

TERMA DAN SYARAT PAKEJ PERSENDIRIAN

Terma dan syarat dibawah mestilah di baca dan difahami dengan teliti

Pembelian pakej bebas yang ditawarkan oleh Fairys Holiday Sdn Bhd (FAIRYS HOLIDAY) membentuk perjanjian antara anda dengan (juga merujuk sebagai pelanggan/penumpang) dan membuktikan bahawa anda bersetuju dengan terma dan syarat FAIRYS HOLIDAY seperti yang di gariskan dibawah.

Pelanggan perlu membaca dan memahami syarat-syarat berikut bagi memastikan tempahan anda diberi jaminan bahawa anda diberi kuasa untuk menerima terma dan syarat bagi pihak anda dan bagi pihak semua penumpang yang menempah dan disahkan oleh anda. Terma dan syarat adalah seperti berikut : –

1. Harga Pakej Pelancongan atau Harga Pakej yang Termasuk (Inclusive)

- i. Tiket penerbangan ekonomi atau perniagaan adalah tidak boleh dikembalikan dan tidak boleh sama sekali ditolak cukai penerbangan, termasuk surcaj bahan api dan caj-caj yang berkaitan yang ditetapkan oleh kerajaan, kecuali dinyatakan sebaliknya.
- ii. Penginapan dan makanan seperti yang ditentukan dalam aturcara program.
- iii. Jika berkenaan, kanak-kanak di bawah umur dua tahun dikelaskan sebagai bayi dan tambang penerbangan akan dikenakan hanya untuk tambang penerbangan serta cukai yang berkaitan, jika berkenaan. Tambang penerbangan berbeza daripada antara setiap syarikat penerbangan yang lain dan akan diberikan hanya apabila diminta.

2. Harga Pakej Pelancongan yang Tidak Termasuk (Exclusive)

Perkara yang tidak termasuk dalam harga pakej pelancongan berbeza daripada setiap pakej dan produk. Perkara ini boleh dirujuk kepada "harga pakej tidak termasuk" pada setiap seksyen pakej. FAIRYS HOLIDAY hanya menjadi sebagai agensi untuk mengumpul semua caj dan oleh itu tertakluk kepada terma dan syarat pihak berkuasa masing-masing.

3. Penginapan

- i. Penginapan yang ditawarkan hanya untuk dua orang dewasa melainkan pelanggan meminta untuk satu orang dewasa satu bilik atau tiga orang dewasa dalam satu bilik yang sama.
- ii. Caj kanak-kanak berdasarkan apabila ia memerlukan tilam tambahan ataupun tidak. Dan ia adalah tertakluk kepada polisi hotel dan dipersetujui oleh pelanggan atau pun tidak.
- iii. Caj kanak-kanak yang berumur 2-11 tahun daripada tarikh bertepas akan berkongsi bilik sebagai orang ketiga dalam bilik yang sama bersama dua (2) orang dewasa.
- iv. Kanak-kanak yang berkongsi bilik dengan seorang (1) dewasa akan dikenakan caj seperti dalam terma dan syarat pakej dimana ia akan dicaj sama seperti caj dewasa atau berdasarkan caj kanak-kanak berkongsi bilik.
- v. Bilik untuk seorang (1) pelanggan (dewasa) boleh digunapakai jika pelanggan tersebut melancong bersama ahli kumpulan pelancong yang lain. Tidak boleh digunapakai jika pelanggan tersebut hanya melancong seorang diri.
- vi. Hotel yang dinyatakan dalam pakej, pihak FAIRYS HOLIDAY akan berusaha untuk memastikan hotel yang disediakan mempunyai kekosongan dan memenuhi ciri-ciri keselamatan. FAIRYS HOLIDAY tidak akan bertanggungjawab jika permohonan menukar sendiri penginapan tanpa pengetahuan / kelulusan FAIRYS HOLIDAY. Pihak FAIRYS HOLIDAY berhak untuk menukar hotel disaat-saat akhir jika hotel yang sudah ditempah mempunyai masalah / tiada kekosongan / belum memberi sebarang confirmation dan lain-lain alasan yang kukuh.

4. Permohonan untuk Penambahan Hari

Syarat-syarat berikut hanya sah untuk pelancong bebas diman ia termasuk dengan tiket penerbangan dan yang berkaitan dengan tiket penerbangan.

