

SYARAT & KETENTUAN CHECK-IN

Semua tamu wajib mengisi formulir registrasi saat kedatangan dan menunjukkan kartu identitas resmi berfoto yang dikeluarkan pemerintah atau paspor pada saat check-in. Pelecehan verbal dan fisik terhadap anggota staf mana pun dilarang keras. Kegagalan untuk mematuhi aturan ini akan mengakibatkan pengusiran dari tempat kerja, beserta tindakan hukum yang diperlukan.

Check-In / Check-Out

Waktu check-in standar dimulai pukul 14:00 (2:00 PM), dan check-out paling lambat pukul 11:00 AM.

Early check-in dan late check-out tergantung ketersediaan dan dapat dikenakan biaya tambahan.

Late check-out akan dikenakan biaya sebesar IDR 300.000 per jam setelah pukul 11:00 AM.

Tamu yang masih berada di kamar setelah pukul 13:00 (1:00 PM) akan dikenakan biaya satu malam tambahan penuh.

Kebijakan Pembayaran

Pembayaran penuh untuk masa menginap harus diselesaikan sebelum atau saat check-in, kecuali disepakati lain secara tertulis.

Semua biaya tambahan (incidental) harus diselesaikan sepenuhnya sebelum check-out.

Hunian & Kapasitas Kamar

Tarif Kamar Deluxe berlaku untuk dua (2) orang dewasa dan dua (2) anak-anak

- Tambahan Dewasa (12 tahun ke atas) akan dikenakan biaya Rp600.000 per orang, maksimal 2 orang tambahan
- DAN/ATAU Tambahan Anak (5–12 tahun) dikenakan Rp200.000 per anak, maksimal 2 anak tambahan
- **Kapasitas maksimum Kamar Deluxe adalah 6 orang (maksimal 4 orang berusia di atas 12 tahun)**

Tarif Kamar Family berlaku untuk empat (4) orang dewasa dan dua (2) anak-anak

- Tambahan Dewasa (12 tahun ke atas) akan dikenakan biaya Rp600.000 per orang, maksimal 2 orang tambahan
- DAN/ATAU Tambahan Anak (5–12 tahun) dikenakan Rp200.000 per anak, maksimal 2 anak tambahan
- **Kapasitas maksimum Kamar Family adalah 8 orang (maksimal 6 orang berusia di atas 12 tahun)**

Dua (2) anak di bawah usia dua belas (12) tahun menginap gratis dengan menggunakan tempat tidur yang sudah tersedia dan tetap harus dihitung dalam total kapasitas kamar.

Contoh: Untuk Kamar Deluxe, 5 orang dewasa dan 1 anak TIDAK diperbolehkan, karena jumlah maksimum tamu berusia di atas 12 tahun adalah 4 orang. Jika tamu datang dengan konfigurasi yang tidak sesuai, mereka wajib memesan kamar tambahan (tergantung ketersediaan). Tidak ada pengecualian.

Kebijakan Tamu Tambahan

Setiap orang yang tidak tercantum dalam konfirmasi pemesanan awal dianggap sebagai "Tamu Tambahan". Tamu Tambahan dikenakan biaya wajib (tidak dapat dinegosiasikan) sebesar IDR 600.000 per orang untuk usia di atas 12 tahun, dan IDR 200.000 per anak apabila jumlah anak lebih dari 2 orang dalam satu kamar (usia di atas 5 tahun).

Tamu wajib memberitahukan pihak Resort mengenai Tamu Tambahan (termasuk anak-anak) dalam waktu 24 jam setelah konfirmasi pemesanan. Kegagalan melaporkan dalam jangka waktu ini akan dikenakan biaya tambahan satu kali sebesar IDR 300.000, di luar biaya standar tamu tambahan.

Resort berhak sepenuhnya untuk menyetujui atau menolak Tamu Tambahan berdasarkan kapasitas, keamanan, dan ketersediaan. Resort dapat menolak masuk, membatalkan pemesanan tanpa pengembalian dana, atau meminta check-out segera apabila ditemukan tamu yang tidak dilaporkan.

Kerusakan & Kebersihan

Tamu bertanggung jawab penuh atas kehilangan, kerusakan, atau kebutuhan pembersihan berlebih akibat penyalahgunaan properti Resort. Biaya akan dikenakan sesuai kebijakan Resort dan harus segera diselesaikan. Resort berhak membebankan biaya ke metode pembayaran tamu untuk kerusakan yang ditemukan setelah keberangkatan.

Makan di dalam kamar harus dilakukan dengan cara yang bersih dan wajar. Kamar yang ditinggalkan dalam kondisi sangat kotor, termasuk sisa makanan di lantai, tempat tidur, atau furnitur, akan dikenakan biaya pembersihan sebesar IDR 1.000.000.

Kebijakan Merokok

Merokok dilarang keras di dalam semua kamar. Denda sebesar IDR 2.000.000 akan dikenakan.

