

# Ketentuan Layanan Kinerja “Lorem Ipsum”

## Peraturan kinerja Layanan “Lorem Ipsum”

### 1. Ketentuan umum

- 1.1. Ketentuan ini ditujukan kepada 3 pihak. Selanjutnya PIHAK PERTAMA adalah kami (PT. Indo Tekno Karya), merupakan pemilik layanan “**Lorem Ipsum**” dan berisi semua kondisi penting tentang penyediaan layanan informasi untuk pendaftaran pelanggan dan mitra driver pada perangkat lunak serta pemberitahuan tentang status layanan pada aplikasi. Selanjutnya PIHAK KEDUA adalah Pelanggan, yang merupakan pengguna jasa pada aplikasi. Selanjutnya PIHAK KETIGA adalah Mitra Driver, yang merupakan Mitra Layanan pada aplikasi “**Lorem Ipsum**” melalui perjanjian kerja sama mitra antara PIHAK PERTAMA & PIHAK KETIGA.
- 1.2. Metode pesan kendaraan melalui layanan “**Lorem Ipsum**”, ditentukan oleh kami (PT. Indo Tekno Karya), yang dibuat untuk Pelanggan dan Mitra Driver setara dalam ketentuan pada fitur layanan “**Lorem Ipsum**”.
- 1.3. Layanan “**Lorem Ipsum**” menyediakan layanan informasi kepada pelanggan, berupa daftar layanan yang dibutuhkan oleh Pelanggan dalam informasi di perangkat lunak dan memberitahukan pelanggan tentang status pesan.
- 1.4. Silakan membaca dengan cermat teks dari ketentuan ini, dan, apabila anda tidak setuju dengan salah satu ketentuan nya, anda dapat menolak Layanan “**Lorem Ipsum**”.
- 1.5. Istilah yang digunakan untuk memenuhi ketentuan dari Layanan “**Lorem Ipsum**” ini:
  - 1.5.1. Layanan : layanan informasi yang ditujukan untuk menerima, memproses, dan mengirim pesan Pelanggan ke Mitra Driver dan memberitahukan Pelanggan tentang status Pesan.
  - 1.5.2. Pesan : Perintah layanan yang diproses oleh Sistem dan disediakan oleh Mitra Driver.
  - 1.5.3. Mitra Driver : Pihak yang telah menjadi Mitra dari Kami (PT. Indo Tekno Karya) mendapatkan data yang berisi informasi terkini tentang kebutuhan yang dipesan oleh pelanggan dan pengiriman barang, dan telah memiliki kewajiban berdasarkan Perjanjian kerja sama antara (Kami PT Indo Tekno Karya – Mitra Driver) untuk membawa Pelanggan dan mengantarkan barang, menyerahkannya/mengantarkan sampai tujuan yang ditetapkan antara Pelanggan dan Mitra Driver.
  - 1.5.4. Pelanggan : pihak yang menempatkan Pesan melalui Layanan “**Lorem Ipsum**”.
  - 1.5.5. Laman Web : sebuah laman di situs web resmi Layanan “**Lorem Ipsum**” , yang berisi informasi penjelasan fungsi fitur, Tutorial penggunaan layanan “**Lorem Ipsum**”, Syarat dan Ketentuan Serta kebijakan privasi.
  - 1.5.6. Saldo : nominal yang tertera pada aplikasi Mitra Driver sesuai dengan jumlah yang di transfer ke rekening kami (PT. Indo tekno Karya) dan selanjutnya nominal saldo tersebut akan otomatis berubah sesuai transaksi.
  - 1.5.7. Transaksi : kesepakatan antara pelanggan dan mitra driver serta antara mitra driver dan kami (PT. Indo Tekno Karya) untuk menukar jasa dengan instrument keuangan.

- 1.5.8. Tujuan : rute kendaraan yang ditempuh antara titik Kota keberangkatan dan kota tujuan.
- 1.5.9. Reservasi pesan – Reservasi pesan tersebut untuk layanan transportasi, akan tampil sebagai pengingat dimainpage awal aplikasi, dengan asumsi kemungkinan keberangkatan sesuai waktu yang disubmit oleh mitra driver maupun pelanggan dilayanan yang berbeda.
- 1.5.10. Aplikasi seluler - program komputer yang diinstal pada perangkat seluler Pelanggan dan diintegrasikan ke dalam perangkat lunak dan perangkat keras “Lorem Ipsum”, yang memungkinkan untuk proses otomatis pembentukan pesan melalui Internet.

