

Syarat dan Ketentuan Umum IndoHolland Tours

Versi 11 Juli 2018

Daftar Isi

Pasal 1 - Definisi-definisi	2
Pasal 2 - Pemberlakuan Persyaratan dan ketentuan	3
PEMESANAN	3
Pasal 3 - Penyusunan kontrak	3
INFORMASI	7
Pasal 4 - Informasi yang diberikan oleh Penyelenggara	7
Pasal 5 - Informasi yang akan diberikan oleh Turis	8
SEBELUM PERJALANAN:	9
Pasal 6 - Pembayaran	9
Pasal 7 - Pengalihan Perjalanan	11
Pasal 8 - Perubahan oleh Turis	12
Pasal 9 - Pembatalan oleh Turis	13
Pasal 10 - Perubahan harga	14
Pasal 11 - Perubahan yang dibuat oleh Penyelenggara	16
Pasal 12 - Pembatalan oleh Penyelenggara	18
PELAKSANAAN PERJALANAN:	19
Pasal 13 - Tanggung jawab	19
Pasal 14 - Kesesuaian & ketidaksesuaian	20
Pasal 15 - Bantuan	22
KEWAJIBAN KEUANGAN	23
Pasal 16 - Penyebab, keadaan kahar dan batasan kewajiban keuangan	23
KEWAJIBAN TURIS	25
Pasal 17 - Kewajiban Turis	25
KETENTUAN LAIN-LAIN	26
Pasal 18 - Keluhan	26
Pasal 19 - Ketentuan lain-lain	28



Pasal 1 - Definisi

Penyelenggara: Pedagang yang mengkombinasikan dan menjual atau menawarkan penjualan Paket, baik secara langsung atau melalui pengecer. Pedagang yang menawarkan penjualan jasa layanan Perjalanan tunggal juga dianggap sebagai Penyelenggara apabila Persyaratan dan Ketentuan ini diberlakukan terhadap Kontrak.

Turis: setiap perorangan yang ingin membuat Kontrak dengan Penyelenggara atau siapa pun yang berhak mengadakan perjalanan berdasarkan Kontrak.

Layanan perjalanan: pengangkutan penumpang, sewa kendaraan bermotor atau sepeda motor, akomodasi atau layanan wisata lainnya, sesuai dengan pengertian yang diatur dalam definisi pada pasal 7:500 ayat a Kitab Undang-undang Hukum Perdata Belanda.

Penyedia jasa layanan perjalanan: penyedia jasa layanan yang melaksanakan bagian Paket seperti subkontraktor Penyelenggara (fasilitator akomodasi dan transportasi, pemandu lepas, dll.).

Kontrak: pengaturan yang memasukkan Persyaratan dan ketentuan ini, di mana berdasarkan pengaturan tersebut, Penyelenggara terikat oleh Turis untuk memberikan Paket.

Tertulis: secara tertulis atau melalui sarana elektronik termasuk email.

Persyaratan dan ketentuan: Persyaratan dan Ketentuan Umum ini.

Paket: paket perjalanan ("pakktreis") menurut pasal 7:500 ayat b Kitab Undang-undang Hukum Perdata Belanda.



Perjalanan: paket atau, apabila Persyaratan dan ketentuan diberlakukan merupakan jasa layanan perjalanan tunggal.

Hari kerja: Senin sampai Jumat, kecuali hari libur nasional di Belanda, selama jam kantor (pukul 9 s/d 17 waktu Belanda).

Pasal 2 – Pemberlakuan Persyaratan dan Ketentuan

2.1 Paket perjalanan

Persyaratan dan ketentuan diberlakukan terhadap semua Paket yang ditawarkan oleh atau dibuat dengan Penyelenggara dan merupakan bagian tak terpisahkan dari Kontrak.

2.2 Pengecualian Persyaratan dan ketentuan serta persyaratan dan ketentuan tambahan

Pengecualian Persyaratan dan ketentuan dan persyaratan dan ketentuan tambahan hanya sah apabila diberikan dalam bentuk Tertulis. Pengecualian ketentuan dalam sebuah kontrak menggantikan ketentuan dalam Persyaratan dan ketentuan ini.

PEMESANAN

Pasal 3 – Penyusunan kontrak

3.1 Isi penawaran

Penawaran jasa Perjalanan terdiri dari pelayanan dan fasilitas yang secara tegas disebutkan dalam penawaran yang dipublikasikan oleh Penyelenggara. Dimana isi dari penawaran tersebut hanya disebutkan berdasarkan informasi yang diberikan oleh atau atas nama Penyelenggara.

Informasi yang dipublikasikan oleh para penyedia jasa layanan Perjalanan bukan merupakan bagian dari penawaran,



baik yang terdapat tautan maupun yang tidak terdapat tautan pada publikasi dalam penawaran Penyelenggara tersebut. Lamanya Perjalanan disebutkan dalam satuan hari penuh. Hari keberangkatan dan kedatangan dihitung sebagai satuan hari penuh.

3.2 Penawaran yang tidak mengikat

Semua penawaran yang dibuat oleh Penyelenggara tidak bersifat mengikat. Setelah penawaran diterima, bisa dicabut tanpa alasan oleh Penyelenggara dalam keadaan apa pun hingga pukul 17.00 pada Hari kerja berikutnya. Ini juga berlaku apabila Turis telah menerima pemberitahuan otomatis tentang telah diterimanya pemesanan.

