

دستورالعمل ثبت نام عمره مفرده ۱۴۳۵ ه.ق

(۹۳-۱۳۹۲ ه.ش)

ویژه دفاتر زیارتی

معاونت حج، عمره و عتبات

اداره کل برنامه ریزی پذیرش و اعزام

بخش اول: مقدمات پیش از ثبت نام

۱. دریافت مجوز ثبت نام: مراجعه کارگزار (شخص مدیر عامل دفتر زیارتی) به دفتر حج و زیارت استان جهت دریافت مجوز ثبت نام حاوی نام کاربری و رمز عبور برای ورود به سامانه مربوطه. هر مجوز دربردارنده اطلاعات زیر است:
نام و نام خانوادگی مدیر دفتر زیارتی، شماره کارگزاری، تاریخ پرواز گروه های تخصیص یافته به هر شرکت زیارتی، ظرفیت و شماره گروه ها، مدت اقامت، گروه قیمتی (هتل مکه مکرمه و مدینه منوره)، ایستگاه پروازی، نوع خطوط هوایی، مقصد پرواز، شرکت مجری ایرانی و سعودی، نوع گروه (عادی، سهمیه، دانشجویی و دانش آموزی و...) و نشانی وب سایت ثبت نام.
کارگزار پس از دریافت مجوز اقدام به تطبیق مشخصات گروه یا گروه های تخصیصی با اطلاعات مندرج در وبسایت می نماید که در صورت وجود هرگونه مغایرت لازم است با مراجعه به دفتر حج و زیارت استان اقدام به اصلاح آن نماید؛ از این رو تا زمان اصلاح اطلاعات و رفع مغایرت، ثبت نام و رزرواسیون در گروه خود یا سایر گروه های استان مجوزی ندارد.
۲. تهیه و تأمین امکانات مورد نیاز جهت ثبت نام: مانند رایانه مطلوب، خطوط پرسرعت اینترنتی، چاپگر مناسب و... در فرصت مقتضی قبل از نام نویسی.
۳. نصب اطلاعیه ها و بخشنامه های مربوط در دید عموم: این موارد شامل بخشنامه ها، دستورالعمل ها، جداول پروازی و... می باشد که توسط دفتر حج و زیارت استان به مدیر شرکت زیارتی تحویل خواهد شد.

بخش دوم: واجدین تشرف به عمره ۱۴۳۵ هجری قمری

- أ. کلیه دارندگان کارت ثبت نامی عمره بانک ملت ثبت نامی سال ۱۳۸۷ از اولویت یک تا سیصد.
- ب. کلیه دارندگان قبوض عمره بانک ملی تا تاریخ ۱۳۸۶/۱/۵ که برابر فراخوان و اطلاعیه های سازمان اقدام به تبدیل قبوض قدیمی خود به کارت های ثبت نامی جدید بانک ملی ایران نموده اند.
- ت. دارندگان دعوت نامه: افرادی که بر اساس سهمیه های مصوب، دعوت نامه مربوطه را جهت تشرف به عمره ۱۴۳۵ هجری قمری دریافت می نمایند. در خصوص این افراد کارگزار متناسب با محتویات دعوت نامه، یکی از بانک های ملی یا ملت را انتخاب و با ورود شماره شناسه مندرج در دعوت نامه و شماره ملی پس از مشاهده مشخصات و اطلاعات در سامانه و در صورت مطابقت آن ها با اوراق شناسایی فرد، فرایند ثبت نام را ادامه می دهد. در واقع نام نویسی از این افراد پس از تطبیق مشخصات فردی ایشان با محتویات دعوت نامه و نیز وجود اطلاعات آن ها در سامانه مربوطه امکان پذیر خواهد بود؛ ضمناً در صورتی که این افراد دارای قبض سپرده گذاری عمره ۱۴۰۰ ه. ش. ق.ض. آنان در دعوت نامه صادره درج شده باشد، لازم است سند ودیعه گذاری خود را ارائه و مابه التفاوت مربوطه را واریز نمایند؛ در غیر این صورت نسبت واریز هزینه سفر به صورت یکجا اقدام خواهد شد.

تذکرات ضروری در خصوص افراد مشمول سهمیه که لازم است دفاتر کارگزاری نیز از آن مطلع باشند:

- (۱) نقل و انتقال اسناد و دعوت نامه مربوط به سهمیه ها ممنوع و هیچ گونه مجوزی ندارد.

۲) اعتبار سهمیه‌ها منحصر به عمره همان سال قمری و محدوده تشریف مندرج در آن می‌باشد و به هیچ عنوان قابل استفاده برای عمره سال بعد یا حتی خارج از بازه زمانی قید شده نخواهد بود.

۳) از آنجائی‌که لازم است شخص سهمیه گیرنده در اولین فرصت ممکن جهت رزرواسیون و ثبت‌نام به یکی از دفاتر مجاز زیارتی مراجعه نماید لذا سهمیه اعطایی به هیچ عنوان به معنای ایجاد ظرفیت برای شخص نبوده و سازمان حج و زیارت هیچ گونه مسئولیتی در قبال آن نخواهد داشت.

۴) انطباق مشخصات شناسنامه‌ای افراد دریافت کننده سهمیه با اطلاعات مندرج در گذرنامه و نیز سایر مدارک بر عهده کارگزار می‌باشد و کارگزار پس از احراز هویت فرد و تطبیق مندرجات دعوت نامه تشریف با اوراق شناسایی وی مجاز به نام‌نویسی بر اساس اطلاعات گذرنامه مراجعه کننده می‌باشد.

۵) با توجه به اینکه در عمره پیش رو نیز سامانه تحت وب برای صدور دعوت نامه‌های مشمولین دریافت سهمیه پیش‌بینی شده است و صدور آن نیز در دستگاه‌های گیرنده سهمیه انجام می‌گردد، دیگر نیازی به ممهور نمودن دعوت‌نامه توسط دفاتر حج و زیارت استانی نمی‌باشد.

بخش سوم: مدارک لازم برای ثبت‌نام

نام‌نویسی از متقاضیان اعزام به عمره مفرده سال ۱۴۳۵ هجری قمری به مانند گذشته در دو مرحله رزرواسیون اولیه و ثبت‌نام قطعی خواهد بود که برای هر کدام از این مراحل ارائه مدارک ذیل ضروریست.

۱. ثبت‌نام در کارگزار مبدأ یا رزرواسیون اولیه:

أ. سند معتبر: یکی از اسناد اشاره شده در بخش دوم این دستورالعمل.

ب. کارت یا شماره ملی.

۲. ثبت‌نام در کارگزار مقصد جهت قطعی نمودن نام‌نویسی:

أ. برگه رزرواسیون اولیه ممهور به مهر کارگزار مبدأ.

ب. اصل کارت ثبت‌نامی بانکی

ت. کارت یا شماره ملی

ث. گذرنامه معتبر: لازم است هر یک از متقاضیان واجدالشرایط ۱۷ سال و بالاتر در هنگام ثبت‌نام یا در اولین فرصت

بسته به تاریخ پرواز گروه انتخابی، گذرنامه انفرادی خود را که حداقل هفت ماه از تاریخ پرواز گروه ثبت‌نامی

اعتبار داشته باشد، ارائه نموده و کارگزار نیز در اولین فرصت اطلاعات آن را در سامانه درج نماید.

تذکر مهم: ارائه گذرنامه هنگام ثبت‌نام برای افرادی که پرواز یک ماهه نخست را در سامانه انتخاب می‌نمایند، الزامیست.

