

TERMA & SYARAT

DI MANA IN SAFF TRAVEL & TOURS SDN BHD (selepas ini dirujuk sebagai “Pihak Syarikat”) adalah sebuah syarikat perkhidmatan pelancongan dan DI MANA Pihak Pelanggan atau Organisasi yang terlibat (selepas ini dirujuk sebagai “Pihak Pelanggan”) menandatangani perjanjian yang mengikat secara sah bagi Perkhidmatan Pakej Umrah oleh Pihak Syarikat berdasarkan Terma dan Syarat di bawah.

1. TERMA PEMBAYARAN

- 1.1 Wang pendahuluan (Deposit) bagi setiap pakej pilihan adalah tertera di **Perkara 1 Lampiran 1**. Wang pendahuluan yang telah dijelaskan, tidak akan dikembalikan kecuali atas sebab-sebab sakit temat, kematian serta bencana alam.
- 1.2 Bayaran penuh hendaklah dijelaskan sebelum tempoh 60 hari daripada tarikh penerbangan ke Tanah Suci.
- 1.3 **Terma dan syarat ini tidak tergunapakai untuk pakej Umrah Promo.**
- 1.4 **Sebarang perubahan oleh Pihak Pelanggan akan dikenakan caj tambahan. Rujuk Perkara 1 Lampiran 1 untuk caj tambahan.**
- 1.5 Pembayaran yang sah hanyalah menerusi satu (1) akaun rasmi syarikat seperti di **Lampiran 1**. Sebarang pembayaran yang dilakukan kepada bukan akaun yang tertera adalah tidak sah. Pihak syarikat tidak akan bertanggungjawab terhadap perkara tersebut.

2. PENGECUALIAN DARIPADA KOS TAMBANG PELANCONGAN

- 2.1 Kos-kos berikut tidak termasuk dalam tambang pelancongan :-
 - a. **Pembayaran bagi mendapatkan visa (Hanya untuk pakej pelancongan selain umrah);**
 - b. Tiket penerbangan selain tiket penerbangan yang disediakan;
 - c. Pembayaran bagi muatan barang yang berlebihan;
 - d. Perbelanjaan ubat-ubatan/Kos hospital/penggunaan stretcher;
 - e. Kos rawatan dan ubat-ubatan di hospital Arab Saudi yang tidak dilindungi oleh Takaful dan lain-lain pakej yang disediakan oleh syarikat;
 - f. Perbelanjaan bagi aktiviti selain yang dinyatakan dalam aturcara oleh Pihak Syarikat;
 - g. Perubahan kadar mata wang asing dan kenaikan harga tiket penerbangan, cukai penerbangan, cukai lapangan terbang dan surcaj bahan api.
- 2.2 Kos-kos di atas adalah ditanggung oleh Pihak Pelanggan sendiri dan Pihak Pelanggan tidak boleh menuntut kos-kos tersebut daripada Pihak Syarikat.

3. PEMBATALAN OLEH PIHAK PELANCONGAN

- 3.1 Sekiranya Pihak Pelanggan ingin membuat pembatalan, pemohon hendaklah secara bertulis dan melengkapkan borang permohonan pembatalan serta diserahkan kepada Pihak Syarikat dengan kadar segera. **Caj Pengurangan akan dikenakan terhadap Pihak Pelanggan di mana jumlah Caj Pengurangan boleh didapati di Lampiran 2.**
- 3.2 Jika permohonan pembatalan diterima dalam tempoh 44 hari atau kurang sebelum tarikh berlepas, Jadual Pertama Lampiran 3 akan terpakai.
- 3.3 Pihak Pelanggan dikehendaki memulangkan semua beg/bagasi yang telah diterima semasa pendaftaran awal kepada syarikat. Pelanggan akan dikenakan potongan bayaran sekiranya gagal atau ingin terus memiliki beg/bagasi tersebut.

