



JUDUL MODUL
SYARAT DAN KETENTUAN

NOMOR DOKUMEN
IDE-SK-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

SYARAT DAN KETENTUAN







JUDUL MODUL
SYARAT DAN KETENTUAN

NOMOR DOKUMEN
IDE-SK-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

LEMBAR PERUMUSAN DAN PENGESAHAN

PERUMUSAN				
Nama	Jabatan	Departemen	Tanggal	TTD
Dirgantara Dewataputra Wanda	Staff	Trainer		
Ghita Wulandari	Staff	Research & Development		
PEMERIKSAAN				
Imam Farchan	Supervisor	Research & Development		
Kelvin	Supervisor	Trainer		
Thio Rici	Supervisor	Research & Development		
PENGESAHAN				
Charles Lim	CEO & Founder			

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



JUDUL MODUL
SYARAT DAN KETENTUAN

NOMOR DOKUMEN
IDE-SK-001.00


TANGGAL PEMBUATAN

DAFTAR ISI

RIWAYAT DOKUMEN	2
LEMBAR PERUMUSAN DAN PENGESAHAN	3
DAFTAR ISI	4
1. Definisi	5
2. Ketentuan Pengiriman.....	7
3. Paket yang Dilarang Kirim.....	9
4. Jaminan Kepemilikan Paket	10
5. Ganti Rugi.....	10
6. Syarat Jaminan Ganti Rugi.....	11
7. Hak Atas Tuntutan Ganti Rugi	11
8. Hilangnya Hak Ganti Rugi.....	11
9. Besar Ganti Rugi	12
10. Paket Retur.....	13



	IF	KL	TR	CL
Paraf				

	JUDUL MODUL SYARAT DAN KETENTUAN	NOMOR DOKUMEN IDE-SK-001.00
	TANGGAL PEMBUATAN	

1. Definisi

- 1.1 IDexpress merupakan perusahaan yang memberikan jasa pengiriman paket
- 1.2 Cpay (*Cash Payment*) adalah pembayaran yang dilakukan menggunakan uang fisik pada saat itu juga
- 1.3 Ppay (*Period Payment*) adalah pembayaran yang dilakukan secara bertahap dengan waktu yang telah ditentukan
- 1.4 PAD (*Payment After Delivery*) adalah pembayaran yang dilakukan secara tunai oleh Penerima paket sesuai dengan biaya pengiriman paket yang dikenakan
- 1.5 COD (*Cash on Delivery*) adalah metode pembayaran dimana Pelanggan dapat membayar secara tunai saat paket tiba pada alamat yang dituju
- 1.6 Pelanggan VIP adalah pelanggan yang telah bekerjasama dengan IDexpress dan memiliki ketentuan-ketentuan sesuai dengan yang terdapat pada MOU
- 1.7 Pelanggan Regular adalah pelanggan yang belum bekerjasama dengan IDexpress
- 1.8 Pengirim adalah Pelanggan IDexpress yang melakukan pengiriman paket dan memiliki hak milik atas kiriman selama paket tersebut belum diserahkan kepada Penerima
- 1.9 Penerima adalah pihak yang menerima kiriman paket dari pengirim
- 1.10 Hari Kalender adalah hari Senin hingga hari Minggu dalam kalender termasuk hari libur nasional
- 1.11 Tarif Pengiriman adalah biaya yang dibayarkan oleh Pengirim untuk layanan yang diberikan oleh IDexpress
- 1.12 *Same Day Service* / Layanan Hari yang Sama adalah layanan jasa pengiriman ekspres yang tiba di alamat pengirim di hari yang sama dengan hari pengiriman
- 1.13 *Regular Service* / Layanan Regular adalah layanan jasa pengiriman ekspres yang tiba di alamat pengirim dalam jangka waktu maksimal 2 (dua) hari kerja

