اپنے عمرہ کے سفر کو آرام دہ بنانے کے لئے آپ سے التماس ہے کہ ان نکات کو ایک دفعہ ضرور پڑھ لیں جن پر عمل کر کے آپ بہت سی پریشانیوں سے بچ سکیں گے۔

ہدایت نامہ برائے عمرہ زائرین

- درخواست گزار پاکستانی شہری ہونا چاہیے۔ غیر ملکی پاسپورٹ کی صورت میں اصل قومی شناختی کارڈ برائے سمندر پار پاکستانیز (NICOP) لازمی ہے۔
- سعودی قوانین کے مطابق ایک مرد کے درخواست دینے کی صورت میں عمر ۴۰ سال سے کم نہیں ہونی چاہیے، جبکہ ۴۰ سال سے کم عمر مرد کی صورت میں محرم خاتون کے ساتھ درخواست دینی ہوگی۔
- عمرہ پر جانے کے لئے خواتین کے ساتھ شرعی محرم کا ہونا ضروری ہے اور اس کا دستاویزی ثبوت جیسے اصل نکاح نامہ اور حلف نامہ (وزارت خارجہ سے تصدیق شدہ) ہونا ضروری ہے تفصیل ذیل میں درج ہے۔

نیچے دیے ہوئے رشتوں کی صورت میں اصل نکاح نامہ اور حلف نامہ:

- شادی شدہ بہن اپنے بھائی کے ساتھ سفر کر رہی ہو۔
- عورت (والدہ کی طرف سے، خالہ) اپنے بھانجے کے ساتھ سفر کر رہی ہو۔
- عورت (والد کی طرف سے، پھوپھی) اپنے بھتیجے کے ساتھ سفر کر رہی ہو۔
- شادی شدہ عورت اپنے والد کے ساتھ سفر کر رہی ہو۔
- شادی شدہ عورت اپنے چچا / ماموں کے ساتھ سفر کر رہی ہو۔

نیچے دیے ہوئے رشتوں کی صورت میں حلف نامہ:

- غیر شادی شدہ عورت (والد کی طرف سے) اپنے چچا کے ساتھ سفر کر رہی ہو۔
- غیر شادی شدہ عورت (والدہ کی طرف سے) اپنے ماموں کے ساتھ سفر کر رہی ہو۔

ضروری دستاویزات

- منتخب ٹریول ایجنٹ کا عمرہ درخواست فارم۔
- اصل کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ۔
- اصل کمپیوٹرائزڈ پاسپورٹ جس میں کم از کم ۸ ماہ کی مدت اور ۲ صفحات باقی ہوں۔
- ۵ تصاویر (4cm x 6cm) ہلکے نیلے پس منظر کے ساتھ۔
- ویکسینیشن سرٹیفکیٹ۔
- نکاح نامہ اور حلف نامہ (وزارت خارجہ سے تصدیق شدہ)
- اصل ب فارم

فیس اور واجبات

- مکمل ادائیگی کی صورت میں کوئی Processing Fee نہیں ہے جبکہ انسٹالمنٹ پیکیج کی صورت میں Processing Fee 2,000/- فی درخواست گزار جمع کروانے ہونگے جو حقیقی پراسیسنگ اخراجات کی مد میں لئے جائینگے اور اصل اخراجات جیسے:

(i) Nadra Verification

(ii) ECIB Verification

(iii) Data Check Verification

(iv) Physical Verification for Home / Office

(v) Telephone Verification for Home / Office

(vi) Contribution تکافل

(vii) ڈاکومنٹیشن جیسے پرسنل گارنٹی وغیرہ

منہا کر کے بقایا رقم کسٹمر کو واپس کر دی جائے گی اگر مندرجہ بالا رقم کم ہوگی تو اضافی رقم کسٹمر کے اکاؤنٹ سے کاٹ لی جائے گی۔