ج. یک قطعه عکس ۴×۶ رنگی، زمینه روشن ترجیحاً همانند عکس گذرنامه.

ح. مدارک اثبات کننده زوجیت برای کلیه افراد متأهل.

یادآوری: مدارک ارائه شده به کارگزار مبدأ فقط جهت رؤیت و بازبینی اولیه می‌باشد و نگهداری آن‌ها ضروری نخواهد بود.

بخش چهارم: مراحل ثبت نام

کارگزار پس از ورود به سامانه ثبت نام نسبت به انجام نام نویسی از متقاضیان در گروه خود یا سایر گروه های سطح استان در دو بخش ذیل اقدام می نماید:

الف- رزرواسیون اولیه: رزرواسیون و ثبت نام اولیه در یکی از گروه های اعزامی در سطح استان توسط کارگزار مبدأ و صدور برگه انجام آن (پیوست - نمونه فرم شماره یک) که حاوی مشخصات گروه انتخابی به همراه نام و نشانی کارگزار مقصد و کد پیگیری می باشد.

مراجعین بر اساس سند خود به سه دسته دارندگان کارت های ثبت نامی بانک ملت، بانک ملی (اسناد تبدیل شده به کارت های ثبت نامی جدید) و نیز دارندگان دعوت نامه تشریف (سه میه ها) تقسیم می شوند که مراحل ذیل طی می گردد.

۱) ورود شماره ثبت نام (مندرج در کارت) یا شماره مجوز دعوت نامه (مندرج در برگه تشریف) به همراه شماره ملی متقاضی.

۲) اعتبار سنجی قبض یا دعوت نامه.

۳) رزرواسیون انفرادی یا گروهی در یکی از گروه های سطح استان.

۴) چاپ برگه رزرواسیون برای متقاضی یا متقاضیان و ممهور نمودن آن.

۵) هدایت متقاضیان به کارگزار مقصد در مهلت تعیین شده.

تذکر مهم: در صورتی که افراد قبلاً در یکی از گروه ها ثبت نام نموده سپس منصرف شده باشند ولی تاکنون اسناد خود را پایدار نکرده اند، پیام های مبنی بر چگونگی ادامه فرآیند برای کارگزار ارسال خواهد شد که متقاضی می بایست بر اساس این پیام نسبت به ادامه فرآیند اقدام نماید که می بایست در این مورد نیز تذکرات لازم به متقاضی داده شود.

تذکرات ضروری ثبت نام:

۱) ثبت نام و تشریف در عمره آتی تنها از طریق انجام رزرواسیون اینترنتی اولیه خواه برای گروه خود کارگزار و خواه برای سایر گروه های استان امکان پذیر خواهد بود؛ از این رو اکیداً از دریافت مدارک بدون انجام ثبت نام اولیه (رزرواسیون) خودداری شود و در صورت انجام این مسئله و تکمیل ظرفیت گروه، کارگزار خاطی در برابر متقاضیان معترض مسئول و پاسخ گو خواهد بود.

۲) بعد از انجام رزرواسیون اولیه افراد می بایست در مهلت تعیین شده جهت قطعی نمودن ثبت نام خود به کارگزار مقصد مراجعه نمایند. لذا ضروریست که کارگزار مبدأ تذکرات لازم را در این خصوص به متقاضی یادآوری نماید.

۳) عدم مراجعه متقاضی در فرصت تعیین شده به منزله انصراف از رزرواسیون بوده و اطلاعات متقاضی به صورت خودکار از سامانه حذف خواهد شد و متقاضی در صورت تمایل به نام نویسی دوباره، ملزم به گذراندن مراحل قبلی خواهد بود.

۴) متأسفانه در سال های گذشته مواردی گزارش شده که کارگزاران به علل مختلف مبادرت به رزرواسیون برای افراد زیر دو سال نموده بودند. با توجه به اینکه انگیزه اصلی این کار تکمیل کردن ظرفیت گروه (به صورت مجازی)

تشخیص داده شد و مشکلات بی‌شماری را برای متقاضی و دفاتر حج و زیارت استانی به وجود آورد لذا اکیداً اعلام می‌شود که هر گونه رزرواسیون برای افراد زیر دو سال مجوزی نداشته و این امر تخلف محسوب می‌گردد.

ب- ثبت نام قطعی: بعد از انجام رزرواسیون اولیه لازم است هر یک از متقاضیان ظرف مدت زمان تعیین شده با ارائه اصل و رونوشت مدارک مورد نیاز به کارگزار مقصد مراجعه و نسبت به دریافت قبض هزینه مابه‌التفاوت سفر و واریز آن در مدت مقرر اقدام نمایند. بدیهی است در صورت عدم مراجعه متقاضی در مهلت تعیین شده اطلاعات وی به صورت خودکار از سامانه ثبت نام حذف و جهت نام‌نویسی دوباره می‌بایست مراحل قبلی مجدداً طی گردد.

توجه: مدت زمان تعیین شده برای واریز هزینه سفر از سوی اداره کل امور مالی سازمان اعلام و امکان تغییر خواهد داشت.

ابطال رزرواسیون:

رزرواسیون در دو حالت ذیل باطل خواهد شد:

A. عدم مراجعه زائر به کارگزار مقصد در مهلت زمانی تعیین شده:

B. ارائه درخواست متقاضی قبل از اتمام مهلت مقرر:

در این حالت لازم است متقاضی به کارگزار مقصد مراجعه و با ارائه اصل برگه رزرواسیون اولیه (در رزرواسیون انفرادی) و با تکمیل قسمت مربوطه آن (نمونه پیوست) نسبت به انصراف از ثبت نام اولیه اقدام نماید. لازم است در این حالت کارگزار درخواست متقاضی را به عنوان سابقه انصراف حفظ و نگهداری نماید. ضمناً چنانچه برگه رزرواسیون برای بیش از یک نفر تنظیم شده باشد (رزرواسیون گروهی) و احدی از آنان قصد انصراف داشته باشد، انصراف فرد مذکور با ارائه کپی برگه رزرواسیون (که کد پیگیری آن خوانا باشد) با تکمیل قسمت مربوطه و ارائه به کارگزار مقصد انجام و بلامانع خواهد بود.

بخش پنجم: تذکرات و نکات ضروری ثبت نام:

۱- ظرفیت هر گروه طی حکم ابلاغی با احتساب مدیر، معاون، روحانی و در صورت وجود معین و معینه می‌باشد و ثبت نام بیش از ظرفیت تعیین شده اکیداً ممنوع است. لازم به یادآوری است ظرفیت قابل رؤیت برای رزرواسیون بدون احتساب عوامل مذکور بوده و سامانه طوری طراحی شده که فقط به تعداد زائر پذیرش می‌نماید.

۲- کارگزار به هیچ وجه مجاز به دریافت مدارک و نام‌نویسی از افراد فاقد اولویت تشریف نخواهد بود.

۳- مدیر، معاون و روحانی گروه نیازی به ارائه قبض بانکی برای ثبت نام ندارند و همانند سال گذشته شماره شناسه آن‌ها طبق ضوابط مربوط در وب سایت درج خواهد شد. ضمناً در عمره آتی نیز بانک عامل جهت واریز وجوه مربوط به عوامل گروه (هزینه های تکلیفی) بانک ملت خواهد بود.

