**KONTRAK/PERJANJIAN KERJA SAMA**

**MITRA BISNIS *FRANCHISE* / WARALABA**

Nomor : 00/PERJANJIAN/VI/2025

Pada hari ………….. tanggal ………………….., bulan …, tahun …. ( .. - .. - ..) bertempat di … telah ditandatangani perjanjian antara:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I. | Nama  NIK | :  : | Emilia Ningrum  45425372387231 |
|  | Jabatan | : | Direktur Utama PT. …………………………………….. |
|  | Cabang | : | Pusat |
|  | Alamat | : | Jl. ………………………………………………………… |

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama **PT. ……………………………..,** yang selanjutnya disebut sebagai **FRANCHISOR.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| II. | Nama  NIK | :  : | Afili Yudistira  454253742422423 |
|  | Jabatan | : | Mitra Bisnis Franchise/Waralaba |
|  | Cabang | : | ……………………………………………………………... |
|  | Alamat | : | Jl. ………………………………………………………….. |

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama **Pribadi,** yang selanjutnya disebut sebagai **FRANCHISEE.**

Para pihak menerangkan terlebih dahulu hal – hal sebagai berikut:

1. Bahwa Pihak Pertama adalah PT .. yang bergerak di bidang .. dan membutuhkan mitra Kerjasama untuk memperluas jaringan kerja Pihak Pertama;
2. Bahwa Pihak Kedua bertindak untuk dan atas nama pribadi berminat untuk bekerjasama dengan Pihak Kedua sebagai franchisee;
3. Bahwa oleh karena itu Pihak Pertama dan Pihak Kedua sepakat untuk melakukan Kerjasama tentang …

**Para Pihak** sepakat mengadakan perjanjian kerja sama dengan ketentuan sebagai berikut :

**PASAL 1**

**KETENTUAN UMUM**

1. *Franchisor* adalah pemberi waralaba berupa orang perseorangan/sekelompok dan atau badan usaha yang memberikan hak untuk memanfaatkan dan/atau menggunakan Waralaba yang dimilikinya kepada Franchisee/penerima waralaba.
2. *Franchisee* adalah penerima waralaba berupa orang perseorangan/sekelompok dan atau badan usaha yang diberikan hak oleh Franchisor/pemberi waralaba untuk memanfaatkan dan atau menggunakan Waralaba yang dimiliki Pemberi Waralaba pihak penerima hak waralaba.
3. Waralaba/Franchise adalah hak khusus yang dimiliki oleh orang perseorangan/sekelompok dan atau badan usaha terhadap sistem bisnis dengan kriteria yang telah ditetapkan dalam rangka memasarkan barang dan/atau jasa yang telah terbukti berhasil dan dapat dimanfaatkan dan/atau digunakan oleh pihak lain berdasarkan Perjanjian Waralaba.
4. Pemberi Waralaba Lanjutan adalah Penerima Waralaba yang diberi hak oleh Pemberi Waralaba untuk menunjuk orang perseorangan/sekelompok dan atau badan usaha sebagai Penerima Waralaba Lanjutan.
5. Penerima Waralaba Lanjutan adalah orang perseorangan/sekelompok dan atau badan usaha yang menerima hak dari Pemberi Waralaba Lanjutan untuk memanfaatkan dan/ atau menggunakan Waralaba.
6. Perjanjian Waralaba adalah perjanjian tertulis antara Pemberi Waralaba dengan Penerima Waralaba atau Pemberi Waralaba lanjutan dengan Penerima Waralaba Lanjutan yang berisi tentang pemberian hak untuk menikmati manfaat ekonomi dari suatu Waralaba dengan jangka waktu dan syarat tertentu.
7. Perjanjian Waralaba berbasis *Smart Contract* adalah kerja sama waralaba yang dibuat dan dijalankan otomatis lewat sistem *digital (blockchain*). Semua aturan dan kewajiban ditulis dalam bentuk program, dan akan aktif sendiri jika syaratnya terpenuhi, tanpa perlu campur tangan orang lain."
8. Smart Contract adalah perjanjian otomatis berbasis sistem blockchain.
9. Produk adalah barang/jasa yang ditawarkan sesuai SOP *Franchisor.*
10. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi berdasarkan UU ITE.
11. Data Pribadi adalah setiap data tentang seseorang yang dapat diidentifikasi secara langsung atau tidak langsung melalui sistem elektronik, sesuai UU No. 27 Tahun 2022.
12. Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, dikirimkan, diterima, atau disimpan secara *digital*, dan memiliki kekuatan hukum sesuai Pasal 5 UU ITE.
13. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang digunakan untuk memproses data, termasuk *platform blockchain FranChain*.
14. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi berdasarkan UU ITE.
15. ***Force Majeure*** adalah segala keadaan atau peristiwa di luar kemampuan dan kehendak Para Pihak yang menyebabkan salah satu pihak tidak dapat melaksanakan sebagian atau seluruh kewajibannya sebagaimana diatur dalam perjanjian ini.

