



PT. VAUZA TAMMA ABADI

IBADAH UMROH DAN HAJI PLUS



Kantor Pusat : Jl. Kauman No. 21 Malang Telp. (0341) 365577 / 365639 email : vauza.tamma@gmail.com / vauza_tamma@gmail.com

Syarat Dan Kondisi Umrah

1. Klausul ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan (atau Perjanjian) yang ditetapkan oleh PT. Vauza Tamma Abadi (selanjutnya disebut “Penyelenggara”) dalam pelaksanaan layanan perjalanan Umrah.
2. Peserta (selanjutnya disebut “Jamaah”) menyatakan telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh isi klausul ini sebelum melakukan pendaftaran atau pembayaran terkait program perjalanan Umrah.
3. Formulir Pendaftaran Umrah diisi lengkap sesuai dengan data yang diperlukan dan diserahkan maksimal 45 hari sebelum tanggal keberangkatan.
4. Pada saat mengembalikan formulir pendaftaran umrah, jamaah menyerahkan uang muka pendaftaran sebesar Rp 5.000.000,- per orang, membayar uang muka berarti menyetujui segala syarat dan ketentuan di bawah ini.
5. Dokumen sebagai persyaratan pendaftaran diserahkan paling lambat H-30 hari sebelum tanggal keberangkatan, yaitu Fotokopi KK, Fotokopi KTP, serta data pendukung (Buku Nikah/Akta Kelahiran/Ijazah). Bagi yang sudah memiliki paspor hanya dibutuhkan Paspor serta KTP.
6. Jamaah harus sudah memiliki paspor saat pendaftaran, atau selambat-lambatnya H-30 hari sebelum keberangkatan.
7. Jika jamaah sudah pernah memiliki paspor wajib menyertakan data paspor lama.
8. Pelunasan biaya paket paling lambat H- 40 hari sebelum tanggal keberangkatan.
9. Bagi jamaah umrah plus atau side trip, formulir pendaftaran beserta dokumen diserahkan 6 (enam) minggu sebelum tanggal keberangkatan.
10. Nama yang tercantum di paspor harus terdiri dari 2 kata atau lebih, apabila belum penambahan nama di paspor (dapat diproses sendiri di kantor imigrasi dan diserahkan paling lambat 3 (tiga) minggu sebelum tanggal keberangkatan).
11. Jamaah yg sudah menyetorkan paspor dan jangka waktu kadaluarsa masih lama dilarang memperbarui paspor tanpa ada kesepakatan dengan pihak travel.
12. Penyelenggara bertanggung jawab dalam menyediakan layanan utama seperti pendaftaran, pengurusan dokumen perjalanan (visa umroh, visa Dubai, dan visa Haji) selain visa tersebut pendaftar wajib untuk mengurus sendiri, serta koordinasi jadwal perjalanan sesuai paket yang ditawarkan.
13. Penyelenggara akan berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan terbaik dan berkoordinasi dengan berbagai pihak ketiga terkait.
14. Penyelenggara hanya bertanggung jawab atas kerugian atau kendala yang timbul karena kelalaian yang dapat dibuktikan dengan jelas berasal dari Penyelenggara.
15. Biaya paket umrah sewaktu-waktu dapat berubah dikarenakan perubahan valuta asing USD atau dikarenakan tarif penerbangan, hotel, dan lain-lain.
16. Itinerary yang ada dapat berubah mengikuti kondisi yang terjadi di lapangan.
17. Layanan akomodasi (hotel), transportasi (maskapai penerbangan), dan layanan pendukung lainnya dikelola oleh pihak ketiga yang bekerja sama dengan Penyelenggara. Segala ketentuan, peraturan, maupun persyaratan khusus yang ditetapkan oleh pihak ketiga tersebut adalah di luar kontrol Penyelenggara.



PT. VAUZA TAMMA ABADI

IBADAH UMROH DAN HAJI PLUS



Kantor Pusat : Jl. Kauman No. 21 Malang Telp. (0341) 365577 / 365639 email : vauza.tamma@gmail.com / vauza_tamma@gmail.com

18. Bintang/Rating yang terdapat di google/situs booking tidak sama dengan Bintang Kelas hotel tersebut. Bintang yang ditulis dalam paket merupakan Kelas Kemewahan Hotel, sedangkan Bintang/Rating yang terdapat di google/situs booking adalah Rating penilaian dari pengunjung hotel tersebut.

19. Jika berkenan dan ingin memastikan kualitas serta kenyamanan hotel yang ditawarkan sebelum mendaftar, jamaah dipersilahkan mengecek review hotel yang ditawarkan di dalam paket, bisa melalui google atau situs-situs booking hotel.

20. Pengaturan kamar/*roomlist* sepenuhnya diatur dan dilakukan oleh PT. Vauza Tamma Abadi yang berisikan 4 orang(*quad*). Jika jamaah ingin *upgrade* menjadi bertiga (*triple*) atau berdua (*double*) dapat memilih rekan sekamar sendiri (*mahram*) dengan biaya tambahan yang disesuaikan.

21. Upgrade kamar yang dimaksud adalah upgrade privacy, bisa jadi ukuran kamar triple dan double akan lebih kecil daripada kamar quad. Hal ini dikarenakan kami mengikuti aturan standarisasi upgrade kamar yang berlaku di hotel mekkah dan madinah. Penentuan jenis kamar sepenuhnya merupakan wewenang pihak hotel, tergantung ketersediaan saat check in (mohon dipahami dan ditandatangani bagian ini untuk jamaah yang memilih upgrade sekamar berdua atau bertiga).

22. Jenis bed dan jenis kamar yang di dapat oleh jamaah termasuk ukuran kamar adalah sepenuhnya wewenang hotel. Travel hanya membantu mengatur komposisi kamar quad, triple atau double sesuai paket yang di pilih. Untuk standar kamar di Saudi berbeda dengan negara lain. Memesan kamar double, bukan berarti kamar quad yang diisi 2 orang, namun kamar double akan mendapat kamar yang biasanya lebih kecil ukurannya. Atau sebaliknya bisa jadi double mendapat kamar quad namun tetap diisi dua orang. Double (Sekamar berdua), Triple (sekamar bertiga).

23. Ukuran bed adalah standar single bed, tidak ada kingsize atau ukuran lain selain single bed.

24. Fasilitas dan jumlah bed yang didapat sesuai ketersediaan hotel.

25. Bagi jamaah yang pindah ke paket lain setelah H-45 hari keberangkatan akan dikenakan biaya sesuai dengan biaya yang sudah dikeluarkan travel kepada vendor.

26. Segala bentuk komplain mengenai ukuran kamar dan jenis bed akan kami bantu sampaikan dan sepenuhnya menjadi wewenang pihak hotel. Marah-marah kepada pihak travel adalah salah sasaran karena hotel sepenuhnya merupakan wewenang pihak ketiga (*managemen hotel*).

27. Segala bentuk komplain terkait makanan hotel harus langsung disampaikan kepada pihak hotel. Layanan makanan adalah tanggung jawab penuh dari pihak hotel dan berada di luar kewenangan agen travel. Jikalau ada komplain bisa disampaikan kepada pihak travel dengan santun dan akan dibantu menyampaikan ke hotel yang bersangkutan

28. Dikarenakan keadaan sudi yang tidak menentu dan maraknya calo hotel dan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pihak hotel di sudi, maka tindakan penyelamatan jamaah yang dilakukan oleh pihak travel untuk menghindari jamaah terlantar adalah memindahkan hotel awal ke hotel lain yang setaraf atau upgrade dari hotel sebelumnya.

29. Penyelenggara tidak bertanggung jawab atas segala kejadian diluar kendali yang disebabkan oleh pihak ketiga seperti:

a. Pembatalan atau perubahan jadwal penerbangan yang menyebabkan ketidaknyamanan jamaah yang dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan.

b. Permasalahan teknis, operasional, atau force majeure pada fasilitas hotel atau fasilitas akomodasi lainnya yang disebabkan oleh pihak ketiga.

c. Gangguan, kelalaian, maupun ketidaknyamanan yang disebabkan oleh pihak ketiga lain seperti transportasi lokal, perusahaan asuransi, atau operator layanan tambahan.



PT. VAUZA TAMMA ABADI

IBADAH UMROH DAN HAJI PLUS

Kantor Pusat : Jl. Kauman No. 21 Malang Telp. (0341) 365577 / 365639 email : vauza.tamma@gmail.com / vauza_tamma@gmail.com

- d. Perubahan yang disebabkan oleh kondisi tidak terduga seperti kondisi politik, sosial, ekonomi, teknologi, lingkungan, dan hukum yang terjadi di wilayah tersebut.
- e. Untuk pengaduan barang hilang maksimal dilakukan pada hari H kedatangan, kehilangan yg disebabkan oleh pihak ketiga, pihak travel hanya membantu untuk menjembatani pengaduan, segala kehilangan dan kerusakan yg disebabkan oleh pihak ketiga bukan merupakan tanggung jawab pihak travel. Namun jika kehilangan disebabkan oleh pihak travel, maka travel akan bertanggung jawab sepenuhnya dan memberikan biaya penggantian dengan total klaim maksimal 3 juta rupiah.
30. Penyelenggara akan membantu melakukan mediasi dan koordinasi dengan pihak ketiga terkait, namun tidak berkewajiban menanggung kerugian materiil maupun immateriil yang dialami Jamaah akibat permasalahan yang timbul dari pihak ketiga.
31. Apabila Jamaah mengalami kendala yang disebabkan oleh pihak ketiga, Jamaah wajib terlebih dahulu mengajukan pengaduan secara langsung kepada pihak ketiga tersebut. Penyelenggara dapat membantu melakukan mediasi untuk mencari solusi terbaik.
32. Jika upaya mediasi tidak membuahkan hasil, penanganan sengketa akan merujuk pada ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia, dengan terlebih dahulu mengusahakan penyelesaian secara musyawarah dan kekeluargaan.
33. Segala perselisihan yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah akan diselesaikan melalui jalur hukum pada yurisdiksi pengadilan yang berwenang di wilayah hukum [Malang atau Jakarta.]
34. Jamaah yang berniat membatalkan keikutsertaan perjalanan umrah, harus menyampaikan pembatalannya secara tertulis kepada PT. Vauza Tamma Abadi, dan adapun rincian biaya pembatalan adalah sebagai berikut:
- a. Sejak tanggal pendaftaran hingga 55 hari sebelum keberangkatan, DP Kembali 50%.
 - b. 50 hari sebelum keberangkatan uang DP hangus.
 - c. Pembatalan, pindah tanggal keberangkatan Pindah paket lain, atau pindah tangan yang dilakukan 45 hari sebelum tanggal keberangkatan dikenakan biaya administrasi sebesar biaya yang sudah dikeluarkan travel kepada vendor. Sedangkan untuk pindah tangan, yang bersangkutan wajib memiliki paspor aktif.
35. Pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh jamaah dan tidak sesuai dengan kesepakatan dan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak travel VAUZA TAMMA, maka segala pembayaran yang sudah dilakukan akan hangus atau tidak akan kembali 100%.
36. Tanggal keberangkatan sewaktu-waktu dapat berubah disesuaikan dengan jadwal penerbangan, regulasi pemerintah Indonesia dengan negara lain, jumlah jamaah, dan lain-lain.
37. Penentuan seat pesawat sepenuhnya merupakan kewenangan maskapai penerbangan. Agen travel hanya dapat mengajukan permintaan seat sesuai dengan keinginan jamaah, namun hasil pembagian seat adalah keputusan mutlak dari maskapai penerbangan.
38. Pihak travel akan berusaha untuk mendapatkan tasreh untuk akses ke Raudhah. Jika terdapat kejadian luar biasa seperti pembatasan slot tasreh maupun penutupan Raudhah dari pihak Arab Saudi, maka hal-hal tersebut di luar kendali pihak travel
39. Untuk jamaah yang tidak mendapatkan tasreh dapat mendaftarkan langsung via nusuk (dibantu oleh TL/muthowwif yg bertugas). Pendaftaran via nusuk hanya berlaku 1x satu tahun, jika jamaah sudah pernah mendaftar via nusuk harap mendaftar nusuk melalui jalur fast track (pendaftaran hanya bisa dilakukan di area masjid atau dekat dengan raudhoh).
40. Tour leader bertanggung jawab mendampingi jamaah selama proses perjalanan berangkat dari Indonesia hingga bandara Saudi, dan pulang dari bandara Saudi hingga di Indonesia. Selama berada di Makkah dan Madinah, jamaah akan dibimbing oleh tour guide atau muthawif serta tim handling di Saudi.