۴- برای هر یک از افراد متقاضی (در هر گروه سنی) یک قبض پرداخت مابه‌التفاوت هزینه سفر با امضاء و مهر کارگزار تهیه و به همراه اصل قبض سپرده اولیه جهت واریز، تحویل متقاضی می‌شود تا وی با مراجعه به یکی از شعب بانک (ملی - ملت) در مهلت تعیین شده نسبت به واریز آن اقدام نماید. این قبض بایستی حتماً توسط سیستم

رایانه‌ای کارگزار چاپ شده و مخدوش نباشد. ضمناً بانک عامل برای فرزندان زیر دو سال همانند بانک عامل والدین خواهد بود.

۵- از آنجایی که مهلت تعیین شده برای قطعی نمودن ثبت‌نام و سپس واریز وجه مابه‌التفاوت قابل تمدید نمی‌باشد، لذا تاکید می‌گردد نسبت به آن اطلاع رسانی لازم صورت پذیرد.

۶- سامانه و نرم افزار ثبت‌نام طوری طراحی شده که بعد از ثبت‌نام اولیه ویرایش اطلاعات برای کارگزار غیر قابل دسترسی بوده و هرگونه تغییر در آن فقط در دفاتر حج و زیارت استانی انجام پذیر خواهد بود.

۷- کارگزار مقصد بایستی در هنگام ثبت‌نام از متقاضی قرارداد سفر زیارتی عمره را در دو نسخه تکمیل و پس از امضاء زائر و کارگزار، یک نسخه از آن را تحویل متقاضی نماید (مطابق نمونه پیوست).

۸- بهتر است جزوات و بروشورهای آموزشی مربوطه جهت بهره‌برداری بیشتر همراه قرارداد به زائر تحویل گردد.

۹- فیش‌های واریزی هزینه سفر از متقاضی دریافت و پس از کنترل صحت واریزی وجوه مربوطه، به همراه رونوشت قبض سپرده علی‌الحساب در پرونده مخصوص بایگانی شود.

۱۰- کارگزاران زیارتی می‌بایست هنگام مراجعه به دفتر حج و زیارت استان برای هر گروه خود یک پرونده مجزا تهیه نموده و از اختلاط مدارک گروه‌های مختلف مانع شوند.

۱۱- هنگام مراجعه کارگزار به دفتر حج و زیارت استان، ارائه گذرنامه، قبض پرداخت هزینه سفر و رونوشت قبض سپرده گذاری اولیه متقاضیان به همراه سایر مدارک الزامی است.

۱۲- لازم است کارگزار هنگام مراجعه به دفتر حج و زیارت استان مدارک مربوط به هر گروه عمره را بر اساس ردیف ثبت‌نامی گروه مرتب و تحویل نماید.

۱۳- محاسبه هزینه سفر زائرین بر اساس گروه سنی (تاریخ تولد بر اساس روز/ ماه/ سال)، گروه قیمتی مسکن (هتل مکه مکرمه و مدینه منوره)، زمان تشرّف، مدت اقامت (با احتساب ۱۲ ساعت کاهش یا افزایش) و نیز مقصد پروازی مدینه یا جده است؛ این مبلغ شامل هزینه‌های ارزی، بلیط هواپیما، هزینه های خدمات عمومی و اجرایی (هلال احمر، هزینه‌های نظارت و امور فرهنگی، بیمه و سایر مخارج اجرای عملیات) می‌باشد.

بخش ششم: خلاصه ای از چرخه کاری کارگزار از زمان ثبت‌نام تا بازگشت به ایران

۱- معرفی مدیر و معاون راهنمای گروه و انتخاب روحانی مطابق با مقررات سازمان و حوزه نمایندگی ولی فقیه در امور حج و زیارت و اخذ تأییدیه حکم و شماره حکم الکترونیکی برای هر یک از ایشان.

۲- دریافت پلان برابر با ضوابط و گردش کار مربوط و اختصاص اتاق به زائرین در هنگام ثبت‌نام از متقاضی.

۳- اسکن و ذخیره سازی عکس متقاضیان برابر ضوابط و help نرم افزار.

۴- تهیه فهرست زائران گروه مطابق با ردیف ثبت‌نامی آن‌ها در وب سایت.

- ۵-تهیه لیست مالی متقاضیان مطابق با ترتیب ثبت‌نامی وب سایت.
- ۶-تنظیم گذرنامه‌ها به ترتیب شماره ردیف ثبت شده در وب سایت (لیست اطلاعات زائرین).
- ۷-تحويل قبوض بانکی زائرین، کپی قبض سپرده گذاری اولیه (ممه‌ور به مهر کارگزار)، لیست مالی، گذرنامه و لیست زائرین (برای اخذ روادید) به دفتر حج و زیارت استان که این عمل می‌بایست حداقل ۳۵ روز قبل از پرواز صورت پذیرد.
- ۸-اخذ رسید تحويل گذرنامه‌ها و قبوض بانکی از دفتر حج و زیارت استان و کنترل آن.
- ۹-پیگیری و ارتباط مستمر با دفتر حج و زیارت استان و رفع نقص و مشکلات احتمالی (تا ۴۸ ساعت بعد از تحويل مدارک).
- ۱۰-دریافت گذرنامه‌های روادید شده و بلیط هواپیمایی زائرین، پرینت آماری گروه(جهت ارائه یک نسخه به مسئول فرودگاه جده یا مدینه و همراه داشتن نسخه دوم در طول سفر و ارائه و مطابقت آماری در ستادهای عربستان در هنگام اعلام ورود).
- تذکر: مسئولیت کنترل بلیط و صحت اطلاعات مندرج در روادید و پیگیری جهت رفع مغایرت‌های احتمالی به محض دریافت گذرنامه‌ها و بلیط‌های زائرین، بر عهده کارگزار می‌باشد
- ۱۱-کارگزار موظف است نسبت به برگزاری جلسات مصوب آموزش و پذیرایی از زائرین در این جلسات یا همایش‌های انجام شده (از تاریخ ثبت‌نام تا لحظه پرواز) اقدام نماید.
- ۱۲-اعلام شماره حساب مربوط به عوارض خروج از کشور و حصول اطمینان از پرداخت آن توسط زائرین.
- تذکر: عوارض خروجی زائر(اعم از متقاضی و هر یک از همراهان) برای هر نفر مبلغ ۳۲۵۰۰۰ ریال می‌باشد. ضمناً اعلام زمان حضور در فرودگاه و تاریخ و ساعت پرواز به زائرین (حضور ۴ ساعت قبل از پرواز در فرودگاه الزامیست) و چنانچه ایستگاه پروازی در شهر دیگری غیر از محل ثبت‌نام زائرین باشد، تنظیم برنامه تجمع زائرین در محل مناسب و انتقال آنان به فرودگاه طبق برنامه بر عهده کارگزار است. بدیهی است هزینه انتقال زائرین از شهرستان مربوطه به ایستگاه پروازی و بالعکس به عهده زائرین می‌باشد.
- ۱۳-کارگزار موظف است زائرین را نسبت به مقررات ورود و خروج، قوانین گمرکی و میزان بار مجاز قابل حمل توسط شرکت‌های هواپیمایی توجیه نماید.
- ۱۴-کارگزار می‌بایست کارت شناسایی زائرین گروه مطابق نمونه ارائه شده را تکمیل و به آن‌ها ارائه نماید.
- ۱۵-تنظیم کارت ورود به عربستان (بطاقه الدخول) به عهده کارگزار می‌باشد.
- ۱۶-اعلام و اطلاع رسانی به زائرین جهت تزریق واکسن و تاکید به همراه داشتن تأییدیه آن در طول سفر.

