

Tarikh Efektif: 01 Mac 2024/ Effective Date: 01 March 2024

TERMA DAN SYARAT: PAKEJ UMRAH & ZIARAH

Setiap pengembara perseorangan (pengembara perseorangan atau free independent traveller [FIT]) dan/atau pengembara berkumpulan (pengembara berkumpulan) yang ingin membuat langganan pakej umrah dan ziarah (Pelanggan) adalah dinasihatkan supaya membaca dengan teliti **TERMA DAN SYARAT: PAKEJ UMRAH & ZIARAH (Terma dan Syarat)** ini sebelum bersetuju untuk melanggan pakej umrah dan ziarah yang ditawarkan oleh **Al Haramain Travel & Tour Sdn Bhd [202201001321 (1447018-H)] (Syarikat)**.

Sebaik sahaja Pelanggan membayar wang pendahuluan (deposit) dan/atau menandatangani persetujuan untuk melanggan pakej umrah & ziarah yang ditawarkan Syarikat, maka dengan itu Pelanggan telah terikat melalui kontrak dengan Syarikat dan dianggap telah membaca dan bersetuju dengan semua Terma dan Syarat ini.

1.0. WANG PENDAHULUAN (DEPOSIT)

- 1.1. Wang pendahuluan (deposit) adalah sebanyak **RM 1,000.00 (Ringgit Malaysia: Satu Ribu Sahaja)**

TERMS AND CONDITIONS: UMRAH & ZIARAH PACKAGE

Every individual traveler (free independent traveler [FIT]) and/or group traveler (group traveler) who wishes to subscribe to the umrah and ziarah package (Customer) is advised to carefully read the **TERMS AND CONDITIONS: UMRAH & ZIARAH PACKAGE** (Terms and Conditions) before agreeing to subscribe to the umrah and ziarah package offered by **Al Haramain Travel & Tour Sdn Bhd [202201001321 (1447018-H)] (Company)**.

Once the Customer pays the deposit and/or signs an agreement to subscribe to the umrah & ziarah package offered by the Company, the Customer is thereby bound by contract with the Company and deemed to have read and agreed to all these Terms and Conditions.

1.0. DEPOSIT

- 1.1. The deposit amount is **RM 1,000.00 (Malaysian Ringgit: One Thousand Only)** per person must be

bagi setiap orang mesti dibayar sebagai fi penempatan. Pembayaran deposit boleh dibuat oleh Pelanggan secara penuh sewaktu Pelanggan mendaftar dengan pihak Syarikat bagi langganan pakej umrah dan ziarah atau melalui kaedah seperti berikut: -

1.1.1. **RM 300.00 (Ringgit Malaysia: Tiga Ratus Sahaja)** hendaklah dibayar oleh Pelanggan sewaktu Pelanggan mendaftar dengan pihak Syarikat bagi langganan pakej umrah dan ziarah.

1.1.2. **RM 700.00 (Ringgit Malaysia: Tujuh Ratus Sahaja)** hendaklah dibayar oleh Pelanggan kepada Syarikat dalam tempoh tujuh (7) hari selepas pembayaran oleh Pelanggan seperti yang dinyatakan dalam fasal 1.1.1. di atas.

1.2. Baki pembayaran (bayaran penuh) hendaklah dijelaskan dalam masa empat belas (14) hari bagi pengembara perseorangan dan dua puluh satu (21) hari bagi pengembara berkumpulan sebelum tarikh

paid as a reservation fee. The deposit payment can be made by the Customer in full when registering with the Company for subscription to the umrah and ziarah package or through the following methods:

1.1.1. **RM 300.00 (Malaysian Ringgit: Three Hundred Only)** shall be paid by the Customer when registering with the Company for subscription to the umrah and ziarah package.

1.1.2. **RM 700.00 (Malaysian Ringgit: Seven Hundred Only)** shall be paid by the Customer to the Company within seven (7) days after payment by the Customer as stated in clause 1.1.1. above.

1.2. The balance payment (full payment) shall be settled within fourteen (14) days for individual travelers and twenty-one (21) days for group travelers before the flight date. Failure to comply with this requirement

penerbangan. Kegagalan mematuhi kehendak ini boleh mengakibatkan pembatalan dan perlucutan deposit.

2.0. CAJ PINDAAN

2.1. Apabila pengesahan telah dibuat, apa-apa perubahan yang ingin dibuat oleh Pelanggan kemudiannya kepada penempahan itu akan dikenakan caj pindaan sebanyak **RM 50.00 (Ringgit Malaysia: Lima Puluh Sahaja) seorang** bagi setiap perubahan oleh pengembara perseorangan dan **RM 250.00 (Ringgit Malaysia: Dua Ratus Lima Puluh Sahaja) seorang** bagi setiap perubahan oleh pengembara berkumpulan.

2.2. Tiada perubahan kepada tempahan boleh dibuat oleh Pelanggan melainkan seperti yang tertakluk kepada Terma dan Syarat ini dan perubahan seluruh tempahan merupakan pembatalan tempahan asal dan adalah tertakluk kepada caj pembatalan seperti ditakrifkan dalam dasar pembatalan Jadual Keempat Akta Industri

may result in cancellation and forfeiture of the deposit.

2.0. CAJ PINDAAN

2.1. Once confirmation has been made, any changes made by the Customer thereafter to the reservation will be subjected to an amendment fee of **RM 50.00 (Malaysian Ringgit: Fifty Only) per person for each change by individual travelers** and **RM 250.00 (Malaysian Ringgit: Two Hundred Fifty Only) per person for each change by group travelers**.

2.2. No changes to the reservation can be made by the Customer except as subject to these Terms and Conditions, and any changes to the entire reservation constitute a cancellation of the original reservation and are subject to cancellation fees as defined in the cancellation policy of Schedule Four of the Tourism Industry Act 1992.

Pelancongan 1992.

2.3. Walaubagaimanapun, apa-apa permintaan daripada mana-mana Pelanggan untuk membuat apa-apa perubahan supaya dapat pulang lebih awal atau kemudian daripada kumpulannya adalah tertakluk kepada syarat masing-masing Syarikat penerbangan.

3.0. CAJ PEMBATALAN (PEMBATALAN OLEH PELANGGAN)

3.1. Tertakluk kepada caj pembatalan yang telah dinyatakan di fasal 3.0 tersebut, sebarang pembatalan tempahan oleh Pelanggan perlu diserahkan kepada Syarikat secara bertulis (notis bertulis awal perlu diberikan kepada Syarikat melalui notis serahan yang telah dipersetujui di fasal 20.0 berikut).

3.2. Bagi pakej pelancongan pengembara berkumpulan

3.2.1. Jika Syarikat menerima notis bertulis untuk membatalkan tempahan bagi pakej pelancongan berkumpulan empat puluh

2.3. However, any requests from any Customer to make any changes in order to return earlier or later than their group are subjected to the respective terms of the airline company.

3.0. CANCELLATION FEE (CUSTOMER'S CANCELLATION)

3.1. Subject to the cancellation fees stated in clause 3.0 above, any cancellation of reservations by the Customer must be submitted to the Company in writing (early written notice must be given to the Company through the agreed delivery notice in clause 20.0 below).