4. PEMBATALAN OLEH PIHAK SYARIKAT

- 4.1 Pihak Syarikat berhak membatalkan perjalanan tersebut tertakluk kepada Terma dan Syarat.
- 4.2 Pihak Syarikat akan mengesyorkan lawatan alternatif lebih baik ke destinasi yang sama atau lawatan lain. **Sekiranya ada penumpang yang memutuskan untuk tidak menerima lawatan alternatif, semua wang yang dibayar setelah menolak Caj Pengurangan akan dikembalikan kepada penumpang.**
- 4.3 Sekiranya berlaku pembatalan oleh syarikat kerana penumpang yang tidak mencukupi atau ketidakupayaan untuk mendapatkan tempat duduk atau penginapan, syarikat akan mengembackkan jumlah wang yang dibayar dan juga membayar pampasan seperti di dalam **Jadual Kedua Lampiran 3**.

5. PEMULANGAN WANG

- 5.1 Sebarang pemulangan atau pengembalian wang sama ada daripada pembatalan oleh Pihak Pelanggan, pembatalan oleh Pihak Syarikat, seperti yang terkandung dalam klausa-klausa lain dalam terma dan syarat ini atau sebab-sebab lain yang munasabah adalah tertakluk kepada pemulangan wang daripada pihak ketiga.
- 5.2 Tidak ada pemulangan atau pengembalian wang kepada mana-mana pelanggan berkenaan dengan tiket penerbangan, penginapan, makanan, lawatan bersiar-siar, pengangkutan atau perkhidmatan lain yang termasuk dalam tambang pelancongan tetapi tidak digunakan oleh pelanggan.

6. DOKUMEN PELANGGAN

- 6.1 Setiap pelanggan adalah bertanggungjawab untuk memastikan bahawa mereka mempunyai Passport Antarabangsa yang masih boleh digunakan sekurang-kurangnya 6 bulan dari tarikh berangkat.
- 6.2 Segala dokumen untuk membuat Visa dan tempahan tiket penerbangan (gambar & passport original) serta buku suntikan juga mesti diserahkan kepada pihak syarikat seawal-lewatnya 60 hari sebelum tarikh penerbangan.
- 6.3 **Kelulusan Visa menunaikan Umrah adalah tertakluk kepada kelulusan kerajaan Arab Saudi. Jika aplikasi visa atau permit keluar negara ditolak atau tidak diluluskan bagi sebarang sebab, pembayaran akan dikembalikan setelah ditolak Caj Pengurangan.**
- 6.4 **Pihak Syarikat juga berhak untuk menuntut semua pembayaran daripada Pihak Pelanggan bagi pengurusan untuk mendapatkan Visa yang dimohon oleh Pihak Pelanggan Umrah.**
- 6.5 Dokumen yang perlu disertakan bersama permohonan umrah ini adalah terkandung di dalam **Lampiran 4**.