۱۷- کارگزار موظف است قبل از سفر با مراجعه به دفتر حج و زیارت استان نسبت به دریافت اقلام پیش بینی شده برای زائرین و نیز توزیع آن‌ها در زمان مؤثر و مناسب اقدام لازم معمول دارد (بروشور و کتابچه های مختلف، وسائل اهدایی مانند کیسه کفش، برچسب‌های مربوط به ثبت مشخصات و...).

۱۸- تحویل گذرنامه، بلیط و کارت ورود به عربستان به زائرین در ترمینال فرودگاه‌های ایران (ضمن رعایت مقررات فرودگاهی).

۱۹- هدایت زائرین برای انجام تشریفات گمرکی و سالن پرواز.

۲۰- تنظیم آخرین وضعیت آمار زائرین اعزامی و تحویل آن به نماینده ایستگاه پروازی و تنظیم صورت جلسه پروازی. تذکر مهم: مدیر راهنما موظف است با نماینده مستقر در فرودگاه نسبت به تکمیل صورت جلسه پرواز نهایت همکاری و دقت را معمول نماید بدیهی است هرگونه مغایرت در صورت جلسه پرواز باعث بروز مشکلات بعدی در تسویه حساب کارگزار با دفتر حج خواهد بود.

۲۱- مدیر راهنما موظف است قبل از سوار شدن به هواپیما، بلیط و گذرنامه غایبین پرواز را به مسئول ایستگاه پروازی تحویل نموده و رسید دریافت نماید (بدیهی است بدین منظور مدیر باید آخرین فردی باشد که به هواپیما وارد می‌شود).

۲۲- مدیر راهنما موظف است در هنگام مراجعت به ایران به همراه نماینده سازمان اقدام به تنظیم صورت جلسه پرواز بازگشت زائرین نماید.

تذکر مهم: مدیر راهنما موظف است با کمک معاون خود در هنگام بازگشت زائرین از عربستان در همان فرودگاه جده بعد از گیت پلیس گذرنامه و قبل از سوار شدن به هواپیما، سریعاً گذرنامه تک تک زائرین را کنترل نموده و مهر خروج پلیس گذرنامه عربستان را در گذرنامه آنان رؤیت نماید و گذرنامه زائرینی که فاقد مهر خروج از عربستان می‌باشد را سریعاً به پلیس گذرنامه فرودگاه جده جهت مه‌ور نمودن ارائه نماید، مسئولیت بعدی زائرینی که فاقد مهر خروجی از عربستان باشد با مدیر راهنما خواهد بود. لازم به ذکر است که این مورد میبایست به زائرین قبلاً آموزش و دقت در آن تأکید گردد.

۲۳- ضوابط و جداول تعیین خسارت و مکانیزم پایداری اسناد افراد منصرف از تشرف متعاقباً از سوی معاونت محترم توسعه مدیریت و سرمایه انسانی با ذکر جزئیات لازم اعلام و ارسال خواهد شد.

بخش هفتم: گذرنامه، روادید و مسائل مرتبط با آن

یادآوری و کنترل موارد ذیل در این خصوص ضروریست

۱- به منظور سهولت در امر صدور روادید لازم است به نحوی برنامه ریزی شود که تعداد مراحل ارسال گذرنامه به دفتر حج و زیارت استان به حداقل ممکن برسد.

- بدیهی است چنانچه تا مهلت تعیین شده، مدارک لازم به دفتر حج و زیارت استان تحویل نشود، عملاً روند صدور رواید با اخلال مواجه شده و مسئولیت هرگونه خسارت احتمالی بر عهده کارگزار خواهد بود که گزارش نقص عملکرد کارگزار به استان مربوطه ارائه و در ارزیابی کارگزار مؤثر خواهد بود.
- ۲- با توجه به شروع عملیات ثبت نام و مدت زمان باقی مانده، توصیه جدی می گردد برای پروازهای ابتدایی (حدوداً یک ماه اول عملیات) از متقاضیانی نام نویسی به عمل آید که دارای گذرنامه معتبر باشند.
- ۳- کارگزار موظف به کنترل و تطابق مدارک شناسایی (شناسنامه، کارت ملی و گذرنامه) و سایر اسناد متقاضیان می باشد و در صورت وجود مغایرت، معیار و ملاک اصلی در ثبت و کنترل اطلاعات متقاضیان موارد مندرج در گذرنامه افراد می باشد.
- ۴- نظر به اینکه تهیه گذرنامه بین المللی بر عهده خود فرد می باشد، بنابراین مدیر، معاون و روحانی نیز می بایست شخصاً نسبت به دریافت و ارائه گذرنامه معتبر خود اقدام نمایند
- ۵- مدت اعتبار گذرنامه جهت سفر عمره مفرده می بایست حداقل هفت ماه (میلادی) بعد از تاریخ پرواز باشد.
- ۶- مبنای گروه سنی و محاسبه مبلغ قابل پرداخت هر زائر تاریخ تولد میلادی مندرج در گذرنامه نسبت به تاریخ پرواز گروه خواهد بود.
- ۷- کنترل اعتبار مهر خروجی و اجازه خروج اداره گذرنامه خصوصاً برای افراد نظامی، دانشجو، دانش آموز، خانم های بدون همراه، روحانی و سایر مشمولین ضروریست.
- ۸- کنترل مشخصات و عکس همراهان در گذرنامه (در صورت داشتن همراه، حتی افراد زیر دو سال).
- ۹- کنترل تعداد صفحات سفید لازم برای ویزا و مهر خروجی و.... (حداقل دو صفحه سفید روبروی هم).
- ۱۰- باتوجه به این که خروج اشخاص ۱۷ سال تمام به عنوان همراه (به غیر از همسر) منوط به دارا بودن گذرنامه مستقل است؛ لذا برای فرزندان بالای ۱۷ سال نیز اعم از ذکور و اناث لزوماً باید گذرنامه مستقل صادر شود؛ در غیر این صورت هر گونه ضرر و زیان نسبت به این افراد بعهده کارگزار می باشد.
- ۱۱- حفظ و حراست از گذرنامه به لحاظ عدم آب خوردگی و نیز عدم الصاق منگنه و سوزن به عکس و مخدوش شدن آن.
- ۱۲- کنترل آخرین مهر سفر خارجی (ورود و خروج)، علی الخصوص سفر به عتبات عالیات.
- ۱۳- از آنجایی که اخذ ویزا برای افراد دو سال الزامیست، لذا لازم است تمام مراحل ثبت نام برای آنان نیز انجام شود و حتماً عکس شخص زیر دو سال در قسمت همراهان گذرنامه الصاق شده باشد.
- ۱۴- حتماً در خصوص عدم ممنوع الخروج بودن، تذکر لازم به متقاضیان داده شود.
- ۱۵- لازم است کارگزار قبل از ارسال گذرنامه به دفاتر حج و زیارت استانی یک قطعه عکس ۴×۶ با زمینه روشن، بدون کلاه و عینک، ترجیحاً مشابه عکس گذرنامه و پشت نویسی شده به گذرنامه الصاق نماید.

۱۶- مشخص نمودن سرپرست در بین اعضای گروه برای کلیه متقاضیان پایین ۱۷ سال و نیز محرم برای خانم‌های زیر ۴۵ سال، جهت صدور روادید الزامیست.

۱۷- لازم است عناوین عوامل گروه (مدیر، معاون و روحانی) در پشت گذرنامه ارسالی نوشته شود.

۱۸- لازم است گذرنامه افراد هر خانواده پشت سرهم قرار داشته باشد.