3.3 Pembuatan kontrak

Kontrak dinyatakan lengkap setelah diterimanya penawaran Penyelenggara oleh Turis.

3.4 Kesalahan yang terlihat jelas

Kesalahan yang terlihat jelas dalam penawaran tidak mengikat Penyelenggara. Ini meliputi penawaran harga, isi atau informasi lain di mana Turis, dalam keadaan apa pun, sewajarnya tidak dapat mengasumsikan bahwa Penyelenggara bermaksud menyatakan penawaran tersebut. Apabila terdapat alasan yang mendukung adanya keraguan pada harga, isi atau informasi, Turis wajib menanyakannya kepada Penyelenggara.



3.5 Pilihan khusus

Apabila Turis menyampaikan pilihannya sebelum melengkapi Kontrak, hak-hak hanya dapat diberikan selama pilihan ini diterima sebagai pilihan khusus melalui pernyataan Tertulis dari Penyelenggara yang menyatakan bahwa pilihan tersebut harus dihormati. Referensi tunggal sebagai suatu pilihan atas dokumen perjalanan dan konfirmasi pesanan bukan merupakan penerimaan/persetujuan tersebut.

3.6 Permintaan khusus

Apabila Turis menyampaikan 'permintaan' khusus terkait dengan keadaan kesehatannya atau kepentingan lain yang ditekankan kepada Penyelenggara sebelum menandatangani Kontrak, ini merupakan syarat penangguhan untuk pembuatan Kontrak. Penyelenggara harus menolak atau menyanggupi permintaan tersebut dalam jangka waktu yang wajar dan memastikan pelaksanaannya. Jangka waktu 7 hari dianggap wajar. Apabila Penyelenggara tidak menerima 'permintaan' tersebut, maka tidak akan dilakukan pembuatan Kontrak. Apabila Penyelenggara menyanggupi permintaan tersebut, maka dengan memberikan kepastian mengenai hal itu, Kontrak akan dibuat. Apabila ada biaya tambahan yang timbul dan diketahui, Penyelenggara akan menerbitkan dan menyerahkan penawaran baru.

3.7 Konfirmasi penerimaan pemesanan (Booking)

Apabila persetujuan Turis disampaikan melalui sarana elektronik, Penyelenggara akan memastikan diterimanya penerimaan yang dikirim oleh Turis tersebut.



3.8 Konfirmasi pesanan

Penyelenggara akan mengirimkan konfirmasi pemesanan, dan apabila diberlakukan, tagihan (uang muka), tanpa keterlambatan yang tidak perlu setelah pemesanan/booking untuk Perjalanan.

3.9 Pembatalan oleh Turis

Pesanan yang dibuat oleh Turis tidak dapat dibatalkan. Turis tidak berhak membatalkan Kontrak.

3.10 Anak di bawah umur

Turis yang memesan Perjalanan haruslah seseorang yang sudah dewasa (18 tahun atau lebih). Apabila anak di bawah umur (<18 tahun) melakukan perjalanan tanpa orang-orang yang memiliki kewenangan sebagai orang tuanya, maka orang-orang tersebut akan diharuskan mengirimkan pernyataan pemberian izin yang ditandatangani dalam waktu 7 hari. Melalui pengecualian yang diatur dalam ayat 3 pasal ini [pembuatan Kontrak], dalam hal ini, Kontrak dibuat setelah diterimanya pernyataan tersebut oleh Penyelenggara.

3.11 Pemesanan untuk Turis lain & komunikasi

Turis yang membuat perjanjian untuk atau atas nama satu atau beberapa Turis lain, sepenuhnya bertanggung jawab atas semua kewajiban yang timbul dari perjanjian tersebut. Para Turis lainnya tersebut bertanggung jawab atas kewajiban-kewajiban mereka sendiri. Konfirmasi pesanan, tagihan, dokumen perjalanan, dan komunikasi lain



hanya dikirim kepada Turis yang menandatangani Kontrak tersebut. Turis yang memesan Perjalanan untuk atau atas nama para Turis lainnya, diwajibkan - atas izin dari orang-orang tersebut - untuk mengkomunikasikan semua informasi pribadi terkait dari para Turis lainnya tersebut yang dapat mempengaruhi pelaksanaan Kontrak. Turis yang memesan Perjalanan untuk atau atas nama para Turis lainnya, diwajibkan mengirimkan Persyaratan dan ketentuan ini dan semua komunikasi lain ke para Turis tersebut.

INFORMASI

Pasal 4 - Informasi yang diberikan oleh Penyelenggara

4.1 Harga

Harga-harga yang disebutkan adalah harga untuk per orang, kecuali disebutkan lain secara khusus.

4.2 Dokumen-dokumen perjalanan

Selama Perjalanan, Turis wajib memiliki dokumen Perjalanan yang diperlukan, seperti paspor, visa, vaksinasi, dll. Mengingat sangat pentingnya dokumen tersebut, Turis wajib memeriksa saran umum yang diberikan oleh Penyelenggara dengan pihak berwenang terkait mengenai apakah saran tersebut berlaku, lengkap dan yang terakhir diberlakukan. Sebelum pemesanan, Turis wajib memeriksa apakah ada waktu yang cukup untuk mendapatkan dokumen Perjalanan yang diperlukan dan terutama visa yang diperlukan. Apabila Turis tidak dapat melaksanakan



seluruh atau sebagian Perjalanan karena tidak lengkapnya dokumen perjalanan yang sah dan benar, maka biaya-biaya yang timbul akan ditanggung sepenuhnya oleh Turis.

