Blue Coco Guesthouse

Refund & Cancellation Policy - Terms and Conditions

Kebijakan Pengembalian Dana dan Pembatalan serta Syarat dan Ketentuan

Operated by PT Pantai Bagus Selancar / Dikelola oleh PT Pantai Bagus Selancar

Effective 01 January 2026 / Berlaku sejak 01 Januari 2026

English version: page 2 onwards. Versi Bahasa Indonesia mengikuti setelah versi bahasa Inggris.

ENGLISH VERSION

Blue Coco Guesthouse - Refund & Cancellation Policy - Terms and Conditions

This document sets out the rules that apply when you book and stay at Blue Coco Guesthouse. Please read it before paying a deposit. By paying a deposit or by completing a booking, you confirm that you have read, understood and accepted these terms. In this document, "we", "us" and "the Company" mean PT Pantai Bagus Selancar, which operates Blue Coco Guesthouse ("the Guesthouse"), and "you" and "the Guest" mean the person making the booking and the persons staying under it.

PART 1 - REFUND AND CANCELLATION POLICY

1. Scope and Definitions

1.1 Scope. This policy applies to all bookings made directly with the Guesthouse by website, email, messaging application or in person. A booking made through a third-party platform follows the cancellation terms displayed by that platform at the time of booking.

1.2 Deposit. The Deposit is the advance payment stated in your booking confirmation. It secures the room for your dates and takes the room off sale for other guests.

1.3 Notice period. Periods are counted in full days before the check-in date, from the day we receive your written cancellation notice.

2. Booking and Deposit

2.1 Confirmation. A booking is confirmed once we have received the Deposit and sent you a written confirmation.

2.2 Disclosure and acceptance. The Deposit amount and the cancellation rules are shown to you before you pay. By paying the Deposit, you confirm that you have read and accepted them.

2.3 Prices. Prices, taxes and service charges are those stated in your booking confirmation.

3. Cancellation by the Guest

3.1 More than 14 days before check-in. If you cancel more than 14 days before the check-in date, your Deposit is refunded in full, less any payment-processing or bank charges that cannot be recovered.

3.2 14 days or less before check-in. If you cancel 14 days or less before the check-in date, or if you do not arrive (no-show), the Deposit is not refundable. It is retained as agreed compensation for the room held for you and the lost opportunity to resell it.

3.3 Amounts above the Deposit. If you have paid more than the Deposit, the amount above the Deposit is refunded under the rules of this policy.

3.4 Early departure. Nights not used because you leave earlier than booked are not refunded, unless we agree otherwise in writing.

3.5 How to cancel. Cancellation must be sent in writing by email or messaging application to the contact details in your booking confirmation. The cancellation takes effect on the day we receive it.

4. Change of Dates

4.1 Request more than 14 days ahead. A request to change your dates made more than 14 days before check-in is accepted free of charge, subject to room availability.

4.2 Request within 14 days. A request made 14 days or less before check-in is considered case by case and is subject to availability.

5. Cancellation by the Company

5.1 Full refund or alternative. If we cancel your booking or cannot provide the room (for example because of overbooking, a safety problem or force majeure), you may choose between a full refund of everything you have paid or equivalent alternative accommodation.

5.2 Your legal rights. This section does not limit any right you have under applicable Indonesian law.

6. Force Majeure

6.1 Meaning. Force majeure means an event beyond the reasonable control of a party that could not reasonably have been foreseen or avoided, such as earthquake, volcanic eruption, flood, severe storm, epidemic, fire, a government order or the closure of access routes or airports.

6.2 Effect. If force majeure prevents the Guesthouse from providing the stay, we will refund the amounts paid for the nights not provided, or offer a credit for a future stay, at your choice.

6.3 Guest unable to travel. If force majeure prevents you from travelling, we will consider your situation in good faith and may offer a change of dates, a credit or a refund.

7. Refund Process

7.1 Method. Approved refunds are paid by the same method you used to pay, or by bank transfer if that is not possible.

7.2 Timing. Refunds are processed within 14 working days of approval. Your bank may need additional time to credit the amount.

7.3 Charges. Only payment-processing and bank charges that we cannot recover may be deducted. We will tell you the amount before the refund is made.