۱۹- الصاق برچسب ویژه شرکت مجری به پشت گذرنامه و تکمیل آن طبق موارد زیر:

• درج تاریخ پرواز طبق حکم دریافتی

• درج نام و نام خانوادگی صاحب گذرنامه و همراهان

• درج شماره ردیف تخصیص یافته به زائر در وب سایت

۲۰- در صورت امکان بطاقه‌های ورود و خروج قبل از حضور در فرودگاه تکمیل شده و به همراه بلیط و گذرنامه در فرودگاه به زائر تحویل گردد.

۲۱- کنترل گذرنامه‌هایی که برای آن روادید صادر و تحویل گردیده از حیث مندرجات، اطلاعات، مشخصات و اعتبار بر عهده کارگزار می‌باشد.

۲۲- مسئولیت و عواقب ناشی از عدم ثبت دقیق اطلاعات روادید متوجه کارگزار می‌باشد و لازم است کارگزاران محترم در هنگام تحویل گذرنامه‌های روادید شده نسبت به کنترل روادید صادره علی‌الخصوص روادید همراهان فرد اصلی و محارم بانوان زیر ۴۵ سال دقت لازم را معمول نمایند. ضمناً در صورت مشاهده هرگونه مغایرت می‌بایست مراتب حداکثر ۴۸ ساعت به واحد روادید اعلام شود.

۲۳- کنترل عملکرد اسکن تصویر بر اساس عملکرد مورد انتظار سایت وزارت حج و مطابق نرم‌افزار تعبیه شده.

۲۴- کارگزار موظف است حداکثر ۳۰ روز مانده به پرواز گروه خود را تکمیل و به صورت کامل به استان تحویل دهد. بدیهی است کارگزار حداکثر در دو مرحله می‌تواند نسبت به این امر به شرح زیر اقدام نماید و بعد از مهلت ذکر شده کارگزار به هیچ وجه قادر به اضافه کردن اسم و یا ویرایش کد ملی افراد ثبت‌نامی نمی‌باشد.

مرحله اول حداقل ۹۰ درصد ظرفیت گروه حداکثر ۳۰ روز قبل از پرواز.

مرحله دوم حداقل ۱۰ درصد ظرفیت گروه حداکثر ۲۵ روز قبل از پرواز.

بدیهی است تحویل گذرنامه بعد از تاریخ فوق‌الذکر نیاز به معرفی نامه و تأیید مدیر استان مربوطه دارد و پذیرش هرگونه گذرنامه بعد از تاریخ فوق‌الذکر بدون ثبت شماره مجوز دفتر استان در سیستم امکان‌پذیر نمی‌باشد.

تذکر: گزارش تعداد تأخیر و نقایص مدارک گذرنامه‌ای کارگزاران در پایان هر اعزام به مدیر استان اعلام خواهد شد؛ با دسته بندی‌های مربوط مانند: ۱- تأخیر در ارائه مدارک مرحله اول و یا مرحله دوم یا سوم، ۲- عدم اسکن عکس صحیح ۳- عدم درج کد و مشخصات بر روی برچسب‌ها ۴- به ترتیب نبودن گذرنامه‌ها ۵- عدم الصاق برچسب ۶- عدم الصاق

عکس ۷- عدم اعتبار گذرنامه ۸- عدم تطابق مشخصات گذرنامه با لیست ۹- دارا نبودن دو صفحه سفید مقابل هم ۱۰- کپی گذرنامه ارسال شده.

بخش هشتم: نحوه و چگونگی درج اطلاعات محرم برای زائرین زن

ضرورت کنترل و درج محرم برای بانوان زیر ۴۵ سال که در گروه ثبت نام می نمایند، می بایست با حساسیت، دقت و کنترل بسیار زیاد از سوی کارگزار در سیستم در اختیار درج گردد. از آنجایی که هرگونه سهل انگاری و بی دقتی در درج محارم خارج از ضوابط ذیل موجب ممانعت از ورود زائر در مبادی ورودی عربستان می گردد؛ بدیهی است کلیه بانوان زیر ۴۵ سال می بایست هنگام ثبت نام نسبت به ضوابط و مقررات کشور عربستان درخصوص ممنوع بودن ورودشان بدون محرم مطلع و اطلاع رسانی لازم از نحوه عمل در این خصوص به آنان صورت گرفته و آگاه گردند؛ ازاین رو کلیه مسئولیت و عواقب این امر بر عهده کارگزار و شخص زائر خواهد بود. چگونگی درج اطلاعات محرم به شرح ذیل می باشد:

الف. زائرین مؤنث (زن) ۴۵ سال و به بالا:

۱. این گونه افراد نیازی به تعیین و معرفی فردی به عنوان محرم در سیستم ندارند و سیستم به صورت خودکار عبارت "عصبه النساء" را برای این دسته از بانوان درج می نماید (به شرط درج صحیح تاریخ تولد آنها).

۲. ملاک تعیین سن فرد تاریخ تولد وی نسبت به تاریخ اعزام گروه می باشد.

ب. زائرین مؤنث (زن) زیر ۴۵ سال:

۱. این گونه افراد حتماً و اجباراً می بایستی فردی به عنوان محرم برای آنان در سیستم انتخاب و ثبت گردد.

۲. برای این دسته از زائران زن زیر ۴۵ سال می بایست فردی با یکی از نسبت های ذیل الذکر با وی مشرف گردد که می بایست اجباراً و الزاماً وی را به عنوان محرم، برای او (زائر زن) انتخاب و نسبت مربوطه را با ایشان ثبت نمود.

نسبت محارم: پدر، پسر، برادر، شوهر، پسر برادر، پسر خواهر، نوه، دایی، عمو، شوهر دختر (داماد)، شوهر مادر (نایدی)، پدر بزرگ، پدر شوهر.

۳. از آنجایی که برابر قانون عربستان ورود بانوان زیر ۴۵ سال بدون محرم به کشور عربستان سعودی ممنوع می باشد

لذا نام نویسی از بانوان زیر ۴۵ سالی که فاقد یکی از نسبت های ذکر شده در بند ۲ (فوق الذکر) می باشند، مجوزی

ندارد که در صورت هرگونه ضوابط و شرایط جدید، مراتب متعاقباً اعلام خواهد شد.

تذکرات مهم:

۱. یک نفر (زائر مذکر) نمی تواند محرم بیش از ۴ زن زیر ۴۵ سال باشد و در صورت انتخاب، سیستم اجازه ارسال اطلاعات به استان را به کاربر نمی دهد.

۲. محرم می بایست مذکر باشد.

۳. محرم می بایست بالای ۱۸ سال سن داشته باشد.

۴. محرم می بایست به عنوان صاحب اصلی گذرنامه در گروه باشد (با اعلام پیغام مناسب از سوی فرم به کاربر).

۵. در صورت انصراف و جابجایی زائرین مذکر گروه، کارگزار می‌بایست کنترل و دقت نماید که این زائر در سیستم محرم چه تعداد از زائرین زن بوده و اینک با عدم تشرف وی چه تعداد زائر زن در بحث محرم دچار مشکل شده و لازم است مجدداً برای آنان درج محرم و کنترل لازم صورت گیرد. لازم به توضیح است که هرگونه انصراف بایستی با هماهنگی و اطلاع‌رسانی به واحد روادید صورت گیرد تا اقدام لازم درخصوص چرخه صدور روادید منصرف و وابستگان بلافاصله توسط مؤسسه صورت گیرد.

