



SYARAT DAN KETENTUAN (BILINGUAL)

1. Definisi

- a. **"Paket"** berarti barang dan/atau dokumen yang dikemas menjadi satu yang dikirimkan ke suatu tempat sesuai alamat yang dicantumkan dalam Bukti Pengiriman.
- b. **"Kami" atau "Perusahaan" atau "TGI"** berarti PT Tabitha Gracia Indonesia beserta karyawannya
- c. **"Pengirim"** berarti orang atau subjek hukum lainnya yang melakukan pengiriman ke alamat yang ditulis dalam Bukti Pengiriman.
- d. **"Bukti Pengiriman"** berarti tanda bukti pengiriman yang diterbitkan oleh Perusahaan yang mencantumkan kolom nama jelas dan alamat Penerima Paket, alamat Pengirim, jasa yang digunakan, tanggal pengiriman dan tanggal Paket diterima serta tanda tangan Penerima Paket.
- e. **"Catatan Pengiriman"** berarti catatan yang berisikan deskripsi paket, jenis, berat dan jumlah barang serta nama dan alamat Penerima Paket.
- f. **"Barang Sensitif"** berarti barang yang dikategorikan sebagai barang yang memerlukan perlakuan khusus yang ditetapkan oleh Pihak-pihak berwenang terkait.
- g. **"Barang Terlarang"** berarti barang yang dilarang sesuai dengan undang-undang atau peraturan yang berlaku dalam suatu negara atau pemerintahan.
- h. **"Barang Berbahaya"** berarti barang yang menurut pendapat kami berbahaya atau barang yang termasuk tetapi tidak terbatas pada ketentuan *International Civil Aviation Organisation (ICAO), Technical Instructions, the International Air Transport Association (IATA), Dangerous Goods Regulations, the International Maritime Dangerous Goods (IMDG), code, the European Agreement Concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road (ADR)* atau setiap peraturan nasional atau internasional yang berlaku untuk pengangkutan, atau kinerja layanan lain terkait, barang berbahaya.
- i. **"Barang mudah rusak"** berarti barang-barang yang dapat mengalami kerusakan atau pembusukan dari

1. Definition

- a. **"Package"** means goods and/or document that are packed altogether and send to a place according to the address stated in the delivery receipt.
- b. **"We/Our/Us" or "Company" or "TGI"** means PT Tabitha Gracia Indonesia and its employee.
- c. **"Shipper"** means the person or other legal entity who makes delivery to the address set out in the Proof of Delivery.
- d. **"Proof of Delivery (POD)"** means a receipt of delivery issued by the Company stating the column of full name and address of the Package CONSIGNEE, address of the Shipper, applied services, delivery date, and date of package receipt as well as the signature of Package CONSIGNEE.
- e. **"Delivery Note"** means a note which contain the description of the package, kinds, weight and amount of goods including Consigne name and address.
- f. **"Sensitive Items"** means goods that are categorized as goods which require special treatment determined by the relevant Authorities.
- g. **"Prohibited Goods"** means goods that are prohibited in accordance with the prevailing laws or regulations in a country or government.
- h. **"Dangerous Goods"** means goods which in our opinion are dangerous or goods which included in, but not limited to, the provisions of the *International Civil Aviation Organization (ICAO), Technical Instructions, the International Air Transport Association (IATA), Dangerous Goods Regulations, the International Maritime Dangerous Goods (IMDG), code, the European Agreement Concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road (ADR)* or any prevailing national or international regulations related to the carriage of, or performance of other related services, dangerous goods.
- i. **"Perishable Goods"** means goods which are subject to deterioration or spoilage over time include but



waktu ke waktu termasuk namun tidak terbatas pada buah-buahan, sayuran, produk susu, daging, surat kabar majalah dan lain-lain.

- j. **"Hari Kerja"** adalah setiap hari kecuali Minggu dan hari yang secara sah ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia menurut kebutuhan yang berlaku sebagai hari libur nasional.
- k. **"Hari Kalender"** berarti setiap hari, Senin sampai dengan Minggu dalam 1 (satu) tahun kalender masehi tanpa terkecuali.
- l. **"Lokasi Pengiriman Paket"** berarti tempat tujuan suatu Proses Pengiriman berdasarkan instruksi yang diterima oleh Perusahaan dalam Bukti Pengiriman.
- m. **"Penerima Paket"** berarti orang atau subjek hukum lainnya yang menerima kiriman sesuai dengan alamat yang tercantum pada Bukti Pengiriman.
- n. **"Laporan Bukti Pengiriman"** berarti laporan pengiriman yang diterbitkan oleh Perusahaan kepada Pelanggan dan/atau Pengirim sebagai bukti pelaksanaan Jasa-Jasa yang berisikan informasi tanggal kirim, nomor pengiriman, nama Penerima paket, alamat Penerima paket, tanggal paket diterima dan rekap laporan yang diberikan dalam bentuk *softcopy* atau *hardcopy* sesuai kesepakatan Para Pihak.
- o. **"Proses Pengiriman"** berarti proses pelaksanaan Jasa-Jasa oleh Perusahaan dimulai dari pengambilan Barang di Lokasi Pengirim Paket, perjalanan pengiriman Paket baik melalui jalur darat, air atau udara sampai dengan Paket diserahkan dan diterima dengan baik oleh Penerima Paket.
- p. **"Pihak(-pihak) Berwenang"** berarti orang, subjek hukum atau badan pemerintahan yang memiliki kekuasaan untuk melakukan tindakan berdasarkan peraturan atau undang-undang terkait yang berlaku.
- q. **"Tagihan Bea Cukai dan Pajak"** berarti segala bea cukai, pajak dan/atau penalti yang dikenakan pada Barang yang diimpor ke dalam Wilayah berdasarkan hukum dan peraturan yang berlaku, biaya administrasi bea cukai dan pajak, dan segala tagihan, bea cukai, denda dan /atau pajak lain yang

not limited to fruit, vegetables, dairy products, meat, newspapers magazines and others.