- i. Permohonan untuk lanjutan daripada penerbangan asal atau tarikh penerbangan adalah tertakluk kepada terma dan syarat tiket penerbangan, caj yang dikenakan atau caj tambahan lain dari pihak syarikat penerbangan.
- ii. Pelanggan perlulah memastikan permohonan dibuat dan dipersetujui berdasarkan pengesahan penempahan pakej pelancongan.
- iii. Jika tempahan dan deposit telah pun dibuat, pembatalan kepada tempahan akan menyebabkan kegagalan pengurusan penambahan hari, polisi pembatalan seperti dalam seksyen 7 tertakluk kepada terma dan syarat.
- iv. Penambahan hari yang diminta oleh pelanggan adalah menjadi tanggungjawab diri sendiri dan pihak FAIRYS HOLIDAY tidak akan bertanggungjawab jika perkara yang tidak diingini terjadi.

5. Caj Penempahan

- i. FAIRYS HOLIDAY akan menyertai karnival pelancongan seperti karnival Matta Fair atau karnival-karnival lain yang dianjurkan oleh persatuan-persatuan, ejen-ejen pelancongan & syarikat penerbangan atau yang sekutu dengannya.
- ii. Bayaran tempahan tidak boleh dikembalikan dan caj berkenaan adalah seperti berikut.
- iii. Jumlah deposit yang perlu dibayar berdasarkan caj tempahan adalah lagi murah berbanding harga pakej :-

PRODUK	HARGA PAKEJ (SEORANG)	CAJ TEMPAHAN (SEORANG)
Semua produk	Bawah RM5000	RM200
	RM5000 ke atas	RM300
Tiket Penerbangan	Jumlah penuh	Bayaran Penuh

6. Deposit dan Bayaran Penuh

- i. Pelanggan perlu memastikan bahawa deposit dibayar semasa pengesahan penempahan dan perlulah menurut jadual pembayaran seterusnya seperti dibawah.
- ii. Deposit dan bayaran penuh adalah tidak boleh dipulangkan semula melainkan ia dibatalkan mengikut kepada jadual dan tempoh seperti klausa 7.

HARGA PAKEJ	DEPOSIT (SEORANG)	TARIKH AKHRI PERLU DIBAYAR	BAYARAN PENUH SEBELUM BERLEPAS	PEMULANGAN WANG	CAJ PENGURUSAN
Bawah RM1999	RM500	5 hari bekerja selepas penempahan disahkan	45 hari sebelum tarikh berlepas	RM250	RM250
RM2000 – RM3999	RM700			RM350	RM350
RM4000 – RM5999	RM1000			RM500	RM500
RM6000 – RM7999	RM1500			RM750	RM750
RM8000 ke atas	RM2000			RM1000	RM1000

7. Pembatalan, Caj Pembatalan dan Pemulangan Wang

- i. Pembatalan pakej pelancongan akan terjadi sekiranya beberapa keadaan dibawah berlaku:
 - a) Kegagalan untuk membuat bayaran penuh pada tarikh yang ditetapkan oleh FAIRYS HOLIDAY seperti dalam klausa 6 dalam terma dan syarat.
 - b) Pembatalan dari pelanggan sendiri
Notis pembatalan pakej pelancongan daripada pelanggan mestilah dibuat dengan penulisan secara rasmi ataupun emel untuk mengelakkan terjadinya salah faham antara pihak pelanggan dan pihak FAIRYS HOLIDAY. Pengiraan caj penalti adalah berdasarkan tarikh notis yang diterima oleh pihak FAIRYS HOLIDAY.
- ii. Jika pembatalan dibuat selepas 60 hari atau lebih, deposit akan dipulangkan semula dan caj pengurusan akan dikenakan (sila rujuk perkara 6 pada rujukan caj admin)
- iii. Pemulangan wang boleh didapatkan semula selepas pihak FAIRYS HOLIDAY memprosesnya dalam masa 60 hari selepas permohonan pemulangan wang diterima.
- iv. Semua pembayaran deposit dan bayaran penuh adalah tidak boleh dipulangkan sama sekali selepas tempoh pembatalan telah tamat. Pengecualian hanya diberikan untuk sebab-sebab berikut :-
 - a) Kematian
 - b) Kemasukan ke wad hospital
 - c) Sebab-sebab perubatan / dalam perawatan – di sertakan dengan lampiran daripada hospital (surat daripada pelatib perubatan adalah tidak diterima)
- v. Pengecualian seperti dalam klausa 7(d) adalah tertakluk kepada persetujuan FAIRYS HOLIDAY dan bergantung kepada polisi syarikat penerbangan dan pembekal yang berkaitan. Contohnya, pemulangan wang tertakluk kepada jumlah bayaran yang telah dibayar oleh pelanggan.