4.3 Voucher perjalanan

Voucher perjalanan (tiket angkutan, voucher, dll.) akan dikirim ke Turis tepat pada waktunya dan minimal 7 hari sebelum keberangkatan, kecuali ada tagihan yang belum dilunasi. Apabila seorang Turis belum menerima voucher perjalanannya 5 hari sebelum keberangkatan, maka Turis tersebut harus memberitahu Penyelenggara tanpa terlambat. Waktu keberangkatan dan kedatangan akhir akan disebutkan dalam dokumen perjalanan.

4.4 Informasi mengenai asuransi

Penyelenggara akan memberikan informasi kepada Turis mengenai kemungkinan untuk mengambil asuransi perjalanan dan asuransi pembatalan perjalanan. Penyelenggara dapat mewajibkan diambalnya perlindungan asuransi apabila Penyelenggara telah memberitahu Turis secara Tertulis mengenai hal tersebut sebelum penandatanganan Kontrak.

Pasal 5 - Informasi yang akan diberikan oleh Turis

5.1 Informasi terkait dari (para) Turis

Sebelum penandatanganan Kontrak, Turis yang memesan Perjalanan akan memberikan semua informasi mengenai dirinya dan para Turis terdaftar yang berkaitan dengan Perjalanan. Khususnya, hal ini menyangkut informasi mengenai para Turis atau susunan kelompok yang dapat



mempengaruhi kesehatan dan keselamatan Turis tersebut atau Turis lainnya selama Perjalanan. Apabila informasi yang diberikan ternyata tidak benar atau tidak lengkap, maka Penyelenggara atau para penyedia layanan Perjalanan dapat mengeluarkan Turis tersebut dari keikutsertaannya. Dalam hal ini, Turis tersebut akan dikenai biaya pembatalan sesuai dengan pasal 9 ayat 2 [biaya pembatalan]. Biaya-biaya lain yang timbul dari pembatalan ini juga akan ditanggung oleh Turis tersebut.

5.2 Keterbatasan pergerakan, wanita hamil, anak di bawah umur yang tidak didampingi dan keadaan sakit

Turis yang memiliki keterbatasan pergerakan dan orang-orang yang mendampinginya, wanita hamil, anak di bawah umur yang tidak didampingi dan Turis sakit yang kemungkinan dapat mempengaruhi Perjalanan harus menyampaikan keadaan ini ke Penyelenggara sebelum penandatanganan Kontrak atau setidaknya segera setelah Turis tersebut menyadari kemungkinan berpengaruhnya keadaan tersebut terhadap Perjalanan dan terutama perjalanan udara. Turis tersebut harus memastikan diri apakah mereka memerlukan surat keterangan dokter yang mengizinkannya untuk bepergian.

SEBELUM PERJALANAN:

Pasal 6 - Pembayaran



6.1 Uang muka

Setelah penandatanganan Kontrak, tagihan untuk uang muka sebesar 50% dari harga Perjalanan dengan jumlah minimum EUR 50,- per orang harus dibayarkan dalam waktu 14 hari setelah menerima tagihan tersebut. Apabila tiket penerbangan sudah termasuk dalam Kontrak, Turis akan membayar semua biaya tiket penerbangan ditambah 50% harga untuk bagian-bagian lain dari Perjalanan tersebut sebagai uang muka.

6.2 Pembayaran sisa biaya

Sisa biaya Perjalanan harus dibayarkan paling lambat 3 bulan sebelum Perjalanan dilaksanakan. Apabila Kontrak ditandatangani dalam waktu 3 bulan sebelum Perjalanan, jumlah penuh harga Perjalanan harus segera dibayarkan dan dalam keadaan apa pun, pembayaran tersebut harus dilakukan sebelum pelaksanaan Perjalanan.

6.3 Wanprestasi dan bunga

Apabila Turis tidak melakukan pembayaran pada atau sebelum tanggal yang disebutkan di atas atau tanggal yang disebutkan dalam tagihan, Turis dinyatakan telah melakukan wanprestasi tanpa diharuskan adanya pemberitahuan sebelumnya mengenai wanprestasi tersebut. Mulai saat tersebut, bunga yang sesuai dengan perundang-undangan akan dibebankan terhadap jumlah yang masih belum dibayarkan.



6.4 Biaya penagihan di luar proses pengadilan

Turis wajib membayar biaya penagihan di luar urusan pengadilan setelah apabila Turis menerima pemberitahuan tidak berlaku ketentuan untuk membayar dalam waktu 14 hari, sejak diterimanya surat pemberitahuan (peringat) resmi oleh Turis dan konsekuensi atas tidak terbayarnya biaya penagihan di luar urusan pengadilan yang tertera dalam surat pemberitahuan (peringat) resmi tersebut. Biaya penagihan di luar urusan pengadilan sebesar 15% dari jumlah gugatan minimum € 2500, 10% untuk kelipatan € 2500 berikutnya, 5% untuk kelipatan €5000 berikutnya dan 1% untuk gugatan lebih besar dari itu, sejumlah biaya penagihan minimum sebesar € 40.

