



الرفادة ALRIFADAH

Udhëzues për të Drejtat dhe
Detyrat e Pelegrinëve:
Kompania Refade e Shërbimeve
të Hajj-it

Përmbajtja e udhëzuesit

1- Vizion, Misioni dhe Vlerat	1
2- Hyrje dhe Parathënie	2
3- Institucionet përkatëse	3
4- Përkufizime (1)	4
5- Përkufizimet (2)	5
6- Të drejtat dhe detyrimet	6
Faza e Parë: Ndërgjegjësimi dhe Rezervimi	6
Faza e Dytë: Faza e Adhurimit	7
Faza e Ardhjes	7
Faza e akomodimit	8
Faza e Vendndodhjeve të Shenjta	9
Skena e ngrënies dhe pirjes	10
Faza e largimit	11
Faza e Tretë: Faza e Matjes së Ndikimit	12
7- Detajet e Paketave dhe Shërbimeve	13
Shërbimet bazë të përfshira në të gjitha paketat	13
Vlerat Themelore të Kompanisë	14
Organizues të Afiliuar – Përfitimet e Paketës (A)	15
Organizatorët e lidhur - Paketë (B) Përfitimet	16
Organizatorët e lidhur - Paketa (D) Përfitimet	17
8 - Ankesa dhe Njoftime	18
9- Udhëzime të përgjithshme për Hajj	19
Rekomandime dhe Udhëzime	19
10- Pyetje të Shpeshta	20
Pyetje dhe Përgjigje të Interesit Tuaj	20

Misioni i Kompanisë

Ne synojmë të ofrojmë shërbime gjithëpërfshirëse dhe të integruara, të përqendruara në plotësimin e nevojave të mysafirëve të Rahmanit me profesionalizëm dhe kujdes të jashtëzakonshëm. Ne jemi të përkushtuar të ofrojmë një gamë të gjerë shërbimesh superiore që sigurojnë rehati dhe siguri për mysafirët tanë në çdo hap.

Vizioni i Kompanisë

Ne synojmë të jemi një nga kompanitë kryesore dhe më të dallueshme në ofrimin e shërbimeve për haxhin. Duke ofruar një përvojë fetare të karakterizuar nga komoditeti dhe siguria, ne jemi të përkushtuar t'u shërbejmë mysafirëve të Mëshiruesit të Madh nga të gjitha cepa të globit, duke respektuar standardet më të larta të cilësisë, dhe përpiqemi të ndërtojmë marrëdhënie të qëndrueshme me pelegrinët.

Vlerat e kompanisë



Shkëlqimi dhe
Udhëheqja



Besueshmëria



Bashkëpunim



Qeverisje



Sinqeritet



Njeriu

Hyrje

Ministria e Haxhit dhe Umres në Mbretërinë e Arabisë Saudite, në bashkëpunim me agjencitë qeveritare përkatëse, përpiqet vazhdimisht të përmirësojë organizimin dhe menaxhimin e shërbimeve të Haxhit. Kjo synon të sigurojë një mjedis të sigurt dhe të thjeshtuar që u mundëson mysafirëve të Allahut të kryejnë veprat e tyre të adhurimit në paqe dhe rehati.

Si pjesë e këtyre përpjekjeve kombëtare, Kompania e Shërbimeve të Haxhit Al-Rifada luan një rol aktiv në zbatimin e udhëzimeve të Ministrisë dhe në arritjen e objektivave të Vizionit 2030 të Arabisë Saudite në sektorin e Haxhit dhe Umres. Kjo arrihet përmes zhvillimit të sistemeve dhe procedurave dhe përmes përmirësimit të cilësisë së përvojave fetare dhe personale të pelegrinëve.

Në këtë kontekst, ky udhëzues është përgatitur si një referencë e thjeshtuar që përshkruan të drejtat dhe përgjegjësitë më të rëndësishme që duhet të respektohen për të ndihmuar në organizimin e haxhit dhe për t'u ofruar mysafirëve të Allahut një përvojë të qetë dhe të sigurt.

Parathënie

Fusha e Zbatimit

Ky udhëzues zbatohet për të gjithë pelegrinët që përdorin shërbimet e kompanisë, nga mbërritja deri në largim, në të gjitha vendet ku ofrohen shërbimet. Ai përcakton parimet që rregullojnë komunikimin dhe ndërveprimin midis pelegrinëve, ofruesve të shërbimeve dhe palëve të tjera përkatëse. Kjo siguron përputhshmërinë me sistemet dhe udhëzimet dhe promovon një mjedis të bazuar në bashkëpunim dhe respekt të ndërsjellë.

