KETENTUAN LAYANAN DAN KEBIJAKAN PRIVASI K-FLEET

Berlaku efektif sejak: [Tgl/Bulan/Tahun]

Dokumen ini merupakan bagian dari Syarat dan Ketentuan yang mengatur penggunaan layanan logistik digital melalui platform Karlo. Dengan menggunakan platform ini, pengguna dianggap telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh isi kebijakan berikut.

I. KETENTUAN LAYANAN K-FLEET

1. **Ketentuan Umum**

- 1.1. Dengan mengunduh, menginstal, dan/atau menggunakan aplikasi kami ("Aplikasi"), Anda (selanjutnya disebut "Transporter") setuju terikat oleh ketentuan layanan ini.
- 1.2. Anda bertanggung jawab untuk memastikan bahwa perangkat Anda mendukung aplikasi dan memiliki koneksi internet yang memadai.
- 1.3. Penggunaan aplikasi ini hanya diperbolehkan untuk individu atau entitas yang telah memenuhi persyaratan hukum di Indonesia.
- 1.4. Layanan ini hanya tersedia di wilayah-wilayah tertentu yang telah ditetapkan oleh Kami. Kami tidak dapat menjamin kelancaran layanan di area terpencil atau wilayah dengan kualitas sinyal internet yang kurang stabil. Kami akan berupaya memperluas cakupan seiring waktu.

2. **Definisi**

- 2.1. **Aplikasi:** Platform seluler K-Shipper yang disediakan oleh PT Star Karlo Indonesia untuk mengelola pengiriman barang.
- 2.2. **Layanan:** Semua fitur yang terdapat pada Aplikasi, termasuk perencanaan pengiriman, optimasi rute, perhitungan tol otomatis, dan pelacakan real-time.
- 2.3. **Akun:** Sistem identitas digital yang digunakan oleh pengguna untuk mengakses layanan.
- 2.4. **Kami:** PT. Star Karlo Indonesia, sebagai penyedia Aplikasi.
- 2.5. **Transporter:** Pihak yang menyediakan jasa pengiriman barang melalui Aplikasi.
- 2.6. **Pengemudi:** Pihak yang mengemudikan kendaraan pengiriman dan ditugaskan oleh Transporter melalui Aplikasi.
- 2.7. **Shipper:** Individu atau entitas yang mengirim barang melalui Aplikasi.
- 2.8. **Force Majeure:** merupakan kejadian di luar kendali, seperti bencana alam, pandemi, kerusakan, atau gangguan infrastruktur.

3. **Deskripsi Layanan**

- 3.1. Aplikasi K-Fleet dirancang untuk mempermudah pengelolaan armada transportasi dengan fitur seperti:
 - 3.1.1. Pelacakan kendaraan secara *real-time*.
 - 3.1.2. Analisis kinerja pengemudi dan kendaraan.

- 3.1.3. Pemeliharaan otomatis kendaraan.
- 3.1.4. Manajemen rute dan pengiriman.
- 3.2. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan memaksimalkan produktivitas armada.
- 3.3. Kami tidak bertanggung jawab atas keterlambatan atau kegagalan akibat *force majeure*, seperti gangguan infrastruktur atau bencana alam.

4. Pendaftaran dan Akun Pengguna

- 4.1. Pendaftaran Akun:
 - 4.1.1. Untuk menggunakan aplikasi, Anda harus **mendaftar** dengan memberikan informasi yang akurat, termasuk nama entitas atau individu yang mempunyai wewenang dan kuasa untuk melakukan pengiriman, nomor telepon, alamat email, dan dokumen legal (seperti dokumen bisnis jika berbadan hukum).
 - 4.1.2. Kami berhak menolak atau menangguhkan akun jika ditemukan data yang tidak valid atau tidak lengkap.
- 4.2. Keamanan Akun:
 - 4.2.1. Anda bertanggung jawab atas keamanan akun, termasuk menjaga kerahasiaan *username* dan *password*.
 - 4.2.2. Kami tidak bertanggung jawab atas penyalahgunaan akun akibat kelalaian pengguna.
 - 4.2.3. Laporkan segera kehilangan akun atau dugaan peretasan ke customersupport@mail.karlo.id.
- 4.3. Penangguhan dan Penghapusan Akun:
 - 4.3.1. Kami berhak menangguhkan atau menutup akun Anda jika:
 - 4.3.1.1. Anda melanggar ketentuan ini.
 - 4.3.1.2. Anda melakukan kecurangan atau merugikan pihak lain.
 - 4.3.1.3. Akun **tidak aktif** dalam jangka waktu 1 (satu) tahun.
 - 4.3.2. Anda berhak **mengajukan banding** atau **klarifikasi** dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah akun ditangguhkan atau dihentikan.