6.5 Konsekuensi lebih lanjut dari kegagalan pembayaran

Apabila Turis melakukan wanprestasi, Penyelenggara dapat menangguhkan pengiriman voucher perjalanan tanpa pemberitahuan lebih lanjut hingga diterimanya pembayaran penuh. Apabila pembayaran tidak dilakukan setelah dikirimnya surat peringatan resmi atau apabila pembayaran penuh belum diterima sebelum pelaksanaan Perjalanan, Penyelenggara berhak mengeluarkan Turis dari keikutsertaannya. Kewajiban untuk melakukan pembayaran tersebut akan tetap berlaku. Selain dikeluarkannya Turis tersebut dari keikutsertaannya, Penyelenggara dapat membatalkan Kontrak dan membebankan biaya pembatalan terhadap Turis tersebut. Ketentuan ayat ini tidak



menghapus semua hak lain yang dimiliki oleh Penyelenggara.

Pasal 7 - Pengalihan Perjalanan

7.1 Persyaratan dan pemberitahuan

Seorang Turis dapat mengalihkan suatu Perjalanan ke orang lain yang memenuhi semua syarat yang berlaku untuk Perjalanan tersebut. Turis tersebut harus menyampaikan permintaannya kepada Penyelenggara paling lambat 7 hari sebelum pelaksanaan Perjalanan atau paling lambat dalam jangka waktu yang wajar sehingga semua formalitas pengalihan tersebut dapat dilaksanakan. Pengalihan Perjalanan hanya dapat dilaksanakan apabila syarat dan ketentuan dari para penyedia layanan Perjalanan membolehkan pengalihan tersebut. Apabila tiket penerbangan merupakan bagian dari Perjalanan, pengalihan tiket penerbangan biasanya tidak dapat dilakukan. Oleh karena itu, pengalihan keseluruhan Perjalanan hanya dapat dilakukan apabila tiket penerbangan baru telah dipesan dan biayanya ditanggung oleh Turis.

7.2 Kewajiban secara tanggung renteng dan biaya tambahan

Turis dan orang yang menyetujui untuk menerima pengalihan Perjalanan, memiliki kewajiban secara tanggung renteng untuk pembayaran tunggakan biaya, biaya tambahan, tambahan biaya dan biaya lainnya sebagai akibat dari pengalihan tersebut, termasuk biaya untuk membuat perubahan.



Pasal 8 - Perubahan oleh Turis

8.1 Perubahan

Turis yang telah memesan Perjalanan dapat membuat permintaan Tertulis kepada Penyelenggara untuk mengubah Kontrak. Penyelenggara tidak terikat untuk mengubah Kontrak tersebut. Penyelenggara akan memberitahu Turis mengenai harga baru untuk Perjalanan tersebut. Apabila Turis menyetujui biaya perubahan, maka biaya baru dan biaya perubahan akan ditagihkan. Apabila harga baru tersebut lebih rendah dari harga semula, maka selisihnya akan dipotong untuk biaya perubahan.

8.2 Mengubah tanggal keberangkatan atau jumlah Turis

Suatu permintaan untuk mengubah tanggal keberangkatan tidak akan dianggap sebagai suatu permintaan perubahan, namun akan dianggap sebagai permintaan pembatalan. Mengurangi jumlah para Turis yang membayar tidak akan dianggap sebagai permintaan perubahan namun akan dianggap sebagai permintaan pembatalan sebagian. Kebijakan pembatalan yang tercantum dalam pasal 9 ayat 2 [biaya pembatalan] akan diberlakukan.

Pasal 9 - Pembatalan oleh Turis

9.1 Pembatalan

Turis dapat mengakhiri Kontrak kapan saja sebelum pelaksanaan Perjalanan. Pengakhiran tersebut harus dibuat secara Tertulis. Hari pada saat pengakhiran Tertulis tersebut diterima oleh Penyelenggara, akan dianggap



sebagai tanggal pengakhiran. Apabila pengakhiran Tertulis tersebut diterima setelah pukul 17.00 atau di luar Hari kerja, maka pengakhiran Tertulis tersebut akan dianggap diterima pada Hari kerja selanjutnya.

9.2 Biaya pembatalan

Apabila Turis mengakhiri kontrak, maka jumlah yang harus dibayarkan adalah:

- a. Hingga 3 bulan sebelum hari pelaksanaan Perjalanan: maka jumlah yang harus dibayarkan adalah 50% dari harga Perjalanan atau, apabila tiket penerbangan sudah termasuk dalam kontrak, maka jumlah yang harus dibayarkan adalah biaya pembatalan penerbangan tersebut + 50% dari harga untuk bagian lain dalam layanan Perjalanan tersebut.
- b. Dalam waktu 3 bulan sebelum tanggal pelaksanaan Perjalanan: maka jumlah yang harus dibayarkan adalah 100% dari harga Perjalanan.

Saat mengurangi jumlah orang dalam suatu pesanan, namun tidak semua layanan-layanan yang telah disepakati dapat dikurangi sesuai pengurangan jumlah orang, maka biaya pembatalan hanya terdiri dari harga Perjalanan dikurangi biaya aktual yang dapat dikurangi. Apabila demikian, harga dari layanan yang tidak digunakan karena pengurangan jumlah orang harus dikurangi dari biaya pembatalan.



