



## TERMS AND CONDITIONS MENTARI TRAVEL SERVICES 2026-2027

### Accommodation and Services Included

- Accommodation is based on **twin-share or double-share occupancy**, with two persons sharing one room.
- For bookings of **three persons sharing one room**, the provision of **three separate beds cannot be guaranteed**. Bed configuration is subject to the hotel's availability and policies and may consist of an extra bed, sofa bed, or other bedding arrangements determined by the hotel.
- Requests for **connecting rooms** and special arrangements for guests traveling with infants are subject to availability and cannot be guaranteed prior to check-in.
- Sightseeing tours and transportation as specified in the itinerary.
- Services of an **English-speaking guide** as outlined in the program.
- Entrance fees, local donations, parking fees, and other charges specified in the itinerary.
- Meals as indicated in the program.
- Indonesian Government Value Added Tax (**VAT**) of **1.2%**.

### Package Price Does Not Include

- Domestic and international airfare, train tickets, or any other transportation costs to and from the destination, unless otherwise specified.
- Personal expenses, including but not limited to minibar charges, room service, telephone calls, laundry services, and food and beverages not specifically mentioned in the itinerary or package inclusions.
- Optional tours, excursions, activities, or services that are not expressly stated in the program.
- Gratuities and tips for drivers, porters, local guides, tour leaders, hotel staff, and other service providers.
- Additional expenses arising from flight schedule changes, flight extensions, accommodation extensions, travel delays, missed connections, or any other arrangements requested by the participant or resulting from circumstances beyond the control of Mentari Travel Services.
- Any other items or services not specifically listed under "**Package Price Includes.**"

### Tour Booking Conditions

- A **non-refundable deposit of 50 percent per person** is required upon confirmation of each tour booking.

- Payments may be made by **bank transfer, cash, or credit card**. Credit card payments are subject to a **3% administration surcharge**.
- Full payment must be received no later than **30 days prior to departure**. For bookings made within 30 days of departure, **full payment is required at the time of confirmation**.• Depending on the destination, travel period, and supplier requirements, a **second or third deposit** may be required. During peak travel periods, public holidays, or high season, **full payment may be requested in advance** to secure all travel arrangements.
- Participants aged **70 years and above**, as well as those with disabilities or special assistance requirements, are advised to travel with a family member, friend, or companion who can provide support and assume responsibility throughout the journey.
- Upon receipt of the required deposit, and in order to secure the services booked, **Mentari Travel Services reserves the right to issue airline tickets, train tickets, other transportation services, accommodation reservations, entrance tickets, and related travel services without prior notice to the participant**. Any costs incurred for such arrangements will be subject to the applicable cancellation and amendment policies.
- The balance of any outstanding payment remains the responsibility of the participant and must be settled in accordance with the payment schedule outlined in the booking confirmation.

#### **Cancellation Policy**

- All cancellation requests must be submitted in writing and will take effect on the date they are received by **Mentari Travel Services**.
- The following cancellation terms apply:
  - **60 days or less prior to departure:** No refund will be provided, and any payments made will be forfeited.
- During **peak travel periods, public holidays, and high season**, full payment may be required at the time of booking. Once confirmed, such bookings may be **non-refundable, non-transferable, and non-changeable**, subject to the terms and conditions imposed by airlines, hotels, cruise operators, and other service providers.
- Cancellation charges also apply to participants who request changes to their **departure date, travel destination, itinerary, accommodation, transportation arrangements, or other confirmed travel services**. Any amendment will be subject to availability and may incur additional costs.
- Any non-refundable deposits, airline tickets, train tickets, accommodation bookings, entrance fees, permits, or other services that have already been issued or prepaid by Mentari Travel Services on behalf of the participant will remain subject to the cancellation policies of the respective suppliers.
- No refunds will be provided for any unused portion of the tour, including but not limited to accommodation, meals, sightseeing activities, transportation services, or entrance fees, once the tour has commenced.

