

# Syarat dan Ketentuan Pemesanan Umum

---

Bacalah Syarat dan Ketentuan pemesanan ini secara saksama sebelum menggunakan layanan dan situs web BudgetAir.com (bagian dari Travix Nederland B.V.). Saat Anda melakukan pemesanan di situs ini, Anda dianggap telah menerima Syarat dan Ketentuan ini.

Syarat dan Ketentuan ini berlaku saat menggunakan layanan Travix Nederland B.V. yang ditawarkan pada platform internet [www.BudgetAir.com](http://www.BudgetAir.com). Travix Nederland B.V. (selanjutnya disebut "BudgetAir.com") memiliki kantor terdaftar di Piet Heinkade 55, 1019 GM Amsterdam, Belanda. BudgetAir.com adalah anak perusahaan Travix International B.V., Belanda, sebuah perusahaan perjalanan terkemuka di dunia. BudgetAir.com adalah anggota International Air Transport Association (IATA).

Saat menjalankan layanannya, BudgetAir.com hanya bertindak sebagai agen untuk layanan transportasi (mis. penerbangan), layanan akomodasi (mis. pemesanan hotel) dan layanan pendamping lainnya (mis. paket tur, mobil sewaan, asuransi, dll.). BudgetAir.com sendiri jelas bukan merupakan pihak dari kontrak akhir untuk penyediaan layanan. BudgetAir.com tidak bertindak sebagai penyelenggara perjalanan/operator tur. Saat memesan melalui BudgetAir.com, kontrak untuk penyediaan layanan akan dilakukan hanya antara orang yang memesan (selanjutnya disebut "Pelanggan") dan penyedia layanan terkait (mis. maskapai penerbangan, hotel atau perusahaan penyewaan mobil, dll.).

## 1. Definisi

Dalam Syarat dan Ketentuan pemesanan ini, kata-kata berikut ini memiliki makna berikut ini:

**Agen Perjalanan:** BudgetAir.com, yang dalam menjalankan bisnisnya memberikan saran dan informasi dan bertindak sebagai perantara dalam proses realisasi kesepakatan di bidang perjalanan.

**Pemasok Perjalanan:** Maskapai penerbangan, hotel, perusahaan penyewaan mobil, penyedia asuransi dan/atau segala penyedia layanan lainnya di bidang perjalanan, dalam artian seluas-luasnya, yang mengadakan kesepakatan dengan Pelanggan dan, tunduk pada syarat dan ketentuan yang berlaku, bertanggung jawab untuk melaksanakan layanan. Layanan: berarti layanan yang ditawarkan oleh situs web, seperti pemesanan layanan transportasi, layanan akomodasi, layanan penyewaan mobil, layanan asuransi dan layanan liburan yang dikemas secara dinamis.

**Pelanggan:** a) klien (pelanggan terdaftar) atau, b) orang yang atas namanya telah menyepakati layanan yang disediakan oleh Agen Perjalanan dan yang telah menerima ketentuan tersebut.

**Kontrak:** Pemesanan atau kontrak/pesanan antara Pelaku Perjalanan dan Pemasok Perjalanan. Agen Perjalanan dan Situs Web bertindak sebagai antarmuka dalam transaksi yang melibatkan Pemasok Perjalanan.

**Situs Web:** berarti situs web BudgetAir.com.

**Hari Kerja:** Senin sampai Jumat dari pukul 08:00 sampai 17:00, dan Sabtu dan Minggu dari pukul 9:00 sampai 15:00, kecuali hari libur resmi, kecuali agen perjalanan secara jelas menyatakan bahwa berlaku jam buka yang berbeda.

## 2. Pemesanan melalui Situs Web: Wewenang hukum Pelanggan

Situs Web membantu Pelanggan mencari produk perjalanan dan melakukan reservasi yang diperlukan, serta bertindak sebagai antarmuka dalam transaksi yang melibatkan Pemasok Perjalanan. Pelanggan

harus berusia setidaknya 18 tahun, memiliki wewenang sah untuk menandatangani kewajiban kontrak, memiliki wewenang atau persetujuan yang diperlukan untuk bertindak bagi atau atas nama siapa pun yang disertakan dalam pemesanan dan harus menggunakan Situs Web sesuai dengan Syarat dan Ketentuan Umum ini serta Ketentuan Penggunaan Situs Web.

Pelanggan bertanggung jawab atas aktivitasnya di Situs Web (baik secara keuangan ataupun yang lainnya), termasuk kemungkinan penggunaan nama pengguna dan kata sandinya. Pelanggan menjamin bahwa informasi yang dimasukkan olehnya di Situs Web sehubungan dengan dirinya dan, jika berlaku, segala pendamping perjalanan adalah akurat.

### **3. Terkait Kontrak**

#### ***Ketentuan Pemasok Perjalanan***

Yang berikut ini berlaku bagi semua produk atau layanan yang dipesan di Situs Web. Syarat dan ketentuan Pemasok Perjalanan (termasuk peraturan tarif maskapai penerbangan) akan berlaku di samping yang ditetapkan di sini. Syarat dan ketentuan Pemasok Perjalanan dapat mencakup ketentuan terkait prosedur pembayaran, cedera janji, kewajiban, pembatalan, perubahan pemesanan dan pengembalian uang (jika tersedia) dan segala pembatasan lainnya. Pelanggan bertanggung jawab mematuhi segala ketentuan maskapai penerbangan atau ketentuan lainnya dari Pemasok Perjalanan sehubungan dengan waktu check in, konfirmasi ulang penerbangan atau hal lainnya.

**Penerbangan:** Sehubungan dengan tarif penerbangan, terdapat persyaratan tambahan khusus untuk tarif tersebut, misalnya, tiket biasanya tidak dapat diubah dan tidak dapat dikembalikan. Anda dapat meninjau syarat dan ketentuan selama proses pemesanan di Situs Web. Meskipun Agen Perjalanan tidak bertanggung jawab atas perubahan jadwal maskapai penerbangan atau pembatalan, kami akan memberi Anda bantuan sewajarnya melalui tim Layanan Pelanggan kami, yang dapat dihubungi melalui nomor telepon yang diberikan kepada Pelanggan dalam email konfirmasi pemesanan dan tiket (biaya panggilan internasional mungkin berlaku).

Harap diperhatikan bahwa maskapai penerbangan mungkin mengenakan biaya untuk layanan tambahan (misalnya, namun tidak terbatas pada, bagasi check in, check in bandara, pemilihan tempat duduk, hiburan dalam pesawat (jika tersedia) serta makanan, minuman dan camilan, dll.) Segala biaya yang dikenakan untuk layanan tambahan tersebut tidak termasuk dalam harga tiket Anda dan harus dibayar ke maskapai penerbangan secara langsung. Agen Perjalanan tidak bertanggung jawab atas segala biaya tambahan yang dikenakan dan menganjurkan Anda untuk menghubungi maskapai penerbangan terkait untuk menambahkan segala layanan tambahan dan memverifikasi perubahan.

Waktu check in minimum yang dianjurkan untuk penerbangan internasional adalah 120 menit sebelum keberangkatan, dan 90 menit untuk penerbangan domestik. Sebagian maskapai penerbangan mungkin mengharuskan Anda mengonfirmasi ulang pemesanan Anda secara langsung dengan mereka setidaknya 72 jam sebelum keberangkatan. Gagal mengonfirmasi ulang penerbangan Anda secara langsung dengan maskapai penerbangan dapat mengakibatkan pembatalan.

