

## SYARAT DAN KETENTUAN CALON JAMAAH UMROH VENTOUR PERIODE MUSIM 1445 H

---

1. Warga Negara Indonesia berusia mulai 4 bulan ke atas dalam keadaan sehat jasmani dan rohani, sanggup melakukan perjalanan jauh, tidak memiliki penyakit penyerta/komorbid ( jika ada, dapat melampirkan surat keterangan sehat dari dokter).
2. Untuk calon jemaah umroh wanita, pada saat tanggal keberangkatan tidak berada dalam kondisi hamil dengan masa kandungan tidak lebih dari 24 minggu atau 6 bulan, serta melampirkan surat keterangan sehat.
3. Ventour mendaftarkan calon jemaah ke asuransi perjalanan yang nilai benefit asuransi mengikuti kebijakan pihak asuransi.
4. Memiliki nama minimal 2 (dua) suku kata di paspor WNI, dengan masa berlaku paspor minimal 7 bulan terhitung sejak tanggal keberangkatan umroh, dan dapat dipergunakan untuk perjalanan keluar negeri khususnya ke Arab Saudi.
5. 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. Melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan untuk pengurusan visa umroh, 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 jemaah suami istri)
  - Scan Akta Kelahiran (untuk usia di bawah 17 tahun)
  - Form Surat pernyataan
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 keberangkatanJika 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 jemaah.
8. 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. Ventour tidak bertanggung jawab apabila pembayaran biaya umroh tidak sesuai dengan cara pembayaran umroh yang telah tertera.
9. Jika jemaah belum memiliki paspor, maka jemaah dapat meminta surat rekomendasi dari Ventour untuk diberikan ke kantor imigrasi. Surat tersebut dapat diterbitkan jika jemaah telah menyetor biaya DP.
10. Ventour dapat membatalkan pendaftaran calon jemaah umroh 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.

11. 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.
12. Jika ada jemaah terdaftar yang berasal dari daerah, maka biaya akomodasi perjalanan dari daerah asal, biaya penginapan, dan kebutuhan selama perjalanan menuju Bandara Soetta ditanggung oleh masing-masing jemaah.
13. Jemaah yang mengundurkan diri atau pindah program paket umroh, maka :
  - ✓ Pembatalan atau pindah program dengan alasan apapun lebih dari 45 hari sebelum keberangkatan, maka dikenakan potongan biaya administrasi senilai Rp 500.000 dan wajib mengembalikan perlengkapan yang sudah diberikan.
  - ✓ Pembatalan atau pindah program dengan alasan apapun 45 sampai dengan 31 hari sebelum keberangkatan, maka DP hangus dan tidak dapat dikembalikan.
  - ✓ Pembatalan atau pindah program dengan alasan apapun 30 sampai dengan 22 hari sebelum keberangkatan, maka dikenakan pemotongan sebesar 50% dari harga paket Umroh.
  - ✓ Pembatalan atau pindah program dengan alasan apapun 21 sampai dengan 15 hari sebelum keberangkatan, maka dikenakan pemotongan sebesar 70% dari harga Paket Umroh.
  - ✓ Pembatalan atau pindah program dengan alasan apapun 14 hari sebelum keberangkatan, maka dikenakan pemotongan sebesar 100% dari harga Paket Umroh.
14. Pengembalian dana jemaah yang mengundurkan diri atau membatalkan pendaftarannya paling lambat adalah 15 (lima belas) hari kerja setelah jemaah mengajukan surat pembatalan pendaftaran dan disetujui Ventour. Calon jemaah wajib mengembalikan perlengkapan umroh yang sudah diberikan dalam keadaan baik.
15. 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.
16. Persetujuan visa untuk umroh dan muslim 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.
17. Setiap calon jemaah dapat mengalami penundaan dan/atau perubahan jadwal keberangkatan dikarenakan masalah teknis, ataupun force majeure maksimal 3 (tiga) kali. Segala biaya domestik atau biaya pribadi yang timbul di luar paket umroh akibat dari perubahan maupun penundaan tersebut (bila ada), menjadi tanggungan calon jemaah sepenuhnya.
18. Perubahan tanggal keberangkatan bisa terjadi dimajukan atau mundur mengikuti ketersediaan tiket airlines dan perubahan nama maskapai. Ventour akan menginformasikan kepada jemaah jika terjadi perubahan dan jika tiket telah confirm dari airlines.
19. Hotel yang digunakan di Mekah/Madinah/Turki dapat berubah dengan hotel lain yang setaraf mengikuti availability hotel.
20. Calon jemaah umroh wanita yang sudah menikah dan berusia di bawah 45 tahun harus melampirkan fotocopy KTP suami bila berangkat umroh tanpa didampingi suami.
21. 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, akan tetapi Ventour akan membantu pengurusan pelaporan kehilangan barang ke pihak yang terkait. Jika barang tidak berhasil ditemukan, Ventour akan membantu proses pengurusan claim asuransi yang mana nilainya disesuaikan dengan benefit asuransi yang didaftarkan.
22. Ventour tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kegagalan jemaah karena ditolak dan dideportasi oleh pihak imigrasi dan dokumen kelengkapan yang tidak memenuhi syarat, serta kerugian yang ditimbulkan akibat kelalaian jemaah.
23. Calon jemaah yang sedang hamil/sakit/berusia lanjut di atas usia 60 tahun atau yang menggunakan kursi roda harus didampingi keluarga, serta wajib melampirkan surat pernyataan sehat dan izin melakukan perjalanan jauh dari dokter. Bila calon jemaah umroh dinyatakan kurang atau tidak sehat dan dilarang terbang oleh otoritas bandara/KKP, maka kerugian biaya akibat hal tersebut menjadi tanggung jawab calon jemaah sepenuhnya. Ventour tidak dapat dimintai tanggung jawab terkait hal tersebut.
24. Jika calon jemaah melarikan diri/kabur dari negara setempat, pihak keluarga wajib bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat tindakan tersebut.

