

JADUAL KEEMPAT
(Subperenggan 6(1)(m)(ii))
AKTA INDUSTRI PELANCONGAN
PERATURAN-PERATURAN INDUSTRI PELANCONGAN
**(PERNIAGAAN PENGENDALIAN PELANCONGAN DAN PERNIAGAAN AGENSI
PENGEMBARAAN) 1992**

TERMA DAN SYARAT SERAGAM BAGI PAKEJ PELANCONGAN KE LUAR NEGERI

1. Deposit Pelancongan

Deposit maksimum sebanyak 25% daripada tambang pelancongan setiap orang mesti dibayar sebagai fi penempahan. Bakinya atau bayaran penuh mesti dibuat dalam masa 14 hari sebelum tarikh berlepas bagi pakej pelancongan Pengembara Perseorangan (FIT) dan 21 hari bagi pakej pelancongan berkumpulan. Kegagalan untuk memenuhi kehendak ini boleh mengakibatkan pembatalan penempahan dan pelucuthakan deposit.

2. Caj Pindaan

2.1 Bagi Pakej Pelancongan Pengembara Perseorangan (FIT)

- 2.1.1 Apabila pengesahan pelancongan sudah dibuat, apa apa perubahan yang dibuat kemudiannya kepada penempahan itu akan dikenakan caj pindaan sebanyak RM 50.00 seorang bagi setiap perubahan
- 2.1.2 Tiada perubahan boleh dibuat dalam masa 8 hari bekerja sebelum tarikh berlepas.
- 2.1.3 Perubahan seluruh tempahan merupakan pembatalan tempahan asal dan tertakluk kepada caj pembatalan seperti yang ditakrifkan dalam dasar pembatalan (lihat fasal 3.1 – *untuk pakej pelancongan FIT*).

2.2 Bagi Pakej Pelancongan Berkumpulan

- 2.2.1 Apabila pengesahan pelancongan sudah dibuat, tiada perubahan kepada tempahan boleh dibuat dalam masa 14 hari sebelum tarikh berlepas.

- 2.2.2 Walau bagaimanapun, apa-apa permintaan daripada mana-mana anggota untuk membuat apa-apa perubahan supaya dapat pulang lebih awal atau kemudian daripada kumpulannya, tertakluk kepada syarat masing-masing syarikat penerbangan.
- 2.2.3 Perubahan seluruh tempahan merupakan pembatalan tempahan asal.

3. Caj Pembatalan Bagi Pembatalan Yang Dibuat Oleh Anggota Pelancongan

3.1 Bagi Pakej Pelancongan FIT

- 3.1.1 Pembatalan tempahan mesti dibuat secara bertulis untuk mengelakkan salah faham. Jika syarikat menerima notis untuk membatalkan tempahan itu 30 hari atau lebih sebelum tarikh berlepas, fi pentadbiran minimum sebanyak RM 50.00 atau 10% daripada deposit pelancongan (mengikut yang mana-mana yang lebih rendah) seorang akan dikenakan.
- 3.1.2 Jika notis pembatalan itu diterima 29 hari atau kurang sebelum tarikh berlepas, caj yang berikut akan terpakai:

<i>Pembatalan Diterima</i>	<i>Caj pembatalan Bagi Setiap Orang</i>
15-29 hari bekerja sebelum tarikh berlepas	50% daripada deposit Pelancongan
8-14 hari bekerja sebelum tarikh berlepas	20% daripada tambang pelancongan
3-7 hari bekerja sebelum tarikh berlepas	40% daripada tambang pelancongan
2 hari bekerja atau kurang sebelum tarikh berlepas	100% daripada tambang pelancongan

- 3.1.3 Dasar pembatalan masing-masing syarikat penerbangan mengenai promosi tambang istimewa hendaklah terpakai sebagai tambahan kepada caj pembatalan seperti yang dinyatakan dalam fasal 3.1.2

