

Syarat dan Ketentuan Layanan Gemitra Jogja

Dokumen Syarat dan Ketentuan ini ("Ketentuan") merupakan perjanjian yang mengikat secara hukum antara Anda ("Pengguna") dengan Gemitra Jogja ("Kami"). Dengan mengakses platform, menggunakan informasi, dan/atau melakukan pemesanan Layanan yang disediakan oleh Gemitra Jogja, Pengguna menyatakan telah membaca, memahami, menyetujui, dan terikat pada seluruh isi Ketentuan ini. Apabila Pengguna tidak menyetujui salah satu, sebagian, atau seluruh isi Ketentuan ini, maka Pengguna tidak diperkenankan untuk menggunakan Layanan kami.

Definisi dan Interpretasi

Untuk memastikan pemahaman yang seragam dan menghindari ambiguitas dalam penafsiran Ketentuan ini, istilah-istilah berikut memiliki pengertian sebagai berikut:

1. **Gemitra Jogja** merujuk pada merek usaha dan platform digital yang berfokus pada jasa perjalanan wisata *hidden gems* di Daerah Istimewa Yogyakarta. Secara hukum, platform ini dioperasikan berdasarkan Nomor Induk Berusaha (NIB) **2407250123172**. Penegasan ini penting untuk menetapkan bahwa setiap transaksi dan perjanjian hukum yang terjadi melalui platform Gemitra Jogja adalah dengan entitas perorangan yang sah tersebut, yang memisahkan identitas merek dari entitas hukum yang bertanggung jawab. Layanan adalah keseluruhan jasa yang ditawarkan oleh Gemitra Jogja, mencakup penyediaan informasi, kurasi destinasi, perencanaan perjalanan, serta fasilitasi pemesanan paket perjalanan wisata ke destinasi *hidden gems* di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Platform digital.
2. Platform adalah situs web resmi Gemitra Jogja yang dapat diakses di alamat <https://gemitra.vercel.app/>, serta seluruh akun media sosial resmi yang terafiliasi, termasuk akun Instagram *@gemitra_jogja*, yang digunakan sebagai sarana pemasaran, penyediaan informasi, dan komunikasi pemesanan Layanan.
3. Pengguna adalah setiap individu, kelompok, atau entitas yang mengakses Platform, menggunakan informasi yang tersedia, dan/atau melakukan pemesanan Layanan yang ditawarkan oleh Gemitra Jogja.
4. Paket Wisata adalah serangkaian layanan perjalanan yang telah disusun dan ditawarkan dalam satu kesatuan harga, yang mencakup komponen-komponen seperti transportasi, tiket masuk, dan fasilitas lainnya sebagaimana dirinci dalam deskripsi Paket Wisata.

5. Mitra Pihak Ketiga adalah badan usaha atau perorangan independen yang menjalin kerja sama dengan Gemitra Jogja untuk menyediakan komponen-komponen Layanan. Ini termasuk, namun tidak terbatas pada, penyedia jasa transportasi, pemandu wisata lokal, pengelola destinasi, dan penyedia jasa lainnya. Definisi ini menjadi dasar fundamental untuk klausul batasan tanggung jawab, yang secara proaktif mengelola ekspektasi Pengguna bahwa Gemitra Jogja adalah integrator layanan, bukan penyedia tunggal atas semua fasilitas.
6. Destinasi Hidden Gems merujuk pada lokasi-lokasi wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta yang menjadi fokus utama Layanan Gemitra Jogja, yang didefinisikan sebagai tempat yang "jarang dikunjungi atau belum banyak diketahui oleh wisatawan".
7. Harga Paket adalah biaya total yang harus dibayarkan oleh Pengguna untuk satu Paket Wisata yang dipilih, sebagaimana tercantum secara resmi di Platform pada saat konfirmasi pemesanan.

Ruang Lingkup Layanan

Gemitra Jogja memposisikan diri sebagai "perusahaan digital yang menjembatani jasa pariwisata". Ruang lingkup layanan kami secara fundamental adalah sebagai platform agregator dan penyelenggara tur yang mengintegrasikan berbagai layanan dari Mitra Pihak Ketiga untuk menciptakan pengalaman wisata yang unik dan terkurasi. Penting untuk dipahami bahwa Gemitra Jogja tidak memiliki atau mengoperasikan secara langsung armada transportasi, akomodasi, restoran, atau destinasi wisata.

Posisi ini secara efektif mengelola risiko dan tanggung jawab. Dengan bertindak sebagai "jembatan" atau agen, tanggung jawab utama atas kualitas, keamanan, dan kelayakan operasional dari setiap komponen layanan (misalnya, kondisi kendaraan, kompetensi pengemudi, keamanan di lokasi wisata) berada pada Mitra Pihak Ketiga yang bersangkutan.

Layanan utama yang disediakan oleh Gemitra Jogja mencakup:

- Kurasi dan Promosi: Melakukan riset, seleksi, dan promosi destinasi "Hidden Gems" di Daerah Istimewa Yogyakarta melalui konten digital yang informatif dan menarik di Platform.
- Penyediaan Paket Wisata: Merancang dan menawarkan paket perjalanan yang terstruktur (Paket Basic, Lite, dan Premium) yang menggabungkan layanan transportasi dan fasilitas lain dari Mitra Pihak Ketiga.

- **Fasilitasi Pemesanan:** Menyediakan sistem pemesanan dan pembayaran yang terpusat dan mudah diakses melalui situs web resmi <https://gemitra.vercel.app/>.

Informasi yang disajikan di Platform, seperti deskripsi destinasi, foto, dan detail lainnya, disusun berdasarkan riset lapangan dan data yang kami kumpulkan dengan upaya terbaik untuk memastikan akurasi. Namun, mengingat karakteristik destinasi "Hidden Gems" yang mungkin memiliki infrastruktur yang kurang berkembang atau aksesibilitas yang dinamis, Pengguna memahami bahwa kondisi aktual di lapangan dapat berubah sewaktu-waktu. Klausul ini memberikan landasan hukum bagi Gemitra Jogja untuk melakukan penyesuaian itinerary apabila diperlukan demi keselamatan dan kelancaran perjalanan.

Paket Wisata dan Inklusi Layanan

Gemitra Jogja menawarkan tiga pilihan Paket Wisata utama yang dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan preferensi Pengguna. Untuk memastikan transparansi penuh dan menghindari kesalahpahaman, rincian inklusi dan eksklusi untuk setiap paket dijabarkan sebagai berikut :

Rincian Paket

setiap paket wisata Gemitra Jogja secara standar telah mencakup fasilitas-fasilitas berikut, terlepas dari jenis paket yang dipilih:

- **Kendaraan Pribadi:** Penggunaan satu unit kendaraan privat ber-AC yang jenisnya disesuaikan dengan paket yang dipilih.
- **Jasa Pengemudi Profesional:** Layanan pengemudi berpengalaman yang memiliki pengetahuan mengenai rute dan destinasi wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).
- **Biaya Bahan Bakar:** Seluruh biaya bahan bakar (bensin/solar) untuk perjalanan sesuai dengan rencana perjalanan yang disepakati dalam wilayah layanan DIY.
- **Biaya Parkir dan Tol:** Seluruh biaya parkir dan tol yang timbul selama pelaksanaan rencana perjalanan yang telah disepakati.

Ketentuan Tambahan

- **Durasi standar** untuk setiap Paket Wisata adalah 12 (dua belas) jam per hari. Penggunaan layanan melebihi durasi standar akan dikenakan biaya tambahan (*overtime*) sesuai dengan tarif yang berlaku.

