



**دفترا الالتزامات والتدابير الخاصة بوكالات الأسفار
المرخص لها بتنظيم عملية الحج لسنة
1446هـ/2025م**

الضوابط العامة للحج:

- بناء على الظهير الشريف رقم 1.18.107 الصادر في 02 جمادى الأولى 1440 (9 يناير 2019) بتنفيذ القانون رقم 11-16 المتعلق بتنظيم مهنة وكيل الأسفار،
- بناء على المرسوم رقم 2.21.80 الصادر في 25 محرم 1444 (23 غشت 2022) بتطبيق القانون رقم 11.16 المتعلق بتنظيم مهنة وكيل الأسفار،
- بناء على المرسوم رقم 651-08-2 صادر في 21 من جمادى الآخرة 1430 (15 يونيو 2009) بتحديد اختصاصات وتنظيم الوزارة المكلفة بالسياحة،
- بناء على قرارات اللجنة الملكية برسم موسم الحج 1446هـ/2025م.
- بناء على القانون رقم 31-08 القاضي بتحديد التدابير المتعلقة بحماية المستهلك.

وفي إطار تقنين وضبط العلاقات بين وكالات الأسفار والحجاج، وبهدف حماية الأطراف المعنية بهذه العملية، فإن قطاع السياحة يحرص على تنظيم محكم لعملية الحج يتمثل في:

- ✓ احترام كل قرارات اللجنة الملكية للحج وكذا القوانين والمساطر المنظمة لعملية الحج،
- ✓ إعداد دفترا الالتزامات والتدابير الخاص بتنظيم عملية الحج المؤطرة من طرف وكالات الأسفار،
- ✓ إعداد عقد نموذجي يحدد التزامات الوكالة من جهة والحاج من جهة أخرى،
- ✓ إعداد عقد نموذجي يحدد التزامات الوكالة المنظمة للحج من جهة والوكالة المساهمة في تسويق منتج الحج،
- ✓ الإعلان عن لائحة الوكالات المرخص لها بتنظيم عملية الحج لسنة 2025م،
- ✓ مراقبة دقيقة من طرف لجنة تقنية مشتركة بين قطاع السياحة ووزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية تسهر على تتبع كل مراحل العملية.

المادة 1

الخصائص العامة للمنتجات المقدمة من طرف وكالات الأسفار:

1. توفير النقل الجوي من المملكة المغربية إلى المملكة العربية السعودية قبل إنجاز العقود النهائية مع الحجاج.
2. توفير أغشية لأمتعة الحجاج للرفع من جودة الخدمات، على أساس غشاء واحد على الأقل لحقيبة واحدة لكل حاج، مثبت عليه اسم الوكالة واسم الحاج وصورته.... إلخ.

وفي حالة تنظيم الحج في إطار مشروع "طريق مكة" يجب العمل على توفير أغشية لأمتعة الحجاج مثبت عليها اسم الوكالة واسم الحاج وصورته وكذا اسم الفندق وتعزيزها بتعليق لوحة متينة بيد الحقيبة إذ أن الحقائق سوف تشحن مباشرة إلى الفنادق.

3. توفير الإقامة في فنادق حسب المنتج المتعاقد عليه مع الحجاج مع احترام المواصفات المحددة لكل منتج.
4. توفير النقل البري في الديار المقدسة مع تحسين الخدمات - الرد الواحد مع استعمال حافلات ذات جودة عالية في حالة عدم استعمال القطار.
5. توفير الخيام مع التجهيزات الضرورية والإعاشة الكاملة والعمل على توفير شروط الراحة خلال الإقامة بمنى مع توفير خيام مكيفة بعرفات:
- توفير السكن بمنى مع الإعاشة الكاملة في المربع أ- أو ما يعادله أو بالخيام المتطورة فقط إلا إذا تعذر ذلك لأسباب إدارية.
- ربط الاتصال المسبق بشركة المطوفين من أجل معاينة مواقع الخيام وتجهيزاتها وكذا التواجد المسبق بعين المكان من أجل التأكد من مدى مطابقة المساحة والتجهيزات للمعايير المنصوص عليها في العقد المبرم مع الشركة.
- الالتزام بمراقبة طاقم شركة المطوف وتتبع مدى احترامها لمقتضيات دفترا التحملات المبرم معهم.

