قرار إداري رقم (39) لسنة 2023
بإصدار اللائحة التنفيذية لقرار المجلس التنفيذي رقم (24) لسنة 2020
بشأن
المخيمات السياحية في إمارة دبي

مدير عام دائرة الاقتصاد والسياحة

بعد الاطلاع على القانون رقم (20) لسنة 2021 بإنشاء دائرة الاقتصاد والسياحة في إمارة دبي،
وعلى القانون رقم (5) لسنة 2023 بإنشاء مؤسسة دبي لحماية المستهلك والتجارة العادلة،
وعلى القانون رقم (6) لسنة 2023 بإنشاء مؤسسة دبي للتسجيل والترخيص التجاري،
وعلى النظام رقم (6) لسنة 2006 بشأن ترخيص المنشآت السياحية ومكاتب السفر وتعديلاته،
وعلى قرار المجلس التنفيذي رقم (24) لسنة 2020 بشأن المخيمات السياحية في إمارة دبي،
وعلى قرار المجلس التنفيذي رقم (5) لسنة 2022 باعتماد الهيكل التنظيمي لقطاع الأنشطة السياحية والتصنيف بدائرة الاقتصاد والسياحة في إمارة دبي،

قررنا ما يلي:

التعريفات

المادة (1)

تكون للكلمات والعبارات التالية، حيثما وردت في هذا القرار، المعاني المُبيّنة إزاء كُلٍّ منها، ما لم يدل سياق النص على غير ذلك:

الإمارة	:	إمارة دبي.
الدائرة	:	دائرة الاقتصاد والسياحة في الإمارة.
المدير العام	:	مدير عام الدائرة.
قرار المجلس التنفيذي	:	قرار المجلس التنفيذي رقم (24) لسنة 2020 بشأن المخيمات السياحية في إمارة دبي.
النشاط	:	إقامة وإدارة وتشغيل المخيمات السياحية في الإمارة.
المنشأة السياحية	:	أي شركة أو مؤسسة فردية مرخص لها من الدائرة بمزاولة نشاط منظّم رحلات سياحية داخلية، وفقاً لأحكام النظام رقم (6) لسنة 2006 المُشار إليه، ومصرّح لها من الدائرة بمزاولة النشاط.

المخيم السياحي : كل موقع مؤقت تقيمه المنشأة السياحية في المناطق الصحراوية أو الجبلية أو الوديان أو داخل المحميات الطبيعية أو أي مكان آخر تحدده الدائرة، تقدّم فيه الخدمات السياحية.

التصريح : الوثيقة الصادرة عن الدائرة، التي تتضمن موافقتها على ممارسة المنشأة السياحية للنشاط في الإمارة، وذلك بعد استيفائها للاشتراطات المنصوص عليها في هذا القرار، والمتطلبات والمعايير المعتمدة لدى الدائرة في هذا الشأن.

الزائر : الشخص الطبيعي الذي يستفيد من الخدمات السياحية المقدمة في المخيم السياحي، لقاء مقابل مالي.

الخدمات السياحية : مجموعة الخدمات التي تقدّمها المنشأة السياحية للزوار في المخيم السياحي، كالمبيت والأكل والشرب والأنشطة الترفيهية وأي خدمات أخرى توافق عليها الدائرة.

البوابة الإلكترونية : المنصة الإلكترونية العائدة للدائرة، التي يتم من خلالها استقبال طلبات الحصول على التصاريح، وأي من الخدمات المحددة بموجب قرار المجلس التنفيذي وهذا القرار.

شروط إصدار التصريح

المادة (2)

يُشترط لإصدار التصريح، ما يلي:

1. تقديم الوثائق والمستندات التالية:

أ- صورة عن عقد إيجار المخيم السياحي، أو صورة عن شهادة ملكية الأرض، أو إقرار وتعهد من مالك الأرض التي سيقام عليها المخيم السياحي بعدم ممانعته من استخدام الأرض في مزاولة النشاط، وفي جميع الأحوال يجب أن يكون موقع المخيم السياحي ضمن المناطق المُصرّح فيها من الدائرة والجهات المعنيّة في الإمارة بمزاولة النشاط.

ب- نسخة من المخطط التفصيلي للمخيم السياحي، موضح فيه المرافق الخاصة به والخدمات السياحية المتوفرة، بحسب الفئة المطلوب تصنيف المخيم السياحي عليها، وفقاً لأحكام هذا القرار.

ج- صورة عن جواز السفر أو بطاقة الهوية سارية المفعول لمقدم الطلب أو من يمثله قانوناً.