5. Kewajiban dan Tanggung Jawab Transporter

- 5.1. Mengelola dan memantau kinerja pengemudi yang terdaftar di aplikasi.
- 5.2. Memastikan bahwa pengemudi memiliki kendaraan yang memenuhi standar dan persyaratan hukum.
- 5.3. Memastikan bahwa pengemudi menyelesaikan setiap pengiriman sesuai dengan kesepakatan dengan pelanggan.
- 5.4. Anda bertanggung jawab atas segala pajak dan biaya operasional kendaraan yang digunakan dalam layanan.
- 5.6. Anda bertanggung jawab atas barang yang diangkut dari titik pengambilan hingga tujuan akhir.
- 5.7. Jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang selama perjalanan, Anda bertanggung jawab atas kompensasi sesuai kesepakatan dengan pelanggan atau ketentuan asuransi.

- 5.8. Bertanggung jawab atas kerusakan kendaraan pribadi yang terjadi selama perjalanan.
- 5.9. Jika terjadi keterlambatan, kecelakaan, atau kendala lain, Anda harus segera melaporkannya ke customersupport@mail.karlo.id.

6. Penugasan Trip dan Pelaksanaan Pengiriman

- 6.1. Setiap trip akan ditugaskan melalui Aplikasi K-Fleet kepada pengemudi yang telah didaftarkan.
- 6.2. Transporter bertanggung jawab memastikan kesiapan armada dan pengemudi.
- 6.3. Status perjalanan akan diperbarui secara otomatis melalui sistem Aplikasi K-Trip saat pengemudi menjalankan trip, selama perangkat aktif dan terkoneksi dengan internet.
- 6.4. Bukti pengiriman **wajib** diunggah, termasuk namun tidak terbatas pada: foto barang saat diterima, tanda tangan penerima, nama penerima, waktu penerimaan, dan dokumen pendukung lainnya (apabila diperlukan).
- 6.5. Pelanggaran atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan trip dapat berakibat pada sanksi.

7. Tarif, Pembayaran, dan Potongan Biaya

- 7.1. Tarif pengiriman ditentukan berdasarkan kesepakatan antara Anda dengan pelanggan dalam aplikasi.
- 7.2. Kami menyediakan sistem pembayaran digital sesuai yang tertera pada aplikasi.
- 7.3. Anda akan menerima pembayaran dari tarif pengiriman 3 (tiga) hari setelah status pesanan selesai dan tidak ada klaim dari pelanggan.
- 7.4. Pembayaran yang diterima akan dikenakan potongan biaya layanan dan biaya administrasi platform sesuai ketentuan Karlo, yang dipotong langsung dari tarif pengiriman. *Besaran potongan dapat dilihat pada sistem atau informasi yang tersedia di akun transporter.*

8. Hak Kekayaan Intelektual

- 8.1. Semua konten dalam Aplikasi (teks, gambar, logo, dan perangkat lunak) adalah milik Kami atau pemberi lisensi.
- 8.2. Dilarang menggunakan, menyalin, atau mendistribusikan konten tersebut tanpa izin tertulis dari pemilik hak cipta.
- 8.3. Pelanggaran hak kekayaan intelektual akan dikenakan sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

9. Pembatasan Tanggung Jawab

- 9.1. Kami hanya berfungsi sebagai penyedia layanan/platform dan tidak bertanggung jawab atas transaksi atau masalah yang terjadi antara Transporter dengan pelanggan.

- 9.2. Kami tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan barang, atau kerusakan kendaraan Transporter.
- 9.3. Kami berupaya memastikan operasi tanpa gangguan, tetapi tidak menjamin kebebasan dari kesalahan teknis.

10. Pembatalan Pesanan

Pembatalan pesanan akan berakibat pembatasan akses terhadap sistem, penurunan rating, atau pemutusan kerja sama.

11. Sanksi dan Penghentian Akses Layanan

- 11.1. Kami berhak memberikan sanksi, mulai dari peringatan hingga penutupan akun, jika Anda melanggar ketentuan ini.
- 11.2. Kami dapat **meninjau ulang keputusan penangguhan akun** atas permintaan Anda dengan mempertimbangkan bukti dan klarifikasi yang diberikan.