- j. **"Working Day"** means every day except Sunday and days that are lawfully determined by the Government of the Republic of Indonesia according to needs as national holidays.
- k. **"Calendar Day"** means every day, Monday to Sunday in 1 (one) calendar year BC without exception.
- l. **"Package Delivery Location"** means a place of destination in a Delivery Process based on the instruction received by the Company in the Proof of Delivery.
- m. **"Consignee"** means the person or other legal subject who receives the shipment according to the address stated on the Proof of Delivery.
- n. **"Proof of Delivery Report"** means a delivery report issued by the Company for the Customer and/or the Shipper as the proof of the Services which contain the information such as the date of shipment, delivery number, name of Consignee, address of Consignee, the acceptance date of the Package, and the recapitulation report provided in softcopy or hardcopy in accordance to the agreement of the Parties
- o. **"Delivery Process"** means the process of Services by the Company starting from the picking up the Goods the Shipper's Location, delivering the Goods either by land, water or air until the Goods are delivered and well received by the Consignee.
- p. **"Authority(ies)"** means Person, legal entity or government that has a power to take any action under relevant prevailing regulation or laws.
- q. **"Custom and Taxes Bill"** means all customs, taxes and/or penalties imposed on Goods imported into the Territory pursuant to the prevailing laws and regulations, customs and tax administration fees, and all bills, customs, fines and/or other applicable tax based on the local regulations on the



berlaku berdasarkan peraturan wilayah setempat dan/atau berdasarkan perhitungan yang ditetapkan dan bervariasi dari waktu ke waktu yang diberlakukan oleh Pihak-pihak Berwenang terkait pada suatu wilayah.

- r. **"Tarif"** berarti nilai satuan biaya-biaya yang dapat ditagihkan oleh Perusahaan sehubungan dengan Jasa-Jasa atau biaya lainnya seperti diatur dalam Perjanjian ini yang dapat diubah dari waktu ke waktu secara tertulis sesuai dengan yang disepakati oleh Para Pihak.

2. Prosedur Pengiriman

- a. Semua pengiriman harus mendapatkan persetujuan terlebih dahulu sebelum proses keberangkatan barang. Pengirim akan memberikan persetujuan atas salah satu metode pengiriman barang berikut ini:
 - i. Pengiriman Door to door
 - a) paket akan dikirimkan ke alamat pengiriman sesuai data alamat yang terdapat di CN.
 - b) Apabila ditemukan POD (Proof of Delivery) dengan nama penerima barang tidak sesuai dengan data di CN, TGI tidak bertanggung jawab atas setiap kerusakan, kehilangan dan kerugian.
 - c) Paket akan dinyatakan sudah terkirim berdasarkan bukti pengiriman ke alamat Penerima Paket bukan berdasarkan nama Penerima Paket.
 - ii. Pick up Point
 - a) Setiap Paket akan dikirimkan ke toko/*pick up point* agen TGI.
 - b) Daftar *pick up point* akan disesuaikan dengan data dari masing-masing negara tujuan. Silahkan menghubungi Customer Service kami untuk informasi lebih lanjut.
 - c) Penerima Paket akan mengambil paket di salah satu *pick up point* agen TGI.
 - iii. Pengiriman Pelabuhan
Paket hanya akan dikirimkan sampai di pelabuhan. TGI tidak akan bertanggungjawab untuk proses pengeluaran barang di negara

calculations determined and/or varies from time to time imposed by the relevant Authorities in such location.

- q. **"Rate(s)"** means the unit value of billable cost which can be charged by the Company in respect of the Services or any other charges as set out in this Agreement as may be amended and agreed in writing from time to time by the Parties.

2. Shipment Procedure

- a. All shipments shall receive prior approval before the shipping process. Shipper shall give consent to one of the following shipments of goods methods:
 - i. Door to Door Delivery
 - a) The package shall be sent to the delivery address according to the address data contained in the CN.
 - b) In the event that a POD (Proof of Delivery) does not match with the data in CN, TGI shall not be responsible for any loss and damage.
 - c) Package shall be declared delivered based on the address of the Package consignee not based on the name of the Consignee.
 - ii. Pick-up Point
 - a) Each Package shall be delivered to TGI Agent store/*pick-up Point*.
 - b) The list of pick-up point shall be adjusted with the data from each destination country. Please contact our Customer Service for more details.
 - c) The Consignee will pick up the package at one of TGI's pick up point agents.
 - iii. Shipping Port
Package shall only be delivered to the port. TGI shall not be responsible for conducting the process of releasing goods in the destination



- tujuan dan proses pembayaran bea cukai.
- b. Apabila TGI tidak dapat melakukan pengiriman Paket dengan alasan apapun, maka :
 - i. TGI akan mencoba menghubungi Pengirim untuk melakukan konfirmasi ulang.
 - ii. Apabila TGI tidak menerima instruksi atau persetujuan pengiriman oleh Pengirim setelah paket diterima di gudang TGI, maka:
 - a) TGI akan mencoba menghubungi Pengirim untuk melakukan pengembalian paket.
 - b) Batas waktu penyimpanan di gudang TGI, sbb :
 - I. Barang komersial maksimal 7 (tujuh) hari kerja
 - II. Barang mudah rusak maksimal 1 (satu) hari kerja
 - c) Apabila telah melebihi dari batas waktu penyimpanan paket di gudang TGI, dan TGI tidak menerima instruksi apapun dari Pengirim, maka Pengirim secara otomatis setuju bahwa TGI dapat menyita atau menghancurkan Paket tanpa ada tuntutan atau ganti rugi dari Pengirim.
 - iii. Apabila telah dilakukan upaya pengiriman kedua di negara tujuan dan gagal maka Pengirim setuju untuk tindakan selanjutnya yaitu:
 - a) untuk membayar kepada TGI segala biaya yang TGI keluarkan untuk meneruskan, membuang atau mengembalikan kiriman dan biaya TGI (jika ada) untuk melakukan upaya pengiriman ketiga atau lebih dan untuk tindakan selanjutnya.
 - b) jika TGI tidak menerima instruksi apapun dari Pengirim dalam jangka waktu 7 (tujuh) Hari Kerja setelah upaya kedua TGI untuk mengirimkan kiriman, maka Pengirim secara otomatis setuju bahwa TGI dapat menyita atau menghancurkan Paket tanpa ada tuntutan atau ganti rugi dari Pengirim.
 - c. TGI tidak bertanggungjawab atas kesalahan penginputan data yang telah di isi oleh Pengirim, apabila barang sudah di proses pick up.
- country and processing of customs payments.
- b. If TGI is unable to complete the Package delivery for any reason therefore:
 - i. TGI shall try to inform the Shipper for reconfirmation.
 - ii. If TGI does not receive any instructions or approval from the Sender after the package is received at TGI's warehouse, therefore:
 - a) TGI will try to contact the Shipper to return the package.
 - b) The time limit for storage in the TGI warehouse is as follows:
 - I. Commercial goods maximum 7 (seven) working days
 - II. Perishable goods maximum of 1 (one) working day
 - c) If the time limit for storing the Package in TGI's warehouse has exceeded, and TGI does not receive any instructions from the Shipper, the Shipper automatically agrees that TGI can confiscate or destroy the Package without any claim or compensation from the Shipper.
 - iii. If the second attempts of delivery has been conducted in the destination country and failed, therefore the Shipper agree to further action as follows:
 - a) to pay TGI all costs that incurs for forwarding, discarding or returning the shipment and fees (if any) in making the third or more attempts delivery and for any further action.
 - b) If TGI does not receive any instructions from the Shipper within 7 (seven) Business Days after TGI's second attempts to deliver the shipment, therefore the Shipper automatically agrees that TGI may confiscate or destroy the Package without any further claim and/or compensation from the Shipper.
 - c. TGI is not responsible for errors in data input that has been filled in by the Shipper, if the goods have been picked up.

- d. Proses pembayaran bea cukai & pajak maksimal 3 (tiga) Hari Kerja setelah Customer Service TGI menginformasikan kepada Pengirim.
- e. Pengirim setuju untuk semua perutean dan pengalihan, termasuk kemungkinan bahwa Pengiriman dapat dilakukan melalui tempat penghentian perantara.

3. Batasan Pengiriman

Batasan pengiriman Paket disesuaikan berdasarkan jenis barang dari masing - masing negara tujuan dan jenis service.

- a. Batasan pada masing-masing negara tujuan.

Negara Tujuan	Jenis barang	Batasan Berat	Batasan Kirim
Taiwan	1. Barang Komersial : Makanan Kering, Kosmetik, Sparepart, Herbal, dll	15 Kg per koli	100 - 200 Kg per CNEE
	2. Barang Garment	20 Kg per koli	
Taiwan	Barang sensitive:, Petai, Ikan Asin, Terasi, Cumi, Kurma, Petis etc	3 Kg per koli	6 Kg per CNEE
Singapore	Makanan Kering, Minuman bubuk, Snack, semua jenis makanan, Herbal	4 Kg per koli	4 Kg per CNEE
Singapore	1. Barang Komersial Kosmetik, Onderdil, kerajinan tangan, dll 2. Barang Garmen	39 Kg per Koli	Nilai INV dibawah SGD 400 Free Duty

- d. The process of Customs and tax payment shall be proceeded in maximum 3 (three) Business Days after TGI's Customer Service informs the Shipper.
- e. The Shipper agrees to all routing and redirection, including the possibility that Delivery may be made through an intermediary termination point.

3. Delivery Limit

The Limitation of Package delivery is adjusted based on the type of goods from each destination country and the type of service.

- a. Limitation for each destination country

Destination Country	Kinds of goods	Weigth Limit	Delivery Limit
Taiwan	1. Commercial Items : Dry Food, Kosmetik, Sparepart, Herbal, etc	15 Kg per colly	100 - 200 Kg per CNEE
	2. Garment Item	20 Kg per colly	
Taiwan	Sensitive Item ; Dogfruit, Stinky beans, Salted fish, Shrimp Paste, Cumi, Dates, Fermented fish etc	3 Kg per colly	6 Kg per CNEE
Singapore	Dry Food, Powder Drink, Snack, all kinds of food, Herbal	4 Kg per colly	4 Kg per CNEE
Singapore	1. Commercial Item ; Cosmetic, Sparepart, handycraft, etc 2. Garment Item	39Kg per colly	Free Duty INV Value under SGD 400

Malaysia	1. Barang Komersial : Kosmetik, Onderdil, kerajinan tangan, dll 2. Barang Garmen	20 Kg per Koli 30 Kg per Koli	Nilai INV dibawah USD 120 Free Duty
Tujuan Internasional lainnya	1. Barang Komersial : Makanan Kering, Kosmetik, Onderdil, Herbal, dll 2. Barang Garmen	Cek lebih lanjut ke CS TGI	Cek lebih lanjut ke CS TGI

Malaysia	1. Commercial Item ; Cosmetic, Sparepart, handycraft, etc 2. Garment Item	20 Kg per colly 30 Kg per colly	Free Duty INV value under USD 120
Other International Destination	1. Commercial Item : Dry food, Cosmetic, Sparepart, Herbal, etc 2. Garment Item	Check to CS TGI	Check to CS TGI

Catatan : Informasi diatas dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya, mohon dapat menghubungi customer service kami untuk informasi lebih lanjut

Notes : The information above may change at any time without prior notice, for further information please contact our customer service.