Pasal 10 - Perubahan harga

10.1 Perubahan harga

Penyelenggara berhak untuk menaikkan harga Perjalanan dalam Kontrak yang sudah ditandatangani hingga 20 hari sebelum hari pelaksanaan Perjalanan karena adanya perubahan harga bahan bakar atau sumber daya lainnya dan/atau pajak atau biaya yang dibebankan oleh pihak ketiga yang secara tidak langsung terlibat dalam pelaksanaan Kontrak. Berdasarkan Kontrak, Penyelenggara dapat memiliki hak untuk menaikkan harga Perjalanan untuk Kontrak yang sudah ditandatangani hingga 20 hari sebelum hari pelaksanaan Perjalanan karena adanya perubahan nilai tukar yang berlaku. Cara untuk menghitung perubahan harga tersebut harus disampaikan sebelum pemesanan dilakukan dan merupakan bagian dari Kontrak.

10.2 Pengakhiran oleh Turis

Apabila ada kenaikan harga yang lebih besar dari 8% dari harga Perjalanan, Turis berhak untuk mengakhiri Kontrak. Dalam hal ini, Turis berhak mendapatkan kembali semua jumlah yang telah dibayarkan. Penyelenggara akan menetapkan jangka waktu yang wajar untuk penyampaian permintaan Tertulis mengenai apakah Turis tersebut memilih mengakhiri Kontrak atau tidak. Apabila Kontrak tidak diakhiri dalam jangka waktu yang ditetapkan tersebut, maka kenaikan harga tersebut akan dianggap diterima dan hak untuk mengakhiri Kontrak tidak berlaku

lagi.



10.3 Penurunan harga

Apabila Penyelenggara berhak menaikkan harga, apabila diberlakukan, Turis berhak untuk meminta penurunan harga sesuai dengan cara perhitungan perubahan harga. Biaya administrasi sebesar 30 euro akan dikenakan dengan memotong pengembalian dana yang berhak diterima Turis apabila penurunan harga tersebut dikabulkan.

Pasal 11 - Perubahan yang dibuat oleh Penyelenggara

11.1 Perubahan kecil

Penyelenggara berhak membuat perubahan sepihak terhadap Kontrak sebelum pelaksanaan Perjalanan sepanjang perubahan tersebut merupakan perubahan kecil. Perubahan-perubahan ini akan disampaikan dengan jelas dan secara Tertulis kepada Turis.

11.2 Perubahan besar

Apabila diperlukan, Penyelenggara dapat melakukan perubahan besar terhadap sifat-sifat utama dari Kontrak sebelum pelaksanaan Perjalanan. Perubahan ini meliputi penawaran Perjalanan pengganti apabila sewajarnya dapat dilakukan dengan tetap memberikan mutu yang setidaknya sama. Turis dapat menerima perubahan tersebut atau memilih mengakhiri Kontrak tanpa dikenai biaya pembatalan.

11.3 Perubahan pilihan khusus yang disepakati

Apabila Penyelenggara tidak dapat memenuhi pilihan khusus yang disepakati dengan Turis atau tidak dapat memenuhinya walaupun telah melakukan upaya yang sewajarnya,



Penyelenggara dapat mengubah unsur ini dalam Perjalanan tersebut. Dalam hal ini, Turis dapat menerima perubahan tersebut atau memilih mengakhiri Kontrak tanpa dikenai biaya pembatalan.

11.4 Jangka waktu

Apabila terjadi perubahan besar, Penyelenggara akan menetapkan jangka waktu yang wajar untuk penyampaian permintaan Tertulis mengenai apakah Turis tersebut memilih mengakhiri Kontrak atau tidak. Apabila Kontrak tidak diakhiri dalam jangka waktu tersebut, perubahan tersebut akan dianggap telah diterima dan hak untuk mengakhiri Kontrak tidak berlaku lagi.

11.5 Penurunan harga

Apabila perubahan tersebut menurunkan kualitas atau biaya Perjalanan, Turis berhak untuk mendapatkan pengurangan harga yang sesuai.

11.6 Pemberitahuan

Apabila terjadi perubahan-perubahan besar, Penyelenggara harus segera memberitahu Turis mengenai:

- Perubahan-perubahan tersebut,
- Jangka waktu yang wajar untuk penyampaian permintaan Tertulis mengenai apakah Turis tersebut memilih mengakhiri Kontrak atau tidak,

Konsekuensinya, apabila Turis tidak menanggapi pemberitahuan tersebut dalam jangka waktu yang



ditetapkan, perubahan tersebut akan dianggap diterima dan hak untuk mengakhiri Kontrak tidak berlaku lagi.

- Apabila ditawarkan, rincian untuk suatu Perjalanan pengganti atau pengurangan harga.

11.7 Pengembalian pembayaran

Apabila Turis mengakhiri suatu Kontrak berdasarkan pasal ini, dan Turis tersebut menolak menerima Perjalanan pengganti, Penyelenggara harus mengembalikan kepada Turis tersebut semua jumlah yang telah dibayarkan tanpa keterlambatan dan paling lambat dalam waktu 14 hari.