**PASAL 2**

**RUANG LINGKUP PERJANJIAN**

1. *Franchisor* memberikan hak eksklusif/non-eksklusif kepada Franchisee untuk menggunakan **nama dagang, logo, merek, dan identitas visual lainnya** milik *Franchisor* dalam rangka menjalankan usaha sebagaimana diatur dalam perjanjian ini.
2. *Franchisor* **menyediakan sistem operasional perusahaan** yang mencakup standar prosedur kerja, manajemen, pemasaran, pengelolaan keuangan, serta panduan pelaksanaan kegiatan usaha sehari-hari.
3. *Franchisor* akan memberikan dokumen SOP yang wajib diterapkan oleh *Franchisee* untuk memastikan konsistensi kualitas layanan, produk, dan operasional sesuai dengan standar *Franchisor*.
4. *Franchisor* berkewajiban memberikan dukungan teknis kepada *Franchisee*, namun tidak terbatas pada pelatihan awal, konsultasi operasional, *supervise* (pengawasan, pembinaan, dan pengarahan) berkala, serta bantuan dalam menyelesaikan kendala teknis yang mungkin timbul selama masa perjanjian.
5. *Franchisor* berhak melakukan pemantauan dan evaluasi berkala terhadap kegiatan usaha Pihak Kedua/*Franchisee* untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan operasional dengan sistem dan standar yang telah ditetapkan.

**PASAL 3**

**JANGKA WAKTU**

Perjanjian ini berlaku selama jangka waktu **5 (lima) tahun** terhitung sejak tanggal ditandatanganinya perjanjian ini, yaitu mulai tanggal **………………………………..** sampai dengan tanggal **……………………………… ,** kecuali diakhiri secara otomatis lebih awal sebagaimana diatur dalam ketentuan perjanjian ini.