- b. Batasan Jenis layanan Barang Sensitif dengan tujuan pengiriman Taiwan.
- Jenis Barang Sensitif termasuk dalam kategori jenis barang yang bisa dikirim dengan batasan jumlah pengiriman.
 - Biaya tambahan berlaku untuk Barang Sensitif sebesar Rp 15,000 per kg.
 - Wajib menyatakan deskripsi barang di dalam paket sesuai dengan barang (aktual) yang dikirim.
 - Pengiriman Barang Sensitif tunduk pada proses bea cukai.
 - Jika dalam hal ini Penerima Paket/CNEE tidak dapat menyediakan Surat Kepemilikan (SK) / *Letter of Authorization* (LOA), maka akan dikenakan Denda tambahan sebesar NTD 6.000,- (enam ribu New Taiwan Dollar) (denda yang akan ditagihkan adalah kepada Penerima Paket yang akan dibayarkan dalam NTD di Taiwan).
 - Jika terjadi pemeriksaan secara acak oleh Pihak Bea Cukai dan ditemukan paket yang merupakan barang Sensitive, Penerima Paket/CNEE harus bisa menyediakan Surat

- b. Limitation for sensitive item to Taiwan destination
- Sensitive items shall be categorized as type of item that could be sent with limitation on the number of shipments.
 - Additional fees apply for Sensitive Items of IDR 15,000 per kg.
 - It is mandatory to state the description of the goods in accordance with the (actual) goods delivered.
 - Shipment of sensitive Items shall subject to the custom clearance process.
 - If in this case the Consignee cannot provide a Letter of Ownership (SK) / Letter of Authorization (LOA), an additional fine of NTD 6,000 (six thousand New Taiwan Dollars) will be imposed (the fine that will be billed is to the Package Recipient) to be paid in NTD in Taiwan).
 - If there is any random checking held by the Customs and they found that the package is Sensitive Items, the Consignee must be able to provide LOA (Letter of Authorization) and pay



Kepemilikan (SK) serta membayar denda sebesar NTD 30.000,- (tiga puluh ribu New Taiwan Dollar). Penerima Paket/CNEE dapat mengajukan keringanan besaran denda dengan datang langsung menghadap dan menjelaskan ke Pihak Bea Cukai jika barang tersebut ditujukan untuk konsumsi pribadi dan bukan untuk tujuan berdagang.

- vii. Untuk pengiriman daging dan rokok tidak dapat dilakukan ke negara Taiwan, apabila ditemukan barang-barang tersebut, Pengirim akan dikenakan denda Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta Rupiah).
- viii. TGI tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan dan kerusakan yang disebabkan oleh penyitaan barang atau penghancuran barang yang dilakukan oleh Pihak Bea Cukai.

4. Dokumen Yang Dibutuhkan

- a. Pengirim wajib memberikan penjelasan barang dengan detail seperti jenis barang, nilai barang, berat, dimensi, jumlah paket.
- b. Harap mencantumkan detail nomor kartu identitas, nomor paspor/ARC, alamat penerima, kode pos, dan nomor telepon.
- c. Perhitungan paket berdasarkan volumetrik: P X L X T (Cm) dibagi 5000.
- d. TGI mungkin diminta untuk berbagi informasi, termasuk data pribadi Pengirim guna kepentingan pengiriman oleh otoritas negara tujuan pengiriman atau otoritas negara transit untuk alasan bea cukai dan/atau keamanan.

5. Inspeksi

- a. Pengirim menyetujui bahwa TGI atau otoritas pemerintah mana pun, termasuk bea cukai dan keamanan, dapat membuka dan memeriksa kiriman Pengirim kapan saja tanpa pemberitahuan sebelumnya dengan alasan keselamatan, keamanan, dan kepabeanan. Apabila ada ketidaksesuaian antara isi kiriman dan data yang tertulis pada data pengiriman maka akan menjadi tanggung jawab pengirim. TGI tidak terlibat atas

a fine of NTD 30,000. the Consignee can apply for relief of the fine by coming and explaining directly to the Customs if the goods are intended for personal consumption and not for trading purposes.

- vii. Meat and cigarettes cannot be delivered to Taiwan, if we found these goods, the Shipper will be fined in amount of Rp. 200,000,000, - (two hundred million Rupiah).
- viii. TGI is not responsible for any loss and damage caused by confiscation of goods or destruction of goods by Customs.

4. Required Documents

- a. The Shipper shall provide a detailed description of the goods such as Item type, item value, weight, dimension, number of packages.
- b. Please include details of ID card number, passport/ARC number, Consignee address, postal code and telephone number.
- c. The calculation of package based on volumetric: P X L X H (Cm) divided by 5000.
- d. TGI may be required to share information, including the Shipper's data for the purpose of shipments by the destination country authorities or transit country authorities for customs and/or security purposes.

5. Inspection

- a. The Shipper agrees that TGI or any government authority, including customs and security, may open and inspect the Shipper shipments at any time without prior notice for safety, security and customs purposes. The Shipper shall be responsible if there is any discrepancy between the contents of the shipment with the data written on the data deliver. TGI is not involved in violating the law under any jurisdiction and government regulation.



pelanggaran hukum tersebut di bawah yurisdiksi dan peraturan pemerintah mana pun.

- b. Jika ada pemeriksaan lebih lanjut dari Pihak-pihak Berwenang sehubungan dengan proses pengeluaran barang atau pengiriman barang, yang menyebabkan barang ditahan atau dihancurkan, hal tersebut bukan merupakan tanggung jawab dari TGI.

