

SYARAT DAN KETENTUAN CALON JAMAAH UMROH VENTOUR PERIODE MUSIM 1445 H

1. Calon Jemaah harus memenuhi syarat-syarat berikut agar dapat mendaftarkan diri untuk pemberangkatan umroh melalui Ventour:
 - a. Berusia sekurang-kurangnya 4 (empat) bulan dan maksimum 70 (tujuh puluh) tahun pada saat pendaftaran umroh;
 - b. Calon jemaah berada dalam keadaan sehat jasmani dan rohani;
 - c. Calon jemaah sanggup melaksanakan perjalanan jauh;
 - d. Khusus untuk calon jemaah wanita, calon jemaah tidak berada dalam kondisi hamil dengan masa kandungan tidak melebihi 24 (dua puluh empat) pekan atau sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan dan
 - e. Calon jemaah tidak mengidap penyakit berat maupun penyakit komorbid.
2. Calon jemaah yang tidak memenuhi salah satu dari syarat yang diterangkan pada poin 1 di atas wajib untuk menyertakan surat keterangan sehat dan surat izin melaksanakan perjalanan jauh dari dokter saat pendaftaran, dan wajib didampingi oleh sekurang-kurangnya 1 (satu) orang anggota keluarga saat keberangkatan. Ventour tidak akan bertanggung jawab atas kegagalan keberangkatan jemaah yang disebabkan oleh surat keterangan sehat dan surat izin melaksanakan perjalanan jauh yang palsu dan tidak valid.
3. Ventour mendaftarkan calon jemaah ke asuransi perjalanan yang nilai benefit asuransi mengikuti kebijakan pihak asuransi.
4. Calon jemaah wajib memiliki nama minimal 2 (dua) suku kata di paspor WNI, dengan masa berlaku paspor minimal 7 (tujuh) bulan terhitung sejak tanggal keberangkatan umroh, dan dapat dipergunakan untuk perjalanan keluar negeri khusus ke Arab Saudi.
5. Calon jemaah harus tidak terlibat tindakan atau perbuatan yang dilarang hukum Indonesia dan di Arab Saudi dan/atau negara-negara yang akan dikunjungi pada saat perjalanan, serta tidak pernah dilarang atau dideportasi dari negara-negara yang akan dikunjungi.
6. Apabila jemaah tidak diperkenankan oleh keimigrasian negara setempat untuk memasuki negara tujuan dan/atau negara transit dengan alasan sebagaimana ditentukan dalam angka (5) syarat dan ketentuan ini, maka Ventour hanya akan memberikan bantuan dalam bentuk pengurusan dokumen hukum dan tidak bertanggung jawab untuk menanggung biaya pembelian tiket kepulangan jemaah yang tidak memenuhi syarat yang ditetapkan pada angka (5).
7. Melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan untuk pengurusan visa perjalanan, paling lambat 30 hari sebelum tanggal keberangkatan. Dokumen yang harus dikirimkan antara lain:
 - Paspor Asli
 - Scan Sertifikat Vaksin COVID-19 dosis lengkap

- Scan KTP/Paspor
 - Scan KK (Kartu Keluarga)
 - Scan Akta nikah (untuk jamaah suami istri)
 - Scan Akta Kelahiran (untuk usia di bawah 17 tahun)
 - Form Surat Pernyataan
 - Scan KITAS (Kartu izin tinggal terbatas) untuk WNA yang masih berlaku
 - Scan SKTT (Surat Keterangan Tempat Tinggal) untuk WNA yang masih berlaku
7. Khusus paspor harus dilengkapi sesuai tenggat waktu yang telah ditentukan:
- Dokumen softfile paspor dikumpulkan maksimal 30 hari sebelum keberangkatan
 - Dokumen hardcopy paspor dikumpulkan maksimal 14 hari sebelum keberangkatan
- Jika ada Jemaah yang belum mengumpulkan dokumen sesuai dengan ketentuan di atas, terutama paspor, maka akan dikenakan biaya visa express (visa percepatan) senilai Rp 3.500.000 per Jemaah dan biaya change name senilai Rp. 3.000.000 per jamaah.