**PASAL 4**

**HAK DAN KEWAJIBAN**

1. Kewajiban Para Pihak:
2. Kewajiban Franchisor:
3. Pihak Pertama/*Franchisor* wajib memastikan penyampaian informasi usaha secara transparan dan jujur termasuk tapi tidak terbatas pada risiko, modal usaha, serta proyeksi laba rugi.
4. Pihak Pertama/*Franchisor* menjamin keaslian produk, merek, dan standar operasional prosedur (SOP).
5. Pihak Pertama/*Franchisor* memberikan supervision (pelatihan awal, bimbingan dan pendampingan) secara berkala terhadap operasional bisnis franchisee.
6. Pihak Pertama/*Franchisor* menyediakan media komunikasi dan pelaporan *digital* bagi Pihak Kedua/Franchisee.
7. Pihak Pertama/*Franchisor* melakukan audit layanan dan inspeksi (Pengecekan) berkala setiap 6 bulan.
8. Para Pihak menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa/ permasalahan *digital* berbasis *Smart Contract*.
9. Menyediakan SOP layanan dan standar kualitas produk yang menjamin keamanan dan kenyamanan konsumen.
10. Melakukan pembinaan, pelatihan, dan pengawasan berkelanjutan terhadap seluruh outlet franchisee.
11. Menyusun kontrak yang mencantumkan hak-hak konsumen secara eksplisit dan memuat mekanisme kompensasi otomatis.
12. Bertanggung jawab secara administratif jika ditemukan pelanggaran sistemik dan pembiaran oleh franchisee.
13. Menyediakan sistem aduan digital yang dapat dilacak oleh konsumen dan franchisor.
14. Menjamin integritas dan keamanan data pribadi konsumen yang diproses melalui platform.
15. Kewajiban *Franchisee*:
16. *Franchisee* wajib mengelola data pelanggan dengan aman dan tidak menyalahgunakannya, sesuai prinsip perlindungan data pribadi.
17. *Franchisee* wajib menjaga kerahasiaan data pelanggan dan tidak menyebarkannya tanpa persetujuan eksplisit, sesuai dengan prinsip *lawful purpose* dan *consent* dalam UU PDP.
18. *Franchisor* wajib memberikan akses terbatas dan terkontrol terhadap sistem data, serta menjaga prinsip *privacy by design* dan *security by default*.
19. *Franchisee* wajib mengelola data pelanggan dengan aman dan tidak menyalahgunakannya, sesuai prinsip perlindungan data pribadi.
20. Menyampaikan informasi produk dan jasa secara benar, tidak menyesatkan, dan transparan.
21. Menyediakan layanan pengaduan di outlet atau sistem digital dan menyelesaikan aduan dalam jangka waktu maksimal 3x24 jam.
22. Memberikan kompensasi atau pengembalian dana jika terjadi cacat layanan/produk yang merugikan konsumen
23. Tidak melakukan diskriminasi harga, manipulasi struk, atau tindakan curang lainnya.
24. Melindungi data pribadi konsumen dari penyalahgunaan, kebocoran, atau transaksi ilegal.
25. Melakukan pencatatan transaksi secara lengkap untuk mendukung proses investigasi jika terjadi pelanggaran.
26. Hak Para Pihak
27. Hak Franchisor
28. hak untuk menerima imbalan dari Penerima Waralaba atau Penerima Waralaba Lanjutan;
29. Menerima **biaya awal waralaba** (initial franchise fee).
30. Menerima **royalti periodik** (bulanan/kuartalan) berdasarkan kesepakatan.
31. Menuntut franchisee agar **mematuhi SOP** yang telah ditentukan.
32. Melakukan **audit, inspeksi, dan evaluasi** terhadap operasional waralaba.
33. Menjamin dan mempertahankan **hak eksklusif atas merek dagang, logo, sistem operasi**, dan prosedur bisnis.
34. Menolak penggunaan tidak sah atau di luar perjanjian.
35. Memberikan atau menolak perluasan wilayah operasional franchisee.
36. Menentukan batas wilayah eksklusif dan/atau non-eksklusif.
37. Memberikan **peringatan**, **sanksi administratif**, hingga **pemutusan kontrak** apabila franchisee melanggar ketentuan (misalnya: manipulasi produk, pelanggaran terhadap konsumen, penggunaan bahan ilegal).
38. Mengakses data transaksi digital franchisee, termasuk untuk kepentingan pembinaan, pengawasan, dan pelaporan ke instansi;
39. Memantau dan mengevaluasi kepatuhan franchisee terhadap standar layanan dan etika bisnis;
40. Menerima laporan berkala terkait pengaduan konsumen dan tindakan korektif.;
41. Mengambil alih sementara operasional atau pemutusan kontrak jika franchisee melanggar hak-hak konsumen secara berulang;
42. Menerapkan sistem sanksi terhadap franchisee atas pelanggaran yang berdampak pada konsumen.
43. Hak Franchisee
44. hak untuk menggunakan kekayaan intelektual yang dimiliki Pemberi Waralaba;
45. Menggunakan **merek dagang, logo, resep, desain outlet**, dan sistem operasional waralaba selama masa perjanjian.
46. Menerima dukungan branding dan materi promosi dari franchisor.
47. Menerima **pelatihan awal (initial training)** dan pendampingan berkala sesuai standar franchise.
48. Menerima **manual operasional, SOP, dan update teknis** terkait produk/layanan.
49. Dijamin legalitas usaha dan perlindungan dari franchisor terhadap klaim merek atau lisensi yang belum sah.
50. Berhak menerima kontrak transparan dan tidak mengandung klausul merugikan (UU Perlindungan Konsumen & PP 35/2024).
51. Menerima materi pemasaran digital, promosi nasional, atau kampanye merek yang dilakukan secara terpusat.
52. Mengakses sistem waralaba berbasis digital (termasuk smart contract) untuk transaksi, pelaporan, dan kompensasi otomatis jika terjadi konflik teknis.
53. Berhak memberikan saran terhadap sistem atau SOP operasional.
54. Dapat menyampaikan keberatan secara resmi terhadap kebijakan yang dianggap memberatkan secara proporsional;
55. Mendapatkan pedoman dan pelatihan tentang prosedur perlindungan konsumen dari franchisor;
56. Menggunakan sistem digital atau smart contract yang terhubung dengan layanan pengaduan konsumen;
57. Mendapat dukungan hukum dan teknis dari franchisor dalam menangani klaim konsumen yang kompleks atau bersifat sistemik;
58. Mengajukan keberatan terhadap aduan yang dianggap tidak berdasar melalui proses klarifikasi resmi.