التأطير بمكة المكرمة وبالمدينة المنورة:

- ✓ توفير التأطير التقني والديني الكافي للحجاج قبل الذهاب وطيلة فترة الإقامة بالديار المقدسة على الشكل الآتي:
- ✓ إعداد مسبق لتوزيع الغرف بتنسيق مع مصالح الفندق قبل وصول الحجاج لتهئئ الغرف واستقبال وتسكين الحجاج في مكة وفي المدينة،
- ✓ تأطير تقني يقوم به، بصفة دائمة، صاحب الوكالة أو مدير الوكالة المعتمد من طرف قطاع السياحة بعد تفويض من صاحب الوكالة، أو مستخدم الوكالة المفوض في حالة استقالة مفاجئة للمدير،
- ✓ مؤطرين تقنيين 02 لكل 50 حاجا ومؤطر ديني 01 لكل 100 حاجا إلا إذا تعذر ذلك لأسباب إدارية،
- ✓ تأطير ديني يقوم به المرشدين الدينيين لكل وكالة الحاصلين على شهادة تركية من المجلس العلمي ومرخصين من طرف وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية،

التأطير بالمشاعر:

- ✓ تأطير تقني مستمر مع الحرص على احترام مواعيد التفويج المحددة من طرف السلطات السعودية.
- ✓ التنسيق مع الوكالات المتواجدة في نفس المحيط، في برمجة الدروس الدينية لتفادي الإزعاج والتشويش والتنسيق من أجل توحيد الآذان.
- ✓ معرفة واتقان خريطة موقع المخيم لتوجيه الحجاج في مني.

كما يجب إلزام الحجاج بضرورة الاستفادة من الدورات التدريبية التي ستنظمها وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية بمختلف عمالات وأقاليم المملكة، ويجب الاتصال في هذا الصدد، بالمندوبيات الجهوية والإقليمية لوزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية أو المجالس العلمية المحلية لمعرفة التواريخ المحددة لهاته الدورات.

الخدمات الإضافية:

يمكن للوكالة تقديم خدمات إضافية فردية يتم تحديدها في ملحق للعقد المبرم بين الطرفين.

المادة 2

❖ المواصفات الأدنى للمنتجات الثلاث (المنتج الممتاز والمنتج السياحي والمنتج الاقتصادي) المقدمة من طرف وكالات الأسفار هي كالتالي:

المنتج الممتاز (LUXE) :

- السكن بفنادق ممتازة من صنف 5 نجوم أو أكثر لا تتجاوز مسافتها عن الحرم 400م بكل من مكة ومن المدينة مع تقديم نسخة من أي وثيقة رسمية سارية المفعول مسلمة من طرف السلطات السعودية تثبت تصنيف الفندق.
- السماح بتسكين الحجاج في الفنادق المصنفة سابقا 5 نجوم وما فوق وهي الآن في طور التصنيف ولم تصنف بعد.
- توفير النقل عبر القطار وفي حالة تعذر ذلك لأسباب إدارية يمكن توفير النقل من الدرجة الممتازة خلال كل مراحل عملية الحج مع استعمال حافلات من فئة السنتين الأخيرتين.
- يمنع منعاً كلياً استعمال عبارة "فندق أو ما يعادله أو ما يماثله" على البرامج والعقود.
- عدم تسويق الغرف الخماسية.
- توفير الخيام بالمربع "أ" أو ما يعادله مع التجهيزات الضرورية والإعاشة الكاملة خلال الإقامة بمني وعرفات.

المنتج السياحي (Touristique):

- السكن بفنادق من صنف 4 نجوم أو أكثر: بالنسبة للفنادق من صنف 4 نجوم يجب ألا تتجاوز مسافتها عن الحرم 500م والفنادق المصنفة 5 نجوم 700م بكل من مكة ومن المدينة مع تقديم نسخة من أي وثيقة رسمية سارية المفعول مسلمة من طرف السلطات السعودية تثبت تصنيف الفندق.
- السماح بتسكين الحجاج في الفنادق المصنفة سابقا 4 نجوم أو أكثر وهي الآن في طور التصنيف ولم تصنف بعد.
- توفير النقل عبر القطار وفي حالة تعذر ذلك لأسباب إدارية يمكن توفير النقل من الدرجة الممتازة خلال كل مراحل عملية الحج مع استعمال حافلات من فئة السنتين الأخيرتين.
- يمنع منعاً كلياً استعمال عبارة "فندق أو ما يعادله أو ما يماثله" على البرامج والعقود.
- عدم تسويق الغرف الخماسية.
- توفير السكن بمني وعرفات مع الإعاشة الكاملة في المربع -أ- أو ما يعادله أو في الخيام المتطورة فقط إلا إذا تعذر ذلك لأسباب إدارية.
- فيما يخص حزم الخدمات بمني، يتعين على وكالات الأسفار اختيار حزمة -أ- أو حزمة -ب- فقط.