- Pemilihan 3 (tiga) destinasi oleh Pengguna harus mempertimbangkan rute perjalanan yang logis dan dapat diselesaikan dalam durasi waktu standar. Gemitra Jogja berhak memberikan rekomendasi atau menolak kombinasi destinasi yang dianggap tidak realistis dari segi waktu dan jarak tempuh.

Prosedur Pemesanan dan Pembayaran

Untuk memastikan proses reservasi yang lancar dan mengikat secara hukum, Pengguna wajib mengikuti prosedur pemesanan dan pembayaran sebagai berikut:

1. Proses Pemesanan: Semua pemesanan Layanan harus dilakukan melalui kanal resmi yang disediakan oleh Gemitra Jogja, yaitu melalui situs web <https://gemitra.vercel.app/> atau melalui komunikasi langsung yang diarahkan dari Platform resmi kami.
2. Data Pengguna: Pengguna wajib mengisi dan memberikan data yang akurat, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan selama proses pemesanan, termasuk nama lengkap, nomor telepon yang aktif, alamat email, dan jumlah peserta. Kesalahan dalam pemberian data yang mengakibatkan kegagalan layanan bukan menjadi tanggung jawab Gemitra Jogja.
3. Konfirmasi Pemesanan: Pemesanan dianggap sah, mengikat, dan terkonfirmasi hanya setelah Gemitra Jogja menerima pembayaran penuh (atau uang muka sesuai kebijakan yang berlaku pada saat pemesanan) dan telah menerbitkan bukti konfirmasi resmi (berupa *e-voucher* atau email konfirmasi) kepada Pengguna.
4. Harga: Harga yang tertera di Platform dapat berubah sewaktu-waktu mengikuti dinamika harga dari Mitra Pihak Ketiga atau faktor lainnya. Namun, harga yang mengikat Pengguna adalah harga yang tercantum pada saat pembayaran telah berhasil dilakukan dan dikonfirmasi oleh Gemitra Jogja.
5. Metode Pembayaran: Metode pembayaran yang diterima akan diinformasikan secara jelas pada tahap akhir proses pemesanan. Segala biaya tambahan yang mungkin timbul akibat proses transaksi (misalnya, biaya administrasi bank) sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pengguna.

Hak dan Kewajiban Pengguna

Untuk menjamin kelancaran, keamanan, dan pengalaman yang positif bagi semua pihak, Pengguna memiliki hak dan kewajiban sebagai berikut:

Kewajiban Pengguna

1. Memberikan informasi identitas diri dan detail pemesanan yang benar, akurat, dan lengkap.
2. Melakukan pembayaran sesuai dengan jumlah total dan batas waktu yang telah ditentukan oleh Gemitra Jogja.
3. Menaati jadwal perjalanan (itinerary) dan waktu yang telah disepakati. Keterlambatan yang disebabkan oleh Pengguna yang berakibat pada pengurangan durasi tur atau hilangnya kesempatan mengunjungi salah satu destinasi bukan merupakan tanggung jawab Gemitra Jogja dan tidak ada kompensasi yang akan diberikan.
4. Menjaga etika, kesopanan, dan menghormati adat istiadat serta budaya lokal di setiap destinasi yang dikunjungi.
5. Bertanggung jawab penuh atas barang bawaan pribadi. Gemitra Jogja beserta Mitra Pihak Ketiga tidak bertanggung jawab atas kehilangan, pencurian, atau kerusakan barang pribadi Pengguna selama perjalanan.
6. Menjaga kebersihan dan keutuhan fasilitas yang disediakan, terutama kendaraan. Pengguna bertanggung jawab secara finansial atas segala kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian atau tindakan yang disengaja terhadap fasilitas tersebut.

Hak Pengguna

1. Menerima Layanan sesuai dengan deskripsi Paket Wisata yang telah dipilih dan dikonfirmasi.
2. Mendapatkan informasi yang jelas dan relevan mengenai detail perjalanan dari Gemitra Jogja.
3. Mendapatkan perlakuan yang profesional dan sopan dari tim Gemitra Jogja dan Mitra Pihak Ketiga.