Kebijakan Kebisingan

Jam tenang berlaku dari pukul **21:00 (9:00 PM) hingga 09:00 (9:00 AM)**. Selama waktu ini, segala bentuk kebisingan yang dapat mengganggu tamu lain dilarang keras.

Penggunaan speaker eksternal atau perangkat suara beramplifikasi tidak diperbolehkan tanpa persetujuan sebelumnya dari Resort. Resort berhak menentukan apa yang dianggap sebagai kebisingan berlebihan dan mengambil tindakan segera jika diperlukan. Pelanggaran dapat mengakibatkan pengusiran dari properti.

Keamanan & Tanggung Jawab

Tamu wajib mematuhi semua kebijakan keselamatan Resort dan peraturan setempat.

Jaket pelampung harus selalu digunakan saat menggunakan kayak.

Resort tidak bertanggung jawab atas cedera, penyakit, atau kecelakaan akibat kelalaian tamu atau penyalahgunaan fasilitas.

Barang Pribadi

Tamu bertanggung jawab atas barang pribadi mereka setiap saat.

Resort tidak bertanggung jawab atas kehilangan, pencurian, atau kerusakan barang pribadi kecuali diwajibkan oleh hukum yang berlaku.

Force Majeure

Resort tidak bertanggung jawab atas kegagalan memenuhi kewajiban akibat keadaan di luar kendali, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, kondisi cuaca, tindakan pemerintah, atau gangguan transportasi.

Kebijakan Pembatalan: Pemesanan Individu

Kebijakan ini berlaku untuk semua pemesanan individu yang terdiri dari kurang dari 4 kamar.

Kami berupaya memberikan fleksibilitas bagi tamu kami sekaligus memastikan keberlanjutan operasional kami. Harap tinjau ketentuan berikut dengan saksama untuk memahami opsi Anda terkait pembatalan, pengembalian dana (refund), dan penjadwalan ulang (reschedule).

Tingkat Pembatalan & Pengembalian Dana

Untuk memberikan kejelasan dan keadilan, ketentuan pembatalan kami disusun berdasarkan waktu pemberitahuan Anda terhadap tanggal check-in yang telah dijadwalkan.

Periode Pemberitahuan	Opsi Pengembalian Dana	Opsi Penjadwalan Ulang
Lebih dari 7 hari	Pengembalian 100%	Biaya Reschedule 10%
7 hari s/d 48 jam	Pengembalian 50%	Biaya Reschedule 20%
Kurang dari 24 jam / No-show	Pengembalian 0%	Biaya Reschedule 20%

Definisi Penting

- **Penjadwalan Ulang (Reschedule):** Semua opsi penjadwalan ulang mengharuskan pemesanan baru diselesaikan dalam jangka waktu satu bulan dari tanggal check-in awal.
- **Biaya Penjadwalan Ulang:** Biaya ini dikenakan untuk menutupi biaya yang tidak dapat dihindari, termasuk biaya transaksi kartu kredit, pemrosesan administratif, biaya komunikasi, dan alokasi sumber daya yang mungkin telah terjadi sebelum permintaan Anda.
- **Ketidakhadiran (No-Show):** Kegagalan untuk datang pada tanggal check-in yang telah dijadwalkan tanpa pemberitahuan sebelumnya akan dianggap sebagai *no-show* dan tunduk pada ketentuan yang tercantum untuk kategori "kurang dari 24 jam". Jika tamu memberikan pemberitahuan kepada pihak resor namun meminta penjadwalan ulang (*rebook*) setelah waktu check-in (pukul 14.00), maka perubahan tersebut bergantung pada persetujuan pihak manajemen.

Prosedur Pembatalan & Kontak

Untuk semua permintaan pembatalan, silakan hubungi tim layanan tamu kami secara langsung (WhatsApp : +62 823 7237 7501 or +62 823 1274 1620, E-mail: bookings@suaksumatera.com).

Kami sangat menyarankan setiap tamu untuk memiliki asuransi perjalanan guna melindungi rencana Anda dari keadaan tak terduga yang mungkin memerlukan perubahan menit terakhir atau pembatalan di luar kendali Anda.

Umum

Resort berhak mengubah Syarat & Ketentuan ini sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya. Versi terbaru akan berlaku dan tersedia atas permintaan.

Syarat & Ketentuan ini diatur oleh hukum Republik Indonesia. Setiap sengketa akan berada di bawah yurisdiksi eksklusif pengadilan Indonesia.

Dengan melakukan check-in, tamu menyatakan telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh Syarat & Ketentuan ini.

Kami berharap Anda menikmati masa menginap di Suak Sumatera Resort. Silakan beri tahu kami jika kami dapat membantu Anda dengan cara apa pun.

Email: suaksumatera@yahoo.com

Telepon: (+62) 823 7237 7501

Alamat: Jalan Raya Suak No.16, Kec. Sidomulyo, Kab. Lampung Selatan, Lampung,
Indonesia 35353