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



JUDUL MODUL
SYARAT DAN KETENTUAN

NOMOR DOKUMEN
IDE-SK-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

- 1.14 Resi adalah dokumen pemesanan layanan jasa yang diterbitkan oleh Pihak Kedua kepada Pihak Pertama sebagai dasar bagi Pihak Pertama untuk melakukan pengiriman paket dan penagihan kepada Pihak Kedua atas pengiriman paket dan/atau dokumen yang dimaksud
- 1.15 *Shipping Info* / Info Pengiriman adalah informasi yang berada pada berkas Resi, dimana informasi tersebut terdapat nama, alamat pengiriman, dan metode jasa pengiriman
- 1.16 Paket Berbahaya atau Paket yang dilarang adalah paket atau zat yang dapat menimbulkan risiko signifikan terhadap kesehatan, keamanan, atau properti saat dikirimkan menggunakan metode transportasi yang diminta termasuk namun tidak terbatas pada paket atau zat yang dapat di klasifikasikan sebagai berbahaya atau membahayakan berdasarkan Hukum yang berlaku dan/atau sesuai dengan edisi terkini dari manual-manual atau instruksi-instruksi yang dikeluarkan oleh pemerintah atau organisasi non-pemerintah yang bertanggung jawab terhadap pengaturan tersebut
- 1.17 *Failed Delivery* / Pengiriman Gagal adalah suatu keadaan dimana IDexpress tidak dapat menyerahkan/mengirimkan paket kepada Penerima dikarenakan alamat tidak sesuai, alamat tidak dapat ditemukan, alamat yang dituju dalam keadaan tidak ada orang yang dapat menerima paket, melewati batas waktu yang telah ditentukan, dan sebagainya
- 1.18 Pelanggan adalah perorangan atau badan usaha yang melakukan transaksi Produk dengan Pihak Kedua dan memiliki hak untuk menerima kiriman Kedua kepada Pihak Pertama sebagai antisipasi jika terjadi kehilangan dan/atau kerusakan paket sewaktu dikirimkan
- 1.19 Biaya Asuransi adalah biaya tambahan yang dibebankan oleh Pihak Pertama kepada Pihak Kedua dan/atau Pelanggan untuk menggantikan paket yang dikirimkan melalui Pihak Pertama jika terjadi kehilangan dan/atau kerusakan

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



JUDUL MODUL
SYARAT DAN KETENTUAN

NOMOR DOKUMEN
IDE-SK-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

- 1.20 Retur (Pengembalian Paket), adalah pengembalian paket milik Pengirim dikarenakan paket tidak dapat terkirim karena data alamat atau data penerima tidak ditemukan atau paket rusak

2. Ketentuan Pengiriman

- 2.1 Waktu pelayanan IDexpress adalah sesuai dengan Hari Kalender selama 24 jam
- 2.2 Layanan pengiriman dapat dilakukan melalui cabang / kantor IDexpress atau melalui penjemputan di tempat pengirim pada hari dan jam operasional IDexpress
- 2.3 IDexpress berhak dan tanpa persetujuan pengirim untuk menggunakan sarana transportasi apapun dalam mengirimkan paket
- 2.4 Setiap paket yang akan dikirim, IDexpress berhak mendapatkan informasi secara jelas dan terperinci dari pengirim mengenai isi dari paket serta data Pengirim dan Penerima
- 2.5 Pengirim akan mendapatkan Bukti Pengiriman berupa lembar cetak dan/atau scan elektronik pengiriman yang memiliki nomor resi
- 2.6 Pihak IDexpress berhak:
- Memeriksa kesesuaian antara paket yang dikirim dengan informasi yang disampaikan oleh Pengirim
 - Memeriksa & menilai kelayakan kemasan paket
 - Menolak paket yang dinilai memiliki kemasan yang tidak layak dan tidak sesuai dengan standar yang berlaku
 - Menolak paket yang tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh Pengirim
 - Menimbang paket yang akan dikirim sehingga mendapatkan informasi berat paket yang sesuai
 - Menolak paket yang berisi paket yang dilarang

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



JUDUL MODUL
SYARAT DAN KETENTUAN

NOMOR DOKUMEN
IDE-SK-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

2.7 Setiap paket yang bernilai diatas Rp 1.000.000 (satu juta rupiah), wajib menggunakan asuransi. Apabila tidak menggunakan asuransi, Pengirim harus menandatangani surat pernyataan dan menyetujui ketentuan yang berlaku

2.8 Asuransi hanya diberikan oleh IDexpress berdasarkan instruksi dari Pengirim secara tertulis

2.9 Perhitungan besaran nilai asuransi yaitu:

$$\text{Harga Barang (sesuai dengan invoice barang)} \times 0,2 \%$$

2.10 Setiap paket elektronik dan paket pecah belah wajib menggunakan *packing* kayu. Apabila tidak menggunakan *packing* kayu, Pengirim harus menandatangani surat pernyataan dan menyetujui ketentuan yang berlaku