توجه: در صورت هرگونه اشتباه در درج یا عدم درج محرم برای زائرین زن یا تعداد محارم، سیستم اجازه و امکان ارسال اطلاعات کارگزار به استان برای ادامه فرآیند (روادید و...) نمی‌دهد و کارگزار حتماً می‌بایست موارد ذکر شده برای محرم را کنترل مجدد نماید؛ چرا که قطعاً در یکی از موارد تعیین شده کاربر دقت و رعایت لازم را ننموده است. ضمن اینکه نرم افزار علت خطا جهت اصلاح کارگزار را اعلام می‌نماید.

کلیه مسئولیت‌های عدم ثبت نسبت‌های صحیح به عهده کارگزار خواهد بود.

بخش نهم – پلان و تخصیص اتاق:

پلان هتل محل استقرار هر گروه حداکثر تا یک هفته قبل از پرواز از روی وب سایت قابل رؤیت می‌باشد. لازم به ذکر است در خصوص اولین پروازهای هر ستون از جدول اعزام عمره پلان‌های اولین پرواز فقط ۴۸ ساعت قبل از پرواز قابل رؤیت است. تذکرات:

۱) تمام کارگزاران موظف هستند تأیید پلان نهایی را از ۴۸ ساعت مانده به پرواز از وب سایت اخذ نموده و بروی پلان جمله " این پلان در تاریخ تأیید نهایی گردیده است. " را مشاهده نمایند این جمله بر روی پلان نشانگر تأیید پلان می‌باشد. بدیهی است در صورت عدم اخذ تأیید پلان از سوی کارگزار توسط رابطین به کارگزاران تذکر داده خواهد شد و مسئولیت عدم استفاده از پلان نهایی به عهده کارگزار است.

۲) کارگزار موظف است علاوه بر پلان، کروکی مهندسی هتل را نیز از وب سایت برداشت نموده و زائرین را بر اساس کروکی مهندسی چیدمان نماید، ضمناً مدنظر باشد که زائرین کهن سال و مریض را در طبقات پایین تر و نزدیک به آسانسورها اسکان دهد.

۳) بر روی هر پلان توضیحات مهمی نوشته شده است که کارگزاران هنگام استفاده از پلان به آن‌ها توجه داشته باشند و زائرین را نسبت به موارد مندرج در پلان توجیه نمایند.

۴) هر کارگزار موظف است فقط از اتاق‌های اختصاص داده شده به مدیر و معاون (یک اتاق دو نفره) و روحانی (یک اتاق دو نفره) که بر روی پلان مشخص شده استفاده نماید. و تغییری در اتاق‌های ذکر شده ندهد.

۵) کارگزار می‌بایست مشخصات عمومی هتل‌ها (نام، آدرس و شماره تلفن و...) به زائرین اعلام و آن‌ها را از لحاظ موقعیت و وضعیت هتل و سایر شرایط موجود جغرافیایی و... توجیه نماید.

۶) از آنجا که پلان صرفاً اختصاصی می باشد؛ بنابراین کارگزار به هیچ عنوان نباید پلان خود را در اختیار کارگزاران هفته های آتی قرار دهد.

۷) ملاک اخذ پلان زمان دانلود فایل توسط کارگزار است که به صورت اتوماتیک در سیستم ثبت خواهد شد.

۸) در صورتی که در فاصله زمانی ۴۸ ساعت به پرواز تا زمان پرواز پلان هتل کارگزار تغییر کرد این گونه استثنائات نیز ضمن درج بر روی سایت از طریق مکاتبه و پیگیری موردی، به اطلاع کارگزار خواهد رسید.

۹) در صورت انصراف دیر هنگام زائر، مدیر راهنما موظف است کلیه اتاق های زائرین مورد نظر را به مدیر ثابت هتل تحویل داده و به محض ورود به عربستان گزارش آن را به ستاد منطقه ارائه نماید.

۱۰) مدیران محترم بایستی توجه نمایند که تعداد ثبت نام شدگان و تعداد تخصیص تخت در هر اتاق بر اساس ظرفیت گروه مربوطه و مطابق جدول پیوست توسط سیستم نرم افزاری ثبت نام کنترل خواهد گردید و امکان تخصیص تخت اضافه یا اتاق بیشتر وجود ندارد.

تذکره ۱: مدیران محترم بایست نسبت به تخصیص اتاق زوجین و کنترل تعداد تخت با توجه به زائران ثبت نامی اقدام نمایند و این موضوع در رایانه کنترل خواهد گردید.

تذکره ۲: امکان تخصیص اتاق مدیر و معاون در حالی که اتاق دو تخته است به زائران امکان پذیر نیست و کنترل لازم اعمال خواهد شد.

تذکره ۳: ۱۰٪ ظرفیت گروه های تخصیصی از سیستم رزرواسیون خارج و در اختیار کارگزار قرار خواهد گرفت و کارگزار موظف است به محض تکمیل ۹۰٪ ظرفیت گروه با پیش بینی و تخصیص اولیه پلان و اعمال نسبت اطاق های دو تخته و سه تخته، از ۱۰٪ ظرفیت در اختیار فقط برای برقراری تعادل استفاده نماید. اعتراضات بعدی کارگزار و مدیر راهنما در خصوص عدم تناسب زائر ثبت نامی با ظرفیت اتاق های ۲ و ۳ تخته با توجه به اختیار فوق، مطلقاً پذیرفته نمی شود و در این باره کارگزار مسئول خواهد بود.

نکته مهم و ضروری این است که از بین اتاق های دو نفره می بایست دو اتاق جهت اسکان مدیر و معاون و روحانی محترم گروه تخصیص داده شود.

۱۱) مدیر راهنما موظف است نسبت به ثبت و تخصیص نوع اتاق ۲ تخته و ۳ تخته در سامانه ثبت نام به زائرین با توجه به هزینه های آنها اقدام و رسید چایی نهایی که مشتمل بر مشخصات فرد ثبت نام شده و شرایط ثبت نام اعم از اتاق، تعداد تخت و ... می باشد را به رویت زائر رسانده و تأییدیه آن را از زائر با امضاء و اثر انگشت اخذ و تصویر مربوطه را در سامانه ثبت نماید.