9. Jemaah wajib mengisi formulir pendaftaran umroh dan melakukan pembayaran uang muka (DP/Down Payment) sebesar Rp 5.000.000 (Lima Juta Rupiah), serta melakukan pelunasan biaya umroh paling lambat 45 hari sebelum keberangkatan. Mohon berhati-hati terhadap oknum penipuan yang mengatasnamakan Ventour. Untuk menghindari keragu-raguan, Ventour tidak bertanggung jawab apabila pembayaran biaya umroh tidak sesuai dengan cara pembayaran umroh yang telah tertera.
10. Jika jemaah belum memiliki paspor, maka jemaah dapat meminta surat rekomendasi dari Ventour untuk diberikan ke kantor imigrasi, dengan ketentuan surat tersebut dapat diterbitkan jika jemaah telah menyetor biaya DP.
12. Ventour dapat membatalkan pendaftaran calon jemaah umroh dan atau muslim tour secara sepihak apabila calon jemaah tidak melakukan pelunasan sesuai tanggal yang ditetapkan, serta tidak mengirimkan kelengkapan dokumen karena akan menghalangi proses pengurusan visa, pemesanan tiket pesawat, hotel, dan hal-hal teknis lainnya.
13. Perlengkapan umroh paling cepat dapat diambil setelah pembayaran DP diterima perusahaan kami, dan/atau paling lambat saat tanggal keberangkatan. Perlengkapan umroh dapat diambil oleh calon jemaah atau yang mewakili. Dalam hal perlengkapan umroh dikirimkan ke alamat jemaah umroh, maka biaya pengiriman perlengkapan atau dokumen akan dibebankan kepada calon jemaah.
14. Jika ada Jemaah terdaftar yang berasal dari daerah, maka biaya akomodasi perjalanan dari daerah asal, biaya penginapan, handling bandara domestic dan kebutuhan selama perjalanan menuju Bandara Soetta ditanggung oleh masing-masing jemaah.
15. Calon jemaah dapat melakukan pengunduran diri dan pembatalan keberangkatan umroh dapat dengan ketentuan sebagai berikut:
- a. Calon jemaah mengunduh format surat pembatalan pendaftaran yang telah disediakan oleh Ventour atau membuat surat pembatalan pendaftaran dengan merujuk pada format yang disediakan Ventour.
 - b. Calon jemaah mengisi data diri calon jemaah, tanggal pendaftaran dan pelunasan biaya umroh, nomor keberangkatan jemaah, dan alasan pengunduran diri dan pembatalan keberangkatan umroh. Surat pembatalan pendaftaran kemudian dapat dikirimkan baik secara fisik maupun secara elektronik.

- c. Ventour akan memberikan konfirmasi penerimaan surat pengunduran diri dan pembatalan keberangkatan umroh dalam jangka waktu 1 (satu) hari terhitung sejak diterimanya surat pengunduran diri dan pembatalan keberangkatan umroh.
16. Dalam hal calon jemaah mengundurkan diri dan membatalkan pendaftaran keberangkatan, maka Ventour akan mengembalikan seluruh pembayaran yang telah diserahkan oleh calon jemaah kepada Ventour, yang telah dipotong oleh biaya-biaya yang sudah dikeluarkan oleh Ventour untuk keberangkatan jemaah yang bersangkutan.
17. Pengembalian dana jemaah yang mengundurkan diri dan membatalkan pendaftaran keberangkatan akan dilaksanakan oleh Ventour paling lambat 15 (lima belas) hari kerja setelah jemaah mengajukan surat pembatalan keberangkatan dan disetujui oleh Ventour.
18. Calon jemaah wajib mengembalikan seluruh perlengkapan umroh yang telah diberikan oleh Ventour dalam keadaan baik dan utuh selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak surat pengunduran diri dan pembatalan keberangkatan umroh diterima oleh Ventour.