- ٹریول ایجنٹ کے منتخب کردہ عمرہ پیکیج کی قیمت پاکستان کے کسی بھی شہر سے روانگی کی صورت میں ایک ہی ہوگی البتہ جہاز کے کرائے کا فرق ائر لائن کے قوانین کے مطابق مختلف ہوتا ہے۔
- ٹریول ایجنٹ کی ہدایت کے مطابق بینک اندازاً جہاز کا کرایہ پیکیج کی بکنگ کے وقت وصول کرے گا۔
- ٹریول ایجنٹ کسٹمرز کی سیٹ بکنگ ان کی منتخب کردہ ایئر لائن میں دستیاب کلاس میں کروائے گا۔ لہٰذا کسٹمر کو اس کلاس کا کرایہ روانگی کی مقررہ تاریخ سے قبل ادا کرنا ہوگا۔
- عمرہ کے مکمل اخراجات پیشگی اطلاع دیے بغیر تبدیل ہو سکتے ہیں۔
- عمرہ اسکیم سے کسی بھی وجہ سے دستبرداری کی صورت میں مندرجہ ذیل چارجز ادا کرنا ہونگے، یہ چارجز ٹریول ایجنٹ کے طے کردہ ہیں اور ان سے میزان بینک کا کوئی تعلق نہیں ہے۔

پیکیج منتخب کرنے کی صورت میں:۔

▪ -/10,000 روپے اگر سعودی حکومت کی ویب سائٹ پر ویزہ کے لئے درخواست دے دی گئی ہے اور ویزہ اسٹامپ ہو گیا ہو۔

▪ -/10,000 روپے اگر ویزہ اور ٹکٹ جاری ہو چکا ہو، فلائیٹ سے 5 دن پہلے تک۔

▪ عمرہ پیکیج کا 40% ، اگر ویزہ اور ٹکٹ جاری ہو چکا ہو، فلائیٹ سے 3 دن پہلے تک۔

▪ عمرہ پیکیج کا 50%، فلائیٹ جانے سے 72 گھنٹے کے اندر اندر یا فلائیٹ چھوڑنے (No Show) کی صورت میں۔

▪ اگر کوئی عمرہ پر جانے کے لئے درخواست دیتا ہے اور ویزہ لگنے کے بعد عمرہ پر جانے سے (اپروول/MOFA، عمرہ ویزہ اسٹامپنگ سے پہلے) انکار کر دے تو وہ -/10,000 روپے کی ادائگی کرے گا، اور اگر ویزہ اسٹامپ ہو گیا تو بھی -/10,000 روپے ادا کرنے ہوں گے۔

▪ **رمضان پیکیجز** میں ویزہ لگنے کے بعد کینسل کروانے یا No Show ہونے کی صورت میں کوئی **Refund** نہیں ہوگا۔

▪ اگر خدا نخواستہ درخواست گزار عمرہ روانگی سے قبل انتقال کر جاتا ہے تو اس صورت میں بھی رقم کی واپسی اوپر دیے گئے (ٹریول ایجنٹ کے ترتیب کردہ) شیڈول کے مطابق ہوگی اور بقایا رقم اسکے قانونی وارثوں کو بینک کے قوائین کے حساب سے کی جائے گی۔

رہنمائی نکات

۱) سب سے پہلے جب آپ اپنے کاغذات (Documents) جیسے شناختی کارڈ، پاسپورٹ وغیرہ بینک الصرکے پاس جمع کراتے ہیں تو تمام ضروری کاروائی کے بعد بینک کا الصر یہ تمام (Documents) ہیڈ آفس کراچی بھجوا دیتا ہے جہاں تمام طرح کی Verification اور Formalities پوری کی جاتی ہیں۔ جس کے بعد تمام دستاویزات Visa Processing کے لئے منتخب کردہ ٹریول ایجنٹ کے پاس بھجوا دیے جاتے ہیں۔ ٹریول ایجنٹ Visa Processing، ہوٹل بکنگ، ایئر لائین ٹکٹنگ، ٹرانسپورٹ اور دوسرے ضروری انتظامات کرتا ہے۔
عام طور پر Visa Processing میں 15-20 دن لگتے ہیں۔
انتظامات مکمل کرنے کے بعد ٹریول ایجنٹ تمام Documents میزان بینک بھجواتا ہے تا کہ بینک متعلقہ برانچ کے ذریعے تمام دستاویزات کسٹمر کے حوالے کر دے۔

