

Syarat dan Ketentuan Hotels.com Rewards

Tanggal berlaku: 6 Juli 2026

1. [Pendahuluan](#)
2. [Mendaftar Program](#)
3. [Definisi](#)
4. [Mendapatkan Hotels.comCash \(Umum\)](#)
5. [Hotels.comCash Promosi](#)
6. [Penukaran Hotels.comCash \(Umum\)](#)
7. [Level Keanggotaan \(Umum\)](#)
8. [Perubahan pada saldo Hotels.comCash, saldo Malam Progres Reward, saldo Malam Kualifikasi Level, dan status Level](#)
9. [Harga Member](#)
10. [Perubahan Syarat dan Ketentuan ini](#)
11. [Penangguhan dan Penghentian Hotels.comCash dan Program](#)
12. [Aktivitas Member yang Tidak Sesuai](#)
13. [Keluhan](#)
14. [Pembebasan dan Pembatasan Tanggung Jawab](#)
15. [Privasi](#)
16. [Umum](#)
17. [Hukum yang Berlaku](#)
18. [Ketentuan Hotels.com Rewards](#)
19. [Hotels.com Rewards \(stempel\)](#)

1. Pendahuluan

Ini adalah program loyalitas kami yang memberikan berbagai reward dan keuntungan kepada member. Dengan membuat Akun, Anda secara otomatis menjadi member program loyalitas kami.

Syarat dan Ketentuan ini menjelaskan berbagai elemen program loyalitas kami dan akan berlaku untuk Anda jika Anda membuat Akun di Hotels.com atau mengakses Akun Anda di Merek Peserta lainnya. Expedia, Inc. ("El", "kami", "milik kami", "kita") atas nama anak perusahaan dan afiliasinya, yang semuanya merupakan perusahaan Expedia Group (secara kolektif, "EG") menawarkan kepada Member kemampuan untuk menggunakan Program tersebut dan Hotels.comCash.

Member dapat berpartisipasi dalam Program yang tercantum di bawah ini untuk setiap Merek yang Berpartisipasi dengan tunduk pada Syarat dan Ketentuan ini. Istilah "**Anda**" yang dipakai di Syarat dan Ketentuan ini merujuk pada semua Member.

Pasal 19 akan berlaku jika Anda menggunakan Akun di Hotels.com di wilayah di mana Hotels.comCash tidak digunakan.

CATATAN: PASAL 10 MEMBERI KAMI HAK UNTUK MELAKUKAN PERUBAHAN PADA SYARAT DAN KETENTUAN INI.

2. Mendaftar Program

Program ini hanya terbuka bagi individu yang berusia setidaknya delapan belas (18) tahun – atau usia dewasa di negara tempat tinggal mereka, mana pun yang lebih tua – dan memiliki alamat email yang valid. Anda bertanggung jawab untuk memastikan bahwa partisipasi Anda dalam Program tersebut sesuai dengan kebijakan perusahaan Anda terkait partisipasi dalam program loyalitas.

Untuk mendaftar Program, Anda harus memenuhi persyaratan kelayakan yang tercantum di pasal ini dan salah satu dari: (a) membuat Akun Hotels.com; (b) login ke Akun yang sudah ada di Hotels.com atau Merek yang Berpartisipasi; atau (c) diminta menyetujui Syarat dan Ketentuan ini. Selanjutnya, Anda akan diminta untuk menyatakan persetujuan terhadap Syarat dan Ketentuan ini. Hanya individu yang memenuhi syarat yang dapat berpartisipasi dalam Program tersebut. Baik perusahaan, kelompok, organisasi, maupun agen perjalanan tidak dapat berpartisipasi dalam Program tersebut. Akun tidak dapat dibagikan atau dialihkan. Akun hanya untuk penggunaan pribadi dan nonkomersial. Akun Anda dapat digunakan di Hotels.com dan di Merek yang Berpartisipasi lainnya sesuai dengan ketersediaan Program di Merek yang Berpartisipasi tersebut.

Jika Anda tidak ingin menjadi bagian dari Program, Anda dapat menghapus Akun dan tetap dapat memesan dengan Merek yang Berpartisipasi sebagai tamu. Untuk mengetahui informasi lebih lanjut tentang cara menghapus Akun, silakan klik [di sini](#).

Jika Anda menghapus Akun, Anda tidak akan lagi memiliki akses ke profil atau informasi laporan Akun, Anda tidak akan lagi mendapatkan Hotels.comCash, dan Anda akan kehilangan semua Hotels.comCash, Malam Progres Reward, Malam Kualifikasi Level, dan status Level yang telah Anda kumpulkan sebelumnya. Anda tidak akan dapat mengaktifkan kembali Akun yang telah dihapus, maupun Hotels.comCash yang terkait dengan Akun tersebut pada saat penghapusan, jika ada. Jika Anda ingin bergabung kembali dengan Program tersebut di masa mendatang, Anda harus membuat Akun baru.

Keanggotaan dalam Program tersebut dinyatakan batal jika dilarang oleh hukum di negara tempat tinggal Anda, dan Syarat dan Ketentuan ini dapat berubah (sesuai dengan Bagian 10 di bawah ini) sebagaimana diperlukan untuk mematuhi hukum atau peraturan tersebut.

3. Definisi

Catatan: Lihat bagian 18 Syarat dan Ketentuan ini untuk mengetahui definisi tambahan.

"Akun" berarti akun yang Anda miliki (atau buat) di Hotels.com yang telah diakses melalui Hotels.com atau Merek yang Berpartisipasi. Jika Anda memenuhi persyaratan kelayakan yang tercantum di Bagian 2 di atas, Akun tersebut secara otomatis memberi Anda akses ke setiap Program di Hotels.com atau Merek yang Berpartisipasi.

"Hotels.comCash yang Tersedia" berarti Hotels.comCash Dasar atau Hotels.comCash Promosi yang tersedia di Akun Anda dan dapat digunakan untuk Reward Penukaran.

"Hotels.comCash Dasar" berarti Hotels.comCash yang diperoleh dengan melakukan Pemesanan yang Memenuhi Syarat melalui Merek yang Berpartisipasi, tetapi tidak termasuk Hotels.comCash Promosi, dan dijelaskan lebih lanjut di bagian 18.

"Selesai" didefinisikan untuk setiap Merek yang Berpartisipasi di bagian 18.

"Pemesanan yang Memenuhi Syarat" didefinisikan untuk setiap Merek yang Berpartisipasi di bagian 18.

"Pemesanan Level yang Memenuhi Syarat" berarti Pemesanan yang Memenuhi Syarat atau Reward Penukaran yang memenuhi kualifikasi untuk Malam Kualifikasi Level sebagaimana diuraikan di bagian 18.

"Hotels.comCash" diperoleh sebagai bagian dari Program sesuai dengan Syarat dan Ketentuan ini, dan dapat berarti Hotels.comCash Dasar atau Hotels.comCash Promosi, atau gabungan keduanya. Hotels.comCash Dapat diperoleh dari Pemesanan yang Memenuhi Syarat dan digunakan untuk Reward Penukaran. "Hotels.comCash" dapat dipertukarkan dan sinonim dengan "OneKeyCash". OneKeyCash dapat digunakan di Hotels.com dan Hotels.comCash dapat digunakan pada Merek yang Berpartisipasi.

"Member" berarti individu yang memenuhi persyaratan kelayakan sebagaimana ditetapkan di bagian 2 dan memiliki Akun.

"Merek yang Berpartisipasi" berarti Hotels.com dan perusahaan EG atau merek lainnya yang menawarkan Program ini dari waktu ke waktu, serta mencakup versi khusus Indonesia atau versi mobile situs web Merek yang Berpartisipasi tersebut, dan setiap aplikasi mobile terkait, serta wilayah tempat One Key ditawarkan.

"Bayar Nanti" berarti memilih opsi "Bayar Nanti" (jika tersedia) sebelum menyelesaikan pemesanan Anda. Jika Anda memilih opsi "Bayar Nanti", Anda akan membayar langsung kepada Supplier Perjalanan.

"Bayar Sekarang" berarti memilih opsi "Bayar Sekarang" sebelum menyelesaikan pemesanan Anda.

"Hotels.comCash Tertunda" berarti Hotels.comCash yang bukan Hotels.comCash yang Tersedia dan tidak dapat digunakan untuk Reward Penukaran.

"Manfaat Program" berarti manfaat tambahan yang diterima oleh Member karena menjadi bagian dari Program, sebagaimana tercantum [di sini](#) dan diperbarui dari waktu ke waktu.

"Program" berarti program loyalitas yang ditawarkan oleh Merek yang Berpartisipasi dari waktu ke waktu.

"Hotels.comCash Promosi" didefinisikan di bagian 5.

"Reward Penukaran" berarti pemesanan melalui Merek yang Berpartisipasi yang dapat dibayar (atau dibayar sebagian) melalui penukaran Hotels.comCash oleh Member sesuai dengan Syarat dan Ketentuan ini. Rp14.000 dalam bentuk Hotels.comCash akan memberikan diskon senilai Rp14.000 untuk Reward Penukaran.

"Level" Berarti level Blue, Silver, Gold, atau Platinum sebagaimana ditentukan sesuai dengan Syarat dan Ketentuan ini.

"Supplier Perjalanan" berarti penyedia elemen Pemesanan yang Memenuhi Syarat atau Reward Penukaran, termasuk, namun tidak terbatas pada, hotel, penyewaan jangka pendek, maskapai penerbangan, penyedia aktivitas, atau agensi rental mobil.

"Elemen Perjalanan" atau **"Malam Kualifikasi Level"** adalah metode untuk menghitung progres menuju Level Anda dan dijelaskan di bagian 18. "Malam Kualifikasi Level" dapat dipertukarkan dan sinonim dengan "Elemen Perjalanan".

4. Mendapatkan Hotels.comCash (Umum)

Bagian ini berlaku untuk Hotels.com dan Merek yang Berpartisipasi lainnya di mana Hotels.comCash dapat diperoleh, serta berlaku untuk semua Merek yang Berpartisipasi di mana Malam Kualifikasi Level dapat diperoleh. Lihat bagian 18 untuk ketentuan khusus lebih lanjut terkait perolehan Hotels.comCash dan Malam Kualifikasi Level.

Hotels.comCash, Malam Progres Reward (sebagaimana didefinisikan di bagian 18) dan Malam Kualifikasi Level hanya dapat diperoleh oleh Member yang mendaftar dan mengontrol Akun yang digunakan untuk melakukan Pemesanan yang Memenuhi Syarat. Member akan memperoleh Hotels.comCash, Malam Progres Reward, dan Malam Kualifikasi Level untuk semua Pemesanan yang Memenuhi Syarat, terlepas dari nama traveler yang tercantum dalam itinerary Pemesanan yang Memenuhi Syarat. Individu tambahan yang tercantum sebagai traveler dalam itinerary Pemesanan yang Memenuhi Syarat tidak akan memperoleh Hotels.comCash, Malam Progres Reward, atau Malam Kualifikasi Level.

Untuk memperoleh Hotels.comCash, Malam Progres Reward, dan Malam Kualifikasi Level untuk Pemesanan yang Memenuhi Syarat, Anda harus menjadi Member sebelum melakukan Pemesanan yang Memenuhi Syarat dan login ke Akun Anda pada saat melakukan Pemesanan yang Memenuhi Syarat. Hotels.comCash, Malam Progres Reward, dan Malam Kualifikasi Level tidak dapat diperoleh untuk pemesanan yang dilakukan di Merek yang Berpartisipasi jika Anda tidak login ke Akun Anda atau jika Anda membuat Akun setelah pemesanan.

Hotels.comCash dan Malam Progres Reward tidak dapat diperoleh dari pajak dan biaya, atau dari pemesanan yang menggunakan kupon. Batasan tambahan untuk mendapatkan Hotels.comCash dan Malam Progres Reward diatur di bagian 18. Selain itu, jika ada biaya tambahan yang harus dibayarkan ke Supplier Perjalanan pada saat perjalanan, check-in, atau check-out – termasuk, namun tidak terbatas pada, pajak, biaya keamanan atau deposit, biaya resor, asuransi, atau biaya bahan bakar – jumlah tersebut tidak akan disertakan ketika menghitung Hotels.comCash (bahkan jika jumlah tersebut disertakan dalam total yang ditampilkan saat pemesanan). Anda tidak akan mendapatkan Hotels.comCash, Malam Progres Reward, atau Malam Kualifikasi Level dari biaya perubahan atau pembatalan yang dikenakan oleh Supplier Perjalanan atau pemesanan yang dibatalkan atau deposit kerusakan yang refundable. Jika Hotels.comCash diperoleh pada Pemesanan yang Memenuhi Syarat yang dilakukan dalam mata uang yang berbeda dengan mata uang yang terkait dengan Akun Anda, nilai Hotels.comCash yang diperoleh untuk pemesanan tersebut akan dikonversi berdasarkan nilai tukar pasar yang berlaku pada tanggal pemesanan. Anda akan memperoleh (atau tidak memperoleh, tergantung pada situasinya) Hotels.comCash sesuai dengan tingkat Level Anda, pada saat Pemesanan yang Memenuhi Syarat.

Jumlah Hotels.comCash tertunda, Malam Progres Reward tertunda, dan Malam Kualifikasi Level tertunda yang akan diperoleh akan dihitung pada saat melakukan Pemesanan yang Memenuhi Syarat dan (sesuai dengan bagian 16) didasarkan pada rincian itinerary yang dipesan. Perubahan atau pembatalan pada itinerary yang telah dipesan dapat menyebabkan adanya selisih antara jumlah Hotels.comCash tertunda, Malam Progres Reward tertunda, dan Malam Kualifikasi Level tertunda, serta jumlah sebenarnya dari Hotels.comCash dan Malam Progres Reward yang diperoleh dan Malam Kualifikasi Level sebenarnya yang terkumpul untuk itinerary tersebut. Hotels.comCash tertunda tidak memenuhi syarat untuk digunakan pada Reward Penukaran dan Malam Kualifikasi Level tertunda tidak dihitung untuk status Level. Agar status Hotels.comCash tertunda dapat beralih dari tertunda menjadi tersedia dan status Malam Kualifikasi Level tertunda beralih menjadi terkonfirmasi, Pemesanan yang Memenuhi Syarat harus diselesaikan (sebagaimana ditentukan di bagian 18), dan akan tersedia di Akun Anda berdasarkan periode waktu yang diidentifikasi dalam bagan Penambahan/Rekonsiliasi di bagian 18. Setelah status tersedia, Hotels.comCash dapat digunakan oleh Member untuk Reward Penukaran dan Malam Kualifikasi Level akan dihitung untuk status Level.

Hotels.comCash bersifat promosi, tidak dapat dibeli langsung, tidak bernilai tunai, dan tidak dapat dipindahtangankan kepada Member lain atau ditukarkan dengan uang tunai dalam keadaan apa pun. Hotels.comCash tidak dapat ditetapkan, dijual, dipindahtangankan, dan/atau dijadikan jaminan oleh Anda kepada pihak ketiga mana pun. Anda tidak memiliki hak kepemilikan atau kepentingan hukum lainnya atas Hotels.comCash. Anda sepenuhnya bertanggung jawab atas segala kewajiban pajak pribadi yang mungkin timbul sehubungan dengan partisipasi dalam Program dan penukaran dari Reward Penukaran apa pun.

5. Hotels.comCash Promosi

Dari waktu ke waktu, kami mungkin menawarkan peluang untuk mendapatkan Hotels.comCash tambahan pada Merek yang Berpartisipasi ("**Hotels.comCash Promosi**"), atas kebijakan kami sepenuhnya.

Semua syarat dan ketentuan yang berlaku terkait dengan penawaran Hotels.comCash Promosi tertentu harus terpenuhi untuk mendapatkan Hotels.comCash. Hotels.comCash yang diperoleh melalui penawaran Hotels.comCash Promosi akan diposting di Akun Anda sebagai tertunda dan akan beralih menjadi status tersedia sesuai dengan bagian 18.3 atau sebagaimana ditentukan dalam syarat dan kondisi khusus penawaran tersebut. Penawaran Hotels.comCash Promosi tidak berlaku untuk pemesanan yang dibatalkan. Penawaran Hotels.comCash Promosi berlaku jika persyaratan kelayakan terpenuhi pada saat pemesanan awal atau sebagaimana tercantum dalam syarat dan ketentuan khusus penawaran tersebut. Hotels.comCash Promosi dapat memiliki periode kedaluwarsa yang berbeda dengan Hotels.comCash Dasar, silakan periksa syarat dan ketentuan khusus penawaran tersebut.

Penawaran Hotels.comCash Promosi terbatas pada penerima penawaran, bersifat promosi, tidak dapat dipindahtangankan ke Member lain, dan tidak dapat ditukarkan dengan uang tunai dalam keadaan apa pun.

6. Penukaran Hotels.comCash (Umum)

Lihat bagian 18 untuk ketentuan khusus lebih lanjut terkait penukaran Hotels.comCash pada Program.

Hotels.comCash dapat digunakan untuk Reward Penukaran bila login ke Akun Anda dan sebagaimana ditentukan oleh Merek yang Berpartisipasi dan tunduk pada ketentuan lebih lanjut terkait setiap jenis pemesanan yang tercantum di bagian 18.

Hotels.comCash yang ditukarkan akan dikurangi dari Akun Anda pada saat pemesanan. Anda mungkin diberikan opsi untuk menyesuaikan jumlah Hotels.comCash yang akan digunakan pada Reward Penukaran; jika opsi tersebut tersedia, Anda akan melihatnya di halaman pembayaran. Opsi ini mungkin tidak tersedia untuk semua Reward Penukaran, atau semua Merek yang Berpartisipasi.

Jika Hotels.comCash digunakan pada Reward Penukaran dalam mata uang yang berbeda dengan mata uang yang terkait dengan Akun Anda, nilai Hotels.comCash yang digunakan akan dikonversi dengan mata uang Reward Penukaran berdasarkan nilai mata uang pasar yang berlaku pada tanggal pemesanan, dan dikurangi dari Akun Anda.

Jika Hotels.comCash digunakan untuk menukar sebagian Reward Penukaran, maka sisa pembayaran harus dibayarkan dengan kartu kredit atau debit dan bukan dengan metode pembayaran lainnya. Hotels.comCash tidak dapat digunakan untuk pemesanan Bayar Nanti, atau jika digunakan untuk metode pembayaran beli sekarang bayar nanti. Hotels.comCash merupakan instrumen promosi dan hanya dapat ditukarkan untuk Reward Penukaran. Hotels.comCash tidak dapat digunakan atau dikembalikan dengan uang tunai dalam mata uang apa pun dan tidak bernilai uang. Kecuali jika dinyatakan sebaliknya, Hotels.comCash tidak dapat digabungkan dengan kartu hadiah, kupon, upgrade, penghargaan, atau promosi. Hotels.comCash tidak dapat digunakan untuk pemesanan yang telah dibayar sebelumnya; paket; atau asuransi (kecuali sebagaimana disebutkan di bagian 18). Hotels.comCash dapat digunakan untuk pajak dan biaya, tetapi tidak dapat digunakan untuk: jumlah tambahan yang dapat dibayarkan ke Supplier Perjalanan pada saat perjalanan, check-in, atau check-out (termasuk namun tidak terbatas pada pajak, biaya keamanan atau deposit, biaya resor, asuransi, atau biaya bahan bakar, bahkan jika jumlah tersebut sudah termasuk dalam total yang ditampilkan pada saat pemesanan); atau biaya pembatalan atau biaya perubahan atau pengecualian lainnya sebagaimana tercantum di bawah setiap kategori berikut. Reward Penukaran tidak valid apabila dilarang oleh hukum.

7. Level Keanggotaan (Umum)

Status member adalah manfaat dari keanggotaan Program. Anda akan mengikuti Program sebagai Member Level Blue dan Anda harus memenuhi kriteria yang ditetapkan di bawah ini agar memenuhi syarat untuk level lebih tinggi. Selain itu, status level Silver, Gold, atau Platinum dapat ditawarkan oleh kami, atau mitra kami, kepada Anda sesuai dengan kriteria yang dinyatakan di bawah atau kriteria yang ditentukan oleh mitra atau ditentukan oleh kami. Hanya Pemesanan yang Memenuhi Syarat (sebagaimana ditentukan di bagian 18) yang dapat mencapai status level Silver, Gold, atau Platinum.

Member dapat memenuhi syarat untuk mencapai level Silver, Gold, atau Platinum dengan mengumpulkan jumlah Malam Kualifikasi Level yang ditentukan dalam satu tahun kalender sebagaimana ditentukan dalam tabel di bawah ini. Kriteria khusus untuk mendapatkan Malam Kualifikasi Level dijelaskan lebih lanjut di bagian 18.

Level	Jumlah Malam Kualifikasi Level
Silver	5 Malam Kualifikasi Level dalam satu tahun kalender
Gold	15 Malam Kualifikasi Level dalam satu tahun kalender
Platinum	30 Malam Kualifikasi Level dalam satu tahun kalender

Malam Kualifikasi Level akan dikonfirmasi berdasarkan ketentuan yang diatur di bagian 18 dan periode waktu yang tercantum dalam diagram Penambahan/Rekonsiliasi di bagian 18.

Malam Kualifikasi Level yang dikumpulkan di Pemesanan Level yang Memenuhi Syarat dari 1 Januari (Waktu Standar Pasifik) dari setiap tahun kalender hingga pukul 23.59 (Waktu Standar Pasifik) tanggal 31 Desember dari setiap tahun kalender akan dihitung dalam status level untuk tahun kalender tersebut (“**Tahun Keanggotaan**”).

Malam Kualifikasi Level yang diperoleh dari perjalanan yang dimulai dalam satu Tahun Keanggotaan dan berakhir pada Tahun Keanggotaan berikutnya akan dialokasikan secara prorata jika perjalanan tersebut menghasilkan beberapa Malam Kualifikasi Level, dan jika perjalanan tersebut menghasilkan satu Malam Kualifikasi Level, maka malam tersebut akan dialokasikan ke Tahun Keanggotaan berikutnya.

Setelah memperoleh malam, Level Anda berlaku hingga akhir Tahun Keanggotaan di mana Anda memenuhi syarat, sepanjang tahun kalender berikutnya, dan hingga 28 Februari tahun berikutnya. Level yang Anda peroleh dalam Tahun Keanggotaan berikutnya akan ditentukan oleh jumlah Malam Kualifikasi Level yang dikumpulkan dari Tahun Keanggotaan sebelumnya. Level Anda akan ditinjau di akhir setiap Tahun Keanggotaan, dan Level Anda dapat dikurangi di tahun berikutnya, tergantung pada jumlah Malam Kualifikasi Level yang dikumpulkan.

Pemesanan yang memenuhi syarat untuk naik ke level yang lebih tinggi diatur untuk setiap Merek yang Berpartisipasi di bagian 18. Malam Kualifikasi Level dikumpulkan dari perjalanan yang telah Selesai dan akan ditampilkan setelah dikonfirmasi di halaman aktivitas reward Anda.

Member Silver, Gold, dan Platinum bisa memperoleh Manfaat Program tambahan, yang mungkin tunduk pada syarat dan ketentuan tambahan. Manfaat Program yang diberikan oleh pihak ketiga sesuai dengan syarat dan ketentuan pihak ketiga tersebut dan diberikan sesuai pertimbangan yang wajar dari pihak ketiga tersebut. Kami tidak bertanggung jawab atas segala klaim, kerugian, atau kewajiban yang timbul dari, atau sehubungan dengan tindakan atau kelalaian pihak ketiga tersebut dalam penyediaan Manfaat Program. Manfaat Program bersifat promosi dan tidak bernilai tunai dan tidak dapat dipindahtangankan kepada Member lain atau pihak ketiga mana pun atau ditukarkan dengan uang tunai dalam kondisi apa pun. Sejauh diizinkan oleh undang-undang, kami berhak untuk memperkenalkan, mengubah, menanggukuhkan, atau menghentikan manfaat kapan pun tanpa pemberitahuan sebelumnya apabila perubahan tersebut menguntungkan, atau tidak berdampak signifikan terhadap Anda atau didasarkan pada alasan yang sah, sedangkan dalam hal lain, kami akan memberikan pemberitahuan tertulis sebelumnya yang wajar melalui pengumuman atau publikasi di aplikasi, situs web, atau email kami. Penawaran dan manfaat tertentu mungkin tidak tersedia di semua wilayah.

8. Perubahan pada saldo Hotels.comCash, saldo Malam Progres Reward, saldo Malam Kualifikasi Level, dan status Level

Kami berhak untuk membatalkan atau menghentikan kapan pun Hotels.comCash, Malam Progres Reward, atau Malam Kualifikasi Level tertunda atau tersedia (atau sebagian dari Hotels.comCash, Malam Progres Reward, atau Malam Kualifikasi Level tertunda atau tersedia) yang diperoleh dari Pemesanan yang Memenuhi Syarat atau Reward Penukaran yang tidak Selesai.

Apabila Anda menerima sebagian refund atau kredit dari EG atau Supplier Perjalanan akibat pembatalan dalam periode pembatalan, Hotels.comCash yang digunakan akan dihapus dan tidak akan memperoleh Elemen Perjalanan. Apabila Anda menerima sebagian refund atau kredit dari EG atau Supplier Perjalanan dan Hotels.comCash telah digunakan untuk membayar sebagian (kecuali untuk pemesanan rental jangka pendek) atau seluruhnya untuk Reward Penukaran, Hotels.comCash Dasar yang digunakan akan dipulihkan ke Akun Anda dan tidak akan memperoleh Elemen Perjalanan. Apabila Anda menerima sebagian refund atau kredit dari EG atau Supplier Perjalanan, dan Hotels.comCash telah digunakan untuk membayar sebagian Reward Penukaran rental jangka pendek, sejumlah Hotels.comCash Dasar dapat dipulihkan ke Akun Anda dan tidak akan menerima Elemen Perjalanan. Di semua kasus lainnya, Hotels.comCash, Malam Progres Reward, dan Malam Kualifikasi Level akan dibatalkan atau dihentikan bila Anda menerima refund atau kredit dari EG, Supplier Perjalanan, lembaga keuangan, atau penerbit kartu. Hotels.comCash, Malam Progres Reward, atau Malam Kualifikasi Level yang diperoleh dari tindakan penipuan, informasi palsu, atau pelanggaran Syarat dan Ketentuan ini akan dihentikan atau dibatalkan oleh kami. Apabila Anda berhak atas pemulihan sebagian atau seluruh Hotels.comCash ke Akun Anda (sebagaimana diatur di atas) untuk pemesanan yang dilakukan dalam mata uang yang berbeda dengan mata uang yang terkait dengan Akun Anda, Hotels.comCash Anda akan dipulihkan ke nilai tukar pasar yang berlaku pada tanggal pemesanan. Hotels.comCash Promosi atau Hotels.comCash Dasar yang kedaluwarsa tidak akan dikreditkan ke Akun Anda dalam kondisi apa pun.

Saldo Hotels.comCash, saldo Malam Progres Reward, saldo Malam Kualifikasi Level, aktivitas perolehan dan penukaran dapat diakses di halaman aktivitas reward di setiap halaman Merek yang Berpartisipasi jika berlaku dan Anda akan menerima pembaruan berkala melalui email. Saldo Hotels.comCash Anda akan selalu ditampilkan dalam mata uang kawasan yang Anda gunakan. Jika mata uang tersebut berbeda dengan mata uang yang terkait dengan Akun Anda, saldo yang ditampilkan akan menjadi estimasi berdasarkan nilai tukar pasar yang berlaku pada tanggal saldo ditampilkan. Mata uang yang terkait dengan Akun Anda akan diperbarui dari waktu ke waktu.

Jika Akun Anda tidak menunjukkan jumlah Hotels.comCash atau jumlah Malam Progres Reward, atau Malam Kualifikasi Level yang benar yang seharusnya Anda peroleh, kami berhak memberi tahu Anda tentang ketidakakuratan tersebut, dan menyesuaikan saldo Hotels.comCash, Malam Progres Reward, atau Malam Kualifikasi Level untuk memperbaiki ketidakakuratan tersebut dalam waktu seratus delapan puluh (180) hari sejak tanggal pemesanan Selesai. Jika Anda yakin tidak menerima jumlah Hotels.comCash, Malam Progres Reward, atau Malam Kualifikasi Level yang benar untuk Pemesanan yang Memenuhi Syarat, Anda harus menghubungi Pusat Layanan Pelanggan untuk Merek yang Berpartisipasi terkait dalam waktu seratus delapan puluh (180) hari sejak tanggal pemesanan Selesai. Kami akan mengambil keputusan akhir apakah penyesuaian Hotels.comCash, Malam Progres Reward, atau Malam Kualifikasi Level dalam bentuk apa pun benar-benar diperlukan untuk perjalanan yang dimaksud. Jika Anda menduga Akun Anda telah menjadi sasaran aktivitas mencurigakan, segera hubungi Pusat Layanan Pelanggan Merek yang Berpartisipasi terkait. Jika kami menentukan Anda telah menjadi korban penipuan, Hotels.comCash, Malam Progres Reward, atau Malam Kualifikasi Level yang telah Anda peroleh dapat dialihkan ke Akun baru Anda.

Layanan Pelanggan:

[Pusat Bantuan Hotels.com](#)

Jika kami menghentikan atau membatalkan Hotels.comCash, Malam Progres Reward, atau Malam Kualifikasi Level, sebagaimana diatur di atas, dan melakukan perubahan pada saldo Hotels.comCash, Malam Progres Reward, atau Malam Kualifikasi Level berarti Anda tidak lagi memiliki jumlah Malam Kualifikasi Level yang memadai untuk berada dalam Level tertentu atau jumlah Malam Progres Reward yang memadai, kami berhak untuk mengubah Status Level Anda berdasarkan saldo Malam Kualifikasi Level Anda atau menghapus Malam Reward Anda. Demikian pula, setelah Anda menghubungi Pusat Layanan Pelanggan sebagaimana yang diatur di atas, kami memberi kredit pada akun Anda dengan Malam Progres Reward atau Malam Kualifikasi Level tambahan, kami akan meninjau Status Level Anda dan melakukan beberapa perubahan penting berdasarkan saldo Malam Progres Reward yang baru dan saldo Malam Kualifikasi Level yang baru.

9. Harga Member

Harga member ("**Harga Member**") tersedia untuk pelanggan berikut:

- Member yang login di situs web atau aplikasi Merek yang Berpartisipasi;
- pengguna aplikasi Merek yang Berpartisipasi; atau
- Member yang mencari perjalanan di mesin pencari tertentu.

Harga Member tersedia untuk properti tertentu dan hanya untuk tanggal tertentu. Harga Member hanya akan ditampilkan apabila berlaku untuk pencarian properti Anda dan dapat berubah kapan saja. Apabila Harga Member ditampilkan setelah harga yang telah dicoret (misalnya, "Rp1.000.000"), harga yang dicoret didasarkan pada harga standar properti di situs web atau aplikasi kami, sebagaimana ditentukan dan disuplai oleh manajer properti, sebelum semua diskon dan reward berlaku. Member dapat melihat selisih Harga Member, tergantung pada Level Keanggotaan mereka. Bagian "Harga" dalam [Ketentuan Layanan](#) juga akan berlaku untuk Harga Member.

10. Perubahan Syarat dan Ketentuan ini

Kami dapat sewaktu-waktu mengubah Syarat dan Ketentuan ini dengan alasan yang sah atau jika perubahan tersebut menguntungkan Anda – termasuk, namun tidak terbatas pada, peraturan dan harga untuk perolehan dan penggunaan Hotels.comCash, Level dan persyaratan untuk mencapai status Level dan perolehan Malam Kualifikasi Level, kebijakan kedaluwarsa untuk Hotels.comCash, Reward Penukaran, Manfaat Program, dan produk serta layanan di mana Hotels.comCash dapat diperoleh dan digunakan.

Perubahan terhadap Syarat dan Ketentuan ini akan berlaku, sejauh diizinkan oleh hukum, terhitung sejak tanggal dipublikasikan di aplikasi dan situs web kami atau sejak tanggal yang lebih lambat sebagaimana ditentukan oleh kami dan kami juga akan berupaya untuk memberikan pemberitahuan yang wajar sebelumnya melalui notifikasi atau publikasi di aplikasi, situs web, atau email kami.

Dengan terus berpartisipasi dalam satu atau beberapa Program sebagai Member setelah perubahan tersebut berlaku, Anda dianggap telah menyetujui perubahan yang telah diberitahukan terhadap Syarat dan Ketentuan ini. Jika Anda tidak menyetujui perubahan ini, Anda dapat menghapus Akun Anda dengan mengikuti petunjuk di bagian 2.

11. Penangguhan dan penghentian Hotels.comCash dan Program

Sejauh diizinkan oleh hukum, kami berhak membatasi ketersediaan Hotels.comCash dan Program kapan saja dengan alasan yang sah, dengan pemberitahuan tertulis sebelumnya yang wajar, dan tanpa kewajiban apa pun terhadap Anda.

Tanggal berakhir Program ini belum ditentukan dan mungkin dapat berlanjut sampai kami memutuskan untuk menghentikan Program. Kami dapat menghentikan satu atau beberapa Program kapan saja. Setelah penghentian, Anda akan memiliki waktu setidaknya enam puluh (60) hari sejak tanggal penghentian Program yang relevan diumumkan untuk menggunakan sisa Hotels.comCash yang Tersedia di Akun Anda. Setelah tanggal tersebut, Hotels.comCash dan manfaatnya akan dihapus tanpa hak banding atau ganti rugi.

12. Aktivitas Member yang Tidak Sesuai

Kami berhak, atas kebijakan kami sendiri, untuk mendiskualifikasi Member mana pun yang menurut keyakinan kami yang wajar telah merusak jalannya Program atau bertindak melanggar Syarat dan Ketentuan ini atau bertindak dengan cara yang curang atau menipu. Setiap upaya yang dilakukan Member untuk mengganggu jalannya Program dapat dianggap sebagai pelanggaran hukum pidana dan perdata, dan apabila upaya tersebut benar-benar dilakukan atau diancamkan, kami berhak menuntut ganti rugi dari pihak terkait sejauh diizinkan oleh hukum.

Kami berhak memantau semua aktivitas yang terkait dengan Program untuk memastikan kepatuhan terhadap Syarat dan Ketentuan ini. Jika kami memiliki alasan yang wajar untuk meyakini bahwa Akun Anda menunjukkan tanda-tanda penipuan, penyalahgunaan, perilaku tidak pantas, atau aktivitas mencurigakan – termasuk, namun tidak terbatas pada, menjual, menukar, atau memperdagangkan Hotels.comCash dan/atau Malam Kualifikasi Level, menggunakan Hotels.comCash yang diperoleh dengan cara yang curang, meminta Hotels.comCash jika persyaratan untuk perolehan Hotels.comCash pada pemesanan tidak terpenuhi, menyalahgunakan Hotels.comCash Promosi, mengakses Akun Member lain, atau membuat atau menggunakan Program untuk tujuan komersil – atau pelanggaran lainnya terhadap Syarat dan Ketentuan (secara kolektif disebut, “**Aktivitas Tidak Wajar**”), kami dapat segera menutup atau membekukan Akun Anda dan menangguhkan Manfaat Program, dan apabila Aktivitas Tidak Wajar tersebut terbukti terjadi, Anda dapat kehilangan akumulasi Hotels.comCash, Reward Penukaran, dan/atau Manfaat Program. Jika Anda telah melakukan Aktivitas Tidak Wajar, kami berhak untuk mengambil tindakan hukum yang diperlukan. Selain itu, and dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian finansial kepada EG, termasuk biaya pengadilan dan kerusakan, dan Anda tidak diizinkan untuk berpartisipasi dalam Program ini di masa mendatang. Pemesanan yang Memenuhi Syarat atau Reward Penukaran yang terbukti terkait dengan Aktivitas Tidak Wajar akan kehilangan Hotels.comCash, dan Akun yang terkait dengan aktivitas tersebut akan dibekukan dari perolehan atau aktivitas penukaran Hotels.comCash di masa mendatang. Untuk mengajukan keberatan terkait pembekuan, diskualifikasi, atau penutupan Akun, pencabutan Hotels.comCash atau penyitaan Reward Penukaran, silakan hubungi Pusat Layanan Pelanggan Merek yang Berpartisipasi di:

[Pusat Bantuan Hotels.com](#)

13. Keluhan

Kami berkomitmen terhadap kepuasan pelanggan, jadi jika Anda memiliki masalah atau keluhan, kami ingin mencoba menyelesaikan masalah yang Anda hadapi. Anda dapat menghubungi Pusat Layanan Pelanggan Merek yang Berpartisipasi menggunakan detailnya di bawah ini.

Layanan Pelanggan:

[Pusat Bantuan Hotels.com](#)

14. Pembebasan dan Pembatasan Tanggung Jawab

Program ini diadakan tanpa jaminan atau ketentuan apa pun (baik dinyatakan secara tegas maupun tersirat) atau ketentuan tersirat dalam bentuk apa pun, termasuk namun tidak terbatas pada jaminan tersirat atau ketentuan tersirat mengenai kualitas yang memadai, kesesuaian untuk tujuan tertentu, atau tidak adanya pelanggaran hak. Kami tidak memberikan jaminan, garansi, atau pernyataan apa pun terkait Program, kecuali jika jaminan atau garansi tertentu tidak dapat dikecualikan berdasarkan hukum yang berlaku, termasuk undang-undang konsumen.

Meskipun kami akan berupaya semaksimal mungkin untuk menerapkan langkah-langkah yang wajar secara komersial untuk membantu memastikan Program berjalan sesuai rencana, kami menyetujui bahwa, sejauh yang diizinkan oleh hukum, kami

tidak akan bertanggung jawab atas kesalahan, ketidakakuratan, atau masalah lain yang dapat mengganggu partisipasi Anda dalam Program, kecuali jika dan hanya sejauh hal tersebut secara langsung disebabkan oleh kami. Anda juga memahami baik Supplier Perjalanan atau mitra promosi kami tidak terafiliasi dengan Program dan kami tidak bertanggung jawab atas pengelolaan Program tersebut.

Dengan tunduk pada batasan yang ditetapkan dalam Syarat dan Ketentuan ini, Anda menyetujui bahwa sejauh yang diizinkan oleh hukum yang berlaku, EG, afiliasinya, Supplier Perjalanannya, mitra promosi mana pun, serta masing-masing pejabat, direktur, karyawan, dan agen (secara kolektif disebut, "**Pihak yang Dibebaskan**") tidak akan bertanggung jawab atas kerugian apa pun yang timbul dari atau sehubungan dengan Program (termasuk, misalnya, penggunaan apa pun dari Program dan atau keterlambatan atau ketidakmampuan untuk menggunakan Program) yang tidak:

(i) dapat diperkirakan secara wajar oleh Anda maupun kami pada saat pendaftaran Program;

(ii) Anda alami atau tanggung; atau

(iii) disebabkan oleh pelanggaran kewajiban kami berdasarkan Syarat dan Kondisi ini atau kegagalan kami untuk bertindak dengan kehati-hatian dan keterampilan yang wajar.

Dengan tunduk pada batasan yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini, dan sejauh yang diizinkan oleh hukum yang berlaku, dalam keadaan apa pun Pihak yang Dibebaskan tidak akan bertanggung jawab atas kerugian bisnis dan/atau kerugian yang dialami pihak non-konsumen, termasuk (tanpa batasan) kehilangan laba atau kehilangan pendapatan.

Tidak ada dalam ketentuan Syarat dan Ketentuan ini yang dapat membatasi atau mengecualikan tanggung jawab kami atas kematian atau cedera badan yang disebabkan oleh kelalaian kami; atas penipuan, pernyataan palsu yang disengaja; atau kelalaian berat; atau tanggung jawab lain apa pun yang secara hukum tidak dapat dikecualikan atau dibatasi berdasarkan hukum yang berlaku, termasuk undang-undang perlindungan konsumen.

15. Privasi

Privasi Anda penting bagi kami.

Dalam pendaftaran Program, Anda menyatakan Anda telah membaca dan menerima pemrosesan data pribadi oleh kami sesuai dengan undang-undang perlindungan data yang berlaku dan Pernyataan Privasi kami. Silakan lihat Pernyataan Pribadi lengkap kami untuk informasi lebih lanjut mengenai data pribadi Anda yang kami kumpulkan, bagaimana dan mengapa kami memprosesnya, langkah-langkah pengamanan yang diterapkan untuk melindunginya, kepada siapa kami mengungkapkannya, hak Anda, dan siap yang harus dihubungi untuk mengajukan klaim atau pertanyaan:

[Pernyataan Privasi Hotels.com](#)

16. Umum

Syarat dan ketentuan yang saat ini tercantum di situs web dan tersedia di [Syarat dan Ketentuan Hotels.com Rewards](#), akan berlaku hingga 5 Juli 2026 (atau tanggal yang lebih lambat sebagaimana diberitahukan kepada Anda) dan akan menggantikan semua versi sebelumnya dari Syarat dan Ketentuan ini, kecuali sebagaimana ditetapkan dalam paragraf di bawah ini. Syarat dan Ketentuan baru yang telah diperbarui ini akan berlaku mulai 6 Juli 2026, atau tanggal yang lebih lambat sebagaimana diberitahukan kepada Anda.

Harap diperhatikan bahwa jika Syarat dan Ketentuan ini mengalami perubahan antara saat Anda melakukan Pemesanan yang Memenuhi Syarat dan saat Pemesanan yang Memenuhi Syarat telah Selesai, maka versi Syarat dan Ketentuan yang berlaku pada saat Pemesanan yang Memenuhi Syarat tersebut dilakukan yang akan berlaku.

Jika ada bagian dari Syarat dan Ketentuan ini yang dianggap tidak sah, melanggar hukum, atau tidak dapat dilaksanakan, keabsahan, legalitas, dan keberlakuan ketentuan lainnya tidak akan terpengaruh atau terganggu dengan cara apa pun. Kegagalan atau keterlambatan kami dalam menegakkan ketentuan apa pun dalam Syarat dan Ketentuan ini pada suatu saat tidak berarti kami melepaskan hak kami untuk menegakkan ketentuan tersebut atau ketentuan lain apa pun di dalamnya di masa mendatang.

[Ketentuan Layanan](#) Hotels.com dan (sebagaimana berlaku) Ketentuan Layanan yang ditampilkan pada Merek yang Berpartisipasi akan berlaku sebagai tambahan Syarat dan Ketentuan ini.

Syarat dan Ketentuan Hotels.com Rewards ini (dan syarat dan ketentuan lain yang dirujuk di sini) merupakan keseluruhan perjanjian antara Anda dan kami sehubungan dengan Program ini dan menggantikan semua komunikasi dan proposal sebelumnya dan yang bersamaan, baik elektronik, lisan, atau tertulis, antara Anda dan kami sehubungan dengan Program ini.

17. Hukum yang Berlaku

Syarat dan Ketentuan ini diatur oleh hukum yang ditentukan dalam [Ketentuan Layanan](#).

18. Ketentuan Hotels.com Rewards

18.1 Definisi Hotels.com

Catatan: Lihat bagian 3 Syarat dan Ketentuan ini untuk mengetahui definisi tambahan.

"Selesai" berarti bahwa Member, atau traveler lain yang memesan dengan Akun, harus menyelesaikan masa menginap di Hotel yang Memenuhi Syarat atau Penyewaan Akomodasi yang Memenuhi Syarat.

"Rental Akomodasi yang Memenuhi Syarat" berarti pemesanan standalone atas akomodasi penyewaan jangka pendek yang berpartisipasi dan dipesan oleh Member melalui Hotels.com yang kemudian telah Selesai.

"Pemesanan yang Memenuhi Syarat" berarti pemesanan oleh Member melalui Hotels.com atas Hotel yang Memenuhi Syarat atau Penyewaan Akomodasi yang Memenuhi Syarat yang kemudian telah Selesai.

"Hotel yang Memenuhi Syarat" berarti properti standalone yang bukan Penyewaan Akomodasi yang Memenuhi Syarat dan dipesan oleh Member melalui Hotels.com yang kemudian telah Selesai.

"Hotels.com" berarti situs web atau versi mobile dari situs web Hotels.com Indonesia dan aplikasi seluler terkait.

"Program" berarti program Hotels.com Rewards sebagaimana dideskripsikan di bagian 18 ini.

"Malam Reward" berarti Hotels.comCash yang Tersedia dan diperoleh dari Hotels.com yang dapat digunakan untuk Reward Penukaran serta diterima sesuai dengan lini masa Penambahan/Rekonsiliasi Hotels.comCash yang ditetapkan di bagian 18.3.

"Malam Progres Reward" berarti metode untuk menghitung progres menuju Malam Reward Anda, yang dikumpulkan untuk: (a) setiap kamar yang dipesan per malam Anda menginap di Hotel yang Memenuhi Syarat; dan (b) setiap malam Anda menginap di Penyewaan Akomodasi yang Memenuhi Syarat, yang dalam setiap kasusnya tidak dibayar seluruhnya atau sebagian menggunakan Hotels.comCash atau dengan kartu hadiah atau kupon.

18.2 Mendapatkan Hotels.comCash

Hotels.comCash Dasar dapat diperoleh dengan melakukan Pemesanan yang Memenuhi Syarat di Hotels.com sebagaimana diatur di bawah ini. Sesuai dengan bagian 18.2, tidak ada Hotels.comCash atau Malam Progres Reward yang akan diterima untuk malam dalam pemesanan apa pun yang dibayar seluruhnya atau sebagian dengan Hotels.comCash. Lihat bagian 18.4 untuk informasi lebih lanjut tentang bagaimana Hotels.comCash digunakan untuk beberapa malam. Tidak ada Hotels.comCash yang akan diperoleh untuk bagian mana pun dari Reward Penukaran yang dibayarkan menggunakan kartu hadiah.

18.2.1 Pemesanan yang Memenuhi Syarat

Sesuai dengan bagian 4, bagian 18.2 dan bagian 18.3 ini, Member akan memperoleh 10% dari nilai setiap Malam Progres Reward di Hotels.comCash (belum termasuk pajak dan biaya) untuk setiap Malam Progres Reward.

18.2.2 Pemesanan yang Tidak Memenuhi Syarat

Pembelian selain dari yang secara tegas tercantum di atas **tidak** memenuhi syarat untuk memperoleh Hotels.comCash atau Malam Progres Reward. Ini termasuk namun tidak terbatas pada:

- Kartu hadiah
- Pemesanan yang dilakukan di tautan "Grup & Rapat" di Hotels.com
- Asuransi
- Penetapan harga produk

18.3 Postingan/Rekonsiliasi Hotels.comCash

Hotels.comCash akan menjadi Hotels.comCash yang Tersedia setelah 10 Malam Progres Reward Selesai menurut kerangka waktu berikut:

Pemesanan yang Memenuhi Syarat	Waktu Malam Reward
Total 10 Malam Progres Reward menginap dibayar pada saat melakukan pemesanan ("Bayar Sekarang")	Hingga 3 hari setelah Pemesanan yang Memenuhi Syarat (dengan Malam Progres Reward ke-10 menginap) sudah Selesai
Satu atau beberapa Malam Progres Reward menginap dibayar pada saat menginap ("Bayar Nanti")	Hingga 35 hari setelah Pemesanan yang Memenuhi Syarat (dengan Malam Progres Reward ke-10 menginap) sudah Selesai
Satu atau beberapa Malam Progres Reward menginap di Rental Akomodasi	Hingga 35 hari setelah Pemesanan yang Memenuhi Syarat (dengan Malam Progres Reward ke-10 menginap) sudah Selesai

18.4 Penukaran Hotels.comCash

Tunduk pada bagian 6, Anda dapat menukar Hotels.comCash yang Tersedia untuk membayar jenis Reward Penukaran berikut:

sebagian atau seluruh biaya hotel "Bayar Sekarang" termasuk pajak dan biaya yang dibayarkan pada saat pemesanan. Hotels.comCash hanya dapat digunakan apabila pembayaran dilakukan di Hotels.com pada saat pemesanan ketika opsi

"Bayar Sekarang" dipilih; dan

sebagian atau seluruh biaya rental jangka pendek yang berpartisipasi termasuk pajak dan biaya. Hotels.comCash tidak dapat digunakan di semua rental jangka pendek, periksa halaman rincian rental jangka pendek untuk melihat kelayakan.

Saldo Hotels.comCash yang tersisa setelah penukaran akan tetap ada di akun Anda. Hotels.comCash tidak dapat ditukarkan pada rental mobil yang dipesan di Hotels.com.

Paragraf ini berlaku hingga 8 September 2026.

Selain batasan perolehan yang diatur di bagian 18.2, jika Anda menukarkan Hotels.comCash yang Tersedia pada Reward Penukaran yang lebih lama dari satu (1) malam, dan nilai Reward Penukaran Anda lebih tinggi dari jumlah Hotels.comCash yang Tersedia di Akun Anda, Hotels.comCash yang Tersedia akan otomatis digunakan ke malam paling mahal, diikuti dengan malam paling mahal kedua, dan seterusnya, hingga semua Hotels.comCash yang Tersedia (atau semua Hotels.comCash yang Tersedia yang Anda pilih untuk digunakan) telah digunakan ke Reward Penukaran tersebut. Hotels.comCash akan diterapkan secara proporsional per malam terhadap pajak dan biaya yang tidak dibayarkan ke Supplier Perjalanan pada saat perjalanan.

Paragraf ini berlaku dari 9 September 2026.

Selain batasan perolehan yang diatur di bagian 18.2, jika Anda menukarkan Hotels.comCash yang Tersedia pada Reward Penukaran yang lebih lama dari 1 malam, dan nilai Reward Penukaran Anda lebih tinggi dari jumlah Hotels.comCash yang Tersedia di Akun Anda, Hotels.comCash yang Tersedia akan otomatis digunakan ke harga rata-rata per malam (termasuk pajak dan biaya yang tidak dibayarkan ke Suplier Perjalanan pada saat perjalanan) dari Reward Penukaran Anda untuk setiap malam pemesanan Anda hingga semua Hotels.comCash yang Tersedia (atau semua Hotels.comCash yang Tersedia yang telah Anda pilih untuk digunakan) telah digunakan pada Reward Penukaran tersebut.

18.5 Waktu Kedaluwarsa Hotels.comCash

Hotels.comCash yang Tersedia di Akun Anda tidak akan kedaluwarsa selama Anda melakukan Pemesanan yang Memenuhi Syarat atau menukarkan Reward Penukaran melalui Merek yang Berpartisipasi di Akun Anda setidaknya sekali setiap delapan belas (18) bulan. Hotels.comCash yang Tertunda dan Malam Progres Reward tidak akan kedaluwarsa selama Anda melakukan Pemesanan yang Memenuhi Syarat atau menukarkan Reward Penukaran melalui Hotels.com di Akun Anda setidaknya sekali setiap dua belas (12) bulan. Jika tidak ada aktivitas tersebut dalam delapan belas (18) atau dua belas (12) bulan secara berurutan, semua Hotels.comCash Dasar dan Promosi yang dikumpulkan (baik tersedia maupun Tertunda) akan kedaluwarsa dan tidak akan dapat dipulihkan. Hotels.comCash Promosi mungkin memiliki periode kedaluwarsa yang berbeda, periksa syarat dan ketentuan khusus penawaran untuk lebih lengkapnya.

Hotels.comCash yang telah dikonversikan dari stempel Hotels.com Rewards dan Malam Reward akan mempertahankan tanggal kedaluwarsa awalnya, kecuali Pemesanan yang Memenuhi Syarat atau Reward Pemesanan yang dilakukan melalui Merek yang Berpartisipasi di Akun Anda setelah Syarat dan Ketentuan ini berlaku yang mana paragraf di atas akan berlaku.

18.6 Konfirmasi Malam Progres Reward dan Malam Kualifikasi Level

Malam Kualifikasi Level hanya akan diberikan apabila Pemesanan yang Memenuhi Syarat Selesai. Tidak ada batas nilai minimum untuk memperoleh Malam Kualifikasi Level; Malam Kualifikasi Level dapat diperoleh pada Reward Penukaran yang dibayar sepenuhnya atau sebagian dengan Hotels.comCash.

Saat memperhitungkan progres Level atau Malam Reward, Malam Kualifikasi Level, dan Malam Progres Reward akan dikonfirmasi sesuai kerangka waktu berikut:

Pemesanan yang Memenuhi Syarat	Waktu Malam Progres Reward
Hotel Bayar Sekarang	Hingga 3 hari setelah Pemesanan yang Memenuhi Syarat Selesai
Hotel Bayar Nanti	Hingga 35 hari setelah Pemesanan yang Memenuhi Syarat Selesai
Rental Akomodasi	Hingga 35 hari setelah Pemesanan yang Memenuhi Syarat Selesai

19. Hotels.com Rewards (stempel)

Ketentuan di Bagian 19 berikut ini akan berlaku alih-alih Bagian 18 jika Anda menggunakan Akun Hotels.com Anda di kawasan tempat Hotels.comCash tidak digunakan dan kawasan tempat stempel diberikan alih-alih Hotels.comCash. Ketentuan berikut tidak akan berlaku jika Anda menggunakan Akun Hotels.com Anda di Indonesia:

Syarat dan Ketentuan Hotels.com Rewards

Terakhir diperbarui pada 11/04/2022

® Hotels.com Rewards adalah program loyalitas Hotels.com® ("Program"). Untuk setiap malam yang Anda pesan dan benar-benar menginap di properti yang berpartisipasi, Anda akan menerima stempel ("Stempel"). Setelah Anda mengumpulkan 10

Stempel, Anda akan menerima 1 Malam Bonus untuk digunakan pada pemesanan mendatang ("Malam Bonus"). Malam Bonus tidak termasuk pajak atau biaya, yang harus dibayar pada saat penggunaan. Semua pemesanan harus dilakukan secara online atau melalui aplikasi mobile kami. Anda hanya dapat memperoleh Stempel atau menukarkan Malam Bonus di fasilitas Hotels.com Rewards yang berpartisipasi.

Program ini tersedia bagi semua pengguna berusia di atas 18 tahun (atau pengguna yang telah mencapai usia dewasa di negaranya) yang mendaftar di Hotels.com dengan alamat email yang valid dan bergabung dalam Program. Perusahaan, asosiasi, atau kelompok lain tidak memenuhi syarat untuk berpartisipasi. Karyawan Expedia, Inc. tidak akan bisa memperoleh Stempel atau menukar Malam Bonus jika mereka melakukan reservasi menggunakan diskon karyawan. Jika karyawan Expedia, Inc. melakukan reservasi tanpa menggunakan diskon khusus, mereka akan bisa memperoleh Stempel dan menggunakan Malam Bonus Hotels.com Rewards.

Level Hotels.com Rewards

Program ini mencakup 3 level:

Hotels.com Rewards;

Hotels.com Rewards Silver; dan

Hotels.com Rewards Gold.

Anda akan mulai berpartisipasi sebagai anggota Hotels.com Rewards. Ketika Anda telah mengumpulkan 10 hingga 29 Stempel dalam satu tahun keanggotaan, Anda akan menjadi pengguna Hotels.com Rewards Silver. Ketika Anda telah mengumpulkan 30 Stempel atau lebih dalam satu tahun keanggotaan, Anda akan menjadi pengguna Hotels.com Rewards Gold. Tahun keikutsertaan dalam program ini dimulai sejak tanggal pembuatan akun dan diperpanjang setiap tahun.

Member Silver dan Gold memiliki nomor telepon khusus yang tersedia 24/7 untuk melakukan reservasi dan menerima dukungan. Manfaat lainnya termasuk akses ke penawaran early bird dan penawaran eksklusif. Promosi ini akan tersedia dalam waktu 2 minggu setelah memenuhi syarat untuk status keanggotaan Silver atau Gold dan akan berlaku selama sisa tahun program tersebut dan tahun berikutnya. Jika Anda tidak mendapatkan cukup banyak Stempel untuk mempertahankan status Silver atau Gold Anda, tahun berikutnya Anda akan di-upgrade ke tahun program berikutnya.

CARA MENGUMPULKAN STEMPEL

Anda akan bisa memperoleh 1 Stempel untuk setiap malam Anda menginap di properti Hotels.com Rewards yang berpartisipasi. Setelah Anda memperoleh 10 Stempel, Anda akan menerima 1 Malam Bonus. Saat memesan secara online dan melalui aplikasi mobile, Anda harus login ke akun Hotels.com untuk menerima Stempel yang Anda peroleh di akhir masa menginap Anda. Jika Anda melakukan reservasi melalui telepon, Anda harus memberikan alamat email akun yang akan memperoleh Stempel. Hanya member Hotels.com Rewards yang akan memperoleh Stempel. Tamu lain dalam reservasi yang sama tidak akan memperoleh Stempel, dan Anda tidak dapat memperoleh Stempel untuk pemesanan yang dilakukan sebelum bergabung dalam Program.

Kami akan menambahkan Stempel yang dikumpulkan ke akun Anda dalam waktu 72 jam setelah Anda check-out dari properti Hotels.com Rewards. Jika Anda mengumpulkan Stempel, tetapi kami kemudian mendeteksi bahwa Anda belum menyelesaikan masa menginap Anda ("Stempel Tidak Valid"), kami berhak menghapus Stempel tidak valid tersebut dari akun Anda. Hal ini dapat terjadi jika Anda membatalkan reservasi atau tidak hadir di properti, yang akan membuat Stempel menjadi tidak valid. Stempel yang tidak valid tidak akan berkontribusi pada 10 Stempel yang diperlukan untuk menggunakan Malam Bonus. Jika sejumlah Stempel terkumpul dengan opsi "bayar nanti/bayar di properti", Anda mungkin harus menunggu 35 hari sebelum dapat memanfaatkan Malam Bonus.

Anda dapat memeriksa jumlah Stempel yang telah Anda kumpulkan kapan saja dengan login ke akun Anda di Hotels.com, menggunakan aplikasi atau dengan menghubungi call center kami. Anda bertanggung jawab atas kebenaran rincian akun Anda. Jika Anda meyakini belum mengumpulkan jumlah Stempel yang benar, kami akan melakukan pemeriksaan. Jika pemesanan Anda tidak valid, sebagaimana disebutkan di atas, kami akan menghapus stempel dari akun Anda.

Selain informasi di atas, Anda tidak akan mengumpulkan Stempel dalam kasus berikut:

Pemesanan dilakukan di situs web afiliasi Hotels.com

Pemesanan dilakukan sebelum pendaftaran dalam Program

Pemesanan paket (misalnya, properti + penerbangan)

Beberapa pemesanan dilakukan menggunakan kupon, voucher, atau kode (ketentuan tersendiri harus dicentang)

Pemesanan yang dilakukan melalui layanan perjalanan rombongan

Pemesanan gratis

CARA MENGGUNAKAN MALAM BONUS

Ketika Anda mengumpulkan 10 Stempel, Anda akan menerima 1 Malam Bonus untuk digunakan di properti Hotels.com Reward yang berpartisipasi. Anda dapat menggunakan Malam Bonus secara online atau dengan aplikasi mobile kami.

Nilai maksimum Malam Bonus ditentukan berdasarkan nilai 10 Stempel yang telah Anda peroleh (jika belum kedaluwarsa). Nilai ini setara dengan harga harian rata-rata, belum termasuk pajak dan biaya, dari Stempel yang telah diperoleh. Jika Anda mendapatkan Stempel melalui pemesanan Harga Khusus Member (syarat dan ketentuan di atas), nilai Malam Bonus ditentukan berdasarkan jumlah harga tersebut dan bukan harga standar. Anda bertanggung jawab atas pajak, biaya, makan, dan biaya lain yang berkaitan dengan Malam Bonus Anda.

Jika Anda mengumpulkan 10 Stempel menggunakan mata uang yang berbeda, nilai setiap Stempel saat ini dihitung berdasarkan mata uang yang terkait dengan negara tempat Anda mendaftar untuk program ini.

Malam Bonus berlaku apabila syarat dan ketentuan yang berlaku untuk pemesanan Anda terpenuhi. Anda tidak akan mendapatkan Stempel apabila menggunakan Malam Bonus Anda. Stempel tidak memiliki nilai tunai dan Anda tidak dapat menggunakan Malam Bonus sebagai uang tunai.

Jika Anda menggunakan Malam Bonus untuk masa menginap yang nilainya kurang dari nilai maksimum Malam Bonus, Anda tidak dapat mengklaim selisihnya dalam bentuk uang tunai, kredit, atau dengan cara lainnya. Anda dapat menukarkan Malam Bonus untuk masa menginap yang biayanya lebih tinggi dari nilai maksimum Malam Bonus, dan membayar selisih kekurangannya.

Jika Anda memiliki lebih dari satu Malam Bonus, Anda dapat menggunakannya pada pemesanan yang diinginkan. Anda tidak dapat menggabungkan Malam Bonus dengan penawaran atau kupon/voucher/kode diskon lainnya, kecuali jika ketentuan dari setiap promosi tersebut mengizinkannya. Ini berarti bahwa ketika Anda memesan penginapan dan menggunakan Malam Bonus, Anda biasanya tidak akan mendapatkan diskon tambahan pada pemesanan tersebut.

Jika Anda menukarkan Malam Bonus pada pemesanan lebih dari satu malam, kami akan menerapkan nilai bonus secara otomatis pada malam termahal dalam pemesanan tersebut, berdasarkan nilai maksimumnya.

Malam bonus berlaku jika semua kebijakan pembatalan dari Properti yang Berpartisipasi Hotels.com Rewards dipenuhi. Jika Anda telah membayar pemesanan dengan Malam Bonus di mana berlaku refund penuh, dan kemudian membatalkan pemesanan tersebut, kami akan mengkreditkan kembali Malam Bonus tersebut ke akun Anda. Jika Anda telah membayar pemesanan dengan Malam Bonus di mana berlaku refund 1% hingga 99%, dan kemudian membatalkan pemesanan tersebut, kami tidak akan mengkreditkan kembali Malam Bonus tersebut ke akun Anda. Jika Anda telah membayar pemesanan dengan Malam Bonus di mana tidak berlaku refund, dan kemudian membatalkan pemesanan tersebut, kami tidak akan mengkreditkan kembali Malam Bonus tersebut ke akun Anda.

Jika Anda ingin mengubah tanggal reservasi yang mencakup Malam Bonus yang telah digunakan, Anda harus membatalkan reservasi tersebut, menunggu Malam Bonus dialokasikan kembali ke akun Anda, dan melakukan pemesanan ulang agar Malam Bonus dapat diterapkan pada reservasi baru.

FASILITAS VIP ACCESS

Member Gold dan Silver Hotels.com Rewards menerima layanan eksklusif di properti VIP Access. Kelayakan atas layanan ditentukan berdasarkan tingkat Hotels.com Rewards pada saat pemesanan dan layanan yang akan disediakan adalah layanan yang tercantum di daftar properti pada saat pemesanan. Layanan dapat berbeda tergantung properti dan dapat berubah sewaktu-waktu. Masa menginap minimum mungkin berlaku.

Properti yang berpartisipasi dalam jaringan properti VIP Access menawarkan keuntungan yang dapat berbeda tergantung properti dan dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan. Layanan diperuntukkan hanya bagi pemilik akun utama dan dapat diperluas tergantung ketersediaan dan atas kebijakan properti, hanya bagi traveler lain yang namanya tercantum dalam reservasi yang dibuat melalui akun pengguna Silver atau Gold.

Member Silver dan Gold akan mendapatkan akses Wi-Fi gratis di fasilitas VIP Access. Ini adalah Wi-Fi standar. Wi-Fi premium mungkin tersedia dengan biaya tambahan. Penawaran ini dapat berubah sewaktu-waktu.

Member Gold dapat memperoleh fasilitas upgrade pada saat check-in awal di properti VIP Access yang berpartisipasi, tergantung ketersediaan. Kelayakan upgrade kamar ditentukan berdasarkan level Hotels.com Rewards pada saat pemesanan. Upgrade VIP Access diperuntukkan hanya bagi pemilik akun utama dan dapat diperluas, tergantung ketersediaan dan atas kebijakan properti, hanya bagi traveler lain yang namanya tercantum dalam reservasi yang dibuat melalui akun member Gold. Upgrade kamar dapat mencakup upgrade gratis ke kategori kamar dengan nilai atau kualitas yang lebih tinggi. Sebagai pengganti upgrade kamar, traveler mungkin akan ditempatkan di lantai atau lokasi tertentu di suatu lantai, misalnya jauh dari lift atau mesin es. Upgrade kamar tidak dapat dipesan.

Member Gold dapat memperoleh fasilitas upgrade pada saat check-in awal di properti VIP Access yang berpartisipasi, tergantung ketersediaan. Kelayakan atas check-in lebih awal dan check-out lebih lambat ditentukan berdasarkan level Hotels.com Rewards saat pemesanan. Check-in lebih awal dan check-out lebih lambat diperuntukkan hanya bagi pemilik akun utama dan dapat diperluas tergantung ketersediaan dan kebijakan properti, hanya bagi traveler lain yang namanya tercantum dalam reservasi yang dibuat melalui akun member Gold.

PERUBAHAN PADA HOTELS.COM REWARDS, MASA BERLAKU STEMPEL, DAN PENGHENTIAN PROGRAM

Stempel akan tetap berlaku sepanjang akun Anda tetap aktif dengan menggunakannya setidaknya sekali dalam 12 bulan. Ini berarti Anda harus mendapatkan Stempel atau menggunakan Malam Bonus selama periode tersebut, dan tanggal kedaluwarsa malam menginap Anda akan diperpanjang selama 12 bulan tambahan saat Anda memesan. Jika Anda tidak mendapatkan Stempel atau menggunakan Malam Bonus dalam jangka waktu 12 bulan, Stempel Anda akan kedaluwarsa dan kami dapat menonaktifkan akun Anda. Jika ini terjadi, Stempel Anda tidak akan diaktifkan kembali. Untuk memeriksa masa berlaku Stempel yang telah Anda kumpulkan, silakan login ke akun Anda.

Kami dapat mengubah syarat dan ketentuan Hotels.com Rewards sewaktu-waktu, dengan atau tanpa pemberitahuan, termasuk peraturan untuk mendapatkan Stempel, berbagai kategori keanggotaan serta persyaratan yang harus dipenuhi untuk menerima keuntungan terkait, peraturan menukarkan Malam Bonus, daftar properti yang memenuhi syarat Hotels.com Rewards, dan nilai maksimum untuk mendapatkan Malam Bonus. Kami dapat memberi tahu Anda setiap perubahan yang berlaku melalui email atau mempostingnya di situs web Hotels.com. Harap periksa akun Anda secara berkala.

Hotels.com Rewards tidak memiliki tanggal berakhir dan akan terus berlanjut hingga kami menonaktifkan Program ini, dan hal ini dapat terjadi kapan saja. Jika kami menonaktifkan Program, Anda akan memiliki waktu 30 hari sejak kami mengumumkan penghentian Program agar Malam Bonus yang ada di akun Anda dapat segera Anda gunakan. Setelah berakhir, Malam Bonus akan hangus dan tidak akan dikembalikan.

Dengan terus memperoleh Stempel dan menukarkan Malam Bonus untuk Hotels.com Rewards, Anda setuju dengan setiap perubahan syarat dan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini. Anda bertanggung jawab untuk selalu mengikuti informasi mengenai perubahan yang mungkin kami lakukan. Versi terbaru dari Ketentuan Penggunaan akan selalu tersedia di situs web kami.

KETENTUAN UMUM HOTELS.COM REWARDS

Kami berhak menangguhkan keanggotaan jika Anda melakukan tindakan penipuan atau menggunakan Program dengan cara yang tidak mematuhi syarat dan ketentuan kami, atau regulasi, undang-undang, statuta, maupun ketentuan lain. Apabila kami menonaktifkan keanggotaan Anda, Anda dapat kehilangan Stempel yang telah Anda kumpulkan dan manfaat terkait lainnya. Kami juga berhak untuk mengambil tindakan administratif dan hukum, termasuk proses hukum, bilamana diperlukan.

Sebagai member Hotels.com Rewards, Anda mungkin diberi tahu tentang pembaruan apa pun pada akun Anda atau mengenai transaksi Anda melalui email. Kami dapat membatalkan Stempel Anda kapan saja. Anda dilarang menjual atau memindahtangankan Stempel kepada pihak lain maupun menggabungkannya dengan Stempel member lain. Stempel dan Malam Bonus tidak dapat dipindahtangankan bahkan jika member meninggal dunia atau karena alasan hukum atau akibat hukum lainnya.

Program ini ditawarkan tanpa jaminan (baik tersurat maupun tersirat) atau ketentuan lisan lainnya, termasuk tetapi tidak terbatas pada jaminan atau ketentuan lisan terkait kualitas kepuasan dan kesesuaian atau ketidaksesuaian atas layanan tertentu. Kami tidak memberikan jaminan atau pernyataan apa pun terkait Program, kecuali sejauh jaminan tertentu tidak dapat dikecualikan berdasarkan hukum yang berlaku, termasuk undang-undang perlindungan konsumen.

Kami tidak bertanggung jawab atas ketidakakuratan terkait pengumpulan, penukaran, dan penggunaan Stempel, kecuali jika kami sendiri yang menyebabkan ketidakakuratan tersebut. Kami tidak bertanggung jawab atas Malam Bonus yang mungkin hilang, dicuri, atau dibatalkan setelah diterima, kecuali jika tanggung jawab tersebut disebabkan atau diakibatkan oleh kelalaian atau kecurangan pihak Hotels.com. Supplier dan mitra Hotels.com sama sekali tidak memiliki keterkaitan atau tanggung jawab atas administrasi Program.

Klausul tanggung jawab dalam Ketentuan Layanan berlaku untuk Syarat dan Ketentuan Hotels.com Rewards ini.

Sebagai syarat partisipasi Anda dalam Program ini, Anda memberi wewenang kepada kami untuk mengumpulkan, menggunakan, dan mengungkapkan informasi pribadi yang kami miliki tentang Anda, sesuai dengan Kebijakan Privasi dan semua undang-undang perlindungan data dan privasi yang berlaku.

Jika bagian mana pun dari Syarat dan Ketentuan Hotels.com Rewards dianggap tidak sah, melawan hukum, atau tidak dapat diberlakukan, maka validitas, legalitas, dan keberlakuan dari ketentuan lainnya tidak akan terpengaruh atau diubah dengan cara apa pun. Kegagalan atau keterlambatan kami dalam menegakkan ketentuan dari Syarat dan Ketentuan Hotels.com Rewards

kapankah saja tidak akan membatasi hak kami untuk menegakkan ketentuan yang sama atau ketentuan lain yang terkandung di dalamnya di masa mendatang.

Syarat dan Ketentuan Hotels.com Rewards ini (dan syarat dan ketentuan lain yang dirujuk di sini) merupakan keseluruhan perjanjian antara Anda dan kami sehubungan dengan situs web ini dan menggantikan semua komunikasi dan proposal sebelumnya dan yang bersamaan, baik elektronik, lisan, atau tertulis, antara Anda dan kami sehubungan dengan Program ini.

Program Hotels.com Rewards beserta Syarat dan Ketentuan Hotels.com Rewards diatur oleh undang-undang yang tercantum dalam Ketentuan Layanan.

Program menjadi tidak berlaku demi hukum sejauh dilarang oleh undang-undang. Kegagalan kami untuk menegakkan salah satu ketentuan dalam syarat dan ketentuan ini tidak akan dianggap sebagai pengabaian terhadap syarat dan ketentuan ini.

Keputusan kami atas semua hal atau perselisihan yang berkaitan dengan Program ini bersifat final.

HARGA KHUSUS PELANGGAN

Harga Khusus Member dari Hotels.com® ("Harga Khusus Member") dapat diakses oleh pelanggan dengan kategori berikut:

Bergabung dengan Hotels.com™ Rewards.

Jika pelanggan mencari di situs web setelah terlebih dahulu login ke akunnya di Hotels.com, pelanggan akan otomatis melihat harga khusus member yang tersedia di fasilitas tertentu. Pelanggan akan mudah dikenali berkat indikasi "Harga khusus member".

Pengguna yang memesan melalui aplikasi mobile (sebagaimana dijelaskan dalam syarat dan ketentuan di bawah ini).

Dengan menggunakan aplikasi mobile, pelanggan akan otomatis melihat harga khusus member yang ditampilkan di properti tertentu di samping label "Harga khusus member". Pengguna aplikasi mobile tidak dapat melihat harga khusus member dengan terhubung ke situs web dari platform lain kecuali jika pelanggan login ke akunnya di Hotels.com Rewards.

Harga khusus member hanya tersedia di properti tertentu dan pada tanggal tertentu. Harga khusus member hanya akan ditampilkan jika relevan dengan pencarian dan dapat berubah sewaktu-waktu. Saat Harga Khusus Member ditampilkan di samping harga yang dibatalkan (misalnya, Rp1.000.000), harga tersebut dicoret berdasarkan harga standar properti ini di situs web kami, sebagaimana ditentukan dan dikomunikasikan oleh pihak properti. Bagian "Harga" dalam Ketentuan Layanan juga berlaku untuk Harga Khusus Member.