



# TERMA & SYARAT PAKEJ BERKUMPULAN

**DI MANA** Morza Travel Sdn Bhd (selepas ini dirujuk sebagai “Pihak Syarikat”) adalah sebuah syarikat perkhidmatan pelancongan dan **DI MANA** Pihak Pelanggan atau Organisasi yang terlibat (selepas ini dirujuk sebagai “Pihak Pelanggan”) setelah pihak pelanggan bersetuju dengan perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak syarikat secara langsung pihak pelanggan akan tertakluk kepada Terma dan Syarat di bawah

## 1. TERMA PEMBAYARAN

- 1.1 Wang pendahuluan (Deposit) bagi setiap pakej pilihan adalah berbeza bergantung kepada jumlah sebenar harga pakej. Wang pendahuluan yang telah dijelaskan, tidak akan dikembalikan kecuali atas sebab-sebab sakit tenat, kematian serta bencana alam.
- 1.2 Bayaran kedua hendaklah dijelaskan sebelum 90 hari daripada tarikh penerbangan.
- 1.3 Bayaran penuh hendaklah dijelaskan sebelum tempoh 60 hari daripada tarikh penerbangan.
- 1.4 Sebarang perubahan oleh Pihak Pelanggan akan dikenakan caj tambahan.
- 1.5 Pembayaran yang sah hanyalah menerusi akaun rasmi syarikat MORZA TRAVEL SDN BHD sahaja. Sebarang pembayaran yang dilakukan kepada bukan akaun yang dinyatakan adalah tidak sah. Pihak syarikat tidak akan bertanggungjawab terhadap perkara tersebut.

## 2. PENGECUALIAN DARIPADA KOS TAMBANG PELANCONGAN

- 2.1 Kos-kos berikut tidak termasuk dalam tambang pelancongan :-
  - a. Tiket penerbangan selain tiket penerbangan yang disediakan.
  - b. Pembayaran bagi muatan barang yang berlebihan.
  - c. Perbelanjaan ubat-ubatan/Kos hospital/penggunaan stretcher.
  - d. Kos rawatan dan ubat-ubatan di hospital luar negara yang tidak dilindungi oleh Takaful dan lain-lain pakej yang disediakan oleh syarikat.
  - e. Perbelanjaan bagi aktiviti selain yang dinyatakan dalam aturcara oleh Pihak Syarikat.
  - f. Perubahan kadar mata wang asing dan kenaikan harga tiket penerbangan, cukai penerbangan, cukai lapangan terbang dan surcaj bahan api.
- 2.2 Kos-kos di atas adalah ditanggung oleh Pihak Pelanggan sendiri dan Pihak Pelanggan tidak boleh menuntut kos-kos tersebut daripada Pihak Syarikat.

### 3. PEMBATALAN OLEH PIHAK PELANGGAN

- 3.1 Sekiranya Pihak Pelanggan ingin membuat pembatalan, pemohon hendaklah secara bertulis dan melengkapkan borang permohonan pembatalan serta diajukan kepada Pengurus pelancongan dan diserahkan kepada Pihak Syarikat dengan kadar segera. Caj Pengurusan akan dikenakan terhadap Pihak Pelanggan.
- 3.2 Jika permohonan pembatalan diterima dalam tempoh 44 hari atau kurang sebelum tarikh berlepas, **silalah rujuk lampiran 3**
- 3.3 Pihak Pelanggan dikehendaki memulangkan semua cenderahati yang telah diterima semasa pendaftaran awal kepada syarikat. Pelanggan akan dikenakan pemotongan jumlah seperti di **Perkara 5 Lampiran 1** daripada jumlah tambang pelancongan sekiranya gagal atau ingin terus memiliki cenderahati tersebut.

### 4. PEMBATALAN OLEH PIHAK SYARIKAT

- 4.1 Pihak Syarikat berhak membatalkan perjalanan tersebut tertakluk kepada Terma dan Syarat.
- 4.2 Pihak Syarikat akan mengesyorkan lawatan alternatif lebih baik ke destinasi yang sama atau lawatan lain. Sekiranya ada penumpang yang memutuskan untuk tidak menerima lawatan alternatif, semua wang yang dibayar setelah menolak Caj Pengurusan akan dikembalikan kepada penumpang.
- 4.3 Sekiranya berlaku pembatalan oleh syarikat kerana penumpang yang tidak mencukupi atau ketidakupayaan untuk mendapatkan tempat duduk atau penginapan, syarikat akan mengembalikan jumlah wang yang dibayar oleh pihak pelanggan

### 5. PEMULANGAN WANG

- 5.1 Sebarang pemulangan atau pengembalian wang sama ada daripada pembatalan oleh Pihak Pelanggan, pembatalan oleh Pihak Syarikat, seperti yang terkandung dalam klausa-klausa lain dalam terma dan syarat ini atau sebab-sebab lain yang munasabah adalah tertakluk kepada pemulangan wang daripada pihak ketiga.
- 5.2 Tidak ada pemulangan atau pengembalian wang kepada mana-mana pelanggan berkenaan dengan tiket penerbangan, penginapan, makanan, lawatan bersiar-siar, pengangkutan atau perkhidmatan lain yang termasuk dalam tambang pelancongan tetapi tidak digunakan oleh pelanggan.