## 2. Prosedur penyediaan Layanan

- 2.1. Pelanggan dengan ini menerima ketentuan layanan “**Lorem Ipsum**” ini dengan menghubungi “**Lorem Ipsum**” untuk memesan Jasa yang tersedia pada layanan dengan cara apa pun yang memungkinkan.
- 2.2. Setelah menempatkan pesan, data Pelanggan terdaftar di Basis data Layanan “Lorem Ipsum”. “Lorem Ipsum” tidak akan mengganti atau menambah informasi Pelanggan tanpa persetujuan mereka.
- 2.3. “**Lorem Ipsum**” menyediakan layanan informasi Pesan dalam informasi di perangkat lunak, menyediakan akses ke perangkat lunak dan informasi kepada mitra driver, yang memilih pesan.
- 2.4. “**Lorem Ipsum**” menyediakan informasi kepada Pelanggan tentang kendaraan dengan memberitahu tanda pada merek, model, warna, dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor serta nama Mitra Driver dalam pilihan pesan.
- 2.5. “**Lorem Ipsum**” berhak untuk menolak layanan kepada Pelanggan yang tidak setuju dengan ketentuan ini, tanpa menjelaskan alasan penolakan.
- 2.6. Untuk melaksanakan kontrol internal kegiatan “**Lorem Ipsum**” dan kontrol kualitas Pesan, percakapan telepon antara Pelanggan dan Mitra Driver akan direkam.
- 2.7. Untuk meningkatkan kualitas layanan yang disediakan, serta untuk memastikan interaksi antara Pelanggan dan Mitra Driver pada saat waktu berlangsungnya, Pelanggan dapat menginformasikan “**Lorem Ipsum**” tentang kasus pelanggaran hak Pelanggan oleh Mitra Driver dengan mengirimkan klaim menggunakan layanan pengaduan Email yang disediakan melalui secara tertulis kepada “**Lorem Ipsum**”. Dalam hal ini, “**Lorem Ipsum**” memberi tahu Mitra Driver tentang klaim yang diterima dari Pelanggan, memberitahukan nomor telepon serta konten klaim Pelanggan. Penyelesaian lebih lanjut dari konflik dilakukan antara Pelanggan dan Mitra Driver tanpa campur tangan “**Lorem Ipsum**”. Isi dari klausul ini tidak akan dan tidak dapat dianggap sebagai pertanggungjawaban “**Lorem Ipsum**” untuk mengganti kerugian dalam bentuk barang atau secara tunai, membayar kompensasi dan/atau melakukan tugas lain yang tidak diatur dalam ketentuan ini.
- 2.8. Saat mengumpulkan dan memproses data pribadi Pelanggan, “**Lorem Ipsum**” mengikuti hukum dan peraturan perundangan Indonesia, serta prosedur untuk pengumpulan dan pemrosesan data pribadi yang ditetapkan dalam bagian 10 dari Penawaran ini.

### 3. Kewajiban-Kewajiban

#### 3.1. Kewajiban “Lorem Ipsum”

- 3.1.1. Mendaftarkan Pesan Pelanggan dalam informasi di perangkat lunak dan memberitahukan Pelanggan tentang status Pesan.
- 3.1.2. Menginformasikan Pelanggan tentang kasus batal atau edit jadwal dalam status pesan.

#### 3.2. Kewajiban Pelanggan

- 3.2.1. Memesan Layanan dengan mempertimbangkan waktu yang diperlukan untuk penyediaan kendaraan.
- 3.2.2. Memperhitungkan jumlah tempat duduk dan volume barang di dalam kendaraan, serta kebutuhan peralatan jika menyertakan hewan/peliharaan.
- 3.2.3. Menginformasikan kondisi layanan yang diperlukan.
- 3.2.4. Menjaga kebersihan dan kenyamanan sepanjang perjalanan di dalam kendaraan.
- 3.2.5. Dilarang membawa barang ilegal (seperti alkohol, obat-obatan, nuklir atau bahan kimia, bahan peledak, bau busuk, bakteri patogen, senjata, dll.) di dalam mobil Mitra Driver.