۲) سعودی سفارت خانے سے ویزہ دیر سے جاری ہونے کی صورت میں تمام دستاویزات مقررہ وقت سے پہلے درخواست گزار کو انکی متعلقہ جگہ پر روانہ کر دیے جائینگے اور ایسی صورتحال سے آپ کو آگاہ کر دیا جائے گا۔

۳) عمرہ ویزہ حاصل کرنے کا طریقہ کار:-

☆ پہلے تمام درخواستوں اور ریلیشن شپ کوائف کی تصدیق کی جاتی ہے۔

☆ عمرہ ایجنٹ سعودی وزارت حج سے منظور شدہ ویب سائٹ پر درخواست گزار کے تمام کوائف لکھ کر آن لائن ویزہ کے لئے اپلائی کرتا ہے

☆ سعودی ویزہ ایجنٹ اور سعودی وزارت حج کی فیس سعودی عرب میں ادا کی جاتی ہے جو ناقابل واپسی ہوتی ہے

☆ اس کے بعد آن لائن اپروول آجاتی ہے

☆ ایجنٹ کے عملے کی تمام احتیاطوں کے باوجود بعض اوقات سعودی سفارت خانے یا ٹکٹ ایجنٹ کی غلطی سے ویزہ یا ٹکٹ میں Mis Print (غلطی کا احتمال) ہو سکتا ہے ایجنٹ اس سلسلے میں ہر ممکن مدد فراہم کرتا ہے لیکن اس وجہ سے ہونے والی تاخیر یا مالی نقصان میں کسی قسم کی ذمہ داری قبول نہیں کرتا۔ لہٰذا دوبارہ اپلائی کرنے کی صورت میں ویزہ فیس دینا ہوگی۔

☆ ایجنٹ اپروول کے ساتھ پاسپورٹ بمع ضروری دستاویزات کے سعودی سفارت خانے میں ویزہ Stamp کیلئے بھجواتے ہیں۔

۴) اس پیکیج کے تحت میزان بینک ایک Collecting Agent کے طور پر صرف جمع شدہ رقم اور قرضہ کی فراہمی کا ذمہ دار ہے۔ جبکہ تمام خدمات جیسے ہوائی ٹکٹ سعودی عرب میں رہائش اور زمینی ٹرانسپورٹ وغیرہ کسٹمر کے منتخب کردہ عمرہ پیکیج کے ٹور آپریٹر کی ذمہ داری ہے۔

۵) زائرین کو کراچی سے عمرہ کے لئے روانہ کیا جائے گا۔ دوسرے شہروں کے زائرین کرائے کا فرق ادا کر کے روانہ ہو سکیں گے۔ کسی بھی وجہ سے ہونے والی تاخیر کی وجہ سے اگر کسٹمر کو کوئی پریشانی ہوتی ہو تو کسٹمر براہ راست ایئر لائن سے رابطہ کر سکتا ہے ایجنٹ اس سلسلے میں ہر ممکن مدد فراہم کرتا ہے لیکن اس وجہ سے ہونے والی تاخیر میں کسی قسم کی ذمہ داری قبول نہیں کرتا۔

۶) ایئر لائن کی موجودہ حکمت عملی یہ ہے کہ اکانامی کو مختلف کلاسز میں تقسیم کر دیا گیا ہے۔ جس کلاس کی ٹکٹ کنفرم ہو گی ٹکٹ کی قیمت اس کلاس کے مطابق لی جائے گی۔ ٹریول ایجنٹ کے دیئے گئے شیڈول کے مطابق بینک اندازے کے مطابق ایک رقم آپ سے وصول کرتا ہے جو کہ اصل سے کم یا زیادہ ہو سکتی ہے۔ کم ہونے کی صورت میں کسٹمر کو اصل Difference دینا ہو گا۔ اگر اندازے سے لی گئی رقم ٹکٹ کی اصل رقم سے زیادہ ہوئی تو بینک آپ کی رقم کی واپسی کا ذمہ دار ہے۔ ٹکٹ کی اصل رقم کی معلومات کے لئے ٹریول ایجنٹ سے رابطہ قائم کریں۔