Pasal 12 - Pembatalan oleh Penyelenggara

12.1 Pembatalan

Penyelenggara dapat membatalkan Kontrak sebelum pelaksanaan Perjalanan dan mengembalikan pembayaran untuk Perjalanan tersebut tanpa diwajibkan untuk memberikan ganti rugi lain, apabila:

- a) Jumlah orang yang terdaftar untuk Perjalanan lebih sedikit dari jumlah minimum yang disebutkan dalam Kontrak dan Penyelenggara memberitahukan pembatalan Kontrak tersebut kepada Turis dalam jangka waktu yang ditetapkan dalam Kontrak, namun paling lambat:
 - 20 hari sebelum pelaksanaan Perjalanan apabila Perjalanan berlangsung selama lebih dari 6 hari
 - 7 hari sebelum pelaksanaan Perjalanan apabila Perjalanan berlangsung antara 2 hingga 6 hari



- 48 jam sebelum pelaksanaan Perjalanan apabila Perjalanan berlangsung kurang dari 2 hari
- b) Apabila terjadi keadaan kahar, yang ditetapkan sebagai keadaan luar biasa yang tidak dapat dihindari.

12.2 Pengembalian Harga Perjalanan

Dalam hal terjadinya peristiwa-peristiwa yang disebutkan di atas, Penyelenggara akan mengembalikan biaya Perjalanan yang telah diterima tanpa keterlambatan dan paling lambat dalam waktu 14 hari. Pengembalian dana tidak akan dilakukan untuk layanan-layanan yang tidak dimasukkan dalam Kontrak seperti vaksinasi, visa, bahan-bahan yang dibeli, asuransi dan, bila tidak dimasukkan dalam Perjalanan, penerbangan, tiket, akomodasi, dll.

12.3 Pembatalan yang disebabkan oleh Turis

Apabila Turis tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan sebelumnya terkait dengan keikutsertaannya atau apabila informasi dari Turis tersebut mengenai pengalaman, keahlian, keadaan fisik atau mentalnya atau hal-hal terkait lainnya yang telah disampaikan oleh atau atas nama Turis tersebut ternyata tidak lengkap atau salah, Penyelenggara berhak untuk membatalkan Kontrak. Tanpa mengurangi semua hak lain yang dimiliki oleh Penyelenggara.



PELAKSANAAN PERJALANAN:

Pasal 13 - Tanggung jawab

13.1 Pelaksanaan Perjalanan yang sesuai

Penyelenggara bertanggung jawab atas pelaksanaan layanan-layanan Perjalanan yang dimasukkan ke dalam Kontrak, tanpa memandang apakah layanan-layanan tersebut akan dilakukan sendiri oleh Penyelenggara atau melalui para penyedia layanan Perjalanan lainnya.

13.2 Perubahan dalam skema atau jadwal waktu perjalanan

Penyelenggara harus memberitahu Turis mengenai perubahan-perubahan terhadap skema Perjalanan atau jadwal waktu. Apabila Penyelenggara tidak mengetahui tempat tinggal Turis, Turis hanya akan diberitahu melalui alamat email dan nomor telepon seluler yang diketahui oleh Penyelenggara.

Pasal 14 - Kesesuaian & ketidaksesuaian

14.1 Kesesuaian

Penyelenggara harus melaksanakan Kontrak sesuai dengan yang sewajarnya diharapkan oleh Turis berdasarkan pengumuman, Kontrak dan keadaan di tempat tujuan.

14.2 Kewajiban melaporkan keluhan

Turis wajib melapor ke penyedia layanan Perjalanan dan Penyelenggara sesuai dengan pasal 18 [keluhan] tanpa terlambat mengenai ketidaksesuaian yang dirasakan oleh Turis selama pelaksanaan layanan Perjalanan yang disebutkan dalam Kontrak.

14.3 Perbaikan oleh Penyelenggara



Penyelenggara harus memperbaiki ketidaksesuaian yang dilaporkan. Kewajiban untuk memperbaiki ketidaksesuaian tersebut tidak berlaku apabila perbaikan tersebut tidak mungkin dilakukan atau apabila perbaikan tersebut melibatkan biaya yang tidak sebanding apabila membandingkan cakupan ketidaksesuaian dengan nilai layanan Perjalanan yang terkena dampaknya.

14.4 Perbaikan oleh Turis

Apabila ketidaksesuaian tersebut tidak diperbaiki dalam jangka waktu wajar yang ditetapkan oleh Turis, Turis dapat memperbaiki sendiri ketidaksesuaian tersebut dan meminta penggantian biaya yang diperlukan untuk melakukan perbaikan tersebut.

14.5 Perjalanan alternatif

Apabila ada bagian yang signifikan dari Layanan-layanan Perjalanan tidak dapat dilaksanakan sesuai kesepakatan dalam Kontrak, Penyelenggara harus menawarkan pilihan pengganti yang sesuai, tanpa membebankan biaya tambahan terhadap Turis. Turis berhak untuk menerima pengurangan harga apabila pilihan pengganti tersebut memiliki mutu yang lebih rendah. Turis hanya dapat menolak pilihan pengganti apabila pilihan pengganti tersebut tidak sebanding atau apabila pengurangan harga tersebut tidak mencukupi.