### 4. Penyelenggaraan pembayaran antara Pelanggan dan Mitra Driver

- 4.1. Pembayaran untuk penyediaan layanan dilakukan langsung antara Pelanggan dan Mitra Driver. “Lorem Ipsum” memberitahukan kepada Pelanggan tentang biaya penyediaan layanan, Biaya yang ditentukan dihitung berdasarkan tarif yang diterapkan oleh Pengangkut yang menerima Pesan untuk dilakukan. Informasi kepada Pelanggan tentang biaya akhir layanan tidak akan dan tidak dapat dianggap bahwa layanan transportasi disediakan oleh “Lorem Ipsum”.
- 4.2. Bentuk pembayaran untuk penyediaan layanan disepakati langsung oleh Pelanggan dan Mitra Driver tanpa partisipasi “Lorem Ipsum”.
- 4.3. Apabila Pelanggan mengubah layanan transportasi yang diminta (perubahan rute, penyediaan layanan berbayar tambahan oleh Pengangkut kepada Pelanggan, dll.), biaya terkait harus dihitung ulang dan dibayar oleh Pelanggan sesuai dengan keadaan layanan yang sebenarnya diberikan.
- 4.4. Mitra Driver memiliki hak untuk menetapkan pembayaran dari penyediaan layanan tambahan berikut kepada Pelanggan.
- 4.5. Pengangkut berhak untuk membuat pinalti terhadap pembatalan Pesan dari Pelanggan dari suatu layanan setelah Mitra Driver tiba di alamat yang telah ditentukan oleh Pelanggan. Jumlah pinalti tersebut akan dihitung secara proporsional dengan tarif minimum pesanan pada saat pesanan dibuat dan jarak dari lokasi Pengangkut pada saat pesanan dibuat ke alamat penjemputan yang ditentukan oleh Pelanggan.
- 4.6. Saldo positif dari akun pribadi Pengangkut menunjukkan jumlah yang “Lorem Ipsum” bayarkan ke Pengangkut.
- 4.7. Saldo negatif dari akun pribadi Mitra Driver menunjukkan utang Mitra Driver atas layanan yang “Lorem Ipsum” berikan kepada mereka.
- 4.8. Mitra Driver adalah entitas ekonomi mandiri dan sepenuhnya bertanggung jawab atas masalah pajak dan asuransi.

## **5. Tanggung Jawab Para Pihak**

- 5.1. Para Pihak akan bertanggung jawab atas kegagalan pemenuhan kewajiban mereka berdasarkan peraturan perundangan Indonesia.
- 5.2. **"Lorem Ipsum"** tidak bertanggung jawab atas gangguan apa pun dalam penyediaan Layanan jika terjadi kegagalan perangkat lunak atau perangkat keras yang tidak dimiliki oleh **"Lorem Ipsum"**.
- 5.3. **"Lorem Ipsum"** tidak bertanggung jawab atas gangguan atau sebagian layanan yang berkaitan dengan penggantian peralatan, perangkat lunak atau pekerjaan lain yang disebabkan oleh kebutuhan untuk mempertahankan fungsi dan pengembangan sarana teknis **"Lorem Ipsum"**, dan tunduk kepada pemberitahuan sebelumnya kepada Pelanggan.
- 5.4. **"Lorem Ipsum"** tidak bertanggung jawab atas kerugian langsung, kehilangan keuntungan yang ditanggung oleh Pelanggan sebagai akibat dari penggunaan Layanan.
- 5.5. **"Lorem Ipsum"** tidak bertanggung jawab atas kegagalan Mitra Driver dalam melakukan tugasnya.

## **6. Prosedur penyelesaian perselisihan**

- 6.1. Perselisihan dan sengketa yang terkait dengan pelaksanaan layanan ini, akan diselesaikan Para Pihak melalui negosiasi.
- 6.2. Apabila terjadi kegagalan untuk menyelesaikan perselisihan melalui negosiasi, maka harus diselesaikan sesuai dengan hukum wajib yang berlaku dan/atau peraturan perundangan di Indonesia.

## **7. Keadaan khusus**

- 7.1. Dengan menyetujui ketentuan ini, Pelanggan setuju untuk menerima informasi iklan dengan cara apa pun, khususnya melalui saluran telekomunikasi dan melalui pembawa pesan Internet ("Viber", "WhatsApp", "Telegram" dan yang serupa), untuk tujuan dan dalam kasus di mana persetujuan tersebut diperlukan sesuai dengan hukum dan peraturan perundangan di Indonesia.

