

## دليل معلومات المستهلك - نظرة عامة.

### معلومات لأوقات فقدان والفاجعة.

هذه نظرة عامة لدليل المستهلك الخاص بـ BAO والمكون من 24 صفحة والموجود على الموقع الإلكتروني العام الخاص بنا. يساعدك هذا الدليل أنت وأسرتك في اتخاذ اختيارات واعية بخصوص الخيارات المتاحة وحقوقكم في الجنازات والدفن والحرق وخدمات التخلص البديلة الأخرى. ويتوفر الدليل الكامل في نسخة مطبوعة مجانية إذا كان هذا هو الشكل المفضل لديك.

يتوفر الدليل الكامل على [www.TheBAO.ca](http://www.TheBAO.ca) وتحديدًا على

[/https://thebao.ca/for-consumers/consumer-information-guide](https://thebao.ca/for-consumers/consumer-information-guide)

هل تفضل نسخة مطبوعة؟ أرسل لنا عنوانك البريدي عن طريق البريد الإلكتروني على [CIG@TheBAO.ca](mailto:CIG@TheBAO.ca)

يمكنك أيضاً مسح  
رمز الاستجابة  
السريع:



## داخل الدليل

### ستجد معلومات عن

- السلطة القانونية لاتخاذ القرارات بشأن العناية بالوفيات
- نقل الشخص المتوفى
- الحد الأدنى من الخدمات المطلوبة
- خيارات خدمات الجنازات والعزاء.
- الدفن
- الحرق
- التحلل القلوي Alkaline hydrolysis
- ذر البقايا البشرية بعد الحرق
- حقوق مواراة الثرى" وغيرها من المصطلحات الأخرى"
- تعاقدات خدمات رعاية الوفيات
- الترتيب المسبق أو السداد المسبق لخدمات رعاية الوفيات
- كيف تتم حماية الأموال التي قمت بدفعها مسبقاً
- كيفية تقديم شكوى
- زائد أمور أخرى كثيرة

انظر "داخل هذا الدليل" في صفحة 4 من الدليل الكامل لمعلومات المستهلك.

## من نحن؟

### إننا نختص بشكل أساسي بحماية المستهلك.

هيئة أونتاريو للفاجعة (The Bereavement Authority of Ontario (BAO) هي هيئة مفوضة من الحكومة وليست هيئة تهدف إلى الربح وتقوم بالإشراف على تنفيذ أحكام قانون خدمات الجنازات والدفن والحرق لعام 2002 (FBCSA) بالنيابة عن وزارة الحصول على الخدمات العامة وخدمات الشركات وتوصيلها the Ministry of Public and Business Service Delivery and Procurement. وتقوم هيئة BAO المسؤولة عن حماية الصالح العام بتنظيم وضمان الالتزام بالقانون وتوفير المصادر والخدمات للمرخصين من:

- مشغلي ومديري مؤسسات الجنازات والمسؤولين عن التخطيط المسبق بها.
- مشغلي المقابر وأماكن الحرق وغيرها من بدائل التخلص البدني.
- مشغلي خدمات النقل
- مندوبي مبيعات قطاع الفاجعة في شتى أنحاء أونتاريو.

يتم تمويل هيئة BAO بالكامل من رسوم المرخصين (وليس من خلال أموال دافعي الضرائب).

# أمثلة للمعلومات الموجودة في دليلنا المجاني

## السلطة القانونية

**من الذي له السلطة القانونية لاتخاذ القرارات؟** الوصي الرسمي والمعروف أيضا بالمنفذ أو منفذ الوصية وهو من يكون اسمه مكتوب في الوصية (أو مدير معين من قبل المحكمة) أو الزوج/ة أو أحد الأطفال البالغين فوق سن الـ 18 ووالدي الشخص المتوفى.

## خياراتك

**ما هي بعض الخيارات الخاصة بخدمات الجنازات أو العزاء؟** يساعد الاحتفال بحياة شخص العائلة والأصدقاء ممن هم على قيد الحياة في الحزن على فقدان أحد أحبائهم. 1 يمكنك اختيار جنازة أو عزاء أو خدمة بجانب القبر. ويمكن أن تكون الخدمة خاصة بالدعوة فقط أو عامة. من الاختيارات الأخرى أن تكون هناك زيارة/رؤية خاصة أو عامة، موكب جنازة، أو جنازة منزلية أو جنازة عامة أو أي طقوس اجتماعية أو تقليدية أو ثقافية أخرى لها احترامها.

**ما هي الخيارات المتاحة أمامي بخصوص التخلص النهائي من جسماني؟** خيارات هي الدفن أو الحرق أو التحلل القلوي (وهو عملية كيميائية تحول الجسم إلى عناصر سائلة وعظمية فقط) وخدمات الجنازة بما في ذلك النقل والتوثيق مثل تسجيل الوفاة والعناية بالجسمان (فيما عدا تحنيط الشرايين) يمكن أيضا تقديمها من قبل الأسرة والأصدقاء دون مقابل أو تعويض.

## من حقل رؤية السعر!

**ما الذي يجب أن أعرفه قبل التوقيع على العقد؟** تأكد من أنك تتعامل مع شركة أو فرد لديهم رخصة. يمكنك البحث في سجلنا العام الموجود على موقعنا الإلكتروني تأكد من إعطاء مقدم الخدمة لك نسخة من قائمة الأسعار ولوائح الحرق بالمدفن كما يتطلب القانون قبل التوقيع على عقد. كما يطلب من مقدم الخدمة نشر قائمة أسعاره على الموقع الإلكتروني الخاص به بالإضافة إلى نسخة من دليل هيئة BAO لمعلومات المستهلك. لا يجب على من يسعون للحصول على المساعدة الالية توقيع عقد لأن ذلك قد يفقدهم الحق في المساعدة ويلزمهم بدفع قيمة العقد. ويجب أن يقوم مدير الجنازة أو القائم على التخطيط المسبق بشرح كافة خيارات السداد وحقوق الإلغاء وحقوق رد المبالغ المدفوعة.



## اعرف المزيد

### المساعدة الاجتماعية

يمكنك التقدم بطلب المساعدة/الرفاه الاجتماعية بمكتب Ontario work الإقليمي إذا لم يكن لديك المال الكافي لسداد تكلفة الجنازة أو خدمات النقل، أو الدفن، أو التحلل القلوي، أو الحرق. **تعرف على المزيد هنا.**

**تعرف على المزيد في الدليل المجاني لمعلومات المستهلك لهيئة BAO.**

يتوفر الدليل الكامل على [www.TheBAO.ca](https://thebao.ca/for-consumers/consumer-information-guide/) وتحديدًا على <https://thebao.ca/for-consumers/consumer-information-guide/>

هل تفضل نسخة مطبوعة؟ أرسل لنا عنوانك البريدي عن طريق البريد الإلكتروني على [CIG@TheBAO.ca](mailto:CIG@TheBAO.ca).

**BAO** | Bereavement Authority of Ontario

100 Sheppard Avenue East, Suite 505, North York, ON M2N 6N5  
647-483-2645 • [info@thebao.ca](mailto:info@thebao.ca) • [www.thebao.ca](http://www.thebao.ca)