3.2. For group travel packages

3.2.1. If the Company receives a written notice to cancel reservations for group travel packages forty-five (45) days or more before the

(45) hari atau lebih sebelum tarikh berlepas, fi pentadbiran sebanyak **RM 500.00** (*Ringgit Malaysia: Lima Ratus Sahaja*) atau **dua peratus (2%)** daripada tambang pelancongan (mengikut mana-mana yang lebih tinggi) setiap seorang akan dikenakan. Jika notis pembatalan diterima empat puluh empat (44) hari atau kurang sebelum tarikh berlepas, caj yang berikut akan terpakai (rujuk Jadual 3.2.1(a) di bawah):

Jadual 3.2.1(a)

Pembatalan Diterima	Caj Pembatalan
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

departure date, an administration fee of **RM 500.00 (Malaysian Ringgit: Five Hundred Only)** or **two percent (2%)** of the tour fare (whichever is higher) per person will be charged. If a cancellation notice is received forty-four (44) days or less before the departure date, the following fees will apply (refer to Schedule 3.2.1(a) below):

Schedule 3.2.1(a)

Cancellation Received	Cancellation Fee
22-44 working days before departure date	Forfeiture of tour deposit
15-21 working days before departure date	35% of tour fare
8-14 working days before departure date	50% of tour fare

3-7 hari bekerja sebelum tarikh berlepas	75% daripada tambang pelancongan
2 hari bekerja atau kurang sebelum tarikh berlepas	100% daripada tambang pelancongan

3.3. Bagi pakej pelancongan pengembara perseorangan atau FIT

3.3.1. Jika Syarikat menerima notis bertulis untuk membatalkan tempahan bagi pakej pelancongan berkumpulan tiga puluh (30) hari atau lebih sebelum tarikh berlepas, fi pentadbiran sebanyak **RM 500.00 (Ringgit Malaysia: Lima Ratus Sahaja)** atau **sepuluh peratus (10%)** daripada deposit pelancongan (mengikut mana-mana yang lebih rendah) setiap seorang akan dikenakan. Jika notis pembatalan diterima dua puluh sembilan (29) hari atau kurang sebelum tarikh berlepas, caj yang berikut akan terpakai (rujuk Jadual 3.3.1(a) di bawah):

3-7 working days before departure date	75% of tour fare
2 working days or less before departure date	100% of tour fare

3.3. For individual traveler or FIT travel packages

3.3.1. If the Company receives a written notice to cancel reservations for individual traveler or FIT travel packages thirty (30) days or more before the departure date, an administration fee of **RM 500.00 (Malaysian Ringgit: Five Hundred Only)** or **ten percent (10%)** of the tour deposit (whichever is lower) per person will be charged. If a cancellation notice is received twenty-nine (29) days or less before the departure date, the following fees will apply (refer to Schedule 3.3.1(a) below).

Jadual 3.3.1(a)

Pembatalan Diterima	Caj Pembatalan
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 sebelum tarikh berlepas	100% daripada tambang pelancongan

- 3.1. Pada setiap masa yang material, dasar pembatalan bagi setiap syarikat penerbangan bagi promosi tambang istimewa hendaklah terpakai sebagai tambahan kepada caj pembatalan seperti yang dinyatakan dalam **fasal 3.2.1, fasal 3.3.1, jadual 3.2.1(a) dan jadual 3.3.1(a)** di atas (Catatan: Tiket kapal terbang adalah terhad dan tertakluk kepada Terma dan Syarat ini dan Syarikat Penerbangan. Ia mungkin tidak boleh diendorkan, tidak boleh dikeluarkan semula, tidak boleh diberi bayaran balik

Schedule 3.3.1(a)

Cancellation Received	Cancellation Fee
15-29 working days before departure date	50% of tour deposit
8-14 working days before departure date	20% of tour fare
3-7 working days before departure date	40% of tour fare
2 working days before departure date	100% of tour fare

- 3.1. At any material time, the cancellation policy for each airline for special fare promotions shall apply in addition to the cancellation fees as stated in **clauses 3.2.1, 3.3.1, Schedule 3.2.1(a), and Schedule 3.3.1(a)** above (Note: Airline tickets are limited and subjected to these Terms and Conditions and the Airline Company's terms. They may not be endorsable, non-reroutable, non-refundable, and non-transferable. Any amendments to routes or travel dates are at the Customer's own risk. In any event,

dan tidak boleh dipindahkan laluan. Sebarang pemindaan kepada laluan atau pertukaran tarikh perjalanan adalah atas risiko Pelanggan sendiri. Dalam apa jua keadaan, Pelanggan bersetuju bahawa **Syarikat atau ejen bersekutunya tidak bertanggungjawab** atas apa-apa kerumitan yang timbul dan perbelanjaan tambahan yang tertanggung oleh Pelanggan).

3.2. Lain-lain caj tambahan yang perlu ditanggung oleh Pelanggan (jika perlu) adalah seperti berikut:

3.2.1. Bayaran visa penuh sekiranya permohonan dan bayaran visa telah dibuat (caj bergantung pada harga penuh dan lain-lain kos berkenaan permohonan visa).

3.2.2. **Bayaran RM 200.00 (Ringgit Malaysia: Dua Ratus Sahaja) dikenakan** sekiranya beg dan buku panduan tidak dipulangkan dalam keadaan sempurna (bagi yang menolak beg setelah pembelian).

the Customer agrees that **the Company or its affiliated agents are not liable** for any inconvenience incurred and additional expenses incurred by the Customer).

3.2. Other additional fees to be borne by the Customer (if necessary) are as follows:

3.2.1. Payment of the full visa fee is required once the visa application and visa fee payment have been made (charges depend on the full price and other related visa application costs).

3.2.2. **A payment of RM 200.00 (Malaysian Ringgit: Two Hundred Only) will be charged** if the bag and guidebook are not returned in perfect condition (for those who decline the bag after purchase).

3.2.3. **Pelucutan deposit RM 800.00 (*Ringgit Malaysia: Lapan Ratus Sahaja*)** sekiranya bayaran deposit tempahan tiket telah dilakukan (bergantung kepada tarikh sektor ketetapan penerbangan).

3.2.3. **Forfeiture of the deposit of RM 800.00 (Malaysian Ringgit: Eight Hundred Only)** if the ticket reservation deposit has been paid (depending on the flight sector's stipulated date).

4.0. PEMBATALAN OLEH SYARIKAT

- 4.1. Syarikat berhak membatalkan pakej yang ditawarkan jika berlaku sesuatu keadaan yang melampaui dan di luar kawalan yang munasabah seperti dan tidak terhad kepada bencana alam, keadaan cuaca melampau, kebakaran, pandemik, epidemik, perang, mogok, rusuhan, kekecohan awam, atau arahan Kerajaan Malaysia dan/atau Kerajaan negara destinasi yang berada di luar kawalan Syarikat.
- 4.2. Tertakluk kepada fasal 4.1 di atas, Syarikat akan mengesyorkan pakej alternatif. Antara alternatif yang akan ditawarkan oleh Syarikat adalah seperti dan tidak terhad kepada pakej ke destinasi yang sama atau destinasi lain. Sekiranya penumpang memutuskan untuk tidak menerima pakej alternatif itu, semua wang yang telah dibayar akan

4.0. CANCELLATION BY THE COMPANY

- 4.1. The Company reserves the right to cancel the offered package if circumstances beyond reasonable control occur such as but not limited to natural disasters, extreme weather conditions, fire, pandemics, epidemics, war, strikes, riots, public disturbances, or directives from the Malaysian Government and/or the Government of the destination country beyond the Company's control.
- 4.2. Subject to clause 4.1 above, the Company will recommend alternative packages. Among the alternatives that the Company will offer include but are not limited to packages to the same destination or other destinations. If passengers decide not to accept the alternative package, all payments made will be refunded to the passengers after deducting the

dipulangkan kepada penumpang selepas ditolak fi pentadbiran sebanyak **RM 500.00** (**Ringgit Malaysia: Lima Ratus Sahaja**) yang telah ditetapkan oleh Syarikat dan sebarang perkhidmatan oleh pihak ketiga yang telah dibayar oleh Syarikat.

- 4.3. 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 berikut (rujuk Jadual 4.2 (a) di bawah):

Jadual 4.2 (a)

Pembatalan Diterima	Caj Pembatalan
8-14 hari bekerja sebelum tarikh berlepas	Bayaran balik penuh tambang pelancongan dan pampasan sebanyak RM50.00
1-7 hari bekerja sebelum tarikh berlepas	Bayaran balik penuh tambang pelancongan dan pampasan sebanyak RM75.00

administration fee of **RM 500.00 (Malaysian Ringgit: Five Hundred Only)** as determined by the Company and any services paid for by the Company to third parties.

- 4.3. If circumstances require the Company to cancel a tour due to insufficient passengers or inability to secure transportation or accommodation facilities, the Company will refund all payments made and also provide compensation as follows (refer to Schedule 4.2(a) below):

Schedule 4.2(a)

Cancellation Received	Cancellation Fee
8-14 working days before departure date	Full refund of tour fare and compensation of RM50.00
1-7 working days before departure date	Full refund of tour fare and compensation of RM75.00
On the departure day	Full refund of tour fare and compensation of RM100.00

Pada hari berlepas	Bayaran balik penuh tambang pelancongan dan pampasan sebanyak RM100.00
--------------------	--

5.0. BUTIRAN PELANGGAN

- 5.1. Semasa penempahan pakej, semua butiran dan maklumat yang diberikan oleh Pelanggan kepada Syarikat adalah butiran dan maklumat yang akan digunakan oleh Syarikat bagi menyempurnakan tempahan pakej Pelanggan.
- 5.2. Pelanggan dikehendaki menyemak semua butiran dan maklumat yang diberikan sebelum membuat bayaran deposit dan **menandatangani persetujuan Terma dan Syarat ini bagi tempahan** pakej dan sekiranya tiada pembetulan dibuat, semua butiran dan maklumat yang diberi dianggap benar dan muktamad. Pada setiap masa material, Pelanggan tidak akan meletakkan tanggungjawab kepada Syarikat bagi sebarang kejadian, kesulitan dan/atau masalah yang timbul akibat daripada kesilapan butiran dan maklumat peribadi yang diberi Pelanggan.