6. Tanggung Jawab

- a. Tanggung Jawab TGI
 - i. TGI bertanggung jawab apabila terjadi kehilangan Paket dengan memberikan penggantian rugi. Dalam hal ini, Pengirim harus mengisi formulir klaim dan mengikuti prosedur klaim.
 - ii. TGI akan melakukan segala upaya yang wajar untuk mengirimkan Paket sesuai dengan jadwal pengiriman. Jika ada keterlambatan pengiriman yang terjadi di luar kendali, maka TGI tidak akan bertanggung jawab atas keterlambatan yang terjadi.
 - iii. Untuk pembayaran bea cukai & pajak di luar tanggung jawab TGI.
 - iv. TGI tidak bertanggung jawab untuk setiap isi Paket jika diketahui terdapat Barang Terlarang atau Barang Berbahaya.
 - v. Bila dianggap perlu, TGI dapat memusnahkan, memindahkan, menyerahkan kepada Pihak-pihak Berwenang atas Barang Terlarang atau Barang Berbahaya.
- b. TGI tidak akan bertanggung jawab atas klaim apa pun yang dikarenakan:
 - i. Keadaan di luar kendali (*Force Majeure*) seperti tetapi tidak terbatas pada Bencana alam (Banjir, Gempa Bumi, Kebakaran, dan sebagainya) perang, kecelakaan, pemogokan, embargo, bahaya udara, perselisihan lokal atau keributan sipil, gangguan nasional atau lokal dalam jaringan transportasi udara atau darat dan masalah mekanis terhadap Moda transportasi atau mesin, keputusan atau kebijakan pemerintah.

- b. If there is further inspection from the Authorities regarding the process of releasing goods or shipping goods, which causing the goods to be detained or destroyed, this is not the responsibility of TGI.

6. Responsibility

- a. TGI Responsibilities
 - i. TGI is responsible in case of loss of the Package (by providing a compensation. In case of package loss/damage. In this matter the shipper must fill out a claim form and comply with the claim procedure.
 - ii. TGI will make every reasonable effort to deliver the Package according to the delivery schedule. If any delay in delivery occurs beyond control, then TGI will not be responsible for the delay that occurs.
 - iii. TGI shall not be responsible for the payment of customs and taxes.
 - iv. TGI is not responsible for any contents of the Package if turns out there are Prohibited Goods or Dangerous Goods.
 - v. If deemed necessary, TGI can destroy, transfer, hand over to the Authorities any Prohibited Goods or Dangerous Goods.
- b. TGI shall not be liable for any claims due to:
 - i. Circumstances beyond our control (*Force Majeure*) such as but not limited to natural disasters (Flood, Earthquake, Fire, etc.) war, accident, strike, embargo, air hazard, local dispute or civil commotion, national or local disturbance in the air or land transportation and mechanical problems to Modes of transportation or machinery, government decisions or policies.



- ii. Keberangkatan/kedatangan yang terlambat oleh maskapai penerbangan dan segala kesalahan lain dari operator pihak ketiga adalah di luar kendali TGI.
- iii. Cacat laten atau sifat bawaan yang melekat pada isi kiriman.
- iv. Tindakan atau penghilangan oleh bea cukai, keamanan, maskapai penerbangan, bandara, pejabat pemerintah atau Pihak-pihak Berwenang (di tujuan keberangkatan atau tujuan kedatangan).
- v. Isi kiriman terdiri dari barang apa pun yang merupakan Barang Berbahaya atau Barang Terlarang meskipun kami mungkin menerima kiriman secara tidak sengaja. Apabila Pelanggan dan/atau Pengirim tetap memilih mengirimkan jenis barang tersebut, maka segala akibat, klaim dan penolakan bukan merupakan tanggung jawab Perusahaan.
- vi. Isi kiriman tidak sesuai dengan dengan apa yang dijelaskan atau dituliskan Pengirim dalam catatan pengiriman.
- vii. Dalam keadaan apa pun atas kerusakan eksterior paket (Mis: goresan, berat, kondisi paket) atau biaya yang timbul dari transit.

Catatan: Pengemasan dokumen dan barang adalah tanggung jawab Pengirim. TGI tidak akan bertanggung jawab kerusakan karena pengemasan yang tidak memadai atau tidak sesuai dengan standar pengemasan barang.

- viii. Segala kerusakan terhadap paket yang sudah diterima oleh TGI tanpa disertai instruksi atau persetujuan pengiriman oleh Pelanggan dan/atau Pengirim.

7. Jaminan Pengirim

- a. Pengirim menjamin, mewakili, dan menyatakan dengan benar kepada kami bahwa:
 - i. Telah menjelaskan isi Paket (termasuk namun tidak terbatas pada berat dan jumlah barang) dengan baik pada Catatan Pengiriman TGI dan telah memasang label pengiriman dengan

- ii. Late departures/arrivals by airlines and any other faults of third-party operators are beyond TGI's control.
- iii. Latent defects or inherent traits inherent in the content of the shipment.
- iv. Any act or omission by customs, security, airline, airport, government official or Authorities (in the destination of departure or destination of arrival).
- v. The content of the shipment consists of any items under the Dangerous Goods or Prohibited Goods category, even if we accept the goods in accident. If the Customer still chooses to send the goods, the Company shall not be responsible for any and all consequences, claims and rejections.
- vi. The contents of the shipment did not match with has been described or written by the sender in the delivery note.
- vii. Under any circumstances for any damage to the exterior of the package (Ex: scratches, weight, condition of the package) or any costs incurred in transit.

Note: Packaging of documents and goods are the responsibility of the Shipper. TGI will not be responsible for any loss or damage due to inadequate or non-compliant packaging of goods.

