

# Terma dan Syarat

## 1. Terma dan Syarat Umum:

- i. Semua tempahan tidak disahkan sehingga pembayaran diterima dan disahkan oleh Holidaygogogo Tours Sdn Bhd.
- ii. Holidaygogogo Tours Sdn Bhd berhak untuk mengubah jadual perjalanan dan mengecualikan mana-mana aktiviti yang termasuk dalam pakej disebabkan oleh hal-hal yang tidak dijangka. Tiada bayaran balik akan diberikan bagi mana-mana bahagian pakej pelancongan yang tidak digunakan.
- iii. Holidaygogogo Tours Sdn Bhd tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kerosakan, kehilangan, kemalangan, penyakit, kecederaan atau kematian yang mungkin dialami oleh pelanggan atau sesiapa sahaja sepanjang tempoh lawatan. Pelanggan amat disarankan untuk membeli insurans perjalanan sebelum perjalanan bermula.
- iv. Pelanggan mesti memastikan bahawa mereka berada dalam keadaan kesihatan dan fizikal yang sesuai untuk perjalanan. Semasa membuat tempahan, pelanggan diwajibkan untuk mendedahkan sebarang keperluan fizikal, perubatan atau keperluan khas lain yang memerlukan perhatian khusus. Jika maklumat ini tidak didedahkan, Holidaygogogo Tours Sdn Bhd berhak untuk menolak penyertaan pelanggan dalam lawatan tersebut tanpa sebarang bayaran balik. Pelanggan yang sedang hamil mesti mendapatkan pengesahan doktor bahawa mereka layak untuk melakukan perjalanan. Walau bagaimanapun, penyertaan pelanggan hamil juga tertakluk kepada dasar syarikat penyedia perkhidmatan pihak ketiga seperti feri, bot, syarikat penerbangan atau kapal persiaran yang mempunyai budi bicara mutlak untuk mengehadkan penyertaan. Jika penyertaan dihadkan dalam

keadaan ini, tiada bayaran balik akan diberikan oleh Holidaygogogo Tours Sdn Bhd.

- v. Tiada bayaran balik akan diberikan bagi sebarang aktiviti, kemudahan atau makanan yang tidak digunakan akibat ketibaan lewat atau pelepasan awal disebabkan perubahan pengangkutan atau sebarang perkara yang tidak dijangka. Pelanggan bertanggungjawab untuk memastikan dokumen perjalanan/visa mereka sah sekurang-kurangnya enam (6) bulan dari tarikh perjalanan.
- vi. Sekiranya terdapat perubahan dalam pengangkutan (ditangguhkan atau dibatalkan akibat cuaca atau perkara yang tidak dijangka), Holidaygogogo Tours Sdn Bhd tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kos tambahan (seperti penginapan, makanan, aktiviti atau pengangkutan dan lain-lain) yang mungkin ditanggung akibat perubahan tersebut. Jadual perjalanan dan syarat adalah tertakluk kepada perubahan. Holidaygogogo Tours Sdn Bhd akan memaklumkan pelanggan secepat mungkin dalam tempoh yang munasabah apabila menerima maklumat perubahan daripada pengendali/pembekal pengangkutan. Tiada bayaran balik akan diberikan bagi mana-mana bahagian pakej yang tidak digunakan, tanpa mengira perubahan jadual oleh pengendali/pembekal pengangkutan. Pengendali/pembekal pengangkutan mempunyai hak mutlak untuk membatalkan atau mengubah jadual perjalanan tanpa notis terlebih dahulu disebabkan keadaan cuaca buruk, perubahan teknikal atau operasi, kebimbangan keselamatan atau sebarang keadaan yang di luar kawalan kami.
- vii. Holidaygogogo Tours Sdn Bhd dan/atau ejen berkaitan bertindak sebagai agen bagi syarikat pengangkutan, kontraktor hotel dan penyedia perkhidmatan lain. Tiket, baucar dan dokumen yang dikeluarkan adalah tertakluk kepada terma dan syarat perkhidmatan yang diberikan oleh penyedia perkhidmatan tersebut. Holidaygogogo Tours Sdn Bhd tidak mempunyai kawalan dan tidak bertanggungjawab terhadap perkhidmatan, perubahan, tindakan atau kealpaan