**PASAL 5**

**BIAYA DAN PEMBAYARAN**

1. *Franchisee* wajib membayar royalti kepada Pihak *Pertama/Franchisor* sebesar **…….. %** dari  **pendapatan kotor / omzet / laba bersih** yang diperoleh dari hasil operasional usaha selama masa perjanjian ini.
2. *Franchisee* wajib menyerahkan laporan keuangan atau laporan pendapatan yang mencerminkan perhitungan *royalti* kepada Pihak Pertama*/Franchisor* bersamaan dengan pembayaran royalti.
3. Seluruh pembayaran, baik *Franchise Fee* maupun *Royalti*, wajib dilakukan melalui sistem *digital* terverifikasi dan direkam dalam *ledger blockchain*.
4. Bukti pembayaran ini memiliki kekuatan hukum yang sama dengan dokumen fisik.
5. Apabila salah satu pihak terlambat dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan jadwal yang telah disepakati dalam perjanjian ini, maka pihak yang terlambat tersebut wajib membayar denda keterlambatan kepada pihak lainnya.
6. Pembayaran denda keterlambatan tidak menghilangkan kewajiban pihak yang terlambat untuk segera menyelesaikan kewajibannya sesuai dengan perjanjian ini.
7. Ketentuan mengenai denda keterlambatan ini berlaku sebagai bagian dari klausul pelanggaran, dan tidak mengurangi hak pihak lainnya untuk menuntut ganti rugi atau mengambil tindakan hukum lain yang sah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8. Dalam hal keterlambatan, pihak yang dirugikan berhak mengakhiri perjanjian ini secara sepihak setelah memberikan pemberitahuan tertulis dan/atau pembatalan otomatis dengan system *blockchain* kepada pihak yang melakukan keterlambatan.