Penerbangan harus digunakan sesuai dengan urutan yang tertera dalam rencana perjalanan; gagal menggunakan penerbangan, misalnya penerbangan keluar, dapat membatalkan sisa tiket, tanpa hak untuk memperoleh pengembalian uang. Agen Perjalanan tidak dapat memberikan jaminan apa pun bahwa tempat duduk tertentu dapat dialokasikan, meskipun tempat duduk telah dipesan sebelumnya dengan maskapai penerbangan. Segala transfer antara terminal atau bandara harus dibayar oleh Pelanggan.

Tarif penerbangan dengan harga terbaik mungkin tidak menggunakan rute yang paling langsung dan sebagian rencana perjalanan mungkin memerlukan pergantian pesawat dalam perjalanan. Penerbangan yang dipasarkan sebagai “langsung” berarti tidak perlu berganti pesawat selama perjalanan, namun pesawat mungkin harus berhenti untuk mengisi ulang bahan bakar dan/atau menurunkan atau menaikkan penumpang. Perincian pemberhentian terjadwal dicantumkan selama proses pemesanan di Situs Web.

Pastikanlah dengan maskapai penerbangan terkait mengenai peraturan mereka untuk pengangkutan wanita hamil. Bayi harus berusia setidaknya 6 minggu dan harus duduk di pangkuan orang dewasa atau di tempat duduk bayi (harap hubungi maskapai penerbangan untuk perincian tentang tempat duduk bayi yang sesuai yang dapat dibawa ke dalam pesawat). Umumnya, anak berusia 2 tahun ke atas harus menempati tempat duduk sendiri dan membayar tarif anak-anak.

Diinformasikan kepada Pelanggan bahwa dalam sebagian kasus, penerbangan yang dipesan dengan satu maskapai penerbangan mungkin dioperasikan oleh maskapai penerbangan lain; perincian maskapai penerbangan yang mengoperasikannya, apabila berbeda, ditunjukkan di Situs Web. Jika maskapai penerbangan membatalkan atau menunda penerbangan, tidak dapat menyediakan ruang yang sebelumnya telah dikonfirmasi, gagal berhenti di titik destinasi pemberhentian Pelanggan, atau menyebabkan Pelanggan tertinggal penerbangan penghubung di mana Pelanggan memiliki reservasi, Pelanggan mungkin berhak memperoleh ganti rugi tertentu dari maskapai penerbangan.

**Penggabungan Sekali Jalan:** Dalam kasus-kasus tertentu, agar dapat memberikan pilihan yang lebih banyak dan tarif pulang pergi istimewa, Agen Perjalanan akan menggabungkan dua tarif sekali jalan pada maskapai penerbangan yang sama atau berbeda. Masing-masing tiket sekali jalan tunduk pada peraturan, pembatasan dan biayanya sendiri. Jika salah satu penerbangan tersebut terpengaruh oleh perubahan maskapai penerbangan (mis. pembatalan atau perubahan jadwal) yang menyebabkan Pelanggan melakukan perubahan terhadap penerbangan lainnya, Pelanggan bertanggung jawab atas segala biaya yang dikenakan untuk melakukan perubahan terhadap penerbangan yang tidak terpengaruh.

**Hotel dan Akomodasi lainnya:** Hotel diberikan peringkat bintang, namun ini belum tentu merupakan peringkat lokal resmi dan standar mungkin bervariasi antara hotel dan akomodasi dalam kelas yang sama di negara yang berbeda. Umumnya, waktu check in adalah pukul 15:00 dan check out adalah pukul 11:00, namun waktu ini mungkin berbeda-beda. Harap hubungi Agen Perjalanan jika Anda memerlukan perincian yang lebih spesifik. Sarapan tidak termasuk dalam harga, kecuali dinyatakan secara khusus dan sebagian hotel mungkin mengenakan pajak lokal tambahan. Konfigurasi tempat tidur mungkin berbeda dari gambar yang ditunjukkan di Situs Web dan bervariasi tergantung negara. Misalnya, hotel Amerika Utara mungkin memiliki dua ranjang ganda, sementara kamar Eropa memiliki dua ranjang tunggal. Biaya tambahan mungkin dikenakan untuk ranjang ekstra atau ranjang bayi. Pelanggan hendaknya menghubungi hotel secara langsung untuk mengonfirmasi tata letak persis tempat tidur sebelum melakukan pemesanan.

**Penyewaan Mobil:** Semua pengemudi harus menunjukkan surat izin mengemudi (SIM) penuh dan sah pada saat pengambilan mobil dan SIM harus berlaku selama 12 bulan dan pengemudi harus menunjukkan SIM foto dan kertas. Pelanggan mungkin juga diminta memberikan perincian kartu kredit sebagai jaminan atas segala kerusakan yang mungkin terjadi pada kendaraan selama masa sewa. Merupakan tanggung jawab Pelanggan untuk memastikan bahwa terdapat batas kredit yang memadai pada kartu untuk memenuhi persyaratan Pemasok Perjalanan. Gagal melakukannya dapat membatalkan penyewaan mobil Pelanggan dan Agen Perjalanan tidak akan bertanggung jawab atas segala biaya yang mungkin timbul. Pelanggan yang menyewa mobil di luar wilayah Uni Eropa (UE) harus merupakan

penduduk UE dan harus menunjukkan SIM GB atau EC/EEA penuh dan sah. Tidak ada pengembalian uang yang akan diberikan untuk hari sewa yang tidak terpakai.

**BudgetAir.com akan mengenakan biaya administrasi standarnya sendiri apabila terjadi pembatalan atau perubahan terhadap pemesanan sebesar 250.000 IDR per pemesanan penerbangan, hotel atau mobil. Pemasok Perjalanan juga dapat memberlakukan biayanya sendiri; harap merujuk pada syarat dan ketentuan Pemasok Perjalanan.**

**Kontrak Pelanggan:** Konten Kontrak mungkin mencakup pemberian informasi dan saran kepada Pelanggan, serta melakukan reservasi yang diminta, jika memungkinkan, atas nama Pelanggan. Setelah menugaskan pemesanan, Pelanggan terikat dengan Agen Perjalanan dan Pemasok Perjalanan, terlepas dari apakah hal tersebut dikonfirmasi secara langsung ataupun tidak. Apabila Agen Perjalanan mengenakan biaya untuk salah satu layanannya sendiri, Agen Perjalanan akan memberitahukannya di muka. Untuk pemesanan di internet, Agen Perjalanan mengatur proses pemesanan sedemikian rupa agar Pelanggan diberi tahu sebelum menerima penawaran yang ia sepakati dalam Kontrak. Dengan mengonfirmasi pemesanan dengan Agen Perjalanan, Pelanggan terikat dengan Agen Perjalanan dan pemasok melalui Kontrak ini. Konfirmasi pesanan, secara umum, akan segera dikirim melalui email kepada Pelanggan, di mana konfirmasi ini dianggap sebagai bukti kesepakatan yang dinyatakan dalam konfirmasi.