7. TANGGUNGJAWAB PELANGGAN

- 7.1 Adalah menjadi tanggungjawab setiap pelanggan untuk menyemak dan memastikan status kelayakan keluar negara sebelum berlepas dan memaklumkan kepada pihak syarikat dengan kadar segera. Pihak syarikat tidak akan bertanggungjawab di atas sebarang kerugian dan pembatalan pakej sekiranya berstatus senarai hitam dan sekatan ke luar negara pada saat-saat akhir.
- 7.2 Setiap pelanggan yang mempunyai masalah kesihatan diwajibkan untuk melakukan deklarasi kesihatan sebelum berlepas dan memaklumkan kepada pihak syarikat secara bertulis.
- 7.3 Adalah disarankan untuk pelanggan yang mempunyai penyakit kronik mengambil perlindungan insurans/takaful tambahan dengan tanggungan sendiri.
- 7.4 **Semasa di tanah suci, Pihak Syarikat bertanggungjawab dalam penyediaan sajian makanan, hotel, dan keperluan mengikat pakej serta aturcara program yang telah disediakan.**
- 7.5 Pihak Syarikat berhak untuk menukar aturcara / sektor perjalanan, tempat penginapan, dan lain-lain tanpa sebarang notis kepada Pelanggan. Sekiranya perlu, Pihak Syarikat berhak untuk memberikan cadangan alternatif dan membatalkan acara rombongan sekiranya terpaksa demi kepentingan dan keselamatan Pelanggan.
- 7.6 Harga pakej adalah tertakluk kepada kadar tukaran wang asing, caj cukai semasa dan kenaikan harga tiket penerbangan semasa. Segala perubahan/kenaikan harga pakej adalah di bawah tanggungjawab Pelanggan.
- 7.7 Sekiranya terdapat aduan daripada mana-mana Pelanggan berkaitan rombongan, aduan tersebut mestilah dibuat secara bertulis secepat mungkin untuk dilakukan siasatan oleh pihak syarikat untuk penambahbaikan.
- 7.8 Sebarang kelebihan timbangan berat bagasi adalah tanggungjawab Pelanggan itu sendiri. Setiap Pelanggan hendaklah menguruskan bagasi masing-masing untuk pemeriksaan kastam dan pendaftaran masuk bagasi ke dalam pesawat.
- 7.9 Sekiranya kehilangan bagasi/barang daripada pesawat, Pihak Pelanggan hendaklah membuat aduan terus kepada syarikat penerbangan kerana perkara tersebut adalah di bawah bidang kuasa dan tanggungjawab syarikat penerbangan dan bukannya tanggungjawab syarikat pelancongan.
- 7.10 Caj penghantaran/pengposan perlu ditanggung oleh pelanggan yang tidak dapat mengambil set bagasi mereka secara walk-in di pejabat syarikat (*add on*).
- 7.11 **Pelanggan hendaklah membuat pendaftaran Pra pelepasan dan deklarasi kesihatan sebelum berlepas dari Lapangan Terbang Arab Saudi. (Rujuk paatan dan tawacara pendaftaran di dalam aturcara yang disediakan.)**
- 7.12 Pelanggan hendaklah menghadiri kursus untuk menambah pengetahuan bagi mengerjakan umrah. Terpulang kepada pelanggan.
- 7.13 Pelanggan wajib membaca dan memahami maklumat melalui aplikasi rasmi syarikat seperti aplikasi kumpulan “WHATSAPP”.
- 7.14 Sebarang kelewatan penerbangan disebabkan kecuaihan Pelanggan, syarikat tidak akan bertanggungjawab sebarang kos tambahan yang terlibat.

8. LAIN-LAIN

- 8.1 Pihak Syarikat tidak akan bertanggungjawab terhadap apa-apa kemungkinan obligasi sekiranya Pihak Syarikat tidak dapat melaksanakan obligasinya di bawah Terma & Syarat atau mana-mana bahagian daripadanya akibat daripada berlakunya kejadian yang diluar kawalan Syarikat. Kejadian ini hendaklah bermaksud—
 - a) peperangan (sama ada diisytiharkan atau tidak), pertempuran, penaklukan atau tindakan oleh musuh-musuh asing;
 - b) pemberontakan, revolusi, rampasan kuasa, perang saudara atau tindakan penganung;
 - c) bencana alam termasuk, tetapi tidak terhad kepada gempa bumi, banjir dan kebakaran bawah tanah yang spontan, tsunami, atau apa-apa bencana alam;
 - d) letupan nuklear, pencemaran radioaktif atau bahan kimia atau radasi;
 - e) ketukan ombak yang disebabkan oleh kapal terbang atau apa-apa pun peranti aerial yang bergerak dalam kelajuan sonic atau supersonik;
 - f) rusuhan, kekecohan atau kecacauan awam;
 - g) perintah daripada Kerajaan Malaysia dan/atau Kerajaan Arab Saudi.
 - h) kegagalan yang berpunca daripada pihak ketiga
 - i) pandemik atau wabak penyakit berbahaya; atau
 - j) sebab-sebab atau bahaya yang lain yang di luar kawalan Pihak Syarikat.
- 8.2 Pihak Syarikat tidak akan bertanggungjawab terhadap kehilangan, kecederaan, kerosakan, atau apa-apa yang berkaitan dengan tempat penginapan, pengangkutan atau lain-lain perkhidmatan yang berhubung secara langsung atau tidak langsung akibat kecuaihan pelanggan, takdir bencana alam, kebakaran dan sebagainya.
- 8.3 Pihak Syarikat juga tidak akan menanggung sebarang perbelanjaan akibat daripada bencana alam, pandemik dan apa yang tidak dinyatakan selain yang dinyatakan dalam terma dan syarat.
- 8.4 Jika berlaku sesuatu kejadian diluar kawalan yang menyebabkan Pihak Syarikat tidak dapat melaksanakan obligasinya di bawah Terma & Syarat (atau mana-mana bahagian daripadanya) yang terjejas akibat kejadian tersebut, maka Pihak Syarikat akan memaklumkan kepada Pihak Pelanggan selepas pengesahan maklumat.
- 8.5 Jika Terma & Syarat ini ditamatkan akibat kejadian di bawah Klausula di atas, semua hak dan obligasi Pihak-Pihak hendaklah terhenti dan Pihak-Pihak tidak boleh membuat apa-apa tuntutan terhadap Pihak yang satu lagi dan masing-masing tidak bertanggungjawab terhadap satu sama lain berkaitan apa-apa hak dan liabiliti yang tercalaru sebelum berlakunya kejadian tersebut.
- 8.6 Pihak Syarikat berhak menolak, mengubah, meminda, memadam atau menambah terma dan syarat yang dinyatakan atau menarik balik promosi pada bila-bila masa tanpa notis terlebih dahulu.
- 8.7 **Sebarang perubahan maklumat tempahan pakej adalah menerusi permohonan dimana Pelanggan perlu mengisi Borang Pertukaran Pakej. Perubahan pakej adalah dikira secara rasmi apabila disahkan oleh pihak syarikat.**

9. CARA PEMBAYARAN

- 9.1 Pelanggan boleh membuat pembayaran melalui bayaran secara tunai di Ibu Pejabat atau Cawangan Pihak Syarikat serta mendapat resit rasmi sebagai bukti pembayaran.
- 9.2 Pelanggan yang membuat bayaran secara atas talian (Online) yang dibayar terus ke nombor akaun syarikat Pihak Syarikat hendaklah mengemukakan bukti pembayaran (Slip pembayaran, CDM dan lain-lain) Ibu Pejabat atau Cawangan terdekat pada kadar segera untuk mendapatkan resit bayaran rasmi.
- 9.3 Pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan organisasi hendaklah menyertakan senarai nama dan maklumat penuh (Nama, alamat, no.passport dan no.telefon) setiap pelanggan yang terlibat.
- 9.4 Pelanggan perlu memastikan pembayaran dilakukan kepada Pihak Syarikat dan resit rasmi diperolehi. Pihak Syarikat tidak akan bertanggungjawab jika apa-apa bayaran yang dibuat tidak dapat dikesan oleh Pihak Syarikat.

10. PENGAKUAN PELANGGAN

- 10.1 Bawah saya telah membaca, memahami dan bersetuju dengan segala syarat-syarat dan terma yang telah ditetapkan oleh Pihak Syarikat.
- 10.2 Sekiranya pembatalan dibuat tanpa sebab-sebab yang munasabah, semua bayaran yang telah dijelaskan yang merangkumi kos tempahan penginapan, pengurusan Visa, Tiket dan lain-lain kos pengurusan syarikat, saya dengan ini bersetuju dikenakan caj penolakan pembatalan sebagaimana yang dinyatakan di atas seperti di Klausul 3.
- 10.3 Bawah saya bersetuju membayar muatan barang yang lebih had yang ditetapkan oleh syarikat penerbangan. Pihak Syarikat tidak akan dipertanggungjawabkan di atas lebihan caj tersebut.
- 10.4 Bawah saya bersetuju untuk tidak membuat sebarang tuntutan bayaran balik ke atas perkhidmatan yang disediakan seperti lawatan perjalanan, makan dan lain-lain sekiranya di atas pilihan atau kecuaihan saya sendiri untuk tidak memaafkannya.
- 10.5 Saya juga bersetuju untuk menanggung segala perbelanjaan sekiranya ada kos perkhidmatan lawatan tambahan (sekiranya berminat untuk turut serta) atau rawatan tambahan di luar dari pakej yang disediakan.
- 10.6 Sebarang perjanjian yang dibuat secara persendirian bersama Mutawwif, Ketua Lawatan atau Pegawai Haramain serta lain-lain perkara yang tidak ditawarkan secara rasmi oleh pihak syarikat, adalah di atas tanggungjawab saya sendiri dan tiada sebarang tuntutan akan dilakukan terhadap pihak syarikat baik secara fizikal atau di media sosial.
- 10.7 Bawah saya bersetuju untuk membayar segala perbelanjaan tambahan sekiranya terpaksa menggunakan sebarang keperluan tambahan yang dibayar (stretcher dan lain-lain) ketika pergi dah pulang ke Malaysia.
- 10.8 **Bawah saya bersetuju, syarikat hanya menyediakan perlindungan takaful berkelompok yang terhad hanya kepada manfaat kematian, keilangan kekal (Had umur 05 tahun – 65 tahun) dan wad hospital serta bersetuju lain-lain kerugian selain daripada manfaat perlindungan tersebut adalah di bawah tanggungan saya sendiri.**
- 10.9 Bawah saya bersetuju dan berjanji tidak akan mengambil apa jua jenis dakwaan, tindakan, tuntutan atau pampasan ganti rugi ke atas perkara diluar jangkaan/kawalan pengurusan syarikat yang berlaku seperti yang terkandung di Klausul 8 yang dialami dalam masa perjalanan pergi dan balik sama ada melibatkan kecederaan tubuh badan atau harta benda saya.
- 10.10 Saya juga bersetuju bahawa sebarang perancangan maklumat akan dirujuk kepada terma dan syarat serta maklumat rasmi semasa yang dikeluarkan oleh pihak Syarikat.
- 10.11 Saya dengan ini membenarkan pihak syarikat menggunakan foto, rakaman video dan data saya untuk kegunaan pemasaran pihak syarikat tanpa sebarang bayaran dan tuntutan.