**PASAL 6**

**STANDAR LAYANAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

1. *Franchisee* berkewajiban untuk menerapkan standar layanan kepada konsumen, yaitu sebagai berikut :
2. Kualitas produk dan/atau jasa yang konsisten.
3. Kecepatan dan ketepatan pelayanan.
4. Sikap profesional dan sopan dari seluruh staf operasional.
5. Penanganan keluhan pelanggan secara cepat, adil, dan transparan.
6. *Franchisor* berhak melakukan evaluasi dan pengawasan secara berkala terhadap pelaksanaan standar layanan oleh Franchisee guna menjaga mutu pelayanan kepada konsumen.
7. *Franchisee* wajib memenuhi standar perlindungan konsumen sebagai berikut :
8. Memberikan informasi produk dan harga yang jujur dan tidak menyesatkan.
9. Menyediakan kanal pengaduan konsumen secara *digital* yang terekam dalam sistem *blockchain* dan memastikan seluruh riwayat interaksi transparan.
10. Menjamin keamanan dan kenyamanan produk sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
11. Memberikan kompensasi secara otomatis apabila terjadi pelanggaran yang terbukti dan dikonfirmasi melalui sistem verifikasi transaksi.
12. Memastikan semua produk dan jasa memenuhi standar kualitas dan keamanan.
13. Menangani keluhan konsumen dalam waktu maksimum 3x24 jam sejak diterima.
14. Memberikan pengembalian dana atau produk pengganti jika layanan tidak sesuai.
15. Menyediakan kanal pengaduan *digital* yang terhubung dengan sistem *FranChain*.
16. Semua keluhan akan otomatis terekam dalam *blockchain* sebagai bukti dan diproses melalui *smart contract.*
17. Klausul spesifik atau resiko yang akan terjadi berdasarkan permasalahan atau kasus, yaitu sebagai berikut :
18. Jika terjadi insiden konsumen keracunan makanan akibat bahan tidak sesuai SOP, maka Pihak Kedua/*Franchise Fee* wajib membayar kompensasi minimum Rp. 5.000.000 ( lima juta rupiah ) dan mengganti biaya perawatan berdasarkan bukti medis.
19. Jika ditemukan manipulasi harga/struk oleh Pihak Kedua/*Franchise*, maka sistem akan otomatis memblokir akses operasional hingga investigasi selesai.
20. Bila lebih dari 3 keluhan serupa terjadi dalam 1 bulan tanpa tindak lanjut, maka kontrak akan otomatis memasuki status evaluasi dan audit khusus.
21. Konsumen berhak meminta akses riwayat layanan apabila terjadi kerugian finansial atau emosional akibat layanan.
22. Apabila terdapat kegagalan Pihak Kedua/*Franchise* dalam memenuhi standar layanan dan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal ini dapat dianggap sebagai pelanggaran perjanjian dan dapat dikenakan sanksi administratif hingga pemutusan hubungan kemitraan, sesuai ketentuan yang berlaku dalam perjanjian ini.