5.0. CUSTOMER DETAILS

- 5.1. During package reservation, all details and information provided by the Customer to the Company are the details and information that will be used by the Company to complete the Customer's package reservation.
- 5.2. The Customer is required to review all details and information provided before making the deposit payment and **signing this Terms and Conditions agreement for package reservation** and if no corrections are made, all details and information provided are deemed correct and final. At any material time, the Customer will not hold the Company responsible for any incident, difficulties, and/or problems arising from errors in the details and personal information provided by the Customer.

5.3. Pelanggan bertanggungjawab untuk **mengisytiharkan tahap kesihatan** Pelanggan dengan tepat dan terperinci kepada Syarikat sebelum membuat tempahan. Syarikat berhak menolak tempahan Pelanggan sekiranya tahap kesihatan Pelanggan didapati membahayakan kesihatan dan keselamatan diri Pelanggan atau anggota lain dalam kumpulan. Pelanggan dengan ini mengaku janji untuk melepaskan Syarikat sepenuhnya dan menanggung rugi pihak Syarikat dan memastikan Syarikat ditanggung sepenuhnya pada setiap masa terhadap semua tuntutan, prosiding, kos atau ganti rugi yang berbangkit akibat kegagalan atau kecuaiian Pelanggan mematuhi tanggungjawab yang dinyatakan dalam fasal 5.3 ini, sebagaimana yang diputuskan secara muktamad.

5.4. Sekiranya Pelanggan memerlukan bantuan disebabkan tahap kesihatan Pelanggan, maka Pelanggan **diwajibkan membawa ahli keluarga lain** untuk membantu Pelanggan sepanjang perjalanan dan membawa sendiri peralatan bantuan seperti

5.3. The Customer is responsible for **accurately and comprehensively declaring the Customer's health condition** to the Company before making a reservation. The Company reserves the right to reject the Customer's reservation if the Customer's health condition is found to endanger the Customer's health and safety or the safety of other members in the group. The Customer hereby promises to fully release the Company and indemnify the Company and ensure that the Company is fully indemnified at all times against any claims, proceedings, costs, or damages arising from the Customer's failure or negligence to comply with the responsibilities stated in clause 5.3 herein, as conclusively determined.

5.4. If the Customer requires assistance due to the Customer's health condition, the Customer is **required to bring other family members** to assist the Customer throughout the journey and bring their own assistance equipment such as wheelchairs or the

kerusi roda atau ubat-ubatan Pelanggan. **Syarikat tidak boleh dipertanggungjawabkan untuk menjaga Pelanggan** secara peribadi dan sekiranya perlu, Syarikat berhak untuk mengenakan bayaran tambahan (penetapan bayaran tambahan adalah tertakluk secara penuh kepada pihak Syarikat) kepada Pelanggan untuk mengupah pihak ketiga bagi menjaga Pelanggan.

6.0. DOKUMEN PERJALANAN

- 6.1. Adalah menjadi tanggungjawab Pelanggan untuk menyediakan segala dokumen perjalanan (passport dan dokumen perjalanan yang diiktiraf bagi tempoh sah sekurang-kurangnya enam (6) bulan dari tarikh kepulangan semula ke negara asal) yang diperlukan oleh pihak Syarikat, syarikat penerbangan dan pihak berkuasa negara asal dan negara yang ingin dilawati bagi tujuan permohonan visa atau lain-lain tujuan perjalanan yang berkaitan.
- 6.2. Caj perkhidmatan dan fi visa adalah ditanggung sepenuhnya oleh Pelanggan. Jika atas apa-apa sebab, permohonan visa atau permit keluar yang

Customer's medications. **The Company cannot be held responsible for personally caring for the Customer** and if necessary, the Company reserves the right to impose additional charges (the determination of additional charges is fully subject to the Company) on the Customer to hire a third party to care for the Customer.

6.0. TRAVEL DOCUMENTS

- 6.1. It is the Customer's responsibility to prepare all travel documents (passport and recognized travel documents valid for a period of at least six (6) months from the date of return to the home country) required by the Company, airline companies, and authorities of the home country and countries to be visited for visa application purposes or other related travel purposes.
- 6.2. Service charges and visa fees are fully borne by the Customer. If for any reason, visa applications or exit permits required by the Customer are rejected, the

diperlukan oleh Pelanggan ditolak, Syarikat akan mengembalikan tambang selepas fi pentadbiran sebanyak **RM 500.00 (Ringgit Malaysia: Lima Ratus Sahaja)** yang ditetapkan oleh Syarikat telah ditolak.

- 6.3. Syarikat **tidak akan bertanggungjawab** atau menanggung liabiliti bagi apa-apa perbelanjaan, bayaran ganti atau bayaran balik tambang pelancongan jika mana-mana Pelanggan tidak dibenarkan ke luar negara oleh pihak berkuasa negara asal dan/atau dibenarkan masuk atau dihantar pulang oleh pihak berkuasa, imigresen negara yang dilawati kerana memiliki barangan yang menyalahi undang-undang atau memegang dokumen perjalanan yang tidak wajar atau tidak mempunyai dokumen perjalanan yang lengkap atau sebab-sebab lain atau kelakuan dan aktiviti Pelanggan yang dianggap boleh mendatangkan keburukan oleh pihak berkuasa negara asal atau negara yang dilawati itu.
- 6.4. Pelanggan dengan ini mengaku janji untuk melepaskan Syarikat sepenuhnya dan menanggung

Company will refund fare after the administration fee of **RM 500.00 (Malaysian Ringgit: Five Hundred Only)** determined by the Company has been deducted.

- 6.3. **The Company shall not be liable or responsible** for any expenses, compensation payments, or refunds of tour fare if any Customer is not allowed to leave the country by the authorities of the home country and/or is allowed to enter or be sent back by the authorities, immigration of the country visited because of possessing unlawful items or holding improper travel documents or not having complete travel documents or other reasons or the Customer's behavior and activities deemed detrimental by the authorities of the home country or the country visited.
- 6.4. The Customer hereby promises to fully release the Company and indemnify the Company and ensure

rugi pihak Syarikat dan memastikan Syarikat ditanggung sepenuhnya pada setiap masa terhadap semua tuntutan, prosiding, kos atau ganti rugi yang berbangkit akibat kegagalan atau kecuaiannya. Pelanggan mematuhi tanggungjawab yang dinyatakan dalam fasal 6.0 ini, sebagaimana yang diputuskan secara muktamad.

7.0. MAKLUMAT LAWATAN DAN HARGA PAKEJ

7.1. Harga semua pakej yang ditawarkan oleh Syarikat adalah mengikut nilai matawang Ringgit Malaysia (MYR) semasa. Oleh kerana kadar nilai matawang MYR yang sering berubah berbanding Dolar Amerika Syarikat (USD) dan Riyal Saudi (SAR) atau lain-lain matawang berkaitan, maka harga pakej yang ditawarkan oleh **Syarikat juga boleh berubah mengikut kadar penukaran nilai matawang MYR semasa berbanding nilai matawang asing tersebut** (perubahan harga pakej mengikut harga semasa).

7.2. **Harga pakej juga adalah tertakluk** kepada pertukaran yang disebabkan oleh kenaikan tambang

that the Company is fully indemnified at all times against any claims, proceedings, costs, or damages arising from the Customer's failure or negligence to comply with the responsibilities stated in clause 6.0 herein, as conclusively determined.

7.0. TOUR DETAILS AND PACKAGE PRICES

7.1. The prices of all packages offered by the Company are based on the Malaysian Ringgit (MYR) currency value. Due to the frequently changing exchange rates of MYR compared to the United States Dollar (USD) and Saudi Riyal (SAR) or other related currencies, **the prices of packages offered by the Company may also change according to the current exchange rate of MYR compared to those foreign currencies** (changes in package prices based on current prices).

