

PERJANJIAN & KONTRAK LAYANAN WISATA RESMI

Syarat & Ketentuan Pemesanan

Aturan resmi reservasi perjalanan wisata, hak & kewajiban wisatawan, serta perlindungan operasional biro perjalanan CV. Satu Karya Muda.

NW-LEGAL-TERMS-v2.5

Diperbarui: 26 Oktober 2026

Versi: v2.5

Status: Dokumen Sah & Mengikat

Yurisdiksi: Republik Indonesia

Uang Muka & Pelunasan

DP min. 30% (50% high season & korporasi).
Pelunasan H-3 paket reguler atau H-7 rombongan besar.

Reschedule Fleksibel

Bebas denda administrasi untuk pengajuan paling lambat H-7. Kredit trip berlaku hingga 6 bulan.

Refund Bertingkat

Pembatalan >14 hari: refund 70% DP. 7-14 hari: refund 30% DP. <7 hari: DP hangus (komitmen vendor).

Rekening Resmi Perusahaan

Hanya sah ditransfer ke rekening resmi a.n. CV. Satu Karya Muda (BCA 889-052-1771).

★ Pernyataan Keabsahan Perjanjian:

Syarat dan ketentuan ini merupakan perjanjian yang mengikat secara hukum antara Anda (Wisatawan/Klien) dan CV. Satu Karya Muda (Nusataway). Dengan melakukan pembayaran uang muka (DP) atau reservasi layanan kami, Anda menyatakan telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh ketentuan di bawah ini.

PASAL 1 Definisi & Legalitas Badan Usaha

Intisari: Mengenai entitas pengelola resmi, kedudukan hukum, serta nomor perizinan berusaha.

"Nusataway" adalah merek layanan operator tur dan biro perjalanan wisata berlisensi resmi yang dimiliki serta diselenggarakan secara sah oleh CV. Satu Karya Muda, berkedudukan hukum di Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung, Kepulauan Bangka Belitung, dengan Nomor Induk Berusaha (NIB) 0220208221876, KBLI 79121 (Aktivitas Biro Perjalanan Wisata) & 79111 (Aktivitas Agen Perjalanan Wisata), Surat Keputusan Menkumham RI No. AHU-0012891-AH.01.16 Tahun 2023, serta NPWP 61.849.201.5-305.000.

"Wisatawan" atau "Klien" adalah setiap individu, keluarga, rombongan komunitas, instansi pemerintah, maupun korporasi yang melakukan reservasi, transaksi pembayaran, atau mengikuti program perjalanan wisata yang diselenggarakan oleh Nusataway.

"Paket Wisata" mencakup seluruh varian program perjalanan yang diselenggarakan oleh Nusataway, baik berupa Paket Private Trip (rombongan tertutup dan armada privat), Paket Corporate Gathering, maupun Paket Open Trip (perjalanan gabungan terjadwal dengan kuota seat terbatas), yang meliputi rangkaian perjalanan darat (land tour), jelajah kepulauan (island hopping), akomodasi hotel rekanan, transportasi darat ber-AC, pemandu wisata (tour leader) tersertifikasi HPI, serta fasilitas pendukung yang disepakati dalam lembar konfirmasi pemesanan (Booking Confirmation / Proposal).

PASAL 2 Pemesanan, Uang Muka (DP), dan Pelunasan

Intisari: Aturan booking resmi, persentase uang muka, tenggat pelunasan, dan rekening sah perusahaan.

Pemesanan paket wisata dianggap sah dan jadwal perjalanan dikunci definitif setelah Klien membayarkan Uang Muka (Down Payment / DP) sekurang-kurangnya 30% dari total nilai paket wisata.

Khusus reservasi paket corporate gathering, rombongan di atas 20 peserta, atau periode High/Peak Season (Libur Hari Raya Idul Fitri, Libur Sekolah Nasional, Natal, dan Tahun Baru), ketentuan DP yang dipersyaratkan adalah minimal 50%.

Pelunasan sisa biaya paket wisata (70% atau 50%) wajib diselesaikan paling lambat H-3 sebelum tanggal keberangkatan trip untuk paket reguler, atau H-7 untuk paket rombongan besar / corporate gathering.

Seluruh transaksi pembayaran HANYA diakui sah jika ditransfer ke rekening bank resmi atas nama perusahaan: "CV. Satu Karya Muda". Nusataway TIDAK bertanggung jawab atas transaksi pembayaran yang dikirimkan ke rekening pribadi atas nama staf atau pihak luar tanpa instruksi resmi tertulis dari manajemen.

REKENING OPERASIONAL RESMI PERUSAHAAN (WASPADA PENIPUAN)

Bank Central Asia (BCA)

889-052-1771

a.n. CV. Satu Karya Muda

Rekening Operasional Utama

Bank Mandiri

112-00-1928374-1

a.n. CV. Satu Karya Muda

Rekening B2B & Corporate Gathering

⚠️ Seluruh transfer di luar rekening resmi atas nama CV. Satu Karya Muda di atas TIDAK diakui dan berada di luar tanggung jawab Nusataway.

PASAL 3 Perubahan Jadwal (Reschedule Policy)

Intisari: Jaminan fleksibilitas penjadwalan ulang tanpa denda biaya administrasi operasional.

Klien berhak mengajukan perubahan tanggal trip (reschedule) tanpa dikenakan denda biaya administrasi operasional dari Nusataway apabila permohonan disampaikan paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum tanggal keberangkatan awal (H-7).

Reschedule diperbolehkan maksimal 1 (satu) kali dengan masa berlaku pemakaian kredit paket wisata hingga 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal reservasi awal, menyesuaikan ketersediaan kuota pemandu, armada perahu, dan kamar hotel pada tanggal baru yang dipilih.

Apabila tanggal baru yang dipilih Klien jatuh pada periode High Season / Peak Season atau pihak hotel rekanan memberlakukan biaya tuslah (surcharge), Klien bersedia membayar selisih biaya musiman murni dari pihak hotel bersangkutan.

Permohonan perubahan jadwal yang diajukan kurang dari 7 (tujuh) hari sebelum keberangkatan (< H-7) akan diperlakukan sebagai pembatalan sepihak (cancellation), dikarenakan seluruh deposit hotel rekanan, sewa perahu tradisional, dan persiapan logistik telah dikunci permanen di pihak mitra lapangan.

PASAL 4 Kebijakan Pembatalan & Pengembalian Dana (Refund)

Intisari: Ketentuan potongan biaya komitmen mitra dan pengembalian dana jika terjadi pembatalan.

Apabila Klien mengajukan pembatalan sepihak atas paket wisata yang telah dipesan, ketentuan pengembalian dana (refund) diatur berjenjang sebagai berikut:

► Tingkat Pengembalian Dana Berdasarkan Waktu Pemberitahuan:

- Pembatalan > 14 hari sebelum hari H: Pengembalian dana sebesar 70% dari nilai DP yang telah dibayarkan (30% dipotong untuk biaya administrasi dan deposit perahu yang tidak dapat ditarik kembali).
- Pembatalan 7 - 14 hari sebelum hari H: Pengembalian dana sebesar 30% dari nilai DP yang telah dibayarkan.
- Pembatalan < 7 hari sebelum hari H: Uang Muka (DP) hangus sepenuhnya (Non-refundable), karena tiket masuk kawasan, reservasi hotel mitra, dan sewa perahu telah dikunci permanen.

► Pembatalan oleh Pihak Nusataway:

- Jika pembatalan dilakukan oleh pihak Nusataway akibat kendala operasional internal yang tidak dapat dihindari, maka seluruh dana yang telah disetorkan oleh Klien akan dikembalikan utuh 100% tanpa potongan apapun dalam waktu maksimal 3x24 jam kerja.

PASAL 5 Keadaan Kahar (Force Majeure), Mitigasi Cuaca KSOP, & Penerbangan

Intisari: Protokol keselamatan laut, larangan berlayar Syahbandar Belitung, dan mitigasi delay maskapai.

Keadaan Kahar (Force Majeure) adalah kejadian luar biasa di luar kendali wajar para pihak, meliputi namun tidak terbatas pada: badai laut tropis, gelombang tinggi ekstrem, gempa bumi, banjir bandang, penutupan bandara, kebakaran, epidemi/pandemi, kerusuhan massal, atau kebijakan mendadak dari otoritas Pemerintah.