Caj/Bayaran Pembatalan

TEMPOH	CAJ PEMBATALAN	NOTA
60 hari atau lebih daripada tarikh berlepas	Pemulangan wang deposit	Pemulangan wan tertakluk kepada caj pentadbiran yang dikenakan
45 – 60 hari sebelum tarikh berlepas	Tiada pemulangan wang deposit	NA
21 – 44 hari sebelum tarikh berlepas	50% daripada bayaran harga pakej	
15 – 20 hari sebelum tarikh berlepas	75% daripada bayaran harga pakej	
Kurang 15 hari sebelum tarikh berlepas	100% daripada bayaran harga pakej	

8. Jadual Penerbangan dan Penetapan Masa

- i. Jadual dan masa penerbangan adalah di luar bidang kawalan FAIRYS HOLIDAY dan tiada dalam persetujuan. Semua jadual penerbangan adalah tertakluk kepada perubahan dan pembatalan daripada syarikat penerbangan atau badan pengawal selia negara. FAIRYS HOLIDAY akan membolehkan perkhidmatan yang terbaik untuk menguruskan perjalanan dan penerbangan bagi membolehkan pelanggan meneruskan percutian bersama pihak
- ii. Berdasarkan perkara 8(a), FAIRYS HOLIDAY tidak akan bertanggungjawab terhadap pembatalan atau caj tambahan daripada perubahan dan pembatalan daripada syarikat penerbangan.

9. Pembatalan Percutian Berkumpulan atau Berkumpulan secara Bersiri

- i. Pembatalan kepada trip percutian berkumpulan / berkumpulan secara bersiri oleh FAIRYS HOLIDAY atau pelanggan. Antara penyebab pembatalan seperti dibawah :
 - a) Perkara yang tidak dijangka / di luar kawalan pihak FAIRYS HOLIDAY
 - b) Mogok, rusuhan, peperangan atau rampasan kuasa
 - c) Kekurangan ahli kumpulan; minima jumlah kumpulan mestilah seramai 20 orang dewasa.
- ii. Berdasarkan perkara 9(a)(i) dan (ii), pihak FAIRYS HOLIDAY akan merujuk kepada notis rasmi halangan perjalanan ke luar negara daripada Menteri Hal Ehwal Luar Negara Malaysia atau lebih dikenali sebagai Wisma Putra
- iii. Merujuk kepada 9(b), jika terdapat pengesahan dan pengeluaran notis daripada Wisma Putra, pihak FAIRYS HOLIDAY akan menawarkan pelanggan ke destinasi pelancongan yang lain atau mengembalikan wang pelanggan. Jika pelanggan meminta untuk memulangkan wang, proses pemulangan wang akan mengambil masa selama 60 hari.

10. Tanggungjawab Pelanggan

- i. Passport
Pelanggan bertanggungjawab memastikan passport antarabangsa yang diperbaharui sah sekurang-kurangnya tempoh minimum sah 7 bulan daripada tarikh berlepas dan dokumen perjalanan yang berkaitan.
 - a) Muka depan passport mestilah diemailkan atau fax kepada khidmat pelanggan FAIRYS HOLIDAY atau wakil jualan untuk tujuan memastikan ketepatan maklumat apabila membuat tempahan tiket penerbangan, pengeluaran tiket, dan dokumen perjalanan lain yang berkaitan.
 - b) Pelanggan juga bertanggungjawab untuk memastikan bahawa mereka bebas daripada senarai hitam daripada badan pengawalselia seperti PTPN, bank, Pejabat Insolvensi, Lembaga Hasil Dalam Negeri atau badan pengawalselia yang berkaitan yang mungkin akan menghalang pelanggan untuk meneruskan percutian. FAIRYS HOLIDAY tidak akan bertanggungjawab untuk pemulangan wang, perubahan atau penangguhan perjalanan jika masalah ini terjadi.
- ii. Permohonan Visa
 - a) Pelanggan adalah digalakkan untuk menguruskan sendiri permohonan visa. Caj visa dikenakan jika permohonan visa termasuk sekali dalam harga pakej dan pihak FAIRYS HOLIDAY akan membantu dalam memproses visa pelanggan.
 - b) FAIRYS HOLIDAY tidak akan bertanggungjawab jika terjadi kehilangan passport kecuali dengan kecauaian FAIRYS HOLIDAY
 - c) Jika permohonan visa tidak diterima atau penangguhan oleh pihak kedutaan luar negara, pihak FAIRYS HOLIDAY tidak akan bertanggungjawab untuk sebarang pemulangan wang terhadap harga pakej yang telah dibayar. Permohonan jumlah pemulangan wang akan ditentukan oleh FAIRYS HOLIDAY, kecuali terdapat pembatalan atau penangguhan pengesahan daripada pihak FAIRYS HOLIDAY.
- i. Insurans Perjalanan
 - a) FAIRYS HOLIDAY menasihatkan dan menggalakan setiap pelanggan untuk membeli insurans perjalanan untuk melindungi diri sendiri sepanjang percutian.
 - b) Insurans Perjalanan adalah mandat seperti yang disarankan oleh Malaysian Travel & Tour Association (MATTA). Untuk tujuan ganti rugi, jika pelanggan telah mempunyai insurans perjalanan atau terpaksa membeli insurans perjalanan, pelanggan perlulah menandatangani borang tuntutan / pampasan untuk meminta ganti rugi daripada FAIRYS HOLIDAY jika terjadi sebarang masalah yang tidak di ingini sepanjang perjalanan semasa melancong.
 - c) Pelanggan tidak dibenarkan melancong bersama FAIRYS HOLIDAY jika tidak menandatangani borang tuntutan ganti rugi dan jika tidak memulangkannya semula. Penafian ini akan menyebabkan pihak FAIRYS HOLIDAY tidak akan bertanggungjawab terhadap pemulangan wang atau perubahan tarikh perjalanan.