- viii. Any damage to packages that have been received by TGI without prior approval before the shipping process by the Customer and/or Shipper.

7. Shipper Warranty

- a. Shipper warrants, represents and properly represents to us that:
 - i. Have explained the contents of the Package (including but not limited to the weight and number of goods) properly in the TGI Delivery Notes and have put a shipping label in a



- posisi yang menonjol di permukaan luar mengenai deskripsi pengiriman barang yang dapat dilihat dengan jelas oleh kami.
- ii. Telah menuliskan alamat Penerima Paket dengan rincian kontak secara akurat dan dapat dibaca pada Catatan Pengiriman sehingga dapat dilihat dengan jelas oleh TGI.
 - iii. Telah memastikan kirimannya dikemas sesuai dengan standar keamanan yang berlaku dan bagian luar kemasan telah menggunakan standar pengemasan yang sesuai agar kiriman tidak rusak/basah/pecah.
 - iv. Bertanggung jawab sepenuhnya atas pengemasan kiriman, dan menyatakan bahwa TGI tidak akan bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan karena pengemasan yang tidak memadai atau tidak sesuai standar.
 - v. Isi Paket tidak berbahaya atau dilarang oleh IATA, ICAO, IMDG, ADR atau Pemerintah dan bukan barang-barang berbahaya atau dilarang, dan Pengirim maupun Penerima Paket bukanlah merupakan orang atau organisasi yang dimana berdasarkan hukum atau peraturan yang berlaku tidak berdagang secara ilegal.
- b. Pengirim setuju untuk bertanggung jawab, memberi ganti rugi kepada TGI dan membebaskan TGI dari segala kewajiban yang mungkin TGI dibebankan atau biaya, kerusakan, atau pengeluaran apa pun, termasuk biaya hukum apabila pelanggan melanggar pernyataan jaminan di atas, termasuk apabila kami secara tidak sengaja menerima kiriman yang bertentangan dengan pernyataan Jaminan Pelanggan di atas.
- c. Pengirim bersedia untuk memberikan uang jaminan/*security deposit* untuk credit limit sebagaimana sesuai dengan perjanjian yang telah di sepakati selama berlangsungnya kerjasama
- d. Jika Pengirim menarik uang jaminan/*security deposit* sebagaimana yang dimaksud pada point c, maka Pengirim bersedia untuk membayarkan jasa pengiriman secara tunai kepada TGI
- prominent position on the outer surface about the description of the shipment that can be clearly seen by us.
- ii. Have written accurately the Package CONSIGNEE's address with contact details and can be read on the Delivery Note so that it can be seen clearly by TGI.
 - iii. Have ensured that the shipment is packed in accordance with applicable safety standards and the outside of the packaging has used the appropriate packaging standards so that the shipment is not damaged/wet/broken.
 - iv. Take full responsibility for the packaging of the shipment, and certify that TGI will not be liable for any loss or damage due to inadequate or non-standard packaging.
 - v. The contents of the Package are not dangerous or prohibited by IATA, ICAO, IMDG, ADR or the Government and are not dangerous or prohibited goods, and neither Shipper nor Package CONSIGNEE are persons or organizations which under applicable laws or regulations do not trade illegally.
- b. The Shipper agrees to be responsible to indemnify TGI and hold TGI harmless from any liability that TGI may incur or any costs, damages or expenses, including legal fees if the customer violates the above warranty statement, including if we inadvertently receive a shipment which contradicts the above Shipper Warranty statement.
- c. The Shipper will provide a security deposit, in the amount of which has been agreed in the beginning to guarantee the credit limit
- d. if the shipper choses to withdraw the security deposit as referred to in point c, the shipper will therefore agree to pay for the service in cash with no credit limit



8. Barang Terlarang dan Barang Berbahaya

- a. TGI tidak membawa, atau melakukan layanan lain terkait, barang yang, atau menurut pendapat TGI sendiri, termasuk Barang Berbahaya, tetapi tidak terbatas pada, yang ditentukan dalam Instruksi Teknis Organisasi Penerbangan Sipil Internasional (ICAO), Asosiasi Transportasi Udara Internasional (IATA) Regulasi Barang Berbahaya, kode Maritim Internasional Barang Berbahaya (IMDG), Perjanjian Eropa Mengenai Pengangkutan Internasional barang Berbahaya melalui Jalan (ADR) peraturan atau aturan nasional atau internasional lainnya yang berlaku untuk transportasi, atau kinerja layanan lain terkait, Barang Berbahaya ataupun Barang Terarang.
- b. TGI tidak menerima pengiriman Paket apapun yang mengandung Barang Berbahaya atau Barang Terlarang. Apabila Pengirim tetap memilih mengirimkan jenis barang tersebut maka segala akibat, klaim dan penolakan bukan merupakan tanggung jawab TGI. Apabila terdapat pelanggaran pengiriman yang dilakukan oleh Pengirim, maka akan ada denda yang dikenakan atas hal tersebut akan ditanggung oleh Pengirim.

9. Biaya Kiriman

- a. Pengirim setuju untuk membayar biaya ongkos kirim kepada TGI (termasuk biaya tambahan yang berlaku) untuk pengangkutan kiriman antara lokasi yang ditentukan pada catatan pengiriman, dan nilai pajak tambahan dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal pengiriman tanggal faktur TGI tanpa memotong, mengurangi, membalas atau berangkat.
- b. Biaya pengiriman dihitung sesuai dengan perhitungan berat paket dan volumetrik, mana yang lebih besar.
- c. Tarif yang dikenakan oleh TGI tidak termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sebesar 1,1%.