8. Complaints During or After the Stay

8.1 On site. Please tell reception about any problem during your stay so that we can try to fix it immediately.

8.2 After the stay. You may also send a written complaint within 7 days after check-out. We will reply within a reasonable time. This does not remove your rights under the law.

PART 2 - TERMS AND CONDITIONS OF STAY

1. General

1.1 Acceptance. These terms apply to every booking and every stay at the Guesthouse.

1.2 Changes to these terms. We may update these terms for future bookings. A change does not apply to a booking that has already been confirmed.

2. Booking and Guest Registration

2.1 Age. The person making the booking must be at least 18 years old. Minors may stay only when accompanied by a responsible adult.

2.2 Identification. In line with Indonesian guest registration practice, each adult guest must present a valid passport or identity card at check-in. We keep identity information only as needed and as required by law.

2.3 Occupancy and visitors. The number of guests must not exceed the occupancy of the room booked. Visitors who are not registered guests may enter the property only with the approval of reception and must leave by 20:00.

3. Check-in, Check-out and Reception

3.1 Check-in. Check-in starts at 14:00.

3.2 Check-out. Check-out must be completed before 12:00.

3.3 Reception. Reception is open every day from 07:30 to 20:00. If you expect to arrive after 20:00, please inform us in advance so that we can arrange your arrival.

3.4 Late check-out. Late check-out is subject to availability and our approval. Where approved, an additional charge notified to you in advance may apply.

4. Breakfast

4.1 Hours. Breakfast is served every day from 07:30 to 10:30, where breakfast is included in or added to your booking.

4.2 Dietary needs. Please tell us about food allergies or dietary needs when you book so that we can do our best to accommodate them.

5. Kitchen Access

5.1 Hours and availability. Access to the guest kitchen may be granted from 11:30 to 19:30. Access is given case by case, according to availability and is not guaranteed.

5.2 Use. Guests using the kitchen must keep it clean, switch off appliances after use, supervise any cooking at all times and report any breakage to reception.

5.3 Refusal. We may refuse or end kitchen access for reasons of safety, hygiene or misuse.

6. Conduct and Quiet Hours

6.1 Respect. Guests are expected to behave respectfully toward our staff, other guests and neighbours.

6.2 Noise. Please keep noise to a minimum at all times and especially after 20:00. Music, loud conversation and gatherings must not disturb other guests.

6.3 Serious or repeated disturbance. If a guest seriously or repeatedly disturbs others, behaves aggressively or breaks the law, we may give a warning and, if the behaviour continues or is serious, end the stay. In that case, nights not used are not refunded.

6.4 Prohibited substances. Narcotics and other illegal substances are strictly prohibited. We are required to report such matters to the authorities.

7. Smoking

7.1 Smoke-free rooms. Smoking, including electronic cigarettes and vaping, is not allowed inside the rooms. Smoking is allowed only in areas designated for it.

7.2 Smoking charge. If smoking is found to have taken place inside a room, a service charge of IDR 2,000,000 applies. This charge covers specialist cleaning and deodorising of the room and the period in which the room cannot be offered to other guests.

8. Damage to the Rooms and Furniture

8.1 Responsibility. Guests are responsible for damage to the rooms, furniture, fittings and equipment caused by them, their visitors or persons staying under their booking. Normal wear and tear is not charged.

8.2 What is charged. Where damage occurs, we may charge (a) the cost of repairing or replacing the damaged items and (b) the loss of income resulting from the room or rooms being unavailable during the repair, calculated at the room rate applicable to those nights.

8.3 Evidence. We will inform you of the damage promptly and give you a reasonable explanation of the amount, supported where possible by photographs and a repair quotation or receipt.

9. Safety and Property

9.1 Safety. Please follow the safety rules displayed at the Guesthouse. Open flames, cooking inside rooms and the use of unsafe electrical equipment are not allowed.

9.2 Keys. Please keep your room key safe. A lost key may be charged at the replacement cost.

9.3 Belongings. Guests should keep valuables locked away and not leave them unattended in shared areas. This does not affect our responsibility for loss caused by our own fault.

