



دفتر التحملات الخاصة بمشاركة وكالات الأسفار
في عملية تنظيم الحج لموسم 1431هـ/2010م

منتوج الدرجة الأولى

- بنــــــــــــــــاء على الظهير الشريف رقم 1.97.64 الصــــــــــــــــادر في 4 شوال 1417 (12 فبراير 1997) بتنفيذ القانون رقم 31.96 المتعلق بالنظام الأساسي لوكالات الأسفار.
- بناء على المرسوم رقم 2.90.73 الصادر في 19 ذي القعدة 1410 (13 يونيو 1990) المتعلق بتنظيم واختصاصات وزارة السياحة.
- بناء على قرارات اللجنة الملكية المكلفة بتنظيم الحج لموسم 1431هـ/2010 و1432هـ/2011م.
- وفي إطار تقنين و ضبط العلاقات بين وكالات الأسفار والحجاج، و بهدف حماية الأطراف المعنية بهذه العملية، فإن وزارة السياحة تحرص على تنظيم محكم لعملية الحج يتمثل في:
 - إعداد دفتر للتحملات بالتنسيق مع الجامعة الوطنية لوكالات الأسفار المغربية ينظم عملية الحج.
 - إعداد عقد نموذجي بالتنسيق مع الجامعة يتم إبرامه بين الحاج و الوكالة و يحدد التزامات الطرفين.
 - توزيع حصة الحج التي تفرزها عملية القرعة على وكالات الأسفار التي تتوفر فيها الشروط المعدة لهذه الغاية.
 - مراقبة دقيقة من طرف لجنة مشتركة بين وزارة السياحة و الصناعة التقليدية (قطاع السياحة) ووزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية تسهر على تتبع هذه العملية وتوفد لهذا الغرض إلى الديار المقدسة.

المادة 1

الخصائص العامة لمنتوج الدرجة الأولى:

- 1 — جودة الخدمات المقدمة فيما يخص الإيواء والتغذية.
- 2 — توفير الإقامة في فنادق جيدة بعد مراجعة القائمة المعدة من طرف وزارة السياحة والجامعة الوطنية لوكالات الأسفار المغربية التي ستحدد بعد إجراء المراقبة القبلية.

- 3- توفير النقل الجوي من المملكة المغربية إلى المملكة العربية السعودية مع اعتماد رحلات مباشرة.
- 4 - توفير النقل البري في الديار المقدسة (مع تطبيق نظام الرد الواحد بالمشاعر).
- 5- توفير الإعاشة الكاملة والعمل على توفير شروط الراحة خلال أي —ام التشريق.
- 6- إعداد برنامج محكم لفائدة الحجاج يسمح لهم بتأدية جميع المناسك على الوجه الأكمل، مع إصدار كتيب يتضمن المعلومات الضرورية حول مناسك الحج ، سيقوم بإنجازه الفدرالية الوطنية لوكالات الأسفار المغربية بالتنسيق مع وزارة الأوقاف و الشؤون الإسلامية.
- 7- توفير التأطير التقني والديني الكافي على الشكل الآتي:
- أ - تأطير تقني يقوم به صاحب الوكالة أو مدير الوكالة المعتمد من طرف وزارة السياحة، أو المسؤول عن قسم الحج والعمرة بالإضافة إلى مؤطر تقني واحد لكل 45 حاجا .
- ب - تأطير ديني يقوم به مرشد ديني خاص لكل وكالة، مؤهل من المجلس العلمي المحلي.
- ت - المؤطران التقني و الديني يحتسبان داخل الحصة.

يشترط أن يكتسي كل من التأطير التقني والديني صبغة الاستمرارية أي أن يكون متوفرا خلال كل المدة التي يقضيها الحجاج بمكة والمدينة والمشاعر المقدسة وفي أوقات الوصول والمغادرة سواء بالديار المقدسة أو بالمملكة المغربية.

المادة 2

مواصفات منتج الدرجة الأولى:

الإيواء بمكة المكرمة والمدينة المنورة: ✓

تلتزم الوكالة بضمان إيواء الحجاج سواء بمكة المكرمة أو المدينة المنورة بفنادق مصنفة درجة أولى أ (4 نجوم)، مع الحرص على توافق التصنيف الجاري به العمل في المملكة العربية السعودية مع المستوى العالي للفندق وجودة الخدمات الواجب توفيرهما.