mana-mana penyedia perkhidmatan pihak ketiga yang berkaitan dengan lawatan yang ditawarkan oleh Holidaygogogo Tours Sdn Bhd. Syarikat juga tidak bertanggungjawab terhadap sebarang liabiliti yang berlaku di luar kawalannya, termasuk tetapi tidak terhad kepada kesilapan atau kerosakan yang disebabkan oleh penyedia perkhidmatan pihak ketiga, syarikat penerbangan, syarikat kapal persiaran, ketersediaan dan jadual penerbangan/kapal persiaran/feri, serta kos yang ditanggung oleh pelanggan (contohnya cukai, penalti, perbezaan kadar pertukaran mata wang, dll.). Selain itu, Holidaygogogo Tours Sdn Bhd juga tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kerosakan yang disebabkan oleh pihak ketiga. Dalam apa jua keadaan, kami tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kerugian atau kerosakan berbentuk punitif, khas, tidak langsung atau berbangkit.

- viii. Semua bayaran deposit dan baki pembayaran mesti dibayar sebelum tarikh akhir yang diberikan. Sekiranya pembayaran tidak dibuat sebelum tarikh akhir, tempahan akan dibatalkan secara automatik tanpa notis lanjut. Tiada bayaran balik bagi deposit (jika ada) akibat kelewatan pembayaran.
- ix. Yuran lawatan mesti dibayar dalam jumlah tepat yang dinyatakan dalam sebut harga/pengesahan tempahan. Tiada bayaran balik akan diberikan untuk sebarang bayaran berlebihan, dan jumlah tersebut akan dikreditkan ke dalam tempahan seterusnya.
- x. Sekiranya mana-mana pihak berkuasa kerajaan Malaysia mengenakan, menaikkan atau mengurangkan cukai ke atas kadar bilik dan/atau makanan dan/atau caj perkhidmatan dan/atau pakej pelancongan, Holidaygogogo Tours Sdn Bhd berhak untuk mengutip cukai mengikut kadar semasa yang dikenakan oleh kerajaan.

- xi. Penerima sebut harga ini bersetuju untuk menerima invoice dalam format elektronik selepas tamat lawatan.
- xii. Dari semasa ke semasa, Holidaygogogo Tours Sdn Bhd mungkin melancarkan promosi untuk tempoh tarikh tertentu. Tawaran harga promosi hanya sah bagi tempahan yang disahkan dalam tempoh tarikh yang dinyatakan. Sebarang tempahan yang disahkan sebelum atau selepas tempoh tersebut tidak layak untuk tawaran harga promosi. Sebarang permintaan untuk menyamakan harga promosi tidak akan dilayan.
- xiii. Terma dan syarat ini merupakan keseluruhan perjanjian antara Holidaygogogo Tours Sdn Bhd dan pelanggan serta menggantikan semua perjanjian dan pemahaman terdahulu. Sekiranya terdapat percanggahan antara terma dan syarat ini dengan mana-mana tempahan yang dikemukakan oleh pelanggan atau sebarang perjanjian lain, terma dan syarat ini akan diguna pakai melainkan dinyatakan sebaliknya. Sebarang terma dan syarat tambahan (jika ada) akan dinyatakan dalam pengesahan tempahan/sebut harga/invoice pada waktu tempahan dibuat mengikut kes.

## **2. Terma & Syarat Tambahan untuk Pakej Pelancongan Domestik Malaysia:**

- i. Pembatalan tempahan sekurang-kurangnya 3 bulan sebelum perjalanan atas sebab yang sah:
  - o Notis bertulis perlu dikemukakan kepada Holidaygogogo Tours Sdn Bhd berserta alasan yang sah dan bukti dokumentasi (contohnya, masalah kesihatan pelanggan, kehilangan ahli keluarga terdekat, pemenuhan tugas kerajaan atau situasi seumpamanya). Bayaran balik yuran lawatan tertakluk kepada penilaian dan kelulusan agensi pelancongan. Permohonan

yang dikemukakan tanpa alasan sah secara bertulis tidak akan dilayan. Caj pembatalan (seperti dinyatakan di bawah) akan dikenakan jika permohonan boleh dipenuhi; jika tidak, tempahan akan kekal seperti yang dipersetujui sebelum permohonan pembatalan atau perubahan dibuat.