Hak dan Kewajiban Gemitra Jogja

Sebagai penyedia Layanan, Gemitra Jogja memiliki hak dan kewajiban sebagai berikut:

Kewajiban Gemitra Jogja

1. Menyediakan dan menyelenggarakan Layanan sesuai dengan spesifikasi Paket Wisata yang telah dibayar dan dikonfirmasi oleh Pengguna.

2. Memberikan informasi yang akurat dan relevan kepada Pengguna terkait itinerary, titik penjemputan, dan detail lain yang diperlukan untuk kelancaran perjalanan.
3. Melakukan seleksi dan berkoordinasi dengan Mitra Pihak Ketiga yang diyakini memiliki standar layanan yang layak dan profesional untuk menjalankan komponen-komponen dalam Paket Wisata.
4. Menginformasikan kepada Pengguna sesegera mungkin jika terjadi perubahan signifikan pada rencana perjalanan.

Hak Gemitra Jogja

1. Membatalkan pemesanan secara sepihak apabila Pengguna gagal melakukan pembayaran sesuai dengan jumlah dan batas waktu yang telah ditentukan.
2. Melakukan perubahan pada itinerary, termasuk rute, urutan destinasi, atau mengganti destinasi dengan alternatif yang bernilai setara, apabila terjadi kondisi di luar kendali yang wajar (*force majeure* atau alasan operasional mendesak) demi menjamin keselamatan dan kenyamanan Pengguna.
3. Menolak untuk memberikan layanan atau menghentikan tur di tengah jalan tanpa kewajiban pengembalian dana, apabila Pengguna menunjukkan perilaku yang melanggar hukum, tidak sopan, membahayakan keselamatan diri sendiri atau orang lain, atau berada di bawah pengaruh alkohol atau obat-obatan terlarang.

Kebijakan Perubahan, Pembatalan, dan Pengembalian Dana

Kebijakan ini dirancang untuk memberikan kejelasan dan keadilan bagi Pengguna sekaligus melindungi keberlangsungan operasional Gemitra Jogja, mengingat adanya komitmen finansial kepada Mitra Pihak Ketiga.

Perubahan Jadwal oleh Pengguna (Reschedule)

- Pengguna dapat mengajukan perubahan jadwal perjalanan maksimal 1 (satu) kali.
- Permohonan perubahan harus diajukan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender sebelum tanggal keberangkatan yang telah dikonfirmasi.
- Persetujuan perubahan jadwal bergantung pada ketersediaan armada dari Mitra Pihak Ketiga dan slot layanan Gemitra Jogja pada tanggal yang baru.

Pembatalan oleh Pengguna

Kebijakan pengembalian dana (*refund*) untuk pembatalan yang diajukan oleh Pengguna diatur secara berjenjang sebagai berikut:

- Pembatalan lebih dari 30 hari sebelum tanggal keberangkatan: Pengembalian dana sebesar 100% dari total biaya yang telah dibayarkan.
- Pembatalan antara 15 hingga 29 hari sebelum tanggal keberangkatan: Pengembalian dana sebesar 50% dari total biaya yang telah dibayarkan.
- Pembatalan kurang dari 14 hari sebelum tanggal keberangkatan: Tidak ada pengembalian dana (pembayaran dianggap hangus).
- Ketidakhadiran pada hari keberangkatan (*No-Show*) dianggap sebagai pembatalan sepihak oleh Pengguna dan tidak ada pengembalian dana yang akan diberikan.

Struktur berjenjang ini diterapkan karena Gemitra Jogja memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran di muka atau menjamin pemesanan kepada Mitra Pihak Ketiga. Pembatalan dalam waktu singkat akan mengakibatkan kerugian finansial langsung bagi Gemitra Jogja, karena slot yang telah dipesan sulit untuk diisi kembali.