(Catatan: tiket penerbangan adalah terhad dan tertakluk kepada Terma dan Syarat Syarikat Penerbangan. Ia mungkin tidak boleh diendorskan, tidak boleh dikerluarkan semula, tidak boleh diberi bayaran balik dan tidak boleh dipindahkan laluan. Apa-apa pindaan kepada laluan atau perubahan tarikh perjalanan oleh mana-mana penumpang adalah semata-mata atas risiko beliau sendiri. Syarikat atau ejen bersekutunya tidak bertanggungjawab atas apa-apa kerumitan yang timbul dan perbelanjaan yang dilakukan. Walau bagaimanapun, apa-apa bayaran balik yang dibuat oleh mana-mana syarikat penerbangan untuk pembatalan yang dibuat 2 hari bekerja atau kurang sebelum hari perjalanan bagi tambang bukan promosi hendaklah dibayar kepada anggota pelancongan selepas ditolak apa-apa caj pentadbiran yang ditanggung oleh syarikat pelancongan).

3.2 Bagi Pakej Pelancongan Berkumpulan

- 3.2.1 Pembatalan tempahan perlu mesti secara bertulis untuk mengelakkan salah faham. Jika syarikat menerima notis untuk membatalkan tempahan itu 45 hari atau lebih sebelum tarikh berlepas, fi pentadbiran minimum sebanyak RM 30.00 atau 2% daripada tambang pelancongan (mengikut yang mana-mana yang lebih tinggi) seorang akan dikenakan.
- 3.2.2 Jika notis pembatalan diterima 44 hari atau kurang sebelum tarikh berlepas, caj yang berikut akan terpakai:

Pembatalan Diterima Caj pembatalan Bagi Setiap Orang

22-44 hari bekerja sebelum tarikh berlepas	Pelucuthakan deposit pelancongan
5-21 hari bekerja sebelum tarikh berlepas	35% daripada deposit 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

3.2.3 Dasar pembatalan masing-masing syarikat penerbangan bagi promosi tambang istimewa hendaklah terpakai sebagai tambahan kepada caj pembatalan seperti yang dinyatakan dalam fasal 3.2.2.

(Catatan: Tiket kapal terbang adalah terhad dan tertakluk kepada Terma dan Syarat Syarikat Penerbangan. Ia mungkin tidak boleh diendorskan, tidak boleh dikeluarkan semula, tidak boleh diberi bayaran balik dan tidak boleh dipindahkan laluan. Sebarang pemindaan kepada laluan atau pertukaran tarikh perjalanan adalah atas risiko beliau sendiri. Syarikat atau ejen bersekutunya tidak bertanggungjawab atas apa-apa kerumitan yang timbul dan perbelanjaan tambahan yang tertanggung).

4. Pembatalan Oleh Syarikat

4.1 Pakej Pelancongan FIT

- 4.1.1 Syarikat berhak untuk membatalkan pelancongan jika berlaku bencana alam, perang, mogok, rusuhan atau atas arahan Kerajaan Malaysia yang di luar kawalan syarikat.
- 4.1.2 Syarikat hendaklah mengesyorkan pelancongan alternatif, sebaiknya ke destinasi yang sama atau pelancongan lain. Sekiranya penumpang memutuskan untuk tidak menerima pelancongan alternatif, semua wang yang telah dibayar akan dibayar balik kepada penumpang selepas ditolak fi pentadbiran yang kena dibayar.

4.2 Pakej Pelancongan Berkumpulan

- 4.2.1 Syarikat berhak membatalkan pelancongan jika berlaku bencana alam, perang, mogok, rusuhan atau atas arahan Kerajaan Malaysia yang di luar kawalan syarikat.
- 4.2.2 Syarikat hendaklah mengesyorkan pelancongan alternatif, sebaiknya ke destinasi yang sama atau pelancongan lain. Sekiranya penumpang memutuskan untuk tidak menerima pelancongan alternatif, semua wang yang telah dibayar akan dibayar balik kepada penumpang selepas ditolak fi pentadbiran yang kena dibayar.
- 4.2.3 Jika keadaan memerlukan syarikat membatalkan lawatan disebabkan oleh kekurangan penumpang atau ketidakmampuan untuk memperoleh kemudahan pengangkutan atau penginapan, syarikat akan memulangkan semua wang yang telah dibayar dan juga membayar pampasan seperti yang berikut:

<i>Pembatalan Diterima</i>	<i>Caj pembatalan Bagi Setiap Orang</i>
8-14 hari bekerja sebelum tarikh berlepas	Bayaran balik penuh tambang pelancongan dan pampasan sebanyak RM 50.00
1-7 hari bekerja sebelum tarikh berlepas	Bayaran balik penuh tambang pelancongan dan pampasan sebanyak RM 75.00
Pada hari berlepas	Bayaran balik penuh tambang pelancongan dan pampasan sebanyak RM 1000.00 seorang

5. Dokumen Perjalanan

5.1 Tanggungjawab Anggota Pelancongan

Anggota pelancongan mestilah mempunyai-

- (a) pasport antarabangsa atau dokumen perjalanan diiktiraf yang lain yang sepatutnya sah bagi tempoh sekurang-kurangnya 6 bulan dari tarikh kepulangan semula ke negara asal.
- (b) visa yang perlu dan perakuan vaksinasi dan kesihatan yang dikehendaki oleh pelbagai pihak berkuasa negara yang hendak dilawati.

5.2 Tanggungjawab Syarikat

Syarikat mengakui janji untuk-

- (a) menasihati anggota pelancongan mengenai dokumen yang diperlukan;
- (b) mana-mana mungkin, syarikat akan membantu penumpang untuk memperoleh visa yang sesuai.

Walaupun bagaimanapun, syarikat tidak dapat menjamin kelulusan mana-mana permohonan visa.

5.3 Fi dan Caj Yang Relevan

Caj perkhidmatan dan fi visa hendaklah ditanggung sepenuhnya oleh anggota pelancongan

5.4 Penolakan Visa atau Dokumen Perjalanan

Jika atas apa-apa sebab, permohonan visa atau permit keluar yang perlu ditolak, tambang pelancongan selepas ditolak fi pentadbiran akan dibayar balik.

5.5 Penolakan Kemasukan

Syarikat tidak boleh dipertanggungjawabkan atau menanggung liabiliti bagi apa-apa perbelanjaan, bayaran ganti atau bayaran balik tambang pelancongan jika mana-mana anggota pelancongan tidak dibenarkan masuk atau dideportasikan oleh pihak berkuasa imigresen kerana memiliki barang yang menyalahi undang-undang atau memegang dokumen perjalanan yang tidak wajar atau sebab-sebab lain atau yang kelakuan dan aktiviti dianggap oleh kerajaan asing itu boleh mendatangkan keburukan.

6. Maklumat Lawatan dan Harga

- (1) Harga yang ditunjukkan ialah harga semasa pada masa penerbitan. Maklumat lawatan dan senarai harga merupakan sebahagian daripada brosur. Harga tertakluk kepada pertukaran yang disebabkan oleh kenaikan tambang kapal terbang, kos pengangkutan lain, kadar hotel, kadar pertukaran mata wang asing, cukai kerajaan dan sebagainya. Oleh itu, syarikat berhak menaikkan harga dengan syarat ia memberitahu pelanggan dengan sewajarnya sebelum pengesahan pelancongan dibuat.
- (2) Syarikat berwaad bahawa perkara-perkara yang berikut dimasukkan ke dalam tambang pelancongan:

- (a) Tiket kapal terbang pergi balik, tidak termasuk semua cukai lapangan terbang dan apa-apa cukai yang terpakai.
- (b) Penginapan hotel, berdasarkan:
 - (i) dasar berkongsi (dua orang sebilik):-
 - (ii) tambahan seorang (orang yang menginap bersendirian – orang itu hendaklah membayar tambahan seorang); dan
 - (iii) berkongsi tiga (tiga orang melancong bersama).

Bagi kumpulan yang terdiri daripada 3 orang, tempat penginapan adalah berdasarkan tiga orang berkongsi satu bilik dimana-mana berkenaan.

Tambang pelancongan kanak-kanak sebagaimana yang diiklankan adalah berdasarkan kanak-kanak yang berumur 2tahun tetapi tidak melebihi 12 tahun, yang berkongsi bilik kembar dengan dua orang dewasa.

- (c) Semua makanan, lawatan bersiar-siar dan perkara lain sebagaimana yang dinyatakan dalam jadual perjalanan.
 - (d) Semua lawatan bersiar-siar dan pemindahan adalah berdasarkan tempat duduk dalam bas.
- (3) Perkara-perkara yang tidak termasuk dalam tambang pelancongan ialah:
- (a) dobi;
 - (b) makanan dan minuman yang tidak terdapat dalam menu lazim;
 - (c) rombongan pilihan;
 - (d) upah mengangkat barang di lapangan terbang dan hotel; dan
 - (e) semua perkara persendirian

7. Bayaran Balik Untuk Perkhidmatan Yang Tidak Digunakan

Tiada bayaran balik atau pengurangan harga akan dibuat kepada mana-mana anggota berkenaan dengan tambang kapal terbang, penginapan, makanan, lawatan bersiar-siar, pengangkutan atau mana-mana perkhidmatan lain yang termasuk dalam tambang tetapi tidak digunakan oleh anggota pelancongan atas sebab peribadi.

8. Bagasi

Syarikat penerbangan ada memperuntukkan elaun bagasi percuma dan kuantum dan syaratnya mungkin berbeza antara satu syarikat kapal terbang dengan yang lain atau antara satu pihak berkuasa lapangan terbang dengan yang lain. Peraturan ini turut dipakai bagi bagasi yang dibawa sendiridi atas kapal terbang. Ejen pelancongan akan menasihati penumpang tentang syarat-syarat itu. Penumpang dikehendaki membeli perlindungan insurans yang mencukupi.

9. Kemungkinan Pertukaran

Jadual syarikat penerbangan atau keadaan tempatan mungkin memerlukan lawatan bersiar-siar, hotel dan laluan diubah. Jika ini berlaku, syarikat hendaklah membuat perkiraan alternatif bergantung kepada keadaan tempatan.

10. Hak Untuk Menolak Penempahan

Syarikat berhak untuk membatalkan atau menarik balik apa-apa jadual perjalanan, atau tempahan yang telah dibuat untuk pelanggan atau untuk enggan menerima atau mengekalkan seorang menjadi anggota pelancongan sekiranya dia didapati membahayakan kesihatan atau keselamatan, atau mengurangkan keselesaan atau keseronokan anggota yang lain dalam pelancongan itu. Syarikat juga berhak membatalkan tempahan jika atas apa-apa sebab, mana-mana pembawa, hotel atau kontraktor lain enggan untuk membenarkan mana-mana peserta menyertai pelancongan itu. Dalam mana-mana keadaan sedemikian tanggungjawab adalah semata-mata untuk memulangkan semula

kepada anggota pelancongan itu wang yang telah dibayar setelah ditolak amaun perkhidmatan yang telah digunakan dan fi perkhidmatan dan fi pembatalan.

11. Tanggungjawab Syarikat

Syarikat dan ejen bersekutunya hendaklah bertanggungjawab bagi perkhidmatan yang disediakan seperti pengangkutan, penginapan, hiburan dan makanan, sebagaimana yang ditunjukkan dalam brosur mereka. Syarikat hendaklah membayar pampasan yang sesuai yang ditetapkan oleh Pesuruhjaya mendapati perkhidmatan yang disediakan tidak seperti yang terdapat di dalam brosur dan perjanjian.

12. Insurans Perjalanan

Semua anggota pelancongan digalakkan membeli insurans perjalanan untuk melindungi diri mereka daripada sakit, kehilangan wang, pembatalan, kelewatan penerbangan atau kehilangan bagasi.