

## SYARAT DAN KETENTUAN

### 1. DEFINISI

**“Paket”** adalah semua dokumen atau paket yang dikirimkan. Setiap barang diangkut dengan batasan tanggung jawab sebagaimana diatur di dalam Syarat dan Ketentuan ini.

**“kami” atau “TGI”** berarti setiap anggota PT Tabitha Gracia Indonesia;

**“Pelanggan TGI”** adalah pengirim yang melakukan pengiriman sesuai dengan alamat yang ditulis dalam AirwayBill (AWB) atau Nota Konsinyasi/ Consignment Note (CN/ Connote) pengiriman.

**“Penerima”** adalah subyek yang dituju oleh pelanggan dengan alamat yang ditulis dalam AirwayBill (AWB) atau Nota Konsinyasi/ Consignment Note (CN/ Connote) pengiriman.

**“Barang terlarang”** adalah barang yang dilarang sesuai dengan undang-undang atau peraturan suatu negara atau pemerintahan.

**“Barang berbahaya”** adalah 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) peraturan atau setiap nasional atau aturan internasional yang berlaku untuk pengangkutan, atau kinerja layanan lain terkait, barang berbahaya

TGI dapat membuat perubahan atau memodifikasi Syarat dan Ketentuan perjanjian layanan setiap saat tanpa pemberitahuan sebelumnya, dan penggunaan layanan TGI akan menyetujui atas perubahan dan modifikasi tersebut.

### 2. Tanggung Jawab

#### a. Tanggung Jawab TGI

- i. Untuk kehilangan Pengiriman / Paket dalam keadaan apa pun, TGI bertanggung jawab untuk membayar nilai faktur barang tergantung tujuan pengiriman. TGI memiliki maksimum nilai pertanggung jawaban untuk setiap kehilangan barang tergantung dari pada tujuan dikirimnya barang, untuk mengetahui nilai maksimum pertanggung jawaban atas hilangnya barang pelanggan dapat menghubungi customer service TGI. Dalam hal terjadi kehilangan atau kerusakan barang, pelanggan 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 di luar kendali, TGI tidak akan bertanggung jawab
  - iii. TGI dapat menghentikan, menanggukuhkan, atau memodifikasi tgiexpress.com kapan saja tanpa pemberitahuan, dan TGI dapat memblokir, menghentikan, atau menanggukuhkan akses Anda dan pengguna mana pun ke tgiexpress.com kapan saja dengan alasan apa pun atas pertimbangannya sendiri, bahkan jika akses tetap menjadi diizinkan untuk orang lain.
  - iv. Untuk pembayaran bea cukai & pajak diluar tanggung jawab TGI
- b. TGI tidak akan bertanggung jawab atas klaim apa pun karena:
- i. Keadaan diluar kendali kami (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.
  - ii. Keberangkatan / kedatangan yang terlambat oleh maskapai penerbangan dan segala kesalahan lain dari operator di luar kendali TGI
  - iii. cacat laten atau sifat bawaan yang melekat pada isi kiriman
  - iv. Tindakan atau penghilangan bea cukai, keamanan, maskapai penerbangan, bandara atau pejabat pemerintah. (di tujuan keberangkatan atau tujuan kedatangan)
  - v. Isi kiriman terdiri dari barang apa pun yang merupakan barang berbahaya atau terlarang meskipun kami mungkin menerima kiriman secara tidak sengaja.
  - vi. TGI tidak akan bertanggung jawab 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 Pelanggan TGI. TGI tidak akan bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan karena pengemasan yang tidak memadai atau tidak sesuai.

### 3. Jaminan Pelanggan

- a. Pelanggan menjamin, mewakili, dan menyatakan dengan benar kepada kami bahwa:
  - i. Telah menjelaskan Isi kiriman (termasuk tetapi tidak terbatas pada berat dan jumlah barang) dengan baik pada catatan pengiriman kami dan telah memasang label pengiriman dengan posisi yang menonjol di permukaan luar tentang pengiriman yang dapat dilihat dengan jelas oleh kami.
  - ii. Telah memasukkan alamat penerima 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 dikenai tanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan karena pengemasan yang tidak memadai atau tidak sesuai standar.
  - v. Isi kiriman tidak berbahaya atau dilarang oleh IATA, ICAO, IMDG atau ADR dan bukan barang-barang berbahaya atau terlarang, dan Pelanggan maupun penerima barang tidak merupakan orang atau organisasi yang dengannya kami atau Pelanggan tidak boleh berdagang secara legal berdasarkan hukum atau peraturan yang berlaku.
  - vi. TGI tidak bertanggung jawab untuk setiap isi barang jika diketahui terdapat barang dilarang atau termasuk barang berbahaya
- b. Pelanggan setuju untuk bertanggung jawab, memberi ganti rugi kepada kami dan membebaskan kami dari segala kewajiban yang mungkin kami derita 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.