Pembatalan oleh Gemitra Jogja

- Dalam hal Gemitra Jogja terpaksa melakukan pembatalan tur karena alasan operasional internal (bukan karena keadaan kahar), Gemitra Jogja akan menawarkan dua opsi kepada Pengguna: (1) penjadwalan ulang ke tanggal lain tanpa biaya tambahan, atau (2) pengembalian dana penuh (100%) dari total biaya yang telah dibayarkan.

Pernyataan Batasan Tanggung Jawab (Disclaimer of Liability)

Pengguna dengan ini memahami dan menyetujui bahwa Gemitra Jogja beroperasi sebagai agen atau perantara yang menghubungkan Pengguna dengan layanan yang disediakan oleh Mitra Pihak Ketiga. Oleh karena itu, batasan tanggung jawab Gemitra Jogja adalah sebagai berikut:

1. Peran sebagai Agen: Gemitra Jogja tidak bertanggung jawab atas segala bentuk kerugian, cedera, kecelakaan, kematian, kerusakan properti, keterlambatan, atau ketidaknyamanan yang timbul secara langsung maupun tidak langsung dari tindakan, kelalaian, atau kegagalan yang dilakukan oleh Mitra Pihak Ketiga dan karyawannya, termasuk namun tidak terbatas pada kecelakaan lalu lintas yang melibatkan kendaraan mitra, kualitas layanan pemandu lokal, atau kebijakan operasional di destinasi wisata.

2. Risiko Inheren Destinasi: Pengguna mengakui bahwa perjalanan ke destinasi "Hidden Gems" mungkin memiliki risiko yang melekat, seperti kondisi medan yang sulit, fasilitas umum yang terbatas, atau standar keamanan yang berbeda dari objek wisata utama. Gemitra Jogja tidak bertanggung jawab atas insiden yang terjadi sebagai akibat dari kondisi alam atau infrastruktur di lokasi-lokasi tersebut.
3. Tanggung Jawab Pribadi: Gemitra Jogja tidak bertanggung jawab atas masalah pribadi yang dialami Pengguna selama perjalanan, seperti penyakit, alergi makanan, kehilangan atau kerusakan barang pribadi, dan perselisihan antar-Pengguna.
4. Asuransi Perjalanan: Gemitra Jogja tidak menyediakan asuransi perjalanan dalam Paket Wisata yang ditawarkan. Pengguna sangat disarankan untuk memiliki dan membeli polis asuransi perjalanan pribadi yang memadai untuk melindungi diri dari berbagai risiko perjalanan.

Tanggung jawab hukum Gemitra Jogja secara spesifik terbatas pada kegagalan dalam melakukan pemesanan layanan kepada Mitra Pihak Ketiga sesuai dengan Paket Wisata yang telah dikonfirmasi atau memberikan informasi yang salah secara material yang menyebabkan kerugian langsung bagi Pengguna.

Keadaan Kahar (Force Majeure)

Gemitra Jogja dan Pengguna dibebaskan dari tanggung jawab atas kegagalan atau keterlambatan dalam pelaksanaan kewajiban berdasarkan Ketentuan ini, apabila kegagalan atau keterlambatan tersebut disebabkan oleh Keadaan Kahar.

Keadaan Kahar didefinisikan sebagai setiap peristiwa yang terjadi di luar kendali wajar para pihak, yang tidak dapat diperkirakan atau dihindari, termasuk namun tidak terbatas pada: bencana alam (gempa bumi, letusan gunung berapi, tsunami, banjir, badai), wabah penyakit (pandemi/epidemi), perang, invasi, terorisme, kerusakan sipil, pemberlakuan peraturan pemerintah atau larangan perjalanan, serta gangguan besar pada sistem transportasi publik.

Dalam hal terjadi Keadaan Kahar yang berdampak pada pelaksanaan tur, Gemitra Jogja akan berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan solusi alternatif, seperti penjadwalan ulang perjalanan. Namun, Gemitra Jogja tidak memiliki kewajiban untuk memberikan pengembalian dana dalam bentuk tunai.