۷) مسافروں کو مقرر کردہ فلائیٹ کے وقت سے تقریباً 4 گھنٹے قبل ایئر پورٹ پہنچنا ہو گا، اور روانگی و آمد سے متعلق تمام امور بمعہ پاکستانی اور سعودی قوانین کی پاسداری کرنا ہو گی۔ لیٹ آنے کی صورت میں اگر فلائیٹ چھوٹ گئی تو ٹریول ایجنٹ ذمہ دار نہ ہو گا۔

۸) کسٹمر اپنے سامان اور امیگریشن وغیرہ کا خود ذمہ دار ہوتا ہے۔ ایجنٹ اس سلسلے میں کوئی مدد فراہم کرنے کا ذمہ دار نہیں ہے۔

۹) جہاز کے لینڈ کرنے کے بعد تمام مسافر امیگریشن لاونج میں پہنچ جاتے ہیں جہاں سعودی قوانین کے مطابق ہر شخص کو Immigration فارم بھرنا ہوتا ہے یہ فارم جہاز میں بھی مل جاتا ہے۔ تمام کسٹمرز کے لئے ضروری ہے کہ امیگریشن کی لائن میں لگنے سے پہلے کسٹمر کو اپنا ٹکٹ اور شناختی کارڈ سنبھال لیں۔ کسی بھی وجہ سے ٹکٹ گم ہونے یا ضائع ہونے کی صورت میں ایئر لائن قوانین کے مطابق نئے ٹکٹ کے لئے فیس دینا پڑتی ہے۔ اس سلسلے میں ہونے والی پریشانی کا ایجنٹ ذمہ دار نہیں ہوتا ہے۔ امیگریشن کے بعد جب کسٹمر اپنا سامان لے کر ایئر پورٹ کے ڈیپارچر لاونج میں آتے ہیں تو یہاں سعودی امیگریشن افسران آپ سے دوبارہ پاسپورٹ طلب کرتے ہیں اور وہ یہ پاسپورٹ لے کر تعجیل (Tasheel) چلے جاتے ہیں۔ یہاں کسٹمرز سے التماس ہے کہ صبر سے کام لیتے ہوئے اس امیگریشن افسر کے ساتھ تعجیل تک تشریف لے جائیں۔ تعجیل آفس ایئر پورٹ کے لاونج کے باہر روڈ کراس کر کے ہے۔ یہاں امیگریشن کا عملہ ویزہ ایجنٹ کا نام پکارتا ہے۔ تمام پاسپورٹ ایجنٹ کے حوالے کئے جاتے ہیں۔ یہ مرحلہ سعودی قوانین کے حساب سے ہے اور اس مرحلے میں عام طور پر پریشانی محسوس ہوتی ہے جس کا حل صرف صبر ہوتا ہے۔ ایجنٹ کا عملہ تعجیل آفس میں انتظار کرتا ہے کسی بھی ایجنٹ کو تعجیل آفس سے پہلے کسٹمر کو لینے کی عام طور پر اجازت نہیں ہوتی۔ یہاں کسٹمر کو یقین کر لینا چاہئے کہ اس کا پاسپورٹ مقررہ ایجنٹ کے پاس ہے۔ ایجنٹ کا عملہ کسٹمر کو تعجیل سے لینے کے بعد طے شدہ ٹرانسپورٹ مثلاً بس / کار / ٹیکسی میں بٹھاتا ہے۔

۱۰) مسافروں سے التماس ہے کہ وہ عمرے کے سفر میں اپنے سامان کا خیال رکھیں اور اتنا ہی سامان لے کر جائیں جس کو وہ خود اٹھا سکیں۔ ایجنٹ کسی قسم کی Porter سروس مہیا نہیں کرتا ہے۔ سامان / بیگ کھو جانے کی صورت میں عملہ آپ کی مدد کرے گا لیکن ایجنٹ کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہ ہو گا۔

۱۱) کسی ناگزیر وجہ سے اگر مقررہ ہوٹل میں کمرہ نہیں مل سکے تو ٹریول ایجنٹ متبادل ہوٹل کا بندوبست کرنے کا ذمہ دار ہے جو کہ اسی Category کا ہو گا مگر فاصلہ کم یا زیادہ ہو سکتا ہے۔

