

## **SYARAT & KETENTUAN NO-SHOW REFUND – Berlaku untuk Produk Aktivitas yang Tercakup Mulai 18 Agustus 2022 dan Seterusnya**

### **Definisi**

Untuk mengetahui tujuan dari dokumen ini, berikut definisi-definisi yang perlu diketahui

Produk Aktivitas yang Tercakup	Aktivitas yang kamu pesan melalui platform online Klook, dengan syarat kamu tidak menduga keadaan apa pun yang dapat menyebabkan pembatalan aktivitas pada saat pemesanan (misalnya, rawat inap anggota keluarga atau risiko apa pun yang terkait dengan tujuan perjalanan)
Pandemi	Adalah pandemi yang diumumkan secara resmi oleh World Health Organization (WHO).
Periode Manfaat	Periode di mana manfaat untuk kamu masih efektif
Pihak Kami	Klook Travel Technology Limited
Pihak Kamu	Yang namanya terdaftar untuk Produk Aktivitas yang Tercakup

### **Manfaat dari No-show Refund**

Dengan menambahkan No-show Refund pada pemesanan kamu, kamu akan memperoleh 60% refund dari total pembayaran yang telah kamu keluarkan untuk Produk Aktivitas yang Tercakup jika kamu ingin membatalkannya karena alasan apa pun. Itu dapat dikarenakan kamu tidak bisa berpartisipasi dalam Aktivitas yang Tercakup dan/atau voucher dari Aktivitas yang Tercakup tersebut tidak digunakan. Kamu tidak perlu lagi melampirkan justifikasi atau dokumen pendukung lainnya.

### **Apa yang Tidak Tercakup?**

- (a) Kerugian apa pun yang timbul secara langsung atau tidak langsung dari kenyataan bahwa kamu tidak dapat melakukan perjalanan atau memilih untuk tidak melakukan perjalanan ke destinasi/negara Produk Aktivitas yang Tercakup karena otoritas setempat yang relevan di tempat tinggal kamu telah menyarankan untuk tidak melakukan perjalanan yang tidak mendesak atau semua perjalanan ke destinasi/negara Produk Aktivitas yang Tercakup karena Pandemi.
- (b) Kami tidak akan membayar, baik sebagian maupun sepenuhnya, untuk kode promo, voucher, atau pun Gift Card yang telah digunakan.

## **Ketentuan No-show Refund**

### (i) Periode Manfaat

Manfaat ini berlaku efektif mulai dari pemesanan dikonfirmasi hingga tanggal partisipasi pada Produk Aktivitas yang Tercakup telah berakhir.

### (ii) Ketentuan

Saat ini, No-show Refund hanya berlaku untuk wisatawan yang merupakan penduduk semua negara kecuali Cina.

Jika kamu merupakan penduduk Cina, kamu tidak dapat memperoleh manfaat. Persetujuan kamu terhadap pernyataan tersebut diperlukan sebelum kamu membeli No-show Refund.

### *Penggunaan KlookCash & Kode Promo*

KlookCash tidak dapat digunakan untuk membayar No-show Refund dan KlookCash tidak dapat dikumpulkan untuk membeli No-show Refund. Diskon kode promo juga tidak dapat digunakan untuk membeli No-show Refund.

### *Kebijakan Pembatalan*

No-show Refund tidak dapat di-refund dan dipindahtangankan setelah pemesanan dikonfirmasi.

Kami memiliki hak untuk menolak pembelian No-show Refund jika pelanggan terdeteksi mencurigakan/melakukan tindak penipuan.

### (iii) Modifikasi Pemesanan

#### *Memodifikasi Tanggal Partisipasi/Tanggal Kunjungan*

Jika modifikasi tanggal partisipasi dilakukan pada Produk Aktivitas yang Tercakup setelah kamu membeli No-show Refund, periode klaim akan mengacu pada tanggal partisipasi yang telah direvisi.