14.6 Pengakhiran oleh Turis karena terjadi dampak besar terhadap Perjalanan



Apabila suatu ketidaksesuaian berdampak signifikan terhadap pelaksanaan Perjalanan dan Penyelenggara gagal memperbaikinya dalam jangka waktu wajar yang ditetapkan oleh Turis, maka Turis dapat mengakhiri Kontrak tanpa dikenai biaya pembatalan. Apabila Perjalanan meliputi pengangkutan penumpang, Penyelenggara juga wajib memulangkan Turis dengan sarana transportasi yang setara tanpa keterlambatan yang tidak perlu dan tanpa membebankan biaya tambahan kepada Turis.

14.7 Penurunan harga dan ganti rugi

Apabila terjadi pengakhiran berdasarkan ayat sebelumnya atau apabila Kontrak tidak diakhiri dan tidak ada pengaturan alternatif yang disepakati, Turis berhak untuk mendapatkan penurunan harga dan/atau ganti rugi.

14.8 Persyaratan penurunan harga

Apabila Turis berhak mendapatkan penurunan harga, maka penurunan harga ini hanya berlaku untuk jangka waktu selama ketidaksesuaian tersebut terjadi. Dalam keadaan apa pun Turis tidak berhak mendapatkan penurunan harga apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan oleh Turis.

Pasal 15 - Bantuan

15.1 Kewajiban memberikan bantuan

Penyelenggara akan memberikan bantuan tanpa keterlambatan yang tidak perlu kepada Turis yang mengalami kesulitan, terutama dengan memberikan informasi yang sesuai mengenai layanan-layanan kesehatan, pihak berwenang setempat dan



bantuan konsulat dan dengan membantu Turis melakukan komunikasi jarak jauh dan membantu menemukan pengaturan perjalanan alternatif.

15.2 Biaya

Penyelenggara akan membebaskan biaya yang wajar apabila kesulitan tersebut disebabkan oleh Turis itu sendiri secara sengaja atau karena kelalaiannya.

KEWAJIBAN KEUANGAN

Pasal 16 – Penyebab, keadaan kahar dan batasan kewajiban

16.1 Penyebab & keadaan kahar

Turis tidak berhak mendapatkan ganti rugi untuk Turis akibat terjadinya ketidak sesuaian, apabila ketidak sesuaian tersebut disebabkan oleh:

- a. Turis itu sendiri;
- b. pihak ketiga yang tidak terkait dengan pemberian Layanan-layanan Perjalanan yang dimasukkan ke dalam Kontrak dan tidak dapat diperkirakan sebelumnya atau tidak dapat dihindari;
- c. keadaan luar biasa yang tidak dapat dihindari.

16.2 Batasan kewajiban

Batas Tanggung jawab Penyelenggara dalam mengganti rugi adalah tiga kali lipat biaya Perjalanan, kecuali kerugian akibat kematian atau cedera badan Turis atau karena penyebab yang disengaja oleh atau akibat kelalaian dari Penyelenggara.

16.3 Batasan kewajiban keuangan berdasarkan konvensi-konvensi



internasional dan peraturan dan Uni Eropa

Apabila Penyelenggara dikenai kewajiban memberikan ganti rugi, termasuk kerugian akibat kematian atau cedera badan, maka kewajiban ini akan dikecualikan atau terbatas hingga batasan yang diperbolehkan oleh konvensi-konvensi internasional dan/atau peraturan **Uni Eropa** yang berlaku terhadap layanan Perjalanan tersebut.

16.4 Kerugian yang diasuransikan

Penyelenggara tidak diwajibkan memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh Turis tetapi sudah dilindungi oleh asuransi, seperti asuransi kesehatan, asuransi perjalanan atau asuransi pembatalan.

16.5 Pembatasan jangka waktu

Jangka waktu untuk pengajuan klaim oleh Turis untuk mendapatkan ganti rugi adalah dua tahun setelah berakhirnya Perjalanan atau apabila Perjalanan belum dilakukan, maka dua tahun setelah tanggal keberangkatan yang direncanakan.

16.6 Tidak ada akumulasi kompensasi

Ganti rugi atau kompensasi lain dari para penyedia layanan Perjalanan harus dikurangkan dari kompensasi atau penurunan harga yang harus dibayar oleh Penyelenggara berdasarkan Kontrak.



Pasal 17 - Kewajiban Turis

17.1 Perilaku dan kepatuhan terhadap instruksi

Turis harus berperilaku seperti Turis yang bertindak wajar dan diwajibkan mematuhi semua instruksi guna membantu pelaksanaan Perjalanan yang sesuai oleh Penyelenggara atau para penyedia layanan Perjalanan.

17.2 Akibat ketidakpatuhan - dikeluarkan dari keikutsertaan

Apabila terjadi ketidakpatuhan terhadap instruksi-instruksi atau apabila Turis menimbulkan keributan, Penyelenggara dan penyedia layanan Perjalanan berhak mengeluarkan Turis dari keikutsertaannya lebih lanjut dalam Perjalanan atau bagian dari Perjalanan. Turis tersebut tidak berhak mendapatkan pengembalian dana. Biaya-biaya lain yang ditimbulkan akan ditanggung oleh dan menjadi risiko dari Turis tersebut.