Kontrak adalah antara Pemasok Perjalanan dan Pelanggan. Agen Perjalanan bukan merupakan pihak dari hubungan kontrak. Syarat dan ketentuan Pemasok Perjalanan (termasuk peraturan tarif maskapai penerbangan) akan berlaku di samping yang ditetapkan di sini. Syarat dan ketentuan Pemasok Perjalanan dapat mencakup ketentuan terkait prosedur pembayaran, cedera janji, kewajiban, pembatalan, perubahan pemesanan dan pengembalian uang (jika tersedia) dan segala pembatasan lainnya. Harap merujuk pada Pemasok Perjalanan terkait untuk perincian lengkap tentang syarat dan ketentuan mereka yang berlaku. Pelanggan bertanggung jawab mematuhi segala ketentuan maskapai penerbangan atau ketentuan lainnya dari Pemasok Perjalanan sehubungan dengan waktu check in, konfirmasi ulang penerbangan atau hal lainnya.

**Kewajiban Pengungkapan Pelanggan:** Pelanggan harus memberi Agen Perjalanan, sebelum menyelesaikan Kontrak, semua perincian yang diperlukan tentang dirinya dan Pelanggan lainnya – jika ada – yang diperlukan untuk mengadakan kontrak dan pelaksanaannya. Perinciannya meliputi nomor ponsel dan alamat email Pelanggan, jika tersedia. Jika Pelanggan mengabaikan kewajiban pengungkapannya, segala konsekuensi keuangan negatif yang timbul dari hal ini akan dibebankan pada Pelanggan.

**Pajak, biaya dan ongkos yang dikenakan oleh Pemerintah:** Harga penerbangan mungkin meliputi pajak, biaya dan ongkos yang dikenakan pada transportasi udara oleh otoritas Pemerintah. Ini mungkin merupakan bagian yang signifikan dari biaya perjalanan udara dan sudah termasuk dalam tarif atau ditunjukkan secara terpisah pada tiket. Pelanggan mungkin juga diharuskan untuk membayar pajak atau biaya atau ongkos lainnya yang belum dipungut, misalnya, tidak selalu memungkinkan untuk menyertakan semua pajak keberangkatan dalam tiket. Dalam beberapa kasus, pajak keberangkatan harus dibayar oleh Pelanggan secara lokal ke Pemerintah negara yang ditinggalkan dan oleh karena itu tidak dapat dikembalikan oleh Agen Perjalanan.

#### **4. Pengiriman Pemesanan Anda**

Semua tiket yang dijual di Situs Web adalah tiket elektronik, yang merupakan cara memesan penerbangan tanpa kertas. Setelah pemesanan dilakukan, pemesanan disimpan secara elektronik dalam sistem reservasi maskapai penerbangan. Agen Perjalanan akan mengirimkan Anda email konfirmasi pemesanan, lalu tiket elektronik terpisah atau konfirmasi voucher (untuk pemesanan non-penerbangan)

akan menyusul. Penting halnya bahwa Pelanggan menerima konfirmasi pemesanan dan juga tiket elektronik atau nomor konfirmasi voucher untuk setiap produk dalam email terpisah. Agen Perjalanan menganjurkan agar Anda membawa konfirmasi pemesanan dan juga tiket elektronik dan/atau konfirmasi voucher bersama Anda. Agen Perjalanan tidak dapat dimintai pertanggungjawabannya atas ketidakpatuhan terhadap regulasi dan peraturan ini dan sangat menganjurkan agar Anda memeriksa perincian ini dengan maskapai penerbangan sebelum melakukan perjalanan. Merupakan tanggung jawab Pelanggan untuk memeriksa bahwa semua informasi yang benar telah dimasukkan dalam pemesanan termasuk, namun tidak terbatas pada, nama penumpang, penerbangan, tanggal dan rencana perjalanan yang benar. Jika ada yang tidak benar, merupakan tanggung jawab Pelanggan untuk segera memberi tahu kami melalui nomor telepon yang diberikan kepada Pelanggan dalam konfirmasi pemesanan dan tiket elektronik. Semua bantuan yang mungkin diberikan akan ditawarkan untuk memperbaiki segala sesuatunya, namun biaya mungkin ditanggung oleh Agen Perjalanan dan Pemasok Perjalanan, yang harus dibayarkan oleh Pelanggan.

Agen Perjalanan mengandalkan informasi yang Anda berikan sebagai informasi yang akurat, oleh karena itu tidak dapat dimintai pertanggungjawabannya jika tiket elektronik Anda tidak diterima akibat alamat email yang salah atau pengaturan email sampah Anda. **Anda harus segera memberi tahu kami jika Anda mengganti alamat email atau nomor telepon kontak Anda.** Selain itu, harap pastikan nama pada paspor Anda sama dengan nama pada tiket elektronik dan/atau konfirmasi pemesanan Anda.

Harap diperhatikan, Anda mungkin diharuskan untuk menunjukkan nomor pemesanan dan/atau email konfirmasi Anda pada Pemasok Perjalanan terkait sebagai bukti pemesanan Anda.

**Perubahan atau pembatalan oleh BudgetAir.com.** Terkadang (kombinasi antara) Tiket dan/atau Voucher ditawarkan di BudgetAir.com di mana tidak memungkinkan untuk menerbitkan Tiket dan/atau Voucher dengan harga yang tertera dan/atau kategori pemesanan. Alasannya adalah tarif dan kategori pemesanan yang ditunjukkan di BudgetAir.com ditampilkan di situs BudgetAir.com melalui proses yang sepenuhnya otomatis dan tarif dan kategori pemesanan ini terus mengalami perubahan harga. Jika Anda tidak menerima Tiket dan/atau Voucher atau Konfirmasi Pemesanan dalam waktu 48 jam setelah pemesanan, maka karyawan BudgetAir.com akan menghubungi Anda melalui telepon atau email dalam waktu tiga Hari Kerja setelah pemesanan. Karyawan BudgetAir.com mungkin membahas alternatif potensial dengan Anda. Bagaimanapun juga, BudgetAir.com berhak menolak pemesanan tersebut dan membayar kembali sepenuhnya nilai perjalanan yang telah dibayar di muka.

Pemesanan pada dasarnya dijamin jika Tiket dan/atau Voucher diterbitkan dan dibayar oleh BudgetAir.com atas nama Pemasok Perjalanan. BudgetAir.com berhak membatalkan penerbitan Tiket dan/atau Voucher dalam waktu dua Hari Kerja setelah menerima pembayaran dan penerbitan Tiket dan/atau Voucher dengan tarif dan/atau kategori pemesanan yang ditawarkan dan dijual oleh pihak yang sama. Alasannya adalah tarif yang tertera dan kategori pemesanan ditentukan oleh Pemasok Perjalanan dan diunggah ke Situs Web oleh pihak ketiga tersebut. Saat mengunggah dan menampilkan tarif dan kategori pemesanan tersebut, tarif dan kategori pemesanan yang salah mungkin ditampilkan dan/atau ditunjukkan – akibat, misalnya, kesalahan (sistem) – sehingga Tiket dan/atau Voucher diterbitkan dengan tarif yang salah (yaitu terlalu rendah) atau untuk kategori pemesanan yang salah.