Khusus wisata bahari Belitung (Island Hopping ke Pulau Lengkuas, Pulau Pasir, Batu Berlayar, dll.): Keselamatan jiwa Klien adalah prioritas mutlak nomor satu. Apabila Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) mengeluarkan surat edaran larangan berlayar atau kapten perahu berlisensi kami menyatakan laut berombak bahaya, rute pelayaran akan dialihkan demi keselamatan.

Dalam kondisi larangan berlayar resmi, program island hopping pada hari tersebut akan dialihkan menjadi Land Tour alternatif di daratan Belitung (seperti eksplorasi situs geologis Belitong UNESCO Global Geopark, wisata pantai darat, sentra budaya, dan kuliner khas).

Apabila Klien menolak program pengalihan land tour, biaya sewa perahu dan tiket pulau yang belum terpakai akan dikembalikan secara proporsional, namun biaya hotel dan transportasi darat yang sudah berjalan tidak dapat direfund.

Keterlambatan atau Perubahan Jadwal Maskapai (Flight Disruption): Apabila terjadi delay atau penyesuaian jam terbang oleh maskapai dari/ke Bandara H.A.S. Hanandjoeddin (TJQ) Tanjung Pandan, tim pemandu Nusataway akan secara fleksibel menyesuaikan urutan itinerary tanpa memungut biaya operasional tambahan. Namun demikian, biaya tiket baru atau pembatalan sepihak oleh maskapai berada di luar tanggung jawab Nusataway dan tunduk pada regulasi maskapai bersangkutan.

PASAL 6**Konservasi Alam UNESCO Geopark Belitung, Drone, & Etika Berwisata**

Intisari: Perlindungan ekosistem bahari, kepatuhan geosite, regulasi drone mercusuar, dan tata tertib trip.

Pulau Belitung merupakan kawasan yang diakui dunia sebagai UNESCO Global Geopark. Setiap wisatawan Nusantara wajib menjunjung tinggi etika pelestarian lingkungan dan budaya lokal.

► **Kode Etik Perlindungan Alam Bahari & Geosite:**

- Dilarang keras menginjak, mematahkan, atau merusak terumbu karang (coral reefs) saat berenang maupun snorkeling.
- Dilarang keras mengangkat bintang laut (starfish) keluar dari permukaan air untuk kebutuhan foto ataupun alasan apapun, demi mencegah kematian biota laut.
- Dilarang mengambil, memindahkan, atau membawa pulang pasir pantai putih, formasi batuan granit geosite, maupun biota laut hidup/mati.
- Dilarang membuang sampah sembarangan di pulau maupun laut. Seluruh sampah wajib dikumpulkan pada kantong sampah yang disediakan di atas perahu.

► **Regulasi Penggunaan Wahana Nirawak (Drone):**

- Penerbangan drone pribadi di area Mercusuar Pulau Lengkuas wajib mematuhi ketentuan zona navigasi Ditjen Perhubungan Laut Kemenhub dan arahan pemandu demi keselamatan para pengunjung.
- Kerusakan, tercebur ke laut, atau hilangnya unit drone akibat sinyal hilang, angin laut kencang, atau kelalaian pilot pribadi menjadi tanggung jawab penuh pemilik drone.

► **Kewenangan Pemandu Wisata:**

- Pemandu wisata dan kapten perahu Nusantara berhak memberikan teguran lisan, menghentikan aktivitas, atau mengambil tindakan preventif apabila peserta terbukti melakukan tindakan asusila, membawa zat terlarang/narkotika, membahayakan keselamatan orang lain, atau merusak kelestarian alam.

PASAL 7**Batasan Usia, Ketentuan Peserta Anak, Balita, & Lansia**

Intisari: Aturan tarif dan pengawasan keselamatan untuk bayi, anak-anak, serta peserta lansia.

Bayi (Infant usia di bawah 2 tahun): Bebas biaya paket tour (Free of Charge). Seluruh kebutuhan makanan khusus, popok, dan kenyamanan bayi menjadi tanggung jawab penuh orang tua/wali pendamping.

Anak-Anak (Usia 2 – 9 tahun): Dikenakan penyesuaian tarif sesuai kebutuhan fasilitas (skema kamar sharing dengan orang tua menggunakan Extra Bed atau No Bed) sebagaimana tercantum pada lembar penawaran resmi.

Peserta Lansia (Usia di atas 60 tahun): Wajib didampingi oleh anggota keluarga dewasa yang cakap dan dalam kondisi fisik yang memungkinkan untuk aktivitas pesisir pantai ringan.

PASAL 8**Kondisi Kesehatan Wisatawan & Asuransi Perjalanan**

Intisari: Kewajiban deklarasi kesehatan, perlengkapan keselamatan (life jacket SNI), dan pertolongan pertama.

Wisatawan berkewajiban memberitahukan kepada tim Nusataway sebelum keberangkatan mengenai kondisi medis khusus, seperti riwayat penyakit jantung kronis, asma berat, epilepsi, alergi makanan laut (seafood) akut, keterbatasan mobilitas fisik, atau kehamilan.

Selama aktivitas di atas perahu dan di laut, seluruh peserta tanpa terkecuali wajib mengenakan Life Jacket (rompi pelampung standar SNI) yang telah disediakan oleh tim Nusataway.

Nusataway menyediakan kotak P3K standar di setiap armada mobil dan perahu. Namun, biaya pengobatan rujukan di fasilitas rumah sakit akibat penyakit bawaan pribadi menjadi tanggung jawab mandiri masing-masing Klien.

Klien sangat dianjurkan memiliki asuransi perjalanan pribadi (Personal Travel Insurance) mandiri yang meng-cover evakuasi medis dan pembatalan perjalanan.

PASAL 9**Barang Bawaan Pribadi & Batasan Tanggung Jawab**

Intisari: Penjagaan barang berharga, gadget, kamera, dan perhiasan selama tour.

Setiap wisatawan bertanggung jawab penuh atas keamanan barang bawaan berharga miliknya, termasuk perhiasan, uang tunai, ponsel pintar, kamera, drone, serta kartu identitas/paspor.

Nusataway dan para pemandu wisata tidak bertanggung jawab atas kehilangan, pencurian, kerusakan, atau terceburnya barang elektronik ke dalam air laut yang disebabkan oleh kelalaian pribadi wisatawan saat beraktivitas.

Barang wisatawan yang tertinggal di armada kendaraan atau perahu akan kami amankan di kantor Tanjung Pandan dan kami bantu koordinasikan pengirimannya kembali dengan ongkos kirim ditanggung oleh Klien.

PASAL 10**Dokumentasi Foto/Video, Hak Cipta, & Integritas Watermark**

***Intisari:** Fasilitas dokumentasi cuma-cuma, kepemilikan Hak Kekayaan Intelektual, perlindungan watermark 'Property of Nusantara', larangan pencurian materi komersial, dan hak privasi opt-out peserta.*

Nusataway menyertakan fasilitas dokumentasi kamera aksi (seperti GoPro underwater) pada paket tertentu. Seluruh file mentah dan hasil kurasi foto/video dibagikan kepada Klien melalui tautan cloud storage resmi (Google Drive) secara cuma-cuma untuk koleksi pribadi.

Hak Kepemilikan & Hak Cipta Visual (Property of Nusantara): Seluruh karya fotografi, video drone, desain grafis, dan aset visual yang diproduksi oleh tim Nusantara atau dipublikasikan di situs resmi nusataway.com adalah Hak Kekayaan Intelektual (HKI) sah milik CV. Satu Karya Muda yang dilindungi oleh Undang-Undang No. 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.

Larangan Penggunaan Komersial Pihak Ketiga & Manipulasi Watermark: Dilarang keras bagi pihak ketiga, agen tour lain, platform agregator, media massa, atau pihak mana pun untuk mengunduh, menggandakan, memotong/menghapus tanda air (watermark removal / cropping), merekayasa, atau menyalahgunakan foto/video milik Nusantara untuk kepentingan promosi komersial tanpa izin tertulis resmi dari CV. Satu Karya Muda. Pelanggaran hak cipta akan ditindak tegas sesuai ketentuan hukum pidana dan perdata yang berlaku di Republik Indonesia.

Pengecualian Hak Personal Klien: Klien yang bersangkutan dalam dokumentasi memiliki lisensi personal cuma-cuma tanpa batas waktu untuk menyimpan, mencetak, dan membagikan foto liburan mereka di ranah privat maupun akun media sosial pribadi (non-komersial).

Hak Menolak Publikasi (Opt-Out) & Permintaan Penurunan (Take-Down): Apabila Klien menghendaki agar foto/video dirinya TIDAK dipublikasikan ke media sosial atau galeri situs web, Klien berhak memberitahukannya kepada koordinator tour sebelum trip dimulai, atau mengajukan permohonan penurunan foto kapan pun setelah perjalanan selesai melalui jalur resmi concierge Nusantara.

PASAL 11**Hukum yang Berlaku & Penyelesaian Perselisihan**

***Intisari:** Yurisdiksi hukum Republik Indonesia dan prinsip musyawarah untuk mufakat.*

Syarat dan ketentuan ini diatur dan ditafsirkan sepenuhnya berdasarkan hukum positif yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Segala bentuk perbedaan pendapat, keluhan atas pelayanan, atau sengketa yang timbul dari pelaksanaan paket wisata ini akan diselesaikan terlebih dahulu melalui musyawarah mufakat secara kekeluargaan.

Apabila penyelesaian musyawarah tidak tercapai, para pihak sepakat untuk menyelesaikannya melalui domisili hukum di Pengadilan Negeri Tanjung Pandan, Kabupaten Belitung.

Intisari: Aturan kuota minimal keberangkatan, mitigasi pembatalan batch, penjemputan meeting point, sistem berbagi kamar (twin sharing), dan tata tertib rombongan.

Pasal ini berlaku khusus dan mengikat bagi seluruh wisatawan yang melakukan reservasi pada program Open Trip (perjalanan gabungan terjadwal / Boutique Social Trip) yang diselenggarakan oleh Nusataway. Seluruh ketentuan umum pada Pasal 1 hingga Pasal 11 tetap berlaku sepanjang tidak diatur khusus pada pasal ini.

► **1. Kuota Minimal Keberangkatan & Kebijakan Batas Konfirmasi (H-7):**

- Program Open Trip Belitung Nusataway diselenggarakan dengan konsep grup kecil (maksimal 12 peserta per batch) dengan batas kuota minimal keberangkatan 6 (enam) peserta dewasa.
- Kepastian keberangkatan batch akan dikonfirmasi secara resmi oleh tim concierge Nusataway paling lambat pada H-7 sebelum tanggal keberangkatan trip.
- Apabila hingga batas waktu H-7 kuota minimal 6 peserta belum terpenuhi, wisatawan berhak memilih salah satu dari 3 (tiga) opsi perlindungan konsumen tanpa dikenakan penalti administratif:
 - Opsi 1 (Upgrade Private Trip): Beralih menjadi 100% Private Trip dengan penyesuaian selisih biaya hemat sesuai jumlah peserta terdaftar.
 - Opsi 2 (Reschedule Gratis): Menjadwalkan ulang keberangkatan ke jadwal batch Open Trip berikutnya yang berstatus Pasti Jalan tanpa biaya tambahan.
 - Opsi 3 (Garansi Refund 100%): Pengembalian dana penuh 100% tanpa potongan apapun yang ditransfer ke rekening Klien dalam waktu selambat-lambatnya 3x24 jam kerja.

► **2. Titik Temu (Meeting Point), Jam Kedatangan, & Keterlambatan Penerbangan Pribadi:**

- Titik kumpul resmi Open Trip berlokasi di Lobi Kedatangan Bandara H.A.S. Hanandjoeddin (TJQ) Tanjung Pandan pada hari pertama (Jumat) paling lambat pukul 10.30 WIB.
- Mengingat armada Toyota HiAce dan perahu hopping digunakan bersama oleh seluruh peserta rombongan, toleransi waktu tunggu penjemputan di bandara ditetapkan maksimal 45 (empat puluh lima) menit dari jam kedatangan terjadwal terakhir.
- Apabila peserta mengalami keterlambatan penerbangan mandiri melebihi batas toleransi 45 menit, rombongan utama akan melanjutkan perjalanan sesuai jadwal itinerary demi menjaga hak peserta lain yang telah tiba tepat waktu.
- Peserta yang terlambat akan dibantu dikoordinasikan penjemputan susulan menuju lokasi rombongan, dengan biaya transportasi penjemputan mandiri (taksi bandara / rental susulan) ditanggung sendiri oleh peserta bersangkutan.
- Destinasi wisata atau hidangan kuliner yang terlewat akibat delay penerbangan pribadi tidak dapat dikompensasikan dalam bentuk uang maupun pengembalian dana.

► **3. Ketentuan Kamar Berbagi (Twin Sharing) & Single Supplement:**

- Paket standar Open Trip mencakup akomodasi Twin Sharing (1 kamar 2 tempat tidur / twin beds). Bagi solo traveler, penempatan teman sekamar diatur secara ketat dengan sesama jenis kelamin (same-gender room pairing).
- Apabila jumlah solo traveler pada kategori gender yang sama berjumlah ganjil, Nusataway akan menyediakan fasilitas kamar bertiga (Triple Room / Extra Bed) yang nyaman atau subsidi upgrade kamar tanpa membebankan biaya tambahan kepada wisatawan.
- Solo traveler yang menghendaki kamar privat sendiri tanpa teman sekamar wajib memilih opsi Single Supplement dengan penyesuaian biaya sebagaimana tertera pada rincian paket.
- Seluruh peserta sekamar wajib menjunjung norma kesopanan dan ketenteraman bersama: dilarang keras merokok di dalam kamar hotel ber-AC, dilarang membawa tamu asing ke dalam kamar, serta wajib menjaga privasi dan ketertiban bersama teman sekamar.

► **4. Pengalihan Kursi (Seat Transfer / Pergantian Nama Peserta):**

- Apabila peserta Open Trip berhalangan hadir karena alasan mendadak, peserta berhak mengalihkan kursi (transfer seat) kepada kerabat atau rekan pengganti paling lambat 3 (tiga) hari sebelum keberangkatan (H-3) tanpa denda biaya administrasi.
- Peserta wajib segera mengirimkan data identitas resmi (KTP/Paspor) pengganti kepada Nusataway untuk pembaruan data manifes pelayaran KSOP dan pendaftaran hotel mitra.

► **5. Dokumentasi Bersama (Shared Cloud Storage) & Tata Tertib Rombongan:**

- Hasil dokumentasi foto kamera mirrorless dan video drone pada sesi island hopping akan diunggah ke folder cloud storage bersama (Google Drive) yang dapat diakses dan diunduh oleh seluruh peserta dalam batch bersangkutan.
- Peserta wajib mematuhi jam kumpul (call-time) yang ditentukan oleh Tour Leader di lobi hotel dan titik kumpul destinasi wisata demi kelancaran agenda rombongan.
- Nusataway menjunjung tinggi suasana liburan yang hangat, inklusif, dan saling menghormati. Tour leader berwenang memberikan peringatan tegas hingga tindakan preventif apabila peserta terbukti melakukan tindakan pelecehan, diskriminasi, ujaran kebencian, perundungan, atau membawa zat terlarang/narkotika.

LEMBAR PENGESAHAN & VALIDASI DOKUMEN

Dokumen ini diterbitkan oleh manajemen CV. Satu Karya Muda sebagai acuan hukum dan operasional resmi. Seluruh ketentuan yang tercantum sah dan mengikat antara pihak biro perjalanan dan wisatawan sesuai hukum Republik Indonesia.

DITERBITKAN & DISETUJUI SECARA SAH OLEH:



Triono Hidayat

Founder & Managing Director

Digital Signature • UU ITE No. 11/2008



Pinda...k Verifikasi

Layanan Bantuan Resmi:

WhatsApp: +62 877-8808-4441

Email: halo@nusataway.com

Website: nusataway.com

Tanjung Pandan, Belitung 33412