#### **4. Barang Berbahaya, Terlarang dan Keamanan Barang**

- 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 terlarang.
- b. TGI tidak menerima pengiriman yang mengandung barang berbahaya atau barang terlarang, apabila pelanggan TGI tetap memilih mengirimkan jenis barang tersebut maka segala akibat, klaim dan penolakan bukan merupakan tanggung jawab TGI, dan apabila terdapat pelanggaran pengiriman yang dilakukan oleh pelanggan TGI maka denda akan dijalankan

## 5. Batasan Barang

No	Nama Barang	Keterangan
1	Madu murni, daging( Sosis, dendeng, abon), obat-obatan, PASSPORT, ATM, VISA, ID CARD, STNK, BERAS, VAPE, LIQUID VAPE, BIJI KACANG IJO, TELUR ASIN, KARTU KESEHATAN, KIKIL, KASET ATAU DVD, PYLOX / Cat, DAUN JERUK KERING, KAPULAGA, MINYAK KAYU PUTIH, Gaharu, bekicot kering ( masih mentah ), KTP, KK, AKTE LAHIR, SARANG BURUNG WALLET, OLI SEPEDA, ALL ITEM PARFUM	Tidak Bisa Kirim
2	PETE, TERASI, IKAN ASIN, TAUCO, DRIED SOTONG, HAKOI EBI, Kepeting bakso cumi terasi, bumbu rujak, bumbu pecel, sambal pecel, JENGKOL	Sensitive Item maksimal 3 kg per paket
3	LEM FOX, MIE INSTAN	Maksimal 3 kg per paket
4	Mesin Dinamo tanpa baterai	Bisa di Kirim hanya untuk produk baru
5	KOSMETIK, Material Printing, STAPLER AND, STAPLES, TEMBAGA KUNINGAN, Novel, BAJU BEKAS, TAS BEKAS, Mentega, Bawang goreng, orek tempe kering, meises ceres, krupuk mentah, face mist dan facial wash msi, kalung kesehatan	15 Kg per Koli
6	Baju, tas, Kue Almon, Pengharusm ruangan, sepatu, buku, sarung aksesoris, sabun, rambut palsu, sandal, alat memasak, selimut, korset, spare part komputer, topi, aksesoris fasion, loyang kue, jam, PURSEPANT, botol minum, kaos kaki, kolintang, gaun, lotion, masker, celana, leging, hijab, mukena, karpe, kaca mata, catokan, lipstik, prayer rug, helm kyt, sambel saus, patung, kerupuk, alat behel, minyak GPU, papan seluncur, tenda, boneka	20 Kg Per Koli
7	Suplemen kesehatan, HERBAL, kue kering, makanan, kopi, GIFT, air, minuman bubuk & camilan, makanan nutrisi, sambal klotok, bandeng presto (dimasak), krupuk usus, MILAGROS, SUSU VITAYANG, BAWANG GORENG, PALA, SAMBAL PETAI DAN, SAMBAL JENGKOL, SEBLAK, KERUPUK KULIT SAPI, KAYU, BAJAKAN, KACANG METE, DODOL, GULA MERAH / AREN, VITACIMIN, TIANSI , flour ( tepung tapioka )	6 Kg Per Koli
8	PLAYSTATION	Hanya 2 pcs dan tax 1-10%
9	Minuman bubuk	10 Kg per Koli
10	KAPSUL VITAMIN, REMPAH-REMPAH, KERUPUK	5 Kg Per koli
11	ALAT KECANTIKAN, KAMERA	Bisa di kirim jika tidak ada baterai
12	SARANG SEMUT, TISSUE BASAH, HOT & Cream, Herbal life,	Maksimal 3 kg Per koli

	zam zam water, Butter, beras jagung, Bakso Goreng, snack Tempe kerin, Milo, Ovomaltine, vitamin,supplement, KUE BULAN OR MOON CAKE, jamu sehat wanita sidomuncul	
13	BIJI KOPI, KOPI BUBUK, Fresh Care	Maksimal 2 Kg per Koli
14	CDR	Bisa dikirim untuk penggunaan pribadi dan hanya 0.5 kg or 3 Tube
15	komix, antangin, tolak angin	Bisa dikirim untuk penggunaan pribadi dan hanya 0.5 kg or 3 Box

