

KNOW YOUR RIGHTS

نحرص في مؤسسة عبداللطيف الحماد لخدمات الحج على تقديم تجربة متكاملة لضيوف الرحمن، قائمة على العناية، الاحترام، والارتقاء بالخدمة، بما يحقق الطمأنينة ويعين الحاج على أداء نسكه بكل يسر.

تعرف على أبرز حقوقك خلال رحلة الحج

Discover Your Key Rights Throughout Your Hajj Journey

The Right to Clear and Reliable Information

The pilgrim has the right to receive essential information related to their journey and services in a clear, understandable, and timely manner, enabling them to understand their entitlements and responsibilities and make informed decisions with confidence.

الحق في الحصول على معلومات واضحة وموثوقة

يحق لضيف الرحمن الحصول على المعلومات الأساسية المرتبطة برحلته وخدماته بطريقة واضحة ومفهومة وفي الوقت المناسب، بما يساعده على فهم ما له وما عليه واتخاذ قراراته بوضوح واطمئنان.

The Right to Receive the Agreed Service

The pilgrim has the right to receive the services that were agreed upon or communicated as part of their program, in accordance with what was clearly explained by the service provider, without unjustified shortcomings, ambiguity, or reduction in service.

الحق في الحصول على الخدمة المتفق عليها

يحق لضيف الرحمن الحصول على الخدمات التي تم الاتفاق عليها أو الإعلان عنها ضمن برنامجه، بما يتوافق مع ما تم توضيحه له من مقدم الخدمة، دون إخلال أو غموض أو نقص غير مبرر.

The Right to Access Support and Assistance When Needed

The pilgrim has the right to receive support when needed, and to have access to clear and accessible channels for assistance, inquiries, or guidance if they encounter any difficulty during the journey.

الحق في الوصول إلى الدعم والمساندة عند الحاجة

يحق لضيف الرحمن أن يعيش رحلته في بيئة تتسم بالتنظيم والوضوح والسلامة، وأن تُقدّم له الخدمة ضمن ترتيبات تساعده على أداء رحلته بسهولة وطمأنينة وتقليل الارتباك أو الإرباك.

The Right to Submit Feedback, Inquiries, and Complaints

The pilgrim has the right to share feedback, inquiries, or complaints through the available channels, and to have them received and handled in a manner that supports service quality and continuous improvement.

الحق في إبداء الملاحظات والاستفسارات والشكاوى

يحق لضيف الرحمن التعبير عن ملاحظاته أو استفساراته أو شكواه عبر القنوات المتاحة، وأن يتم استقبالها والتعامل معها بما يعزز جودة التجربة ويدعم التحسين المستمر.

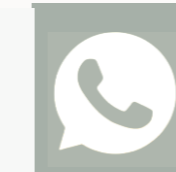
The pilgrim has the right to submit a complaint to the service provider company through its approved communication channels, and to follow up until it is properly resolved.

Right to File a Complaint | الحق في تقديم الشكاوى

0592248413

0138429135

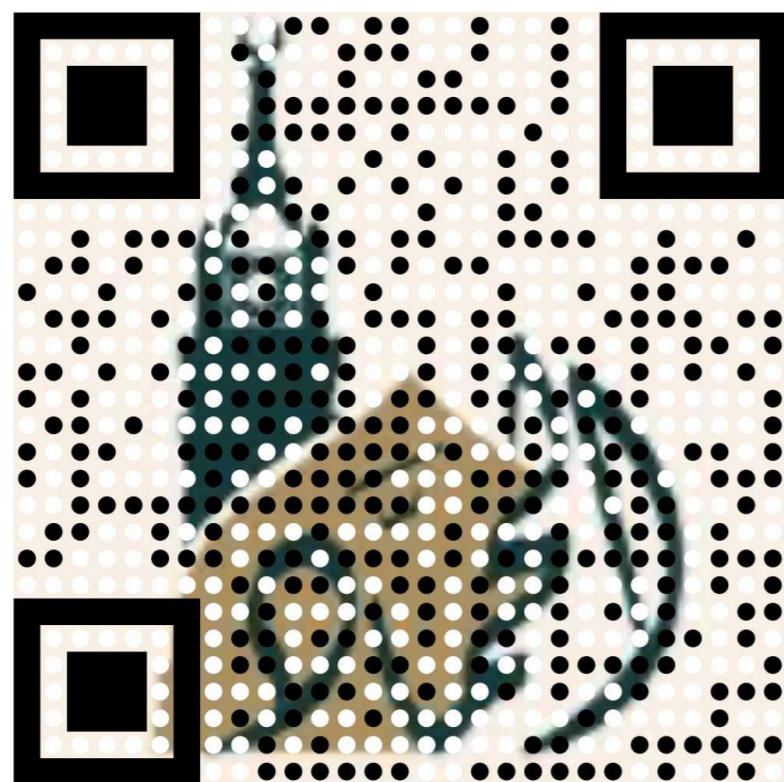
info@alhammad-hajj.com



يحق لضيف الرحمن تقديم شكوى إلى شركة تقديم الخدمة عبر قنوات التواصل المعتمدة لديها، ومتابعة معالجتها حتى يتم حلها بالشكل المناسب.

للمزيد أكثر عن حقوقك

For More, Scan the QR code



Right to Submit a Report | الحق في تقديم البلاغ

إذا لم تستجب الشركة للشكاوى أو لم يتم حلها بشكل مناسب، فيحق تقديم بلاغ إلى وزارة الحج والعمرة عبر القنوات الرسمية المعتمدة التالية

If the service provider does not respond to the complaint or fails to resolve it properly, the pilgrim has the right to submit a report to the Ministry of Hajj and Umrah through the following official approved channels.

90002814



1966



Care@haj.gov.sa



@MOHU_CARE



MOHUCARE