## **8. Kebijakan dalam proses penggunaan data pribadi.**

- 8.1. **"Lorem Ipsum"** mengumpulkan dan memproses data pribadi Pelanggan dengan cara dan ketentuan yang ditetapkan oleh hukum, peraturan perundangan di Indonesia yang berlaku.
- 8.2. Tujuan dari pengumpulan dan pemrosesan data pribadi dari Pelanggan adalah sebagai kesimpulan dan pelaksanaan perjanjian antara Pelanggan dan **"Lorem Ipsum"**, dimana subjeknya telah dijelaskan dalam ketentuan ini. Pada saat pengumpulan dan pemrosesan data pribadi dari Pelanggan, **"Lorem Ipsum"** tidak memiliki maksud dan tujuan apapun selain pelaksanaan dari ketentuan ini.
- 8.3. Dengan menempatkan Pesan untuk layanan, Pelanggan, atas kemauannya sendiri dan untuk kepentingannya sendiri, memberikan **"Lorem Ipsum"** persetujuannya untuk pengumpulan dan pemrosesan data pribadinya secara gratis sesuai dengan hukum dan peraturan di Indonesia.
- 8.4. Data pribadi Pelanggan disimpan secara eksklusif di media elektronik dan diproses menggunakan sistem otomatis khusus yang digunakan untuk data pribadi.

- 8.5. Dalam hal penempatan Pesan untuk kendaraan dengan cara apa pun yang tersedia oleh Pelanggan, **"Lorem Ipsum"** mengumpulkan dan memproses dari Pelanggan data pribadi berikut:
- 8.5.1. Akses ke data pribadi Pelanggan hanya dapat dilakukan oleh orang yang terkait langsung dengan pelaksanaan Order berupa Nama dan No HP Pelanggan.
  - 8.5.2. **"Lorem Ipsum"** tidak mendistribusikan data pribadi Pelanggan, dan tidak memberikan akses kepada pihak ketiga tanpa persetujuan sebelumnya dari Pelanggan, kecuali dalam kasus memberikan data pribadi atas permintaan badan pemerintah yang berwenang sesuai dengan peraturan perundangan di Indonesia.
  - 8.5.3. Data pribadi Pelanggan dimusnahkan oleh **"Lorem Ipsum"** dalam kasus-kasus berikut:
    - 8.5.3.1. Setelah lima tahun sejak tanggal penyelesaian layanan, subjek yang ditentukan oleh Penawaran ini;
    - 8.5.3.2. dalam kasus penarikan persetujuan dari Pelanggan untuk memproses data pribadinya; Data pribadi Pelanggan dimusnahkan tanpa kemungkinan tersimpan kembali.
  - 8.5.4. **"Lorem Ipsum"** mengambil langkah-langkah berikut untuk mencegah akses tidak sah ke data pribadi Pelanggan:
    - 8.5.4.1. menugaskan karyawan yang bertanggung jawab atas pemrosesan data pribadi;
    - 8.5.4.2. menerapkan langkah organisasi dan langkah teknis untuk memastikan keamanan data pribadi Pelanggan sebagai berikut:
    - 8.5.4.3. menjelaskan hal yang dapat mengancam keamanan data pribadi selama pemrosesan dalam sistem informasi data pribadi;
    - 8.5.4.4. memastikan keamanan pemilik data pribadi;
    - 8.5.4.5. memastikan daftar pihak yang memiliki akses ke data pribadi, yang diperlukan dalam pemenuhan tugas resmi (kepentingan pekerjaan);
    - 8.5.4.6. menggunakan langkah-langkah keamanan informasi yang diperlukan untuk mencegah akses tidak sah ke data pribadi, termasuk tetapi tidak terbatas pada enkripsi data;
    - 8.5.4.7. menilai efektivitas dari tindakan yang diambil untuk memastikan keamanan data pribadi;
    - 8.5.4.8. menyediakan deteksi dan menetapkan langkah selanjutnya apabila terjadi akses tidak sah ke data pribadi;
    - 8.5.4.9. memperbaiki data pribadi yang diubah atau dihancurkan sebagai akibat dari akses tidak sah (jika keadaan dapat diperbaiki secara teknis);
    - 8.5.4.10. menetapkan aturan akses ke data pribadi, yang diproses dalam sistem informasi data pribadi;
    - 8.5.4.11. menyelenggarakan kontrol dan tindakan yang diambil untuk memastikan bahwa data pribadi aman dan dalam tingkat sistem keamanan yang baik.
    - 8.5.4.12. **"Lorem Ipsum"** tidak menjamin dan tidak membuat pernyataan apapun mengenai kualitas, keahlian atau kesesuaian dari Penyedia

Layanan. **“Lorem Ipsum”** tidak memiliki tanggung jawab apapun sehubungan dengan layanan yang diberikan oleh Penyedia Layanan.