#### **Responsibility and Liability**

- Mentari Travel Services is committed to providing the highest standard of service and care to all participants. However, Mentari Travel Services acts solely as an intermediary between participants and the various transportation companies, hotels, and other service providers involved in the travel arrangements, and therefore cannot be held liable for matters beyond its reasonable control.

- Mentari Travel Services shall not be responsible for any loss, damage, delay, or mishandling of baggage or personal belongings by airlines, hotels, transportation providers, or other third parties.
- In the event of delayed baggage arrival, participants are solely responsible for coordinating the retrieval and collection of their luggage with the relevant airline or transportation provider.
- Mentari Travel Services shall not be liable for flight, train, ferry, cruise, or other transportation delays, schedule changes, cancellations, overbookings, or disruptions caused by service providers. Any resulting costs, including but not limited to additional accommodation, meals, transportation, rebooking fees, or other incidental expenses, shall be borne by the participant.
- Itineraries and travel arrangements may be modified or cancelled due to circumstances beyond the reasonable control of Mentari Travel Services, including but not limited to natural disasters, adverse weather conditions, floods, earthquakes, volcanic eruptions, epidemics, government actions, civil unrest, riots, strikes, acts of terrorism, or other force majeure events.
- Mentari Travel Services shall not be responsible for any illness, injury, disability, accident, hospitalization, medical treatment, or death occurring before, during, or after the tour. Any medical, hospital, evacuation, repatriation, or related expenses incurred shall be the sole responsibility of the participant.
- Participants are strongly advised to obtain comprehensive travel insurance, including coverage for medical expenses, personal accidents, trip cancellation, travel delays, baggage loss, and emergency evacuation, prior to the commencement of travel.
- By paying the required deposit or any other payment towards the tour, participants acknowledge that they have read, understood, and accepted these Terms and Conditions in their entirety and agree to be bound by them.

## **BAHASA INDONESIA**

### **SYARAT & KETENTUAN MENTARI TRAVEL SERVICES 2026-2027**

#### **Akomodasi dan Layanan yang Termasuk dalam Paket**

- Akomodasi disediakan berdasarkan penggunaan **1 (satu) kamar untuk 2 (dua) orang peserta** (twin sharing atau double sharing).
- Untuk pemesanan **3 (tiga) orang dalam satu kamar**, kami tidak dapat menjamin tersedianya **3 (tiga) tempat tidur terpisah**. Penyediaan tempat tidur sepenuhnya bergantung pada kebijakan dan ketersediaan hotel pada saat check-in. Tempat tidur tambahan dapat berupa **extra bed, sofa bed**, atau pengaturan lain yang ditentukan oleh pihak hotel.
- Permintaan kamar dengan **pintu penghubung (connecting room)** maupun kebutuhan khusus bagi peserta yang bepergian dengan bayi hanya dapat diajukan sebagai permintaan khusus dan **tidak dapat dijamin**. Ketersediaan akan ditentukan oleh pihak hotel pada saat proses check-in.
- Program tur dan transportasi dilaksanakan sesuai dengan rincian itinerary yang telah ditetapkan.
- Jasa **pemandu wisata berbahasa Inggris** disediakan sesuai dengan program perjalanan.
- Seluruh biaya masuk objek wisata, sumbangan lokal, biaya parkir, dan biaya terkait lainnya yang tercantum dalam program telah termasuk dalam harga paket.
- Makanan disediakan sesuai dengan yang tercantum dalam program perjalanan.
- Harga paket sudah termasuk **Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sebesar 1,2%** sesuai ketentuan yang berlaku.

