسياحة، والجهات المختصة الأخرى.

The officials of Qatar Tourism in coordination with the officials of other relevant authorities of the State, shall continuously inspect Tourism Offices to ensure compliance with the provisions of the Tourism Law No. (20) of 2018 and the instructions issued according to it.

يتولى موظفو قطر للسياحة المختصين - بالتنسيق مع موظفي الجهات المختصة الأخرى بالدولة - مهمة الرقابة والتفتيش الدوري على مكاتب السياحة للتأكد من التزامها بالعمل وفقاً لأحكام القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨ بشأن تنظيم السياحة، والتعليمات الصادرة بموجبه.

These instructions shall be effective from 17/3/2022, until further notice. Any previous circulars or instructions that contravene the provisions of this circular will be null and void.

تسري التعليمات الواردة في هذا التعميم اعتباراً من يوم الخميس، الموافق ٢٠٢٢/٣/١٧، 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.

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

Issued on Thursday corresponding to الخميس the day of ٢٠٢٢/٣/١٧ الموافق



أكبر الباكر
رئيس قطر للسياحة
Akbar Al Baker
Chairman

Attachments:

- 1) Registration in the system
- 2) Licensing documents
- 3) Survey Form
- 4) Licensing fees
- 5) Operational Classification Manual for Tourism Offices

المرفقات:

- (١) خطوات التسجيل في النظام
- (٢) وثائق الترخيص
- (٣) نموذج المعاينة
- (٤) رسوم الترخيص
- (٥) دليل التصنيف التشغيلي لمكاتب السياحة