9.4 Pets. Pets are not permitted without prior written approval.

10. Personal Data

10.1 Use of data. We collect and use your personal data to handle your booking, to meet our legal obligations and to communicate with you about your stay, in line with Law No. 27 of 2022 on Personal Data Protection.

10.2 Your rights. You may ask us to access, correct or delete your personal data, subject to the law. Details are given in our privacy notice.

11. Liability

11.1 Our responsibility. We are responsible, as provided by law, for loss or injury caused by our fault or that of our staff.

11.2 Events beyond control. We are not responsible for failure or delay in providing our services caused by force majeure as described in Part 1.

11.3 Your rights are protected. Nothing in these terms limits your rights as a consumer under Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection or other applicable law.

12. Governing Law and Dispute Resolution

12.1 Governing law. These terms are governed by the laws of the Republic of Indonesia.

12.2 Amicable settlement. We encourage you to contact us first so that we can settle any dispute amicably through discussion.

12.3 Further options. If a dispute cannot be settled amicably, either party may bring it to the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) or to the District Court having jurisdiction over the Company's domicile.

13. Language

13.1 Two versions. This document is published in English and Indonesian. Both versions carry equal standing. If there is a difference in meaning, the Indonesian version prevails.

14. Contact

14.1 How to reach us. Questions, cancellations and complaints may be sent to the contact details published on our website and in your booking confirmation.

VERSI BAHASA INDONESIA

Blue Coco Guesthouse - Kebijakan Pengembalian Dana dan Pembatalan serta Syarat dan Ketentuan

Dokumen ini memuat aturan yang berlaku saat Anda memesan dan menginap di Blue Coco Guesthouse. Mohon membacanya sebelum membayar uang muka. Dengan membayar uang muka atau menyelesaikan pemesanan, Anda menyatakan telah membaca, memahami, dan menyetujui ketentuan ini. Dalam dokumen ini, "kami" dan "Perusahaan" berarti PT Pantai Bagus Selancar yang mengelola Blue Coco Guesthouse ("Guesthouse"), sedangkan "Anda" dan "Tamu" berarti orang yang melakukan pemesanan serta orang-orang yang menginap berdasarkan pemesanan tersebut.

BAGIAN 1 - KEBIJAKAN PENGEMBALIAN DANA DAN PEMBATALAN

1. Ruang Lingkup dan Definisi

1.1 Ruang lingkup. Kebijakan ini berlaku untuk seluruh pemesanan yang dilakukan langsung kepada Guesthouse melalui situs web, surel, aplikasi pesan, atau secara langsung. Pemesanan melalui platform pihak ketiga mengikuti ketentuan pembatalan yang ditampilkan oleh platform tersebut pada saat pemesanan.

1.2 Uang muka. Uang muka adalah pembayaran di muka yang tercantum dalam konfirmasi pemesanan Anda. Uang muka mengamankan kamar untuk tanggal Anda dan menutup kamar tersebut dari penjualan kepada tamu lain.

1.3 Jangka waktu pemberitahuan. Jangka waktu dihitung dalam hari penuh sebelum tanggal check-in, terhitung sejak hari kami menerima pemberitahuan pembatalan tertulis dari Anda.

2. Pemesanan dan Uang Muka

2.1 Konfirmasi. Pemesanan dinyatakan pasti setelah kami menerima uang muka dan mengirimkan konfirmasi tertulis kepada Anda.

2.2 Pemberitahuan dan persetujuan. Jumlah uang muka dan aturan pembatalan ditampilkan kepada Anda sebelum Anda membayar. Dengan membayar uang muka, Anda menyatakan telah membaca dan menyetujuinya.

2.3 Harga. Harga, pajak, dan biaya layanan adalah sebagaimana tercantum dalam konfirmasi pemesanan Anda.

3. Pembatalan oleh Tamu

3.1 Lebih dari 14 hari sebelum check-in. Jika Anda membatalkan lebih dari 14 hari sebelum tanggal check-in, uang muka dikembalikan penuh, dikurangi biaya pemrosesan pembayaran atau biaya bank yang tidak dapat dipulihkan.

3.2 14 hari atau kurang sebelum check-in. Jika Anda membatalkan 14 hari atau kurang sebelum tanggal check-in, atau tidak datang (no-show), uang muka tidak dapat dikembalikan. Uang muka tersebut ditahan sebagai kompensasi yang disepakati atas kamar yang telah disediakan bagi Anda dan hilangnya kesempatan untuk menjual kembali kamar tersebut.

3.3 Pembayaran melebihi uang muka. Jika Anda telah membayar lebih dari uang muka, kelebihan di atas uang muka dikembalikan sesuai aturan dalam kebijakan ini.

3.4 Kepulangan lebih awal. Malam menginap yang tidak digunakan karena Anda pulang lebih awal dari yang dipesan tidak dikembalikan, kecuali kami sepakati lain secara tertulis.

3.5 Cara membatalkan. Pembatalan harus disampaikan secara tertulis melalui surel atau aplikasi pesan ke kontak yang tercantum dalam konfirmasi pemesanan Anda. Pembatalan berlaku pada hari kami menerimanya.

4. Perubahan Tanggal

4.1 Permintaan lebih dari 14 hari sebelumnya. Permintaan perubahan tanggal yang diajukan lebih dari 14 hari sebelum check-in diterima tanpa biaya, sesuai ketersediaan kamar.

4.2 Permintaan dalam 14 hari. Permintaan yang diajukan 14 hari atau kurang sebelum check-in dipertimbangkan kasus per kasus dan bergantung pada ketersediaan.

5. Pembatalan oleh Perusahaan

5.1 Pengembalian dana penuh atau pengganti. Jika kami membatalkan pemesanan Anda atau tidak dapat menyediakan kamar (misalnya karena pemesanan berlebih, masalah keselamatan, atau keadaan memaksa), Anda dapat memilih antara pengembalian penuh seluruh pembayaran Anda atau akomodasi pengganti yang setara.

5.2 Hak hukum Anda. Bagian ini tidak membatasi hak apa pun yang Anda miliki berdasarkan hukum Indonesia yang berlaku.

6. Keadaan Memaksa (Force Majeure)

6.1 Pengertian. Keadaan memaksa adalah peristiwa di luar kendali wajar suatu pihak yang tidak dapat diperkirakan atau dihindari secara wajar, seperti gempa bumi, erupsi gunung berapi, banjir, badai hebat, wabah, kebakaran, perintah pemerintah, atau penutupan jalur akses atau bandara.

6.2 Akibat. Jika keadaan memaksa menghalangi Guesthouse menyediakan penginapan, kami akan mengembalikan pembayaran untuk malam yang tidak disediakan, atau menawarkan kredit untuk menginap di kemudian hari, sesuai pilihan Anda.

6.3 Tamu tidak dapat bepergian. Jika keadaan memaksa menghalangi Anda bepergian, kami akan mempertimbangkan keadaan Anda dengan itikad baik dan dapat menawarkan perubahan tanggal, kredit, atau pengembalian dana.

7. Proses Pengembalian Dana

7.1 Metode. Pengembalian dana yang disetujui dibayarkan melalui metode yang sama dengan yang Anda gunakan untuk membayar, atau melalui transfer bank jika hal tersebut tidak memungkinkan.

7.2 Waktu. Pengembalian dana diproses dalam 14 hari kerja sejak disetujui. Bank Anda mungkin memerlukan waktu tambahan untuk mengkreditkan dana.

7.3 Biaya. Hanya biaya pemrosesan pembayaran dan biaya bank yang tidak dapat kami pulihkan yang dapat dipotong. Kami akan memberitahukan jumlahnya kepada Anda sebelum pengembalian dilakukan.

8. Keluhan Selama atau Setelah Menginap

8.1 Di lokasi. Mohon sampaikan setiap masalah selama menginap kepada resepsionis agar kami dapat segera mencoba memperbaikinya.

8.2 Setelah menginap. Anda juga dapat mengirimkan keluhan tertulis dalam 7 hari setelah check-out. Kami akan menanggapi dalam waktu yang wajar. Hal ini tidak menghilangkan hak Anda berdasarkan hukum.

BAGIAN 2 - SYARAT DAN KETENTUAN MENGINAP

1. Umum

1.1 Persetujuan. Ketentuan ini berlaku untuk setiap pemesanan dan setiap penginapan di Guesthouse.

1.2 Perubahan ketentuan. Kami dapat memperbarui ketentuan ini untuk pemesanan di masa mendatang. Perubahan tidak berlaku bagi pemesanan yang telah dikonfirmasi.

2. Pemesanan dan Pendaftaran Tamu

2.1 Usia. Pemesan harus berusia minimal 18 tahun. Anak di bawah umur hanya dapat menginap bila didampingi orang dewasa yang bertanggung jawab.

2.2 Identitas. Sesuai praktik pendaftaran tamu di Indonesia, setiap tamu dewasa wajib menunjukkan paspor atau kartu identitas yang sah saat check-in. Kami menyimpan data identitas hanya sebatas yang diperlukan dan sebagaimana diwajibkan oleh hukum.

2.3 Kapasitas dan pengunjung. Jumlah tamu tidak boleh melebihi kapasitas kamar yang dipesan. Pengunjung yang bukan tamu terdaftar hanya boleh masuk ke properti dengan persetujuan resepsionis dan harus meninggalkan properti paling lambat pukul 20:00.

3. Check-in, Check-out, dan Resepsionis

3.1 Check-in. Check-in dimulai pukul 14:00.

3.2 Check-out. Check-out harus diselesaikan sebelum pukul 12:00.

3.3 Resepsionis. Resepsionis buka setiap hari pukul 07:30 sampai 20:00. Jika Anda akan tiba setelah pukul 20:00, mohon beri tahu kami sebelumnya agar kami dapat mengatur kedatangan Anda.

3.4 Check-out terlambat. Check-out terlambat bergantung pada ketersediaan dan persetujuan kami. Jika disetujui, biaya tambahan yang diberitahukan kepada Anda sebelumnya dapat berlaku.

4. Sarapan

4.1 Jam sarapan. Sarapan disajikan setiap hari pukul 07:30 sampai 10:30, apabila sarapan termasuk atau ditambahkan dalam pemesanan Anda.

4.2 Kebutuhan makanan. Mohon beri tahu kami mengenai alergi makanan atau kebutuhan diet saat memesan agar kami dapat berusaha sebaik mungkin memenuhinya.

5. Akses Dapur

5.1 Jam dan ketersediaan. Akses ke dapur tamu dapat diberikan pukul 11:30 sampai 19:30. Akses diberikan kasus per kasus sesuai ketersediaan dan tidak dijamin.

5.2 Penggunaan. Tamu yang menggunakan dapur wajib menjaga kebersihannya, mematikan peralatan setelah digunakan, mengawasi proses memasak setiap saat, dan melaporkan kerusakan apa pun kepada resepsionis.

5.3 Penolakan. Kami dapat menolak atau mengakhiri akses dapur karena alasan keselamatan, kebersihan, atau penyalahgunaan.

6. Perilaku dan Jam Tenang

6.1 Sikap hormat. Tamu diharapkan bersikap hormat terhadap staf kami, tamu lain, dan tetangga.

6.2 Kebisingan. Mohon menjaga kebisingan seminimal mungkin setiap saat, terutama setelah pukul 20:00. Musik, percakapan keras, dan perkumpulan tidak boleh mengganggu tamu lain.

6.3 Gangguan serius atau berulang. Jika tamu mengganggu orang lain secara serius atau berulang, bersikap agresif, atau melanggar hukum, kami dapat memberikan peringatan dan, bila perilaku tersebut berlanjut atau bersifat serius, mengakhiri masa menginap. Dalam hal ini, malam yang tidak

digunakan tidak dikembalikan.

6.4 Zat terlarang. Narkotika dan zat ilegal lainnya dilarang keras. Kami wajib melaporkan hal tersebut kepada pihak berwenang.

7. Merokok

7.1 Kamar bebas asap rokok. Merokok, termasuk rokok elektrik dan vape, tidak diperbolehkan di dalam kamar. Merokok hanya diperbolehkan di area yang ditentukan.

7.2 Biaya merokok. Apabila terbukti terjadi kegiatan merokok di dalam kamar, dikenakan biaya layanan sebesar IDR 2.000.000. Biaya ini mencakup pembersihan khusus dan penghilangan bau kamar serta masa ketika kamar tidak dapat ditawarkan kepada tamu lain.

8. Kerusakan pada Kamar dan Perabot

8.1 Tanggung jawab. Tamu bertanggung jawab atas kerusakan pada kamar, perabot, perlengkapan, dan peralatan yang disebabkan oleh tamu, pengunjungnya, atau orang yang menginap berdasarkan pemesanannya. Keausan wajar tidak dibebankan.

8.2 Yang dapat dibebankan. Apabila terjadi kerusakan, kami dapat membebankan (a) biaya perbaikan atau penggantian barang yang rusak dan (b) kehilangan pendapatan akibat kamar tidak dapat digunakan selama perbaikan, yang dihitung berdasarkan tarif kamar yang berlaku untuk malam-malam tersebut.

8.3 Bukti. Kami akan segera memberitahukan kerusakan kepada Anda dan memberikan penjelasan yang wajar atas jumlah yang dibebankan, didukung jika memungkinkan dengan foto serta penawaran harga atau kuitansi perbaikan.

9. Keselamatan dan Barang Milik

9.1 Keselamatan. Mohon patuhi aturan keselamatan yang dipasang di Guesthouse. Api terbuka, memasak di dalam kamar, dan penggunaan peralatan listrik yang tidak aman tidak diperbolehkan.

9.2 Kunci. Mohon jaga kunci kamar Anda. Kunci yang hilang dapat dikenakan biaya penggantian.

9.3 Barang bawaan. Tamu sebaiknya menyimpan barang berharga dalam keadaan terkunci dan tidak meninggalkannya tanpa pengawasan di area bersama. Hal ini tidak mengurangi tanggung jawab kami atas kehilangan yang disebabkan oleh kesalahan kami sendiri.

9.4 Hewan peliharaan. Hewan peliharaan tidak diperbolehkan tanpa persetujuan tertulis sebelumnya.

10. Data Pribadi

10.1 Penggunaan data. Kami mengumpulkan dan menggunakan data pribadi Anda untuk menangani pemesanan, memenuhi kewajiban hukum kami, dan berkomunikasi dengan Anda mengenai masa menginap, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

10.2 Hak Anda. Anda dapat meminta akses, perbaikan, atau penghapusan data pribadi Anda, sesuai ketentuan hukum. Rinciannya dijelaskan dalam pemberitahuan privasi kami.

11. Tanggung Jawab

11.1 Tanggung jawab kami. Kami bertanggung jawab, sebagaimana diatur oleh hukum, atas kerugian atau cedera yang disebabkan oleh kesalahan kami atau staf kami.

11.2 Peristiwa di luar kendali. Kami tidak bertanggung jawab atas kegagalan atau keterlambatan penyediaan layanan akibat keadaan memaksa sebagaimana dijelaskan dalam Bagian 1.

11.3 Hak Anda dilindungi. Tidak ada ketentuan di sini yang membatasi hak Anda sebagai konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau hukum lain yang berlaku.

12. Hukum yang Berlaku dan Penyelesaian Sengketa

12.1 Hukum yang berlaku. Ketentuan ini diatur oleh hukum Republik Indonesia.

12.2 Penyelesaian secara musyawarah. Kami mengajak Anda menghubungi kami terlebih dahulu agar setiap sengketa dapat diselesaikan secara musyawarah.

12.3 Pilihan lanjutan. Apabila sengketa tidak dapat diselesaikan secara musyawarah, masing-masing pihak dapat membawanya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau ke Pengadilan Negeri yang berwenang di wilayah domisili Perusahaan.

13. Bahasa

13.1 Dua versi. Dokumen ini diterbitkan dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Kedua versi memiliki kedudukan yang setara. Apabila terdapat perbedaan makna, versi bahasa Indonesia yang berlaku.

14. Kontak

14.1 Cara menghubungi kami. Pertanyaan, pembatalan, dan keluhan dapat dikirimkan ke kontak yang tercantum di situs web kami dan dalam konfirmasi pemesanan Anda.