### **Harga Paket Tidak Termasuk**

- Tiket pesawat, tiket kereta api, atau sarana transportasi lainnya, baik domestik maupun internasional, dari dan menuju destinasi perjalanan.
- Pengeluaran pribadi, termasuk namun tidak terbatas pada penggunaan minibar, layanan kamar (room service), telepon, laundry, serta makanan dan minuman di luar yang telah disebutkan dalam program perjalanan.
- Program wisata tambahan (optional tours) atau aktivitas lain yang tidak secara khusus tercantum dalam itinerary.
- Biaya tip atau uang penghargaan (gratuities) untuk pengemudi, porter, pemandu wisata, tour leader, maupun pihak lain yang memberikan layanan selama perjalanan.
- Biaya yang timbul akibat perpanjangan masa tinggal, perubahan jadwal penerbangan, perubahan akomodasi, keterlambatan transportasi, atau kondisi lain di luar kendali penyelenggara perjalanan, yang sepenuhnya menjadi tanggung jawab peserta.
- Biaya lain yang tidak secara tegas disebutkan dalam bagian "**Harga Paket Termasuk**".

### **Ketentuan Pemesanan Tur**

- Untuk setiap pemesanan tur, diperlukan pembayaran deposit sebesar **50 persen**. Deposit yang telah dibayarkan dan telah dikonfirmasi **tidak dapat dikembalikan (non-refundable)**.
- Pembayaran dapat dilakukan melalui **transfer bank, tunai, atau kartu kredit**. Untuk pembayaran menggunakan kartu kredit, akan dikenakan biaya administrasi tambahan sebesar **3%** dari total transaksi.
- Pelunasan biaya perjalanan wajib dilakukan paling lambat **30 (tiga puluh) hari kalender sebelum tanggal keberangkatan**. Untuk pemesanan yang dilakukan kurang dari 30 hari sebelum keberangkatan, pembayaran penuh wajib diselesaikan pada saat konfirmasi pemesanan.
- Tergantung pada destinasi, jenis layanan yang dipesan, dan periode perjalanan, **deposit tambahan atau pembayaran bertahap kedua dan ketiga** dapat diberlakukan. Pada periode **musim liburan (high season)** atau saat permintaan tinggi, pembayaran penuh dapat diminta lebih awal untuk menjamin ketersediaan layanan.
- Peserta yang berusia **70 tahun ke atas**, atau peserta yang memiliki kondisi kesehatan tertentu maupun kebutuhan khusus/disabilitas, disarankan untuk didampingi oleh anggota keluarga, teman, atau pendamping yang dapat memberikan bantuan dan bertanggung jawab selama perjalanan berlangsung.
- Setelah pembayaran deposit diterima, dan demi menjamin ketersediaan layanan sesuai pemesanan, **Mentari Travel Services berhak melakukan penerbitan tiket pesawat, tiket kereta api, transportasi lainnya, reservasi akomodasi, tiket masuk objek wisata, serta layanan terkait lainnya tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada peserta**. Segala biaya yang telah dikeluarkan untuk pemesanan tersebut akan mengikuti ketentuan pembatalan yang berlaku.

### **Ketentuan Pembatalan**

- Seluruh permintaan pembatalan wajib disampaikan secara tertulis kepada **Mentari Travel Services** dan akan dianggap berlaku sejak tanggal diterimanya pemberitahuan pembatalan tersebut.
- Ketentuan pembatalan yang berlaku adalah sebagai berikut:

- **Kurang dari 60 (enam puluh) hari sebelum tanggal keberangkatan:** Seluruh pembayaran yang telah dilakukan tidak dapat dikembalikan (non-refundable).

- Pada periode **high season**, hari libur nasional, dan periode dengan permintaan tinggi, pembayaran penuh dapat diminta pada saat konfirmasi pemesanan. Setelah pembayaran diterima dan layanan perjalanan dikonfirmasi, **tidak tersedia opsi pembatalan maupun pengembalian dana.**

- Biaya pembatalan juga berlaku bagi peserta yang mengajukan perubahan terhadap **tanggal keberangkatan, destinasi perjalanan, itinerary, akomodasi, transportasi, maupun layanan lain yang telah dikonfirmasi.** Setiap perubahan akan bergantung pada ketersediaan dan dapat dikenakan biaya tambahan sesuai ketentuan penyedia layanan terkait.

