

TERMA & SYARAT

IN SAFF TRAVEL & TOURS SDN. BHD.



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 tempahan adalah sebanyak RM1,000.
- 1.2 Bayaran penuh hendaklah dijelaskan 60 hari sebelum penerbangan ke Tanah Suci.
- 1.3 Pembayaran yang sah hanyalah menerusi satu (1) akaun rasmi syarikat iaitu **IN SAFF TRAVEL & TOURS SDN. BHD. - MAYBANK ISLAMIC : 5630 1927 9534**. Sebarang pembayaran yang dilakukan kepada bukan akaun yang tertera adalah tidak sah. Pihak syarikat tidak akan bertanggungjawab terhadap perkara tersebut.

2. PENCEUALIAN DARIPADA KOS TAMBANG PELANCONGAN

- 2.1 Kos-kos berikut tidak termasuk dalam tambang pelancongan :-
 - i. Tiket penerbangan selain tiket penerbangan yang disediakan;
 - ii. Pembayaran bagi muatan barang yang berlebihan;
 - iii. Perbelanjaan ubat-ubatan/Kos hospital/penggunaan stretcher;
 - iv. Kos rawatan dan ubat-ubatan di hospital Arab Saudi yang tidak dilindungi oleh Takaful dan lain-lain pakej yang disediakan oleh syarikat ;
 - v. Perbelanjaan bagi aktiviti selain yang dinyatakan dalam aturcara oleh Pihak Syarikat;
 - vi. Perubahan kadar mata wang asing dan kenaikan harga tiket penerbangan, cukai penerbangan, cukai lapangan terbang dan surcay 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 PELANGGAN

- 3.1 Sekiranya Pihak Pelanggan ingin membuat pembatalan, pemohon hendaklah melengkapkan borang permohonan pembatalan dan diserahkan kepada Pihak Syarikat dengan kadar segera.
- 3.2 Pembatalan dan Surcay Pembatalan adalah tertakluk kepada surcay pembatalan mengikut Akta Industri Pelancongan 1992.

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	Perlucutan 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

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 Pengurusan 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 mengembalikan jumlah wang yang dibayar dan juga membayar pampasan seperti di dalam Jadual di bawah.

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

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

- 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 juga mesti diserahkan kepada pihak syarikat selewat-lewatnya 60 hari sebelum tarikh penerbangan.
- 6.3 Kelulusan Visa menunaikan Umrah adalah tertakluk kepada kelulusan kerajaan Arab Saudi.
- 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 adalah seperti berikut:

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 Passport Antarabangsa
3.	Gambar mengikut syarat-syarat berikut: - Berlatar belakang putih. - Saiz berukuran 4 cm x 6 cm. - Saiz Wajah 70% - 80%. - Tidak memakai songkok/kopiah/topi/purdah. - Berbaju gelap / hitam bagi lelaki. - Bertudung gelap / hitam bagi wanita.
4.	Bukti pembayaran deposit. (Resit sah daripada syarikat)

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 insuran/takaful tambahan dengan tanggungan sendiri.
- 7.4 Semasa di tanah suci, Pihak Syarikat bertanggungjawab dalam penyediaan sajian makanan, hotel, dan keperluan mengikut 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 lebihan 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 Pelanggan hendaklah menghadiri kursus untuk menambah pengetahuan bagi mengerjakan umrah. Terpulang kepada pelanggan.
- 7.11 Pelanggan wajib membaca dan memahami maklumat yang disampaikan melalui aplikasi kumpulan "WHATSAPP".
- 7.12 Sebarang kelewatan penerbangan disebabkan kecuaian Pelanggan, syarikat tidak akan bertanggungjawab sebarang kos tambahan yang terlibat.

TERMA & SYARAT IN SAFF TRAVEL & TOURS SDN. BHD.



8. CARA PEMBAYARAN

- 8.1 Pelanggan boleh membuat bayaran secara atas talian (online) atau secara tunai. Pelanggan yang membuat pembayaran melalui bayaran secara tunai di ibu Pejabat atau Cawangan berdekatan perlu mendapat resit rasmi sebagai bukti pembayaran.
- 8.2 Pelanggan yang membuat bayaran secara atas talian (Online) yang dibayar terus ke akaun syarikat hendaklah mengemukakan bukti pembayaran (Slip pembayaran, CDM dan lain-lain) kepada Ibu Pejabat atau Cawangan terdekat pada kadar segera bagi mendapatkan resit bayaran rasmi.
- 8.3 Pembayaran yang sah hanyalah menerusi satu (1) akaun rasmi syarikat iaitu **IN SAFF TRAVEL & TOURS SDN. BHD. - MAYBANK ISLAMIC: 5630 1927 9534**.
- 8.4 Resit penerimaan bayaran yang dijelaskan secara cek (khas untuk pelanggan organisasi) yang dibuat di Ibu Pejabat atau Cawangan, Pihak Syarikat akan mengeluarkan resit rasmi pembayaran selepas pembayaran tersebut disahkan oleh pihak kewangan syarikat.
- 8.5 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.

9. LAIN-LAIN

- 9.1 Pihak Syarikat tidak akan bertanggungjawab terhadap apa-apa kemungkiran 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 penganas;
 - 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 radiasi;
 - e) Tekanan ombak yang disebabkan oleh kapal terbang atau apa-apa pun peranti aerial yang bergerak dalam kelajuan sonik atau supersonik;
 - f) Rusuhan, kekecohan atau kekacauan 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.
- 9.2 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 kecuai pelanggan, takdir bencana alam, kebakaran dan sebagainya.
- 9.3 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.
- 9.4 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.
- 9.5 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 tercelaru sebelum berlakunya kejadian tersebut.
- 9.6 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.

10. PENGAKUAN PELANGGAN

- 10.1 Bahawa 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 Klausula 3.
- 10.3 Bahawa 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 Bahawa 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 kecuai saya sendiri untuk tidak memanfaatkannya.
- 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 Bahawa saya bersetuju untuk membayar segala perbelanjaan tambahan sekiranya terpaksa menggunakan sebarang keperluan tambahan yang berbayar (stretcher dan lain-lain) ketika pergi dan pulang ke Malaysia.
- 10.8 Bahawa saya bersetuju, syarikat hanya menyediakan perlindungan takaful berkelompok yang terhad sahaja dan bersetuju lain-lain kerugian selain yang dinyatakan adalah di bawah tanggungan saya sendiri.
- 10.9 Bahawa 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 Klausula 9 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 percanggahan 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.

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 / Wakil Syarikat

.....

Nama :

No. KP :

Tarikh :