يجب أن يكون الإيواء في غرف ثنائية أو ثلاثية مع مراعاة المساحة الخاصة للشخص الواحد داخل الغرفة و التي يجب أن لا تقل عن معدل 4 مترمربع، مع توفير إعاشة كاملة على شكل بوفيه، في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة.

يجب الاحتفاظ للحجاج بغرفهم طيلة أيام التشريق بالنسبة للإيواء بمكة المكرمة.

مميزات الفنادق:

الموقع:

- يجب أن تقع الفنادق بشوارع رئيسية مرصفتا وداخل مسافة لا تتعدى:
- 800 متر كحد أقصى عن الحرم المكي بمكة المكرمة.
- 300 متر كحد أقصى عن الحرم المدني بالمدينة المنورة.

- الخدمات المطلوبة:

- ❖ خدمة الاستقبال: 24/24
- ❖ خدمة النظافة: تنظيف الغرف وتغيير الفوط يوميا، تغيير الأغطية كل ثلاثة أيام،

المرافق:

- مطاعم ذات طاقة استيعابية كافية، مجهزة بتجهيزات عالية تناسب مستوى الفندق،
- مصاعد كافية مع مراعاة الطاقة الإيوائية للفندق،
- قاعة مخصصة للدروس الدينية،
- مخارج الإغاثة نظيفة و خالية تماما من كل ما يمكنه أن يعوق نزول أو صعود الحجاج.

✓ الخدمات بالمشاعر المقدسة:

ستعمل الجامعة الوطنية لوكالات الأسفار المغربية بتنسيق مع وزارة السياحة على إعداد دفتر التحملات الخاص بالخدمات بالمشاعر المقدسة وعرضه على مقدمي الخدمات من أجل تقديم عروض لهذه الخدمات بشكل جيد و أقل تكلفة. و على مقدم الخدمات الذي يتم اختياره التفاوض مع المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج الدول العربية بشأن العرض المقدم طبقا لمقتضيات دفتر التحملات. و على هذا الأساس لا يحق لأي وكالة التعاقد مع أي مقدم الخدمات غير الذي تعاقدت معه الجامعة الوطنية لوكالات الأسفار المغربية. و هذه الخدمات سوف تشمل:

السكن بمنى: توفير خيمة لكل 10 حجاج، مجهزة بزرابي وأفرشة جديدة و أغطية جديدة و مريحة لم يتم استعمالها من قبل.

الإعاشة بمنى: توفير الإعاشة الكاملة على شكل بوفيه يشمل عدة وجبات متنوعة.

عرفات: إيواء الحجاج بخيام جيدة و نظيفة مجهزة بزرابي و أفرشة جيدة على

أساس 8 حجاج في الخيمة الواحدة، مع توفير وجبة غذاء جيدة على شكل بوفيه مع المشروبات الساخنة و الباردة طول اليوم. ثم توفير وجبة خفيفة توزع على الحجاج قبل توجيههم إلى مزدلفة.

النقل بالمشاعر: توفير حافلات ممتازة و مكيفة و خاضعة لمعايير السلامة

الضرورية، تسع ل 48 مقعد على الأقل لنقل الحجاج من مكة المكرمة إلى المشاعر المقدسة (منى و عرفات و مزدلفة) مع تطبيق الرد الواحد.

✓ مدة الإقامة بالديار المقدسة:

يجب أن تتراوح مدة إقامة الحجاج بالديار المقدسة، في إطار منتج الدرجة الأولى مابين 17 و 21 يوم تتضمن 4 ليالي بالمدينة المنورة.

✓ خدمات إضافية: حقيبة للسفر، حافظ الأحذية، شال للرأس، المزارات بالمدينة المنورة.

✓ ثمن بيع منتج الدرجة الأولى:

تلتزم الوكالة بتسويق منتج الدرجة الأولى بسعر- الذي سيتم تحديده فيما بعد- يراعى فيه تطابق علاقة الثمن بالجودة، دون احتساب مصروف الجيب الخاص للحاج أي المبلغ الذي يتم تحويله إلى العملة السعودية.