12. Perubahan Ketentuan Layanan

- 12.1. Kami berhak mengubah ketentuan layanan ini kapan saja. Perubahan akan diberitahukan melalui aplikasi, SMS, atau email yang terdaftar.
- 12.2. Perubahan akan berlaku setelah 14 (empat belas) hari sejak pemberitahuan. Dengan terus menggunakan aplikasi, Anda menyetujui ketentuan yang telah diperbarui.

13. Hukum yang Berlaku

- 13.1. Ketentuan ini diatur dan ditafsirkan sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia.
- 13.2. Sengketa yang timbul akan diselesaikan melalui mediasi atau *arbitrase* oleh lembaga *arbitrase* yang ditunjuk sebelum masuk ke jalur hukum.

II. KEBIJAKAN PRIVASI K-FLEET

1. Pengumpulan Informasi

Kami mengumpulkan informasi pribadi Anda, seperti:

- 1.1. Identitas pribadi (nama lengkap, nomor telepon, alamat email).
- 1.2. Perusahaan (nama perusahaan, alamat, dan dokumen legal (apabila diperlukan)).
- 1.3. Data Armada (nomor kendaraan, kapasitas muatan, jenis kendaraan, dan dokumen kendaraan).
- 1.4. Data Pengemudi (nama lengkap, nomor telepon, SIM).

- 1.5. Data Perjalanan (lokasi Anda saat ini, rute yang diambil, waktu perjalanan, dan status pengantaran barang).
- 1.6. Pembayaran (informasi rekening bank untuk pembayaran invoice).
- 1.7. Data transaksi keuangan (jika berlaku).

2. Penggunaan Informasi

Informasi yang Kami kumpulkan digunakan untuk:

- 2.1. Memverifikasi identitas Anda.
- 2.2. Menyediakan layanan pengangkutan sesuai permintaan pelanggan.
- 2.3. Meningkatkan pengalaman pengguna dengan menganalisis data penggunaan aplikasi.
- 2.4. Melakukan pemasaran dan promosi layanan Kami.
- 2.5. Berbagi informasi dengan mitra bisnis dan penyedia layanan pihak ketiga (dengan persetujuan Anda).

3. Keamanan Informasi

- 3.1. Kami menggunakan sistem keamanan yang memadai untuk melindungi data pribadi Anda dari akses yang tidak sah, kehilangan, penyalahgunaan, atau perubahan data.
- 3.2. Kami menggunakan teknologi enkripsi, audit keamanan berkala, dan langkah-langkah keamanan lainnya untuk melindungi informasi pribadi Anda.
- 3.2. Namun, Kami tidak dapat menjamin keamanan mutlak terhadap data yang dikirimkan melalui internet.

4. Berbagi Informasi dengan Pihak Ketiga

- 4.1. Data Anda dapat dibagikan dengan Shipper dan pihak ketiga lainnya hanya untuk keperluan layanan pengiriman, pelacakan, administrasi, serta untuk memenuhi kewajiban hukum atau regulasi yang berlaku.
- 4.2. Kami tidak menjual atau menyewakan data pribadi Anda kepada pihak ketiga untuk tujuan komersial.

5. Penggunaan Data Lokasi

Data lokasi Anda akan diakses dan diproses hanya selama Anda menjalankan aplikasi untuk tujuan pelacakan perjalanan dan perencanaan rute.

6. Hak Transporter

Anda memiliki hak untuk:

- 6.1. Mengakses dan memperbarui data pribadi.
- 6.2. Meminta penghapusan data pribadi.
- 6.3. Menolak penggunaan data untuk tujuan pemasaran.

7. Penyimpanan Data

Data Anda disimpan selama Anda terdaftar di aplikasi dan dapat dihapus sesuai permintaan Anda dengan menghubungi ke customersupport@mail.karlo.id.

8. Penggunaan Cookies

8.1. Kami menggunakan cookies untuk meningkatkan pengalaman Anda dalam menggunakan aplikasi.

8.2. Anda dapat menolak cookies, tetapi hal ini mempengaruhi kinerja Aplikasi.

9. Perubahan Kebijakan Privasi

Kami berhak mengubah kebijakan privasi ini kapan saja. Perubahan akan diberitahukan melalui aplikasi, SMS, atau email yang terdaftar.

10. Kontak

Jika Anda memiliki pertanyaan, hubungi kami melalui:

E-mail : customersupport@mail.karlo.id

Nomor Telepon : 0857-1270-9036

Alamat Kantor : **PT Star Karlo Indonesia**
The Boutique Office Park Unit A21-23. Jl. Benyamin Sueb
Blok A6, Kb. Kosong, Kemayoran, Jakarta Pusat.

Website : <https://www.karlo.id>