وضعیت پلان هتل‌ها به نسبت ظرفیت گروه در عمره ۱۴۳۵ هجری قمری

ردیف	ظرفیت	جمع اتاق	تعداداتاق ۲ تخته	تعداد اتاق ۳ تخته	جمع تخت
۱	۱۰۳	۴۶	۱۳	۳۳	۱۰۵
۲	۱۰۵	۴۷	۱۳	۳۴	۱۰۷
۳	۱۰۷	۴۸	۱۳	۳۵	۱۰۹
۴	۱۱۰	۴۹	۱۴	۳۵	۱۱۲
۵	۱۱۲	۵۰	۱۴	۳۶	۱۱۴
۶	۱۱۴	۵۱	۱۴	۳۷	۱۱۶
۷	۱۱۶	۵۲	۱۴	۳۸	۱۱۸
۸	۱۱۹	۵۳	۱۵	۳۸	۱۲۱
۹	۱۲۱	۵۴	۱۵	۳۹	۱۲۳
۱۰	۱۲۳	۵۵	۱۵	۴۰	۱۲۵
۱۱	۱۲۵	۵۶	۱۵	۴۱	۱۲۷
۱۲	۱۲۸	۵۷	۱۶	۴۱	۱۳۰
۱۳	۱۳۰	۵۸	۱۶	۴۲	۱۳۲
۱۴	۱۳۲	۵۹	۱۶	۴۳	۱۳۴
۱۵	۱۳۴	۶۰	۱۶	۴۴	۱۳۶
۱۶	۱۳۷	۶۱	۱۷	۴۴	۱۳۹
۱۷	۱۳۹	۶۲	۱۷	۴۵	۱۴۱
۱۸	۱۴۱	۶۳	۱۷	۴۶	۱۴۳
۱۹	۱۴۳	۶۴	۱۷	۴۷	۱۴۵
۲۰	۱۴۶	۶۵	۱۸	۴۷	۱۴۸
۲۱	۱۴۸	۶۶	۱۸	۴۸	۱۵۰
۲۲	۱۵۰	۶۷	۱۸	۴۹	۱۵۲
۲۳	۱۵۲	۶۸	۱۸	۵۰	۱۵۴
۲۴	۱۵۵	۶۹	۱۹	۵۰	۱۵۷
۲۵	۱۵۷	۷۰	۱۹	۵۱	۱۵۹
۲۶	۱۵۹	۷۱	۱۹	۵۲	۱۶۱
۲۷	۱۶۱	۷۲	۱۹	۵۳	۱۶۳
۲۸	۱۶۴	۷۳	۲۰	۵۳	۱۶۶
۲۹	۱۶۶	۷۴	۲۰	۵۴	۱۶۸
۳۰	۱۶۸	۷۵	۲۰	۵۵	۱۷۰
۳۱	۱۷۰	۷۶	۲۰	۵۶	۱۷۲
۳۲	۱۷۳	۷۷	۲۱	۵۶	۱۷۵
۳۳	۱۷۵	۷۸	۲۱	۵۷	۱۷۷
۳۴	۱۷۷	۷۹	۲۱	۵۸	۱۷۹
۳۵	۱۷۹	۸۰	۲۱	۵۹	۱۸۱

بخش دهم: انصراف و غایبین پرواز

تعریف انصراف: منظور از انصراف، تصمیم متقاضی مبنی بر نرفتن به سفر عمره بعد از ثبت نام در یکی از دفاتر خدمات زیارتی و پرداخت وجه مابه التفاوت می باشد.

انصراف از سفر به دو گونه می باشد: الف) انصراف دائم ب) انصراف موقت (انتقال)
الف - انصراف دائم

۱- تصمیم متقاضی مبنی بر نرفتن به سفر عمره در طول عملیات عمره سال جاری و یا به طور دائم می باشد.

بنابراین باید فرم انصراف دائم (نمونه پیوست) را تکمیل و تحویل کارگزار نماید.

تذکر ۱: آن دسته از متقاضیان که دارای پیشینه و ثبت نام اولیه در یکی از بانک های ملی و ملت می باشند الزاماً می بایست برای دریافت هزینه سفر با مراجعه به شعبه بانک در ابتدا قبض اولیه را پایدار نموده و سپس مبلغ مابه التفاوت واریزی را دریافت نماید.

تذکر ۲: زائرینی که پس از درخواست انصراف دائم و استرداد وجوه مربوطه برابر ضوابط مقرر اقدام نموده اند امکان بازگشت از انصراف و اعزام با پرواز مربوطه مقدور نبوده و می بایست برابر دستورالعمل و گردش کار مربوطه برای ثبت نام جدید اقدام نماید.

توضیح: در صورتی که منصرفین در یک گذرنامه ثبت نام نموده باشند، انصراف نفر اصلی کفایت می کند.

۲- کارگزار بایستی به محض مراجعه متقاضی جهت انصراف، دو نسخه فرم مربوطه را چاپ و پس از امضاء طرفین یک نسخه را به متقاضی تحویل و سریعاً مراتب را به دفتر استان انتقال دهد، در غیر این صورت هرگونه وقفه زمانی توسط کارگزار که منجر به خسارت شود، بعهدہ کارگزار می باشد.

تذکر مهم: آن دسته از متقاضیان که ثبت نام آنان به واسطه دارا بودن برگه سهمیه بوده و فاقد ثبت نام اولیه و بانکی بوده اند در صورت انصراف می بایست وفق ضوابط انصراف کل هزینه سفر را دریافت نمایند و تشریف آنان برای سال بعد مجوزی ندارد.

• تذکر: ساعت و تاریخ ثبت انصراف در وب سایت ملاک محاسبات بعدی خواهد بود.

۳- مسئولیت هرگونه مغایرت در ثبت اطلاعات و اظهار بی اطلاعی از طرف زائر به عهده امضاء کننده فرم می باشد و شخص متخلف در این خصوص پاسخگو خواهد بود.

۴- در صورتی که انصراف یا عدم امکان تشریف متقاضی به دلیل موجه فوت، فوت همراه متقاضی در گذرنامه یا فوت اقوام درجه یک و نظایر آن باشد، مراتب وفق ضوابط امور مالی سازمان اقدام خواهد شد.

۵- در صورتی که متقاضی به هر دلیلی بعد از انصراف (عدم تکمیل فرم انصراف) اظهار بی اطلاعی از آئین نامه انصراف نماید یا به دلیل انصراف مشمول خسارت احتمالی شود و مسئولیت جبران خسارت را بعهدہ نگیرد هرگونه ضرر و زیان بعهدہ کارگزار می باشد (مگر اینکه کارگزار قرارداد فی مابین کارگزار و زائر را با امضاء متقاضی ارائه نماید که در این صورت تمامی خسارت ها بعهدہ شخص متقاضی می باشد).

۶- کارگزار باید تا قبل از تحویل مدارک به استان از افراد جایگزین بجای منصرفین برابر ضوابط ثبت نام نموده و گروه را به صورت کامل به دفتر استان تحویل نماید.

۷- در صورتی که کارگزار توان جایگزینی منصرفین یا تکمیل گروه را تا زمان مقرر نداشته باشد، باید بلافاصله مراتب را به دفتر حج استان اعلام نماید.

۸- استرداد گذرنامه‌های منصرف بعد از اخذ ویزا و یا ارسال اطلاعات منوط به ابطال ویزا (توسط واحد روادید) و تأیید امور مالی خواهد بود.

۹- به محض اعلام درخواست انصراف دائم زائر، گردش کار اخذ ویزا و اعزام وی و همراهان متوقف می‌شود و در صورتی که به هر دلیل زائر انصراف خود را کان لم یکن نماید بایست مراتب را سریعاً به صورت کتبی از طریق کارگزار به دفتر حج استان اعلام نماید؛ بدیهی است مسئولیت عدم اخذ ویزا و اعزام به موقع زائر در این حالت کاملاً متوجه زائر است.

۱۰- در صورت تقاضای زائر مبنی بر انتقال به لیست انتظار، زائر مکلف به تکمیل فرم ثبت‌نام در لیست انتظار و رعایت ضوابط و مقررات مربوطه خواهد بود.

ب - انصراف موقت (انتقال)

۱- تصمیم متقاضی مبنی بر نرفتن به سفر عمره در زمان تعیین شده (به دلایل موجه) با کارگزاری که در آن ثبت‌نام نموده است؛ و زائر پس از رفع مشکل خود، با کارگزار دیگری در طول عملیات عمره سال جاری قصد تشریف داشته باشد. بنابراین باید فرم انتقال را تکمیل و با کارگزار مبدأ مطابق با شرایط تسویه نماید.

• تذکر مهم: در صورتی که زائر منصرف، گروه مقصد خود را برای سال جاری انتخاب ننموده و تعیین نکرده باشد می‌بایست با هماهنگی دفتر حج وضعیت تشریف خود و با انتقال به گروه جدید را پیگیری و نهایی نماید، بدیهی است کارگزار حداکثر یک هفته پس از بازگشت به ایران بایستی زائرین غیر مربوط و اعزام نشده را از لیست زائرین خود با هماهنگی دفتر استان خارج نماید.