المادة 3

الوثائق التي يجب الإدلاء بها لإدارة السياحة لمنح رخصة الحصة واللوحه الإشهارية للوكالات الحاصلة على الحصة:

يجب على الوكالة تقديم شهادة من الجامعة الوطنية لوكالات الأسفار المغربية تؤكد التزام الوكالة بالانخراط في النظام الخاص بضمان حسن سير عملية الحج (طبقا للاتفاقية المبرمة بين قطاع السياحة و الجامعة الوطنية)، وذلك بعد إعلان قطاع السياحة عن لائحة الوكالات المستفيدة من حصة الحج.

المادة 4

الإجراءات والتدابير:

يجب على الوكالات الحاصلة على حصة الحج أن تحرص على احترام الإجراءات والتدابير الجاري بها العمل بالوكالة المغربية وبالديار السعودية، وفي هذا الصدد تلتزم خصوصا بما يلي :

أ - الوفاء بجميع الالتزامات المحددة في المحضر الموقع عليه من طرف وزير الحج بالمملكة العربية السعودية ووزير الأوقاف والشؤون الإسلامية بالمملكة المغربية وكذا بقية المحاضر الموقعة مع الجهات السعودية المسؤولة عن شؤون الحج في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة و كذا الترتيبات الخاصة بقدم الحجاج من بينها:

* عدم إبرام أي تعاقدات أو اتفاقيات لإسكان الحجاج إلا بعد اعتماد وزارة الحج لقوائم المنظمين لعام 1431هـ و صدور "كرت" المنظم من قبل مؤسسة الطوافة المعنية.

* عدم إبرام أي تعاقدات للخدمة مع أي جهة أو مؤسسة طوافة خلافا للمؤسسة التي تتبعها جنسية الدولة التي حصل منها على تصريح العمل، و في حال مخالفة ذلك تتحمل الوكالة ما يترتب على ذلك من إجراءات نظامية تحددها وزارة الحج.

- * لا يجوز التعامل مع غير السعوديين فيما يتعلق بإسكان الحجاج، و يجب أن يكون التعاقد مع الملاك أو المستثمرين أو المؤجرين من السعوديين مباشرة و عدم التعامل مع الوسطاء أو السماسرة أو المتعهدين في هذا الشأن.
- * عدم توكيل أو تفويض المواطنين السعوديين أو المقيمين في المملكة في إبرام أو إنهاء جميع التعاقدات.
- * عدم تنظيم قدوم الحجاج من دول أخرى.
- * ضرورة تثبيت ملصقات "الباركود" الممنوحة من قبل وزارة الحج السعودية في جوازات سفر الحجاج التابعين للوكالة.
- * ضرورة أن يكون شيك الخدمات لكل حاج باسم مكتب الوكلاء الموحد و مسحوبا على أحد البنوك السعودية، و في حال تعذر ذلك يتم سداد أجور الخدمات و النقل نقدا بالريال السعودي أو بشيكات سعودية سياحية.
- * تحديد فترة بداية شهر رجب وحتى منتصف شهر شوال كموعدها لمراجعة ممثلي الوكالات السياحية لوزارة الحج ومؤسسات الطوافة لإنهاء إجراءات التسجيل والحصول على بطاقة منظم.
- * تحديد فترة بداية شهر رجب وحتى الخامس و العشرين من شهر شوال كموعدها محدد لتصديق و توثيق عقود إسكان الحج بمكة المكرمة و المدينة المنورة.
- * تحديد فترة بداية شهر رجب وحتى نهاية شهر شوال كموعدها لاعتماد ملفات المنظمين وإصدار ملصقات الباركود وأمر التأشيرات.
- * تحديد يوم الخامس و العشرين من شهر ذي القعدة من كل عام موعداً نهائياً للحصول على تأشيرات الحج.
- ب - احترام بنود العقد النموذجي المبرم بين الوكالة والحاج.
- ت- إرسال لائحة الحجاج عبر البريد الإلكتروني قبل فاتح غشت 2010.
- ج- إرسال لائحة المندوبين الذين سيتكفون بإجراءات توثيق العقود قبل فاتح يوليو 2010.
- ح - تسليم العقد النموذجي المهيأ من قبل قطاع السياحة إلى كل حاج ، مع تبيان نوع المنتج - هوية الحاج وعنوانه - نوعية الغرفة - نظام الإغاشة - الأئمة - تاريخ الوصول والمغادرة إلى الفندق ، وتوقيع هذا العقد من طرف المسؤول عن الوكالة، مع تبيان اسمه وختم الوكالة ، كما أن الحاج ملزم بتوقيعه و التصديق عليه لدى السلطات الإدارية.
- كما يجب على وكيل الأسفار أن يسلم نسخة من هذا العقد مملوءاً بالكامل إلى إدارة السياحة، و إذا ثبت عدم ملء العقد بالكامل سيعتبر الملف ناقصاً، و سيؤثر ذلك سلباً على النقطة الخاصة بتقييم المنتج ،
- خ - تسليم اللائحة العامة للحجاج لإدارة السياحة.
- د - تسليم جاذبة المعلومات لإدارة السياحة التي يجب ملؤها و توقيعها من طرف المسؤول عن الوكالة، كما يجب إرسالها عبر البريدي الإلكتروني عشرة أيام قبل إيداع الوثائق المطلوبة.
- ذ- تسليم نسخة من العقد النموذجي الخاص بالخدمات بالمشاعر الذي سيبرم مع مقدم الخدمات.