۱۲) سعودی عرب میں عام طور پر ہوٹلوں کا چیک ان ٹائم 4:00PM اور چیک آؤٹ ٹائم 1:00PM ہے۔ کسٹمرز سے التماس ہے کہ وہ اپنے سامان کے ہمراہ ہوٹل کے لاونج میں مقررہ چیک ان ٹائم کا انتظار کریں۔ چابی ملنے کے بعد اپنا پاسپورٹ ہوٹل کے Reception پر جمع کرائیں اور اپنے سامان کے ساتھ کمرے میں تشریف لے جائیں۔ کوئی سروس حاصل کرنے کے لئے ہوٹل کے استقبالیہ سے رابطہ کریں۔

۱۳) اگر آپ کی فیملی ۴ افراد سے کم ہے اور آپ Quad Option سلیکٹ کرتے ہیں تو آپ کو کسی دوسری فیملی کے ساتھ Room Share کرنا ہو گا اس لئے بہتر ہے کہ آپ اپنی فیملی کے حساب سے Rooms سلیکٹ کریں۔ اگر کسٹمر چاہیں تو آپس میں باہمی رضامندی سے کمرہ تبدیل کر سکتے ہیں۔ اگر محرم یا نا محرم کا مسئلہ ہو تو عورتوں اور مردوں کو الگ الگ کمروں میں بھی ٹھہرایا جا سکتا ہے۔

۱۴) عام طور پر مکہ اور مدینہ کے مقرر کردہ ہوٹلوں میں پینے کا پانی، کھانا یا چائے وغیرہ پہنچانے کی سروس نہیں ہوتی اور کسٹمر کو خود ہی انتظام کرنا ہوتا ہے۔ جو کہ مناسب ریٹ پر ہوٹل کے باہر آرام سے مل جاتا ہے۔

۱۵) مکہ اور مدینہ میں قیام کے دنوں میں تمام کسٹمرز کے لئے ہدایت ہوتی ہے کہ اپنے پاس اپنے پاسپورٹ کی فوٹو کاپی اور بینک / ایجنٹ کے دیئے گئے Identity Card اور دوسرے تمام دستاویزات اور انکی فوٹو کاپی ہر وقت رکھیں۔

۱۶) سعودی گورنمنٹ کی طرف سے عمرہ زائرین کے لئے میڈیکل کی سہولیات بھی دی جاتی ہیں جو کہ عام طور پر مفت ہوتی ہیں۔ اسی طرح سے حرم سے Wheel Chair بھی پاسپورٹ دکھا کر مفت مل جاتی ہے۔ ضرورت کی صورت میں حرم کی ایڈمنسٹریشن سے رابطہ قائم کرنا چاہئے، کسی بھی قسم کی رہنمائی کے لئے ہوٹل / ایجنٹ کا عملہ ہر ممکن مدد فراہم کرتا ہے۔

۱۷) تمام زائرین کو اپنے لئے زم زم کا خود انتظام کرنا ہوتا ہے۔ عام طور پر ہوٹل کا عملہ بھی زم زم ہدیہ کے عوض مہیا کر دیتا ہے۔ ایئر لائن 10 لیٹر کی بوتل کو وزن میں شمار نہیں کرتی۔

۱۸) اگر جزوی یا مکمل ٹرانسپورٹ پاکستان میں بک کروائی گئی تو اسکا دستاویزی ثبوت ہونا ضروری ہے۔ مکہ سے مدینہ یا مدینہ سے مکہ روانگی کے لئے منتخب کردہ ٹرانسپورٹ (بس / کار / ٹیکسی) مقررہ وقت پر ہوٹل پہنچ جاتی ہیں۔ تمام کسٹمرز کے لئے ہدایت ہے کہ وہ مقررہ وقت پر اپنا سامان لابی میں لے آئیں اور منتخب شدہ ٹرانسپورٹ میں سامان رکھ کر آرام سے بیٹھ جائیں تا کہ وقت پر روانگی ہو سکے، لیٹ ہونے کی صورت میں ٹرانسپورٹ وغیرہ کا انتظام کسٹمر کو خود کرنا ہوتا ہے اور ٹریول ایجنٹ یا اس کا عملہ اس سلسلے میں ذمہ دار نہیں ہوتا۔ ناگزیر صورتحال میں ٹرانسپورٹ کے اوقات میں تبدیلی ہو سکتی ہے، جس کی اطلاع عام طور پر ہوٹل استقبالیہ کے ذریعے دی جاتی ہے تاہم کسٹمر سے التماس ہے کہ کسی دوسرے شہر سفر کرنے سے پہلے متعلقہ شخص یا ایجنٹ سے رابطہ کریں۔