7.2. **Package prices are also subject to changes** caused by increases in airfares, other transportation

kapal terbang, kos pengangkutan lain, kadar hotel, kadar pertukaran mata wang asing, cukai kerajaan dan sebagainya.

7.3. Syarat tambahan bagi fasal 7.1 dan 7.2 di atas, Syarikat berhak untuk mengubah mana-mana harga pakej setelah memberi notis tidak kurang dari 7 hari sebelum tarikh penerbangan kepada Pelanggan.

7.4. Tertakluk kepada fasal 7.1 sehingga 7.3 di atas, harga pakej adalah termasuk: -

7.4.1. Tiket kapal terbang pergi balik kelas ekonomi dari Lapangan terbang Antarabangsa Kuala Lumpur Terminal 1 (KLIA Terminal 1) dan/atau Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur Terminal 2 (KLIA Terminal 2).

7.4.2. Penginapan hotel, berdasarkan: 4/5 orang sebilik, 3 orang sebilik, 2 orang sebilik atau bilik berseorangan (bergantung pada pakej pilihan Pelanggan dan perbezaan harga berdasarkan jenis bilik yang dipilih oleh

costs, hotel rates, foreign currency exchange rates, government taxes, and so forth.

7.3. Subject to clauses 7.1 to 7.2 above, the Company reserves the right to change any package prices after giving notice of not less than 7 days before the flight date to the Customer.

7.4. Subject to clauses 7.1 to 7.3 above, the package prices include: -

7.4.1. Round-trip economy class air tickets from Kuala Lumpur International Airport Terminal 1 (KLIA Terminal 1) and/or Kuala Lumpur International Airport Terminal 2 (KLIA Terminal 2).

7.4.2. Hotel accommodation, based on: 4/5 persons per room, 3 persons per room, 2 persons per room, or single occupancy (depending on the Customer's choice of package and price

Pelanggan).

- 7.4.3. Menguruskan permohonan Visa Umrah bagi warganegara Malaysia dan Penduduk Tetap (tertakluk kepada kelulusan Kerajaan Arab Saudi).
- 7.4.4. Pengangkutan, makan dan minum, lawatan bersiar-siar dan perkara lain serta ibadah umrah sebagaimana yang dinyatakan dalam jadual perjalanan dan pakej yang ditawarkan (tertakluk kepada pindaan dan/atau perubahan dari masa ke masa).
- 7.4.5. Perlindungan Insurans Takaful berkelompok (umrah) bagi jemaah berumur 3 hingga 65 tahun pada hari penerbangan.
- 7.4.6. Wakil Syarikat (dari Malaysia) yang mengiringi dan Mutawwif/ Mutawwifah (di Madinah & Mekah) untuk membimbing jemaah bagi mengerjakan umrah dan lawatan.

differences based on the type of room chosen by the Customer).

- 7.4.3. Handling Umrah Visa applications for Malaysian citizens and Permanent Residents (subject to approval from the Saudi Arabian Government).
- 7.4.4. Transportation, meals and beverages, sightseeing tours, and other matters as well as umrah worship as stated in the itinerary and offered package (subject to amendments and/or changes from time to time).
- 7.4.5. Group Takaful Insurance protection (umrah) for pilgrims aged 3 to 65 years on the day of departure.
- 7.4.6. Company representative (from Malaysia) accompanying and Mutawwif / Mutawwifah (in Madinah & Makkah) to guide pilgrims in performing umrah and tours.

7.4.7. Beg travel, beg sandang, beg kasut, buku & kursus panduan umrah, 5 liter air zam-zam (*Syarikat tidak boleh dipertanggungjawabkan untuk mengganti sekiranya berlaku kehilangan atau kerosakan air zam-zam di atas apa-apa alasan sepanjang perjalanan dari Mekah dan/atau Madinah ke Malaysia).

7.5. Harga pakej adalah tidak termasuk

7.5.1. Semua cukai lapangan terbang dan apa-apa cukai terpakai.

7.5.2. Perkhidmatan di lapangan terbang (porter) dan di hotel.

7.5.3. Bayaran lebihan timbangan bagasi.

7.5.4. Tiket penerbangan domestik atau pengangkutan darat dari negeri tempat tinggal Pelanggan ke KLIA Terminal 1/KLIA Terminal 2.

7.4.7. Travel bags, garment bags, shoe bags, umrah guidebooks & courses, 5 liters of zam-zam water (*The Company cannot be held responsible for replacing if loss or damage of zam-zam water occurs for any reason throughout the journey from Makkah and/or Madinah to Malaysia).

7.5. Package prices do not include:

7.5.1. All airport taxes and any applicable taxes.

7.5.2. Services at the airport (porter) and at the hotel.

7.5.3. Excess baggage weight charges.

7.5.4. Domestic flight tickets or ground transportation from state customer's accommodation to KLIA Terminal 1/ KLIA Terminal 2.

- | | |
|---|---|
| <p>7.5.5. Proses mengendors dokumen permohonan di jabatan pendaftaran dokumen (JPN/Jabatan Agama/ dan mana mana jabatan dan/atau pihak berkuasa yang berkenaan) dan Kementerian Luar Wisma Putra.</p> | <p>7.5.5. Processing endorsement of documents at the document registration department (JPN/Religious Department/ and any relevant department and/or authority) and the Ministry of Foreign Affairs.</p> |
| <p>7.5.6. Tambahan caj visa bagi jemaah bukan warganegara Malaysia.</p> | <p>7.5.6. Additional visa fees for non-Malaysian citizens.</p> |
| <p>7.5.7. Dobi, Makanan dan minuman yang tidak terdapat dalam menu lazim, lawatan yang tidak termasuk dalam jadual perjalanan yang ditawarkan oleh Syarikat dan/atau berbentuk pilihan, perbelanjaan peribadi, kad sim telefon, dan semua perkara dan/atau perbelanjaan persendirian.</p> | <p>7.5.7. Laundry, food and beverages not included in the standard menu, excursions not included in the offered itinerary, personal expenses, phone SIM cards, and all personal items and/or expenses.</p> |
| <p>7.5.8. Penggantian bagasi/ barangan peribadi yang hilang dimana-mana lokasi sepanjang perjalanan dan sepanjang berada di Mekah dan Madinah (Jemaah perlu menjaga beg dan barangan peribadi masing-masing semasa di dalam perjalanan dan di Mekah dan</p> | <p>7.5.8. Replacement of lost baggage/personal items at any location during the journey and while in Makkah and Madinah (Pilgrims are responsible for their own bags and personal belongings during the journey and in Makkah and Madinah).</p> |

Madinah).

7.5.9. Makan minum semasa transit melainkan yang dinyatakan dalam jadual perjalanan.

7.5.10. Sebarang perubahan kadar matawang asing dan kenaikan harga tiket penerbangan, cukai lapangan terbang dan/atau surcaj bahan api.

7.5.11. Insurans bagi bagasi Pelanggan melainkan perlindungan Insurans yang telah ditetapkan oleh syarikat penerbangan (jika terpakai).

7.5.12. Sebarang caj penghantaran atau pengeposan kepada Pelanggan semasa berada di Mekah dan Madinah.

7.5.9. Meals during transit unless stated in the itinerary.

7.5.10. Any changes in foreign currency rates and increases in airfare, airport taxes, and/or fuel surcharges.

7.5.11. Insurance for customer baggage unless the airline-provided Insurance coverage (if applicable).

7.5.12. Any delivery or postage charges to customers while in Makkah and Madinah.

8.0. PERKHIDMATAN YANG TIDAK DIGUNAKAN

8.1. Tiada bayaran balik atau pengurangan harga akan dibuat kepada mana-mana Pelanggan berkenaan dengan tambang kapal terbang, penginapan, makanan, lawatan bersiar-siar, pengangkutan atau mana-mana perkhidmatan lain termasuk dalam

8.0. UNUSED SERVICES

8.1. No refund or price reduction will be made to any Customer regarding airfare, accommodation, meals, sightseeing tours, transportation, or any other services including in the fare that are not used by the Customer for personal reasons.

tambang yang tidak digunakan oleh Pelanggan atas sebab peribadi.