17.3 Peringatan

Sebelum mengeluarkan Turis dari keikutsertaannya, akan diberikan peringatan secara lisan atau tertulis. Peringatan tersebut tidak diperlukan bila hal ini tidak bisa diharapkan dari Penyelenggara atau penyedia layanan Perjalanan dengan segala pertimbangan keadaan yang terkait, dan mempertimbangkan perilaku dari Turis yang bersangkutan, kesempatan untuk menjadi lebih baik, dampaknya terhadap Perjalanan dan para Turis lain, risiko kerusakan dan keselamatan Turis dan orang lain.

17.4 Kewajiban Keuangan Turis



Turis wajib menanggung kerugian yang disebabkan oleh perilakunya, ketidakpatuhan terhadap kewajiban-kewajiban dalam pasal ini atau kerusakan yang disebabkan olehnya. Turis harus mengganti rugi Penyelenggara atas klaim-klaim dari para penyedia layanan Perjalanan yang terlibat dalam Perjalanan atau pihak ketiga untuk kerugian yang disebabkan atau ditimbulkan oleh Turis tersebut.

17.5 Memeriksa waktu keberangkatan untuk perjalanan pulang

Terakhir, 24 jam sebelum keberangkatan yang direncanakan untuk perjalanan pulang, Turis harus memeriksa waktu keberangkatan yang pasti.

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 18 - Keluhan

18.1 Informasi

Sebelum pelaksanaan Perjalanan, Penyelenggara akan memberikan rincian kontak darurat Penyelenggara dan, apabila ada, rincian kontak perwakilan setempat.

18.2 Laporan di lokasi

Apabila Turis merasa bahwa Perjalanan tidak dilaksanakan dengan semestinya, Turis harus melaporkan ketidaksesuaian tersebut tanpa keterlambatan yang tidak perlu dan dalam keadaan apa pun, laporan tersebut harus dilakukan selama Perjalanan masih berlangsung kepada penyedia layanan Perjalanan yang terlibat agar mereka dapat memperbaikinya. Apabila seorang pemandu wisata Penyelenggara ada di lokasi, keluhan tersebut harus juga



dilaporkan kepada pemandu wisata tersebut tanpa keterlambatan yang tidak perlu. Apabila tidak ada pemandu wisata di lokasi, keluhan tersebut harus dilaporkan secara jelas ke Penyelenggara. Laporan tersebut dapat dilakukan melalui Whatsapp, pesan sms, melalui telepon selama Hari kerja dan jam kantor yang berlaku di Belanda (pukul 9 s/d 17) serta melalui email. Penyelenggara akan mengirimkan konfirmasi penerimaan laporan tersebut kepada Turis melalui alat komunikasi yang sama dan melalui email.

18.3 Biaya komunikasi

Biaya yang diperlukan untuk berkomunikasi dengan Penyelenggara akan ditanggung oleh Penyelenggara. Turis harus sebisa mungkin menekan biaya ini, di antaranya dengan cara penggunaan panggilan internet melalui WIFI, Whatsapp dan email.

18.4 Pelaporan keluhan yang belum diselesaikan setelah Perjalanan

Semua keluhan yang menurut Turis tidak sepenuhnya diselesaikan atau diganti rugi selama Perjalanan, harus dilaporkan secara Tertulis dan menyebutkan alasannya kepada Penyelenggara dalam waktu dua bulan setelah mereka kembali. Penyelenggara diwajibkan menanggapi dalam waktu satu bulan setelah menerima keluhan tersebut.

18.5 Konsekuensi tidak dilaporkannya (tepat pada waktunya) ketidaksesuaian atau keluhan



Apabila keluhan tidak dilaporkan atau tidak dilaporkan tepat pada waktunya sesuai dengan ayat kedua pasal ini, maka hal tersebut dapat mempengaruhi jumlah penurunan harga atau ganti rugi yang kemungkinan akan diberikan, kecuali kepentingan Penyelenggara tidak terpengaruh oleh keterlambatan pelaporan keluhan tersebut. Keluhan yang terlambat dilaporkan setelah kembali dari Perjalanan tidak akan diproses, kecuali alasan ini tidak dapat diterima dengan mempertimbangkan keadaan.

Pasal 19 - Ketentuan lain-lain

19.1 Hak pihak ketiga

Bawahan, tenaga tambahan dan pihak lainnya yang terlibat dalam pelaksanaan Kontrak dapat menggunakan ketentuan-ketentuan Kontrak ini dan Syarat dan Ketentuan ini sehubungan dengan Turis (termasuk batasan kewajiban keuangan).

19.2 Ketentuan pengganti

Apabila, berdasarkan ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku wajib, diputuskan bahwa suatu ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini tidak sah, atau suatu ketentuan harus dibatalkan, maka ketentuan tersebut dianggap diubah menjadi ketentuan yang sah dengan isi dan pengertian yang paling mendekati sehingga mencerminkan maksud semula.

19.3 Hukum yang mengatur



Penawaran, Kontrak dan pelaksanaan Kontrak hanya diatur oleh hukum negara Belanda, kecuali ada pertentangan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku wajib.

19.4 Kewenangan hukum

Hanya pengadilan Belanda yang memiliki kewenangan hukum atas Syarat dan Ketentuan ini, kecuali ada pertentangan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku wajib.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini, SOESILO, penerjemah tersumpah di Jakarta (SK Gubernur DKI Jakarta No. 527/85) menyatakan bahwa saya telah menerjemahkan dokumen di atas ke Bahasa Indonesia dengan benar dan teliti.