۱۹) پیکیجز کے دن مقرر ہیں جس میں روانگی کے بعد کسی قسم کی تبدیلی کی اجازت کسٹمر کو نہیں دی جاتی۔ کسی بھی ناگزیر صورتحال میں ایجنٹ مقررہ دنوں میں کمی یا زیادتی کر سکتا ہے جس کی اطلاع کسٹمرز کو دے دی جائے گی۔

۴۰) کچھ پاکستانی سعودی عرب میں غیر قانونی قیام غیر قانونی سرگرمیوں کی کوشش کرتے ہیں جس کی وجہ سے پاکستان کی بدنامی ہوتی ہے۔لہٰذا کسٹمرز کو اپنی مرضی سے ہوٹل تبدیل کرنے، رشتہ داروں کے گھر قیام کرنے یا دوسرے شہروں میں جانے کی اجازت نہیں ہوتی۔اس سلسلے میں سعودی قوانین کی پابندی کریں اور عملے کے ساتھ بھرپور تعاون کریں۔

۴۱) ایجنٹ کا عملہ سعودی عرب میں داخلہ کے وقت پاسپورٹ اپنے قبضہ میں کر لیتا ہے اور پاسپورٹ کی واپسی پیکیج مکمل ہونے کے بعد ہوٹل کے کمرے مکمل طور پر خالی کرنے اور چابیاں Reception پر واپس کرنے کے بعد ہوگی۔چابیاں کھو جانے کی صورت میں کسٹمرز کو سعودی قوانین کے مطابق جرمانہ ادا کرنا ہوگا (جو کہ تقریباً 100 ریال تک ہوتا ہے) ایئر لائن کی طرف سے عام طور پر 30 کلو فی کس وزن کی اجازت ہوتی ہے۔زائد وزن یا کسی قسم کی پریشانی کی صورت میں ایجنٹ ذمہ دار نہ ہوگا، کسٹمرز کے لئے ہدایت ہے کہ مقررہ وزن سے زیادہ سامان نہ لے کر جائیں، وزن کی معلومات ایئر لائن سے کرلیں اور اپنے سامان کی خود حفاظت کریں۔

۴۲) جدہ سے پاکستان واپسی پر ایئر پورٹ کے لئے کم از کم 6 گھنٹے قبل ہوٹل سے روانہ ہونا ہوگا یا جدہ سے مدینہ کے لئے 10 گھنٹے پہلے روانہ ہونا ہوگا۔

۴۳) آپ کو اپنا ٹکٹ خود Reconfirm کرانا ہوگا تا کہ آپ کو کوئی پریشانی نہ ہو۔اگر بہ صورتحال مثلاً ایئر لائن کی روانگی میں تاخیر یا منسوخی کی صورت میں ایئر لائن کے قوانین کے مطابق مسافروں کو کسی دوسری فلائیٹ سے روانہ کیا جا سکتا ہے۔

۴۴) ایجنٹ کا عملہ ہر ممکن کوشش کرتا ہے کہ آپ کا تمام سفر بہت خوشگوار گزرے اور آپ لوگ بخوبی اپنی مذہبی ذمہ داریاں ادا کریں اور اللہ تعالیٰ سے زیادہ سے زیادہ قربت حاصل کریں۔

ہم امید کرتے ہیں کہ آپ حقوق اللہ کے ساتھ ساتھ حقوق العباد بھی پورے کریں گے اور باہمی محبت اور احسن اعمال کے ذریعے پاکستان کا نام بلند سے بلند تر کریں گے۔یقیناً بہتر سروس کے لئے ہم آپ کے تعاون کے طلبگار رہیں۔اللہ تعالیٰ آپ کے تمام احسن اعمال کو قبول فرمائے آمین۔۔۔

میں نے مندرجہ بالا تمام ہدایات پڑھ اور سمجھ لی ہیں اور ان تمام ہدایات پر پوری طرح عمل کروں گا/گی۔

____

درخواست گزار کے دستخط