## 6. TANGGUNGJAWAB PELANGGAN

- 6.1 Adalah menjadi tanggungjawab setiap pelanggan untuk menyemak dan memastikan status kelayakan keluar negara sebelum berlepas dan memaklumkan kepada pihak syarikat dengan kadar segera. Pihak syarikat tidak akan bertanggungjawab di atas sebarang kerugian dan pembatalan pakej sekiranya berstatus senarai hitam dan sekatan ke luar negara pada saat-saat akhir.
- 6.2 Setiap pelanggan yang mempunyai masalah kesihatan diwajibkan untuk melakukan deklarasi kesihatan sebelum berlepas dan memaklumkan kepada pihak Syarikat secara bertulis.
- 6.3 Adalah disarankan untuk pelanggan yang mempunyai penyakit kronik mengambil perlindungan insuran/takaful tambahan dengan tanggungan sendiri.
- 6.4 Semasa lawatan, Pihak Syarikat bertanggungjawab dalam penyediaan makanan, hotel, dan keperluan mengikut pakej serta aturcara program yang telah disediakan.
- 6.5 Pihak Syarikat berhak untuk menukar aturcara / sektor perjalanan, tempat penginapan, dan lain-lain tanpa sebarang notis kepada Pelanggan. Sekiranya perlu, Pihak Syarikat berhak untuk memberikan cadangan alternatif dan membatalkan acara rombongan sekiranya terpaksa demi kepentingan dan keselamatan Pelanggan.
- 6.6 Harga pakej adalah tertakluk kepada kadar tukaran wang asing, caj cukai semasa dan kenaikan harga tiket penerbangan semasa. Segala perubahan/kenaikan harga pakej adalah di bawah tanggungjawab Pelanggan.
- 6.7 Sekiranya terdapat aduan daripada mana-mana Pelanggan berkaitan rombongan, aduan tersebut mestilah dibuat secara bertulis secepat mungkin untuk dilakukan siasatan oleh pihak syarikat untuk penambahbaikan.
- 6.8 Sebarang lebihan timbangan berat bagasi adalah tanggungjawab Pelanggan itu sendiri. Setiap Pelanggan hendaklah menguruskan bagasi masing-masing untuk pemeriksaan kastam dan pendaftaran masuk bagasi ke dalam pesawat.
- 6.9 Sekiranya kehilangan bagasi/barang daripada pesawat, Pihak Pelanggan hendaklah membuat aduan terus kepada syarikat penerbangan kerana perkara tersebut adalah di bawah bidang kuasa dan tanggungjawab syarikat penerbangan dan bukannya tanggungjawab syarikat pelancongan.
- 6.10 Caj penghantaran/pengeposan perlu ditanggung oleh pelanggan yang tidak dapat mengambil cenderahati mereka secara walk-in di pejabat syarikat.
- 6.11 Pelanggan wajib membaca dan memahami maklumat melalui aplikasi rasmi syarikat seperti aplikasi kumpulan "WHATSAPP".
- 6.12 Sebarang kelewatan penerbangan disebabkan kecuaian Pelanggan, syarikat tidak akan bertanggungjawab sebarang kos tambahan yang terlibat.