<b>Tempoh Pembatalan</b>	<b>Caj Pembatalan</b>
90 hari atau lebih sebelum berlepas	RM200 seorang atau 20% daripada harga lawatan (yang mana lebih tinggi)
61-89 hari sebelum berlepas	50% daripada harga lawatan
36-60 hari sebelum berlepas	70% daripada harga lawatan
35 hari atau kurang sebelum berlepas	100% daripada harga lawatan

Terma dan syarat tambahan berkaitan bayaran/pembatalan (jika ada) akan dimaklumkan dan dinyatakan dalam pengesahan tempahan/sebutharga/invois semasa tempahan dibuat, bergantung kepada kes.

### **3. Terma & Syarat Tambahan untuk Pakej Pelancongan Luar Negara:**

- i. **Pembatalan lawatan oleh Holidaygogogo Tours Sdn Bhd** – Holidaygogogo Tours Sdn Bhd berhak untuk membatalkan sebarang pakej pelancongan atas apa jua sebab, termasuk kejadian di luar kawalan seperti bencana alam, perang, mogok, rusuhan, wabak penyakit, epidemik, pandemik,

atau arahan daripada Kerajaan Malaysia kerana pakej pelancongan mungkin melibatkan perkhidmatan pihak ketiga yang tidak dikawal oleh Holidaygogogo Tours Sdn Bhd. Dalam keadaan sedemikian, pelanggan akan dimaklumkan secepat mungkin dan diberikan pilihan pakej alternatif yang ditawarkan oleh Holidaygogogo Tours Sdn Bhd. Namun, caj tambahan mungkin dikenakan bagi pakej alternatif tersebut, yang akan dimaklumkan kepada pelanggan. Jika pelanggan memilih untuk tidak menerima pakej alternatif, bayaran penuh akan dikembalikan tanpa faedah. Jika pakej alternatif yang diterima mempunyai nilai lebih rendah daripada pakej asal yang tidak dapat dipenuhi, perbezaan nilai akan dikembalikan tanpa faedah.

- ii. **Pembatalan lawatan oleh Pelanggan** – Sekiranya pelanggan perlu membatalkan atau mengubah tempahan, sila hubungi Holidaygogogo Tours Sdn Bhd dengan segera. Caj pembatalan, seperti yang dinyatakan dalam jadual di bawah, akan dikenakan ke atas tempahan yang dibatalkan. Selain itu, pelanggan juga bertanggungjawab untuk menanggung sebarang tiket penerbangan yang tidak boleh dikembalikan, cukai lapangan terbang, serta caj lain yang dikenakan oleh penyedia perkhidmatan yang berkaitan seperti syarikat penerbangan.

<b>Tempoh Pembatalan</b>	<b>Caj Pembatalan</b>
60 hari atau lebih sebelum berlepas	RM400 seorang atau 20% daripada harga lawatan (yang mana lebih tinggi)
41-59 hari sebelum berlepas	100% daripada deposit lawatan
36-40 hari sebelum berlepas	50% daripada harga lawatan

30-35 hari sebelum berlepas	70% daripada harga lawatan
29 hari atau kurang sebelum berlepas	100% daripada harga lawatan

Terma dan syarat pembayaran/pembatalan tambahan (sekiranya ada) akan dimaklumkan dan dinyatakan dalam pengesahan tempahan/sebut harga/invois semasa membuat tempahan mengikut kes.

- i. Saiz minimum kumpulan pelancongan untuk Lawatan Siri Kumpulan – Holidaygogogo Tours Sdn Bhd berhak untuk membatalkan atau menarik semula tempahan yang dibuat oleh pelanggan atau wakil ahli pelancongan pada bila-bila masa sebelum berlepas. Semua pelepasan kumpulan tertakluk kepada saiz minimum kumpulan iaitu 9 orang dewasa yang membayar (Pakej Pelancongan Asia & Asean), dan 15 orang dewasa yang membayar (AS / Eropah / Eksotik / Jepun / New Zealand / China – Tibet / China – Pakej Xinjiang) untuk pengesahan berkuatkuasa dan untuk pelepasan dimuktamadkan. Keputusan Holidaygogogo Tours Sdn Bhd adalah muktamad dan konklusif dan tiada sebarang liabiliti akan ditanggung oleh Holidaygogogo Tours Sdn Bhd untuk pembatalan yang dibuat. Semua wang yang dibayar untuk yuran tempahan (Kecuali yuran visa) akan dikembalikan.
- ii. Untuk pakej pelancongan bersiri kumpulan, Holidaygogogo Tours Sdn Bhd hanya akan menyediakan perkhidmatan Pengurus Pelancongan/Ketua Pelancongan untuk sekumpulan 15 penumpang dewasa dan/atau tertakluk kepada saiz pakej pelancongan individu.
- iii. Risiko – Setiap Orang yang mengambil bahagian dalam mana-mana lawatan atau percutian yang dianjurkan oleh Holidaygogogo Tours Sdn Bhd dan/atau ejen berkaitannya adalah atas risiko sendiri. Holidaygogogo Tours Sdn Bhd dan/atau ejen yang berkaitan tidak akan bertanggungjawab kepada sesiapa pun akibat daripada perkara yang berikut:

- Ketidaktepatan, salah huraian atau perubahan pada mana-mana lawatan dan jadual perjalanannya;
  - Perbelanjaan tambahan yang disebabkan oleh kelewatan atau perubahan dalam perkhidmatan pengangkutan, sakit, cuaca, mogok, peperangan, kuarantin atau lain-lain sebab;
  - Lanjutan pengaturan penerbangan yang tidak dapat dipastikan;
  - Untuk sebarang kerosakan atau kehilangan bagasi atau barangan peribadi atau kemalangan lain, adalah menjadi tanggungjawab ahli pelancongan itu sendiri untuk menuntut insurans;
  - Pengusiran atau ahli pelancongan dihalang kemasukannya oleh pihak imigresen kerana memiliki barang yang menyalahi undang-undang atau memegang dokumen perjalanan yang tidak betul atau apa-apa sebab lain yang dianggap subversif oleh kerajaan tempatan/asing yang berkenaan. Ahli pelancongan dikehendaki menandatangani satu Surat Akujanji.
- iv. Pelanggan yang sukar memberi/tidak bekerjasama yang bertindak dan berkelakuan tidak munasabah yang boleh menjejaskan keseronokan, minat, kesejahteraan dan keselamatan pelanggan lain dan kelancaran lawatan secara amnya akan diuruskan oleh Pengurus Pelancongan/Ketua Pelancongan. Pengurus Pelancongan/Ketua Pelancongan mungkin memerlukan pelanggan tersebut meninggalkan lawatan dan keputusan tersebut adalah muktamad dan konklusif. Holidaygogogo Tours Sdn Bhd tidak akan membayar balik mana-mana bayaran bagi bahagian lawatan yang belum selesai disebabkan penyingkiran wajib pelanggan tersebut.

## 4. Syarat dan Terma Pelayaran

Dengan membuat tempahan pelayaran bersama **Resorts World Cruises, Disney Cruise**, atau **Royal Caribbean**, anda bersetuju dengan terma dan syarat berikut. Sila baca dengan teliti sebelum mengesahkan tempahan anda.



## i. Syarat Umum

- Syarikat pelayaran berhak untuk mengubah terma dan syarat, termasuk polisi pembatalan dan pindaan/pertukaran, tanpa notis awal.
- Yuran Pentadbiran (contoh: RM150 seorang) mungkin akan dikenakan sebagai tambahan kepada caj pembatalan dan pindaan/pertukaran.
- Semua terma dan syarat berbeza bergantung kepada promosi, musim, atau tawaran istimewa tertentu.

## ii. Polisi Pembatalan

### Caj Pembatalan:

- Resorts World:
  - **100+ hari** sebelum berlepas: Deposit tidak akan dikembalikan + Yuran Pentadbiran
  - **61+ hari** sebelum berlepas: 30% daripada tambang penuh pelayaran + Yuran Pentadbiran
  - **60-31 hari** sebelum berlepas: 50% daripada tambang penuh pelayaran + Yuran Pentadbiran
  - **30-15 hari** sebelum berlepas: 70% daripada tambang penuh pelayaran + Yuran Pentadbiran
  - **14 hari atau kurang** sebelum berlepas: 100% daripada tambang penuh pelayaran + Yuran Pentadbiran
- Disney Cruise:
  - **45+ hari** sebelum berlepas: Deposit tidak akan dikembalikan + Yuran Pentadbiran
  - **44-30 hari** sebelum berlepas: 50% daripada tambang penuh pelayaran + Yuran Pentadbiran
  - **29-15 hari** sebelum berlepas: 75% daripada tambang penuh pelayaran + Yuran Pentadbiran

- **14 hari atau kurang** sebelum berlepas: 100% daripada tambang penuh pelayaran + Yuran Pentadbiran
- **Royal Caribbean:**
  - **60+ hari** sebelum berlepas: RM750 atau 25% daripada tambang penuh (mana-mana yang lebih tinggi) setiap seorang + Yuran Pentadbiran setiap seorang
  - **59-30 hari** sebelum berlepas: 50% daripada jumlah harga pelayaran + Yuran Pentadbiran setiap seorang
  - **29-15 hari** sebelum berlepas: 75% daripada jumlah harga pelayaran + Yuran Pentadbiran setiap seorang
  - **14 hari atau kurang** sebelum berlepas: 100% daripada jumlah harga pelayaran (Tiada Pemulangan Wang)

**Nota: Jika tidak hadir (No-show) – 100% daripada tambang penuh pelayaran akan dikenakan**

### iii. **Polisi Pindaan/Perubahan**

#### Caj Pindaan/Perubahan:

- **Resorts World:**
  - Menukar tarikh pelayaran: Caj pembatalan 100% akan dikenakan & perlu membuat tempahan baharu mengikut harga semasa + Yuran Pentadbiran setiap seorang
  - Menukar nama penumpang: RM100 setiap seorang + Yuran Pentadbiran setiap seorang
- **Disney Cruise:**
  - Menukar tarikh pelayaran: Tertakluk kepada caj pembatalan + Harga semasa + Yuran Pentadbiran setiap seorang
  - Menukar nama penumpang: Tertakluk kepada caj pembatalan + Yuran Pentadbiran setiap seorang

- Menambah penumpang: Tertakluk kepada harga semasa + Yuran Pentadbiran setiap seorang
- **Royal Carribean:**
  - Menukar tarikh pelayaran atau kapal: Tertakluk kepada caj pembatalan yang dikenakan berdasarkan polisi pembatalan + Harga semasa + Yuran Pentadbiran setiap seorang
  - Menukar nama penumpang: Tertakluk kepada caj pembatalan yang dikenakan berdasarkan polisi pembatalan + Yuran Pentadbiran setiap seorang

**Nota: Untuk pertukaran nama, tetamu utama haruslah kekal dalam tempahan**

#### iv. **Terma Pembayaran**

- Resorts World Cruises, Disney Cruise, dan Royal Caribbean perlu membayar deposit sebanyak 60% semasa pengesahan tempahan dilakukan.
- Bayaran penuh perlu dibuat sekurang-kurangnya 120 hari sebelum tarikh pelayaran, atau seperti yang dinyatakan di dalam pengesahan tempahan.

#### v. **Dokumentasi Perjalanan dan Sekatan Penumpang**

##### Dokumen Perjalanan:

- Semua penumpang haruslah mempunyai pasport dengan tempoh sah sekurang-kurangnya 6 bulan selepas tarikh pulang dari pelayaran.
- Tanggungjawab penumpang untuk memastikan semua visa dan dokumen perjalanan lengkap sebelum berlepas.

##### Polisi Kehamilan:

- Resorts World Cruises & Disney Cruise: Wanita hamil tidak dibenarkan belayar jika kandungan melebihi 24 minggu.

- Royal Caribbean: Wanita hamil tidak dibenarkan belayar jika kandungan melebihi 23 minggu.
- Sijil doktor diperlukan bagi wanita hamil yang ingin belayar.

Polisi Bayi:

- Bayi mesti berumur sekurang-kurangnya 6 bulan pada hari berlepas.

Penumpang Bawah Umur:

- Penumpang bawah 18 tahun yang melancong tanpa ibu bapa mesti mempunyai Surat Kebenaran yang ditandatangani oleh ibu bapa atau penjaga yang sah.

vi. **Ketidakhadiran (No-Show)**

- Penumpang yang gagal hadir atau tidak menaiki kapal akan kehilangan keseluruhan tambang pelayaran.

Dengan membuat dan mengesahkan tempahan pelayaran, anda mengakui bahawa anda telah membaca, memahami, dan bersetuju dengan terma dan syarat yang dinyatakan di atas.