



KETENTUAN-KETENTUAN UMRAH KHAZZANAH TOURS & TRAVEL

1. Passport harus dibawa oleh masing-masing peserta saat perjalanan di pesawat dan disimpan di tas tangan tidak disimpan dalam koper atau tas kabin. Setibanya di Saudi akan disimpan oleh pihak travel.
2. Membawa perlengkapan/pakaian secukupnya selama ibadah umroh.
3. Dianjurkan Membawa Obat-Obatan pribadi.
4. Bagi Jamaah yang membutuhkan kursi Roda harap konfirmasi ke Team Handling kami saat di bandara.
5. Atribut travel baik batik, Syal, Id Card Harap dipakai saat keberangkatan, dan ID Card, Syal senantiasa dipakai selama di tanah suci.
6. Harap memberikan Tanda>Nama Lengkap identitasnya pada koper masing-masing. Guna memudahkan pengecekan Bagasi.
7. Cuaca di Saudi Arabia Biasanya September-November Sejuk, Desember-Februari musim dingin. Membawa Jaket/Sweater, mengingat khawatir di pesawat dan Saudi cukup dingin.
8. Untuk benda cair di atas 100 ml, dan benda tajam mohon dimasukkan ke dalam koper bagasi besar.
9. Dilarang membawa Power bank 20.000MAH ke dalam bagasi. Jika membawa harap dibawa di tas paspor/kabin dengan kondisi tidak menyala/digunakan.
10. Membawa Colokan lubang 3, karena rata-rata di Saudi lubangnya 3.
11. Membawa Masker, dan peralatan Prokes lainnya.
12. Bagi yang rute landing Jeddah langsung menuju Mekkah untuk umrah dahulu, Maka harap mempersiapkan dan memastikan pakaian ihrom, sandal jepit, untuk laki-laki (dibawa ke Cabin), tidak dimasukan ke bagasi koper besar. Pakaian Saat di bandara Seragam Batik lengkap Khazzanah, Setibanya di Bandara Jeddah/pesawat sebelum landing bagi laki-laki dapat menukar pakaian Ihrom, sedangkan Wanita dapat menukar pakaian ihromnya saat tiba di hotel Mekkah. Dengan tetap memperhatikan syarat-syarat berhrom.
13. Selama umrah, **mata uang yang akan dipergunakan adalah SAR/REAL dan terkadang di beberapa tempat/toko bisa Rupiah atau USD.**
14. Saat Kepulangan insyaAllah akan mendapat Album Kenangan, Sertifikat dan Air Zam-zam 5 Lt/org, diharap untuk dokumentasi selama perjalanan.
15. Tipping mutowwif tidak wajib/diluar biaya paket, hanya bagi yang ingin saja memberikan tanda terima kasih saat kepulangan (terkadang dikolektif oleh Tour Leader).



TANGGUNG JAWAB KHAZZANAH TOURS & TRAVEL

(1) **Khazzanah Tours** berkewajiban untuk:

- a. Memberikan pengarahan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) penyelenggaraan Umrah kepada **Jamaah**.
- b. Memberikan manasik Umrah kepada Pihak Kedua sebelum keberangkatan umrah.
- c. Memberikan informasi kepada **Jamaah saat di tanah air** untuk :
 - 1) Menyiapkan persyaratan Umrah
 - 2) Membayar Asuransi perjalanan;
 - 3) Menyiapkan paspor dengan masa expire 1 (satu) tahun;
 - 4) Menyiapkan vaksin Covid 19 minimal 2 dosis/sesuai regulasi saat pendaftaran
 - 5) Itinerary awal diberikan setelah selesai pendaftaran dan Final Itinerary diberikan paling lambat H-3 menjelang keberangkatan
- d. Memberikan informasi kepada **Jamaah saat di tanah suci** untuk :
 - 1) Menerapkan protokol kesehatan sesuai regulasi negara dituju;
 - 2) Menjelaskan program perjalanan Umrah

(2) **Khazzanah Tours** berhak:

- a. Mendapatkan pembayaran dari **Jamaah** sesuai program Umrah dan fasilitas sebagai berikut :
 - 1) Ticket International (PP) Maskapai sesuai program yang dipilih;
 - 2) Visa Umrah;
 - 3) Hotel sesuai program;
 - 4) City tour Mekkah Madinah Jeddah;
 - 5) Manasik di Indonesia dan di Arab Saudi;
 - 6) Miqot umrah 3 kali (minimal 2 kali);
 - 7) Muthawwif berbahasa Indonesia;
 - 8) Pembimbing Ibadah/Tour Leader;
 - 9) Bus AC
 - 10) Handling Airport Mekkah & Madinah;
 - 11) Makan & Snack selama program;
 - 12) Air zam zam 5 Liter
- b. Mendapatkan informasi yang komprehensif dari **Jamaah** mengenai riwayat kesehatan, usia, persoalan hukum di tanah air atau negara lain yang mungkin akan menyebabkan penolakan keberangkatan dan tidak pernah di black list dinegara yang dituju **Jamaah**.