## 6. Biaya Tambahan

a. Berikut adalah biaya yang termasuk dalam biaya tambahan

i. Biaya tambahan ke negara tujuan yaitu paket yang mengandung barang sensitif . Silahkan menghubungi customer service TGI untuk informasi lengkap terkait barang sensitif.

ii. Repacking yaitu apabila paket dalam keadaan rusak, basah atau berat dan dimensi melebihi batasan normal, repacking berlaku untuk pengiriman ke semua negara .

iii. Koreksi alamat jika barang akan diproses kirim kembali dengan kondisi pengiriman barang sebelumnya sudah melebihi 2 (dua) kali percobaan pengiriman dengan 2 (dua) alamat berbeda dan gagal

iv. Over weight piece berlaku untuk pengiriman ke negara Singapore yaitu untuk setiap piece, termasuk palet yang melebihi berat timbangan 70 kilogram

v. Over size berlaku untuk pengiriman ke negara Singapore yaitu untuk setiap piece termasuk palet, dengan ukuran melebihi 150cm

vi. Pengiriman Remote Area berlaku kesemua negara terkecuali negara : Taiwan, Singapore, Malaysia, Hongkong Dubai yaitu berlaku setiap kiriman ketika lokasi pengiriman diluar jangkauan. Remote didefinisikan sebagai pulau dan dataran tinggi atau kode pos yang sulit untuk dilayani atau pinggiran / kota yang jauh, tidak dapat di akses atau jarang dilayani

b. Dengan menggunakan jasa TGI, pelanggan TGI setuju dan mengerti untuk biaya tambahan yang ditimbulkan

c. Pelanggan TGI diharuskan untuk berkomunikasi dengan Customer Service untuk menanyakan batasan kiriman dan biaya yang harus dibayarkan untuk biaya tambahan

d. Apabila pelanggan TGI mengirimkan paket tanpa memberikan informasi yang tepat kepada TGI maka TGI tidak bertanggung jawab terkait pemusnahan barang yang terjadi karena tidak sesuai informasi barang tersebut.

## 7. Dokumen yang dibutuhkan

a. Pelanggan TGI Wajib memberikan penjelasan barang dengan detail; 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) : 5000

d. Pelanggan TGI setuju dengan biaya tambahan sesuai dengan tambahan berat

- e. TGI mungkin diminta untuk berbagi informasi, termasuk data pribadi Pelanggan TGI untuk pengiriman milik pelanggan TGI dengan otoritas negara tujuan pengiriman atau otoritas negara transit untuk alasan bea cukai dan / atau keamanan.

#### **8. Syarat Pembayaran**

- a. Ketentuan Pembayaran dilakukan sesuai Perjanjian
- b. Penyelesaian pembayaran diakui hanya ketika akun bank TGI telah menerima pembayaran secara penuh.
- c. Semua tarif harga berdasarkan pada golongan barang tidak berbahaya & barang Umum, kecuali dinyatakan lain.

#### **9. Biaya Kiriman**

- a. Pelanggan TGI setuju untuk membayar biaya TGI (termasuk biaya tambahan yang berlaku) untuk pengangkutan kiriman antara lokasi yang ditentukan pada CN (consignment note) / kontrak pengiriman, atau untuk kinerja oleh TGI dari layanan lain, 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 berat volumetrik.
- c. Tarif yang dikenakan oleh TGI tidak termasuk Nilai Pajak Pertambahan (PPN) sebesar 1%
- d. Proses pengiriman barang maksimal 3 (tiga) kali pengantaran ke alamat sesuai CN, jika ada perubahan Pelanggan diharuskan menginformasikan kepada customer service TGI
- e. Harga dapat berubah sewaktu-waktu tanpa ada pemberitahuan sebelumnya

#### **10. Asuransi**

- a. Barang yang dikirimkan belum termasuk asuransi
- b. Untuk barang-barang bernilai di atas USD \$100, kami sangat merekomendasikan menggunakan asuransi
- c. Dokumen Pribadi :  
Untuk setiap paket dokumen yang disertai dengan dokumen pribadi (mis. Paspor, Kartu Identitas, KTP, Ijazah, Sertifikasi Keluarga, Sertifikasi Kelahiran, Izin Menikah, dll) harus dibatasi hingga 1 dokumen pribadi per paket (untuk segala kerusakan dan kehilangan hanya bisa di klaim satu dokumen per CN)

## 11. Prosedur Pengiriman

**Semua pengiriman akan disepakati sebelum keberangkatan barang. Pelanggan TGI akan menyetujui salah satu dari yang berikut:**