Tarif dan kategori pemesanan ditampilkan di situs BudgetAir.com melalui proses yang sepenuhnya otomatis dan Tiket dan/atau Voucher dicetak berdasarkan tampilan informasi tersebut. BudgetAir.com berusaha semaksimal mungkin untuk memeriksa proses ini serta tarif dan kategori pemesanan yang ditampilkan, namun tidak dapat memberikan jaminan 100% dalam hal ini. Itulah alasan BudgetAir.com

berhak meminta pembayaran tambahan dari Klien atau membatalkan Tiket dan/atau Voucher dan membayar kembali sepenuhnya nilai perjalanan yang telah dibayar di muka dalam waktu dua Hari Kerja jika ada keraguan tentang tarif atau kategori pemesanan yang salah ditampilkan dan/atau jika Tiket dan/atau Voucher diterbitkan dengan tarif yang salah atau untuk kategori pemesanan yang salah dan/atau jika Tiket diterbitkan dengan tarif pajak bandara yang salah.

Dalam sistem pemesanan di seluruh dunia, kombinasi maskapai penerbangan terkadang ditawarkan di mana tidak memungkinkan untuk menerbitkan sebuah Tiket elektronik karena maskapai penerbangan tersebut tidak mengadakan kesepakatan tiket bersama atau karena maskapai penerbangan tersebut bukan anggota resmi IATA. Jika hal ini terjadi, karyawan akan menghubungi Anda dalam waktu dua Hari Kerja setelah pemesanan untuk membahas alternatif potensial. BudgetAir.com berhak menolak pemesanan tersebut dan membayar kembali nilai perjalanan yang telah dibayar.

Jadwal penerbangan biasanya dapat berubah. Perubahan ini tidak selalu dikomunikasikan oleh maskapai penerbangan kepada BudgetAir.com (secara tepat waktu). Klien secara pribadi bertanggung jawab untuk memeriksa jadwal pasti penerbangan dari setiap rute (rute dan waktu) paling lambat satu hari sebelum keberangkatan. Ini dapat dilakukan selama check in (online) dengan maskapai penerbangan dan untuk layanan terjadwal juga melalui situs web [www.checkmytrip.com](http://www.checkmytrip.com). Jika BudgetAir.com diberi tahu tentang perubahan oleh maskapai penerbangan tepat pada waktunya, maka kami akan menghubungi Klien melalui telepon atau email. Dalam hal perubahan relatif besar, kami meminta Klien mengonfirmasi penerimaan. Kami melakukan setidaknya 2 kali upaya untuk menghubungi Klien melalui telepon dan/atau email. Jika kami tidak dapat menghubungi Klien tepat pada waktunya, maka kami berhak menerima dan memproses perubahan atas nama Klien (guna menghindari pembatalan oleh maskapai penerbangan). Jika kami tidak dapat menghubungi Klien melalui perincian kontak yang diberikan kepada BudgetAir.com oleh Klien, maka Klien harus – sebagaimana dijelaskan di atas – memeriksa jadwal pasti penerbangan selama check in (online) dan/atau melalui [www.checkmytrip.com](http://www.checkmytrip.com) paling lambat satu hari sebelum keberangkatan.

##### **5. Dokumen Perjalanan, Peraturan Kesehatan dan/atau Administrasi**

Merupakan tanggung jawab Pelanggan untuk memastikan bahwa ia mengetahui persyaratan terkait paspor, visa dan peraturan kesehatan yang berhubungan dengan perjalanannya, mematuhiinya dan membayar biaya terkait.

Penting juga halnya untuk menyertakan semua titik transit dalam rencana perjalanan yang mungkin juga memerlukan visa. Paspor yang berlaku diperlukan untuk semua liburan di Situs Web. Sebagian negara memiliki persyaratan imigrasi bahwa paspor Pelanggan berlaku selama periode minimum setelah Pelanggan memasuki negara tersebut, umumnya 6 bulan. Jika paspor Pelanggan masa berlakunya pada tahun terakhir, Pelanggan dianjurkan untuk mengonfirmasi persyaratan destinasi sebelum membuat rencana perjalanan akhir. Nama pada paspor harus sama dengan nama pada tiket; jika tidak, Pelanggan mungkin tidak dapat melakukan perjalanan dan asuransi mungkin tidak berlaku.

Harap diperhatikan: mungkin diperlukan beberapa waktu untuk mendapatkan visa, jadi Pelanggan dianjurkan untuk mengajukan permohonan dari jauh-jauh hari dan Agen Perjalanan tidak bertanggung jawab kepada Pelanggan yang tidak memiliki dokumen perjalanan yang benar.

Nama pada paspor harus sama dengan nama pada tiket; jika tidak, Pelanggan mungkin tidak dapat melakukan perjalanan dan asuransi mungkin tidak berlaku. Jika, setelah memesan liburan tetapi sebelum melakukan perjalanan, anggota pihak mana pun berganti nama, mis. karena menikah, Agen

Perjalanan harus segera diberi tahu agar dapat berupaya melakukan segala perubahan yang diperlukan terhadap dokumentasi liburan Pelanggan.

Semua Pelanggan yang ingin memasuki atau transit melalui Amerika Serikat di bawah Visa Waiver Programme (VWP) harus mengajukan permohonan otorisasi untuk melakukan perjalanan dengan menggunakan Electronic System for Travel Authorisation (ESTA). Luangkanlah waktu yang memadai saat mengajukan permohonan ESTA. Anda dianjurkan untuk mengajukan permohonan setidaknya 72 jam sebelum keberangkatan. Untuk informasi lebih lanjut, silakan kunjungi situs web [Departemen Keamanan Dalam Negeri Amerika Serikat](#).

Sejumlah pemerintah memperkenalkan persyaratan baru bagi maskapai penerbangan untuk memberikan informasi pribadi semua pelaku perjalanan dalam pesawat mereka. Data tersebut akan dikumpulkan di bandara saat Pelanggan check in atau dalam situasi tertentu saat Pelanggan melakukan pemesanan. Demikian pula, Pelanggan dianjurkan menyediakan waktu ekstra untuk check in penerbangannya.

Untuk informasi tentang persyaratan visa, Pelanggan dianjurkan untuk menghubungi kedutaan negara yang rencananya akan mereka kunjungi.

Pelanggan hendaknya meminta saran mengenai segala vaksinasi dan langkah pencegahan yang mungkin bersifat wajib atau yang dianjurkan oleh profesional kesehatan – dokter umum, perawat praktik, apoteker atau klinik kesehatan perjalanan – idealnya setidaknya 8 minggu sebelum perjalanan.