- Tiket pesawat, tiket kereta api, reservasi hotel, biaya masuk objek wisata, perizinan khusus, maupun layanan lain yang telah diterbitkan atau dibayarkan oleh Mentari Travel Services atas nama peserta akan mengikuti ketentuan pembatalan dari masing-masing penyedia layanan dan dapat bersifat tidak dapat dikembalikan (non-refundable).

- Tidak ada pengembalian dana untuk bagian perjalanan yang tidak digunakan setelah perjalanan dimulai, termasuk namun tidak terbatas pada akomodasi, transportasi, makanan, aktivitas wisata, maupun tiket masuk objek wisata.

#### **Tanggung Jawab dan Batasan Tanggung Jawab**

- Mentari Travel Services berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh peserta perjalanan. Namun demikian, Mentari Travel Services tidak dapat dimintai pertanggungjawaban atas kejadian-kejadian yang berada di luar kendali yang wajar dan tidak bertanggung jawab secara hukum atas hal-hal berikut:

- Kehilangan, kerusakan, keterlambatan, atau kesalahan penanganan bagasi maupun barang pribadi oleh maskapai penerbangan, hotel, perusahaan transportasi, atau penyedia jasa lainnya.

- Dalam hal terjadi keterlambatan kedatangan bagasi, peserta bertanggung jawab untuk melakukan pengurusan dan pengambilan bagasi secara langsung kepada maskapai penerbangan atau penyedia jasa transportasi yang bersangkutan.

- Keterlambatan, perubahan jadwal, pembatalan, gangguan operasional, atau kegagalan layanan pada penerbangan, kereta api, kapal laut, maupun sarana transportasi lainnya, termasuk segala akibat yang ditimbulkan, seperti pembatalan hotel, kehilangan koneksi perjalanan, atau perubahan program. Seluruh biaya yang timbul akibat kondisi tersebut menjadi tanggung jawab peserta sepenuhnya.

- Perubahan, penundaan, atau pembatalan program perjalanan yang disebabkan oleh bencana alam, cuaca ekstrem, banjir, gempa bumi, letusan gunung berapi, wabah penyakit, kebijakan pemerintah, kerusakan, pemogokan, tindakan terorisme, maupun keadaan kahar (*force majeure*) lainnya yang berada di luar kendali Mentari Travel Services.

- Sakit, cedera, kecelakaan, rawat inap, cacat tetap, atau meninggal dunia yang terjadi sebelum, selama, maupun setelah perjalanan. Seluruh biaya pengobatan, rumah sakit, evakuasi medis, pemulangan (repatriasi), serta biaya terkait lainnya menjadi tanggung jawab peserta atau ahli waris yang bersangkutan.

- Mentari Travel Services sangat menganjurkan setiap peserta untuk memiliki **asuransi perjalanan** yang memadai sebelum keberangkatan, termasuk perlindungan terhadap biaya medis, kecelakaan diri, pembatalan perjalanan, keterlambatan perjalanan, kehilangan bagasi, dan keadaan darurat lainnya.

- Dengan melakukan pembayaran deposit maupun pembayaran lainnya kepada Mentari Travel Services, peserta dianggap telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh syarat dan ketentuan yang berlaku serta bersedia untuk terikat pada ketentuan tersebut sebelum perjalanan dimulai.

**PT Schuurmans Indonesia**

**Mentari Travel Services**

Piccadilly Building Suite 3002

Jl Kemang Raya Selatan 99

Jakarta Selatan 12730

Mobile phone & WA: +62 811 1400808

Email: [info@mentaritravelservices.com](mailto:info@mentaritravelservices.com)

Website: [www.mentaritravelservices.com](http://www.mentaritravelservices.com)