PT. VAUZA TAMMA ABADI

IBADAH UMROH DAN HAJI PLUS



Kantor Pusat : Jl. Kauman No. 21 Malang Telp. (0341) 365577 / 365639 email : vauza.tamma@gmail.com / vauza_tamma@gmail.com

41. Demi terciptanya suasana ibadah yang khusyuk dan nyaman, setiap jamaah diharapkan untuk selalu menjaga ketertiban, kenyamanan, dan keamanan bersama. Kedisiplinan dan kerjasama dari seluruh jamaah sangat penting demi kelancaran perjalanan umroh.

42. Selama perjalanan ibadah umroh, mulai dari saat keberangkatan hingga kembali ke tanah air, jamaah diwajibkan untuk mematuhi seluruh peraturan hukum yang berlaku baik di dalam negeri maupun di negara tujuan. Tindakan yang melanggar hukum akan merugikan seluruh jamaah umroh dan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Kami sebagai travel juga akan mengambil tindakan yang perlu.

43. Force majeure mencakup, namun tidak terbatas pada, bencana alam, wabah, penyakit, perang, pemogokan, kerusakan, kebijakan pemerintah, terorisme, atau kondisi darurat lain di luar kendali Penyelenggara maupun Jamaah.

44. Jika terjadi force majeure yang menyebabkan perjalanan Umrah harus ditunda, dibatalkan, atau mengalami perubahan, maka:

- a. Penyelenggara berhak melakukan penyesuaian jadwal, rute, maupun akomodasi sesuai dengan kondisi yang memungkinkan.
- b. Penyelenggara tidak bertanggung jawab atas kerugian, klaim, atau tuntutan ganti rugi yang muncul akibat kejadian force majeure.
- c. Setiap pengembalian dana (refund) atau kebijakan lain yang terkait dengan pembatalan atau perubahan perjalanan akibat force majeure akan mengikuti ketentuan masing-masing pihak ketiga (maskapai, hotel, dsb).

45. Demi kelancaran perjalanan, jamaah yang memiliki penyakit khusus/berkebutuhan khusus/memerlukan penanganan khusus/sudah usia lanjut, wajib didampingi keluarga, minimal 1 (satu) orang jamaah yang sehat selama perjalanan, dan/atau bersedia mengeluarkan biaya jasa pendamping pribadi selama program umrah.

46. Deportasi atau penolakan dari imigrasi negara setempat dengan alasan apapun, pihak travel tidak bertanggung jawab dan tidak akan ada pengembalian uang dari biaya tour atau kompensasi lainnya.

47. Jamaah menyatakan mampu untuk melakukan atau memenuhi kebutuhan pribadinya sendiri dan PT. Vauza Tamma Abadi hanya fasilitator kegiatan ini.

48. Dengan membayar biaya pendaftaran dan menyetujui Perjanjian atau Syarat dan Ketentuan ini, Jamaah dianggap telah memahami dan menerima semua hak dan kewajiban yang diatur dalam klausul di atas, termasuk pelepasan tanggung jawab Penyelenggara atas kendala yang disebabkan oleh pihak ketiga.

Malang,..... , 2025

()