

# KETENTUAN LAYANAN DAN KEBIJAKAN PRIVASI K-SHIPPER

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-SHIPPER

### 1. **Ketentuan Umum**

- 1.1. Dengan mengunduh, menginstal, dan/atau menggunakan aplikasi K-Shipper ("Aplikasi"), Anda (selanjutnya disebut "Shipper") 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. **Shipper**: Individu atau entitas yang mengirim barang melalui Aplikasi.
- 2.6. **Barang**: mengacu pada segala jenis barang yang dikirimkan, kecuali barang yang dilarang oleh hukum atau kebijakan kami.
- 2.7. **Transporter**: Pihak yang menyediakan jasa pengiriman barang melalui Aplikasi.
- 2.8. **Barang Terlarang**: Barang yang dilarang oleh hukum Indonesia atau kebijakan kami, seperti bahan berbahaya, senjata, narkoba.
- 2.9. **Force Majeure**: merupakan kejadian di luar kendali, seperti bencana alam, pandemi, kerusakan, atau gangguan infrastruktur.

### 3. **Deskripsi Layanan**

- 3.1. Aplikasi K-Shipper dirancang untuk memberikan solusi yang memudahkan pengirim dalam mengelola pengiriman barang dengan fitur seperti:

- 3.1.1. Pemantauan status pengiriman secara *real-time*.
- 3.1.2. Perencanaan pengiriman dengan estimasi biaya berdasarkan jarak, berat, dan dimensi.
- 3.1.3 Optimasi rute dan perhitungan tol otomatis untuk efisiensi.
- 3.2. 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 menanggguhkan 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](mailto:customersupport@mail.karlo.id).
- 4.3. Penangguhan dan Penghapusan Akun:
  - 4.3.1. Kami berhak menanggguhkan 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 ditanggguhkan atau dihentikan.

#### 5. Kewajiban dan Tanggung Jawab Shipper

- 5.1. Memberikan informasi pengiriman dengan benar, akurat, dan lengkap, termasuk detail barang dan alamat tujuan.
- 5.2. Memastikan barang yang dikirim tidak melanggar hukum dan tidak termasuk barang terlarang.
- 5.3. Membayar biaya pengiriman sesuai ketentuan yang tercantum di Aplikasi.
- 5.4. Mematuhi aturan dan kebijakan yang ditetapkan Kami serta Transporter, termasuk ketentuan operasional, prosedur pengiriman, dan kebijakan lain yang berlaku.
- 5.5. **Melaporkan kehilangan** atau **kerusakan barang** dalam waktu 3 (tiga) hari setelah pengiriman selesai.

## **6. Pemesanan Layanan dan Ketentuan Pengiriman**

- 6.1. Pemesanan dilakukan melalui Aplikasi dengan mengisi informasi lengkap mengenai barang dan tujuan.
- 6.2. Sistem akan menampilkan tarif dan estimasi pengiriman.
- 6.3. Setelah pembayaran, pengiriman akan diproses oleh Transporter.
- 6.4. Anda wajib memantau status dan memastikan penerimaan barang.

## **7. Harga, Pembayaran, dan Biaya Tambahan**

- 7.1. Biaya pengiriman ditentukan berdasarkan jarak, berat, dan dimensi barang, jenis muatan, serta layanan yang dipilih oleh Anda.
- 7.2. Pengiriman dengan kategori prioritas dikenakan biaya tambahan 10% dari tarif pengiriman, dengan batas maksimum Rp 500.000, dimana:
  - a. Armada akan tiba di lokasi muat dalam waktu maksimal 3 jam setelah pesanan dikonfirmasi;
  - b. Jika melebihi 3 jam, maka pesanan akan dikategorikan sebagai pengiriman reguler, dan biaya tambahan akan dikembalikan sepenuhnya.
- 7.3. Harga yang tertera pada aplikasi sudah termasuk biaya layanan dan biaya administrasi, namun belum termasuk biaya khusus lainnya (apabila ada).
- 7.4. Selain itu, harga mencakup kewajiban perpajakan PPh 23 sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 7.5. Setiap transaksi akan menampilkan total biaya sebelum Anda melakukan konfirmasi pemesanan.

## **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 bertindak sebagai perantara antara Shipper dan Transporter, serta tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kesalahan, atau kegagalan pengiriman yang disebabkan oleh Transporter.
- 9.2. Kami tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang yang tidak diasuransikan.
- 9.3. Kami berupaya memastikan operasi tanpa gangguan, tetapi tidak menjamin kebebasan dari kesalahan teknis.

