

## نظام "يانصيب" للحجاج الغربيين تحول إلى مهزلة



كشف موقع "ميدل إيست آي" البريطاني، أن نظام يانصيب الحج الذي أقرته السعودية لحجاج الغرب في أوروبا والأمريكيتين، تحول إلى مهزلة.

وقال الموقع إنه منذ أوائل يونيو/حزيران الجاري، عندما أصدرت الحكومة السعودية إعلانًا مفاجئًا لتهميش وكالات السفر التقليدية وبدلاً من ذلك استخدام المنصة اشتكى مقدمو الطلبات من الصعوبات التي واجهوها في كل منعطف في معالجة.

وتشمل المشكلات ، كما أخبرها عدد من الأشخاص للموقع البريطاني، عدم إبلاغهم بحالة طلباتهم بعد أيام من الموعد النهائي، وفشل المدفوعات، وإلغاء الحجوزات بعد سداد المدفوعات بالفعل، واختلاف حزم الرحلات والأسعار عما كان عليه والافتقار التام لنظام الشكاوى أو المساءلة.

في بداية عملية السحب قبل 10 أيام ، أعلنت منصة "مطوف" عن ثلاث باقات: الفضة (تبدأ من 5986 دولارًا) والذهبية (من 6296 دولارًا) والبلاتين (9768 دولارًا)، وكان من المفترض أن تشمل جميع

الباقات الرحلات الجوية والإقامة والنقل الداخلي والمطاعم - مع فترات إقامة متفاوتة ومستويات خدمة متفاوتة.

وقال أحد مقدمي طلبات الحج من برمنغهام لموقع "ميدل إيست آي"، إنه تقدم في البداية للحصول على حزمة ذهبية، ولكن بمجرد الموافقة على الطلب، عُرض عليه بدلاً من ذلك باقة بلاتينية أغلى بدون رحلة جوية، وفندق يقع على بعد 49 دقيقة سيرًا على الأقدام من المسجد الحرام في مكة.

وأضاف: "شرعت في الدفع خشية أن أفقد مكاني لأداء فريضة الحج. بعد كل شيء، أعتقد أنني كنت محظوظًا لأن يتم اختياري".

وأوضح أنه "تمت عملية الدفع، ولكن عندما قام بفحص موقع المطوف على الإنترنت، قال إن الحجز قد فشل".

من جانبه، أخبر مهندس أنظمة في نورث كارولينا، أنه واجه نفس المشكلة: لقد دفع 16447 دولارًا مقابل حزمة بلاتينية، لكن الحجز قال إنه "فشل" بعد أن تمت معالجة الصفقة بالفعل.

تم إخباره منذ ذلك الحين أن الباقات البديلة ستصبح متاحة له للحجز، لكنها قد تختلف عن تلك التي دفع ثمنها - أو يمكنه استرداد المبلغ المدفوع.

وأضاف المهندس أن الرحلات التي نظمها المطوفون في الولايات المتحدة كانت إما من نيويورك أو واشنطن العاصمة أو لوس أنجلوس، مما يعني تنظيم موصلات طويلة من مناطق أخرى من البلاد.

وقال: "إذا لم نكن نعرف مسبقًا ما هي الحزمة التي يختارونها لنا، فنحن في حالة فساد".

وواجهت طالبة مقيمة في نيويورك كانت تساعد والديها في التسجيل نفس المشكلة مع فشل الحجز بعد السداد.

وقالت: "لقد كان المطوف كارثة حقًا. نعم، لقد تم إطلاقه للتو ويمكن أن تحدث مشكلات فنية، لكن لا يوجد عذر لافتقارهم للشفافية والتواصل".

قال بعض الذين تحدثوا إلى موقع ميدل إيست آي إنهم قلقون بشأن ما إذا كان سيتم استرداد كامل المبلغ الذي دفعوه.

وتسرد الشروط والأحكام الموجودة على موقع المطوف العديد من الخدمات غير القابلة للاسترداد بناءً على ما إذا كان مقدم الطلب قد دخل المملكة أم لا ، بما في ذلك رسوم التأشيرة والنقل بين المدن والتأمين والخدمات عبر الإنترنت.

كما أنه ليس من الواضح مقدار المبلغ الذي سيحصل عليه الأشخاص ، والمبلغ الذي سيندرج تحت الفئات غير القابلة للاسترداد.

كما تضمنت المدفوعات رسوم معاملات بالبطاقة بنسبة 1.95 في المائة ، وتم إصدار فواتير بها بالريال السعودي ، مما يعني أن العديد منهم يواجهون رسوم سعر الصرفمرة أخرى، وأنه ليس من الواضح ما إذا كان سيتم رد هذه الأموال.

قال العديد من المتقدمين للموقع البريطاني إن الأسعار كانت أعلى بكثير مما تم الإعلان عنه في بداية عملية السحب.

وقال أحد الحجاج المقيمين في المملكة المتحدة: "الطرد التي عرضوها من قبل كانت مزيفة في الأساس".

وأوضح آخر إنه بمجرد وصولهم إلى مرحلة الحجز ، وجدوا حزمًا فضية بحوالي 11000 دولار ، وذهبية بقيمة 12000 دولار ، وبلاتينيوم يزيد عن 16000 دولار - أكثر بكثير مما كان متوقعًا بناءً على حزم العينات الموضحة في عملية التقديم.

لا مساءلة

قال كل متقدم تحدث إلى موقع ميدل إيست آي إن أصعب جزء من العملية كان محاولة الاتصال بمطوف لمناقشة الصعوبات التي تواجهها.

وقال أحد المتقدمين: "لقد اتصلت بهم ، الخطوط مروعة". "لا توجد نغمة اتصال. أنت تفترض أنه ميت ، ولكن إذا تمسكت ، فقد تصل إلى شخص ما".

وأوضح أنه عندما وصل في النهاية إلى وكيل خدمة العملاء ، نصحوه بأن المزيد من المعلومات ستكون متاحة "قريبًا" وأن المتقدمين يجب أن "يراقبوا وسائل التواصل الاجتماعي".

وتساءل قائلا: "ماذا عن أولئك الذين لا يتفقدون وسائل التواصل الاجتماعي باستمرار. هل من المفترض أن يكون هذا الواجب الديني فقط للمهتمين بالتكنولوجيا؟ "

وأكدوا على أن مقر موظفي خدمة العملاء متواجد في شبه القارة الهندية ومصر ، ووفقًا للعديد من المتقدمين.

وقال مقدم الطلب المقيم في برمنغهام والذي ينتظر استرداد الأموال إنه وصل أخيرًا إلى مطوف بعد إعادة الاتصال لمدة ست ساعات ، فقط ليتم إخباره بأنها خدمة لتلقي الرسائل ، ولا يمكنه الوصول إلى أي حجوزات أو ملفات شخصية.