

### **TERMA & SYARAT PENERIMAAN TAWARAN PERKHIDMATAN UMRAH**

1. Pelanggan perlu menghubungi AL HIJJRAH VACATION SDN BHD untuk memastikan sekiranya masih ada kekosongan pada tarikh yang dipilih serta mendapat maklumat lengkap mengenai pakej tersebut.
2. Semasa berdaftar, pelanggan perlu menetapkan jenis bilik yang dikehendaki (Quad/Triple/Double). **Sekiranya menempah bilik berempat (Quad), pelanggan mesti mendaftar empat orang atau menunggu pelanggan lain untuk menumpang sekiranya ada. Sekiranya tidak ada, pelanggan akan dcaj mengikut kekosongan jenis bilik yang sedia ada.**
3. Jumlah kanak-kanak mestilah tidak melebihi 10% untuk satu PNR kumpulan. Jika melebihi 10% diskaun kanak-kanak tidak akan terpakai dan perlu membayar harga dewasa.
4. Setiap tempahan perlu disertakan dengan wang deposit sebanyak RM2,500 seorang termasuk bayaran visa. Bayaran penuh perlu dijelaskan selewat-lewatnya 60 hari sebelum tarikh penerbangan bagi mengelakkan pembatalan tiket.
5. Pembayaran boleh dibuat menggunakan wang tunai/perbankan atas talian/cek diatas nama AL HIJJRAH VACATION SDN BHD melalui nombor akaun BANK ISLAM : 0501 2010 0571 56. Pembayaran melalui pihak ketiga tidak diterima. Bukti pembayaran perlu diserahkan kepada pihak syarikat melalui Whatsapp: 016-6613424 atau email: [info@alhijrahvac.com](mailto:info@alhijrahvac.com)
6. Semua pakej umrah tertakluk kepada syarat kelulusan visa dari kerajaan Arab Saudi.
7. Aturcara perjalan dan lawatan yang ditawarkan tertakluk kepada perubahan SOP semasa oleh kerajaan Arab Saudi.
8. Setiap pelanggan diwajibkan mempunyai telefon pintar yang menyokong aplikasi Tawakkalna dan Eatmarna. Kedua-dua aplikasi ini wajib dimuat turun oleh pelanggan untuk digunapakai di Arab Saudi.
9. Setelah pengesahan umrah dibuat, sebarang perubahan kepada tempahan yang dipohon oleh pelanggan akan dikenakan caj pindaan RM300 seorang bagi setiap pindaan serta kos-kos yang terlibat kerana pindaan. Tiada perubahan yang boleh dibuat dalam masa 15 hari bekerja sebelum tarikh penerbangan.
10. Pihak AL HIJJRAH VACATION SDN BHD tidak boleh dipertanggungjawabkan atau menanggung kerugian bagi apa-apa perbelanjaan atau bayaran balik pakej umrah sekiranya pelanggan tidak dibenarkan keluar dan masuk negara oleh pihak imigresen kerana melanggar undang-undang Malaysia atau Arab Saudi.
11. Tiada bayaran balik atau pengurangan harga akan dibuat sekiranya pelanggan tidak menggunakan mana-mana perkhidmatan yang termasuk dalam pakej atas sebab peribadi.
12. Pelanggan yang memanjangkan tempoh tinggal di Arab Saudi untuk aktiviti,perjalan peribadi mesti mendapatkan kebenaran dari pihak AL HIJJRAH VACATION SDN BHD terlebih dahulu.

13. Harga yang ditunjukkan adalah harga pada masa penerbitan. Harga tertakluk kepada perubahan yang disebabkan oleh kenaikan pada kos penerbangan, kos pengangkutan, kos hotel, kadar pertukaran matawang asing, cukai kerajaan Arab Saudi dan Malaysia. Pihak AL HIJRAH VACATION SDN BHD berhak menaikkan harga pakej berdasarkan kenaikan harga kos semasa melalui notis makluman.
14. Sekiranya terdapat perubahan tarikh dan masa oleh syarikat penerbangan atau perubahan situasi semasa keadaan di Arab Saudi yang memerlukan kepada tambahan penginapan, pengangkutan dan jadual program, pengiraan alternatif kos tambahan akan dilaksanakan dan AL HIJRAH VACATION SDN BHD tidak boleh dipertanggungjawabkan ke atas kos tersebut.
15. Pihak AL HIJRAH VACATION SDN BHD berhak untuk membatalkan atau menarik balik sebarang tempahan dan jadual perjalan, atau enggan menerima seseorang menjadi pelanggan sekiranya dia didapati membahayakan keselamatan atau kesihatan, atau dia mengganggu keselesaan dan keseronokan pelanggan lain dalam kumpulan tersebut.
16. Pihak pengurusan AL HIJRAH VACATION SDN BHD berhak untuk menolak, mengubah, meminda, memadam atau menambah terma dan syarat yang dinyatakan atau menarik balik sebarang promosi pada bila-bila masa tanpa notis terlebih dahulu.

#### **PEMBATALAN DISEBABKAN FAKTOR LUAR KAWALAN SYARIKAT**

1. AL HIJRAH VACATION SDN BHD berhak membatalkan tempahan pakej umrah jika berlaku keadaan luar jangka dan memaksa seperti pandemik, bencana alam, perang, mogok, rusuhan atau atas arahan kerajaan Malaysia dan kerajaan Arab Saudi.
2. AL HIJRAH VACATION SDN BHD akan mengesyorkan tarikh alternatif yang sama nilai dengan pakej umrah yang ditempah oleh pelanggan.
3. Sekiranya pelanggan tidak menerima tawaran alternatif yang diberikan, semua wang yang telah dibayar akan dipulangkan kembali selepas ditolak caj berikut: Caj RM300 atau 15% seorang dari harga pakej (mengikut mana yang lebih tinggi) serta termasuk; Apa-apa caj penalti yang dikenakan oleh syarikat penerbangan atau; Sebarang bayaran yang telah dibayar oleh AL HIJRAH VACATION SDN BHD kepada mana-mana pembekal atau pihak ketiga.
4. Pelanggan yang berdaftar tertakluk kepada semua syarat-syarat pembatalan yang telah ditetapkan oleh AL HIJRAH VACATION SDN BHD