## 10. Perubahan dan Pembatalan Pesanan

### 10.1. Perubahan Pesanan:

- 10.1.1. Anda dapat mengubah detail pesanan sebelum pembayaran dilakukan.
- 10.1.2. Setelah pembayaran dilakukan, perubahan pesanan hanya dapat dilakukan dengan persetujuan Transporter dan akan dikenakan biaya tambahan (sesuai kebijakan yang berlaku).

### 10.2. Pembatalan Pesanan:

#### 10.2.1. Pembatalan oleh Shipper:

- 10.2.1.1. **Sebelum pembayaran atau konfirmasi Armada:** Tidak dikenakan biaya pembatalan. Biaya pengiriman akan dikembalikan, namun biaya administrasi tidak dapat di-*refund*.
- 10.2.1.2. **Setelah mendapatkan Armada:** Lebih dari 30 menit setelah dapat armada/no. polisi diberikan, dikenakan biaya pembatalan sebesar Rp 200.000.
- 10.2.1.3. **Setelah Armada ditugaskan namun belum tiba:** Dikenakan biaya pembatalan sebesar 50% maksimal Rp 1.000.000 dari tarif pengiriman atau *flat fee*.
- 10.2.1.4. **Setelah Armada tiba di lokasi penjemputan:** Dikenakan denda biaya pembatalan sebesar 50% maksimal Rp 2.500.000 dari tarif pengiriman atau *flat fee*.

#### 10.2.2. Pembatalan oleh Transporter:

Jika Transporter membatalkan pesanan setelah menerima dan menyetujui pesanan:

- 10.2.2.1. Shipper berhak menerima informasi pembatalan secara transparan.
- 10.2.2.2. Karlo akan memprioritaskan pencarian Transporter pengganti dalam waktu secepat mungkin.
- 10.2.2.3. Jika tidak tersedia pengganti dan pesanan dibatalkan sepenuhnya, maka biaya akan dikembalikan 100% kepada Shipper.

## 11. Sanksi dan Penghentian 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-SHIPPER**

### **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. Informasi pengiriman (detail barang, alamat tujuan).
- 1.4. Data lokasi (jika diperlukan untuk pelacakan pengiriman).
- 1.5. Data transaksi keuangan (jika berlaku).

### **2. Penggunaan Informasi**

Informasi yang Kami kumpulkan digunakan untuk:

- 2.1. Memverifikasi identitas Anda.
- 2.2. Memproses pemesanan dan pengiriman barang.
- 2.3. Menghubungi Anda terkait layanan dan/atau promosi.
- 2.4. Meningkatkan kualitas layanan dan pengembangan aplikasi.
- 2.5. Keperluan administrasi dan kepatuhan hukum.

### **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 Transporter, penyedia asuransi, dan pihak ketiga lainnya hanya untuk keperluan layanan pengiriman dan pemrosesan asuransi dan/atau 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. Hak Shipper**

Anda memiliki hak untuk:

- 5.1. Mengakses dan memperbarui data pribadi.
- 5.2. Meminta penghapusan data pribadi.
- 5.3. Menolak penggunaan data untuk tujuan pemasaran.

#### **6. Penyimpanan Data**

Data Anda disimpan selama Anda terdaftar di aplikasi dan dapat dihapus sesuai permintaan Anda dengan menghubungi ke [customersupport@mail.karlo.id](mailto:customersupport@mail.karlo.id).

#### **7. Penggunaan Cookies**

- 7.1. Kami menggunakan cookies untuk meningkatkan pengalaman Anda dalam menggunakan Aplikasi.
- 7.2. Anda dapat menolak cookies, tetapi hal ini mempengaruhi kinerja Aplikasi.

#### **8. Perubahan Kebijakan Privasi**

Kebijakan ini dapat diperbarui sewaktu-waktu. Perubahan akan diberitahukan melalui Aplikasi, SMS, atau email yang terdaftar. Anda disarankan untuk memeriksa kebijakan ini secara berkala melalui aplikasi atau situs resmi Karlo.

#### **9. Kontak**

Jika Anda memiliki pertanyaan, hubungi kami melalui:

E-mail : [customersupport@mail.karlo.id](mailto: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>