- ر- تسليم إرساليات من الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لسته أشهر إلى إدارة السياحة (من مارس إلى غشت 2010).
- ز- تسليم نسخة من إرسالية شركة الطيران الخاصة بتأكيد حجوزات تذاكر الحجاج.
- ف - تسليم لائحة مفصلة للمؤطرين التقنيين المعيّنين لمرافقة الحجاج إلى إدارة السياحة على أن يتم اختيارهم من ضمن المستخدمين الدائمين للوكالة.
- ق- تسليم شهادة تزكية حديثة (2010) من المجلس العلمي المحلي تثبت أن المؤطر الديني مؤهل لتأطير الحجاج وإرشادهم على أداء مناسكهم على الوجه المطلوب،
- ص - إعداد بطاقة لكل حاج بها صورته تحمل علم المملكة المغربية واسم الوكالة وعنوانها وتتضمن لجميع المعلومات الضرورية (اسم الحاج، مكان الإقامة بمكة والمدينة وأرقام الهاتف الخاصة بالمؤطرين وبمؤسسات الإيواء) على أن تصادق إدارة السياحة على هذه البطاقة.
- ض - إعداد بطاقة خاصة لكل مؤطر تقني وديني مثبتة عليها صورته (مغايرة عن بطاقة الحاج من حيث الشكل واللون) تحمل علم المملكة المغربية وتتضمن جميع المعلومات الضرورية التي تعرف به وبالوكالة التي يعمل معها، مصادق عليها من قبل إدارة السياحة.
- ط - تسليم نسخ عقود الإسكان المبرمة مع أصحاب الفنادق بالمملكة العربية السعودية إلى إدارة السياحة تبين بوضوح عدد الحجاج، عدد ونوعية الغرف، نظام الإعاشة، الفترة الزمنية للإقامة (تاريخ الوصول وتاريخ المغادرة)، وفي حالة فسخ العقود وإبرام أخرى، يجب إعلام إدارة السياحة وتسليمها نسخا من العقود الجديدة في حينه وأن يكون ذلك قبل سفر الحجاج إلى الديار المقدسة.
- ظ - تسليم نسخة من الضمان أو الإيصال الخاص بمصاريف نقل الحجاج التابعين للوكالة لفائدة النقابة العامة للسيارات بالمملكة العربية السعودية، أو إثبات احترام هذا الشرط عن طريق الجامعة الوطنية لوكالات الأسفار في حالة قيام هذه الأخيرة بتقديم ضمان موحد لجميع الوكالات المستفيدة من حصة الحج لهذه السنة.
- ع - تسليم الوثائق التي تثبت المشاركة الفعلية في عملية الحج للجنة المشتركة السالفة الذكر منها: - لوائح التسكين مصادق عليها من قبل أصحاب الفنادق ووكيل الأسفار، المخالصات النهائية، وكل وثيقة تطلبها اللجنة، و بعد عملية الحج، الوثائق التي تثبت التواجد الفعلي للطواقم المؤطر بالديار المقدسة إذا اقتضى الأمر.
- غ - القيام بالإجراءات و الاتصالات اللازمة للحصول على تأشيرة الدخول إلى المملكة العربية السعودية لفائدة الحجاج.
- س- الالتزام بنقل الحجاج من مطار الجهة التي ينتمون إليها.
- ش - الالتزام باحترام مواعيد ذهاب وإياب الحجاج (مع التحفظ فيما يتعلق بالتغييرات التي قد تحدثها شركات النقل الجوي).
- ل - الالتزام بضرورة إشهار اللوحة الرسمية التي تسلم للوكالات المرخص لها بتنظيم عملية الحج برسم سنة 1431هـ/2010م، على واجهة مقر الوكالة وفروعها وذلك طيلة مدة موسم الحج.
- م - التزام وكيل الأسفار مباشرة بعد وصوله إلى الديار المقدسة بموافاة البعثة المركّزية التابعة لوزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية أو إحدى فروعها في كل من مطار جدة