9.0. BAGASI

- 9.1. Syarikat penerbangan akan membuat peruntukan elaun bagasi percuma dan kuantum dan syaratnya adalah tertakluk dan berbeza antara satu syarikat penerbangan dengan yang lain dan/atau antara satu pihak berkuasa lapangan terbang dengan yang lain. Peraturan ini turut terpakai bagi bagasi yang dibawa sendiri di atas kapal terbang. Syarikat akan memaklumkan kepada Pelanggan tentang syarat berkenaan. Adalah menjadi tanggungjawab Pelanggan untuk membayar cas bagasi sekiranya berlaku lebihan timbangan bagasi oleh Pelanggan. **Syarikat tidak akan bertanggungjawab atas sebarang kehilangan atau kerosakan** semasa dalam tempoh perjalanan termasuk dimana- mana lokasi yang dilawati. **Sebarang pertukaran set bagasi** yang diterima adalah dalam tempoh 3 hari bekerja (jika perlu) dan kos pertukaran perlu ditanggung oleh Pelanggan.

9.0. BAGGAGE

- 9.1. The airline will provide allowances for free baggage and the amount and conditions are subject to and vary between different airlines and/or between different airport authorities. This regulation also applies to baggage carried on board the aircraft. The Company will inform the Customer of the relevant conditions. It is the Customer's responsibility to pay baggage charges if excess baggage weight occurs. **The Company will not be responsible for any loss or damage** during the journey, including at any visited locations. **Any exchange of received baggage sets** must be within 3 working days (if necessary), and the exchange cost must be borne by the Customer.

10.0. HOTEL & PENGINAPAN

10.1. Hotel penginapan adalah berdasarkan: 4/5 orang sebilik, 3 orang sebilik, 2 orang sebilik atau bilik secara berseorangan dan ia bergantung pada pakej pilihan Pelanggan dan harga pakej adalah berbeza bergantung kepada dasar bilik. Jarak dan taraf bintang hotel penginapan yang dilampirkan di dalam mana-mana iklan oleh Syarikat adalah berdasarkan maklumat yang diperolehi daripada pihak hotel dan adalah bertujuan sekadar rujukan. Penarafan hotel dan jumlah bintang mungkin berbeza dari satu negara ke negara yang lain. Polisi mengenai waktu kemasukan (*check-in*) dan keluar (*check-out*) hotel penginapan adalah tertakluk kepada polisi hotel yang ditawarkan oleh Syarikat.

10.2. Syarikat berhak secara penuh mengubah hotel penginapan dari hotel penginapan yang dinyatakan di dalam mana-mana iklan Syarikat kepada hotel penginapan yang lain di atas sebab-sebab yang antara lainnya dan tidak tertakluk kepada tiada kekosongan atau masalah kerosakan bilik dengan pemakluman notis awal kepada Pelanggan

10.0. HOTEL & ACCOMMODATION

10.1. Hotel accommodation is based on: 4/5 persons per room, 3 persons per room, 2 persons per room, or single occupancy and depends on the Customer's choice of package and package prices vary depending on room policy. The distance and star rating of the hotel accommodation attached in any Company advertisement are based on information obtained from the hotel and are for reference purposes only. Hotel ratings and the number of stars may vary from one country to another. Policies regarding hotel check-in and check-out times are subject to the hotel policies offered by the Company.

10.2. The Company reserves the right to fully change the hotel accommodation from the hotel stated in any Company advertisement to another hotel for reasons including but not limited to no availability or room damage, with prior notice to the Customer at least twelve (12) hours before the Customer's check-in date.

sekurang-kurangnya dua belas (12) jam dari tarikh Pelanggan mendaftar masuk ke hotel.

- 10.3. Syarikat akan berusaha sebaik mungkin untuk mendapatkan hotel penginapan ganti yang setaraf dengan hotel penginapan awal. Pelanggan bersetuju bahawa Syarikat tidak akan bertanggungjawab sekiranya hotel gantian yang ditawarkan oleh Syarikat tidak mempunyai penarafan yang sama seperti hotel penginapan awal sekiranya penukaran hotel adalah berpunca daripada sebab yang dinyatakan di bawah fasal 10.2 di atas.

11.0. ATURCARA PAKEJ

- 11.1. Walaupun Syarikat berusaha untuk memberikan perkhidmatan terbaik, namun Syarikat tidak memberi jaminan bahawa semua atur cara yang disediakan adalah tidak berisiko dan sesuai untuk semua peringkat umur atau individu yang mempunyai rekod kesihatan yang kurang baik. Pelanggan adalah dinasihatkan untuk sentiasa menjaga kesihatan diri dan mengamalkan sikap berhati-hati sepanjang mengikuti pakej yang dipilih. Pelanggan bersetuju

- 10.3. The Company will put the best effort to obtain equivalent substitute hotel accommodation as the original hotel. The Customer agrees that the Company will not be responsible if the substitute hotel offered by the Company does not have the same rating as the original hotel if the hotel change is due to reasons stated in clause 10.2 above.

11.0. ITINERARY PACKAGE

- 11.1. While the Company strives to provide the best service, the Company does not guarantee that all provided itineraries are risk-free and suitable for all age groups or individuals with poor health records. Customers are advised to always take care of their health and exercise caution while following the selected package. Customers agree that the Company will not be responsible if the Customer

bahawa Syarikat tidak akan bertanggungjawab sekiranya Pelanggan tidak boleh menikmati semua atur cara berikutan masalah dan komplikasi peribadi Pelanggan.

- 11.2. Atur cara perjalanan pakej yang diberikan kepada Pelanggan adalah sekadar rujukan sahaja. Atur cara perjalanan yang sebenar mungkin tidak sama dalam urutan seperti yang dilampirkan kerana perubahan cuaca dan keadaan trafik semasa lawatan, juga kerana keadaan yang di luar kawalan Syarikat seperti tidak mendapat keizinan lawatan oleh pemerintah negara yang dilawati atau lain-lain sebab yang membuatkan jadual perjalanan mengalami perubahan. Syarikat akan memaklumkan kepada Pelanggan sekiranya ada apa-apa perubahan berlaku di dalam atur cara perjalanan.
- 11.3. Jadual syarikat penerbangan atau keadaan tempatan mungkin memerlukan lawatan bersiar-siar, penginapan hotel dan laluan perjalanan diubah oleh Syarikat. Jika ini berlaku, Syarikat akan membuat perkiraan alternatif bergantung kepada keadaan

cannot enjoy all the itineraries due to personal problems and complications.

- 11.2. The travel itinerary provided to the Customer is for reference only. The actual travel itinerary may not be the same in sequence as attached due to weather changes and traffic conditions during the visit, as well as circumstances beyond the Company's control such as not obtaining visitation permits by the government of the visited country or other reasons that cause the travel schedule to change. The Company will inform the Customer if any changes occur in the travel itinerary.
- 11.3. The company's flight schedule or local conditions may require sightseeing visits, hotel accommodation, and travel routes to be altered by the Company. If this happens, the Company will make alternative estimates depending on local conditions.

tempatan.

11.4. Pelanggan bersetuju bahawa Syarikat tidak akan bertanggungjawab sekiranya Pelanggan tidak boleh menikmati semua atur cara berpunca daripada sebab yang dinyatakan di bawah fasal 11.2 dan 11.3 di atas.

11.4. Customers agree that the Company will not be responsible if the Customer cannot enjoy all the itineraries due to reasons stated under clauses 11.2 and 11.3 above.

12.0. INSURANS PERJALANAN

12.1. Perlindungan Insurans Takaful berkelompok (umrah) bagi jemaah berumur 3 hingga 65 tahun pada hari penerbangan adalah termasuk di dalam pakej yang ditawarkan oleh Syarikat. Polisi insurans ini akan membayar pampasan bagi Kecederaan Tubuh Badan akibat Kemalangan, yang mana kecederaan ini sepenuhnya dan bebas dari apa-apa sebab lain yang mengakibatkan Pelanggan mengalami hilang keupayaan atau menyebabkan Pelanggan perlu menjalani perubatan atau berlakunya kematian.

12.0. TRAVEL INSURANCE

12.1. Group Takaful Travel Insurance (umrah) coverage for pilgrims aged 3 to 65 years on the day of the flight is included in the package offered by the Company. This insurance policy will compensate for Bodily Injury resulting from Accidents, which injury is solely and free from any other cause resulting in the Customer's disability or causing the Customer's death during the Umrah journey.