## 6. Perubahan dan Pembatalan

**Perubahan Harga:** Biaya yang dikenakan untuk layanan yang dipesan dapat berubah sesuai dengan syarat dan ketentuan Pemasok Perjalanan. Perubahan tersebut akan diberitahukan dan dibebankan sesegera mungkin. **Pembatalan:** Pembatalan, bilamana diperbolehkan, dapat dilakukan pada hari kerja melalui email: [infoid@budgetair.com](mailto:infoid@budgetair.com) atau secara tertulis, dan atas permintaan Pelanggan. Semua permintaan tersebut akan ditangani atas nama Pemasok Perjalanan terkait. Dalam hal pembatalan atau pembatalan sebagian terhadap pemesanan oleh Pelanggan, kompensasi mungkin diperlukan dari Pelanggan untuk menutup biaya pengaturan perjalanan yang telah dilakukan. Selain itu, biaya mungkin dikenakan oleh Pemasok Perjalanan terkait. Kemampuan Anda untuk melakukan pembatalan atau modifikasi terhadap produk atau layanan perjalanan yang telah dipesan, dan metode untuk melakukannya, tergantung pada peraturan tarif maskapai penerbangan tersebut atau syarat dan ketentuan Pemasok Perjalanan. Oleh karena itu, Anda mungkin tidak dapat membatalkan atau memodifikasi beberapa produk atau layanan, atau terdapat persyaratan khusus yang harus Anda penuhi. Harap diperhatikan bahwa untuk rencana perjalanan yang terdiri dari perutean yang berbeda dan lebih dari satu basis tarif, mungkin terdapat lebih dari satu perangkat peraturan tarif. Dalam hal ini, yang berlaku adalah peraturan tarif yang paling ketat. Pelanggan bertanggung jawab untuk membaca semua peraturan tarif terkait reservasi mereka. Apabila pembatalan mempengaruhi lebih dari satu orang dalam pemesanan, segala biaya pembatalan yang berlaku akan dikenakan pada setiap orang dalam pemesanan. Dalam sebagian kasus, kompensasi untuk pembatalan yang harus dibayarkan kepada Pemasok Perjalanan terkait jumlahnya dapat mencapai nilai penuh dari perjalanan yang dipesan, jadi tidak ada penggantian yang diberikan kepada Pelanggan. Pembatalan sebagian, yaitu pembatalan pengaturan tertentu, tanpa kehilangan nilai dari pengaturan tertentu tersebut mungkin tidak dapat dilakukan.

Jika Pelanggan tidak hadir saat keberangkatan suatu perjalanan, tidak ada pengembalian uang yang akan diberikan kepada Pelanggan dan maskapai penerbangan akan membatalkan seluruh rencana perjalanan.

**Perubahan:** Perubahan terhadap pemesanan hanya dapat dilakukan pada hari kerja dengan menghubungi nomor telepon yang diberikan kepada Pelanggan dalam konfirmasi pemesanan dan tiket elektronik (biaya panggilan internasional mungkin berlaku), dan atas permintaan Pelanggan. Biaya administrasi standar akan dikenakan oleh Agen Perjalanan untuk setiap perubahan yang dilakukan. Bilamana perubahan mempengaruhi lebih dari satu orang dalam pemesanan, Agen Perjalanan berhak mengenakan biaya administrasi pada setiap orang dalam pemesanan. Untuk mengubah pemesanan Pelanggan, Agen Perjalanan biasanya harus membatalkan pemesanan awal, yang mungkin menimbulkan kompensasi dan/atau biaya yang dikenakan oleh Pemasok Perjalanan sampai dengan nilai penuh dari perjalanan yang dipesan dan Pelanggan harus membayar biaya pemesanan baru. Maskapai penerbangan umumnya tidak memperbolehkan perubahan nama dalam pemesanan penerbangan.

**Tarif Terbatas:** Kecuali dinyatakan lain oleh Pelanggan, Pelanggan dianggap memerlukan Layanan yang paling murah. Layanan tersebut (mis. "kelas ekonomi") mungkin diberikan tanpa adanya kemungkinan untuk melakukan perubahan atau pembatalan. Dalam hal ini, Layanan tidak dapat diberikan dengan cara yang berbeda atau pada waktu atau tempat yang berbeda dari yang dinyatakan dalam kontrak.

**BudgetAir.com akan mengenakan biaya administrasi standarnya sendiri apabila terjadi pembatalan atau perubahan terhadap pemesanan sebesar 250.000 IDR per pemesanan penerbangan, hotel atau mobil. Pemasok Perjalanan juga dapat memberlakukan biayanya sendiri; harap merujuk pada syarat dan ketentuan Pemasok Perjalanan.**

**Penggantian Uang:** Dalam hal pengembalian uang kepada Pelanggan setelah dikurangi potongan di atas, jumlah terkait akan ditransfer kembali ke pihak yang memungut pembayaran awal (seperti BudgetAir.com, Pemasok atau pihak lainnya sebagaimana yang muncul dalam laporan bank atau kartu kredit Pelanggan) ke kartu pembayaran yang digunakan untuk melakukan pemesanan awal. Segala biaya pemesanan yang dikenakan tidak dapat dikembalikan. Pelanggan hendaknya memperhatikan bahwa pengembalian uang pemesanan penerbangan mungkin memerlukan waktu sampai dengan 6 bulan.

**Pengembalian Uang:** Jika memungkinkan untuk mengubah atau membatalkan Tiket Penerbangan, Anda hendaknya mengingat bahwa hal ini selalu menimbulkan biaya. Ini meliputi biaya perubahan dan/atau pembatalan yang dikenakan oleh maskapai penerbangan dan biaya administrasi. Biaya perubahan dan/atau pembatalan tergantung pada syarat dan ketentuan dari maskapai penerbangan terkait dan ketentuan yang melekat pada Tiket Penerbangan terkait. BudgetAir.com hendak menekankan bahwa biaya perubahan dan/atau pembatalan dapat mencapai 100 persen dari harga Tiket Penerbangan. Dalam beberapa kasus, biaya ini mungkin lebih tinggi jika kelas tarif yang dipesan sebelumnya tidak lagi tersedia. Anda hendaknya mempertimbangkan bahwa untuk penanganan perubahan dan/atau pembatalan, BudgetAir.com mengenakan 250.000 IDR sebagai biaya administrasi jika tiket dapat diubah atau dibatalkan.

Jika Anda tidak menggunakan Tiket Anda atau menggunakannya secara sebagian dan pengembalian uang dapat diklaim kembali dari maskapai penerbangan, maka BudgetAir.com, jika Anda tidak dapat atau tidak memanfaatkan kemungkinan ini, akan mengklaim pengembalian uang ini atas nama Anda setelah kurang lebih 11 bulan. Setelah BudgetAir.com mengklaim pengembalian uang dari maskapai penerbangan, BudgetAir.com akan mengirim Anda voucher sejumlah nilai pengembalian uang dikurangi dengan biaya administrasi yang berlaku, yang dapat digunakan untuk pemesanan Anda berikutnya di BudgetAir.com. BudgetAir.com mengenakan biaya administrasi sebesar 125.000 IDR per Tiket untuk mengklaim pengembalian uang. Voucher memiliki masa berlaku selama 1 tahun setelah tanggal penerbitan.

#### **Hak Anda atas Pengembalian Dana: REFUND PROTECT**

Sebagai pelanggan yang telah menyelesaikan pemesanan dengan kami dan memilih opsi 'Refund Protect', kami akan memberikan pengembalian dana untuk setiap pemesanan yang tidak digunakan jika



Anda tidak dapat menghadiri acara yang dipesan karena salah satu keadaan tertentu dari daftar yang terdapat dalam tautan di bawah ini, yang telah Anda minta dikembalikan dananya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung permintaan Anda telah diberikan, sebagaimana tercantum dalam tautan di bawah ini.

[Klik di sini untuk informasi lebih lanjut tentang Refund Protect](#)

**INI BUKAN POLIS ASURANSI.** Perlindungan Pengembalian Dana adalah tambahan opsional untuk Syarat dan Ketentuan penjualan dan perdagangan standar kami, dan memberikan hak atas pengembalian dana dalam keadaan tertentu yang diuraikan dalam tautan di atas.

## **7. Syarat dan Ketentuan yang berhubungan secara eksklusif dengan pemesanan penerbangan dan hotel**

**Perubahan atau Pembatalan yang dilakukan oleh Pelanggan:** Jika Anda ingin mengubah atau membatalkan pemesanan penerbangan dan hotel Anda, harap hubungi Layanan Pelanggan BudgetAir.com melalui nomor telepon yang diberikan kepada Pelanggan dalam konfirmasi pemesanan dan tiket elektronik (biaya panggilan internasional mungkin berlaku). Agen Perjalanan akan berusaha semaksimal mungkin untuk mengubah atau membatalkan pemesanan Anda. Akan tetapi, banyak penerbangan dan hotel yang digunakan dalam pemesanan penerbangan dan hotel bersifat tidak dapat diubah dan tidak dapat dikembalikan, oleh karena itu segala perubahan terhadap penerbangan atau hotel mungkin memerlukan pembelian pemesanan penerbangan atau hotel baru. Pelanggan bertanggung jawab atas semua biaya terkait pemesanan baru. **KAMI SANGAT MENGANJURKAN AGAR PELANGGAN MEMBELI ASURANSI YANG SESUAI UNTUK MENANGGUNG SEMUA SITUASI YANG MUNGKIN MEMERLUKAN PERUBAHAN ATAU PEMBATALAN TERHADAP PENGATURAN PERJALANAN.**

Apabila Anda melakukan segala perubahan terhadap pemesanan Anda (termasuk, namun tidak terbatas pada, pembatalan, pengembalian uang dan perubahan), Agen Perjalanan berhak mengenakan biaya administrasi sebesar 250.000 IDR per orang dan Pelanggan bertanggung jawab atas segala biaya yang dikenakan oleh Pemasok Perjalanan.

**Perubahan atau Pembatalan yang dilakukan oleh Agen Perjalanan:** Agen Perjalanan berhak melakukan perubahan terhadap pemesanan penerbangan dan hotel apabila perubahan tersebut diharuskan oleh salah satu Pemasok Perjalanannya, misalnya, pembatalan penerbangan oleh maskapai penerbangan. Agen Perjalanan akan memberi tahu Anda sesegera mungkin, jika masih ada waktu sebelum Pelanggan berangkat. Konfirmasi pemesanan akan menunjukkan waktu yang direncanakan per tanggal konfirmasi. Jika Pelanggan diberi tahu tentang segala perubahan penting terhadap pemesanan penerbangan dan hotel Anda **setelah kami mengonfirmasi pemesanan Anda tetapi sebelum Anda melakukan perjalanan,** Anda dapat menerima pengaturan baru ini (dan membayar segala tambahan kenaikan harga dari pemesanan awal), membeli pemesanan penerbangan dan hotel lain (dan membayar segala tambahan kenaikan harga dari pemesanan awal) atau membatalkan pemesanan penerbangan dan hotel Anda dan menerima pengembalian uang penuh dari Agen Perjalanan.

Perubahan Penting mencakup perubahan bandara keberangkatan atau penundaan penerbangan keberangkatan selama lebih dari 12 jam; perubahan jangka waktu liburan Anda; atau perubahan bandara keberangkatan atau kedatangan Anda (kecuali bandara berada di kota yang sama), perubahan akomodasi menjadi standar yang lebih rendah atau ke resor yang berbeda.

Seandainya pemesanan Anda harus dibatalkan, pengembalian uang penuh akan dilakukan untuk semua uang yang sebelumnya dibayarkan ke Agen Perjalanan, ke orang yang awalnya membayar pemesanan.

Apabila penerbangan Anda dibatalkan, hak dan ganti rugi Pelanggan akan diatur oleh ketentuan pengangkutan maskapai penerbangan. Alhasil, Pelanggan mungkin berhak atas: (a) diangkut dalam penerbangan lain dengan maskapai penerbangan yang sama tanpa biaya tambahan; (b) perutean ulang ke destinasi mereka dengan penerbangan lain tanpa biaya tambahan; (c) menerima pengembalian uang penuh; atau (d) hak atau ganti rugi lainnya.

Agen Perjalanan tidak akan bertanggung jawab kepada Pelanggan atas segala kompensasi jika terpaksa membatalkan atau melakukan segala perubahan terhadap pemesanan penerbangan dan hotel Anda akibat peristiwa di luar kendali mereka dan yang tidak dapat sewajarnya diperkirakan oleh Agen Perjalanan atau Pemasok Perjalanannya. Peristiwa tersebut meliputi: perang; ancaman perang; intervensi pemerintah; terorisme; huru-hara; kerusuhan sipil; bencana alam dan nuklir; kebakaran; kondisi cuaca aktual atau potensial; risiko kesehatan; perselisihan industri; masalah teknis dengan transportasi; bandara yang macet atau ditutup; dan segala peristiwa keadaan kahar.

Bilamana akibat peristiwa tersebut terjadi **setelah keberangkatan Anda**, sebagian besar dari pemesanan penerbangan dan hotel Anda tidak dapat disediakan, Anda akan ditawarkan alternatif yang sesuai jika tersedia. Jika alternatif yang sesuai tidak tersedia, atau dengan alasan yang tepat, Anda tidak menerima alternatif yang ditawarkan, kami akan mengembalikan Anda ke tempat keberangkatan Anda. Sekali lagi, Agen Perjalanan sangat menganjurkan agar Pelanggan membeli asuransi menyeluruh untuk menanggung keadaan tersebut.

Harap diperhatikan bahwa maskapai penerbangan mungkin mengenakan biaya untuk layanan tambahan (misalnya, namun tidak terbatas pada, bagasi check in, check in bandara, pemilihan tempat duduk, hiburan dalam pesawat (jika tersedia) serta makanan, minuman dan camilan, dll.). Segala biaya yang dikenakan untuk layanan tambahan tersebut tidak termasuk dalam harga tiket Anda dan harus dibayar ke maskapai penerbangan secara langsung. Jika pemesanan penerbangan dan hotel Anda mencakup penerbangan hemat biaya, harap hubungi dukungan pelanggan kami melalui nomor telepon yang diberikan kepada Pelanggan dalam konfirmasi pemesanan dan tiket elektronik (biaya panggilan internasional mungkin berlaku) untuk menambahkan layanan yang dapat dipesan sebelum keberangkatan; jika tidak, harap hubungi maskapai penerbangan secara langsung. Sebagian item dapat dipesan sebelumnya secara online saat melakukan reservasi penerbangan awal di Situs Web.

## **8. Ketentuan Keuangan dan Proses Pembayaran**

**Pembayaran:** Kecuali dinyatakan lain, harga Layanan yang ditunjukkan di Situs Web dinyatakan dalam euro, tidak termasuk pajak lokal yang mungkin dikenakan oleh sebagian otoritas di beberapa negara dan yang harus dibayar oleh Pelanggan.

Pembayaran penuh untuk semua pemesanan penerbangan, penerbangan + hotel, hotel, penyewaan mobil dan asuransi (selain segala pemesanan hotel dan penyewaan mobil yang dibayar saat kedatangan) diperlukan pada saat pemesanan.

Agen Perjalanan mungkin harus memberikan perincian kartu Anda kepada Pemasok Perjalanan terkait untuk pemenuhan pemesanan. Metode pembayaran selain yang dinyatakan di Situs Web tidak diterima dan kami tidak bertanggung jawab atas uang tunai atau cek yang dikirim melalui pos.

Sebelum diterimanya pembayaran penuh, Agen Perjalanan atau Pemasok Perjalanan tidak berkewajiban untuk menerbitkan segala tiket, konfirmasi, voucher atau dokumen perjalanan lainnya. Akan tetapi, dalam semua kasus, Pelanggan tetap berkewajiban membayar jumlah penuh untuk Layanan yang dipesan.

Pembayaran dapat dilakukan dengan semua kartu kredit dan debit utama sebagaimana yang diperinci di Situs Web. Selain itu, Agen Perjalanan berhak mengenakan segala biaya penanganan yang ditanggung oleh mereka atau Pemasok Perjalanan sehubungan dengan pemesanan yang dilakukan dengan kartu kredit. Pelanggan akan diberi tahu tentang biaya terkait pada saat pemesanan. Agen Perjalanan berhak membebaskan segala biaya yang berkaitan dengan pembebanan balik kartu. Jika pemesanan Anda dibayar dengan kartu kredit pihak ketiga, kami mungkin memerlukan diberikannya otorisasi tertulis oleh pemilik kartu.

Agen Perjalanan atau Pemasok Perjalanan berhak mengirimkan tiket elektronik, konfirmasi, voucher elektronik atau segala dokumentasi perjalanan lainnya ke alamat tagihan kartu kredit Pelanggan hanya saat diminta oleh penerbit kartu kredit untuk melakukannya. Semua alamat email yang digunakan harus valid pada saat pemesanan.

Selain itu, dalam upaya mengurangi penipuan kartu kredit, Agen Perjalanan berhak melakukan pemeriksaan identitas secara acak, termasuk pemeriksaan daftar pemilih, dan dapat meminta Pelanggan untuk mengirimkan, baik melalui faks ataupun pos, bukti alamat, salinan kartu kredit dan laporan terakhir, serta salinan paspor Pelanggan, sebelum menerbitkan tiket apa pun. Harap diperhatikan bahwa pemeriksaan tersebut hanya dilakukan selama Jam Kerja, dan segala tiket untuk pemesanan yang dilakukan di luar Jam Kerja mungkin baru diterbitkan pada Hari Kerja berikutnya. Agen Perjalanan tidak bertanggung jawab atas segala biaya yang timbul akibat pemeriksaan tersebut. Pemesanan kartu kredit melalui Situs Web 100% aman dan privasi informasi yang diberikan oleh Pelanggan melalui Situs Web dan dalam perangkat lunak yang digunakan oleh Agen Perjalanan terjamin, berkat penggunaan berbagai bentuk pengamanan. Perincian lengkap tersedia pada halaman Pemesanan yang Aman dan Terlindungi. Pengembalian uang akan diproses ke bentuk pembayaran yang digunakan pada saat pemesanan. Ini akan diberikan kepada orang yang melakukan pemesanan awal. Saat memproses pengembalian uang untuk tiket penerbangan, harap diperhatikan bahwa tidak semua pajak dapat dikembalikan, termasuk biaya bahan bakar. Pengembalian pajak akan diproses sesuai dengan kebijakan pengembalian maskapai penerbangan terkait. Pajak berfluktuasi sejalan dengan nilai tukar.

**Pembayaran dengan kartu kredit:** pembayaran untuk penerbangan Anda dapat dipungut langsung oleh maskapai penerbangan. Jika terdapat masalah dengan pembayaran Pelanggan, Agen Perjalanan akan menghubungi Pelanggan dalam waktu 48 jam (atau 24 jam jika Anda akan melakukan perjalanan dalam waktu 48 jam). Agen Perjalanan tidak bertanggung jawab atas segala kenaikan harga selanjutnya akibat kegagalan pembayaran. Segala kenaikan harga harus dibayar oleh Pelanggan sebelum pemesanan dapat dikonfirmasi. Harap diperhatikan bahwa pembayaran maskapai penerbangan dan pembayaran ke Agen Perjalanan akan muncul sebagai transaksi terpisah dalam laporan kartu kredit Anda.

#### **9. Layanan Pelanggan dan penanganan keluhan**

Pelanggan dapat menyampaikan keluhan secara tertulis ke Agen Perjalanan di alamat berikut ini, tidak lebih dari 30 hari setelah perjalanan berakhir:

Piet Heinkade 55  
1019 GM, Amsterdam  
Belanda

Untuk segala klaim keuangan, Anda juga harus memberi kami tanda terima asli dan/atau dokumen terkait lainnya. Terkecuali adalah segala klaim berdasarkan Peraturan Komisi Eropa (261/04) perihal kompensasi untuk penolakan naik pesawat dan penundaan atau pembatalan penerbangan. Klaim tersebut harus disampaikan langsung ke maskapai penerbangan terkait.

Jika Anda memiliki keluhan terkait Pemasok Perjalanan dan/atau hotel selama masa menginap Anda, harap pastikan bahwa Anda secara resmi menyampaikan keluhan kepada Pemasok Perjalanan dan/atau hotel terkait sebelum Anda kembali. Pelanggan juga dapat mengirim email ke [info@budgetair.my](mailto:info@budgetair.my).

**Penolakan Naik Pesawat, Pembatalan atau Penundaan Penerbangan:** Di bawah undang-undang Eropa, dalam keadaan tertentu Pelanggan memiliki hak atas pengembalian uang dan/atau kompensasi dari maskapai penerbangan dalam kasus penolakan naik pesawat, pembatalan atau penundaan penerbangan. Perincian hak selengkapnya akan dipublikasikan di bandara Eropa dan juga tersedia dari maskapai penerbangan. Akan tetapi, penggantian uang dalam kasus tersebut merupakan tanggung jawab maskapai penerbangan.

**Perilaku Pelanggan:** Merupakan tanggung jawab Pelanggan untuk memastikan bahwa Anda tidak berperilaku secara tidak pantas atau menyebabkan ketersinggungan atau bahaya bagi orang lain atau yang berisiko merusak properti. Jika tidak, Agen Perjalanan dan/atau Pemasok Perjalanan (mis. staf maskapai penerbangan atau hotel) dapat membatalkan pemesanan Anda, di mana tanggung jawab Agen Perjalanan dan Pemasok Perjalanan kepada Anda akan segera berakhir dan Pelanggan tidak berhak atas segala pengembalian, pembayaran atau kompensasi dan/atau segala penggantian terhadap segala biaya atau pengeluaran apa pun yang mungkin ditanggung oleh Pelanggan akibat pengakhiran tersebut. Selain itu, Pelanggan bertanggung jawab mengganti segala pengeluaran yang ditanggung oleh Agen Perjalanan akibat pengakhiran tersebut.

**Penggunaan Situs Web:** Situs Web disediakan atas dasar “sebagaimana adanya” dan “sebagaimana tersedia”. Agen Perjalanan tidak mengemban tanggung jawab apa pun sehubungan dengan kemampuan Pelanggan untuk mengakses atau menggunakan situs kapan pun atau segala gangguan dalam akses atau penggunaan atau segala kegagalan untuk menyelesaikan transaksi. Agen Perjalanan tidak menjamin bahwa Situs Web bebas dari virus komputer atau properti lainnya yang dapat menyebabkan kerugian atau kerusakan.

**Konten di Situs Web:** Agen Perjalanan menyediakan informasi umum di Situs Web hanya sebagai panduan saja. Informasi dapat berubah kapan pun, dan merupakan tanggung jawab Pelanggan untuk memastikan dengan Pemasok Perjalanan, kedutaan destinasi atau kantor wisatawan untuk mengonfirmasi panduan terkini. Khususnya, sehubungan dengan paspor, visa dan persyaratan vaksinasi, yang semuanya merupakan tanggung jawab Pelanggan.