Kekayaan Intelektual

Seluruh konten yang terdapat dan ditampilkan di Platform, termasuk namun tidak terbatas pada nama merek "Gemitra Jogja", logo, desain visual, teks, foto, video, data destinasi, dan fitur-fitur unik seperti "Gemitra Maps", adalah milik eksklusif Gemitra Jogja dan/atau pemberi lisensinya. Seluruh konten tersebut dilindungi oleh undang-undang hak cipta dan kekayaan intelektual lainnya yang berlaku di Republik Indonesia.

Pengguna dilarang keras untuk menyalin, mereproduksi, memodifikasi, mendistribusikan, mempublikasikan ulang, atau menggunakan konten tersebut untuk tujuan komersial dalam bentuk apapun tanpa memperoleh izin tertulis terlebih dahulu dari Gemitra Jogja.

Kebijakan Privasi

Gemitra Jogja menghargai dan berkomitmen untuk melindungi privasi data pribadi Pengguna.

1. Pengumpulan Data: Kami mengumpulkan data pribadi Pengguna, seperti nama, nomor telepon, dan alamat email, semata-mata untuk tujuan pemrosesan pemesanan, komunikasi terkait layanan, dan keperluan administrasi internal.
2. Penggunaan Data: Data pribadi Pengguna akan digunakan untuk mengonfirmasi pemesanan, mengirimkan detail perjalanan, dan menghubungi Pengguna jika terjadi perubahan atau pembaruan penting terkait layanan yang dipesan.
3. Perlindungan Data: Gemitra Jogja berkomitmen untuk tidak membagikan, menjual, atau menyewakan data pribadi Pengguna kepada pihak ketiga yang tidak memiliki kepentingan langsung dalam penyelenggaraan Layanan, kecuali diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penyelesaian Sengketa dan Hukum yang Berlaku

1. Hukum yang Berlaku: Seluruh isi dari Syarat dan Ketentuan ini diatur, ditafsirkan, dan dilaksanakan berdasarkan hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
2. Penyelesaian Sengketa: Setiap sengketa, perselisihan, atau perbedaan pendapat yang timbul dari atau sehubungan dengan Ketentuan ini akan diupayakan untuk diselesaikan terlebih dahulu melalui jalur musyawarah untuk mufakat antara Pengguna dan Gemitra Jogja.
3. Yurisdiksi: Apabila penyelesaian secara musyawarah tidak tercapai dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender, maka para pihak setuju untuk menyelesaikan sengketa tersebut melalui yurisdiksi eksklusif di Pengadilan Negeri Sleman, Yogyakarta.

Ketentuan Lain-lain

1. Keterpisahan (Severability): Apabila salah satu atau lebih ketentuan dalam dokumen ini dinyatakan tidak sah, tidak berlaku, atau tidak dapat dilaksanakan oleh pengadilan yang berwenang, maka ketentuan tersebut akan dianggap terpisah, dan keabsahan serta keberlakuan ketentuan-ketentuan lainnya tidak akan terpengaruh.
2. Perubahan Ketentuan: Gemitra Jogja berhak untuk mengubah, memodifikasi, atau memperbarui Syarat dan Ketentuan ini dari waktu ke waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya. Versi terbaru dari Ketentuan akan dipublikasikan di Platform dan akan berlaku efektif untuk semua pemesanan yang dilakukan setelah tanggal publikasi tersebut. Pengguna disarankan untuk meninjau halaman ini secara berkala.
3. Kontak: Untuk pertanyaan, klarifikasi, atau komunikasi lebih lanjut mengenai Syarat dan Ketentuan ini, Pengguna dapat menghubungi Gemitra Jogja melalui alamat email resmi di gemitrayogyakarta@gmail.com atau melalui kanal kontak lain yang tertera di Platform.
4. Tanggal Efektif: Dokumen ini berlaku efektif sejak tanggal diterbitkan.