



الرفادة ALRIFADAH

Hacının Hak ve Yükümlülükleri Rehberi Refade Hac Hizmetleri Şirketi

Kılavuzun İçeriği

1- Vizyon, Misyon ve Değerler	1
2- Giriş ve Ön Söz	2
3- İlgili Kurumlar	3
4- Tanımlar (1)	4
5- Tanımlar (2)	5
6- Haklar ve Yükümlülükler	6
Birinci Aşama: Farkındalık ve Rezervasyon Aşaması	6
İkinci Aşama: İbadet Aşaması	7
Varış Aşaması	7
Konaklama Aşaması	8
Mukaddes Mekanlar Aşaması	9
Yeme-İçme Aşaması	10
Ayrılma Aşaması	11
Üçüncü Aşama: Etki Ölçüm Aşaması	12
7- Paketler ve Hizmetlerin Detayları	13
Tüm Paketlerde Dahil Olan Temel Hizmetler	13
Şirketin Temel Hacıları	14
Bağlı Organizatörler - Paket (A) Avantajları	15
Bağlı Organizatörler - Paket (B) Avantajları	16
Bağlı Organizatörler - Paket (D) Avantajları	17
8- Şikayetler ve Bildirimler	18
9- Hacı İçin Genel Talimatlar	19
Tavsiyeler ve Yönergeler	19
10- Sıkça Sorulan Sorular	20
Sizi İlgilendiren Sorular ve Cevaplar	20

Şirket Misyonu

Rahman'ın misafirlerinin ihtiyaçlarını tam bir profesyonellik ve özenle karşılamaya odaklanan kapsamlı ve entegre hizmetler sunmayı amaçlıyoruz. Misafirlerin her adımında rahatlık ve güvenliğini sağlayan, üstün hizmetlerden oluşan kapsamlı bir yelpaze sunmaya kararlıyız.

Şirket Vizyonu

Hac hizmetleri sunumunda lider ve seçkin şirketlerden biri olmayı hedefliyoruz. Konfor ve güvenlik ile karakterize edilen bir dini deneyim sunarak, dünyanın dört bir yanından Rahman'ın misafirlerine en yüksek kalite standartlarına bağlı kalarak hizmet etmeye kararlıyız ve hacılarla sürdürülebilir ilişkiler kurmaya gayret ediyoruz.

Şirket Değerleri



Mükemmeliyet
ve Liderlik



Güvenilirlik



İşbirliği



Yönetişim



Samimiyet



İnsanîyet

Giriş

Suudi Arabistan Krallığı'ndaki Hac ve Umre Bakanlığı, ilgili devlet kurumlarıyla iş birliği içinde, hac hizmetlerinin düzenlenmesi ve yönetiminde sürekli bir gelişim göstermektedir. Bu, Allah'ın misafirlerinin ibadetlerini huzur ve kolaylık içinde yerine getirebilmelerini sağlayan güvenli ve kolaylaştırılmış bir ortam sunmayı amaçlamaktadır. Bu ulusal çabalar kapsamında, Al-Rifada Hac Hizmetleri Şirketi, bakanlığın talimatlarını uygulamada ve Suudi Arabistan'ın 2030 Vizyonu'nun Hac ve Umre sektöründeki hedeflerini gerçekleştirmede aktif bir rol oynamaktadır. Bu, sistemlerin ve prosedürlerin geliştirilmesi ve hacıların dini ve insani deneyimlerinin kalitesinin artırılması yoluyla başarılmaktadır.

Bu bağlamda, bu kılavuz, Hac yolculuğunu düzenlemeye ve Allah'ın misafirlerine kolaylaştırılmış ve güvenli bir deneyim sunmaya katkıda bulunacak şekilde uyulması gereken en önemli hak ve sorumlulukları açıklayan basitleştirilmiş bir referans olarak hazırlanmıştır.

Giriş

Uygulama Kapsamı

Bu kılavuz, şirkete ait hizmetlerden yararlanan tüm hacılar için, varış aşamasından ayrılış aşamasına kadar, hizmet sunulan tüm yerlerde uygulanır. Hacılar, hizmet sağlayıcılar ve ilgili taraflar arasındaki iletişim ve etkileşim esaslarını düzenler. Bu, sistem ve talimatlara uyumu garanti altına alır ve iş birliği ile karşılıklı saygıya dayalı bir ortamı teşvik eder.

Kılavuzun Amacı

Kılavuz, hizmet kalitesini artırmayı, farkındalığı yükseltmeyi ve hacı ile hizmet sağlayıcı arasındaki ilişkide şeffaflığı sağlamayı amaçlamaktadır. Bu, temel hak ve yükümlülüklerin belirlenmesi yoluyla adaleti garanti altına alır ve tüm tarafların haklarını korur.



Haklar Kapsamı Dışında



Haklar Kapsamında

Rahman'ın Misafiri
Temsilcisi ile İletişim
Kanalları

Dış Nusuk Sergisi

Farkındalık
Platformu

Eğitim

Bakanlıkla İletişim
Kanalları



Farkındalık
ve Azim

Hac İşleri Ofisleri

Turizm Şirketleri veya
Temsilcileri

برنامج خدمة
ضيوف الرحمن

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

وزارة السياحة
Ministry of Tourism



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



İçişleri Bakanlığı Resmi Web
Sitesi (Absher)

Dışişleri Bakanlığı Resmi Web Sitesi
(Tasheer)

Nusuk Sistemi



Başvuru ve
Rezervasyon

وزارة الداخلية
المملكة العربية السعودية



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

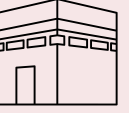


Hac Kurbanları

Mübarek Mekanlar

Mescid-i Haram

Mikat



İbadetlerin
Edası

أمانة العاصمة المقدسة
HOLY MAKKAH MUNICIPALITY

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



IsDB
البنك الإسلامي للتنمية
Islamic Development Bank

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

كيدانة
KIDANA

البنابة العامة للسيارات
GENERAL SYNDICATE OF CARS

وزارة النقل
TRANSPORT MINISTRY

وزارة الصحة
Ministry of Health

البحرين
HADIYAH

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

Hizmet Kalitesinin
Ölçülmesi

Memnuniyet
Ölçümü



Değerlendirme
ve Etki



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



أداء
المركز الوطني لقياس
أداء الأجهزة العامة

Hac ve Umre Bakanlığı

Suudi Arabistan Krallığı'nda hac ve umre işlerini düzenlemek ve yönetmekten sorumlu olan devlet kurumu. Misafirlere hizmet sunumunu denetler ve ibadetlerini kolaylaştırır.

Al-Rifada Hacılara Hizmet Şirketi

Al-Rifada, dünyanın dört bir yanından Kutsal Mescid'in hacılarına hizmet sektöründe uzmanlaşmış ve yetkilendirilmiş şirketlerden biridir. Operasyonel planları uygulamak ve kalite standartlarına uygun saha hizmetleri sunmak için Hac ve Umre Bakanlığı'nın çatısı altında faaliyet göstermektedir.

Rahman'ın Misafiri

Hac ve umre ibadetlerini yerine getirmek ve ziyaretlerini gerçekleştirmek için Mekke ve Medine'deki kutsal yerlere yönelen hacı ve umreciler olarak adlandırılır.

Haklar

Sahibine meşru bir menfaatten yararlanma, talep etme ve koruma hakkı tanıyan, kullanım şartlarına göre belirlenen bir hak edıştır.

Görevler

Rahman'ın misafirlerinin, hizmetin kararlaştırıldığı şekilde sunulmasını ve ibadetlerin kolaylıkla, huzur ve güven içinde yerine getirilmesini sağlamak için üstlendikleri yükümlülükler ve sorumluluklardır.

Paketler ve Paket Seçenekleri

Birlikte entegre bir şekilde sunulan hizmetler grubudur, Rahman'ın misafirlerinin ihtiyaçlarına uygun çeşitli seçenekler içerir, örneğin konaklama, ulaşım ve rehberlik hizmetleri, belirli fiyatlarla sunulur.

Nusuk Uygulaması

Hac, umre, tavaf ve Ravza-i Şerif'te namaz ibadetlerini yerine getirmek isteyenlerin hizmet paketlerini rezerve etmelerini ve gerekli izinlerin alınmasını sağlayan resmi uygulama aracıdır.

Nusuk Masar

Hac ve Umre Bakanlığı tarafından hazırlanan birleşik sözleşme kapsamında, yerel hizmet sağlayıcı ile hacı veya temsilcisi arasındaki sözleşmeleri düzenlemek için onaylanmış bir elektronik sistemdir.

Temel Hizmetler

Hac ve umre ibadetlerini yerine getiren hacı ve umrecilere, hizmet sağlayıcı şirketler tarafından sunulan ulaşım, konaklama ve ek hizmetler gibi gerekli hizmetler bütünüdür.

Konaklama

Hac yolculuğunun tüm duraklarında Rahman'ın misafirlerini ağırlamak ve karşılamak için hazırlanmış onaylı yapılar ve otellerdir.

Kutsal Mekanlar

Arafat, Müzdelife ve Mina bölgelerinin şer'i sınırlarına göre belirlenen coğrafi alanları kapsar.

Sevk Süreci

Rahman'ın misafirlerini, ibadet yolculuğunun aşamalarına göre bir plan ve zaman programı çerçevesinde taşıma sürecidir.

Şikayet

Sağlanan hizmetin, anlaşma veya sözleşmede belirtilenlerle uyuşmaması durumunda, hizmet sağlayıcının veya Hac ve Umre Bakanlığı'nın iletişim kanalları aracılığıyla sözlü veya yazılı olarak memnuniyetsizliği ifade etme yöntemidir.

Bildirim

Belirli bir olay veya durum hakkında bilgi verme eylemi, örneğin bir eşyanın kaybolması veya acil bir durumun bildirilmesi, yardım talebini veya belirli durumlar hakkında bilgi edinme isteğini yansıtır.



الرفادة ALRIFADAH

Hacının Hak ve Yükümlülükleri

Birinci Aşama: Farkındalık ve Rezervasyon Aşaması



Yükümlölükler:

- Rezervasyon ve bilgi talepleri için resmi kanalları kullanmak.
- Rezervasyon ve izinlerin düzenlenmesi sırasında bilgilerin doğruluğunu sağlama sorumluluğunu üstlenmek.
- Resmi makamlar tarafından yayımlanan şartlara ve talimatlara uymak.
- Paket detaylarını okuyarak ihtiyaçlarına uygunluğunu kontrol etmek.



Haklar:

- Rezervasyon kararı vermeden önce paketlerin ve hizmetlerin detaylarını inceleme.
- Vize koşulları, izinler ve yasal gereklilikler hakkında bilgi sahibi olma.
- Doğru bilgiye ulaşmak için resmi iletişim kanallarına erişim.
- Temel haklarını etkilemeden kendi kategorisine uygun paketi seçme.

Bu Aşamadaki İletişim Kanalları



Alrifadah.com.sa



masar.nusuk.sa



920003075



@Alrifadah

İkinci Aşama: İbadetlerin Yerine Getirilmesi Aşaması

Varış Aşaması



Yükümlölükler:

- Ulaşım ekipleriyle iş birliği yapma yükümlölüğü.
- Hareket saatlerine uyma yükümlölüğü.
- Talep edildiğinde resmi belgelerini gösterme yükümlölüğü.
- Salonlar ve merkezler içindeki belirlenmiş güzergahlara uyma yükümlölüğü.
- Otobüsler ve karşılama merkezleri içinde düzeni koruma yükümlölüğü.



Haklar:

- Düzenli ve Sorunsuz Karşılama:
- Güvenli ve uygun bir ulaşım aracı.
- Konaklama yerine veya hizmet merkezine doğrudan yönlendirme.
- Bekleme süresini mümkün olduğunca azaltma.
- Sorulara net ve saygılı bir şekilde yanıt verme.
- Bagajın doğru varış noktasına ulaşmasını sağlama.
- Seyahat sırasında herhangi bir zorlukla karşılaşıldığında anında destek alma.

İkinci Aşama: İbadetlerin Yerine Getirilmesi Aşaması

Konaklama Aşaması



Yükümlölükler:

- Çalışanlara saygı göstermek ve onlarla nazik bir şekilde iletişim kurmak.
- Hizmet sağlayıcı tarafından verilen talimatlara uyma yükümlölüğü.
- Tesislerin temizliğini koruma.



Haklar:

- Varışından önce hazır ve donanımlı bir konaklama sağlanması.
- Güvenli ve düzenli bir misafirperverlik ortamı.
- Konaklama içerisindeki hizmetlerin sürekli takibi.
- Sağlık veya insani durumlar için anında destek.
- Temel haklarına zarar vermeden, sözleşme yapılan kategoriye uygun hizmetler.

İkinci Aşama: İbadetlerin Yerine Getirilmesi Aşaması

Mukaddes Duygular Aşaması



Yükümlölükler:

- Her grup için belirlenen sevk tarihlerine uyma.
- Kutsal mekanlardaki saha ekiplerinin talimatlarına uyma.
- Hizmet sunumu sırasında takip ekipleriyle iş birliği yapma.
- İbadetlerin yerine getirilmesi sırasında hareket güzergahlarına uyma.



Haklar:

- Belirli bir zaman çizelgesine göre ulaşım ve sevk hizmetleri.
- Mukaddes mekanlar arasında ulaşım hareketlerinin düzenlenmesi.
- Yemekler, içecekler ve diğerleri gibi temel hizmetlerin sağlanması.
- Tüm mukaddes mekanlarda güvenli ve düzenli bir ortam sağlanması.
- Özel durumların, örneğin engelliler ve yaşlıların gözetilmesi.
- Acil durumlarda destek sağlanması.

İkinci Aşama: İbadetlerin Yerine Getirilmesi Aşaması

İlaşe Aşaması



Yükümlölükler:

- Yemek alma saatlerine uyma.
- Yemek yeme alanlarının temizliğini koruma.
- Güvensiz gıda depolama yöntemlerinden kaçınma.
- Herhangi bir gıda sorunu olduğunda bildirme.



Haklar:

- Hacının kültürüne uygun, güvenli ve çeşitli yemekler.
- Yemeklerin kararlaştırılan programa göre teslim alınması.
- Yemekler, içecekler ve diğer temel hizmetlerin sağlanması.
- Yemek kalitesinin sürekli olarak denetlenmesi.
- İçecekler ve hafif atıştırmalıkların temin edilmesi.

İkinci Aşama: İbadetlerin Yerine Getirilmesi Aşaması

Ayrılış Aşaması



Yükümlölükler:

- Belirlenen seyahat programına göre kalkış saatine uyulması.
- Toplanma noktalarına ve belirlenen hareket güzergahlarına uyulması.
- Belgelerin ve izinlerin hazırlanması ve talep edildiğinde gösterilmesi.
- Herhangi bir kayıp veya acil durumun derhal bildirilmesi.



Haklar:

- Ayrılış saatleri hakkında net bilgi alma.
- Ayrılış işlemlerini gecikmeden tamamlama.
- Ayrılış aşamasında güvenli ve düzenli bir ortam sağlama.

Bu Aşamadaki İletişim Kanalları

☎ 920003075

Üçüncü Aşama: Etki Ölçüm Aşaması



Yükümlölükler:

- Hizmetlere ilişkin objektif bir değerlendirme sunmak.
- Şikayetler ve bildirimler için resmi kanalları kullanmak.
- Deneyimi iyileştirmeye yardımcı olacak şekilde gözlemlerini açıklamak.
- Seyahatin son gününe kadar kurallara uymak.



Haklar:

- Resmi kanallar aracılığıyla deneyiminin değerlendirilmesi.
- Gerekirse şikayet veya bildirimde bulunulması.
- Değerlendirmesinin gelecekteki hizmetlerin iyileştirilmesi için kullanıldığını bilmesi.

Bu Aşamadaki İletişim Kanalları



90002814 - 1966



920003075



Info@alrifadah.com.sa



الرفادة ALRIFADAH

Paketlerin detayları

Tüm paketlere dahil olan temel hizmetler



Hac iaşesi

Mekke ve kutsal mekânlarda (Mina ve Arafat) günlük 3 öğün yemek (kahvaltı, öğle yemeği, akşam yemeği) sağlanması, ayrıca 24 saat boyunca soğuk ve sıcak içeceklerin sunulması.



Konaklama

Mekke-i Mükەرreme ve kutsal mekânlarda (Mina ve Arafat) sağlık ve güvenlik şartlarına uygun, mobilyalı ve klimalı konaklama sağlanması.



Rehberlik

Hacılara eşlik etmek, sorularını yanıtlamak ve ibadetlerini doğru bir şekilde yerine getirmeleri için rehberlik etmek üzere dini ve idari rehberlerin sağlanması.



Ulaşım

Mekke-i Mükەرreme ile kutsal mekânlar arasında hacıların taşınması için modern ve klimalı otobüslerin sağlanması, onaylanmış sevk planına uygun olarak.

Paketler ve hizmetlerin detayları



Şirketin ana hacıları

Hizmetler	Mekke	Medine	Arafat	Mina	Müzdelife
Konaklama Sağlanması	✓	✓			
Bagajların Odaya Teslimi	✓	✓			
Sunulan Hizmetlerin Tanıtımı	✓	✓	✓	✓	✓
Konaklama Sırasında İkram Yemeği	✓	✓			
Kanepe Yatağı + Yatak Ölçüsü (717550) + Yatakla Uyumlu Beyaz Lastikli Çarşaf (Her Hacı İçin <1> Adet)			✓	✓	
Yazlık veya Kışlık Uyku Örtüsü (200 cm*100 cm)			✓	✓	
Pamuk Yastık			✓	✓	
Sevk Planı Tablosu Gösterim Ekranları			✓	✓	
İlk Yardım Kliniği			✓	✓	
Soğuk ve Sıcak İçecekler			✓	✓	
Hafif Atıştırmalıklar (Snack)			✓	✓	
Hazır Kahvaltı (Kuru)			✓	✓	
Öğle Yemeği			✓	✓	
Sıcak Akşam Yemeği				✓	✓

Paketler ve hizmetlerin detayları



Bağlı Organizatörler - Paket (A) Avantajları

Hizmetler	Mekke	Medine	Arafat	Mina	Müzdelifa
Kanepe Yatağı + Yatak Ölçüsü (200 cm*100 cm) Kalınlık (65 cm) + Yatakla Uyumlu Beyaz Lastikli Çarşaf (Her Hacı İçin <1> Adet) veya Sırtlıklı Kanepe Yatağı (Sofa Bed) (20×175×55) Minimum Basınç (80) (Her Hacı İçin <1> Adet)			✓	✓	
Yazlık veya Kışlık Uyku Örtüsü (200 cm*100 cm)			✓	✓	
Pamuk Yastık			✓	✓	
İnternet Hizmeti					
Sevk Planı Tablosu Gösterim Ekranları			✓	✓	
İlk Yardım Kliniği			✓	✓	
Soğuk ve Sıcak İçecekler			✓	✓	
Hafif Atıştırmalıklar (Snack)			✓	✓	
Hazır Kahvaltı (Kuru)			✓	✓	
Öğle Yemeği			✓	✓	
Sıcak Akşam Yemeği				✓	✓

Paketler ve hizmetlerin detayları



Bağlı Organizatörler - Paket (B) Avantajları

Hizmetler	Mekke	Medine	Arafat	Mina	Müzdelife
Kanepe Yatağı + Yatak Ölçüsü (180 cm*100 cm) Kalınlık (60 cm) + Yatakla Uyumlu Beyaz Lastikli Çarşaf (Her Hacı İçin <1> Adet) veya Kanepe Yatağı (Sofa Bed) (12×175×50) Minimum Basınç (60) (Her Hacı İçin <1> Adet)			√	√	
Yazlık veya Kışlık Uyku Örtüsü (200 cm*100 cm)			√	√	
Pamuk Yastık			√	√	
İnternet Hizmeti					
Sevk Planı Tablosu Gösterim Ekranları			√	√	
İlk Yardım Kliniği			√	√	
Soğuk ve Sıcak İçecekler			√	√	
Hafif Atıştırmalıklar (Snack)			√	√	
Hazır Kahvaltı (Kuru)			√	√	
Öğle Yemeği			√	√	
Sıcak Akşam Yemeği				√	√

Paketler ve hizmetlerin detayları



Bağlı Organizatörler - Paket (D) Avantajları

Hizmetler	Mekke	Medine	Arafat	Mina	Müzdelifa
Kanepe Yatağı (Sofa Bed) (7×175×50) + Yatakla Uyumlu Beyaz Lastikli Çarşaf (Her Hacı İçin <1> Adet)			✓	✓	
Yazlık veya Kışlık Uyku Örtüsü (200 cm*100 cm)			✓	✓	
Pamuk Yastık			✓	✓	
Sevk Planı Tablosu Gösterim Ekranları			✓	✓	
İlk Yardım Kliniği			✓	✓	
Soğuk ve Sıcak İçecekler			✓	✓	
Hafif Atıştırmalıklar (Snack)			✓	✓	
Hazır Kahvaltı (Kuru)			✓	✓	
Öğle Yemeği			✓	✓	
Sıcak Akşam Yemeği				✓	✓

Şikayetler ve Bildirimler

Refade Hac Hizmetleri Şirketi, hizmetlerini iyileştirmek ve Rahman'ın misafirlerinin memnuniyetini sağlamak amacıyla şikayet ve bildirimlerin iletilmesi için etkili bir mekanizma sunmaya özen göstermektedir.

Şikayet ve Bildirim Mekanizması: Hizmet sağlayıcı ile iletişime geçin

☎ 920003075

🌐 ALRIFADAH.COM.SA

✉ INFO@ALRIFADAH.COM.SA

📷 X f @Alrifadah

Hac ve Umre Bakanlığı ile iletişim

☎ 966920002814

✉ CARE@HAJ.GOV.SA

Tavsiyeler ve Yönergeler

Hacıların güvenliğini sağlamak ve hac ibadetlerini kolaylıkla ve huzur içinde yerine getirmelerini sağlamak amacıyla, Refade Şirketi aşağıdaki yönergeleri önermektedir:

- Hac ibadetleri sırasında hacıların hareketlerini düzenlemek için yetkili mercilerden gelen talimatlara uyulması.
- Misafirhane merkezleriyle iş birliği yapılması ve saha yönergelerine uyulması.
- Onaylanmış çizelgelere göre ibadetlerin gerçekleştirilmesi için sevk zamanlarına uyulması.
- Kamu tesislerinin korunması.
- Yetkili mercilerden gelen sağlık talimatlarına ve önleyici tedbirlere uyulması.
- Hac süresince hacıya ait özel ibadet kartının taşınmasına özen gösterilmesi.
- İbadet sırasında kalabalıktan ve itiş kakıştan kaçınılması.
- Kişisel eşyaların korunması ve mümkün olduğunca nakit para veya değerli eşya taşınmaması.
- Herhangi bir kayıp veya acil durum için resmi iletişim kanallarının kullanılması.
- Sabırlı olunması ve diğer hacılarla iş birliği yapılması, İslami değerleri yansıtacak şekilde davranılması.

Sizi İlgilendiren Sorular ve Cevaplar

S: Sorularınız, şikayetleriniz veya bildirimleriniz varsa Hac ve Umre Bakanlığı ile nasıl iletişim kurabilirim?

C: Hac ve Umre Bakanlığı ile iletişim kurmak için 920002814 numaralı Müşteri Hizmetleri Merkezi'ni arayabilir veya CARE@HAJ.GOV.SA e-posta adresine yazabilirsiniz.

S: Refade Şirketi ile resmi iletişim yöntemi nedir?

C: 920003075 numaralı çağrı merkezi üzerinden veya INFO@ALRIFADAH.COM.SA e-posta adresi aracılığıyla iletişim kurabilirsiniz.

S: Umrecilerden kaybolanlar için hangi işlemler yapılır?

C: Kaybolan kişi için Nesek İlgili Merkezleri aracılığıyla bir kayıp bildirimi yapılır. Eğer kayıp 24 saatten fazla sürerse, 911 üzerinden bir bildirim yapılır veya bulunduğu bölgedeki en yakın polis merkezine başvurulur. Ayrıca, Suudi şirketle iletişime geçilir ve bildirim numarası bakım personeli tarafından iletilir.

S: Şikayet kapatıldı ancak çözülmedi, ne yapmalıyım?

C: Belirtilen süre içinde herhangi bir geri bildirim alınmazsa, faydalanıcı iletişim kanalları aracılığıyla şikayeti yeniden açabilir. Bu işlem, kapanış bildiriminden itibaren 3 iş günü içinde yapılabilir.

S: Şirketin şikayete yanıt vermemesi durumunda hangi yöntem izlenir?

C: Şikayet numarası ve detayları ile birlikte Hac ve Umre Bakanlığı'nın iletişim kanallarından birine bildirim yapılır.