#### *Modifikasi Nama Wisatawan*

No-show Refund akan tetap berlaku untuk pemesanan yang bahkan telah mengalami modifikasi nama wisatawan.

### (iv) Mengklaim No-show Refund

#### *Prosedur Pengklaiman No-show Refund*

Kamu bisa mengajukan klaim No-show Refund saat (a) periode pembatalan gratis telah berakhir, dan (b) sampai tanggal partisipasi yang diinginkan. Klaim No-show Refund yang diajukan setelah periode tersebut akan ditolak.

Klaim No-show Refund harus diajukan langsung kepada pihak Klook. Link untuk menuju ke halaman pengajuan klaim No-show Refund dapat diakses melalui bagian "Pesanan" di akun kamu.

Kamu tidak dapat mengajukan klaim No-show Refund hanya untuk sejumlah unit tertentu, apabila:

- Unit tersebut telah ditukarkan
- Unit tersebut telah dibatalkan/di-refund
- Telah diklaim dan sedang menunggu persetujuan
- Telah berhasil diklaim

#### *Pemrosesan Klaim No-show Refund*

Klaim No-show Refund kamu hanya akan diproses oleh Kami setelah kamu melewati tanggal partisipasi pada Produk Aktivitas yang Tercakup. Kamu akan menerima pembaruan mengenai status klaim No-show Refund dalam 7 hari kerja, terhitung dari tanggal partisipasi yang kamu pilih. Setelah klaim No-show Refund disetujui, refund akan kamu terima dalam 14 hari kerja jika tidak terjadi kendala yang tidak terduga.

#### *Refund No-show Refund*

Jumlah refund No-show Refund akan setara dengan 60% dari total pembayaran biaya aktivitas utama, dan hanya akan di-refund dengan rasio setara dari Uang Tunai dan KlookCash. Klook Gift Card atau kode diskon yang telah digunakan pada saat pemesanan tidak akan di-refund.

#### *Refund No-show Refund Sebagian*

Kamu tidak perlu mengajukan klaim No-show Refund untuk semua unit yang terdapat di dalam satu pemesanan pada saat yang bersamaan. Klaim No-show Refund untuk sebagian unit akan tetap diterima. Misalnya, jika kamu memesan 5 unit untuk satu produk aktivitas, tetapi ada satu unit yang tidak melakukan penukaran voucher/tidak digunakan, kamu bisa mengajukan klaim No-show Refund untuk satu unit tersebut. Kamu dapat mengajukan klaim No-show Refund untuk setiap unit, pada saat yang berbeda, hingga semua unit yang ada sudah diklaim.

#### *Lain-lain*

Kami berhak menolak klaim kepada pelanggan yang terdeteksi mencurigakan.

#### *Modifikasi*

Kami berhak, atas kebijakan Kami, untuk mengubah atau memodifikasi bagian apa pun dan kapan pun pada syarat dan ketentuan ini, walaupun tanpa pemberitahuan sebelumnya. Kamu harus mengunjungi halaman ini secara berkala untuk meninjau pembaruan syarat dan ketentuan yang mengikat. Jika Kami mengubah atau memodifikasi syarat dan ketentuan ini, Kami akan menerbitkan perubahan atau modifikasi tersebut pada halaman ini dan kami akan mencantumkan tanggal pembaruan tersebut di bawah bagian syarat dan ketentuan yang dimodifikasi.

#### *Ketentuan Tambahan*

Selain itu, saat menggunakan No-show Refund, kamu harus mengacu pada ketentuan tambahan yang berlaku pada Produk Aktivitas yang Tercakup, yang mungkin akan dicantumkan pada halaman Produk Aktivitas yang Tercakup tersebut dari waktu ke waktu,

klook

Protect 

serta mengacu pada kebijakan privasi yang diadopsi dari Kami dari waktu ke waktu. Semua ketentuan tambahan dijelaskan secara tegas dan mengacu pada syarat & ketentuan umum sebagai referensinya.

*Terakhir Diperbarui pada 24 April 2024*