

## معلومات للحجاج المتوجهين إلى مكة المكرمة

لتأدية مراسم الحج، يلزمكم شراء بطاقة السفر ونفقات الإقامة لدى وكيل سفر مُسجّل في سجل وكلاء بيع الرحلات والإقامات التي تديرها "أتو فرانس" -Atout France- (منذ أول يناير 2010) أو لدى الحائزين على ترخيص من قبل المحافظة (ترخيص وكيل سفر أو اعتماد للجمعيات) صادر قبل 24 يوليو/تموز 2009 حسب مقتضيات القانون في فرنسا (المادة : 1-211، من القسم الأول، الفصل 2 من قانون السياحة).

لهذا الغرض، يجب أن تحمل الوثائق التي تستلمونها حين التوقيع على العقد المكتوب أو المتفق عليه بالوسائل الألكترونية رقم التسجيل أو الترخيص. هذا لأن وكلاء السفر المعتمدين وحيث تقومون بشراء رحلتكم يجب أن يحوزوا على رقم تسجيل صادر عن لجنة التسجيل في سجل وكلاء بيع الرحلات والإقامات في وكالة التنمية السياحية الفرنسية "أتو فرانس" - Atout France - أو على رقم ترخيص صادر عن المحافظين في الأقاليم أو عن محافظ المنطقة فيما يخص إيل-دو-فرانس.

إن منظّم الرحلة مسؤول تجاهكم عن حُسْن سير الإقامة، وتسهر مصالح الدولة على احترام القانون وعلى تطبيق التشريعات.

في حال شراء البطاقة ونفقات الإقامة من هيئة لا تحمل رقم تسجيل أو ترخيص من المحافظة، تفقدون الضمانات التي نصّ عليها قانون السياحة.

تخضع مراسم الحج في المملكة العربية السعودية إلى القوانين السعودية وعليكم احترامها.

## قبل السفر

### التأشيرة (فيزا):

- يتم الحصول على تأشيرة خاصة تدعى "تأشيرة حج" من الخدمات القنصلية لدى سفارة المملكة العربية السعودية في فرنسا فقط، ولا تسمح هذه التأشيرة إلا بزيارة أماكن الحج وجوارها المحرم.
- هذه التأشيرة هي مجانية.
- تصلح التأشيرة لمدة شهر. ولا بد من جواز السفر للحصول عليها.
- يجب أن يقوم بائع بطاقة السفر بتقديم الطلب باسمكم للحصول على التأشيرة.

تطبيقا لقانون السياحة، يجب على وكيل السفر المسجل في سجل وكلاء بيع الرحلات والإقامات لدى "أتو فرانس" – Atout France - أو الحائز على ترخيص صادر عن المحافظة (ترخيص وكيل سفر أو اعتماد للجمعيات) أن يعلمكم خطيا، قبل إبرام العقد، بمضمون الخدمات المقترحة ذات الصلة بالنقل والإقامة وبالثمن وبشروط الدفع، وبشروط إلغاء العقد كما بشروط عبور الحدود.

في حال قررتم شراء البطاقة، يجب أن يعقد البائع معكم عقدا مكتوبا شخصيا، من نسختين؛ يتضمن العقد إسم وعنوان البائع، ورقم التسجيل أو رقم الترخيص أو الاعتماد، واسم الكفيل واسم المؤمّن. في حال الطلب من وسيط، تحققوا من تعامله مع بائع يستوفي الشروط المذكورة آنفا.

يجب أن يتضمن العقد أيضا وصفا للخدمات المتوافرة، والحقوق والواجبات المتبادلة بين الطرفين لاسيما فيما يخص الثمن والتواريخ وشروط الدفع ومراجعة الثمن المحتملة، أو الإلغاء أو التنازل عن العقد وعن السفر.

فيما يخص النقل، يجب أن يحدد منظم الرحلة لكم اسم شركة الطيران التي تؤدي النقل الجوي أو لائحة من 3 شركات مؤهلة للقيام بعملية النقل.

**احذروا الأسعار المنخفضة جدا التي يقترحها الوسيط**

**وأصروا للحصول على وصل بجميع ما تدفعونه نقدا**

**أخيراً، وقبل السفر، يجب على وكيل السفر أن يسلمكم وبشكل خاص:**

- بطاقات السفر ذهاباً/وإياباً الصادرة عن شركات دولية مرخص لها من قبل الإدارة العامة للطيران المدني والوزارة المكلفة بالنقل، أو استدعاء إلى المطار في تاريخ محدد، تسلم بطاقات السفر في هذه الحالة في المطار:
- يجب تعيين شركة الطيران المتعاقدة، أو اسم شركة الطيران التي تقوم بالنقل في حال كانت مختلفة عنها، وهذا عن كل جزء من الرحلة، قبل ثمانية أيام على الأقل من السفر. لا يجوز التغيير خلال أقل من ثمانية أيام إلا في اسم شركة النقل التي تقوم بالرحلة. ([www.aviation-civile.gouv.fr](http://www.aviation-civile.gouv.fr))
- التواريخ والأوقات والوزن المرخص به عن كل جزء من الرحلة.
- أسماء وعاوين وأرقام الهاتف والفاكس في أبنية الإقامة - أو الفنادق في مكة والمدينة.
- الثمن الإجمالي للخدمات التي تتضمنها الفاتورة، وشروط الدفع وشروط الإلغاء.
- جواز السفر مع التأشيرة الخاصة "حج" الصادرة حُكماً فقط عن الخدمات القنصلية في سفارة المملكة العربية السعودية في فرنسا. ([www.mofa.gov.sa](http://www.mofa.gov.sa))

**يمكن أن يتضمن العقد الخدمات التالية:**

- النقل البري بما فيه كافة عمليات النقل من المطار إلى الفندق، والنقل من مكة إلى مزدلفة، ومن مزدلفة إلى مكة ومن مكة إلى مكة، كما النقل ذهاباً / وإياباً بين المدينة المنورة ومكة المكرمة؛
- الإقامة في خيمة في مكة،
- وجبات الطعام خلال 3 أيام في عرفات وفي مكة،
- التكلفة بجواز السفر والمساعدة الإدارية والطبية.

**يعود لكم اختيار الخدمات التي تناسبكم**

عليكم أن تعرفوا اسم وكيفية الاتصال بالشخص المسؤول عن مجموعتكم والمكلف بمرافقتكم طوال مراسم الحج في المملكة العربية السعودية.

## أنواع التلقيح الإلزامي:

- قبل عشرة أيام من دخول الأراضي السعودية على الأقل، يجب القيام بالتلقيح ضد تكور السحايا: A، C، Y وW135.
- التلقيح ضد الحمى الصفراء إلزامي للحجاج القادمين من غويانا.

## ننصح أيضا بالتلقيح :

- ضد الأنفلونزا الموسمية، خاصة للمسافرين المصابين بأمراض مزمنة وللمسنين ممن تجاوزوا 65 سنة من العمر.
- ننصح أيضا بتحديث أنواع التلقيح المألوفة في فرنسا، خاصة حمى الدفتيريا، الكزاز، الشلل، الحصبة، سعال الديك.

## ملاحظات بشأن صحتكم :

- مع ذلك، يمكن أن يصاب أحيانا الحجاج حتى الملقحين منهم بمرض السحايا، ويمكنهم بشكل خاص نقل العدوى بالمرض إلى أقربائهم بعد عودتهم. لذلك، يجب الانتباه لظهور العوارض التي تشير إلى هذا المرض مثل: الحمى، وجع الرأس الحاد، عدم تحمل الضوء، وجع وتصلب في الرقبة، غثيان وتقيؤ.
- في حال بدا على حاج عائد من مكة أو على أحد من جواره علامات تشير إلى مرض السحايا، يجب استشارة الطبيب أو الاتصال بالرقم 15 فورا، وإعلامهم بالعودة من الحج.
- تقوم السلطات الصحية السعودية حين الوصول إلى المملكة بالكشف عن بعض الأمراض المعدية وفي حال ظهور بعض العوارض المرضية على الأشخاص، تتكفل بهم وبجوارهم طبيا على حدة.

## التأمين:

- يجب على منظم الرحلة إعلامكم بوجود عقود تأمين تغطي نتائج بعض حالات إلغاء الرحلة أو بعض المخاطر الخاصة، لاسيما نفقات الإجلاء في حال التعرض لحادث أو لمرض.
- يمكن له أن يعرض عليكم إمكانية الاستفادة من مساعدة طبية داخل المملكة العربية السعودية، أو الإجلاء إلى فرنسا في حال المرض، والاستفادة من تعويض عن الأمتعة إضافة إلى ما تدفعه شركة الطيران في حال فقدانها أو تعرضها لأضرار. يجب ألا يتجاوز وزن الحقائب 50 كغ للشخص.
- ننصح بأخذ هذا النوع من عقد التأمين، حتى ولو أنه اختياري، فرسمه يضاف إلى ثمن الرحلة.

## المعلومات التي تعطى للعائلة التي تبقى في فرنسا:

- تواريخ ومواعيد وأرقام الرحلات ومطارات الإقلاع والعودة،

- أماكن السكن وعناوينها وأرقام الهاتف والفاكس،
- اسم وعنوان ورقم هاتف المسؤول عن المجموعة،
- نسخة مصورة عن جواز السفر وعن بطاقات السفر.

#### أرقام مفيدة:

- سفارة المملكة العربية السعودية في فرنسا:  
الخدمات القنصلية:

29, rue des Gravieres

92200 Neuilly-sur-Seine

هاتف: 01 47 47 62 63 فاكس: 01 47 47 16 97

- مركز السهر في وزارة الشؤون الخارجية والأوروبية

هاتف (24 ساعة) : 01 53 59 11 10

[contact.cdc@diplomatie.gouv.fr](mailto:contact.cdc@diplomatie.gouv.fr)

- بوسعكم الإطلاع على لائحة المراكز المخولة للتلقيح على موقع أنترنت التالي:  
<http://www.inpes.sante.fr/10000/themes/vaccination/guide/pdf/p3/a08.pdf> أو  
الإتصال بالمديرية الإقليمية للشؤون الصحية والاجتماعية حيث تقيمون للحصول على عنوان أقرب  
مركز من محل إقامتكم.

**في حال** عدم إمكانية توفير خدمات أساسية في العقد مثل المسكن، أو النقل كما هو منصوص عليه في العقد يلزم تنبيه المسؤول عن المجموعة وكذلك البائع الملزم بتحمل نفقات الخدمات البديلة.

**وثائق السفر والمسؤولون عن المجموعات**

**تطبيقاً للقانون السعودي:**

- حين وصولكم إلى الأراضي السعودية، يطلب المسؤول عن المجموعة الذي يرافقكم جوازات سفركم، ويَدَعها طيلة مدة الإقامة في الشركة الخاصة المخوَّلة من قبل وزارة الحج والمكفلة باستقبال الحجاج القادمين من أوروبا. تعاد إليكم جوازات السفر حين مغادرتكم الأراضي السعودية.
- لتأدية الرحلات من مكة إلى المدينة، يجب أن تبغوا ضمن مجموعتكم برفقة المسؤول.

**نصائح عملية**

**احتفظوا دائماً معكم وأينما ذهبتم بـ:**

- صورة عن جواز السفر وعن التأشيرة وعن بطاقة الهوية أو بطاقة الإقامة إذا كان لديكم بطاقة إقامة،
- تذاكر السفر وأرقام الرحلات ذهاباً وإياباً،
- اسم، وعنوان، ورقم هاتف الأشخاص الذين يتصل بهم في فرنسا عند الحاجة،
- اسم، ورقم هاتف مُرافقكم، الذي يسمى في المملكة العربية السعودية "العريّف"،
- اسم، وعنوان، ورقم هاتف منظّم الرحلة في فرنسا.

**ضعوا أغراضكم الثمينة وأموالكم في خزانة الفندق.**

## ما العمل في حال طرأت مشكلة ما؟

### في الرياض:

- السفارة الفرنسية: (رقم هاتف عام)  
للاتصال من المملكة العربية السعودية أطلب الرقم: 01 448 12 55  
للاتصال من فرنسا أو من هاتف محمول فرنسي، أطلب الرقم: 00 966 1 488 12 55
- السفارة الفرنسية (مكتب المناوبة)  
للاتصال من المملكة العربية السعودية : 01 488 03 10  
للاتصال من فرنسا أو من هاتف محمول فرنسي: 00 966 1 488 03 10
- السفارة الفرنسية (هاتف محمول للطوارئ)  
للاتصال من المملكة العربية السعودية : 0505 28 27 15  
للاتصال من فرنسا أو من هاتف محمول فرنسي : 00 966 505 28 27 15
- الشرطة (يلزم التكلم باللغة العربية):  
للاتصال من المملكة العربية السعودية، أطلب الرقم 999، أو الرقم: 01 486 00 83  
للاتصال من فرنسا أو من هاتف محمول فرنسي أطلب الرقم: 00 966 1 486 00 83

### في جدة:

- يعمل في قنصلية فرنسا العامة في جدة موظفون يتمتعون بالكفاءة ولديهم كافة تراخيص التجول في أماكن الحج. هؤلاء الموظفون على استعداد لتقديم المساعدة للحجاج الفرنسيين ويمكن الإتصال بهم على الأرقام التالية:
- أرقام ثابتة:  
للاتصال من المملكة العربية السعودية، أطلب الرقم: 02 668 15 50 أو الرقم 02 668 15 44 أو  
الرقم: 02 668 15 63 أو 02 668 27 13  
للاتصال من فرنسا أو من هاتف محمول فرنسي، أطلب الرقم: 00 966 2 668 15 50  
أو 00 966 2 668 15 44  
أو 00 966 2 668 15 63  
أو 00 966 2 668 27 13
  - رقم هاتف محمول للمناوبة: 00 966 505 35 18 02
  - هاتف برفو : 00 966 515 06 15 13 أو 00 966 515 06 15 21
  - بريد إلكتروني: [contact@consulfrance-djeddah.org](mailto:contact@consulfrance-djeddah.org)
  - فاكس : 00 966 2 668 27 17

يمكنكم الإتصال، في أي لحظة خلال إقامتكم، بالمكتب القنصلي في مكة على الأرقام التالية:

• هاتف محمول:

00 966 504 32 78 03

أو 00 966 503 36 57 83

أو 00 966 500 12 96 65

• العنوان:

فندق مركزور هبة الله- الطابق 15

جادة أم القرى – مدينة الحفار – مكة المكرمة

صندوق البريد 51 177

• للإتصال بالفندق

من المملكة العربية السعودية، أطلب الرقم: 02 549 88 55

مقسم 1503/1502/1501

من فرنسا أو من هاتف محمول فرنسي، أطلب الرقم: 00 966 2 549 88 55

فاكس الفندق : 00 966 2 549 88 66

لا يمكن أن توجه المسؤولية إلى وزارة الخارجية في حال طرأت صعوبات خلال تأدية مراسم الحج.

## بعد تأدية مراسم الحج

حقوقكم :

إذا طرأت صعوبات هامة خلال رحلتكم بسبب عدم احترام أو عدم تأدية الخدمات المنصوص عليها في العقد،  
يمكنكم :

1- الاتصال في البداية بالبائع (وكالة السفر المسجلة، أو وكالة السفر الحائزة على ترخيص أو الجمعية المعتمّدة) بغية حل النزاع بشكل ودي. في حال كانت المشكلة مع وكالة سفر، يجب الاتصال بمصلحة النزاعات المشتركة SNAV و APS على العنوانين التاليين:

### SNAV

15 place du Général Catroux, 75017 PARIS

هاتف: 01 44 01 99 90 فاكس: 01 44 01 99 18

بريد إلكتروني: [contact@snav.travel](mailto:contact@snav.travel)

موقع إلكتروني: <http://www.snav.travel>

### APS

15 avenue Carnot – 75017 PARIS

هاتف: 01 44 09 25 35 فاكس: 01 44 09 88 00

بريد إلكتروني: [info@aps.travel](mailto:info@aps.travel)

موقع إلكتروني: <http://www.aps.travel>

2 - في حال فشل تسوية النزاع بشكل ودي، يجب التقدّم بدعوى للحصول على تعويض مالي (عطل وضرر) تطبيقاً للتشريعات الفرنسية. لهذا الأمر، يمكن الاستفادة من معونة محام وهذا حسب مواردكم؛ يكفي سحب طلب الإعانة القضائية من المحكمة، أو من دار عدالة وحقوق أو من مقر البلدية.

كما يمكنكم الإعلام عن الصعوبات التي طرأت الإدارة المكلفة بشؤون السياحة (وزارة الاقتصاد والصناعة والعمالة – المديرية العامة للتنافسية وللصناعة والخدمات – نيابة مديرية السياحة).  
في هذه الحالة يلزم إرفاق عريضة الدعوى بكافة الأدلة التي لديكم مثل الصور والشهادات التي حصلتم عليها خلال السفر والتي ينبغي حفظها.

لمرافقتكم في تأدية هذه الخطوات، يمكنكم الاستعانة بمجالس تمثيل المسلمين في فرنسا :

المجلس الفرنسي للشعائر الإسلامية (CFCM)

270, rue Lecourbe- 75015 Paris

هاتف: 01 45 58 05 73 فاكس: 01 45 58 24 06

أو المجلس الإقليمي للشعائر الإسلامية في منطقتكم (يعطيكم المجلس الفرنسي للشعائر الإسلامية عنوانه)  
من جهة أخرى، يمكن أن تقدم لكم جمعيات الدفاع عن حقوق الحجاج النصائح، خاصة :

**SOS Pèlerin – Maison des Associations**

181 avenue Daumesnil - 75012 PARIS

البريد الإلكتروني: [contact@sospelerin.org](mailto:contact@sospelerin.org)

هاتف: 08 25 10 01 01 هاتف محمول : 06 32 48 36 07

**France Pèlerinage : جمعية**

5. rue Georges Guynemer - 94120 Fontenay-sous-Bois

هاتف: 01 70 70 74 73 موقع ألكتروني: <http://www.francepelerinage.org>