



نُسُك حَجْج
Nusuk Hajj

إرشادات الدفع لباقات الحج

عزيزي الضيف،

يسرنا إبلاغكم بأن حجز باقات الحج متاح حاليًا، وقبل الخوض في توضيح الإرشادات المتعلقة بكل طريقة دفع، نود إعلامكم ببعض الإرشادات العامة الهامة التي ستساعدكم في إتمام الدفع بنجاح:

1. يمكن أن تختلف طرق الدفع المتاحة من بلد إلى آخر، وتخضع لسياسات ولوائح البلدان والبنوك.
2. لا تدفع لأي خدمات خارج منصة "نسك حج". لا يمكن لأي منظمة أن تضمن لك مقعدًا مقابل دفعة مقدمة، حيث يتم الحجز بناءً على الأسبقية في إتمام الدفع. يرجى الحذر من أي عروض احتيالية أو مزيفة والدفع فقط على منصة "نسك حج" الرسمية.
3. يرجى الامتناع عن مشاركة معلوماتك المالية الخاصة مع أي شخص. لن يطلب موظفو "نسك حج" منك أي معلومات مالية خاصة مثل رقم CVV أو رموز OTP الخاصة بك.
4. بمجرد اختيارك طريقة الدفع، لن تتمكن من تغييرها إلى طريقة دفع أخرى. في مثل هذه الحالة، يتعين عليك إلغاء وإعادة حجز باقة الحج باستخدام طريقة دفع أخرى، وستنطبق سياسة الإلغاء.
5. من الضروري التأكد من صلاحية حساب البنك الخاص بك أو بطاقة الائتمان (بناءً على طريقة الدفع التي تم اختيارها) لفترة كافية وألا تنتهي الصلاحية قريبًا.
6. تطبق الرسوم والضرائب على الدفعات، وتتغير باختلاف وسيلة الدفع.
7. جميع الدفعات ستتم بالريال السعودي، لذا يرجى الاطلاع على أسعار الصرف ورسوم تحويل العملات.



خطوات الدفع باستخدام بطاقات الائتمان

1. هذا الخيار يتيح للحاج الدفع عن طريق البطاقة الائتمانية (فيزا - ماستركارد).
2. عند اختيار طريقة الدفع "بطاقة" ثم الضغط على "دفع" سيقوم النظام بالتحقق من توفر سعة في الباقة، وسعة في الدولة، بالإضافة إلى سعة المواطنين والمقيمين.
3. بعد التحقق من توفر سعة للحجز سيتم حجز الباقة للحاج ومرافقيه لمدة (30) دقيقة حتى إكمال عملية الدفع، وفي حال لم تستكمل عملية الدفع بنجاح خلال هذه المدة يعتبر الحجز ملغياً.
4. يجب سداد كامل قيمة الحجز للحاج ومرافقيه دفعة واحدة باستخدام نفس البطاقة.
5. بعد نجاح سحب المبلغ عن طريق البطاقة سيتم عرض رسالة تأكيد الحجز وإشعار الحاج عن طريق البريد الإلكتروني بتأكيد الحجز وفاتورة الدفع.



إرشادات عامة عند الدفع باستخدام بطاقات الائتمان

- ❖ يرجى التأكد من توفر الرصيد الكافي في بطاقتك من خلال رفع الحد الائتماني للبطاقة أو إضافة المبالغ إليها.
- ❖ نوصيك بإضافة المبالغ إلى بطاقتك الائتمانية قبل البدء بعملية الحجز؛ حيث سيتم منحك (30) دقيقة فقط لإتمام الدفع قبل انتهاء الجلسة.
- ❖ قبل البدء بعملية الحجز يُرجى إبلاغ بنكك أو شركة البطاقة الائتمانية برغبتك بدفع قيمة باقة الحج من خلال منصة "نسك حج" لتجنب حجب العملية.



خطوات الدفع عن طريق التحويل البنكي

1. هذا الخيار يتيح للحاج الدفع عن طريق التحويل البنكي.
2. عند اختيار طريقة الدفع "التحويل البنكي" يقوم النظام بتزويد الحاج برقم آيبان خاص به يستخدم لسداد قيمة باقته ومرافقيه فقط، ولا يستخدم لشراء باقات لمستخدمين آخرين.
3. عند الضغط على "دفع"، سيقوم النظام بالتحقق من توفر سعة في الباقة، وسعة في الدولة، بالإضافة إلى سعة المواطنين والمقيمين، وفي حال وجود سعة سيتم حجز الباقة للحاج ومرافقيه لمدة (7) أيام.
4. يمكن للحاج سداد كامل المبلغ دفعة واحدة أو من خلال عدة حوالات، وفي هذه الحالة يجب التأكد من وصول ما لا يقل عن (50%) من إجمالي المبلغ المطلوب خلال (7) أيام، وفي حال لم يتم استلام المبلغ قبل انتهاء مهلة السداد يعتبر الحجز ملغياً.
5. يرجى الأخذ بعين الاعتبار رسوم التحويل الخاصة بالبنك وزيادتها على إجمالي سعر الباقة عند التحويل لتجنب وصول المبلغ ناقصاً.
6. في حال استلام (50%) من إجمالي المبلغ المطلوب قبل انتهاء مهلة ال (7) أيام سيتم تمديد حجز الباقة لمدة (3) أيام إضافية لإكمال تحويل باقي المبلغ المطلوب مع التأكيد على ضرورة استلام كافة المبالغ قبل انقضاء المدة كاملة.
7. في حال استلام كامل المبلغ المطلوب قبل انتهاء مهلة الدفع سيقوم النظام بعرض تأكيد الحجز وإشعار الحاج عن طريق البريد الإلكتروني بتأكيد الحجز وفاتورة الدفع.
8. يمكن للحاج الاطلاع على مبالغ الحوالات التي وصلت لمنصة "نسك حج" عن طريق الضغط على "الحوالات البنكية" في صفحة "الملف الشخصي".



إرشادات عامة عند الدفع عن طريق التحويل البنكي

- ❖ قبل البدء بعملية الحجز يُرجى إبلاغ بنكك برغبتك بدفع قيمة باقة الحج من خلال منصة "نسك حج" لتجنب حجب العملية.
- ❖ يمكنك سداد قيمة الباقة من خلال التحويل باستخدام عدة حسابات بنكية إلى نفس الـ"IBAN" المُخصص لك من قِبَل "نسك حج"، ولكن يرجى ملاحظة أن الرقم مُخصص لك ولمرافقيك فقط وهو مُرتبط بملفك الشخصي. هذا الرقم الخاص بك مختلف عن أرقام الحجوزات الأخرى.
- ❖ يمكنك دفع قيمة الحجز في عمليات متعددة، ولا يوجد حد لعدد المعاملات التي يمكنك إجراؤها حتى تتم الدفعة الأخيرة بالكامل. يمكنك تتبع دفعاتك ومتابعة ما تبقى من مستحقاتك من خلال ملفك الشخصي.
- ❖ أي مبلغ يتم تحويله لمنصة "نسك حج" يتم الاحتفاظ به في المحفظة الإلكترونية الخاصة بالحج، وفي حال وجود أي مبالغ فائضة يمكن للحج استرداد هذه المبالغ عن طريق ادخال بيانات الحساب البنكي المطلوب التحويل له.
- ❖ يجب على الحاج التأكد من حجز الباقة قبل البدء بعملية التحويل البنكي (حالة الباقة يجب أن تكون "في انتظار استكمال الدفع").



خطوات الدفع النقدي

1. هذا الخيار يتيح للحاج الدفع نقدًا أو باستخدام شيك عن طريق أحد مراكز التحصيل المتواجدة في بعض الدول.
2. عند اختيار طريقة الدفع "نقدي" يقوم النظام بعرض جميع مراكز التحصيل المتاحة حسب دولة إقامة الحاج، يجب على الحاج اختيار أحد المراكز لاستكمال الحجز.
3. عند الضغط على "دفع"، سيقوم النظام بالتحقق من توفر سعة في الباقية، وسعة في الدولة، بالإضافة إلى سعة المواطنين والمقيمين.
4. بعد التحقق من توفر سعة للحجز سيتم حجز الباقية للحاج ومرافقيه لمدة (5) أيام، وسيقوم مركز التحصيل بالتواصل مع الحاج لتوضيح إجمالي المبالغ المستحقة وموعد وتفاصيل الدفع.
5. يجب على الحاج أن يذهب للمركز الذي تم اختياره بنفسه وإحضار جواز سفره مع كامل المبلغ المطلوب لسداد قيمة حجزه ومرافقيه، وفي حال لم يتم ذلك خلال مهلة السداد يعتبر الحجز ملغيًا.
6. عند تسليم المبلغ لمركز التحصيل سيقوم النظام بتأكيد الحجز وإشعار الحاج عن طريق البريد الإلكتروني بتأكيد الحجز وفاتورة الدفع.



إرشادات عامة عند الدفع النقدي

- ❖ تتوفر طريقة الدفع نقدًا أو باستخدام الشيك في بعض الدول فقط وفقًا لسياساتها.
- ❖ ينصح بالدفع عن طريق الشيك بدلًا من الدفع النقدي لتجنب المخاطرة في نقل المبالغ الكبيرة.
- ❖ يجب الاختيار من بين قائمة مراكز التحصيل الظاهرة عند اختيار الدفع النقدي، وعدم التوجه إلى مراكز الدعم الظاهرة في قائمة المراكز في الصفحة الرئيسية.
- ❖ يرجى الالتزام بالموعد المحدد لزيارة المركز الذي تم اختياره للسداد.
- ❖ بعد إتمام عملية الدفع عن طريق مركز التحصيل، يرجى التأكد من استلام البريد الإلكتروني بتأكيد الاستلام قبل مغادرة المركز، وفي حال عدم استلامه يرجى الاتصال بفريق الدعم لدينا للحصول على المساعدة.
- ❖ يترتب على الدفع عن طريق مراكز التحصيل رسوم تحويل عملة، ورسوم تحصيل، ورسوم ضريبية بحسب سياسات الدولة.



استرداد الأموال والإلغاءات

1. في حال إلغاء الحجوزات بعد تحصيل قيمتها سيتم تطبيق سياسة الإلغاء الخاصة بالباقة والتي تختلف من باقة لأخرى.
2. سيتم منحك فترة سماح لمدة (48) ساعة تبدأ من وقت الحجز يمكنك خلالها الإلغاء مقابل رسوم غير مستردة، ولن يتم تطبيق نسب الخصم المذكورة في سياسة الإلغاء. مع ملاحظة أن فترة السماح ستكون متاحة للحجوزات المؤكدة قبل تاريخ (15) ذو القعدة فقط، ولن تتاح فترة السماح للإلغاءات بعد هذا التاريخ.
3. في حال وجود فروقات في المبالغ المستلمة من خلال الحوالات البنكية:
 - إذا تم استلام مبلغ الحوالة بعد انتهاء مهلة السداد أو استلام أقل من (50%) من المبلغ المطلوب يعتبر الحجز ملغياً ويتم الاحتفاظ بالمبلغ في المحفظة الإلكترونية الخاصة بالحاج، ويمكنه استرجاعه أو استخدامه لاحقاً لشراء باقة أخرى.
 - إذا تم استلام مبلغ أكبر من المطلوب يتم الاحتفاظ بالمبلغ في المحفظة الإلكترونية الخاصة بالحاج، ويمكنه استرجاعه أو استخدامه لاحقاً لشراء باقة أخرى.
4. سيتم استرداد المبالغ المدفوعة على نفس وسيلة السداد باستثناء الدفعات النقدية التي سيتم استردادها عبر الحساب البنكي المقدم من العميل.
5. يستغرق استرداد المبلغ حوالي (28) يوماً بعد الإلغاء، لذا تأكد من وجود مبالغ إضافية كافية إذا كنت ترغب في حجز باقة مختلفة.

وصف حالات حجز الباقة

حالة الحجز	الوصف	الحالة
لم يكتمل حجز الباقة	هذه الحالة تظهر في حال تم الوصول لصفحة الدفع ولم يتم اختيار طريقة دفع بعد	في انتظار اختيار طريقة الدفع
يتم حجز الباقة لحين السداد وتختلف مدة الحجز حسب طريقة الدفع	هذه الحالة تظهر في حال تم اختيار إحدى طرق الدفع المتاحة	في انتظار استكمال الدفع
تم إلغاء الحجز	هذه الحالة تظهر في حال تم إلغاء الحجز عن طريق الحاج أو انتهاء مهلة السداد دون إكمال عملية الدفع	الحجز ملغي
تم تأكيد الحجز	تظهر هذه الحالة في حال استلام المبلغ كاملاً	تم الدفع
بانتظار استلام المبالغ المستردة	تظهر هذه الحالة في حال تم إلغاء حجز الباقة وتوجد رسوم مستردة سيتم استرجاعها للحاج	في انتظار استرداد المبلغ
تم إلغاء الحجز و استرجاع المبالغ	هذه الحالة تظهر في حال تم إلغاء الحجز واسترجاع المبلغ للحاج	استرجاع مبلغ الباقة

تهدف هذه الإرشادات إلى أن تكون أداة مفيدة لمساعدتك في الدفع بنجاح وتأكيد حجزك لباقة الحج.

إذا كنت بحاجة إلى أي مساعدة أو توضيح ، فلا تتردد في الاتصال بنا عبر أي من قنوات الدعم المتاحة.

نسأل الله أن يبارك في أعمالك الصالحة.

شكراً لك!
فريق نسك حج

خدمة العملاء

+966 920031201

واتساب

+966 50 235 9759

البريد الإلكتروني

Support@hajj.nusuk.sa

وسائل التواصل الاجتماعي

Hajj_Nusuk



نُسُكُ حَجْجِ
Nusuk Hajj