25. Jika dalam keadaan force majeure seperti pandemi, bencana alam, kerusuhan, suasana mencekam, serta lockdown baik di negara asal maupun negara tujuan, maka seluruh biaya ditanggung oleh calon jemaah umroh. Dalam kondisi force majeure, Ventour tidak bertanggung jawab dalam hal pengembalian biaya yang sudah dikeluarkan, termasuk biaya pengurusan visa, tiket, akomodasi, dan biaya lainnya. Ventour secara sepihak akan mengajukan penjadwalan ulang dengan mengikuti penyesuaian harga.
26. Jika terdapat jemaah yang sakit sehingga diharuskan dirawat di rumah sakit, maka jemaah wajib mengikuti aturan dari pihak rumah sakit atau petugas kesehatan setempat. Jika kondisi jemaah tidak memungkinkan untuk kembali ke Indonesia, maka jemaah harus melanjutkan perawatan hingga kondisi kesehatannya membaik, dengan pengawasan dari petugas kesehatan setempat. Untuk proses pemulangan jemaah yang tidak sesuai dengan jadwal semula, maka akan diikutsertakan di jadwal kepulangan grup umroh selanjutnya.
27. Jika terdapat Jemaah yang dinyatakan wafat saat berada di Mekah dan Madinah, sesuai dengan aturan yang berlaku di Arab Saudi, maka jenazah almarhum/ah tidak dapat dipulangkan ke Indonesia dan dimakamkan di daerah setempat sesuai prosedur yang berlaku. Jika terdapat Jemaah yang dinyatakan wafat saat berada di negara transit, maka prosedur pemakaman disesuaikan dengan aturan yang berlaku di negara tersebut.
28. Ventour tidak berkewajiban memberikan bukti booking dan refund airlines, bukti booking hotel, dan lain-lain, karena sudah mengacu pada refund policy.
29. Selama perjalanan umroh, calon jemaah umroh wajib menaati jadwal ditetapkan Tour Leader atau Muthawif atau itinerary (jadwal acara). Kejadian apapun yang dialami calon jemaah di luar jadwal yang ditetapkan menjadi tanggung jawab calon jemaah.
30. Harga dapat berubah sewaktu-waktu tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu menyesuaikan dengan kebijakan atau perturan dan nilai kurs yang berlaku saat keberangkatan.
31. Dengan membayar DP, berarti calon jemaah umroh Ventour sudah mengerti, memahami, dan setuju dengan Syarat dan Ketentuan yang sudah ditetapkan serta akad transaksi jual beli paket umroh antara Ventour dan calon jemaah.