KEADAAN HAMBATAN

Pelaksanaan Umrah yang telah disepakati bersama dapat dilakukan pembatalan atau penundaan pelaksanaan jika terjadi hal berikut:

- a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia dan Kerajaan Arab Saudi yang melarang bentuk kegiatan demikian serta adanya informasi global .
- b. Perubahan kondisi politik yang menyebabkan huru-hara sehingga tidak memungkinkan
- c. Kondisi yang tidak terelakkan yang terjadi pada pihak PIHAK KEDUA karena *force majeure*, yakni kejadian yang dengan pelaksanaan kegiatan.
- d. Perubahan kondisi ekonomi yang sangat drastis sehingga membuat perhitungan pembiayaan tidak mungkin dilaksanakan. segala upaya tidak dapat diduga dan tidak dapat diatasi oleh Pihak yang mengalaminya, yakni peristiwa-peristiwa yang termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam (termasuk namun tidak terbatas pada banjir, tanah longsor, gunung meletus, angin topan, gempa bumi dan tsunami), terjangkitnya suatu wabah penyakit menular, pemberontakan, huru-hara, kerusuhan, perang, kebakaran, sabotase, embargo, pemogokan umum serta kebijakan pemerintah atau vendor Hotel, pesawat, visa dan bis yang dengan tiba tiba menaikkan harganya dan juga menghalangi secara langsung atau tidak langsung terhadap Perjanjian Kerjasama ini.
- e. Jika ada perubahan Hotel, Pesawat, jumlah hari, Roomlist, program akan diinformasikan dan diberikan penawaran baru kepada jamaah. Jika upgrade akan ada penyesuaian harga sesuai program dan jika downgrade maka akan ada kompensasi. Kompensasi Hotel, pesawat, Jumlah hari, pelayanan, roomlist menjadi downgrade atau tidak setaraf bisa berupa tambahan program seperti Tour Thoif, kereta cepat dll atau dikembalikan selisih harga awal dan setelah downgrade.
- f. Dalam hal pengajuan visa jemaah, disetujui atau tidak disetujuinya visa, sepenuhnya adalah kewenangan pihak Kedutaan Besar Saudi Arabia (KBSA) atau negara yang dituju Lainnya.
- g. Jika ada penolakan kedatangan di negara yang dituju Arab Saudi dan negara lainnya, yang disebabkan persoalan hukum baik di Tanah Air maupun di negara lainnya atau atas kebijakan negara lainnya jamaah harus ditolak kedatangannya. Contoh seperti mantan Ekspatriat/PMI yang di Blacklist di Arab Saudi, atau yang ditolak oleh perusahaan penerbangan, atau dalam perjalanan menderita sakit, atau ada kelainan jiwa, atau dalam perjalanan mengalami kecelakaan, yang terpaksa harus kembali atau menyimpang dari perjalanan yang telah ditentukan dalam acara tour, atau terpaksa membatalkan sebagian/hampir seluruh perjalanan setelah keberangkatan, tidak berhak atas pengembalian uang atau bentuk pengembalian lain apapun atas jasa-jasa yang belum atau tidak digunakan.



- h. Program dan Harga sewaktu waktu bisa berubah tanpa pemberitahuan disesuaikan dengan kondisi demi kemaslahatan bersama. Hal ini karena Umrah, Haji & Tour terikat regulasi berbagai negara, terikat cuaca yang tidak menentu, terikat dengan vendor lainnya seperti penerbangan, Hotel, bis dll.
- i. Pembatalan yang dilakukan oleh salah satu pihak (pihak pertama atau pihak kedua) karena bencana alam, perang, wabah penyakit, aksi teroris atau keadaan 'Force Majeure' lainnya, maka ketentuan-ketentuan di atas dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, tergantung dari kebijakan pihak airlines, hotel dan agen di luar negeri. Dalam kondisi ini pihak pertama tidak bertanggung jawab dalam hal pengembalian biaya-biaya yang sudah dikeluarkan, khususnya untuk pengurusan visa, tiket, serta akomodasi dan lain-lainnya.
- j. Seluruh Jemaah/Pihak Kedua akan dilindungi Asuransi selama dalam perjalanan sampai dengan kembali ke Tanah Air. Jika terjadi sakit, kecelakaan atau kelainan jiwa diperjalanan baik dipesawat atau negara lain, jika timbul biaya maka asuransi (mitra pihak pertama) akan menanggung sesuai premi jika kurang maka akan dikenakan kepada jamaah tersebut dan pihak pertama akan membantu sesuai kemampuan.
- k. Pihak yang mengalami *Force Majeure* sebagaimana dimaksud pada huruf d harus memberitahukan kepada Pihak Lain tentang kejadian *Force Majeure* yang dialaminya secara tertulis paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak kejadian tersebut dialami oleh Para Pihak.
- l. Apabila dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya pemberitahuan dimaksud pada huruf e dan tidak ada tanggapan secara tertulis dari pihak yang menerima pemberitahuan, maka adanya peristiwa tersebut dianggap telah diketahui dan disetujui oleh pihak yang menerima pemberitahuan.