## 7. LAIN-LAIN

- 7.1 Pihak Syarikat tidak akan bertanggungjawab terhadap apa-apa kemungkinan obligasi sekiranya Pihak Syarikat tidak dapat melaksanakan obligasinya di bawah Terma & Syarat atau mana-mana bahagian daripadanya akibat daripada berlakunya kejadian yang diluar kawalan Syarikat. Kejadian ini hendaklah bermaksud – secara langsung atau tidak langsung akibat kecuaiannya pelanggan, takdir bencana alam, kebakaran dan sebagainya.
- peperangan (sama ada diisytiharkan atau tidak), pertempuran, penaklukan atau tindakan oleh musuh-musuh asing;
  - pemberontakan, revolusi, rampasan kuasa, perang saudara atau tindakan pengganas;
  - bencana alam termasuk, tetapi tidak terhad kepada gempa bumi, banjir dan kebakaran bawah tanah yang spontan, tsunami, atau apa-apa bencana alam;
  - letupan nuklear, pencemaran radioaktif atau bahan kimia atau radiasi;
  - tekanan ombak yang disebabkan oleh kapal terbang atau apa-apa pun peranti aerial yang bergerak dalam kelajuan sonik atau supersonik;
  - rusuhan, kekecohan atau kekacauan awam;
  - perintah daripada Kerajaan Malaysia.
  - Kegagalan yang berpunca daripada pihak ketiga
  - Pandemik atau wabak penyakit berbahaya.
  - Sebab-sebab atau bahaya yang lain yang di luar kawalan Pihak Syarikat.
- 7.2 Pihak Syarikat tidak akan bertanggungjawab terhadap kehilangan, kecederaan, kerosakan, atau apa-apa yang berkaitan dengan tempat penginapan, pengangkutan atau lain-lain perkhidmatan yang berhubung
- 7.3 Pihak Syarikat juga tidak akan menanggung sebarang perbelanjaan akibat daripada bencana alam, pandemik dan apa yang tidak dinyatakan selain yang dinyatakan dalam terma dan syarat.
- 7.4 Jika berlaku sesuatu kejadian diluar kawalan yang menyebabkan Pihak Syarikat tidak dapat melaksanakan obligasinya di bawah Terma & Syarat (atau mana-mana bahagian daripadanya) yang terjejas akibat kejadian tersebut, maka Pihak Syarikat akan memaklumkan kepada Pihak Pelanggan selepas pengesahan maklumat.
- 7.5 Jika Terma & Syarat ini ditamatkan akibat kejadian di bawah Klausula di atas, semua hak dan obligasi Pihak-Pihak hendaklah terhenti dan Pihak-Pihak tidak boleh membuat apa-apa tuntutan terhadap Pihak yang satu lagi dan masing-masing tidak bertanggungjawab terhadap satu sama lain berkaitan apa-apa hak dan liabiliti yang tercelaru sebelum berlakunya kejadian tersebut.

- 7.6 Pihak Syarikat berhak menolak, mengubah, meminda, memadam atau menambah terma dan syarat yang dinyatakan atau menarik balik promosi pada bila-bila masa tanpa notis terlebih dahulu.
- 7.7 Sebarang perubahan maklumat tempahan pakej adalah menerusi permohonan dimana Pelanggan perlu mengisi Borang Pertukaran Pakej. Perubahan pakej adalah dikira secara rasmi apabila disahkan oleh pihak syarikat.

## 8. CARA PEMBAYARAN

- 8.1 Pelanggan hendaklah membuat pembayaran melalui bayaran secara tunai di Pejabat serta mendapat resit rasmi sebagai bukti pembayaran.
- 8.2 Pelanggan yang membuat bayaran secara atas talian (Online) yang dibayar terus kepada nombor akaun syarikat hendaklah mengemukakan bukti pembayaran (Slip pembayaran, CDM dan lain-lain) kepada Pejabat pada kadar segera untuk mendapatkan resit bayaran rasmi.
- 8.3 Resit penerimaan bayaran yang dijelaskan secara cek atau draf bank (khas untuk pelanggan organisasi) yang dibuat di Pejabat. Pihak Syarikat akan mengeluarkan resit rasmi pembayaran selepas pembayaran tersebut disahkan oleh pihak kewangan syarikat.
- 8.4 Pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan organisasi hendaklah menyertakan senarai nama dan maklumat penuh (Nama, alamat, no.passport dan no.telefon) setiap pelanggan yang terlibat.
- 8.5 Bayaran yang menggunakan cek/draf bank hendaklah dibuat kepada Pihak Syarikat dan bayaran Tunai secara atas talian kepada MORZA TRAVEL SDN BHD
- 8.6 Pelanggan perlu memastikan pembayaran dilakukan kepada Pihak Syarikat dan resit rasmi diperolehi. Pihak Syarikat tidak akan bertanggungjawab jika apa-apa bayaran yang dibuat tidak dapat dikesan oleh Pihak Syarikat.

## 9. PENGAKUAN PELANGGAN

- 9.1 Bahawa saya telah membaca, memahami dan bersetuju dengan segala syarat-syarat dan terma yang telah ditetapkan oleh Pihak Syarikat.
- 9.2 Sekiranya pembatalan dibuat tanpa sebab-sebab yang munasabah, semua bayaran yang telah dijelaskan yang merangkumi kos tempahan penginapan, pengurusan Visa, Tiket dan lain-lain kos pengurusan syarikat, saya dengan ini bersetuju dikenakan caj penolakan pembatalan sebagaimana yang dinyatakan di atas seperti di **Klausu 3**.
- 9.3 Bahawa saya bersetuju membayar muatan barang yang lebih had yang ditetapkan oleh syarikat penerbangan. Pihak Syarikat tidak akan dipertanggungjawabkan di atas lebihan caj tersebut.