والمدينة المنورة بجميع المعلومات الخاصة بالحجاج وعناوين إقامتهم وأرقام الهاتف وغيرها مدونة في أقراص .
ن – التزام وكيل الأسفار بإيداع الوثائق المذكورة أعلاه بإدارة السياحة قبل فاتح أكتوبر 2010.
هـ – التزام الوكالة بتسوية وضعيتها تجاه مكتب الصرف مباشرة بعد انتهاء موسم الحج .

المادة 5

العقد النموذجي:

يجب على الوكالة احترام العقد النموذجي المعد من طرف وزارة السياحة و الذي يحدد التزامات الطرفين الحاج و الوكالة.

المادة 6

تحويل العملة:

يجب على الوكالة أن تحول مبلغ 9000 درهم كحد أقصى إلى العملة السعودية وتسليمه للحاج كاملا دون أي اقتطاع وذلك قبل مغادرة التراب الوطني، واحترام القوانين والأنظمة المعمول بها في مجال الصرف بصفة عامة و خاصة الدورية رقم 1726 بتاريخ 27 أكتوبر 2009.

المادة 7

تسويق الحصاة:

يتعين على وكالة الأسفار المرخص لها بتنظيم عمليــــــــــــــــة الحج لسنة 1431هـ/2010م، أن تلتزم بهذه العملية فعلا وأن تقوم بتسويق الحصاة الممنوحة لها بأكملها ، وكل تقصير في هذا الباب سيؤخذ بعين الاعتبار خلال توزيع حصاة الحج برسم الموسم المقبل (وللتذكير فإن تأشيرة الدخول إلى الديار المقدسة تستوجب تحقيق حصاة لا تقل عن 45 شخصا).
يمنع على أية وكالة أسندت إليها حصاة معينة من الحجاج تفويت هذه الحصاة إلى وكالة أخرى ولو عن طريق التوكيل في أداء الخدمات المطلوبة منها.

المادة 8

المسؤولية:

تتحمل الوكالات المستفيدة من الحصاة، المسؤولية الكاملة تجاه الحجاج المرخص لها بتأطيرهم، ويعتبر المسؤول عن الوكالة، أو مدير الوكالة المعتمد من طرف وزارة السياحة، أو المسؤول عن قسم الحج و العمرة ، مسؤولا عن الحجاج خلال مدة إقامتهم بالديار المقدسة.

المادة 9

العقوبات:

يمكن أن يترتب عن عدم احترام بنود دفتر التحملات أو بنود العقد النموذجي المعد من طرف وزارة السياحة و الذي يحدد العلاقة بين الحاج و الوكالة ، تطبيق العقوبات المنصوص عليها في الظهير الشريف رقم 1.97.64 الصادر في 4 شوال 1417 (12 فبراير 1997) بتنفيذ القانون رقم 96-31 المتعلق بالنظام الأساسي لوكالات الأسفار حسب خطورتها وذلك بالإضافة إلى كل ما يترتب عن مقتضيات القانون العام. كما يمكن أن يترتب عن ذلك أيضا منع الوكالة من تنظيم عملية الحج لمدة معينة.

أنا الموقع أسفله السيد.....المسؤول عن وكالة.....
أصرح بأنني أطلعت على محتوى هذا الدفتر المتعلق بالتحملات الخاصة للمشاركة في
عملية تنظيم الحج إلى الديار المقدسة من طرف وكالات الأسفار برسم سنة
1431هـ/2010م، وألتزم باحترام وتطبيق كل المواد الواردة فيه.

حرر ب:.....

يوم: