

Terma & Syarat Tempahan Bilik

**Mulai 01 Mac 2022, caj Fi Kelestarian sebanyak RM3 / 3GP bagi setiap bilik setiap hari akan dikenakan ke atas hotel-hotel yang terletak di Pahang (Crockfords, Genting Grand, Resort Hotel, Genting SkyWorlds Hotel, First World Hotel, dan Resorts World Awana), selaras dengan Peraturan Hotel (Pahang) 2021. Caj ini akan dikenakan semasa daftar masuk.*

**Mulai 01 Januari 2026, caj Fi Kelestarian sebanyak RM7 / 7GP bagi setiap bilik setiap hari akan dikenakan ke atas Highlands Hotel yang terletak di Selangor, selaras dengan Undang-Undang Kecil Hotel (Pihak Berkuasa Tempatan Selangor) (Pindaan) 2025. Caj ini akan dikenakan semasa daftar masuk.*

**Mulai 1 September 2017, semua pelancong antarabangsa (bukan warganegara Malaysia) akan dikenakan Cukai Pelancongan sebanyak RM10 bagi setiap bilik setiap malam selaras dengan Akta Cukai Pelancongan 2017. Caj ini juga akan dikenakan semasa daftar masuk.*

Pengesahan Tempahan

- Semua maklumat yang disediakan mengenai hotel kami, kadar bilik, kategori bilik dan maklumat lain yang diterbitkan adalah tepat pada masa penerbitan.
- Tempahan bilik dianggap muktamad setelah e-mel pengesahan dikeluarkan dan bayaran penuh diterima. Sila e-mel kepada kami di customercare@rwgenting.com dengan segera sekiranya anda tidak menerima sebarang maklum balas dalam tempoh 24 jam.
- Setelah tempahan disahkan, sebarang permintaan untuk perubahan, pembatalan atau lanjutan tempoh penginapan tidak akan diterima.
- Ahli Genting Rewards digalakkan untuk log masuk ke akaun mereka sebelum membuat tempahan bagi menikmati tawaran eksklusif. Tiada bayaran balik akan diberikan untuk tempahan yang dibuat tanpa log masuk ahli.
- Sebarang pindaan atau pembatalan tempahan tidak akan diterima selepas bayaran dibuat.
- Pihak hotel berhak untuk tidak membenarkan daftar masuk sekiranya terdapat sebarang perubahan nama atau butiran tempahan semasa pendaftaran.

Pemindahan Tempahan

Tempahan bilik yang telah disahkan TIDAK BOLEH DIPINDAH MILIK.

Pihak hotel berhak menolak daftar masuk dalam kes berikut:

- Tempahan dan daftar masuk dibuat bagi pihak orang lain. Tetamu berdaftar wajib menunjukkan bukti pengenalan asal (Kad Pengenalan/ Pasport) semasa ketibaan di hotel.
- Tetamu berdaftar melanggar peraturan hotel, termasuk menyewakan, memindahkan, menjemput atau membenarkan pihak ketiga menginap di bilik hotel tanpa kebenaran.

Pihak hotel, atas budi bicara mutlakanya, berhak membatalkan tempahan dan mengambil tindakan terhadap individu yang melanggar polisi di atas.

Polisi Tidak Hadir (No-Show)

- Sebarang wang tunai atau Genting Points tidak akan dikembalikan sekiranya bilik dan/atau pakej dibatalkan atau tidak digunakan (no-show) dan akan dianggap telah digunakan.
- Kegagalan untuk daftar masuk akan dianggap sebagai *no-show*.
- Pihak Pengurusan berhak untuk mengubah, menambah atau memadam mana-mana terma dan syarat yang dinyatakan atau menarik balik promosi pada bila-bila masa tanpa notis awal.
- Dengan mengesahkan tempahan bilik, anda dianggap telah bersetuju dengan terma dan syarat yang ditetapkan. Sebarang pertikaian tidak akan dilayan.

Daftar Masuk (melalui kaunter atau kios)

- a) Tetamu yang menginap mesti hadir semasa daftar masuk dan mengemukakan dokumen berikut di hotel berkenaan:
 - Kad pengenalan (NRIC) atau passport asal
 - Kad Genting Rewards (yang digunakan semasa tempahan)
 - Kad kredit yang digunakan untuk pembayaran mesti ditunjukkan semasa daftar masuk
 - E-mel pengesahan atau nombor tempahan laman web
 - Semua tetamu bilik perlu mengemukakan pengenalan diri yang sah untuk pendaftaran.
- b) Sekiranya terdapat maklumat yang tidak tepat atau bercanggah dalam mana-mana dokumen yang dikemukakan, tempahan akan dianggap tidak sah dan tiada bayaran balik akan diberikan.
- c) Waktu daftar masuk rasmi ialah dari jam 3 petang ke atas.
- d) Waktu daftar keluar rasmi ialah jam 12 tengah hari (kecuali di First World Hotel, waktu daftar keluar ialah jam 11 pagi).
- e) Deposit bilik diperlukan semasa daftar masuk, sama ada melalui tunai atau kad kredit.
- f) Untuk permintaan invois, tetamu boleh melayari <https://www.rwgenting.com/en/einvoice.html>

Keperluan Khas Hotel

Caj tambahan dikenakan untuk perkhidmatan berikut:

Genting Grand Hotel	Muat turun aplikasi Resorts World Genting untuk daftar masuk dalam talian dan menerima Kunci Digital bilik.	Tiada
Highlands Hotel & Genting SkyWorlds Hotel	Muat turun aplikasi Resorts World Genting untuk daftar masuk dalam talian dan menerima Kunci Digital bilik melalui Kios atau Kaunter. Semua kios tersedia di lobi hotel.	Tiada
Resort Hotel, Genting SkyWorlds Hotel & First World Hotel	Caj Daftar Masuk Awal: A. 6 pagi – 9 pagi B. 9 pagi – 12 tengah hari C. 12 tengah hari – 3 petang	A. RM 20 B. RM 10 C. RM 5
First World Hotel	Daftar masuk di Kaunter Hadapan (untuk tetamu terpilih yang tidak menggunakan Kios Daftar Masuk Layan Diri) A. Perkhidmatan penghantaran/pengambilan bagasi oleh pekerja hotel. B. Deposit (<i>refundable</i>) bagi setiap troli untuk perkhidmatan bagasi layan diri. C. Caj daftar keluar lewat selepas jam 11 pagi. D. Permintaan khas (bilik bersambung/ pemandangan gunung/ berhampiran lif/ pilihan lokasi bilik).	RM15 A. RM20 setiap bagasi B. RM20 setiap troli C. Sila tanya di kaunter D. RM5 setiap transaksi

Nota

- Penetapan bilik dibuat secara automatik melalui Kios Daftar Masuk Layan Diri berdasarkan kategori bilik.
- Sebarang permintaan seperti pemandangan bilik, jenis katil, aras bebas rokok dan lain-lain adalah tertakluk kepada ketersediaan.

Nota Penting

- Sebarang pindaan atau pembatalan terhadap pembayaran dan tempahan untuk PAKEJ dan PROMOSI KADAR ISTIMEWA tidak akan diterima.
- Liabiliti kami berkaitan kerosakan atau kehilangan barang milik tetamu hotel adalah mengikut Akta Innkeepers 1952.
- Kami akan terus mematuhi SOP kerajaan di seluruh resort. Kerjasama tetamu amat dihargai.

Maklumat & Pertanyaan Hotel

Crockfords: crockfords@rwgenting.com / Hotline: +603 6105 2262

Genting Grand Hotel: GGFOM@rwgenting.com / Hotline: +603 6105 2917

Highlands Hotel: hhfomanager@rwgenting.com / Hotline: +603 6105 2917

Resorts World Awana: awanafo@rwgenting.com / Hotline: +603 6436 9000

Talian Bantuan Keselamatan

Untuk bantuan segera, sila hubungi:

(603) 6105 9999