المنتج الاقتصادي (Economique):

- ✓ السكن بفنادق مصنفة نجمتين أو أكثر: بالنسبة للفنادق من صنف نجمتين يجب ألا تتجاوز مسافتها عن الحرم 600م والفنادق المصنفة 3 نجوم أو أكثر 1500م بكل من مكة ومن المدينة مع تقديم نسخة من أي وثيقة رسمية سارية المفعول مسلمة من طرف السلطات السعودية تثبت تصنيف الفندق.
- ✓ السماح بتسكين الحجاج في الفنادق المصنفة سابقا 3 نجوم أو أكثر وهي الآن في طور التصنيف ولم تصنف بعد. (للتأكيد: الفنادق المصنفة نجمتين غير معنية بهذا الاستثناء).

- ✓ توفير النقل عبر القطار وفي حالة تعذر ذلك لأسباب إدارية يمكن توفير النقل من الدرجة الممتازة خلال كل مراحل عملية الحج مع استعمال حافلات من فئة الأربع سنوات الأخيرة
- ✓ يمنع منعاً كلياً استعمال عبارة "فندق أو ما يعادله أو ما يماثله" على البرامج والعقود.
- ✓ عدم تسويق الغرف الخماسية.
- ✓ توفير السكن بمنى وعرفات مع الإعاشة الكاملة في الخيام المتطورة فقط إلا إذا تعذر ذلك لأسباب إدارية.
- ✓ فيما يخص حزم الخدمات بمنى، يتعين على وكالات الأسفار اختيار حزمة أ- أو حزمة ب- فقط.

بالنسبة للمنتوج الاقتصادي يسمح بتسكين الحجاج بالفنادق المتواجدة بمنطقة العزيزية شريطة أن تكون مصنفة 4 نجوم أو أكثر مع ضمان توفير النقل من وإلى الحرم المكي وفق برنامج يراعي أوقات الصلاة وكذا إلزامية تقسيم فترة الإقامة بين المركزية والعزيزية.

المادة 3

الإجراءات والتدابير اتجاه السلطات السعودية:

يجب على الوكالات المنظمة للحج الحرص على احترام الإجراءات والتدابير الجاري بها العمل بالديار السعودية، وفي هذا الصدد تلتزم خصوصاً بما يلي:

- ✓ التعامل فقط مع الشركات المعتمدة في منظومة المسار فيما يتعلق بإسكان الحجاج.
- ✓ عدم تنظيم الحج للمجموعات الحاصلة على التأشيرات من قنصليات المملكة العربية السعودية الموجودة خارج المملكة المغربية.
- ✓ إلزامية أداء المبالغ كاملة ودفعة واحدة لدى بريد بنك من طرف الحجاج (شاملة جميع الخدمات بما في ذلك رسوم التأطير وبريد بنك...)
- ✓ الأداء عبر المسار الإلكتروني فيما يتعلق بجميع الخدمات الخاصة بعملية الحج بالمملكة العربية السعودية عن طريق بريد بنك.

المادة 4

إجراءات عامة:

- ✓ يجب على الوكالة احترام القوانين والأنظمة المعمول بها في مجال الصرف والتي تحدد المبالغ الواجب تحويلها إلى الريال السعودي وكذا الإدلاء بالوثائق المطلوبة من طرف المؤسسة المسؤولة عن هذه العملية.
- ✓ يجب على الوكالة احترام العقود النموذجية المرفقة لدفتر التحملات الخاص بموسم الحج لسنة 1446هـ / 2025م.
- ✓ يجب على الوكالات الحاصلة على علامة تنظيم الحج تسليم قطاع السياحة، بشكل مسبق، لائحة الوكالات التي سوف تتعامل معها في مجال تسويق منتوج الحج شريطة أن تكون هذه الوكالات حاصلة على الرخصة النهائية لوكالة الأسفار والإزاهما بإشهار اسم الوكالة المنظمة لعملية الحج عند تقديم برنامج الحج والأئمة المسوقة وذلك بإبرام عقد خاص معها طبقاً للنموذج المهيأ من طرف قطاع السياحة.
- ✓ يجب على الوكالة المسوقة والغير حاصلة على علامة تنظيم الحج عدم حمل شارتها في الديار المقدسة والالتزام بإشهار اسم الوكالة المنظمة.
- ✓ يجب على الوكالة أن تتحمل المسؤولية فيما يتعلق بحدوث تغيير في البرنامج المتفق عليه باستثناء الحالات الخارجة عن إرادتها.
- ✓ يجب على الوكالة تسليم هذا القطاع (مديرية التقنين والتطوير والجودة) برنامج محدد بشكل مسبق لمنتوجها المعد للبيع قبل موعد الأداء لدى بريد بنك مع تحديد أئمة المنتوجات شاملة لجميع الرسوم (TTC).
- ✓ يجب على الوكالة إيداع لدى قطاع السياحة (مديرية التقنين والتطوير والجودة) نسخ عقود الإيواء المبرمة مع مالكي الفنادق في مكة وفي المدينة وكذا نسخ العقود المصادق عليها في المسار الإلكتروني.
- ✓ يجب على الوكالة تسليم قطاع السياحة (مديرية التقنين والتطوير والجودة) اللائحة النهائية لجميع الحجاج المسجلين (بريد بنك وبرلمان وقوات مسلحة..).
- ✓ يجب على الوكالة احترام دفتر التحملات المتعلقة بالالتزامات والتدابير الخاصة بالمشاركة في عملية تنظيم الحج إلى الديار المقدسة.
- ✓ يجب على الوكالة الالتزام بالتوقيع الإلكتروني على جميع الوثائق المدلى بها لدى قطاع السياحة وكذا بريد بنك.

المادة 5

وثائق ملف الوكالة المنظمة للحج:

يجب إرسال الوثائق الآتية إلى مديرية التقنين والتطوير والجودة بقطاع السياحة عبر البريد الإلكتروني haj@tourisme.gov.ma حسب النماذج والتواريخ المعلن عنها :

- المعلومات الخاصة بالمرشد الديني مرفقة بشهادة التزكية حديثة من المجلس العلمي،
- لائحة الحجاج لكل وكالة وفق النموذج المقترح من طرف قطاع السياحة،
- المعلومات الخاصة بالمنظم الذي سيتكلف بإجراءات توثيق العقود مع رقمه،
- العقود المبرمة مع الحجاج، طبقاً للنموذج المهيأ من قبل قطاع السياحة، على أن تكون مملوءة بالكامل عليها ختم الوكالة وتوقيع الحجاج وتلتزم الوكالة من خلالها باحترام جميع بنود العقد وتقديم الخدمات المتعاقد عليها للحجاج وتغيير العقود في حالة إذا ما وقع تغيير في البرنامج الأول على أن تكون مملوءة بالكامل عليها ختم الوكالة وتوقيع الحجاج.

التزامات الوكالة:

1. إشهار الوكالة لقرار "تنظيم الحج" الممنوح لها من طرف قطاع السياحة على واجهة مقرها وفروعها وذلك طيلة مدة موسم الحج،
2. التزام الوكالة بإخبار الوزارة بكل إلغاء للحجاج فور وقوعه وكذا بحالات الوفيات في الديار السعودية،
3. اختيار مؤطرين تقنيين ذوي كفاءات مهنية (يجب على جميع المؤطرين التقنيين المرافقين للوكالة أن يتوفروا على الأقل على تجربة سنة عمرة أو سنة حج والمسؤول على الأقل على تجربة سنة حج وسنة عمرة)،
4. تخصيص لباس موحد للمؤطرين التقنيين،
5. إلزام الحجاج بوضع الشارات قبل مغادرة المغرب وطيلة فترة تواجدهم بالديار المقدسة،
6. احترام بنود العقد النموذجي الذي يحدد التزامات الطرفين الحاج والوكالة،
7. القيام بالإجراءات والاتصالات اللازمة للحصول على تأشيرة الدخول إلى المملكة العربية السعودية لفائدة الحجاج،
8. موافاة لجنة المراقبة في كل من مطار جدة والمدينة المنورة بجميع المعلومات الخاصة بالحجاج مدونة في أقراص،
9. تسليم لجنة المراقبة الوثائق التي تثبت المشاركة الفعلية في عملية الحج، منها: . لوائح التسكين مختوم عليها من قبل مسؤولي الوكالة والفندق وكل وثيقة تطلبها اللجنة عبر البريد الإلكتروني المشار إليه أعلاه،
10. تصفية الوضعية اتجاه مكتب الصرف،
11. يجب على الوكالات إبرام تكتلات قبلية، حيث تلتزم هذه الأخيرة بإبرام عقد تكتل - حسب النموذج المعتمد من طرف الوزارة - مع وكالة ثانية أو مجموعة من الوكالات تسوق نفس المنتج قصد استيفاء الحصة المطلوبة بدون احتساب التأطير،
12. يوضح العقد المبرم بين الوكالات التزامات كل وكالة على حدة ويحدد من خلاله اسم الوكالة المفوضة. ويتحتم على الوكالات إيداع عقود التضامن والإقرارات الأصلية المبرمة بين الوكالات لدى مصالح قطاع السياحة بالرباط في التواريخ التي سيتم الإعلان عنها لاحقاً،
13. يجب على الوكالة المتكتلة وضع رهن إشارة الوكالة الأم المبالغ الكاملة والإجمالية للحجاج المسجلين لديها والمعنيين بالتكتل،
14. يعتبر عقد التكتل بين وكالتين أو أكثر ملزماً للأطراف الموقعة عليه في إطار "التكافل والتضامن" وكل إخلال من إحدى الوكالات لمقتضيات العقود المبرمة مع حجاجها تتحمل تبعاته القانونية الوكالة التي ثبت في حقها المخالفة،
15. في حالة عدم تمكن وكالة ما من إبرام عقد التضامن داخل الآجال المحددة فإن الوزارة ستقوم باختيار وكالة حاصلة على شروط تنظيم الحج وتحويل أموال الحجاج لهذه الوكالة لكي تضمن تنظيم الحج.
16. يسمح إضافة بنود بين المتعاقدين، إذا كان في صالح عملية التعاقد، شريطة إخبار قطاع السياحة بذلك.
17. يمنع على الوكالة استلام مصاريف الحج من طرف الحجاج.
18. يجب على الوكالة إخبار الحاج بضرورة إيداع المبالغ كاملة والمتعاقد عليها حسب المنتج المسوق لدى بريد بنك.
19. يجب على الوكالة تسليم الإدارة الوصية نسخ العقود المبرمة مع الحجاج والالتزام بتطابق الأثمنة المصرح بها لدى السلطات مع إلزامية توقيع الطرفين.
20. يجب على الوكالة الالتزام بعدم تسكين المواطنين غير التابعين للتنظيم الرسمي الخاص بوكالات الأسفار داخل المخيمات المخصصة لحجاج وكالات الأسفار.

المادة 7

تنبيهات:

■ يمكن أن يترتب عن ارتكاب مخالفات وعدم احترام بنود هذا الدفتر، تطبيق العقوبات المنصوص عليها في الظهير الشريف رقم 1.18.107 الصادر في 02 جمادى الأولى 1440 (9 يناير 2019) بتنفيذ القانون رقم 11-16 المتعلق بتنظيم مهنة وكيل الأسفار، وذلك بالإضافة إلى كل ما يترتب عن مقتضيات القانون العام.

❖ كما يمكن أن يترتب عن ذلك سحب رخصة تنظيم الحج أي "العلامة" من الوكالة لمدة تتناسب ودرجة المخالفة المرتكبة أو السحب النهائي لرخصة وكيل الأسفار إذا اقتضى الحال ذلك.

المصادقة

أنا الموقع أسفله السيد.....بصفتي الممثل القانوني لوكالة الأسفار.....
..... الكائن مقرها ب أصرح بأني أطلعت على محتوى
هذا الدفتر المتعلق بالتزامات والتدابير الخاصة بالمشاركة في عملية تنظيم الحج إلى الديار المقدسة من طرف وكالات الأسفار برسم سنة 1446 هـ 2025 م، وألتزم باحترام وتطبيق كل المواد والبنود الواردة طيه.

حرر ب.....يومه:
اطلع على فحوى دفتر التحملات وصادق عليه

اسم الممثل القانوني لوكالة الأسفار:
توقيع الممثل القانوني لوكالة الأسفار وخاتم الوكالة: