

ARAH PESONA TRIP

PT Arah Pesona Indonesia · NIB 1305230025097 · Kampung Air, Jl. Soekarno Hatta, Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur, Indonesia

SYARAT & KETENTUAN

Pembatalan, Refund, Reschedule, dan Pembayaran

Berlaku sejak 21 Oktober 2026 · arahpesona.com · arahpesonaindo@gmail.com · +62 895-6390-87176

1. KEBIJAKAN PEMESANAN DAN PEMBAYARAN

1. Pelanggan dapat melakukan reservasi dengan membayar uang muka (Down Payment/DP) sebesar **30%–50% dari total harga paket**, sesuai jenis perjalanan dan penawaran yang disepakati.
2. Pelunasan sisa pembayaran dapat dilakukan paling lambat **H-1 (satu hari sebelum tanggal keberangkatan)**.
3. Reservasi dinyatakan terkonfirmasi setelah pembayaran DP diterima dan konfirmasi pemesanan diterbitkan oleh Arah Pesona Indonesia.
4. Ketersediaan kapal, kabin, dan fasilitas tidak dapat dijamin sebelum pembayaran reservasi dikonfirmasi.
5. Pembayaran dapat dilakukan melalui metode resmi yang disediakan perusahaan, termasuk:
 - Wise
 - PayPal
 - Revolut
 - Xendit (kartu kredit, kartu debit, dan metode pembayaran lain yang tersedia)
 - Transfer bank lokal maupun internasional
 - Metode pembayaran resmi lainnya yang disetujui perusahaan.
6. Biaya administrasi, biaya transaksi, dan biaya konversi mata uang, jika ada, akan diinformasikan sebelum pembayaran.
7. Bukti pembayaran, invoice, dan konfirmasi booking diberikan kepada pelanggan melalui WhatsApp atau email.
8. Apabila pelanggan tidak melakukan pelunasan sesuai tenggat, perusahaan berhak menunda atau membatalkan reservasi setelah memberikan pemberitahuan.

2. PEMBATALAN SUKARELA OLEH PELANGGAN

Pembatalan sukarela merupakan pembatalan atas keputusan pribadi pelanggan, bukan akibat pembatalan oleh operator atau force majeure.

1. DP/Booking Fee sebesar 30%–50% yang telah dibayarkan bersifat **non-refundable** apabila pelanggan membatalkan perjalanan secara sukarela.
2. DP digunakan untuk mengamankan kapal, kabin, kru, dan kebutuhan operasional perjalanan.

3. Apabila pelanggan telah melunasi pembayaran, pengembalian dana di luar DP akan dievaluasi berdasarkan layanan yang belum diberikan, biaya yang telah dikeluarkan, dan ketentuan yang disepakati saat booking.
4. Pembatalan wajib diajukan secara tertulis melalui WhatsApp atau email resmi perusahaan.
5. Pelanggan yang tidak hadir saat keberangkatan (no-show) tanpa pemberitahuan tidak berhak atas pengembalian biaya layanan yang telah disiapkan dan tidak dapat dipulihkan.
6. Ketentuan non-refundable untuk pembatalan sukarela tidak otomatis berlaku pada pembatalan oleh perusahaan atau force majeure.

3. KEBIJAKAN RESCHEDULE (PERUBAHAN JADWAL)

1. **Reschedule sukarela hanya dapat diajukan paling lambat H-60 (60 hari kalender sebelum tanggal keberangkatan awal).**
2. Permintaan reschedule sukarela yang diajukan kurang dari 60 hari sebelum keberangkatan tidak dapat diproses berdasarkan kebijakan reschedule reguler.
3. Reschedule sukarela hanya dapat dilakukan maksimal satu kali untuk setiap reservasi.
4. Tanggal pengganti harus disepakati bersama dan bergantung pada ketersediaan kapal, kabin, serta layanan.
5. Apabila terdapat kenaikan harga pada tanggal baru, pelanggan wajib membayar selisih harga.
6. Apabila harga paket lebih rendah, selisihnya dapat dialihkan menjadi kredit layanan berdasarkan kesepakatan.
7. Reschedule akibat force majeure atau pembatalan oleh perusahaan dapat diajukan tanpa mengikuti batas H-60, dengan ketentuan khusus pada bagian force majeure.
8. Reschedule akibat force majeure atau pembatalan oleh operator tidak dikenakan biaya administrasi perubahan jadwal dari Arah Pesona Indonesia.

4. PEMBATALAN OLEH ARAH PESONA INDONESIA

Apabila perjalanan dibatalkan oleh Arah Pesona Indonesia karena alasan operasional yang berada dalam kendali perusahaan, seperti tidak terpenuhinya minimum peserta atau ketidaktersediaan layanan yang telah dikonfirmasi, pelanggan dapat memilih:

1. Reschedule tanpa biaya administrasi.
2. Refund 100% dari pembayaran yang telah diterima untuk perjalanan yang dibatalkan.
3. Pengalihan ke paket atau destinasi lain berdasarkan kesepakatan.

5. KEBIJAKAN FORCE MAJEURE (KEADAAN KAHAR)

Force majeure merupakan kondisi di luar kendali wajar perusahaan yang memengaruhi keselamatan atau pelaksanaan perjalanan.

Kondisi ini mencakup:

- Cuaca ekstrem, gelombang tinggi, dan kondisi laut berbahaya.
- Bencana alam, gempa bumi, banjir, dan kebakaran besar.
- Larangan berlayar atau pembatasan rute oleh Syahbandar.
- Penutupan destinasi oleh pengelola Taman Nasional Komodo atau pemerintah.

- Kebijakan pemerintah atau otoritas berwenang yang berdampak langsung terhadap perjalanan.

A. Apabila perjalanan tidak dapat dilaksanakan

1. Perusahaan akan mengutamakan keselamatan seluruh pelanggan dan kru.
2. Pelanggan akan ditawarkan reschedule tanpa biaya administrasi dari perusahaan, dengan tanggal pengganti maksimal 60 hari kalender setelah tanggal keberangkatan awal, berdasarkan ketersediaan.
3. Apabila reschedule tidak memungkinkan atau tidak disepakati, refund akan dievaluasi berdasarkan pembayaran yang diterima dan biaya pihak ketiga yang tidak dapat dipulihkan.
4. Pengurangan biaya harus dapat dijelaskan secara transparan dan didukung dokumentasi.
5. Apabila tidak terdapat biaya yang telah digunakan atau tidak dapat dipulihkan, pembayaran untuk layanan yang dibatalkan akan dikembalikan sepenuhnya.

B. Apabila Taman Nasional Komodo tetap dibuka dan perjalanan masih dapat dilaksanakan

1. Apabila Taman Nasional Komodo tetap beroperasi, tetapi terdapat pembatasan akses ke destinasi tertentu akibat cuaca, kondisi laut, atau instruksi otoritas, itinerary dapat dialihkan.
2. Pengalihan destinasi dilakukan berdasarkan arahan Syahbandar, pengelola Taman Nasional Komodo, pemerintah, dan pertimbangan keselamatan kapten kapal.
3. Arah Pesona Indonesia akan mengupayakan destinasi alternatif yang aman dan sebanding.
4. **Apabila perjalanan tetap dapat dilaksanakan dengan pengalihan destinasi sesuai arahan otoritas, perubahan destinasi tersebut tidak menjadi dasar refund atau pembatalan tanpa biaya**, sepanjang layanan utama yang disepakati tetap diberikan atau tersedia pengganti yang sebanding.
5. Pelanggan wajib mengikuti ketentuan keselamatan dan pembatasan destinasi yang ditetapkan otoritas berwenang.

6. KEBIJAKAN REFUND

1. Refund yang disetujui diproses dalam waktu **7–14 hari kerja** setelah persetujuan dan kelengkapan informasi pengembalian dana diterima.
2. Refund diproses melalui metode pembayaran asal apabila memungkinkan, termasuk Wise, PayPal, Revolut, Xendit, transfer bank, atau metode lainnya.
3. Refund melalui kartu kredit/debit mengikuti ketentuan bank penerbit dan penyedia pembayaran.
4. Biaya transfer atau konversi mata uang pada refund pembatalan sukarela yang memenuhi syarat menjadi tanggung jawab pelanggan apabila telah diinformasikan sebelumnya.
5. Apabila pembatalan disebabkan oleh kesalahan operasional perusahaan, refund yang menjadi hak pelanggan tidak dikurangi biaya transfer.
6. Waktu penerimaan dana bergantung pada proses bank dan penyedia pembayaran.
7. Seluruh proses refund didokumentasikan oleh perusahaan.

7. PERUBAHAN ITINERARY DAN DESTINASI

1. Itinerary, urutan kunjungan, durasi aktivitas, dan destinasi dapat berubah akibat kondisi cuaca, operasional, keselamatan, atau keputusan otoritas.
2. Apabila Taman Nasional Komodo tetap dibuka dan Syahbandar atau pemerintah menginstruksikan perubahan rute, perusahaan akan mengikuti arahan tersebut.

3. Destinasi yang tidak dapat dikunjungi dapat diganti dengan destinasi alternatif yang aman dan sebanding.
4. **Perubahan destinasi sesuai instruksi otoritas tidak memberikan hak refund apabila perjalanan tetap berjalan dan layanan utama tetap diberikan atau diganti secara sebanding.**
5. Apabila terdapat layanan utama yang tidak dapat diberikan dan tidak tersedia alternatif yang sebanding, penyelesaian dilakukan secara proporsional berdasarkan layanan yang tidak diberikan.
6. Keputusan otoritas pelayaran dan kapten kapal mengenai keselamatan bersifat wajib untuk dipatuhi.

8. KEWAJIBAN PELANGGAN

1. Memberikan identitas dan dokumen perjalanan yang benar.
2. Hadir sesuai jadwal penjemputan dan keberangkatan.
3. Mematuhi instruksi keselamatan kru, pemandu wisata, kapten kapal, dan otoritas setempat.
4. Menyelesaikan pembayaran sesuai tenggat yang disepakati.
5. Memahami bahwa kondisi alam, cuaca, dan akses destinasi dapat berubah di luar kendali perusahaan.

9. TRANSPARANSI DAN PERSETUJUAN

1. Informasi harga, fasilitas, pembayaran, pembatalan, refund, dan reschedule disampaikan sebelum pembayaran.
2. Pelanggan diberikan kesempatan membaca dan memahami syarat dan ketentuan sebelum menyetujui transaksi.
3. Persetujuan pelanggan dapat diberikan secara tertulis melalui WhatsApp, email, atau mekanisme persetujuan pada halaman pemesanan.
4. Perusahaan menyimpan invoice, bukti pembayaran, konfirmasi booking, dan komunikasi pelanggan sebagai dokumentasi transaksi.
5. Kebijakan yang berlaku untuk suatu reservasi adalah kebijakan yang telah disampaikan dan disetujui pada saat pemesanan.