8. Prohibited Goods and Dangerous Goods

- a. TGI does not carry, or perform other services related to, the goods which, or in TGI's sole opinion, include Dangerous Goods, but are not limited to, those specified in the Technical Instructions of the International Civil Aviation Organization (ICAO), International Air Transport Association (IATA) Goods Regulations Dangerous, International Maritime Dangerous Goods code (IMDG), European Agreement Concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road (ADR) or other prevailing national or international regulations or rules applicable to the transportation, or performance of other related services, Dangerous Goods or Prohibited Goods.
- b. TGI does not accept any shipments of Packages which contain Dangerous Goods or prohibited goods. If Shipper still chooses to send these types of goods, then TGI shall not be responsible for and all consequences, claims and rejections. If there is a shipping violation committed by Shipper, the fine imposed thereof will be borne by the Shipper.

9. Shipping Cost

- a. The Shipper agrees to pay TGI postage fees (including any applicable surcharges) for the carriage of the shipment between the locations specified in the delivery note, and the additional tax value within 7 (seven) days from the date of delivery of the invoice date TGI without cutting, subtracting, replying or departing.
- b. Shipping costs are calculated according to the package weight and volumetric calculations, whichever is greater.
- c. The Rate charged by TGI does not include Value Added Tax (VAT) of 1,1%.



- d. Proses pengiriman barang maksimal 2 (dua) kali pengantaran ke alamat yang sama sesuai data alamat pengiriman yang ada di CN, jika ada perubahan alamat pengiriman pelanggan harus menginformasikan kepada Customer Service TGI, dan terdapat biaya tambahan yang timbul sesuai dengan harga yang diberikan masing-masing agen TGI.
- e. Harga ongkos kirim TGI dapat berubah sewaktu-waktu tanpa ada pemberitahuan sebelumnya.

10. Biaya Tambahan

- a. Berikut adalah biaya yang termasuk dalam biaya tambahan.
 - i. Biaya tambahan ke negara tujuan yaitu paket yang mengandung barang sensitif silakan untuk menghubungi Customer Service TGI untuk informasi lengkap terkait Barang Sensitif.
 - ii. Pengemasan barang kembali yaitu apabila paket dalam keadaan rusak, basah atau berat dan dimensi melebihi batasan normal, proses pengemasan barang kembali berlaku untuk pengiriman ke semua negara.
 - iii. Permintaan koreksi alamat pengiriman jika barang harus diproses kirim kembali dengan kondisi:
 - 1. Kesalahan penulisan alamat Penerima Paket termasuk kesalahan kode pos area.
 - 2. Proses pengiriman gagal setelah melebihi 2 (dua) kali percobaan pengiriman.
 - iv. Kelebihan berat paket melebihi standar berat timbangan internasional yaitu melebihi berat 70 kilogram per paket.
 - v. Kelebihan ukuran paket melebihi standar ukuran internasional yaitu melebihi 120 centimeter per paket.
 - vi. Pengiriman barang dengan alamat yang termasuk dalam lingkup daerah terpencil sesuai dengan daftar daerah terpencil masing-masing negara tujuan.
- b. Dengan menggunakan jasa TGI, Pengirim setuju dan mengerti untuk biaya tambahan yang ditimbulkan.

- d. The process of sending goods is a maximum of 2 (two) times of delivery to the same address according to the delivery address data in CN, if there is a change in the delivery address the customer must inform TGI Customer Service, and there are additional costs that arise according to the price given by each TGI agent.
- e. TGI postage prices are subject to change at any time without prior notice.

10. Additional Cost

- a. The following are the costs included in the Additional Cost:
 - i. Additional cost to the destination country, namely packages containing sensitive items, please contact TGI Customer Service for complete information regarding Sensitive Items.
 - ii. If the package is damaged, wet or heavy and the dimensions exceed normal limits, the re-packaging process applies to the shipment to all countries.
 - iii. Request for correction of the shipping address if the goods must be processed, send back with the following conditions
 - 1. Error in writing the address of the Consignee including the area zip code error
 - 2. The delivery process failed after more than 2 (two) delivery attempts.
 - iv. The excess weight of the package exceeds the international standard weighing scale, which is more than 70 kilograms per package.
 - v. Excess package size exceeds international size standards, which is more than 120 centimeters per package.
 - vi. Delivery of goods with addresses that fall within the scope of the Remote Area in accordance with the Remote Area list of each destination country.
- b. By using TGI services, the Shipper agree and understand the additional costs incurred.



- c. Pengirim diharuskan untuk berkomunikasi dengan Customer Service untuk memastikan batasan pengiriman barang dan biaya lainnya yang akan timbul.

11. Asuransi

- a. Setiap Paket yang dikirimkan melalui TGI, tidak terlindungi oleh asuransi.
- b. Paket yang mempunyai harga/nilai diatas Rp 1,000,000,- kami rekomendasikan untuk diasuransikan. Silahkan menghubungi pihak asuransi untuk biaya penambahan asuransi barang.
- c. Pengirim wajib memberikan informasi secara tertulis kepada TGI apabila menggunakan asuransi sebelum pengiriman.

12. Ganti Rugi

- a. TGI bertanggung jawab atas segala kehilangan Paket sesuai dengan Pasal 6 huruf a poin (i), dengan memberikan penggantian rugi sebesar nilai faktur Paket yang dinyatakan oleh Pengirim kepada TGI (melalui bukti transaksi/faktur asli) atau paling tinggi sebesar Rp 1,000,000,-/kejadian/resi serta penggantian biaya pengiriman paket.
- b. Untuk segala kehilangan Paket yang disertai dengan dokumen yang bersifat Akta Otentik yang diterbitkan oleh suatu instansi atau institusi atau lembaga tertentu, antara lain Kartu Identitas, Surat Izin Mengemudi (SIM), Paspor, Sertifikasi Keluarga, Sertifikasi Kelahiran, Ijazah, atau dokumen berharga lainnya, penggantian rugi dibatasi 1 (satu) dokumen per paket/CN.