2.11 Perhitungan biaya *packing* kayu yaitu:

$$\text{Berat Paket} \times 30 \% \times \text{Biaya Pengiriman}$$

2.12 Biaya pengiriman akan bertambah apabila:

- Berat paket 51 – 70kg, maka biaya pengiriman bertambah 50% dari biaya pengiriman awal
- Berat paket 71 – 100kg, maka biaya pengiriman bertambah 75% dari biaya pengiriman awal
- Dimensi paket lebih besar dari 150 cm (baik tinggi / panjang / lebar paket), maka biaya pengiriman bertambah 50% dari biaya pengiriman awal

2.13 Volume paket harus diukur dengan cara sebagai berikut:

$$\frac{\text{Panjang (cm)} \times \text{Lebar (cm)} \times \text{Tinggi (cm)}}{6000}$$

2.14 Apabila terdapat perbedaan pada berat awal dengan berat volume, maka berat yang digunakan adalah berat terbesar

2.15 Berikut ketentuan perhitungan berat paket:

- Berat paket < 1kg maka dihitung 1kg
- Berat paket \geq 1,3kg maka dihitung 1kg

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



JUDUL MODUL
SYARAT DAN KETENTUAN

NOMOR DOKUMEN
IDE-SK-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

- Berat paket > 1,3kg maka dihitung 2kg
- 2.16 Setiap paket yang berupa makanan boleh dikirim dengan syarat:
 - a. Makanan tersebut dapat bertahan minimal 7 hari (selama proses pengiriman)
 - b. Tidak mengandung bau yang berlebih
 - c. Bukan merupakan makanan yang mudah mencair (*frozen food*, es batu, dan lain-lain)
- 2.17 Apabila paket berupa sarang burung walet, maka:
 - Pengiriman via darat tidak memiliki minimal berat
 - Pengiriman via udara memiliki minimal berat sebesar 10kg dan wajib melampirkan surat karantina
 - Biaya pengiriman dikenakan tambahan sebesar 100% dari biaya awal pengiriman
 - Tidak dapat menggunakan asuransi

3. Paket yang Dilarang Kirim

- 3.1 Segala jenis cairan (kecuali paket kebutuhan sehari-hari)
- 3.2 Semua jenis senjata dan imitasinya
- 3.3 Segala jenis narkoba
- 3.4 Dokumen rahasia negara
- 3.5 Surat – surat berharga
- 3.6 Segala jenis mata uang
- 3.7 Bukti peninggalan sejarah yang berharga
- 3.8 Paket yang kemasannya tidak baik, mungkin bisa membahayakan keselamatan orang, mencemarkan, atau merusak paket kiriman lainnya.
- 3.9 Paket yang dilarang impor oleh negara

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



JUDUL MODUL
SYARAT DAN KETENTUAN

NOMOR DOKUMEN
IDE-SK-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

- 3.10 Binatang dan tumbuhan langka
- 3.11 Segala jenis binatang
- 3.12 Organ tubuh manusia dan hewan/binatang
- 3.13 Paket yang mengandung Pornografi
- 3.14 Kendaraan bermotor
- 3.15 Emas atau paket berharga lainnya
- 3.16 Limbah


4. Jaminan Kepemilikan Paket

- 4.1 Pengirim menjamin bahwa Pengirim merupakan pemilik yang sah dan/atau berwenang atas paket yang dikirim
- 4.2 Pengirim menjamin bahwa paket yang dikirim bukan termasuk paket yang dilarang seperti pada poin 3 Paket yang Dilarang Kirim
- 4.3 Pengirim membebaskan IDexpress dari tuntutan pihak manapun atas pelanggaran jaminan kepemilikan dan isi paket

5. Ganti Rugi

- 5.1 IDexpress bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami Pengirim akibat kerusakan, kehilangan atau kesalahan dalam pengiriman akibat kelalaian IDexpress
- 5.2 IDexpress tidak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami Pengirim sesuai dengan poin 8. Hilangnya Hak Ganti Rugi

	IF	KL	TR	CL
Paraf				

	JUDUL MODUL SYARAT DAN KETENTUAN	NOMOR DOKUMEN IDE-SK-001.00
	TANGGAL PEMBUATAN	

6. Syarat Jaminan Ganti Rugi

- 6.1 Pengirim telah membayar biaya pengiriman dan asuransi
- 6.2 Pengirim menuliskan nilai paket pada formulir pengiriman pada saat melakukan pengiriman
- 6.3 Pengirim harus mengembalikan biaya ganti rugi yang telah diterima dan dibayarkan kepada Pengirim apabila paket telah diterima oleh Penerima
- 6.4 Apabila ganti rugi telah dibayarkan kepada Penerima, lalu paket ditemukan kembali oleh IDexpress, maka paket akan menjadi milik IDexpress