- 9.4 Bahawa saya bersetuju untuk tidak membuat sebarang tuntutan bayaran balik ke atas perkhidmatan yang disediakan seperti lawatan perjalanan, makan dan lain-lain sekiranya di atas pilihan atau kecuaiannya sendiri untuk tidak memanfaatkannya.
- 9.5 Saya juga bersetuju untuk menanggung segala perbelanjaan sekiranya ada kos perkhidmatan lawatan tambahan (sekiranya berminat untuk turut serta) atau lawatan tambahan di luar dari pakej yang disediakan.
- 9.6 Sebarang perjanjian yang dibuat secara persendirian bersama Ketua Lawatan atau serta lain-lain perkara yang tidak ditawarkan secara rasmi oleh pihak syarikat, adalah di atas tanggungjawab saya sendiri dan tiada sebarang tuntutan akan dilakukan terhadap pihak syarikat baik secara fizikal atau di media sosial.
- 9.7 Bahawa saya bersetuju untuk membayar segala perbelanjaan tambahan sekiranya terpaksa menggunakan sebarang keperluan tambahan yang berbayar (stretcher dan lain-lain) ketika pergi dan pulang ke Malaysia.
- 9.8 Bahawa saya bersetuju dan berjanji tidak akan mengambil apa jua jenis dakwaan, tindakan, tuntutan atau pampasan ganti rugi ke atas perkara diluar jangkaan/kawalan pengurusan syarikat yang berlaku seperti yang terkandung di **Klausula 7** yang dialami dalam masa perjalanan pergi dan balik sama ada melibatkan kecederaan tubuh badan atau harta benda saya.
- 9.9 Saya juga bersetuju bahawa sebarang percanggahan maklumat akan dirujuk kepada terma dan syarat serta maklumat rasmi semasa yang dikeluarkan oleh pihak Syarikat.
- 9.10 Saya dengan ini membenarkan pihak syarikat menggunakan foto, rakaman video dan data saya untuk kegunaan pemasaran pihak syarikat tanpa sebarang bayaran dan tuntutan.

# LAMPIRAN 1

## MAKLUMAT TAMBAHAN

1. Wang pendahuluan (Deposit)
  - Untuk tujuan pengesahan tempat duduk, Wang pendahuluan (deposit) diperlukan semasa membuat tempahan.  
(Wang deposit termasuk 25% daripada tambang pelancongan dan caj pengurusan.
2. Wang bayaran kedua
  - Wang pembayaran kedua adalah 90 hari sebelum tarikh berlepas.
3. Wang bayaran penuh
  - Bayaran penuh hendaklah dijelaskan sebelum tempoh 60 hari daripada tarikh berlepas.
4. No Akaun Pihak Syarikat
  - Pembayaran boleh dibuat kepada Akaun Pihak Syarikat seperti di bawah:  
**MORZA TRAVEL SDN BHD**  
**MAYBANK – 55 310 461 4893**
5. Jumlah pemotongan daripada tambang pelancongan bagi cenderahati syarikat
  - Ringgit Malaysia Satu Ratus sahaja (RM100) akan dipotong daripada tambang pelancongan sekiranya gagal atau ingin terus memiliki cenderahati syarikat.

# LAMPIRAN 2











## KOS/CAJ PENGURUSAN OPERASI BAGI SETIAP PELANGGAN YANG MEMOHON PEMBATALAN PAKEJ PELANCONGAN (JUMLAH RM400)

1. Kos Pengurusan Operasi – RM150
  - a. Mengemaskini maklumat peribadi pelanggan, jadual penerbangan, hotel penginapan dan sebagainya
  - b. Cukai, Penerbangan dan Penginapan
2. Kos penyediaan kelengkapan iklan, promosi, alatan dan bahan-bahan percetakan – RM150
3. Kos tambahan bagi nilai set Cenderahati bagi semua pakej: (Kos tambahan ini hanya melibatkan pelanggan yang telah mengambil pakej bersama barangan kelengkapan seperti di atas) – RM100

## LAMPIRAN 3

**Berikut adalah berdasarkan Klausula 3.2.2 Jadual Keempat, Akta Industri Pelancongan 1992, Peraturan Peraturan Industri Pelancongan (Perniagaan Pengendalian Pelancongan Dan Perniagaan Agensi Pengembaraan) 1992**

### **PEMBATALAN DITERIMA**

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

 **CAJ PEMBATALAN YANG DIKENAKAN ADALAH CAJ BAGI SETIAP ORANG**



**Setelah pembayaran diterima, peserta dianggap telah membaca, memahami dan menerima semua terma dan syarat di atas.**