13. Prosedur Klaim

- a. Keluhan/klaim mengenai kehilangan harus disampaikan oleh Pengirim (bukan Penerima Paket) selambat-lambatnya 3 (tiga) Hari Kerja sejak tanggal Paket diterima.
- b. Apabila keluhan atau klaim dilakukan setelah 3 (tiga) Hari Kerja setelah Paket diterima, proses klaim tidak dapat diterima.
- c. Besaran nilai klaim sesuai dengan batasan tanggung jawab TGI dapat dilihat pada Klausul Pasal 6 Tanggung Jawab.

- c. The Shipper are required to communicate with Customer Service to ascertain the limits on shipping goods and other costs that will arise.

11. Insurance

- a. Every Package that sent by TGI, is not covered by insurance.
- b. Package that has price/value above Rp. 1.000.000,- (one million rupiah) we recommend to use insurance. Please contact the insurance company for the additional insurance fee.
- c. The shipper must inform in writing to TGI if the shipper use insurance before delivery.

12. Idemnity

- a. TGI is responsible for any loss to the Package in accordance with Article 6 letter a point (1), by providing a compensation of the package that equal to the value as stated on the invoice that shipper state to TGI (through evidence of the original transaction/invoice) or the highest of Rp 1,000,000,- /events/receipts and replacement of package shipping costs.
- b. For all lost Packages accompanied by documents that are Authentic Deeds issued by an agency or institution or certain institutions, including Identity Cards, Driving Licenses (SIM), Passports, Family Certifications, Birth Certifications, Diplomas, or other valuable documents, compensation is limited to 1 (one) document per package/CN.

13. Claim Procedure

- a. Complaints or claims for loss must be submitted by the Shipper (not Package CONSIGNEE) no later than 3 (three) Business Days from the date the Package was received.
- b. If the complaint or claim is made after 3 (three) Business Days after the Package is received, the claim process cannot be accepted.
- c. The total amount of claim in accordance with the limits of TGI's liability can be seen in Clause Article 6 Responsibility.



- d. Semua klaim kehilangan Paket dapat diajukan dengan mengisi formulir klaim yang bisa di dapatkan dari Customer Service TGI atau diunduh di website resmi TGI (www.tgiexpress.com) dan diserahkan kembali ke Customer Service TGI.
 - i. Pengembalian formulir klaim maks 3 (tiga) Hari Kerja dari tanggal formulir klaim diberikan. Jika pengembalian formulir klaim lebih dari 3 (tiga) hari maka klaim tidak bisa diproses.
 - ii. Formulir klaim dikembalikan kepada Customer Service TGI pada saat jam kerja TGI.
 - e. Semua klaim akan menjalani proses investigasi dari pihak TGI dan memerlukan waktu maksimal 7 (tujuh) Hari Kerja dari tanggal pengembalian formulir klaim diterima oleh Customer Service TGI.
 - f. Pengajuan klaim/pengembalian harus mengikuti SOP pengajuan klaim dari TGI.
- d. All claims for loss or damage must be filled in using the TGI online claim form which can be downloaded on the official TGI website (www.tgiexpress.com) and returned to TGI Customer Service.
 - i. The return of the claim form shall be maximum of 3 (three) Business Days from the date the claim form is submitted. If the return of the claim form is more than 3 (three) days, the claim cannot be processed.
 - ii. The claim form shall be returned to TGI Customer Service during TGI's business hours.
 - e. All claims will undergo an investigation process from TGI and take a maximum of 7 (seven) Business Days from the date the claim form returns are received by TGI Customer Service.
 - f. Submission of claims/returns must follow the SOP for submitting claims from TGI.

14. Hukum yang Mengatur

- a. Syarat dan Ketentuan ini tunduk pada hukum serta peraturan perundangan yang berlaku di Indonesia.
- b. Perselisihan yang terjadi antara TGI dan Pengirim mengenai kontrak ini dan setiap bagiannya akan diselesaikan secara musyawarah oleh semua Pihak.
- c. Apabila penyelesaian perselisihan dengan musyawarah tidak tercapai maka perselisihan tersebut secara eksklusif akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Utara.

15. Perubahan dan Penghentian

- a. TGI dapat membuat perubahan atau memodifikasi Syarat dan Ketentuan perjanjian layanan setiap saat tanpa pemberitahuan sebelumnya dan pengguna layanan TGI akan menyetujui atas perubahan dan modifikasi tersebut.
- b. TGI dapat memblokir, menghentikan, atau menangguhkan akses pengguna mana pun terhadap www.tgiexpress.com kapan saja dengan alasan apa pun atas pertimbangannya sendiri.

16. Keterpisahan

Ketidakabsahan atau tidakberlakuan salah satu ketentuan di atas tidak akan mempengaruhi bagian lain dari Syarat dan Ketentuan ini

14. Governing Law

- a. These Terms and Conditions are subject to the prevailing laws and regulations in Indonesia.
- b. Disputes that occur between TGI and Shipper regarding this contract and any part thereof will be resolved amicably by all Parties.
- c. If the dispute resolution by deliberation is not reached, the dispute will be exclusively resolved through the North Jakarta District Court.

15. Alteration and Termination

- a. TGI may make changes or modify the Terms and Conditions of the service agreement at any time without prior notice, and the user of TGI services will agree to such changes and modifications.
- b. TGI may block, terminate or suspend any user's access to www.tgiexpress.com at any time for any reason in its sole discretion.

16. Severability

The invalidity or unenforceability of any of the foregoing provisions shall not affect any other part of these Terms and Conditions