۲- در خواست اعزام مجدد برای زائرینی تکمیل می‌شود که متعهد به پرداخت هزینه مابه‌التفاوت و اخذ احتمالی ویزای مجدد باشند.

۳- با توجه به مقررات دولت عربستان و شرکت‌های سعودی امکان استفاده از ویزای شرکت‌ها برای یکدیگر امکان پذیر نمی‌باشد؛ بنابراین ناگزیر به ابطال ویزای شرکت اول و درخواست صدور ویزا از شرکت دوم می‌باشیم، بدیهی است مسئولیت هرگونه تأخیر در صدور ویزا تماماً متوجه زائر است.

۴- زائرینی که ویزای آن‌ها در سال جاری اخذ و اعتبار آن تمام شده است بایستی ضمن پرداخت هزینه ویزای مأخوذه، درخواست صدور ویزای جدید با پرداخت هزینه آن را بنمایند.

۵- اعزام مجدد زائر در صورتی قابل انجام است که گروه مقصد دارای ظرفیت خالی باشد.

• تذکر: برای تسریع در این امر لزوم هماهنگی قبلی توسط زائر با کارگزار مقصد الزامی است.

۶- پس از صدور بلیط هواپیما (۳ روز قبل از پرواز در تهران و ۵ روز قبل از پرواز در استان‌ها) هیچ‌گونه نقل و انتقالی انجام نمی‌گیرد و زائر متقاضی اعزام مجدد، غایب پرواز گروه مبدأ تلقی شده و انتقال وی به گروه جدید منوط به تسویه حساب و پرداخت خسارت غایب پرواز طبق ضوابط منصرفین و غایبین می‌باشد.

۷- مراتب پیگیری در روند اقدام بر روی گذرنامه زائران فوق‌الذکر (در مراحل ویزا)، بعهدہ کارگزار مقصد است.

۸- چنانچه شخص متقاضی انصراف موقت (انتقال) نسبت به تکمیل فرم اقدام ننماید و در فرودگاه نیز حاضر نشود، غایب پرواز محسوب شده و مشمول خسارت می‌شود.

تذکر: مراحل و جدول اخذ خسارت مربوطه در صورت عدم تشریف از سوی امور مالی، متعاقباً تهیه و اعلام گردد.

ج - جامانده از پرواز:

جامانده از پرواز به کسی اطلاق می‌شود که به دلیل خارج از اراده شخصی (مشکلات اداری، صدور مجوز ویزا، سفارت عربستان، صدور بلیط و ...) موفق به عزیمت نمی‌شود.

- ۱- زائینی که جамانده از پرواز گروه خود می‌باشند و تقاضای ملحق شدن به همان گروه را دارند، صرفاً در پرواز اضافه می‌شوند و نیازی به تکمیل فرم و انجام مراحل اعزام مجدد ندارند.
- ۲- زائینی که جамانده از پرواز گروه خود می‌باشند و تقاضای ملحق شدن به کارگزار دیگری را دارند، باید همانند زائین انصراف موقت (انتقالی) اقدام نمایند.
- ۳- زائینی که جамانده از پرواز گروه خود می‌باشند و دیگر قصد عزیمت ندارند، باید همانند زائین انصراف دائم عمل نمایند.
- ۴- در مواردی که به علت نرسیدن به موقع ویزا، زائر از پرواز جамانده و موفق به تشریف نشود مسئولیت پرداخت خسارت طبق جدول پیوست می‌باشد:

نمونه فرم پیوست -
شماره یک

برگه رزرواسیون اولیه در گروه‌های عمره مفرده سال ۱۴۳۵ هجری قمری

(۹۳-۱۳۹۲ ه.ش)

مشخصات متقاضی / همراهان

کارگزار رزرو کننده مبدأ:

نام کارگزار:

شماره کارگزار:

مدیرعامل:

تلفن:

نشانی:

مهر و امضاء:

زائر در هنگام مراجعه به کارگزار مقصد باید به‌همراه این برگه مدارک زیر را به‌همراه داشته باشد.

- اصل و کپی کارت ثبت‌نامی + اصل و کپی کارت ملی + اصل گذرنامه (برای کسانی که تشریف آنها در یکماه آینده می‌باشد)
- این برگه از زمان صدور تنها به مدت ۷۲ ساعت دارای اعتبار و پس از پایان مهلت، متقاضی می‌بایست مجدداً برای تشریف رزرو جا نمایند.
- در صورتی که زائر قبل از ۷۲ ساعت قصد ابطال رزرواسیون انجام شده را داشته باشد می‌تواند با مراجعه به کارگزار مقصدی که برای او رزرو جاگردیده با تکمیل فرم انصراف که از سیستم اخذ می‌شود، درخواست رزرو خود را ابطال نماید.
- یک قطعه عکس ۴*۶ مطابق عکس پاسپورت
- توجه: زائر گرامی خواهشمند است قبل از انقضای اعتبار این برگه جهت ثبت‌نام نهایی در گروه انتخابی با مشخصات زیر به کارگزار مقصد به نشانی و مشخصات قید شده مراجعه و ثبت نام خود را قطعی نمایید.

تاریخ پرواز:

قیمت مصوب:

مقصد:

مشخصات کارگزاری مقصد:

نام کارگزار:

شماره کارگزار:

مدیرعامل:

تلفن:

نشانی:

در صورتی که هر یک از متقاضیان فوق قبل از مهلت مقرر قانونی مراجعه به کارگزار مقصد، قصد انصراف از رزرواسیون را داشته باشند می‌بایست با تهیه فتوکپی از این برگه و تکمیل نمودن اطلاعات ذیل و با در دست داشتن کارت ملی خود به کارگزار مقصد مراجعه نمایند. بدیهی است در صورت عدم مراجعه فرد در مهلت مقرر رزرواسیون انجام گرفته به صورت خودکار ابطال خواهد شد.

با سلام، احتراماً، اینجانب..... به دلیل..... تقاضای ابطال ثبت‌نام اولیه انجام گرفته برای خود را که با شماره رهگیری..... و در ردیف..... جدول فوق قید شده، می‌نمایم.

امضاء و مهر

نمونه فرم پیوست -
شماره دو

فرم انصراف از تشرف به عمره

مستول محترم دفتر زیارتی:	تاریخ / /
سلام علیکم	
احتراماً، اینجانب	فرزند به شماره شناسنامه صادره از به
شماره ملی	به شماره گذرنامه
با اطلاع از ضوابط موجود تقاضای انصراف از گروه پروازی تاریخ / / می‌نمایم.	
نام و نام خانوادگی - امضاء و اثر انگشت	

چنانچه همراهان موجود در گذرنامه فرد نیز درخواست انصراف دارند فرم زیر را تکمیل نمایند.				
مشخصات همراهان				
نام و نام خانوادگی	فرزند	شماره شناسنامه	محل صدور	شماره ملی
				محل امضاء
۱-				
۲-				
۳-				
۴-				
۵-				

مدیر محترم حج و زیارت استان		
سلام علیکم		
احتراماً، ضمن تایید ثبت نام افراد فوق الذکر در گروه مربوطه به عرض می‌رساند، انصراف ایشان در سامانه ثبت و رسید آن به پیوست تقدیم می‌شود. مراتب جهت اطلاع و اقدام اعلام می‌شود.		
وضعیت زائر در هنگام انصراف:		
☐ بعد از برگزاری جلسات آموزشی	☐ بعد از ارسال به روادید	☐ بعد از صدور روادید
☐ بعد از صدور بلیط		
شرکت خدمات زیارتی - مهر و امضاء		