LAMPIRAN 1:

Maklumat Tambahan

Perkara	Huraian	Maklumat
1	Wang pendahuluan (Deposit) bagi Pakej Normal	Wang pendahuluan (deposit) adalah Ringgit Malaysia Satu Ribu (RM1,000.00) seorag semasa membuat tempahan. (Wang deposit termasuk 25% daripada tambang selancongan dan caj pengurusan.)
2	Wang bayaran penuh bagi Pakej Normal	Bayaran penuh hendaklah dijelaskan sebelum tempoh 60 hari daripada tarikh penerbangan ke Tanah Suci.
3	Caj Tambahan perubahan maklumat / pax	a. 30 hari selepas pendaftaran – Percuma b. 31- 60 hari selepas pendaftaran – RM 5000 c. 60 - 45 hari sebelum penerbangan – RM 3000 d. 44 hari sebelum penerbangan caj akan dianggap sebagai pembatalan pakej. Sila rujuk Lampiran 3.
4	Jumlah potongan daripada tambang pelancongan bagi beg/bagasi	Ringgit Malaysia Tiga Ratus Lima Puluh (RM250) akan dipotong daripada tambang pelancongan sekiranya gagal atau ingin terus memiliki beg/bagasi.
5	No. Akaun Pihak Syarikat	Pembayaran boleh dibuat kepada Akaun Pihak Syarikat seperti di bawah: IN SAFF TRAVEL & TOURS SDN BHD MAYBANK - 5630 1927 9534

LAMPIRAN 2:**Kos/Cai Penguasaan Operasi Baei Setian Pelanggan Yang Memohon Pembatalan Umrah**

NO	PERKARA	JUMLAH (RM)
1	Kos Pengurusan Operasi i. Mengemaskini maklumat peribadi pelanggan, jadual penerbangan, hotel penginapan dan mahram ii. Kos operasi Mutawwif dan Haramain di Makkah and Madinah iii. Cukai, Penerbangan dan Penginapan	250.00
2	Kos penyediaan kelengkapan iklan, promosi, alatan dan bahan-bahan percetakan.	150.00
3	Kos pengurusan Visa dan lain-lain berkaitan i. Penyerahan passport dan dokumen sokongan ke Kedutaan Saudi (Embassy) ii. Kos lain-lain di dalam pengurusan Visa (Kos ini hanya melibatkan kepada pelanggan yang telah menyerahkan passport di mana urusan pengurusan visa telah dilakukan)	200.00
4	Kos tambahan bagi nilai set bagasi & Cenderahati bagi semua pakej; (Kos tambahan ini hanya melibatkan pelanggan yang telah mengambil pakej bersama barangan kelengkapan seperti di atas)	250.00
JUMLAH		850.00