**PASAL 7**

**PELANGGARAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA**

1. Pelanggaran yang dilakukan oleh Pihak Kedua/*Franchise* dapat dianggap melakukan pelanggaran serius terhadap perjanjian ini apabila :
   1. Mengubah resep, formula, produk, atau metode penyajian yang telah ditetapkan tanpa persetujuan dari Pihak Pertama/*Franchisor.*
   2. Menggunakan bahan baku, kemasan, atau peralatan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), termasuk penggunaan bahan yang tidak terdaftar, ilegal, atau membahayakan konsumen.
   3. Melakukan tindakan yang melanggar hak-hak konsumen, tidak terbatas hanya pada memberikan informasi yang menyesatkan, menolak pengaduan tanpa penanganan, atau membahayakan keselamatan, kenyamanan konsumen dan permasalahan-permasalahan lain yang timbul merugikan konsumen.
2. Tindakan yang dilakukan oleh Pihak Kedua/*Franchise*, apabila terjadi salah satu atau lebih dari pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), maka Pihak Pertama/*Franchisor* berhak untuk:
   1. Memberikan peringatan melalui sistem sebanyak maksimal 2 (dua) kali dalam kurun waktu 30 (tiga puluh) hari.
   2. Melakukan inspeksi mendadak untuk memastikan pelaksanaan standar operasional.
   3. Menangguhkan sementara hak penggunaan merek dan operasional jika pelanggaran menimbulkan risiko serius bagi konsumen atau reputasi merek.
   4. Memutuskan perjanjian secara sepihak apabila Pihak Kedua/*Franchise* tidak melakukan perbaikan dalam jangka waktu yang ditentukan, atau jika pelanggaran dinilai berat dan tidak dapat ditoleransi.
3. Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh para pihak apabila terjadi perselisihan atau sengketa yang timbul akibat pelaksanaan perjanjian ini akan diselesaikan terlebih dahulu melalui musyawarah untuk mufakat.
4. Apabila tidak tercapai kesepakatan dalam waktu 30 hari, maka para pihak sepakat untuk menyelesaikannya melalui:
   1. **Mediasi**, penyelesaian dilakukan melalui mediasi *digital* atau penyelesaian kontraktual otomatis.
   2. Maka sistem akan menjalankan protokol mediasi *digital* sebagaimana diatur dalam *smart contract*.
   3. Keputusan dapat dibuat berdasarkan pemungutan suara oleh arbiter *digital* terdaftar dan hasilnya bersifat final dan mengikat.
   4. Semua transaksi dan proses mediasi memiliki kekuatan pembuktian hukum sesuai Pasal 6 dan 15 UU ITE.
   5. *Smart Contract* akan otomatis memblokir pembayaran dan mengaktifkan mekanisme *arbitrase digital*.
   6. **Pengaduan laporan,** di bawah naungan **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)** atau lembaga lain yang disepakati oleh kedua belah pihak.

**PASAL 8**

**KEADAAN MEMAKSA (FORCE MAJEURE)**

1. Kedua belah pihak dibebaskan dari kewajiban apabila terjadi bencana alam, perang, Kebakaran besar, wabah penyakit atau pandemi dan perubahan kebijakan pemerintah yang menyebabkan usaha tidak dapat dijalankan dan menghambat pelaksanaan kewajiban.
2. Apabila keadaan *Force Majeure* berlangsung dalam waktu yang tidak dapat ditentukan dan mengakibatkan tidak dapat dilaksanakannya perjanjian ini, maka Para Pihak sepakat untuk melakukan evaluasi dan menentukan langkah selanjutnya, termasuk kemungkinan pengakhiran perjanjian secara musyawarah.
3. Keadaan *Force Majeure* tidak dapat digunakan sebagai alasan pembenaran atas kelalaian atau kesengajaan dari salah satu pihak.

**PASAL 9**

**PENUTUP**

1. Kontrak ini tunduk pada hukum Republik Indonesia dan mengacu pada PP No. 35 Tahun 2024 tentang Perjanjian Waralaba.
2. Penandatanganan kontrak dilakukan secara *digital* dan dicatat di *blockchain platform FranChain*.
3. Jika dikemudian hari dibutuhkan penambahan atau perubahan terhadap isi perjanjian, maka akan dituangkan dalam ***addendum*** di *blockchain platform FranChain*yang disepakati bersama dan menjadi bagian tidak terpisahkan dari perjanjian ini.
4. Dengan ini, Para Pihak menyatakan telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh isi perjanjian ini untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Demikian Kontrak/Perjanjian Kerja Sama atas Mitra Bisnis *Franchise*/ Waralaba perjanjian ini dibuat dan disepakati oleh Para Pihak dengan itikad baik dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Perjanjian ini mulai berlaku sejak tanggal ditandatangani dan mengikat secara hukum bagi kedua belah pihak.

|  |  |
| --- | --- |
| Kami yang membuat Kontrak/Perjanjian, | |
| **PIHAK I,** | **PIHAK II** |
| (Sebagai apa) | (Sebagai apa) |
| ttd | ttd |
| **(NAMA LENGKAP)** | **(NAMA LENGKAP)** |
|  |  |
| **SAKSI : (NAMA LENGKAP)** | ttd |
|  |
|  |