

TERMA & SYARAT SERI RATU CONFINEMENT PAKEJ

A. TEMPAHAN, DEPOSIT & PEMBAYARAN

1. Tempahan & Pengesahan Slot

Tempahan hanya disahkan selepas bayaran deposit 30% diterima.

Tempahan digalakkan dibuat sekurang-kurangnya 3 bulan sebelum tarikh Expected Delivery Date (EDD). Tempahan kurang daripada tempoh tersebut adalah tertakluk kepada kekosongan slot dan ketersediaan Confinement Lady (CL).

Bagi tempahan last minute (tempahan dan bersalin dalam bulan yang sama), caj pentadbiran sebanyak RM100 akan dikenakan.

2. Jadual Pembayaran

Bayaran hendaklah dibuat seperti berikut:

- 30% – Deposit semasa tempahan.
- 50% – Selewat-lewatnya 30 hari sebelum tarikh EDD.
- 20% – Pada hari pertama CL memulakan perkhidmatan sebelum tugas bermula.

3. Kaedah Pembayaran

Bayaran menggunakan:

- Atome – Caj tambahan 8%.
- Kad Kredit (Credit Card) – Caj tambahan 2%.

Pelanggan hendaklah menyimpan bukti pembayaran bagi tujuan pengesahan.

4. Polisi Pembatalan & Deposit

Deposit 30% adalah tidak boleh dipulangkan (Non-Refundable) selepas tempahan disahkan.

Pengecualian hanya diberikan sekiranya berlaku kematian ibu sebelum perkhidmatan bermula.

Sekiranya berlaku stillbirth atau miscarriage, pakej akan ditukarkan kepada Miscarriage Recovery Package mengikut polisi Seri Ratu Confinement.

5. Pengurangan Tempoh, Downgrade & Perubahan Pakej

Sebarang pengurangan hari, downgrade atau perubahan pakej hendaklah dimaklumkan kepada Seri Ratu Confinement.

- Sebelum CL memulakan perkhidmatan – 10% caj pentadbiran daripada nilai pakej yang ditempah (asal) akan dikenakan.
- Selepas CL memulakan perkhidmatan – Tiada pemulangan wang dan 20% caj pentadbiran daripada nilai pakej yang ditempah (asal) akan dikenakan.

Semua permohonan adalah tertakluk kepada kelulusan Seri Ratu Confinement.

6. Kegagalan Bayaran

Seri Ratu Confinement berhak menangguhkan atau menghentikan perkhidmatan sekiranya pelanggan gagal membuat bayaran mengikut jadual yang ditetapkan.

7. Perubahan Maklumat Pelanggan

Pelanggan hendaklah memaklumkan kepada Seri Ratu Confinement sekurang-kurangnya enam puluh (60) hari sebelum tarikh EDD sekiranya terdapat sebarang perubahan maklumat yang boleh menjejaskan perkhidmatan.

Bagi perubahan yang berlaku di luar kawalan seperti bersalin awal, komplikasi kehamilan atau perubahan tarikh keluar hospital, pelanggan hendaklah memaklumkan kepada Seri Ratu Confinement dengan segera.

Sebarang kelewatan atau perubahan perkhidmatan akibat kegagalan memaklumkan perubahan tersebut adalah di bawah tanggungjawab pelanggan.

B. PERKHIDMATAN CONFINEMENT LADY (CL)

8. Skop Perkhidmatan CL

CL akan menyediakan penjagaan ibu dan bayi serta memasak makanan ibu berpantang menggunakan bahan mentah yang disediakan oleh pelanggan.

Penyediaan makanan untuk ahli keluarga atau tetamu bukan skop tugas utama CL dan tertakluk kepada persetujuan CL.

Makanan CL akan disediakan menggunakan bahan mentah pelanggan.

CL bukan pembantu rumah dan tidak bertanggungjawab melakukan kerja seperti:

- Mengemas keseluruhan rumah.
- Mencuci kereta.
- Menjaga anak lain sepenuh masa.
- Menjaga haiwan peliharaan.
- Melakukan tugas di luar skop pakej.

9. Profil, Pemilihan & Penugasan CL

Profil CL akan dikongsikan kepada pelanggan selewat-lewatnya satu (1) hari sebelum pakej bermula atau sebaik sahaja penugasan dimuktamadkan.

Pelanggan tidak dibenarkan memilih CL. Semua penugasan dibuat oleh Seri Ratu Confinement berdasarkan pengalaman, jadual operasi dan ketersediaan CL.

Sebarang permintaan pelanggan adalah tertakluk kepada ketersediaan CL dan Seri Ratu Confinement tidak berkewajipan memenuhi permintaan tersebut.

Permintaan Local CL adalah tertakluk kepada ketersediaan dan caj tambahan seperti berikut:

- Stay-In Exclusive – RM30/hari
- Stay-In Economy – RM50/hari

10. Aduan, Prestasi & Penggantian CL

Sebarang aduan hendaklah dimaklumkan kepada Seri Ratu Confinement dengan segera.

CL akan diberi peluang membuat penambahbaikan terlebih dahulu sebelum pertukaran dipertimbangkan.

Sekiranya pelanggan masih tidak berpuas hati selepas peluang penambahbaikan diberikan, pelanggan berhak memohon pertukaran CL sebanyak satu (1) kali sahaja bagi sepanjang tempoh pakej. Permohonan pertukaran seterusnya adalah tertakluk kepada budi bicara dan penilaian Seri Ratu Confinement.

Sekiranya CL tidak dapat meneruskan perkhidmatan atas faktor kesihatan, kecemasan keluarga atau keadaan di luar kawalan, Seri Ratu Confinement berhak menyediakan CL pengganti yang mempunyai kelayakan dan kompetensi yang setara.

Pertukaran CL tidak melayakkan pelanggan menuntut diskaun atau pemulangan wang.

C. JADUAL & OPERASI CONFINEMENT LADY (CL)

11. Jadual Perkhidmatan & Waktu Bekerja

Pelanggan hendaklah memaklumkan lebih awal sekiranya terdapat sebarang perubahan yang menjejaskan jadual perkhidmatan CL.

Sebarang penjagaan ibu atau bayi di luar waktu bekerja CL adalah tertakluk kepada caj kerja lebih masa (OT) mengikut kadar semasa.

12. Penghantaran & Penjadualan CL

- Bersalin Normal – CL akan memulakan perkhidmatan 3 hingga 5 hari selepas ibu dan bayi pulang ke rumah.

- Bersalin Caesarean – CL akan memulakan perkhidmatan 7 hingga 9 hari selepas ibu dan bayi pulang ke rumah.

Sekiranya pelanggan bersalin lebih awal daripada EDD, pelanggan hendaklah memaklumkan kepada Seri Ratu Confinement dengan segera. Penjadualan semula adalah tertakluk kepada ketersediaan CL.

Sekiranya bayi mengalami jaundis sebelum perkhidmatan bermula, Seri Ratu Confinement berhak menyusun semula jadual perkhidmatan mengikut ketersediaan CL.

13. Waktu Ketibaan, Daily Visit & Hari Raya

CL akan tiba sekitar 8.30 pagi hingga 10.30 pagi pada hari pertama perkhidmatan, kecuali dimaklumkan sebaliknya.

Bagi pakej Daily Visit, penangguhan rawatan atas sebab kecemasan hanya dibenarkan sehingga 3 hari.

CL akan bercuti semasa Hari Raya Aidilfitri dan Hari Raya Aidiladha mengikut jadual syarikat. Hari cuti tersebut akan digantikan.

14. Pakej Hotel & Teman ke Klinik/Hospital

Bagi pakej hotel, hari daftar masuk dikira sebagai hari pertama pakej dan hari daftar keluar dikira sebagai hari terakhir pakej.

Sekiranya pelanggan memerlukan CL menemani ibu ke klinik, hospital atau lokasi lain, pelanggan hendaklah memaklumkan kepada Seri Ratu Confinement terlebih dahulu. Perkhidmatan ini tertakluk kepada persetujuan CL dan Seri Ratu Confinement tidak bertanggungjawab terhadap sebarang risiko atau kejadian sepanjang perjalanan.

D. TANGGUNGJAWAB PELANGGAN

15. Rumah & Persekitaran

Pelanggan hendaklah menyediakan persekitaran yang bersih, selamat dan sesuai untuk CL menjalankan tugas.

Bagi pakej Stay-In, pelanggan hendaklah menyediakan tempat tinggal yang bersih, selesa dan selamat untuk CL.

Sekiranya terdapat lebih daripada 5 orang penghuni, haiwan peliharaan atau menerima tetamu yang ramai sepanjang tempoh perkhidmatan, pelanggan hendaklah memaklumkan kepada Seri Ratu Confinement terlebih dahulu.

16. Pantang Larang & Alahan

Sebarang pantang larang keluarga, alahan makanan atau keperluan khas hendaklah dimaklumkan sebelum perkhidmatan bermula.

Menu makanan ibu berpantang boleh dibincangkan bersama CL.

Seri Ratu Confinement tidak bertanggungjawab terhadap sebarang alahan makanan yang tidak dimaklumkan oleh pelanggan.

17. Penyakit Berjangkit

Pelanggan hendaklah memaklumkan kepada Seri Ratu Confinement sekiranya terdapat ahli keluarga yang menghidap COVID-19, Influenza, HFMD, Chicken Pox atau penyakit berjangkit lain sebelum atau sepanjang tempoh perkhidmatan.

18. Pengangkutan & Pertukaran Lokasi

Sebarang pertukaran alamat atau lokasi perkhidmatan hendaklah dimaklumkan lebih awal kepada Seri Ratu Confinement.

Caj pengangkutan tambahan boleh dikenakan sekiranya berlaku pertukaran lokasi atau perjalanan di luar kawasan yang dipersetujui.

19. Pelanggan Bukan Islam

Pelanggan bukan Islam hendaklah memberi ruang kepada CL untuk menunaikan solat dan berehat.

CL tidak boleh diarahkan melakukan sebarang tugas yang bercanggah dengan ajaran Islam.

20. Tanggungjawab Pelanggan

Pelanggan hendaklah memberikan kerjasama sepanjang tempoh perkhidmatan serta memastikan semua keperluan ibu, bayi dan bahan mentah yang diperlukan disediakan mengikut pakej yang dipilih.

Pelanggan bertanggungjawab memastikan semua maklumat yang diberikan kepada Seri Ratu Confinement adalah tepat dan terkini sepanjang tempoh perkhidmatan.

E. PAKEJ, RAWATAN & CAJ TAMBAHAN

21. Skop Pakej

Harga pakej termasuk semua bahan dan peralatan rawatan yang dinyatakan mengikut pakej yang dipilih seperti minyakurut, batu tungku, sauna, mandian herba, scrub, pilis, tapel, param dan tangas.

Harga pakej tidak termasuk bahan mentah memasak, caj pengangkutan (jika berkenaan), cukai kerajaan, tiket penerbangan, visa, permit, insurans perjalanan serta kos lain yang tidak dinyatakan dalam pakej.

22. Caj Tambahan

Caj tambahan akan dikenakan bagi keadaan berikut:

- Bayi kembar – Stay-In: RM50/hari; Daily Visit: RM30/hari.
- Bayi yang memerlukan penjagaan khas.
- Permintaan Local CL.
- Kerja lebih masa (OT).
- Skop kerja tambahan di luar pakej.

Sebarang caj tambahan akan dimaklumkan dan dipersetujui oleh pelanggan sebelum perkhidmatan atau skop kerja tambahan dijalankan.

23. Penutup Pantang & Breastfeeding Support

Perkhidmatan Penutup Pantang menggunakan Essential Oil (EO) 7 Aura Bunga. Fresh flower tidak termasuk dalam pakej dan hendaklah disediakan sendiri oleh pelanggan sekiranya diperlukan. Khidmat Breastfeeding Support secara Face-to-Face disediakan untuk pelanggan Stay-In Exclusive dan Daycare dalam lingkungan 45km dari Subang Jaya. Bagi lokasi melebihi 45km, caj pengangkutan tambahan akan dikenakan mengikut kadar semasa.

24. Pakej Luar Negara

Bagi pelanggan luar negara (kecuali Singapura), harga pakej tidak termasuk tiket penerbangan, visa, permit, insurans perjalanan, caj bagasi, pengangkutan dari dan ke lapangan terbang serta lain-lain kos yang berkaitan.

F. POLISI AM & HAK SERI RATU CONFINEMENT

25. Aduan & Tuntutan

Sebarang aduan hendaklah dimaklumkan kepada Seri Ratu Confinement semasa tempoh perkhidmatan masih berjalan.

Aduan selepas pakej tamat tidak melayakkan pelanggan menuntut diskaun, pemulangan wang atau gantian perkhidmatan.

26. Privasi & Etika

Pelanggan tidak dibenarkan mengambil bekerja, menawarkan pekerjaan atau membuat bayaran secara terus kepada mana-mana CL yang diperkenalkan oleh Seri Ratu Confinement sepanjang tempoh perkhidmatan dan dalam tempoh 12 bulan selepas tamat pakej tanpa kebenaran bertulis daripada Seri Ratu Confinement.

Pelanggan juga tidak dibenarkan merakam, menyebarkan atau memuat naik gambar, video atau maklumat peribadi CL yang boleh menjejaskan reputasi CL atau Seri Ratu Confinement tanpa kebenaran bertulis.

27. Keselamatan & Force Majeure

Seri Ratu Confinement tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan atau kerosakan harta benda pelanggan, kecuali jika terbukti berpunca daripada kecuaian Confinement Lady (CL). Sekiranya berlaku bencana alam, pandemik, wabak penyakit, arahan kerajaan atau keadaan di luar kawalan (Force Majeure), Seri Ratu Confinement berhak menyusun semula jadual perkhidmatan mengikut keadaan semasa.

28. Hak Seri Ratu Confinement

Seri Ratu Confinement berhak menukar CL, menyusun semula jadual, menangguhkan atau menamatkan perkhidmatan sekiranya pelanggan melanggar mana-mana Terma & Syarat atau meletakkan CL dalam keadaan yang tidak selamat.

Seri Ratu Confinement juga berhak menarik keluar CL serta-merta tanpa pemulangan wang sekiranya berlaku ugutan, penderaan fizikal, penderaan lisan, gangguan seksual atau keadaan yang membahayakan keselamatan CL.

Seri Ratu Confinement berhak meminda atau mengemaskini Terma & Syarat ini pada bila-bila masa tanpa notis terlebih dahulu.

29. Persetujuan Pelanggan

Dengan membuat bayaran deposit, pelanggan dianggap telah membaca, memahami dan bersetuju untuk mematuhi semua Terma & Syarat Seri Ratu Confinement.

30. Penguatkuasaan Terma & Syarat

Semua Terma & Syarat ini adalah mengikat pelanggan sepanjang tempoh perkhidmatan. Sebarang perkara yang tidak dinyatakan di dalam dokumen ini adalah tertakluk kepada budi bicara dan keputusan muktamad Seri Ratu Confinement.

Nota: Pembayaran deposit dianggap sebagai persetujuan pelanggan terhadap semua terma & syarat ini.