19. Persetujuan visa untuk umroh dan moslem tour sepenuhnya menjadi kewenangan pihak negara yang dituju. Jika terdapat visa yang tidak disetujui oleh pihak negara yang dituju dan calon jemaah/peserta tersebut gagal berangkat, maka segala biaya proses pembuatan visa ditanggung oleh jemaah/peserta.
20. Setiap calon jemaah dapat mengalami penundaan dan/atau perubahan jadwal keberangkatan dikarenakan masalah teknis, ataupun force majeure maksimal 3 (tiga) kali. Segala biaya yang timbul akibat dari perubahan maupun penundaan tersebut (bila ada), menjadi tanggungan calon jemaah sepenuhnya.
21. Yang dimaksud dengan Force Majeure dalam Syarat dan Ketentuan ini adalah sebagai berikut:
- a. Peperangan, aksi terorisme, tindakan sipil atau militer atau pemberontakan;
 - b. Kerusuhan/huru-hara, sabotase, blokade, aksi vandalisme, konflik keagamaan, keributan umum, unjuk rasa dengan kekerasan atau gangguan sipil;
 - c. Revolusi;
 - d. Bencana alam seperti gempa bumi, badai, gunung meletus, tanah longsor, dan angin topan;
 - e. Pemogokan massal (pemogokan berskala nasional dan regional), larangan kerja atau gangguan tenaga kerja lainnya;
 - f. Perubahan kebijakan dan/atau hukum nasional oleh pemerintah negara tujuan yang mengakibatkan tidak dapat dilaksanakannya perjalanan internasional menuju negara setempat.
 - g. Ledakan, kebakaran, kekeringan, kondisi cuaca yang ekstrem, angin siklon, atau bencana alam lain; dan/atau
 - h. Pandemi atau kondisi tertentu yang disebabkan penyebaran virus-virus dan/atau penyakit lainnya yang mengakibatkan tidak dapat dilaksanakannya perjalanan lintas negara.
22. Ventour akan menginformasikan calon jemaah mengenai force majeure yang mengakibatkan penundaan keberangkatan paling lambat 3 (tiga) hari setelah Ventour mengetahui adanya Force Majeure, lalu menghubungi calon jemaah untuk mendiskusikan langkah-langkah yang dapat ditempuh untuk menangani akibat yang ditimbulkan dari force majeure.

23. Apabila keadaan Force Majeure terus berlangsung sampai dengan jadwal keberangkatan berikutnya, maka Ventour akan memberikan penawaran bagi calon jemaah untuk tetap melaksanakan keberangkatan sesuai dengan perubahan jadwal, atau mengundurkan diri dari keberangkatan. Apabila calon Jemaah memutuskan untuk mengundurkan diri, maka Ventour akan mengembalikan biaya yang sudah dibayarkan oleh calon Jemaah yang telah dipotong dengan biaya yang sudah dikeluarkan. Apabila terjadi perubahan kurs yang mengakibatkan kenaikan harga tiket pesawat dan harga hotel, maka Ventour memiliki hak untuk menyesuaikan biaya keberangkatan yang wajib dibayarkan oleh jemaah sesuai dengan perubahan kurs.
24. Apabila jemaah mengundurkan diri karena sakit berat/meninggal/force majeure bencana alam sebelum keberangkatan, maka dapat digantikan dengan keluarga jemaah mengikuti syarat dan ketentuan yang berlaku dari pihak provider visa/maskapai.
25. Perubahan tanggal keberangkatan dapat dimajukan maupun diundur sesuai dengan ketersediaan tiket oleh maskapai serta perubahan maskapai yang digunakan. Dalam hal terjadinya keadaan tersebut, maka Ventour akan menginformasikan perubahan tanggal keberangkatan apabila telah menerima konfirmasi tiket terbaru oleh maskapai.
28. Hotel yang digunakan sebagai akomodasi pada negara tujuan dapat mengalami perubahan sesuai dengan ketersediaan hotel, dengan ketentuan hotel pengganti akan memiliki taraf yang serupa dengan hotel yang dijanjikan sebelumnya.
29. Setiap pengajuan klaim asuransi untuk persoalan-persoalan yang dicakup dalam polis asuransi yang telah didaftarkan untuk jemaah wajib melampirkan dokumen-dokumen sebagai berikut, tanpa mengesampingkan dokumen-dokumen khusus yang wajib dilampirkan sesuai dengan persoalan yang dihadapi:
 - a. Formulir klaim dan kronologis kejadian;
 - b. Fotokopi paspor;
 - c. Fotokopi halaman depan buku tabungan;
 - d. Fotokopi polis; dan
 - e. Tiket & boarding pass.
30. Kecuali ditentukan sebaliknya dalam Syarat dan Ketentuan ini, jemaah dapat mengajukan klaim asuransi dengan nilai yang sesuai dengan benefit asuransi yang diperoleh jemaah apabila jemaah terpaksa membatalkan keberangkatan dengan alasan-alasan berikut:
 - a. Kondisi medis serius yang terjadi pada jemaah, anggota keluarga jemaah, dan teman perjalanan jemaah;
 - b. Panggilan dari pihak berwajib untuk menjadi saksi di pengadilan;
 - c. Aksi pemogokan dan kerusakan yang tidak terduga sehingga menyebabkan pembatalan transportasi umum untuk keberangkatan jemaah;
 - d. Setiap kejadian yang mengakibatkan penutupan bandara yang tidak diperkirakan sebelumnya;
 - e. Panggilan oleh polisi karena perampokan, kerusakan yang disebabkan oleh kebakaran atau bencana alam yang terjadi pada rumah jemaah.
31. Selama perjalanan berlangsung bagasi dan barang milik pribadi menjadi tanggung jawab setiap jemaah, termasuk kerugian yang ditimbulkan akibat kerusakan atau kehilangan bagasi dan barang milik pribadi. Untuk menghindari keragu-raguan, Ventour tidak akan bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi yang ditimbulkan akibat kerusakan atau kehilangan bagasi dan barang milik pribadi.

32. Berikut adalah langkah-langkah penanggulangan atas kerusakan atau kehilangan barang milik pribadi selama perjalanan:
- a. Apabila kehilangan dan/atau kerusakan terjadi di pesawat, maka jemaah dapat:
 1. Menyiapkan: tag bagasi yang hilang, rincian barang yang hilang, serta property of irregularity report kepada pihak maskapai terkait kemudian mengajukan klaim asuransi dengan ketentuan klaim asuransi sesuai dengan benefit yang didapatkan oleh jemaah.
 2. Mengajukan form kehilangan kepada pihak maskapai terkait sebagai langkah untuk dapat mengajukan klaim kehilangan barang terhadap maskapai, dengan nilai ganti kerugian yang disesuaikan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 ("**PP 77/2011**").
 - b. Apabila kehilangan dan/atau kerusakan terjadi di hotel, maka jemaah dapat:
 1. Mengajukan surat keterangan kehilangan barang yang dikeluarkan oleh hotel.
 2. Mengajukan klaim asuransi kehilangan barang dengan ketentuan klaim asuransi sesuai dengan benefit yang diperoleh jemaah.
 - c. Apabila kehilangan dan/atau kerusakan terjadi di transportasi umum luar negeri selain pesawat, maka jemaah dapat:
 1. Meminta surat keterangan kehilangan barang yang dikeluarkan oleh pihak pengelola transportasi umum.
 2. Mengajukan klaim asuransi kehilangan barang dengan ketentuan sesuai klaim asuransi sesuai dengan benefit yang diperoleh jemaah.
33. Ventour menugaskan tim Handler yang bertanggung jawab dalam mengelola barang milik jemaah, khususnya saat pengangkutan bagasi di Bandara. Dalam hal ini, tim Handler berkewajiban untuk menghimpun barang-barang jemaah yang akan masuk ke dalam bagasi secara teliti dan penuh kehati-hatian dan apabila memungkinkan, menempelkan tag bagasi sesuai dengan pemilik barang tersebut.
34. Khusus untuk pengangkutan kursi roda pada bagasi, tim Handler wajib menempelkan tag bagasi pada kursi roda yang sesuai dengan pemilik kursi roda yang sebenarnya.
35. Tim handler wajib untuk memberikan bantuan kepada jemaah apabila saat mendarat terjadi kehilangan barang dan/atau bagasi. Bantuan dapat diberikan dalam bentuk pencarian barang secara lebih lanjut pada lokasi penerimaan bagasi, pembantuan pengisian form kehilangan sebagai dasar permintaan untuk pencarian kembali oleh maskapai dan/atau dasar pengajuan klaim asuransi dan/atau ganti rugi. Untuk menghindari keragu-raguan, Ventour tidak bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada jemaah atas kehilangan dan/atau kerusakan barang saat berada di dalam bagasi pesawat.
36. Ventour tidak akan bertanggung jawab atas kerugian jemaah yang timbul akibat kegagalan jemaah untuk memasuki negara tujuan sebagai akibat dari kelengkapan dokumen yang tidak memenuhi persyaratan dan kerugian yang timbul akibat dari kelalaian jemaah selama perjalanan, dan hanya akan memberikan bantuan dalam bentuk pengurusan dokumen hukum dan pemberian bantuan hukum (apabila diperlukan).
37. Calon jemaah wajib untuk melampirkan surat keterangan sehat dan surat izin melaksanakan perjalanan jauh yang sah dari dokter yang berwenang untuk mengeluarkan itu, serta didampingi oleh salah satu anggota keluarga apabila calon jemaah:
- a. Berusia lebih dari 60 (enam puluh) tahun;
 - b. Menggunakan kursi roda;

- c. Sedang berada dalam keadaan hamil;
 - d. Sedang mengidap penyakit; dan/atau
 - e. Memiliki kebutuhan khusus.
38. Jika calon jemaah melarikan diri/kabur dari negara setempat, dan mengakibatkan kerugian materil, maka pihak keluarga dan ahli waris calon jemaah wajib bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat tindakan tersebut. Untuk menghindari keragu-raguan, Ventour tidak bertanggung jawab atas kerugian materil yang disebabkan oleh tindakan yang dilakukan oleh jemaah yang kabur/melarikan diri dan hanya akan memberikan pengurusan dokumen dan bantuan hukum (apabila diperlukan).
39. Apabila jemaah jatuh sakit saat melakukan perjalanan di luar negeri, maka Ventour akan memberikan pertolongan pertama dalam bentuk pemberian obat-obatan yang diperlukan kepada jemaah sebagai bentuk pencegahan. Jemaah akan diperiksa lebih lanjut pada klinik setempat jika keadaan jemaah yang jatuh sakit belum membaik setelah diberikan penanganan.
40. Apabila jemaah diharuskan untuk menjalani perawatan di rumah sakit setempat, maka jemaah wajib mengikuti aturan dari pihak rumah sakit atau petugas kesehatan setempat. Apabila keadaan kesehatan jemaah tidak memungkinkan untuk kembali ke Indonesia sesuai dengan jadwal kepulangan, maka jemaah harus melanjutkan perawatan sampai dengan kondisi kesehatannya semakin membaik. Selanjutnya, kepulangan jemaah yang tidak sesuai dengan jadwal semula akan dilaksanakan pada jadwal kepulangan kloter umroh selanjutnya.
41. Selama jemaah menjalani perawatan di rumah sakit, Ventour dengan itikad baik akan terus memantau perkembangan kondisi kesehatan jemaah yang dirawat secara rutin dengan menyesuaikan kebijakan dan peraturan rumah sakit tempat jemaah dirawat.
42. Apabila jemaah jatuh sakit saat berada di negara transit yang tidak menyediakan pelayanan kesehatan gratis dan harus menjalani perawatan di rumah sakit setempat, maka jemaah wajib mengikuti aturan dari pihak rumah sakit atau petugas kesehatan setempat. Apabila keadaan kesehatan jemaah tidak memungkinkan untuk kembali ke Indonesia sesuai dengan jadwal kepulangan, maka jemaah harus melanjutkan perawatan sampai dengan kondisi kesehatannya semakin membaik.
