

## المستخدم (شركات الحج والعمرة والوكيل الخارجي)

### من نحن:

تعنى منصة وتطبيق مرشد الالكترونية بإدارة شؤون الإرشاد والتأهين والمفقودين في الحج والعمرة، والعمل على مساعدة شركات الحج والعمرة و الحجاج والمعتمرين للوصول إلى وجهاتهم بزمان يمكن قياسه، عبر فريق المنصة والتطبيق والذي يضم عدداً من المرشدين المؤهلين والمتعاونين مع مكاتب الإرشاد والمستفيد بمنصة مرشد الإللكترونية، مراعين بذلك الفروق الفردية بين الحجاج والمعتمرين. كما يتم من خلال المنصة والتطبيق إمكانية رفع البلاغات والتواصل المرئي عبر التطبيق وتزويد المستخدمين بالمعلومات الإرشادية اللازمة.

### الشروط والاحكام الخاصة لمنصة وتطبيق مرشد:

– يتحمل العميل أو من ينوبه/ الشركة/الوكيل الخارجي، المسؤولية الكاملة عن دقة المعلومات الواردة عند عملية تسجيل بيانات المكتب أو بيانات الحجاج والمعتمرين في حقول المنصة أو التطبيق، أو عبر وسائل التواصل المعتمدة لدينا، أو عبر الإيميل، أو عبر مكالمات الرقم الموحد، أو عن طريق الاتصال المباشر الهاتفية، ويشمل ذلك التحديثات عليها، ويكون مسؤولاً بشكل شخصي عن جميع النشاطات المتعلقة بالحساب الخاص بك على التطبيق أو المنصة، ولكي تحمي الحساب الخاص بك من أي استخدام غير مصرح به، يجب عليك المحافظة على رمز الدخول الى الحساب. كما عليك إبلاغ " منصة وتطبيق مرشد" وبشكل فوري عن أي عملية استخدام غير مصرح بها لحسابك أو عن أي خرق آخر للأمن الخاص بالحساب.

– يدرك العميل أو من ينوبه /شركات/الوكيل الخارجي في عملية التسجيل أو الاشتراك في أي خدمة داخل المنصة أو التطبيق، أنه يتحمل مسؤولية أي فشل أو رفض لتقديم الخدمة حتى بعد عملية السداد، إذا كان ناتجاً عن اختلاف بالمعلومات التي قدمها وتبين أنها غير متطابقة مع بيانات الأوراق الرسمية (الهوية- رقم الجواز- رقم الإقامة- رقم التأشيرة- رقم الحدود- الصورة الشخصية) أو ضم طلب الخدمة بأسماء آخرين غير مسجلين للحصول على الخدمة.

– تعمل المنصة والتطبيق لتوفير خدمة "بلاغ" و "الاتصال المرئي" والمعنيين بإرشاد التأهين للوصول إلى وجهاتهم، والمساعدة في إيصالهم إلى مقرات إقامتهم في مكة، والتي تتطلب دفع رسوم للخدمات مع التوصيل.

– يدرك العميل أو من ينوبه (الشركات/الوكيل الخارجي، أنه عند استخدام خدمة "بلاغ لحالة توهان" فإن مركز العمليات في المنصة والتطبيق هو المسؤول عن تحديد آلية معالجة الطلب و وسيلة التوصيل، وفي حال كان مقر طالب الخدمة (الفندق) يحتاج إلى التوصيل بالسيارة، فإن الحد الأقصى لاستخدام وسيلة التوصيل بالسيارة ثلاث مرات فقط للتائه الواحد.

– يدرك العميل أو من ينوبه /شركات/ الوكيل الخارجي، عند تقديم خدمة بلاغ عن حالة توهان، أن نقطة الانطلاق في التوصيل بالسيارة هي حدود المسجد الحرام أو المكاتب الإرشادية الميدانية المعتمدة من وزارة الحج والعمرة، ولا يشمل ذلك مسجد التنعيم، ويستثنى ذلك في الحالات اللازمة (كالمستشفيات) على أن تكون نقطة الوصول إلى الفندق فقط، أو أقرب نقطة تصل إليها السيارة لمقر الإقامة.

– يوافق المستخدم (الشركات – الوكيل الخارجي) على أن رسوم الاشتراك في خدمة بلاغ والاتصال المرئي للحجاج والمعتمرين، بمجرد دفعها، غير قابلة للاسترداد وذلك بعد إصدار التأشيرة من الجهات المعنية.

– مرتبط تفعيل خدمة بلاغ والاتصال المرئي للحجاج والمعتمرين بموعد الوصول المسجل أثناء عملية التسجيل اتوماتيكياً من النظام، وفي حال التخلف أو التقدم عن الموعد المحدد، يتم إبلاغ المنصة عن طريق الأيميل من قبل العميل (كفرد) أو الشركة أوالوكيل (كمجموعة).

– يتحمل المستخدم أو من ينوبه (الشركات – الوكيل الخارجي) مسؤولية مراجعة باقة الخدمات والتأكد من أن الجدول الزمني لها يتوافق مع باقي الخدمات الأخرى الخاصة بالطيران والفنادق وغيرها.

– مدة الاشتراك للحاج والمعتمر في خدمة "بلاغ" و "الاتصال المرئي" ثلاثة أشهر من تاريخ الوصول، بعد ذلك يتم التجديد بطلب من العميل أو من ينوبه.

– توجيه الحاج والمعتمرين أو آلية معالجة الطلب عند طلب المساعدة من داخل المنصة أو التطبيق أو عبر إحدى قنواتها يعتمد على المعلومات المقدمة أو المحدثه من قبل العميل أو من ينوبه/الشركة/الوكيل/أو الجهة المعنية بالخدمة، ولا تعتبر المنصة مسؤولة عن أي قصور ناتج عن ورود معلومات خاطئة أو تنفيذاً لسياسة وتوجيهات الجهات المعنية.

–يوافق المستخدم أو من ينوبه / الشركات/ الوكيل الخارجي،على ظهور البيانات المتعلقة بالحاج والمعتمر، عند تقديم خدمة بلاغ أو الاتصال المرئي لدى فريق العمل، أو عند حالات الطوارئ لا سمح الله.

– المنصة وسيلة مساعدة لإيصال الحجاج والمعتمرين ، بطرق مبتكرة وبحلول متعددة ، عدا الأمور الخارجة عن إرادة المنصة أو التطبيق ، فعلى سبيل المثال لا الحصر (التأخر بسبب الزحام في أوقات الذروة ، تنظيمات الجهات الأخرى المحدثه ، تعطل الإنترنت) ، مع حرص فريق عمل المنصة والتطبيق لتقديم أفضل الحلول والبدائل.

– لا تتحمل منصة وتطبيق مرشد المشاكل الشخصية للعميل (شركات – وكيل خارجي – حجاج ومعتمرين) أو أي أخطاء أو تقصير من مزودي الخدمات الأخرى المرتبطة بالعميل أو من ينوبه (شركات/وكيل خارجي ، فعلى سبيل المثال لا الحصر (حجوزات الفنادق ، التنقلات بين المدن والمشاعر ، الإعاشة ، أوقود السفر الرسمية وغير الرسمية– إلغاء حجوزات الطيران) ، وفي حال رغب العميل أو من ينوبه (الشركات– الوكيل الخارجي– الحجاج والمعتمرين) ، على الحصول على خدمات إضافية ، يتم إرفاق ذلك بعقد مستقل.

– هذه الاتفاقية من الممكن أن تتغير في أي وقت ، لذلك يجب عليك مراجعتها من وقت لآخر للتأكد من أنك موافق على ما ورد فيها. ، وتقع مسؤولية مراجعتها على عاتق المستخدم.