11. Hak Dan Tanggungjawab Fairys Holiday

- i. FAIRYS HOLIDAY dan/atau agen yang berkaitan hanya bertindak sebagai agen syarikat pengangkutan, hotel, dan syarikat lain yang berkaitan. Tiket, voucher dan dokumen perjalanan dikeluarkan tertakluk kepada terma dan syarat perkhidmatan sesebuah syarikat.

- ii. Pelanggan yang menyertai dalam mana-mana perjalanan mestilah menyedari bahawa risiko adalah dibawah tanggungjawab pelanggan sendiri. FAIRYS HOLIDAY dan pihak yang berkaitan tidak akan bertanggungjawab jika masalah seperti dibawah terjadi :-
 - a) Ketidaktepatan, salah faham atau perubahan kepada perjalanan dan jadual perjalanannya.
 - b) Perbelanjaan kepada penangguhan atau perubahan pada perkhidmatan pengangkutan, masalah kesihatan, cuaca, mogok, peperangan, kuarantin dan sebab-sebab yang lain yang berada di luar kawalan pihak FAIRYS HOLIDAY.
 - c) Sebarang kerosakan, kehilangan beg atau barangan peribadi atau kemalangan. Ia adalah tanggungjawab pelanggan itu sendiri bagi tujuan menuntut insurans yang berkaitan dengannya.
 - d) Halangan kemasukan atau pengusiran pelanggan oleh pihak imigresen kerana memiliki barang yang tidak sah disisi undang-undang atau memiliki dokumen perjalan yang tidak sah atau sebarang masalah yang timbul adalah di anggap sebagai polisi atau tindakan pihak tempatan atau tindakan kerajaan luar.
- iii. Kesukaran atau tiada kerjasama daripada pelanggan yang bertindak dengan tingkah laku dengan sebab yang tidak munasabah serta merosakkan kebaikan, kelancaran perjalanan serta keselamatan akan ditangani oleh Pengurus FAIRYS HOLIDAY.

12. Pindaan kepada Jadual Lawatan Oleh Syarikat.

- i. Maklumat dalam brosur/risalah adalah tepat berdasarkan pengetahuan terbaik dari pihak FAIRYS HOLIDAY akan berusaha untuk mengelakkan perubahan pada jadual perjalanan dan berhak untuk membuat perubahan pada bila-bila masa jika berlakunya keadaan yang tidak terkawal, terutamanya pada masa puncak.
- ii. FAIRYS HOLIDAY tidak menjaminkan bahawa pekara / perkhidmatan atau kemudahan yang disebutkan sentiasa tersedia, terutamanya perkara / perkhidmatan atau kemudahan yang tidak dimiliki oleh FAIRYS HOLIDAY.
- iii. Penggunaan dalam Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris dalam setiap maklumat, Bahasa Inggeris akan diguna pakai jika terdapat kekeliruan maklumat.

13. Penggunaan dan Hak Gambar serta Video

Ketika pengembaraan, ahli FAIRYS HOLIDAY mungkin akan ambil atau menggunakan gambar ataupun video berkumpulan mahupun individu yang akan digunakan sebagai bahan marketing namun terhad kepada :

- i. Kegunaan laman web
- ii. Booklet ataupun flyers
- iii. Kegunaan Social Media Seperti Facebook dan Instagram
- iv. Media Elektronik seperti Media Televisyen

14. Sebab Tindakan

Walau apa pun tempat atau negara suatu tindakan terjadi, adalah dengan jelas dipersetujui bahawa semua sebab-sebab tindakan hendaklah pada setiap masa bermula dengan wilayah Malaysia.

Saya ambil maklum dan memahami Terma dan Syarat di atas:

Nama: _____

No IC: _____

Tanda tangan: _____

Tarikh: _____