43. Jemaah yang jatuh sakit saat berada di negara transit dapat mengajukan klaim asuransi untuk biaya medis yang telah dikeluarkan untuk perawatan jemaah di rumah sakit dengan menyiapkan dokumen-dokumen sebagai berikut, tanpa mengecualikan persyaratan pengajuan klaim asuransi yang telah diuraikan pada angka 26 di atas:
- a. Invoice/Kwitansi biaya telepon darurat;
 - b. Laporan medis;
 - c. Invoice/kwitansi biaya pengobatan berikut rinciannya; dan
 - d. Menghubungi pihak penyedia asuransi.
44. Apabila jemaah mengalami cedera tubuh atau mengidap penyakit yang tidak dapat ditangani oleh fasilitas kesehatan/rumah sakit setempat, maka jemaah, dengan bantuan Ventour, dapat menghubungi pihak asuransi untuk mengajukan evakuasi medis darurat, sesuai dengan benefit asuransi yang diperoleh jemaah dalam polis asuransi.

45. Jika jemaah harus menjalani perawatan di rumah sakit dalam jangka waktu yang melampaui waktu umroh dan/atau berlakunya polis asuransi, maka polis asuransi akan diperpanjang sesuai dengan manfaat asuransi yang diperoleh jemaah saat keberangkatan.
46. Apabila jemaah dinyatakan meninggal saat berada di Makkah dan Madinah, maka jemaah yang meninggal tersebut tidak dapat dipulangkan kembali ke Indonesia dan wajib dimakamkan pada daerah setempat sesuai dengan prosedur yang berlaku pada daerah setempat. Dalam hal ini, Ventour melaksanakan pengurusan jemaah yang meninggal sesuai dengan kebijakan setempat berikut dokumen-dokumen yang harus diurus.
47. Apabila jemaah dinyatakan meninggal ketika berada pada negara transit, maka prosedur pengurusan jemaah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku pada daerah setempat. Apabila hukum, regulasi, dan/atau kebijakan negara setempat mengizinkan jenazah jemaah yang meninggal untuk dipulangkan kembali ke Indonesia, maka prosedur pemulangan/repatriasi berikut klaim asuransi repatriasi dilaksanakan sesuai dengan benefit asuransi yang diperoleh jemaah saat pemberangkatan.
48. Ventour akan membantu pengurusan dokumen dan administrasi yang diperlukan untuk memulangan/repatriasi jenazah jika jemaah meninggal di negara transit yang mengizinkan pemulangan jenazah. Untuk menghindari keragu-raguan, bantuan Ventour tidak meliputi bantuan untuk membayarkan biaya-biaya yang diperlukan untuk pengurusan jenazah.
49. Jemaah wajib untuk mematuhi jadwal/itinerary yang telah ditetapkan oleh muthawif atau tour leader. Apabila jemaah mengalami kejadian-kejadian yang tidak diharapkan, maka Ventour tidak akan bertanggung jawab atas kerugian materil yang diakibatkan oleh tindakan jemaah di luar jadwal atau itinerary yang telah ditetapkan, dan hanya akan membantu jemaah dalam hal pengurusan dokumen-dokumen hukum serta pemberian bantuan hukum (apabila diperlukan).
50. Ventour tidak berkewajiban memberikan bukti booking dan refund airlines, bukti booking hotel, dan lain-lain, karena sudah mengacu pada refund policy.
51. Dengan membayar DP dan menyetujui Syarat dan Ketentuan ini, berarti calon jemaah umroh ataupun muslim tour Ventour sudah mengerti, memahami, dan setuju dengan Syarat dan Ketentuan yang sudah ditetapkan serta akad transaksi jual beli paket umroh atau muslim tour antara Ventour dan calon jemaah.