Faedah-faedah	Amaun Perlindungan
Kematian Secara Tidak Sengaja (<i>Accidental Death</i>) / Hilang Keupayaan Kekal	RM 20,000.00

Benefits	Protection Amount
Accidental Death / Total Permanent Disablement	RM 20,000.00
Medical Expenses	RM 2,000.00

Menyeluruh (<i>Total Permanent Disablement</i>)	
Perbelanjaan Perubatan (<i>Medical Expenses</i>)	RM 2,000.00
Perbelanjaan Langsung Kematian (<i>Immediate Death Expenses</i>)	RM 1,000.00
Perlindungan Bagasi (<i>Baggage Cover</i>)	RM 2,000.00 (dengan had RM 400.00 setiap item)
Pembatalan atau Pemendekkan Perjalanan (<i>Cancellation or Curtailment</i>)	RM 2,000.00
Liabiliti Diri (<i>Personal Liability</i>)	RM 100,000.00
Faedah-faedah Hospitalisasi (<i>Hospitalisation Benefits</i>)	RM 5,000.00

** Polisi insuran ini tidak melindungi Pelanggan dari sakit/sakit sedia ada, kehilangan wang/ dokumen perjalanan diri, pemindahan perubatan/penghantaran jenazah, kelewatan perjalanan.

** Tuntutan dan syarat-syarat serta peraturan lain adalah tertakluk kepada syarat-syarat dan peraturan yang ditetapkan dan

Immediate Death Expenses	RM 1,000.00
Baggage Coverage	RM 2,000.00 (with a limit of RM 400.00 per item)
Cancellation or Curtailment	RM 2,000.00
Personal Liability	RM 100,000.00
Hospitalisation Benefits	RM 5,000

** This insurance policy does not cover the Customer for illness/pre-existing conditions, loss of money/travel documents, medical repatriation/repatriation of mortal remains, travel delays.

** Claims and terms and conditions as well as other regulations are subject to the terms and regulations stipulated and as required by the Insurance Company

sebagaimana dikehendaki oleh Syarikat Insurans.

- 12.1. Syarikat sangat menggalakkan Pelanggan untuk mengambil insurans perjalanan tambahan bagi mendapatkan perlindungan seperti yang dinyatakan di dalam Jadual Keempat Akta Industri Pelancongan 1992. Pelanggan boleh merujuk kepada Syarikat berkenaan jenis polisi insurans tambahan yang boleh ditawarkan.
- 12.2. Bagi Pelanggan yang tidak dilindungi Insurans Takaful berkelompok (umrah) iaitu bagi jemaah berumur bawah tiga (3) tahun dan atas enam puluh lima (65) tahun, Pelanggan adalah diwajibkan untuk mengambil insurans perjalanan pilihan yang ditawarkan oleh pihak Syarikat dengan tambahan bayaran yang ditanggung oleh Pelanggan.
- 12.3. Sekiranya Pelanggan memilih untuk tidak mengambil insurans perjalanan pilihan, Pelanggan Pelanggan perlu melampirkan notis bertulis dengan nyatakan sebab-sebab yang jelas tidak mengambil insurans perjalanan pilihan yang ditawarkan Syarikat bagi

- 12.1. The Company strongly encourages Customers to take out additional travel insurance to obtain protection as stated in Schedule Four of the Tourism Industry Act 1992. Customers may refer to the Company regarding the types of additional insurance policies that can be offered.
- 12.2. For Customers who are not covered by Group Takaful Travel Insurance (Umrah), i.e., for pilgrims aged below three (3) years and above sixty-five (65) years, Customers are required to take out optional travel insurance offered by the Company with additional payment borne by the Customer.
- 12.3. If Customers choose not to take out optional travel insurance, Customers must attach a written notice stating clear reasons for not taking out the optional travel insurance offered by the Company to avoid any disputes,

mengelakkan sebarang pertikaian.

12.4. Melainkan kecederaan tersebut adalah disebabkan sepenuhnya oleh pihak Syarikat, Pelanggan dengan ini mengaku janji untuk melepaskan Syarikat secara sepenuhnya dan menanggung rugi Syarikat dan memastikan Syarikat ditanggung sepenuhnya pada setiap masa terhadap semua tuntutan, prosiding, kos atau ganti rugi yang berbangkit akibat kecederaan dan/atau kehilangan upaya yang dialami oleh Pelanggan yang melebihi dan/atau yang tidak termasuk dalam kadar perlindungan insurans.

13.0. HAK SYARIKAT MENOLAK TEMPAHAN

13.1. Syarikat berhak untuk membatalkan atau menarik balik apa-apa jadual perjalanan, atau tempahan yang telah dibuat oleh Pelanggan atau untuk enggan menerima atau mengekalkan Pelanggan Pelanggan sebagai anggota pelancongan sekiranya Pelanggan Pelanggan didapati membahayakan kesihatan atau keselamatan, atau mengurangkan keselesaan atau keseronokan anggota yang lain dalam kumpulan pelancongan itu.

12.4. Unless such injury is solely caused by the Company, Customers hereby agree to indemnify the Company in full and to hold the Company harmless and to ensure that the Company is fully indemnified at all times against all claims, proceedings, costs, or damages arising from injuries and/or disabilities suffered by Customers that exceed and/or are not covered by the insurance coverage.

13.0. COMPANY'S RIGHT TO REJECT RESERVATIONS

13.1. The Company reserves the right to cancel or withdraw any travel schedule, or reservations made by Customers or to refuse to accept or retain Customers as members of the tour group if Customers are found to endanger health or safety, or reduce the comfort or enjoyment of other members in the tour group.

13.2. Syarikat juga berhak membatalkan tempahan jika atas apa-apa sebab, mana-mana pembawa, hotel atau kontraktor lain enggan untuk membenarkan mana-mana Pelanggan menyertai kumpulan pelancongan itu. Dalam mana-mana keadaan sedemikian, tanggungjawab Syarikat adalah semata-mata untuk memulangkan semula kepada Pelanggan wang yang telah dibayar setelah ditolak jumlah bayaran perkhidmatan yang telah digunakan, dan fi perkhidmatan yang telah ditetapkan oleh Syarikat.

14.0. TANGGUNGJAWAB SYARIKAT

14.1. Syarikat dan ejen bersekutunya akan bertanggungjawab bagi perkhidmatan yang disediakan seperti pengangkutan, penginapan, hiburan dan makanan, sebagaimana yang ditunjukkan dalam brosur Syarikat. Syarikat akan membayar pampasan yang sesuai yang ditetapkan oleh Pesuruhjaya Pelancongan sekiranya, selepas penyiasatan dibuat, Pesuruhjaya mendapati perkhidmatan yang disediakan tidak seperti yang

13.2. The Company also reserves the right to cancel reservations if for any reason, any carrier, hotel or other contractor refuses to allow any Customer to join the tour group. In any such event, the Company's liability is solely to refund to the Customer the money paid after deducting the amount of service charges used, and the service fee set by the Company.

14.0. COMPANY'S RESPONSIBILITY

14.1. The Company and its agents will be responsible for the services provided such as transportation, accommodation, entertainment, and meals, as indicated in the Company's brochure. The Company will pay appropriate compensation as determined by the Tourism Commissioner if, after an investigation is conducted, the Commissioner finds that the services provided are not as described in this Terms and Conditions brochure.

terdapat di dalam brosur Terma dan Syarat ini.

- 14.2. Pelanggan dengan ini mengaku janji untuk melepaskan Syarikat sepenuhnya dan menanggung rugi Syarikat serta memastikan Syarikat ditanggung sepenuhnya pada setiap masa terhadap semua tuntutan, prosiding, kos atau ganti rugi yang berbangkit akibat kegagalan atau kecuaiannya mana-mana pihak memenuhi tanggungjawab yang dinyatakan dalam Terma dan Syarat ini termasuk dan tidak terhad kepada kegagalan atau kecuaiannya pihak hotel, pembawa dan pihak penyedia perkhidmatan luar di negara yang dilawati.
- 14.3. Melainkan yang dinyatakan sebaliknya, Syarikat tidak akan bertanggungjawab kepada Pelanggan (termasuk tuntutan daripada pihak ketiga) untuk sebarang ganti rugi berbangkit, bersampingan, tidak langsung, punitif atau khas, termasuk kerugian komersial dan kehilangan keuntungan, walau bagaimanapun disebabkan yang secara langsung atau tidak langsung yang timbul di bawah Terma dan Syarat ini.