7. Hak Atas Tuntutan Ganti Rugi

- 7.1 Tuntutan ganti rugi adalah hak Pengirim. Penerima dapat mengajukan tuntutan ganti rugi apabila Pengirim telah memberikan surat pernyataan
- 7.2 Tuntutan ganti rugi hanya dapat diajukan jika paket mengalami kerusakan, kehilangan atau kesalahan
- 7.3 Tuntutan ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan paket dapat diajukan paling lambat 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak tanggal/hari paket seharusnya diterima
- 7.4 Proses pencairan ganti rugi dilakukan maksimal 30 (tiga puluh) hari setelah pengajuan ganti rugi paket diterima oleh admin

8. Hilangnya Hak Ganti Rugi

Hak ganti rugi akan hilang apabila:

- 8.1 Tuntutan ganti rugi diajukan melewati waktu yang telah ditentukan
- 8.2 Kerusakan yang disebabkan oleh unsur kesengajaan Pengirim

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



JUDUL MODUL
SYARAT DAN KETENTUAN

NOMOR DOKUMEN
IDE-SK-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

- 8.3 Pelanggaran terhadap aturan Paket Berbahaya / Paket yang dilarang
- 8.4 Isi paket tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh Pengirim
- 8.5 Semua risiko yang terjadi selama proses pengiriman yang menyebabkan paket tidak berfungsi atau berubah fungsinya baik yang menyangkut mesin atau sejenisnya serta paket elektronik seperti handphone, kamera, radio dan lain-lain
- 8.6 Penahanan atau penyitaan serta pemusnahan terhadap suatu paket oleh instansi pemerintahan yang berwenang
- 8.7 Kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh oksidasi, kontaminasi polusi dan reaksi nuklir
- 8.8 Kerugian atau kerusakan yang diakibatkan oleh force majeure seperti bencana alam, kebakaran, huru-hara, pemberontakan, perebutan kekuasaan, dan lain-lain

9. Besar Ganti Rugi

Besar ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan yaitu:

- a. Menggunakan asuransi: Paket akan diganti sesuai dengan *invoice* paket tersebut. Apabila tidak memiliki *invoice*, ganti rugi yang diberikan sebesar 10x (sepuluh kali) ongkos kirim. Jika harga paket lebih rendah dari harga ongkos kirim, maka ganti rugi yang diberikan sebesar harga paket tersebut
- b. Tidak menggunakan asuransi: Paket akan diganti maksimal 10x (sepuluh kali) ongkos kirim. Jika harga paket lebih rendah dari harga ongkos kirim, maka ganti rugi yang diberikan sebesar harga paket tersebut

	IF	KL	TR	CL
Paraf				



JUDUL MODUL
SYARAT DAN KETENTUAN

NOMOR DOKUMEN
IDE-SK-001.00

TANGGAL PEMBUATAN

10. Paket Retur

- 10.1 Proses pengantaran hanya dilakukan 3x (tiga kali) ke alamat penerima. Apabila alamat tidak dapat ditemukan, maka paket akan disimpan di Transit Hub
- 10.2 IDexpress akan menambahkan biaya tambahan apabila:
- Paket akan dikembalikan ke kota asal. Biaya tambahan sesuai dengan biaya pengiriman dari kota tujuan ke kota asal
 - Paket akan dikirim kembali ke alamat Penerima yang sebenarnya. Biaya tambahan sesuai dengan besar biaya pengiriman dari kota terakhir ke kota tujuan
- 10.3 Apabila Pengirim melakukan kesalahan penulisan alamat tujuan yang menyebabkan paket tidak sampai ke tempat Penerima, maka Pengirim / Penerima harus melunasi kekurangan total biaya ke kota tujuan yang sebenarnya
- 10.4 Apabila Admin melakukan kesalahan penulisan alamat tujuan yang menyebabkan paket tidak sampai ke tempat Penerima, maka paket akan dikirim ke tempat Penerima tanpa biaya tambahan

EXPRESS
NAVIGATE ADVANCE DELIVERY

	IF	KL	TR	CL
Paraf				