د- صورة عن الرخصة التجارية الصادرة عن سلطة الترخيص التجاري المعنيّة في الإمارة.

هـ- نسخة عن الموافقات المطلوبة من الجهات المعنيّة في الإمارة.

2. أن يكون طالب التصريح مرخصاً له بمزاولة نشاط منظّم رحلات سياحية داخلية وفقاً لأحكام النظام رقم (6) لسنة 2006 المُشار إليه.
3. أن تتوفر في المخيم السياحي اشتراطات ومعايير التصنيف المعتمدة لدى الدائرة، وذلك بحسب الفئة المطلوب تصنيف المخيم السياحي عليها وفقاً لأحكام هذا القرار.
4. تعيين مدير مسؤول، يتولى إدارة وتشغيل المخيم السياحي، على أن تتوفر فيه الشروط التالية:
   أ- أن يكون حسن السيرة والسلوك.
   ب- ألا يقل عمره عن (21) إحدى وعشرين سنة ميلادية.
   ج- أن يكون متمتعاً بالأهلية القانونية الكاملة.

إجراءات إصدار التصريح

المادة (3)

تُتبع لإصدار التصريح الإجراءات التالية:

1. يُقدّم طلب الحصول على التصريح إلى الدائرة، من خلال البوابة الإلكترونية، وفقاً للنموذج المُعدّ لديها لهذه الغاية، ومعززاً بالوثائق والمستندات المطلوبة.
2. تقوم الدائرة بدراسة الطلب، والتحقق من استيفائه لجميع الشروط والمتطلبات والوثائق والمستندات المطلوبة، ويكون لها طلب أي مستندات أو بيانات أو معلومات إضافية تراها ضرورية.
3. تقوم الدائرة بالكشف والتدقيق الميداني على المنشأة وموقع المخيم السياحي، للتحقق من توفر الشروط والمتطلبات اللازمة لممارسة النشاط.
4. تُصدر الدائرة قرارها بشأن طلب الحصول على التصريح خلال (3) ثلاثة أيام عمل من تاريخ استكمال الطلب للبيانات والمستندات المطلوبة.
5. في حال الموافقة على طلب التصريح، يُكلّف طالب التصريح بدفع الرسوم المقررة في هذا الشأن، ثم تقوم الدائرة بإصدار التصريح.
6. تقوم الدائرة في حال رفض الطلب بإخطار طالب التصريح بأسباب الرفض، ولطالب التصريح التقدم للدائرة مرة أخرى بطلب جديد للحصول على التصريح، وذلك بعد قيامه بمعالجة أسباب الرفض.

مدة صلاحية التصريح

المادة (4)

تكون مدة صلاحية التصريح سنة واحدة، قابلة للتجديد لمدد مماثلة، بذات الشروط والإجراءات المحددة لإصداره، على أن يتم تقديم طلب تجديد التصريح إلى الدائرة خلال الشهر الأخير من تاريخ انتهائه.

تصنيف المخيمات السياحية

المادة (5)

أ- تُصنّف المخيمات السياحية إلى (3) ثلاث فئات، وذلك على النحو التالي:

1. الفئة السياحية.
2. الفئة المتميزة.
3. الفئة الفاخرة.

ب- يتم تصنيف المخيم السياحي لأي من الفئات المُشار إليها في الفقرة (أ) من هذه المادة، استناداً إلى ما يلي:

1. اشتراطات ومعايير التصنيف الرئيسة والفرعية الخاصة بكل فئة، والمعتمدة لدى الدائرة.
2. مستوى ونوع الخدمات السياحية الخاصة بكل فئة، والمحددة من الدائرة.

ج- تُصدر الدائرة للمخيم السياحي شهادة التصنيف، وذلك بحسب الفئة التي تم تصنيفه عليها.

د- يجب على الدائرة نشر اشتراطات ومعايير تصنيف المخيمات السياحية وأي تغييرات تطرأ عليها على الموقع الإلكتروني العائد لها.

تعديل فئة التصنيف

المادة (6)

يجوز للدائرة، سواءً من تلقاء نفسها أو بناءً على طلب المنشأة السياحية، تعديل فئة تصنيف المخيم السياحي إلى فئة أعلى أو أدنى، وذلك بحسب الاشتراطات والمعايير الرئيسة والفرعية ومستوى ونوع الخدمات السياحية الخاصة بفئة التصنيف المتوفرة لدى المخيم السياحي.

تشغيل المخيم السياحي

المادة (7)

يجب على المنشأة السياحية، عند تشغيل المخيم السياحي، التقيد بما يلي:

1. الطاقة الاستيعابية القصوى للمخيم السياحي المسموح بها من الجهات المعنيّة في الإمارة.
2. تقديم وثيقة تأمين سارية المفعول، صادرة عن إحدى شركات التأمين المرخص لها بالعمل في الإمارة لضمان التعويض عن الأضرار التي قد تلحق بالزوار والعاملين أثناء تواجدهم في المخيم السياحي والمرافق الخاصة به.
3. توفير المتطلبات الخاصة بالإسعافات الأولية وإجراءات السلامة في المخيم السياحي، وفقاً لما هو معتمد لدى الجهات المعنيّة في الإمارة.
4. إجراء الصيانة الدورية اللازمة للمخيم السياحي والمرافق الخاصة به.
5. اشتراطات ومعايير التصنيف المعتمدة لدى الدائرة، بحسب الفئة التي تم تصنيف المخيم السياحي عليها.

التنازل عن التصريح

المادة (8)

أ- يجوز للدائرة، بناءً على طلب المنشأة السياحية، السماح لها بالتنازل عن التصريح إلى منشأة أخرى، وفقاً للاشتراطات التالية:
1. أن تتوفر في المنشأة المتنازل إليها جميع الشروط والمتطلبات اللازمة لإصدار التصريح.
2. أن تكون لدى المنشأة السياحية المتنازل إليها، أولوية في إشغال المخيم السياحي، وتحدد هذه الأولوية وفقاً للاشتراطات المعتمدة لدى الدائرة في هذا الشأن.
3. الحصول على موافقة بلدية دبي والجهات المعنيّة على استخدام المنشأة السياحية الجديدة لذات الموقع المحدد للمخيم السياحي.
4. سداد أي رسوم أو غرامات تكون مستحقة على المنشأة السياحية، التي سوف تتنازل عن التصريح.

ب- يتم تقديم طلب التنازل عن التصريح إلى الدائرة، من خلال البوابة الإلكترونية، وفقاً للنموذج المُعدّ لديها لهذه الغاية، مرفقاً به الوثائق والمستندات المطلوبة في هذا الشأن.

ج- تقوم الدائرة بدراسة طلب التنازل والتأكد من استيفائه لجميع الشروط والمتطلبات والوثائق والمستندات المطلوبة.

د- تصدر الدائرة قرارها بشأن طلب التنازل عن التصريح خلال (3) ثلاثة أيام عمل من تاريخ استكمال الطلب للبيانات والمستندات المطلوبة.

ه- في حال الموافقة على طلب التنازل، يتم سداد الرسوم المقررة في هذا الشأن، ويتم إخطار سلطة الترخيص التجاري المعنيّة بذلك.

و- في حال رفض طلب التنازل، تقوم الدائرة بإخطار مقدم الطلب بقرار الرفض وأسبابه.

ز- لا يجوز لمن تنازل عن التصريح وفقاً لأحكام هذه المادة تقديم طلب الحصول على تصريح جديد لمزاولة النشاط إلا بعد انقضاء سنتين على الأقل من تاريخ التنازل عن التصريح.

التوقف عن مزاولة النشاط

المادة (9)

على المنشأة السياحية الراغبة بالتوقف عن مزاولة النشاط وإغلاق المخيم السياحي، تقديم طلب بذلك إلى الدائرة، من خلال البوابة الإلكترونية، وفقاً للنموذج المُعدّ لديها لهذه الغاية، على أن يكون هذا الطلب معززاً بالوثائق والمستندات المطلوبة، بما في ذلك المستندات التي تثبت عدم وجود أي حجوزات لدى المنشأة السياحية أو المخيم السياحي.

حالات الإيقاف عن مزاولة النشاط أو إلغاء التصريح

المادة (10)

يجوز للدائرة، إيقاف المنشأة السياحية عن مزاولة النشاط لمدة لا تزيد على (6) ستة أشهر، أو إلغاء التصريح وإغلاق المخيم السياحي، في أي من الحالات التالية:

1. ارتكاب أي مخالفة لأحكام قرار المجلس التنفيذي وهذا القرار والقرارات الصادرة بموجبهما، تستوجب إيقاف المنشأة السياحية عن مزاولة النشاط أو إلغاء التصريح.
2. عدم تجديد التصريح، وفقاً للمدة والإجراءات المحددة في هذا القرار.
3. عدم استيفاء اشتراطات التصريح، أو اشتراطات تشغيل المخيم السياحي، أو معايير التصنيف، أو مستوى ونوع الخدمات السياحية الخاصة بفئة التصنيف.
4. إذا أصبح المخيم السياحي غير قابل للتشغيل والاستغلال.
5. استخدام المخيم السياحي في غير الغرض المعدّ له.
6. استخدام المخيم السياحي في أغراض غير مشروعة أو مخلة بالآداب العامة.
7. إذا قامت المنشأة السياحية بأعمال تمس بسمعة الإمارة أو دولة الإمارات العربية المتحدة.
8. إذا ثبت إخلال المنشأة السياحية بأي التزامات مترتبة عليها تجاه الزوار أو الإساءة لهم، رغم إخطارها من الدائرة بتفادي ذلك الإخلال.
9. عرقلة عمل موظفي الدائرة المختصين من مباشرة أعمالهم في التفتيش على المخيمات السياحية والمرافق الخاصة بها والاطلاع على المستندات والوثائق وجميع السجلات الخاصة بها.
10. إذا كان المخيم السياحي محلاً لتنفيذ حكم قضائي.

11. أي حالة أخرى تقتضيها المصلحة العامة تراها الدائرة سبباً موجباً لإيقاف المنشأة السياحية عن مزاولة النشاط أو إلغاء التصريح.

إجراءات الإيقاف عن مزاولة النشاط أو إلغاء التصريح

المادة (11)

أ- يجب قبل إيقاف المنشأة السياحية عن مزاولة النشاط أو إلغاء التصريح، اتباع الإجراءات التالية:

1. إخطار المنشأة السياحية بأسباب المخالفة، التي تستدعي إيقافها عن مزاولة النشاط أو إلغاء التصريح، ومنحها مهلة مناسبة لمعالجة تلك الأسباب وتصويبها قبل اتخاذ قرارها النهائي بشأن الإيقاف أو الإلغاء.
2. تقوم الدائرة بعد انقضاء المهلة المحددة من قبلها لمعالجة أسباب المخالفة، بإجراء الكشف الموقعي والميداني على المنشأة السياحية أو المخيم السياحي، ويكون لها على ضوء هذا الكشف عدم إيقاف المنشأة السياحية عن مزاولة النشاط أو إلغاء التصريح في حال إزالة أسباب المخالفة، أو المضي في تنفيذ أي من هذين التدبيرين وإخطار سلطة الترخيص التجاري المختصة بذلك، لتتخذ ما تراه مناسباً في هذا الشأن.

ب- يجب على المنشأة السياحية التي صدر قرار بإيقافها عن مزاولة النشاط أو إلغاء التصريح إخطار الدائرة في حال وجود زوار بالمخيم السياحي أو وجود حجوزات سارية بشأنه وتنفيذ التعليمات الصادرة عن الدائرة بشأن كيفية معالجة تلك الإشغالات أو الحجوزات، على نحو يضمن المحافظة على حقوق زوار المخيم السياحي وأصحاب الحجوزات.

ج- يجوز للدائرة وفي الحالات التي تقدّرها إيقاف المنشأة السياحية عن مزاولة النشاط أو إلغاء التصريح وإغلاق المخيم السياحي مباشرة، دون التقيد بالإجراءات المنصوص عليها في الفقرة (أ) من هذه المادة.

إعادة إصدار التصريح

المادة (12)

يجوز للمنشأة السياحية في حال إلغاء التصريح بموجب أحكام هذا القرار، أن تطلب من الدائرة إصدار تصريح جديد لها بعد مضي سنة واحدة على الأقل من تاريخ إلغائه، ويتم إصدار التصريح الجديد وفقاً للشروط والإجراءات المُعتمدة لإصدار التصريح لأول مرة.

التزامات المنشأة السياحية

المادة (13)

بالإضافة إلى ما هو منصوص عليه في قرار المجلس التنفيذي، يجب على المنشأة السياحية الالتزام بما يلي:

1. عدم استغلال موقع المخيم السياحي لأغراض السكن أو لأي أغراض أخرى غير النشاط المصرّح به.
2. عدم إجراء أي تعديل أو تغيير دائم في المخيم السياحي إلا بعد الحصول على موافقة الدائرة المسبقة على ذلك.
3. مراعاة حقوق ومصالح الزوار عند مزاولة النشاط، وعدم فرض أي التزامات أو شُروط مُجحِفة بحقِّهم.
4. بيان قائمة الأسعار المقررة للانتفاع بالمخيم السياحي والخدمات السياحية بشكل واضح ومحدد، وأن تتم الإشارة إلى هذه الأسعار في حجوزات الزوار والمواد التسويقية والإعلانية بشكل واضح ومفصل، وأن يكون هناك توافق بين قوائم الأسعار المعلنة، مع الأسعار المحددة في المواد التسويقية والإعلانية.
5. أن يتم التسويق والترويج للخدمات السياحية المقدمة في المخيمات السياحية، وفقاً للخدمات السياحية المعتمدة للمخيم السياحي من الدائرة.
6. أن يتم التسويق والترويج للمخيم السياحي والخدمات السياحية المقدمة فيه بكل شفافية.
7. الوفاء بجميع الالتزامات التعاقدية تجاه الزوار بحسب وثيقة حجز المخيم السياحي والخدمات السياحية المتفق عليها، بما في ذلك تمكين الزائر من الانتفاع بالمخيم السياحي والخدمات السياحية في الموعد المتفق عليه، وطوال مدة الحجز، وطبقاً للشروط المتفق عليها.
8. عدم فرض أي تكاليف مالية على الزوار بخلاف ما هو متفق عليه في وثائق حجز المخيم السياحي.
9. تزويد الدائرة ببيانات الزوار عند الطلب، وبالكيفية التي تحددها.
10. إعداد سياسة للتعامل مع الشكاوى التي تقدم بحقها من الزوار، على أن يتم إعداد هذه السياسة بما يتفق وأحكام هذا القرار، ووضعها في مكان ظاهر للعيان يسهل للزائر الاطلاع عليها.
11. التحقيق في الشكاوى التي تقدم بحق المنشأة السياحية من الزوار، واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها، وتوثيق جميع البيانات والإجراءات المتعلقة بالشكوى، ومن بينها:
    أ- تاريخ ووقت استلام الشكوى.

ب- بيانات مقدم الشكوى، ووسائل التواصل معه.

ج- مضمون الشكوى.

د- الإجراء المتخذ بشأن الشكوى، وتاريخ ووقت اتخاذه.

12. تزويد الدائرة بالبيانات والمستندات والوثائق والإحصائيات التي تطلبها، من خلال البوابة الإلكترونية، أو أي منصة إلكترونية أخرى تحددها.
13. التصرف بنزاهة، واحترافية، ولطف، ولباقة، مع الزوار.
14. التأكد من نظافة المخيمات السياحية، وجاهزيتها لاستقبال الزوار.
15. تخصيص أرقام اتصال تعمل على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع، للحالات الطارئة ولخدمة الزوار.
16. القيام بما يلزم لوضع تدابير واحتياطات السلامة من أجل توفير بيئة آمنة للزائرين، لا سيما ضد المخاطر المرتبطة بالحريق.
17. متابعة القرارات والتعليمات الصادرة عن الدائرة والتقيد بها.
18. عدم الإفصاح عن بيانات الزوار إلا للجهة الحكومية المعنيّة وللجهة القضائية المختصة.

الشكاوى

المادة (14)

أ- يتم تقديم الشكاوى المتعلقة بعدم امتثال المنشآت السياحية لقرار المجلس التنفيذي وهذا القرار والقرارات الصادرة بموجبهما، من خلال البوابة الإلكترونية، على أن تتضمن هذه الشكاوى جميع الوقائع المرتبطة بها، وأن تكون معززة بالوثائق والمستندات ذات الصلة.

ب- تخطر الدائرة المنشأة السياحية بالشكوى لموافاتها بالرد عليها خلال (7) سبعة أيام من تاريخ إخطارها بها.

ج- تقوم الدائرة بالنظر والبت في الشكوى، ويكون لها في سبيل ذلك الاجتماع مع أطرافها لسماع أقوالهم، ومحاولة التوصل إلى حلها وتسويتها بصورة ودية.

د- في حال عدم قبول أحد أطراف الشكوى للتسوية الودية المعروضة عليهم من الدائرة، فإنه يتم حفظ الشكوى وإخطار الشاكي بحقه في اللجوء إلى الجهات القضائية المختصة في الإمارة، ولا يحول حفظ الشكوى دون اتخاذ الإجراءات المناسبة بحق المنشأة السياحية في حال ثبوت مخالفتها للتشريعات ذات الصلة بمزاولة النشاط.

الإلغاءات

المادة (15)

يُلغى أي نص في أي قرار إداري آخر إلى المدى الذي يتعارض فيه وأحكام هذا القرار.

النشر والسريان

المادة (16)

يُنشر هذا القرار في الجريدة الرسمية، ويُعمل به بعد (3) ثلاثة أشهر من تاريخ نشره.

هلال سعيد المري

المدير العام

صدر في دبي بتاريخ 25 أبريل 2023م

الموافـــــــــــق 5 شوال 1444هـ