LAMPIRAN 3**JADUAL PERTAMA**

Jadual berikut adalah berdasarkan Klausula 3.2.2 Jadual Keempat, Akta Industri Pelancongan 1992, Peraturan-Peraturan Industri Pelancongan (Perniagaan Pengendalian Pelancongan Dan Perniagaan Agensi Pengembaraan) 1992

Pembatalan diterima	Caj pembatalan bagi setiap orang
22-44 hari bekerja sebelum tarikh berlepas.	Perluasan deposit pelancongan.
15-21-hari bekerja sebelum tarikh berlepas.	35% daripada tambang pelancongan.
8-14 hari bekerja sebelum tarikh berlepas.	50% daripada tambang pelancongan.
3-7 hari bekerja sebelum tarikh berlepas.	75% daripada tambang pelancongan.
2 hari bekerja atau kurang sebelum tarikh berlepas.	100% daripada tambang pelancongan.

JADUAL KEDUA

Jadual berikut adalah berdasarkan Klausula 4.2.3 Jadual Keempat, Akta Industri Pelancongan 1992, Peraturan-Peraturan Industri Pelancongan (Perniagaan Pengendalian Pelancongan Dan Perniagaan Agensi Pengembaraan) 1992

Pembatalan diterima	Caj pembatalan bagi setiap orang
8-14 hari bekerja sebelum tarikh berlepas.	Pemulangan penuh pembayaran tambang pelancongan dan pampasan RM 50.00 seorang.
1-7 hari bekerja sebelum tarikh berlepas.	Pemulangan penuh pembayaran tambang pelancongan dan pampasan RM 75.00 seorang
Pada hari tarikh berlepas.	Pemulangan penuh pembayaran tambang pelancongan dan pampasan RM 100.00 seorang

LAMPIRAN 4**DOKUMEN-DOKUMEN YANG DIPERLUKAN**

Perkara	Dokumen
1	Borang Manual Pendaftaran Pakej Umrah – Pelanggan hendaklah membaca dan memahami terma & syarat yang dinyatakan serta menandatangani borang tersebut sebagai tanda persetujuan dan penerimaan pada terma yang ditetapkan.
2	Salinan Berwarna Passport Antarabangsa (Bahagian Maklumat Peribadi)
3	Buku Suntikan Meningitis (ACYW135)
4	Gambar mengikut syarat-syarat berikut: i. Berlatar belakang putih. ii. Saiz berukuran 4cm x 6cm. iii. Saiz Wajah 70% - 80%. iv. Tidak memakai songkok/kopiah/topi/purdah. v. Berbaju gelap / hitam bagi lelaki. vi. Bertudung gelap / hitam bagi wanita.
5	Bukti pembayaran deposit. (Resit yang sah. Online / CDM)
6	Dokumen-dokumen berkaitan mahram seperti rujukan di bawah: i. Suami Isteri : Salinan Sijil nikah yang disahkan untuk pasangan 45 tahun dan ke bawah sahaja* ii. Anak perempuan : Salinan sijil lahir yang disahkan. iii. Anak lelaki bawah 18 tahun : Salinan Sijil lahir yang disahkan. iv. Bersama Mertua : Salinan Sijil lahir suami / Isteri yang disahkan.** v. Tanpa Mahram : Borang keizinan mahram (LOC) yang telah disahkan oleh pesuruhjaya sumpah muslim dan salinan sijil nikah yang disahkan**/ salinan sijil lahir adik lelaki */ anak lelaki umur lebih 18 tahun.* Nota: *Sijil-sijil perlu disahkan oleh Jabatan Pendaftaran & Wisma Putra. **Jabatan Agama Islam (Bhg. Rujuk, Cera & Nikah) & Wisma Putra.

Semua keterangan dan maklumat yang diberikan adalah benar dan jelas serta saya bersetuju dengan terma dan syarat sebagaimana yang termaktub di dalam terma dan syarat yang dinyatakan.

Tandatangan Pelanggan

.....
Nama :
No. KP :
Tarikh :

Tandatangan Saksi atau Wakil Syarikat

.....
Nama :
Jawatan :
Tarikh :