- 14.2. The Customer hereby agrees to fully release the Company and indemnify the Company and ensure that the Company is fully indemnified at all times against all claims, proceedings, costs, or damages arising from the failure or negligence of any party to fulfil the responsibilities stated in these Terms and Conditions including but not limited to the failure or negligence of hotels, carriers, and external service providers in the visited country.
- 14.3. Unless otherwise stated, the Company shall not be liable to the Customer (including claims from third parties) for any consequential, incidental, indirect, punitive, or special damages, including commercial losses and loss of profits, whether directly or indirectly arising under these Terms and Conditions.

15.0. PEMILIKAN HARTA INTELEK

- 15.1. Semua tajuk dan Hak Harta Intelek pihak Syarikat termasuk dan tidak terhad kepada logo dan/atau kenyataan yang dimiliki oleh pihak Syarikat ("Hak Harta Intelek") hendaklah pada setiap masa menjadi hak mutlak Syarikat dan fasal ini hendaklah terus hidup tanpa henti.
- 15.2. Pelanggan bersetuju bahawa Pelanggan tidak boleh menggunakan mana-mana logo, nama, penerangan dan/atau penyata Syarikat, bagi apa tujuan sekalipun tanpa kebenaran pihak Syarikat.
- 15.3. Pada setiap masa yang material, Pelanggan bersetuju untuk direkodkan dan membenarkan Syarikat terhadap hak penggambaran fotografi dan video yang berkaitan dengan aktiviti dalam pakej umrah & ziarah tersebut. Pelanggan bersetuju dan membenarkan hak penuh untuk Syarikat menggunakan rakaman fotografi dan video yang terhasil daripada penggambaran oleh pihak Syarikat, dan sebarang pengeluaran semula untuk kegunaan

15.0. INTELLECTUAL PROPERTY OWNERSHIP

- 15.1. All titles and Intellectual Property Rights of the Company including but not limited to logos and/or statements owned by the Company ("Intellectual Property Rights") shall at all times be the absolute right of the Company and this clause shall remain in effect indefinitely.
- 15.2. The Customer agrees that the Customer shall not use any logo, name, description, and/or statement of the Company, for any purpose whatsoever without the Company's permission.
- 15.3. At any material time, the Customer agrees to be recorded and permits the Company regarding the right to capture photography and video related to activities in the umrah & pilgrimage package. The Customer agrees and allows full rights to the Company to use the photographic and video recordings produced by the Company, and any reproductions for the Company's use.

Syarikat.

16.0. KERAHSIAAN DAN PENDEDAHAN MAKLUMAT

16.1. Pelanggan dengan ini bersetuju bahawa Pelanggan tidak boleh, tanpa mendapat kelulusan bertulis terlebih dahulu daripada Syarikat, membuat pendedahan awam atau mendedahkan kepada mana-mana orang, sebarang maklumat sulit yang didedahkan oleh Syarikat dan/atau berkenaan Syarikat termasuk Terma dan Syarat ini. Fasal 16.0 ini akan terus wujud tanpa henti.

17.0. CARA PEMBAYARAN

17.1. Setiap pembayaran sama ada wang pendahuluan (deposit) atau baki bayaran pakej atau bayaran tambahan lain-lain perlulah di bayar terus ke dalam akaun Syarikat:

Bank	Malayan Banking Berhad (Maybank)
Nama Pemegang Akaun	AL HARAMAIN TRAVEL AND TOUR SDN BHD
No. Akaun	5622 6357 9303

16.0. CONFIDENTIALITY AND DISCLOSURE OF INFORMATION

16.1. The Customer hereby agrees that the Customer shall not, without obtaining prior written approval from the Company, make public disclosure or disclose to any person, any confidential information disclosed by the Company and/or about the Company including these Terms and Conditions. This clause 16.0 shall remain in effect indefinitely.

17.0. PAYMENT METHOD

17.1. All payments, whether deposits or balance payments for packages or other additional payments, must be made directly into the Company's account:

Bank :	Malayan Banking Berhad (Maybank)
Account Holder Name	AL HARAMAIN TRAVEL AND TOUR SDN. BHD.
Account Number :	5622 6357 9303

- 17.2. Salinan slip bayaran perlu di berikan kepada Syarikat dan seterusnya Syarikat akan mengeluarkan resit/ invoice bayaran selepas pengesahan bayaran dengan pihak bank diperolehi.
- 17.3. Pelanggan perlu membayar terus ke akaun Syarikat seperti dinyatakan dan tidak sesekali membuat mana-mana bayaran sama ada wang pendahuluan (deposit) atau baki bayaran pakej atau bayaran tambahan lain-lain kepada Pegawai Pemasaran (Ejen) lantikan Syarikat. Syarikat tidak akan bertanggungjawab sekiranya Pelanggan membuat sebarang bayaran ke mana-mana akaun lain selain daripada akaun Syarikat yang dinyatakan.
- 17.4. Sekiranya Pelanggan membuat bayaran menggunakan draf bank atau cek persendirian, Syarikat berhak menahan penempahan pakej dan resit/ inois pengesahan bayaran sehingga penunaian bayaran selesai. Syarikat juga tidak akan bertanggungjawab sekiranya pakej yang ditempah Pelanggan habis dijual berikutan kelewatan penunaian bayaran Pelanggan yang dibuat melalui
- 17.2. A copy of the payment slip must be provided to the Company and subsequently, the Company will issue a receipt/invoice after confirmation of payment with the bank is obtained.
- 17.3. Customers must make payments directly into the Company's account as stated and must not make any payments, whether deposits or balance payments for packages or other additional payments to any Marketing Officer (Agent) appointed by the Company. The Company shall not be liable if Customers make any payments to any other account other than the Company's account as stated.
- 17.4. If Customers make payments using bank drafts or personal cheques, the Company reserves the right to withhold package reservations and payment confirmation receipts/invoices until payment clearance is obtained. The Company shall also not be liable if packages reserved by Customers are sold out due to delays in payment clearance made by Customers through bank drafts or personal cheques.

draf bank atau cek persendirian.

17.5. Syarikat juga berhak untuk menolak pembayaran secara cek persendirian atau draf bank sekiranya pembayaran yang dibuat Pelanggan adalah hampir dengan tarikh penerbangan dan memerlukan bayaran segera.

18.0. PEGUBAHSUAIAN, PERUBAHAN & PINDAAN

18.2. Pihak Syarikat mempunyai hak untuk membuat sebarang pengubahsuaian, perubahan dan/atau pindaan terhadap mana-mana fasal di bawah Terma dan Syarat ini tanpa persetujuan bertulis dari pihak Pelanggan.

19.0. KEBOLEHASINGAN

19.2. Jika mana-mana peruntukan di dalam Terma dan Syarat ini atau sebahagiannya menjadi tidak sah, menyalahi undang-undang atau tidak boleh dikuatkuasakan di bawah mana-mana undang-undang, kesahihan, pengesahan, dan penguatkuasaan, peruntukan yang tinggal tidak akan terjejas atau berkurang.

17.5. The Company also reserves the right to reject payment by personal cheques or bank drafts if payments made by Customers are close to the flight date and requires immediate payment.

18.0. AMENDMENTS, MODIFICATIONS & CHANGES

18.2. The Company reserves the right to make any modifications, changes, and/or amendments to any clause under these Terms and Conditions without the written consent of the Customer.

19.0. SEVERABILITY

19.2. If any provision in these Terms and Conditions or any part thereof becomes invalid, illegal, or unenforceable under any law, the validity, legality, and enforceability of the remaining provisions shall not be affected or diminished.

19.3. Walau apa pun peruntukan yang terdahulu, Pelanggan dan Syarikat dengan serta-merta hendaklah berunding atas dasar suci hati berkenaan Terma dan Syarat suatu peruntukan untuk menggantikan peruntukan yang didapati tidak sah, menyalahi undang-undang atau tidak boleh dikuatkuasakan.

20.0. NOTIS

20.2. Sebarang notis, kenyataan, tuntutan atau komunikasi yang perlu diberikan di bawah Terma dan Syarat ini mestilah secara bertulis dan mestilah disampaikan kepada Syarikat secara sendiri atau dihantar melalui pos berdaftar atau e-mel kepada alamat (atau alamat lain yang diberikan notis oleh Syarikat selaras dengan fasal ini) seperti yang dinyatakan di bawah.