Qëllimi i Udhëzuesit

Udhëzuesi synon të përmirësojë cilësinë e shërbimit, të rrisë ndërgjegjësimin dhe të sigurojë transparencë në marrëdhënien midis pelegrinëve dhe ofruesve të shërbimeve. Ai garanton drejtësinë duke përcaktuar të drejtat dhe detyrimet themelore, dhe mbron të drejtat e të gjitha palëve.

Jashtë Fushës së të Drejtave

Mysafir i Kanaleve të Mëshirshme të Komunikimit me Përfaqësuesin

Ekspozita e Ritualeve të Huaja

Zyrat e Çështjeve të Hajj-it

Kompani Turistike ose Përfaqësues

Faqja Zyrtare e Ministrisë së Brendshme (Absher)

وزارة الداخلية
المملكة العربية السعودية

Faqja Zyrtare e Ministrisë së Punëve të Jashtme (Tasheer)

وزارة الخارجية
MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS

Flijimet e Haxhit

أمانة العاصمة المقدسة
HOLY MAKKAH MUNICIPALITY
وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH
IsDB
البنك الإسلامي للتنمية
Islamic Development Bank

Vendet e Shenjta

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH
البنابة العامة للسيارات
GENERAL SYNDICATE OF CARS
وزارة النقل
MINISTRY OF TRANSPORT
وزارة الصحة
MINISTRY OF HEALTH
الحجبة المنيرة لمدينة مكة
المكة والمشارع المقدسة
HOLY MOSQUES OF THE
MEKKAH CITY AND HOLY SITES

Brenda Fushës së të Drejtave

Platforma e Ndërgjegjësimit

Arsimi

Kanalet e komunikimit me Ministrinë



Ndërgjegjshmëri dhe Vendosmëri

Sistemi Nusuk

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



Aplikimi dhe Rezervimi

Xhamia e Shenjtë

الحرمين
HADIYAH
وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH
مكة المكرمة
MEKKAH CITY

Mikat

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH
مكة المكرمة
MEKKAH CITY



Vendosja e Namazit

Matja e Cilësisë së Shërbimit

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

Matja e Kënaqësisë

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH
أداء
المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة



Vlerësimi dhe Ndikimi

Ministria e Haxhit dhe Umres

Organi qeveritar përgjegjës për organizimin dhe menaxhimin e çështjeve të Hajj-it dhe Umrah-ut në Mbretërinë e Arabisë Saudite. Ai mbikëqyr ofrimin e shërbimeve për pelegrinët dhe lehtëson adhurimin e tyre.

Kompania Al-Rifada për Shërbimet e Hajj-it

Al-Rifada është një nga kompanitë që specializohet dhe është e autorizuar të ofrojë shërbime për pelegrinët në Xhaminë e Shenjtë nga të gjitha cepet e botës. Ajo vepron nën kujdesin e Ministrisë së Haxhit dhe Umres për të zbatuar planet operative dhe për të ofruar shërbime në vend që plotësojnë standardet e cilësisë.

Mysafir i Mëshiruesit

Haxhinjtë dhe umrahistët janë ata që udhëtojnë në vendet e shenjta në Mekë dhe Medinë për të kryer ritet e haxhit dhe umrës dhe për të bërë vizitat e tyre.

Të drejtat

Është një e drejtë që i jep pronarit të drejtën të shijojë, të pretendojë dhe të mbrojë një interes të ligjshëm, siç përcaktohet nga kushtet e përdorimit.

Detyrat

Këto janë detyrimet dhe përgjegjësitë që marrin përsipër mysafirët e Shtëpisë për të siguruar që shërbimi të ofrohet sipas marrëveshjes dhe që aktet e adhurimit të kryhen me lehtësi, në paqe dhe siguri.

Paketat dhe opsionet e paketave

Ky është një grup shërbimesh të ofruara si një paketë e integruar, që përfshin një gamë opsionesh të përshtatura sipas nevojave të mysafirëve të Rahmanit, si akomodimi, transporti dhe turne të udhëzuara, të gjitha të ofruara me çmime fikse.

Aplikacioni Nujuk

Kjo është aplikacioni zyrtar që u mundëson atyre që dëshirojnë të kryejnë Hajj, Umrah, Tawaf dhe lutje në Ravza-i Sharif të rezervojnë paketa shërbimesh dhe të marrin lejet e nevojshme.

Nusuk Masar

Një sistem elektronik i miratuar i projektuar për të rregulluar kontratat midis ofruesve lokalë të shërbimeve dhe pelegrinëve ose përfaqësuesve të tyre, në kuadër të kontratës së unifikuar të përgatitur nga Ministria e Haxhit dhe Umrës.

Shërbime themelore

Kjo i referohet gamës së gjerë të shërbimeve thelbësore, si transporti, akomodimi dhe shërbime shtesë, të ofruara nga kompanitë ofruese të shërbimeve për haxhinjtë dhe umrahistët që kryejnë ritet e tyre të Haxhit dhe Umrës.

Akomodimi

Këto janë ndërtesa dhe hotele të miratuara, të përgatitura për të strehuar dhe mirëpritur mysafirët e Mëshiruesit në çdo fazë të udhëtimit të Hajj-it.

Vendet e Shenjta

Këto përfshijnë zonat gjeografike të përcaktuara sipas kufijve islamikë të rajoneve të Arafatit, Muzdalifës dhe Minës.

Procesi i Transportit

Ky është procesi i transportimit të mysafirëve të Mëshiruesit në përputhje me një plan dhe orar bazuar në fazat e haxhit.

Ankesat

Kjo është mënyra e shprehjes së pakënaqësisë, qoftë me gojë apo me shkrim, përmes kanaleve të komunikimit të ofruesit të shërbimit ose të Ministrisë së Haxhit dhe Umres, nëse shërbimi i ofruar nuk përputhet me kushtet e përcaktuara në marrëveshje ose kontratë.

Njoftim

Veprimi i dhënies së informacionit lidhur me një incident ose situatë të caktuar, si p.sh. raportimi i humbjes së një sendi ose një emergjence, reflekton një kërkesë për ndihmë ose dëshirë për të marrë informacion rreth rrethanave të caktuara.



الرفادة ALRIFADAH

Të drejtat dhe detyrimet e pelegrinit

Faza e Parë: Faza e Ndërgjegjësimit dhe Rezervimit



Detyrimet:

- Përdorni kanalet zyrtare për rezervime dhe kërkesa për informacion.
- Të marrë përsipër përgjegjësinë për sigurimin e saktësisë së informacionit gjatë organizimit të rezervimeve dhe lejeve.
- Respektoni kushtet dhe udhëzimet e publikuara nga autoritetet përkatëse.
- Kontrolloni që detajet e paketës përputhen me kërkesat tuaja duke i lexuar ato.



Të drejtat:

- Rishikoni detajet e pakove dhe shërbimeve para se të merrni një vendim për rezervim.
- Sigurohuni që jeni të vetëdijshëm për kërkesat për viza, lejet dhe detyrimet ligjore.
- Shfrytëzoni kanalet zyrtare të komunikimit për të marrë informacion të saktë.
- Zgjidhni një paketë të përshtatshme për kategorinë tuaj pa cenuar të drejtat tuaja themelore.

Kanalet e komunikimit në këtë fazë



Alrifadah.com.sa



masar.nusuk.sa



920003075



@Alrifadah

Faza e Dytë: Faza e Kryerjes së Ritualeve

Faza e Ardhjes



Detyrat:

- Detyrimi për të bashkëpunuar me ekipet e transportit.
- Detyrimi për t'u përmbajtur orareve.
- Detyrimi për të paraqitur dokumente zyrtare me kërkesë.
- Detyrimi për të ndjekur rrugët e caktuara brenda sallave dhe qendrave.
- Detyrimi për të ruajtur rendin në autobusë dhe në qendrat e pritjes.



Të drejtat:

- Një mirëseardhje e qetë dhe pa telashe:
- Një mënyrë transporti e sigurt dhe e përshtatshme.
- Udhëzime të drejtpërdrejta për akomodimin ose qendrën e shërbimit.
- Minimizimi i kohës së pritjes sa më shumë të jetë e mundur.
- Ofrimi i përgjigjeve të qarta dhe me respekt ndaj pyetjeve.
- Sigurimi që bagazhi të arrijë në destinacionin e duhur.
- Marrja e mbështetjes së menjëhershme në rast se lindin vështirësi gjatë udhëtimit.

Faza e Dytë: Faza e Kryerjes së Ritualeve

Faza e Akomodimit



Detyrimet:

- Tregimi i respektit ndaj stafit dhe komunikimi me ta në mënyrë të sjellshme.
- Një detyrim për t'u përmbajtur udhëzimeve të dhëna nga ofruesi i shërbimit.
- Mbajtja e pastërtisë së ambienteve.



Të drejtat:

- Sigurimi që akomodimi të jetë gati dhe plotësisht i pajisur para mbërritjes.
- Një mjedis pritës të sigurt dhe të rregullt.
- Monitorim i vazhdueshëm i shërbimeve brenda akomodimit.
- Mbështetje e menjëhershme në rast të emergjencave shëndetësore ose humanitare.
- Shërbime të përshtatshme për kategorinë e kontraktuar, pa shkelur të drejtat themelore.

Faza e Dytë: Faza e Kryerjes së Ritualeve

Fazae Ndjenjave të Shenjta



Detyrat:

- Përmbyllja e datave të caktuara të nisjes për secilin grup.
- Ndjekni udhëzimet e ekipeve në vendet e shenjta.
- Bashkëpunoni me ekipet e mbështetjes gjatë ofrimit të shërbimeve.
- Ndjekni rrugët e caktuara gjatë kryerjes së adhurimit.



Të drejtat:

- Shërbimet e transportit dhe dërgesës që funksionojnë sipas një orari të caktuar.
- Koordinimi i lëvizjeve të transportit midis vendeve të shenjta.
- Ofrimi i shërbimeve thelbësore si vakte, pije dhe të tjera.
- Sigurimi i një mjedisi të sigurt dhe të rregullt në të gjitha vendet e shenjta.
- Ofrimi i shërbimeve për nevoja të veçanta, si për personat me aftësi të kufizuara dhe të moshuarit.
- Ofrimi i mbështetjes në raste emergjence.

Faza e Dytë: Faza e Kryerjes së Ritualeve

Faza e Furnizimit



Detyrat:

- Respektimi i orareve të vakteve.
- Mbajtja e pastërtisë në zonat e ngrënies.
- Shmangia e metodave të pasigurta të ruajtjes së ushqimit.
- Ju lutemi raportoni çdo problem që lidhet me ushqimin.



Të drejtat:

- Vaktet që janë të sigurt, të larmishme dhe në përputhje me traditat kulturore të pelegrinit.
- Vaktet do të shërbehen në përputhje me orarin e dakorduar.
- Ofrimi i vakteve, pijeve dhe shërbimeve të tjera thelbësore.
- Monitorim i vazhdueshëm i cilësisë së vakteve.
- Furnizimi me pije dhe ushqime të lehta.

Faza e Dytë: Faza e Kryerjes së Detyrave Fetare

Faza e Nisjes



Detyrat:

- Respektimi i kohës së nisjes në përputhje me itinerarin e paracaktuar.
- Respektimi i pikave të takimit dhe rrugëve të caktuara.
- Përgatitni dokumentet dhe lejet dhe paraqitini kur kërkohen.
- Raportoni çdo humbje ose emergjencë menjëherë.



Të drejtat:

- Merrni informacion të qartë rreth orareve të nisjes.
- Përfundo procedurat e nisjes pa vonesa.
- Sigurimi i një mjedisi të sigurt dhe të rregullt gjatë procesit të nisjes.

Kanalet e komunikimit në këtë fazë



920003075



Faza e tretë: Faza e matjes së ndikimit



Detyrat:

- Ofrimi i një vlerësimi objektiv të shërbimeve.
- Përdorimi i kanaleve zyrtare për ankesa dhe raporte.
- Shpjegoni vëzhgimet tuaja në një mënyrë që ndihmon në përmirësimin e përvojës.
- Respektoni rregullat deri në ditën e fundit të udhëtimit.



Të drejtat:

- Vlerësimi i përvojës përmes kanaleve zyrtare.
- Dorëzimi i një ankese ose raporti nëse është e nevojshme.
- Duke qenë të vetëdijshëm se vlerësimi përdoret për të përmirësuar shërbimet e ardhshme.

Kanalet e komunikimit në këtë fazë



90002814 - 1966



920003075



Info@alrifadah.com.sa



الرفادة ALRIFADAH

Detajet e paketave

Shërbimet bazë të përfshira në të gjitha paketat



Përgatitjet për Haxhin

Ofrimi i tre vakteve në ditë (mëngjes, drekë dhe darkë) në Mekë dhe në vendet e shenjta (Mina dhe Arafat), si dhe ofrimi i pijeve të ngrohta dhe të ftohta 24 orë në ditë.



Akomodimi

Ofrimi i akomodimit të mobiluar dhe të kondicionuar në Mekë dhe në vendet e shenjta (Mina dhe Arafat) që plotëson standardet e shëndetit dhe sigurisë.



Udhëzime

Ofrimi i udhëzuesve fetarë dhe administrativë për të shoqëruar pelegrinët, për t'u përgjigjur pyetjeve të tyre dhe për t'i udhëhequr ata në kryerjen e detyrave të tyre fetare në mënyrë korrekte.



Transporti

Ofrimi i autobusëve modernë me kondicioner për transportimin e pelegrinëve midis Mekës së Nderuar dhe vendeve të shenjta, në përputhje me planin e miratuar të transportit.



Shërbimet kryesore të kompanisë

Shërbimet	Meka	Medina	Arafat	Mina	Muzdalifah
Organizimi i akomodimit	✓	✓			
Dorëzimi i bagazheve në dhomë	✓	✓			
Hyrje në shërbimet e ofruara	✓	✓	✓	✓	✓
Vakt falas gjatë qëndrimit	✓	✓			
Divani-shtrat + madhësia e dyshekut (717550) + çarçaf i bardhë me elastik i përshtatshëm për dyshekun (1 për çdo mysafir)			✓	✓	
Mbulesë jorgani verore ose dimërore (200 cm x 100 cm)			✓	✓	
Jastëk pambuku			✓	✓	
Planifikimi i dërgesës: ekrane shfaqjeje për tavolina			✓	✓	
Klinika e Ndihmës së Parë			✓	✓	
Pije të ftohta dhe të ngrohta			✓	✓	
Ushtime të lehta			✓	✓	
Mëngjes i gatshëm për t'u ngrënë (i thatë)			✓	✓	
Dreka			✓	✓	
Drekë e nxehtë				✓	✓



Organizues të lidhur - Përfitimet e Paketës (A)

Shërbimet	Meka	Medina	Arafat	Mina	Muzdalifah
Divani-shtrat + Madhësia e dyshekut (200 cm x 100 cm) Trashësia (65 cm) + çarçaf i bardhë me elastik i përputhshëm me dyshekun (1 për pelegrin) ose divan-shtrat me mbështetëse (20×175×55) Presioni minimal (80) (1 për pelegrin)			√	√	
Jorgan veror ose dimëror (200 cm x 100 cm)			√	√	
Jastëk pambuku			√	√	
Shërbimi i Internetit					
Ekranet e shfaqjes së tabelës së planit të dërgimit			√	√	
Klinika e Ndhmës së Parë			√	√	
Pije të ftohta dhe të ngrohta			√	√	
Ushime të lehta			√	√	
Mëngjes i gatshëm për t'u ngrënë (i thatë)			√	√	
Dreka			√	√	
Drekë e nxehtë				√	√



Organizatorët e lidhur - Përfitimet e Paketës (B)

Shërbimet	Meka	Medina	Arafat	Mina	Muzdalifah
Divani-shtrat + Madhësia e dyshekut (180 cm × 100 cm) Trashësia (60 cm) + çarçaf i bardhë me elastik i përputhshëm me dyshekun (1 për pelegrin) ose divan-dyshek (12×175×50) Presioni minimal (60) (1 për pelegrin)			√	√	
Jorgan veror ose dimëror (200 cm x 100 cm)			√	√	
Jastëk pambuku			√	√	
Shërbimi i Internetit					
Ekranet e shfaqjes së tabelës së planit të dërgimit			√	√	
Klinika e Ndhmës së Parë			√	√	
Pije të ftohta dhe të ngrohta			√	√	
Ushtime të lehta			√	√	
Mëngjes i gatshëm për t'u ngrënë (i thatë)			√	√	
Dreka			√	√	
Drekë e nxehtë				√	√



Organizatorët e lidhur - Përfitimet e Paketës (D)

Shërbimet	Meka	Medina	Arafat	Mina	Muzdalifah
Divan-shtrat (7×175×50) + çarçaf i bardhë me elastik (1 për pelegrin)			✓	✓	
Batanije gjumi verore ose dimërore (200 cm × 100 cm)			✓	✓	
Jastëk pambuku			✓	✓	
Planifikimi i dërgesës: ekrane shfaqjeje për tavolina			✓	✓	
Klinika e Ndihmës së Parë			✓	✓	
Pije të ftohta dhe të ngrohta			✓	✓	
Ushime të lehta			✓	✓	
Mëngjes i gatshëm për t'u ngrënë (i thatë)			✓	✓	
Dreka			✓	✓	
Drekë e nxehtë				✓	✓

Ankesat dhe Raportet

Kompania Refade Hajj Services është e përkushtuar të ofrojë një mekanizëm efektiv për dorëzimin e ankesave dhe raporteve, me qëllim përmirësimin e shërbimeve të saj dhe sigurimin e kënaqësisë së mysafirëve të Mëshiruesit.

Mekanizmi i Ankesave dhe Komenteve: Kontaktoni ofruesin e shërbimit

☎ 920003075

🌐 [ALRIFADAH.COM.SA](https://alrifadah.com.sa)

✉ [INFO@ALRIFADAH.COM.SA](mailto:info@alrifadah.com.sa)

📷 X f @Alrifadah

Kontaktoni Ministrinë e Haxhit dhe Umrës

☎ 966920002814

✉ CARE@HAJ.GOV.SA

Rekomandime dhe Udhëzime

Për të siguruar sigurinë e pelegrinëve dhe për t'u mundësuar atyre të kryejnë ritet e tyre të Hajj-it me lehtësi dhe qetësi mendore, Kompania Refade rekomandon udhëzimet e mëposhtme:

- Zbatimi i udhëzimeve të lëshuara nga autoritetet përkatëse për të rregulluar lëvizjet e pelegrinëve gjatë ritualeve të Hajj-it.
- Bashkëpunim me qendrat e akomodimit dhe zbatim i udhëzimeve në vend.
- Përmbushja e orareve të paracaktuara për kryerjen e shërbimeve fetare në përputhje me oraret e miratuara.
- Mbrojtja e objekteve publike.
- Përputhshmëria me udhëzimet shëndetësore dhe masat parandaluese të lëshuara nga autoritetet përkatëse.
- Duhet të kujdeseni që të mbani me vete kartën personale të adhurimit të pelegrinit gjatë gjithë Haxhit.
- Shmangia e turmave dhe shtyrjeve gjatë adhurimit.
- Objektet personale duhet të ruhen, dhe paratë ose sendet me vlerë nuk duhet të mbahen me vete kur është e mundur.
- Ju lutemi përdorni kanalet zyrtare të komunikimit në rast të ndonjë humbjeje ose emergjence.
- Ju lutemi, qëndroni të durueshëm, bashkëpunoni me pelegrinët e tjerë dhe silluni në një mënyrë që pasqyron vlerat islame.

Pyetje dhe përgjigje që mund t'ju jenë të dobishme

Pyetje: Si mund të kontaktoj Ministrinë e Haxhit dhe Umrës nëse kam ndonjë pyetje, ankesë ose raportim?

Përgjigje: Për të kontaktuar Ministrinë e Haxhit dhe Umres, mund të telefononi Qendrën e Shërbimit ndaj Klientit në 920002814 ose të dërgoni email në CARE@HAJ.GOV.SA.

Pyetje: Cili është mënyra zyrtare e komunikimit me Kompaninë Refade?

Përgjigje: Mund t'i kontaktoni përmes qendrës së thirrjeve në 920003075 ose përmes adresës së emailit INFO@ALRIFADAH.COM.SA.

Pyetje: Cilat procedura ndiqen për pelegrinët e Umrës që zhduken?

Përgjigje: Një raport për person të zhdukur dorëzohet përmes Qendrave përkatëse të Neseq. Nëse personi mbetet i zhdukur për më shumë se 24 orë, bëhet një raport përmes 911 ose kontaktohet stacioni më i afërt i policisë në zonë. Për më tepër, kontaktohet kompania saudite dhe stafi i mbështetjes jep numrin e raportit.

Pyetje: Ankesa është mbyllur, por nuk është zgjidhur; çfarë duhet të bëj?

Përgjigje: Nëse nuk merret asnjë përgjigje brenda afatit të përcaktuar, përfituesi mund të rihapë ankesën përmes kanaleve të komunikimit përkatëse. Kjo mund të bëhet brenda 3 ditëve pune nga njoftimi i mbylljes.

Pyetje: Cila procedurë duhet të ndiqet nëse kompania nuk i përgjigjet ankesës?

Përgjigje: Një njoftim dërgohet në njërin prej kanaleve të komunikimit të Ministrisë së Haxhit dhe Umres, së bashku me numrin dhe detajet e ankesës.