

## citizenM - Terma & Syarat

### 1. Skop

Terma dan syarat ini adalah di antara anda dan citizenM dan terpakai untuk semua tempahan bilik hotel atau bilik mesyuarat (societyM) di mana-mana hotel citizenM, dan tidak mengambil kira semua terma dan syarat umum yang lain. Sila rujuk [senarai penuh](#) hotel-hotel citizenM kami, dan entiti-entiti sah yang mengendalikan hotel-hotel ini .

Anda bersetuju bahawa anda akan membuat tempahan dengan niat yang baik untuk penggunaan yang sah oleh anda dan tetamu undangan anda sahaja dan bukan untuk tujuan lain, termasuk, tetapi tidak terhad kepada penjualan semula, menyalahgunakan pengagihan semula atau penyiaran di laman web pihak ketiga, atau membuat tempahan spekulatif, tempahan palsu atau penipuan atau sebarang tempahan dalam jangkaan permintaan.

### 2. Kadar

#### Kadar harga bilik

Kadar harga bilik yang dipersetujui semasa anda membuat tempahan akan digunakan untuk tempahan tersebut. Sajian, mini bar, minuman dan lain-lain tambahan tidak termasuk ke dalam caj harga bilik, melainkan ia telah dipersetujui terlebih dahulu. Caj untuk harga bilik perlu dibayar dengan penuh semasa anda mendaftar masuk (melainkan terdapat pembatalan); caj-caj yang lain perlu dibayar semasa mendaftar keluar.

#### Kadar harga bilik mesyuarat

Kadar harga bilik mesyuarat yang dipersetujui semasa anda membuat tempahan akan digunakan untuk tempahan tersebut. Sajian dan minuman (selain daripada kopi, teh dan air minuman) tidak termasuk ke dalam caj harga bilik mesyuarat, melainkan ia dipersetujui terlebih dahulu. Kami tidak boleh memberi jaminan bahawa makanan & minuman dapat disediakan jika tempahan adalah kurang dari dua hari sebelum tarikh tempahan anda.

#### Cukai tempatan

Anda mungkin akan tertakluk kepada cukai tempatan (seperti cukai bandar dan cukai negeri) di lokasi hotel yang anda tempah. Cukai tempatan tersebut mungkin berubah dari masa anda membuat tempahan hingga masa anda mendaftar masuk.

#### VAT (atau yang sebanding dengannya) dan matawang negara

Semua caj termasuk dengan VAT (atau yang sebanding dengannya) (dan, di AS, cukai bandar dan cukai negeri) dan ianya akan dipaparkan dan perlu dibayar dengan matawang negara tersebut.

#### Invois

Invois akan dihantar ke alamat emel yang diberi semasa tempahan dibuat atau semasa daftar masuk. Invois tidak boleh diubah setelah mendaftar keluar.

#### Pembayaran

Semua hotel citizenM adalah tanpa tunai. Caj bilik hotel, caj bilik mesyuarat, pas harian, pembelian makanan & minuman dan barangan collectionM akan dicaj ke kad kredit anda.

### 3. Pembatalan, perubahan dan ketidakhadiran

#### Bilik

Bergantung pada pelan kadar (*early bird*, harga fleksibel, *citizen*) anda boleh membatalkan atau mengubah tempahan anda. Sekiranya pembatalan tidak dapat dilakukan atau ketidakhadiran anda, bergantung pada

Khidmat sokongan pelanggan kami boleh dihubungi di: citizenM Operations Holding B.V., Leidseweg 219, 2253AE Voorschoten, the Netherlands, [\[email\]](#), [\[telephone number\]](#).

pelan kadar, sejumlah harga sehingga harga penginapan penuh termasuk VAT (atau yang sebanding dengannya) (dan, di AS, cukai bandar dan cukai negeri) akan dikenakan ke kad kredit anda yang tersimpan di dalam fail kami. Untuk maklumat lanjut, lihat butiran pelan kadar masing-masing.

Sekiranya anda telah menempah bilik melalui penggunaan agensi pelancongan atau agensi pelancongan dalam talian (seperti Booking.com, Expedia dan Hotels.com), anda perlu membatalkan atau mengubah tempahan anda melalui agensi yang telah anda gunakan untuk membuat tempahan.

#### Bilik mesyuarat

Tiada caj akan dikenakan jika pembatalan atau perubahan yang dibuat ke atas tempahan anda dilakukan sekurang-kurangnya tujuh hari sebelum tarikh tempahan. Sekiranya terdapat pembatalan atau ketidakhadiran berlaku dalam tempoh tujuh hari sebelum tarikh tempahan anda, nilai penuh tempahan anda termasuk VAT (atau yang sebanding dengannya) (dan, di AS, cukai bandar dan cukai negeri) akan dikenakan ke atas kad kredit anda yang tersimpan di dalam fail kami sebagai bayaran pembatalan.

Makanan dan minuman boleh ditambah, diubah, atau dibatalkan tanpa sebarang caj dikenakan, sehingga dua hari sebelum tarikh tempahan. Sekiranya terdapat pembatalan atau ketidakhadiran berlaku dalam tempoh dua hari sebelum tarikh tempahan anda, nilai penuh tempahan anda termasuk VAT (atau yang sebanding dengannya) (dan, di AS, cukai bandar dan cukai negeri) akan dikenakan ke atas kad kredit anda yang tersimpan di dalam fail kami sebagai bayaran pembatalan.

#### Bayaran balik

Bayaran balik untuk prabayaran, secara umumnya akan diproses dalam masa lima hari bekerja selepas anda memohon untuk membuat pembatalan atau perubahan pada tempahan anda.

#### 4. **Daftar masuk (bilik)**

Bilik: dari pukul 2 petang; untuk citizenM Taipei dari pukul 3 petang. Jika ada bilik yang tersedia untuk pendaftaran awal, anda boleh mendaftar masuk lebih awal. Tertakluk kepada hotel, pembayaran untuk pendaftaran awal mungkin dikenakan semasa mendaftar masuk.

#### 5. **Daftar keluar (bilik)**

Bilik: tidak lewat daripada pukul 11 pagi; untuk citizenM Taipei, tidak lewat daripada pukul 12 tengah hari. Jika anda tidak mendaftar keluar pada pukul 11 pagi (atau 12 tengah hari bagi citizenM Taipei), pembayaran untuk mendaftar keluar lewat akan dicaj ke kad kredit anda yang terdapat di dalam fail kami. Jika anda masih tidak mendaftar keluar pada pukul 4 petang, caj tambahan satu malam mungkin dikenakan. Baki terbuka akan dicaj kepada kad kredit anda yang terdapat di dalam fail kami.

Kami boleh menyimpan bagasi anda pada tarikh anda ingin mendaftar keluar.

#### 6. **Daftar keluar lewat (bilik)**

Bilik: Tertakluk kepada hotel, daftar keluar lewat mungkin dibenarkan dengan pembayaran tambahan.

#### 7. **Memendekkan tempoh penginapan**

Bilik: Jika anda perlu memendekkan tempoh penginapan anda dan anda telah menempah kadar *early bird*, jumlah penuh tempahan anda termasuk VAT (atau yang sebanding dengannya) (dan, di AS, cukai bandar dan cukai negeri) akan dikenakan ke atas kad kredit anda yang terdapat di dalam fail kami. Jika anda perlu memendekkan tempoh penginapan anda dan anda telah membayar kadar fleksibel, sila beritahu kakitangan kami dengan segera, tetapi sebelum pukul 11 pagi pada tarikh yang anda ingin mendaftar keluar tersebut. Jika anda memberitahu kami lewat daripada pukul 11 pagi, pembayaran untuk mendaftar keluar lewat atau caj untuk penginapan satu malam akan dikenakan (tertakluk kepada waktu

pemberitahuan dan hotel di mana anda menginap ke atas kad kredit anda yang terdapat di dalam fail kami. Untuk maklumat lanjut, lihat butiran pelan kadar masing-masing.

**8. Penghunian bilik, kanak-kanak dan katil tambahan**

Katil bayi dan katil tambahan tidak disediakan. Kapasiti maksimum setiap bilik adalah 2 tetamu sahaja. Pengecualian hanya untuk kanak-kanak yang berumur 10 tahun ke bawah.

**9. Makanan & minuman**

Anda tidak dibenarkan makan atau minum sama sekali apa juga makanan atau minuman yang dibekalkan vendor luar, di kawasan societyM atau di kawasan awam di mana-mana hotel citizenM, melainkan ianya telah dipersetujui terlebih dahulu. Kami berhak untuk menambahkan caj tambahan dengan jumlah yang setara dengan produk setara yang terdapat di hotel kami sekiranya syarat ini dilanggar.

**10. Had umur**

Jika anda berumur 18 tahun ke bawah dan anda tidak ditemani oleh seseorang yang berumur 18 tahun ke atas, kami berhak mengusir anda dari hotel kami.

**11. Haiwan peliharaan**

Haiwan peliharaan selain daripada haiwan perkhidmatan tidak dibenarkan. Haiwan bantuan emosi tidak diiktiraf sebagai haiwan perkhidmatan. Sekiranya anda atau pihak anda memerlukan bantuan haiwan perkhidmatan semasa penginapan anda, sila maklumkan kami terlebih dahulu sebelum ketibaan anda.

**12. Merokok dan vape tidak dibenarkan**

Merokok dan vape tidak dibenarkan di dalam hotel kami. Jika anda didapati merokok atau menggunakan vape, denda akan dikenakan ke atas kad kredit anda yang terdapat di dalam fail kami.

**13. Hak untuk menolak dari memberi perkhidmatan**

Penolakan perkhidmatan

Kami berhak untuk menolak perkhidmatan atau mengusir anda, tanpa bayaran balik, jika anda (i) berada di bawah pengaruh alkohol, dadah, atau bahan memabukkan yang lain dan bertindak secara tidak teratur, (ii) mengganggu ketenangan tetamu lain, (iii) menggunakan hotel kami untuk tujuan yang menyalahi undang-undang, (iv) memusnahkan, merosakkan, mencacatkan, atau mengancam kerosakan harta benda hotel atau tetamu atau (v) menyebabkan atau membenarkan penghunian bilik lebih dari jumlah maksimum yang dibenarkan.

Senjata api dan senjata

Anda tidak dibenarkan membawa, menyimpan atau memiliki senjata api, peluru, pisau atau apa-apa senjata semasa berada di dalam hotel kami. Kami berhak untuk menolak dari memberi perkhidmatan dan meminta anda meninggalkan hotel kami sekiranya anda didapati melanggar polisi ini. Polisi ini tidak terpakai kepada pegawai penguatkuasa undang-undang dan anggota tentera yang dilantik dan sedang bertugas dan diminta untuk membawa senjata api semasa menjalankan tugasnya.

Alkohol

Kami berhak untuk tidak menyediakan alkohol.

**14. Kerosakan hotel**

Jika terdapat apa-apa kerosakan pada bilik, bilik mesyuarat, atau premis hotel yang disebabkan oleh pihak anda sepanjang penginapan dan terdapat barang-barang yang hilang selepas anda meninggalkan premis kami, caj akan dikenakan ke atas kad kredit anda yang terdapat di dalam fail kami.

#### 15. Hilang dan jumpa

Anda mengakui dan bersetuju bahawa citizenM tidak akan bertanggungjawab atas barang yang hilang, rosak atau dicuri. Jika anda tertinggal sesuatu, ia adalah tanggungjawab anda untuk mendapatkannya semula.

#### 16. Wifi

Rangkaian wayarles kami disediakan "sebagaimana adanya" tanpa apa-apa jenis jaminan, sama ada nyata, atau tersirat atau berkanun. Kami tidak menjamin bahawa akses ke rangkaian wayarles kami tidak akan terganggu, sentiasa tersedia, selamat atau bebas dari kesilapan pada setiap masa atau akan memenuhi keperluan anda. Kami tidak bertanggungjawab atas keselamatan, integriti, ketepatan atau kelengkapan setiap maklumat yang anda hantar atau terima semasa menggunakan rangkaian wayarles kami.

Penyediaan rangkaian wayarles kami adalah terpulang pada budi bicara kami. Akses anda mungkin disekat, ditangguhkan atau dihentikan di atas apa sahaja sebab.

Anda tidak dibenarkan (i) menggunakan rangkaian wayarles kami untuk tujuan yang menyalahi undang-undang atau yang dilarang, (ii) menggunakan rangkaian wayarles kami untuk menjadi tuan rumah web atau pelayan lain, menghantar atau memudahkan penghantaran e-mel pukal atau mengumpulkan data peribadi pihak ketiga tanpa persetujuan yang sewajarnya, (iii) melebihi jalur lebar biasa yang berkaitan dengan tempoh anda menggunakan rangkaian wayarles kami, (iv) menjual semula, atau cuba menjual semula, rangkaian wayarles kami kepada pihak ketiga.

Kami menyimpan log data lalu lintas teknikal aktiviti penggunaan anda untuk memantau prestasi sistem, tujuan penyelenggaraan, untuk tujuan memproses kesalahan jenayah dan keperluan keselamatan sistem. Kami memproses data peribadi yang dikumpulkan oleh kami sehubungan dengan penggunaan rangkaian wayarles kami oleh anda berdasarkan **Dasar Privasi** kami. Dengan menggunakan rangkaian wayarles kami, anda bersetuju dengan proses ini.

#### 17. Rakaman dan fotografi

Sebarang rakaman audiovisual, penggambaran, pengeluaran semula atau perwakilan gambar termasuk premis dan bangunan hotel kami selain untuk kegunaan peribadi sepenuhnya adalah tertakluk kepada persetujuan kami terlebih dahulu. Kebenaran boleh didapati dengan menghubungi kami di [press@citizenm.com](mailto:press@citizenm.com).

#### 18. Liabiliti citizenM

Klausula 18 dan klausula 19 ini menetapkan keseluruhan tanggungjawab citizenM berkenaan dengan pelanggaran terma dan syarat ini dan sebarang perwakilan, pernyataan atau tindakan yang menyakitkan atau kegagalan untuk memasukkan, termasuk kecuaihan yang timbul disebabkan atau berkaitan dengan terma dan syarat ini. Liabiliti kami kepada anda untuk apa-apa kehilangan atau kerosakan dalam kontrak atau salah laku, termasuk kecuaihan, tidak akan melebihi jumlah caj yang dibayar oleh anda kepada kami. Kami juga tidak bertanggungjawab kepada anda di atas apa-apa kerugian atau kerosakan khas, tidak langsung atau berkaitan, tidak kira apa cara ia berlaku (termasuk kecuaihan). Tidak ada apa-apa dalam terma dan syarat ini yang akan mengecualikan atau menyekat tanggungjawab salah satu pihak berkenaan dengan kematian atau kecederaan diri akibat kecuaiannya, atau kerana penyalahgunaan maklumat palsu.

#### 19. Force majeure

citizenM tidak akan bertanggungjawab atau membayar ganti rugi untuk sebarang pelanggaran terma dan syarat ini atau kelewatan atau kegagalan untuk memberikan perkhidmatan yang dikontrak kerana keadaan di luar kawalan kami, seperti bencana alam, bencana (semula jadi), kebakaran, (tindakan) perang dan keganasan, mogok, rusuhan, kekacauan sivil, peraturan pemerintah, perselisihan industri, keadaan cuaca

buruk atau kejadian, keadaan atau kecemasan yang luar biasa dan bencana lain, kelewatan pengangkutan, kegagalan perkhidmatan atau ketidakupayaan untuk mendapatkan maklumat atau persetujuan yang diperlukan dari mana-mana pihak berkuasa.

## **20. Privasi**

Semasa dalam proses tempahan atau semasa penginapan anda, citizenM akan mengumpul data peribadi anda. Data ini akan diproses menurut **Dasar Privasi** kami dan juga mengikut undang-undang atau peraturan yang terpakai. Jika anda telah mencipta lebih dari satu akaun, citizenM boleh menggabungkan akaun-akaun tersebut bagi tujuan pengurusan, analisis, pencegahan penipuan, pengurangan data dan bagi tujuan pemasaran.

## **21. Undang-undang dan bidang kuasa yang mentadbir**

Terma dan syarat ini dan sebarang tempahan yang dibuat di bawahnya akan ditadbir oleh dan ditafsirkan menurut undang-undang Belanda jika anda menempah hotel yang terletak di luar Amerika Syarikat. Sekiranya anda menempah hotel yang terletak di Amerika Syarikat, terma dan syarat ini dan sebarang tempahan yang dibuat di bawahnya akan diatur oleh dan ditafsirkan sesuai dengan undang-undang Negeri New York, Amerika Syarikat, tanpa memberi kesan kepada pertentangan ketentuan undang-undang sehingga ketentuan tersebut mengakibatkan penerapan undang-undang mana-mana bidang kuasa selain yang ada di Negeri New York. Pilihan undang-undang ini adalah tanpa prejudis kepada perlindungan pengguna yang diberikan oleh ketentuan yang tidak boleh diabaikan oleh perjanjian berdasarkan undang-undang yang, jika tidak ada pilihan, akan berlaku di negara tempat tinggal anda. Perselisihan akan diserahkan kepada bidang kuasa bukan eksklusif mahkamah yang kompeten di Amsterdam, Belanda.

## **22. Am**

Terma dan syarat ini merangkumi keseluruhan persefahaman dan persetujuan antara anda dan citizenM berkaitan dengan perkara di dalam ini. Sekiranya ada ketentuan terma dan syarat ini, atau bahagiannya, didapati tidak sah atau tidak dapat dilaksanakan oleh mahkamah yang kompeten bidang kuasanya, penentuan tersebut tidak akan mempengaruhi kesahihan peruntukan lain dari terma dan syarat ini, atau bahagiannya. Tidak ada pengecualian dari mana-mana ketentuan terma dan syarat ini, atau bahagiannya, sama ada dengan kelakuan atau sebaliknya, akan dianggap sebagai, atau akan menjadi, pengabaian berterusan atau pengabaian daripada peruntukan lain dari terma dan syarat ini, atau bahagiannya. citizenM boleh meminda, mengubah atau menambah terma dan syarat ini pada bila-bila masa, dengan alasan apa pun dan tanpa notis, dan penggunaan berterusan perkhidmatan citizenM akan menjadi bukti penerimaan anda terhadap apa-apa pindaan, pengubahsuaian, atau tambahan tersebut.

[date of publication]