Untuk Syarikat:

Nama : **AL HARAMAIN TRAVEL & TOURS SDN BHD**
KPK/LN : 10507
202201001321 (1447018-H)
Alamat : **5-15-02 (TINGKAT 1) 5-15-03 (TINGKAT 2) ,**

19.3. Notwithstanding any provisions to the contrary, the Customer and the Company shall promptly and in good faith negotiate regarding the Terms and Conditions of a provision to replace any provision found to be invalid, illegal, or unenforceable.

20.0. NOTICES

20.2. Any notice, statement, claim, or communication required under these Terms and Conditions shall be in writing and shall be delivered to the Company personally or sent by registered mail or email to the address (or other address notified by the Company in accordance with this clause) as stated below.

For the Company:

Name : **AL HARAMAIN TRAVEL & TOURS SDN BHD**
KPK/LN : 10507
202201001321 (1447018-H)
Address : **5-15-02 (TINGKAT 1) 5-15-03 (TINGKAT 2) ,**

**JALAN MEDAN PUSAT BANDAR 8A,
BANGI SENTRAL,
43650, BANDAR BARU BANGI,
SELANGOR**

Telefon : **03-89229474**
E-mel : **legaldepartment.alharamain@gmail.com**

**JALAN MEDAN PUSAT BANDAR 8A,
BANGI SENTRAL,
43650, BANDAR BARU BANGI,
SELANGOR**

Phone : **03-89229474**
Email : **legaldepartment.alharamain@gmail.com**

21.0. PENTADBIRAN UNDANG-UNDANG

- 21.1. Terma dan Syarat ini akan ditadbir oleh dan ditafsirkan selaras dengan undang-undang Malaysia.
- 21.2. Pihak Pelanggan dan Syarikat memahami dan akur bahawa Perjanjian ini adalah tertakluk kepada Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (PDPA) dan juga semua akta-akta dan undang-undang yang berkaitan.

22.0. PENYELESAIAN PERTIKAIAN

- 22.1. Pelanggan dan Syarikat hendaklah, dengan niat baik, cuba untuk menyelesaikan secara baik apa-apa pertikaian atau perbezaan yang timbul daripada atau berkaitan Terma dan Syarat ini dalam tempoh tiga puluh (30) hari (atau mana-mana tempoh yang

21.0. LEGAL ADMINISTRATION

- 21.1. These Terms and Conditions shall be governed by and construed in accordance with the laws of Malaysia.
- 21.2. The Customer and the Company understand and agree that this Agreement is subject to the Personal Data Protection Act 2010 (PDPA) and all related acts and regulations.

22.0. DISPUTE RESOLUTION

- 22.1. The Customer and the Company shall, in good faith, attempt to resolve any disputes or differences arising from or related to these Terms and Conditions within thirty (30) days (or any period deemed appropriate by

dirasakan sesuai oleh Syarikat) selepas notis pertikaian atau perbezaan diterima oleh pihak yang satu lagi.

- 22.2. Sekiranya Pelanggan dan Syarikat gagal menyelesaikan pertikaian dan atau perbezaan seperti fasal di 22.1 di atas, pertikaian atau perbezaan tersebut itu hendaklah diselesaikan melalui Mahkamah Malaysia.
- 22.3. Pelanggan dan Syarikat bersetuju bahawa kos bagi mematuhi fasal ini akan ditanggung secara sendiri dan berasingan oleh pihak Pelanggan dan Syarikat.
- 22.4. Pada setiap masa yang material, Pelanggan bersetuju bahawa Pelanggan adalah terikat dengan tanggungjawab kerahsiaan dan tidak akan menyebarkan sebarang maklumat berkenaan Syarikat dan atau Terma dan Syarat ini ketika Pelanggan dan Syarikat berada di dalam proses penyelesaian pertikaian seperti yang dinyatakan di atas.

the Company) after notice of the dispute or difference is received by the other party.

- 22.2. If the Customer and the Company fail to resolve the dispute and/or difference as per clause 22.1 above, the dispute or difference shall be resolved through the courts of Malaysia.
- 22.3. The Customer and the Company agree that the costs to comply with this clause shall be borne separately and individually by the Customer and the Company.
- 22.4. At any material time, the Customer agrees that the Customer is bound by confidentiality and shall not disclose any information regarding the Company and/or these Terms and Conditions while the Customer and the Company are in the dispute resolution process as stated above.

23.0. HUBUNGAN ANTARA PELANGGAN DAN SYARIKAT

23.1. Tiada apa-apa jua dalam Terma dan Syarat ini disifatkan sebagai mewujudkan kerjasama antara Pelanggan dan Syarikat. Tiada apa-apa dalam Terma dan Syarat ini bertujuan untuk mewujudkan (atau akan ditafsirkan sebagai mewujudkan) pengaturan eksklusif antara Pelanggan dan Syarikat. Pihak Syarikat tidak boleh dihalang daripada membuat kontrak atau sebaliknya sebarang bentuk atau cara transaksi dengan mana-mana pihak ketiga.

24.0. DATA PERIBADI

24.1. Dengan memberikan data peribadi Pelanggan kepada Syarikat, Pelanggan dengan ini membenarkan Syarikat menggunakan data tersebut untuk tujuan pemasaran, termasuk tetapi tidak terhad kepada aktiviti promosi, pengiklanan dan kempen pemasaran langsung. Data peribadi yang dikumpul boleh digunakan untuk menghantar maklumat kepada Pelanggan tentang produk, perkhidmatan, tawaran istimewa dan komunikasi pemasaran oleh Syarikat.

23.0. RELATIONSHIP BETWEEN THE CUSTOMER AND THE COMPANY

23.1. Nothing in these Terms and Conditions shall be construed as creating a partnership between the Customer and the Company. Nothing in these Terms and Conditions is intended to establish (or shall be construed as establishing) an exclusive arrangement between the Customer and the Company. The Company shall not be prevented from entering into contracts or otherwise transacting with any third party in any form or manner.

24.0. PERSONAL DATA

24.1. By providing personal data to the Company, the Customer hereby authorizes the Company to use such data for marketing purposes, including but not limited to promotional activities, advertising, and direct marketing campaigns. The personal data collected may be used to send information to the Customer about products, services, special offers, and marketing communications by the Company.

24.2. Syarikat mungkin menggunakan penyedia perkhidmatan pihak ketiga untuk tujuan seperti, tetapi tidak terhad kepada, penyimpanan data, sokongan IT, pemprosesan pembayaran, perincian analitik, pemasaran dan sokongan pelanggan. Syarikat akan mengambil langkah yang munasabah untuk memastikan bahawa mana-mana pihak ketiga yang terlibat untuk pemprosesan data mematuhi langkah perlindungan dan keselamatan data yang ketat. Kontrak dengan pihak ketiga termasuk peruntukan untuk melindungi kerahsiaan dan integriti data peribadi Pelanggan.

25.0. KESELURUHAN PERJANJIAN

25.1. Segala terma serta dokumen yang berkenaan dengan Terma dan Syarat ini telah dipersetujui di antara Pelanggan dan Syarikat kepada perkara yang tertakluk dalam Terma dan Syarat ini dan menggantikan semua perjanjian sebelumnya (jika ada) antara Pelanggan dan Syarikat berkenaan perkara ini, sama ada bertulis atau lisan.

24.2. The Company may use third-party service providers for purposes such as, but not limited to, data storage, IT support, payment processing, analytics, marketing, and customer support. The Company will take reasonable steps to ensure that any third parties involved in data processing comply with strict data protection and security measures. Contracts with third parties include provisions to protect the confidentiality and integrity of the Customer's personal data.

25.0. ENTIRE AGREEMENT

25.1. All terms and documents related to these Terms and Conditions have been agreed upon between the Customer and the Company with respect to the matters covered in these Terms and Conditions and supersede all prior agreements (if any) between the Customer and the Company regarding these matters, whether written or oral.

25.2. Adalah dengan ini dipersetujui dan diakui bahawa Terma dan Syarat ini dan dokumen berkenaan kepada Terma dan Syarat ini dan apa-apa tambahan atau pindaan kepadanya hendaklah dibaca bersama dan menjadi sebahagian daripada Terma dan Syarat ini.

"Menyantuni Jemaah Kemuliaan Kami"

25.2. It is hereby agreed and acknowledged that these Terms and Conditions and documents related to these Terms and Conditions and any additions or amendments thereto shall be read together and form part of these Terms and Conditions.

"Serving the Pilgrims is Our Honour "