



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

وثيقة حقوق المعتمرين

١٤٤٦ هـ

الإصدار رقم (١)



- 1 التزام كافة الجهات العاملة في منظومة العمرة بخدمة المعتمر بكل أمانة وإخلاص
- 2 تتبع حالة طلب إصدار التأشيرة من خلال المنصة الموحدة للتأشيرات (<https://visa.mofa.gov.sa>)
- 3 مسؤولية شركة العمرة -أو وكلاءها في بلد المعتمر- توعية المعتمر بكافة التعليمات والإرشادات التي يجب أن يلتزم بها عند قدومه للمملكة وخلال فترة إقامته فيها وحتى مغادرته بسلامة الله
- 4 الاطلاع على تفاصيل الخدمات المدرجة في البرنامج المعد من قبل شركات العمرة والموافقة عليها قبل إتمام عملية الدفع
- 5 استقبال المعتمر في منافذ القدوم (الجوية والبرية والبحرية) ومعاونته في إنهاء إجراءات إركابه في الحافلات وتفويجه إلى مقر السكن بحسب البرنامج المتعاقد عليه
- 6 الحصول على خدمة التأمين الشامل، وتعتبر البوليصة سارية المفعول لمدة (90) يوماً من تاريخ دخول المملكة وتشتمل على المنافع التالية:
 - أ. تقديم الخدمات الصحية للمعتمر في جميع مستشفيات/المراكز الصحية الحكومية التابعة لوزارة الصحة، والمستشفيات والمراكز الصحية الخاصة المعتمدة من مجلس الضمان الصحي التعاوني.
 - ب. التأمين على الحوادث والكوارث التي قد تواجه المعتمر لا قدر الله.
 - ج. تغطية حالات تأخر أو الغاء رحلات الطيران وتتضمن بدل الإقامة والإعاشة.
 - د. نقل جثمان المعتمر إلى وطنه الأصلي سواء كانت الوفاة طبيعية أو نتيجة حادث.
 - هـ. تغطية تكاليف علاج كوفيد-19 والحجر الصحي في حالة الإصابة لا قدر الله.
 - و. التعويضات التأمينية حسب لائحة الوثيقة.علماً بأن وثيقة التأمين الشامل لا تتعارض ولا تستبدل مع اللوائح والأنظمة المتبعة لدى الهيئات ذات العلاقة والشركات الناقلة
- 7 إصدار شركة العمرة لتصاريح العمرة والصلاة في الروضة الشريفة بحسب الإمكانيات المتاحة وقت الطلب، وإعلام المعتمر بالأوقات المناسبة لأداء المناسك حسب مستوى الازدحام
- 8 إمكانية تكرار أداء العمرة خلال فترة إقامة المعتمر في المملكة ماعدا شهر رمضان المبارك تكون العمرة فيه متاحة لمرة واحدة فقط
- 9 يحق للمعتمر إصدار تصريح واحد فقط للصلاة في الروضة الشريفة كل (365) يوماً، في حال توافر إمكانيات وقت طلب التصريح



10	مسؤولية شركة العمرة عن توفير كافة الخدمات في برنامج المعتمر (السكن، النقل، الخدمات الأرضية، الخدمات الإضافية) وفق المواصفات والكميات والفترات الزمنية المتعاقد عليها، ومعالجة أي قصور فيها بدون تحميل المعتمر أي تكاليف إضافية
11	مسؤولية شركة العمرة عن التحقق من جاهزية الخدمات المتعاقد عليها مع المعتمر قبل قدومه للمملكة
12	يحق للمعتمر طلب خدمة نقل بسيارة خاصة بحسب الإمكانيات المتاحة وقت الطلب
13	إرشاد المعتمرين التائبين إلى مقار سكنهم ومعاونتهم للوصول إليها
14	مسؤولية شركة العمرة عن تنظيم تفويج المعتمرين إلى المسجد الحرام والمسجد النبوي على مجموعات وتعيين موظف مسؤول عن كل مجموعة ينظم دخولهم للحرم بموجب التصاريح ويرافقهم لحين فراغهم من النسك
15	أحقية المعتمر في زيارة أي مدينة داخل المملكة خلال مدة إقامته بالتنسيق مع شركة العمرة المسؤولة عنه
16	الإقامة في المملكة لمدة ثلاثة أشهر من تاريخ القدوم أو بحد أقصى المغادرة في تاريخ 1 ذي القعدة أيهما أقرب
17	بداية إصدار التأشيرات ودخول المعتمرين للمملكة 14 ذي الحجة
18	بداية البرنامج المتعاقد عليه مع المعتمرين في مكة المكرمة اعتباراً من 16 ذي الحجة
19	نهاية إصدار التأشيرات وآخر موعد لدخول المملكة 15 شوال
20	آخر موعد لمغادرة المملكة 1 ذو القعدة
21	مدة صلاحية التأشيرة للقدوم للمملكة ثلاثة أشهر من تاريخ إصدارها أو بحد أقصى الدخول في تاريخ 15 شوال أيهما أقرب
22	بدء التقديم بطلب إصدار تأشيرة العمرة في 14 ذي الحجة من كل عام وحتى 15 شوال من العام الذي يليه
23	أحقية المعتمر في تلقي الخدمات اللازمة له من شركة العمرة خلال فترة تواجده داخل المملكة في حال تعرضه لأي وقوعات أو حوادث وما ينتج عنها من حالات تنظيمية أو أمنية أو صحية أو وفيات -لا سمح الله-، وإنهاء كافة الإجراءات اللازمة بحسب الحالة بالتنسيق مع هذه الوزارة والجهات المختصة
24	التعرف على شركات العمرة المرخصة في المملكة لخدمة المعتمرين والوكلاء المؤهلين في بلد المعتمر عبر البوابة الرسمية لوزارة الحج والعمرة (https://eservices.haj.gov.sa/eservices3/pages/VisalInquiry/SearchVisa.xhtml?dswid=-4283)



- 25 التعرف على كافة أنواع التأشيرات التي تمكن زائر المملكة من أداء العمرة من خلال منصة نسك
(<https://www.nusuk.sa/ar>)
- 26 مسؤولية شركة العمرة عن ترتيب إجراءات المغادرة عبر المنافذ الجوية بما يضمن وصول المعتمرين في الأوقات المعتمدة قبل موعد إقلاع الرحلات
- 27 جميع الحقوق المعتمدة من هيئة حقوق الإنسان بالمملكة العربية السعودية وفق تنظيمها الصادر بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (207) وتاريخ 1426/08/08هـ
- 28 الحق في اللجوء للجهات الأمنية في حال مواجهة المعتمر أي إشكالات تستدعي ذلك خلال فترة إقامته
- 29 الحق في تقييم مقدمي الخدمات وفتح البلاغات لما قد يواجه المعتمر من إشكالات في الخدمات المقدمة له أو لما قد يحتاج إليه من استفسارات أو تزويد الوزارة بأي مقترحات أو ملاحظات عبر وسائل التواصل المعتمدة (بريد إلكتروني - mohcc@haj.gov.sa الرقم الموحد 00966920002814) على مدار أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة (24/7)



شكراً