Agen Perjalanan tidak menjamin bahwa informasi di Situs Web (termasuk, namun tidak terbatas pada, harga, deskripsi atau tanggal) bebas dari kesalahan atau kealpaan namun kami akan melakukan semua upaya sewajarnya untuk memperbaiki segala kesalahan atau kealpaan sesegera mungkin setelah kami menerima pemberitahuan mengenai hal tersebut.

## 10. Kewajiban

Diinformasikan kepada Pelanggan bahwa tanggung jawab maskapai penerbangan atas kematian, cedera diri dan kerusakan lainnya biasanya dibatasi oleh undang-undang nasional, oleh traktat transportasi udara internasional atau oleh Syarat dan Ketentuan Khusus maskapai penerbangan sendiri termasuk ketentuan pengangkutan mereka.

Pelanggan menerima bahwa bilamana Agen Perjalanan bertindak sebagai antarmuka antara Pelanggan dan Pemasok Perjalanan, Agen Perjalanan dalam keadaan apa pun tidak bertanggung jawab sehubungan dengan layanan yang telah dipesan oleh Pelanggan dengan satu atau lebih Pemasok Perjalanan. Agen Perjalanan tidak bertanggung jawab jika dan sejauh Pelanggan dapat mengklaim kerugian di bawah kebijakan asuransi seperti asuransi perjalanan atau pembatalan.

Agen Perjalanan tidak akan bertanggung jawab atas segala kerugian tidak langsung atau konsekuensial apa pun jenisnya dalam kontrak, perbuatan melawan hukum atau yang lainnya yang timbul dari penggunaan Situs Web ini oleh Pelanggan atau segala produk atau layanan perjalanan lainnya yang dipesan atau dibeli di Situs Web ini.

### **11. Sanggahan**

Kecuali secara jelas dinyatakan dalam Syarat dan Ketentuan ini, semua representasi, jaminan, syarat dan ketentuan baik tersurat maupun tersirat dalam kaitannya dengan Situs Web ini atau informasi yang terdapat di dalamnya dengan ini dikecualikan hingga batas maksimum yang diizinkan oleh hukum.

### **12. Hukum yang Berlaku**

Syarat dan Ketentuan Umum ini diatur dan ditafsirkan menurut hukum Indonesia Selain itu, pemesanan akomodasi Pelanggan mungkin juga tunduk pada hukum, kebiasaan dan kepekaan setempat, yang mungkin berubah dari waktu ke waktu. Agen Perjalanan tidak bertanggung jawab atas segala pemesanan yang tidak mematuhi hukum, kebiasaan atau kepekaan setempat tersebut.

### **13. Privasi**

Pernyataan Privasi Agen Perjalanan disertakan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini dan dapat dilihat selengkapnya di bagian "Privasi" pada halaman beranda Situs Web, BudgetAir.com.

BudgetAir.com memiliki data yang sebagiannya diproses oleh perusahaan layanan yang terlibat dalam implementasi kesepakatan untuk penyediaan layanan. Perusahaan tersebut dapat secara eksklusif menjalankannya sesuai dengan instruksi kami dan kami memilih perusahaan tersebut secara saksama. Ini mencakup, antara lain, penyedia sistem pembayaran dan perusahaan yang melakukan pemeriksaan kelayakan kredit dan keamanan bagi kami agar Anda dapat memilih berbagai opsi pembayaran dan menghindari masalah selama pembayaran dan penipuan kredit. Dalam hal ini, kami secara eksklusif meneruskan data Anda ke entitas yang didirikan di dalam Area Ekonomi Eropa dan dengan demikian tunduk pada peraturan ketat di bidang perlindungan data UE atau yang diharuskan mematuhi perlindungan data di tingkat yang setara.

Pelanggan setuju bahwa data pribadinya diteruskan ke Airhelp. Hak penumpang udara telah dicatat, antara lain, dalam Peraturan 261/2004 (UE) di mana semua Negara Anggota UE wajib mematuhi. Peraturan ini menetapkan bahwa dalam kondisi tertentu, penumpang udara berhak atas kompensasi keuangan apabila penerbangan mereka ditunda atau dibatalkan atau dipesan berlebih. Jika penerbangan Pelanggan yang tiba atau berangkat dari Negara Anggota UE ditunda atau dibatalkan atau dipesan berlebih, maka Airhelp akan mengirim email ke Pelanggan sehubungan dengan pilihan mengajukan klaim dengan maskapai penerbangan terkait.

### **Ketentuan Akhir**

Jika Agen Perjalanan tidak menyebutkan salah satu ketentuan dari Syarat dan Ketentuan Umum pada suatu waktu, ini tidak berarti bahwa ketentuan tersebut tidak dapat disebutkan pada kemudian hari.

Jika segala ketentuan dari Syarat dan Ketentuan Umum ini (atau bagian dari segala ketentuan) didapati oleh segala pengadilan atau otoritas lainnya dari yurisdiksi yang berwenang sebagai tidak sah, ketentuan tersebut atau bagian dari ketentuan tersebut, hingga batas yang diperlukan, dianggap bukan merupakan bagian dari kesepakatan dengan Pelanggan ini dan validitas dan penegakan ketentuan lain tidak akan terpengaruh.

Setiap kejadian keadaan kahar, termasuk gangguan alat komunikasi atau pemogokan oleh pengangkut, pengusaha hotel atau pengendali lalu lintas udara, akan mengarah pada penangguhan kewajiban dalam Syarat dan Ketentuan Umum yang dipengaruhi oleh peristiwa keadaan kahar dan pihak yang terpengaruh oleh keadaan kahar tidak akan bertanggung jawab akibat ketidakmampuan untuk memenuhi kewajiban tersebut.

**Perubahan Syarat dan Ketentuan Umum:** Agen Perjalanan berhak mengubah atau memperbarui Syarat dan Ketentuan yang berkaitan dengan penggunaan Situs Web ini tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Pelanggan. Versi saat ini dari Syarat dan Ketentuan akan ditampilkan di Situs Web dari tanggal mulai berlakunya perubahan. Terus digunakannya Situs Web menyusul segala perubahan terhadap Syarat dan Ketentuan merupakan penerimaan Pelanggan atas perubahan tersebut.

**Keadaan Kahar:** Agen Perjalanan tidak bertanggung jawab atas segala kegagalan dalam menjalankan Kontrak ini jika hal tersebut terjadi akibat peristiwa keadaan kahar. Ini meliputi, tanpa batas, intervensi pemerintah, perang, kekacauan sipil, pembajakan, kebakaran, banjir, kecelakaan, badai, pemogokan, larangan kerja, serangan teroris atau aksi industri yang mempengaruhi Agen Perjalanan ataupun Pemasok Perjalanannya.

**IATA:** Agen Perjalanan juga merupakan anggota IATA dan semua penerbangan yang dipesan di Situs Web tunduk pada syarat dan ketentuan IATA yang disertakan melalui rujukan. Agen Perjalanan berhak mengubah maskapai penerbangan Pelanggan apabila maskapai penerbangan termasuk dalam daftar hitam di bawah peraturan UE. Segala perubahan terhadap maskapai penerbangan aktual setelah Pelanggan menerima tiket akan diberitahukan sesegera mungkin dan dalam semua kasus pada saat check in atau di pintu keberangkatan.

December 2019