- a. Pengiriman door to door :
  - Apabila alamat penerima sudah sesuai namun bukan merupakan nama penerima maka TGI tidak bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan. ( 24 jam )
  - untuk setiap perubahan atau koreksi pada alamat penerima, TGI akan melakukan perubahan alamat hingga 2 (dua) kali. Apabila dilakukan lebih dari 2 (dua) kali perubahan alamat, akan dikenakan biaya tambahan pada pengiriman ketiga (dan seterusnya)
- b. Pick up Point :
  - Penerima barang akan mengambil paket di salah satu store TGI.
- c. Pengiriman pelabuhan :
  - Paket hanya akan sampai di pelabuhan, bea cukai dan pengambilan barang tidak dilakukan oleh TGI.
- d. Drop off :

Untuk drop off bisa di lakukan di gudang TGI dengan alamat sebagai berikut :

  - i. TGI Store :

Pluit Village Mall Ruko No. 33, Kel. Pluit, Kec. Penjaringan, Kota Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14450
  - ii. TGI Warehouse :

Taman Duta Mas Blok D1 No. 20-21, Kel. Wijaya Kusuma, Kec. Grogol Petamburan, Jakarta Barat
- e. Saat TGI tidak dapat menyelesaikan pengiriman barang dengan alasan apa pun, TGI akan mencoba untuk memberikan pemberitahuan di alamat penerima yang menyatakan bahwa pengiriman telah dicoba dan keberadaan kiriman tersebut; Jika pengiriman belum dilakukan setelah upaya kedua dari TGI, atau penerima menolak untuk menerima pengiriman, TGI akan mencoba menghubungi Pelanggan TGI dan menyetujui tindakan selanjutnya yang sesuai; Pelanggan TGI setuju 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 yang sesuai yang disepakati. Jika TGI tidak menerima instruksi Pelanggan TGI atau penerima dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari setelah upaya kedua TGI untuk mengirimkan kiriman, maka Pelanggan TGI setuju bahwa TGI dapat menghancurkan atau menjual kiriman tanpa ada kewajiban lebih lanjut kepada Pelanggan TGI.
- f. TGI tidak akan bertanggung jawab atas kesalahan penginputan data yang telah di isi oleh Pelanggan TGI, apabila barang sudah di pick up bukan merupakan tanggung jawab TGI.

- g. Barang akan dinyatakan sudah terkirim berdasarkan alamat penerima barang bukan berdasarkan penerima barang
- h. Maksimal barang di simpan di gudang 10 (sepuluh) hari setelah proses pengiriman pertaman, jika melewati batas 10 hari maka barang akan di hancurkan
- i. Proses pembayaran bea cukai & pajak adalah 3 hari setelah diinformasikan oleh agent TGI kepada penerima barang

## 12. Inspeksi

- a. Pelanggan TGI menyetujui bahwa TGI atau otoritas pemerintah mana pun, termasuk bea cukai dan keamanan, dapat membuka dan memeriksa kiriman Pelanggan TGI 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 Pelanggan TGI tanpa melibatkan TGI atas pelanggaran hukum yang dilakukannya sesuai ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia.
- b. Jika ada pemeriksaan lebih lanjut dari pihak terkait sehubungan dengan proses pengeluaran barang atau pengiriman barang, hal tersebut merupakan diluar tanggung jawab dari TGI.

## 13. Prosedur Klaim

- a. Keluhan atau klaim kehilangan atau kerusakan harus disampaikan oleh TGI customer (bukan penerima) selambat-lambatnya 2 (dua) hari kerja sejak tanggal paket diterima
- b. Apabila keluhan atau klaim dilakukan setelah 2 (dua) hari kerja setelah paket diterima, TGI tidak bertanggung jawab untuk memproses klaim
- c. Semua klaim kehilangan atau kerusakan harus diisi menggunakan formulir klaim online TGI yang bisa di unduh di website resmi TGI dan diserahkan kembali ke customer service TGI. Pengembalian form claim max 3 (tiga) hari kerja dari tanggal formulir klaim diberikan. Jika pengembalian formulir klaim lebih dari 3 (tiga) hari maka klaim tidak bisa diproses.  
\* Formulir klaim dikembalikan kepada Customer Service TGI pada saat jam kerja TGI.
- d. Semua klaim akan menjalani investigasi dari pihak TGI dan memerlukan waktu maksimal 7 (tujuh) hari kerja untuk diproses dari pengembalian formulir klaim yang diterima.
- e. Pengajuan klaim/pengembalian harus mengikuti SOP pengajuan klaim dari TGI.
- f. Kerusakan Pengiriman / Paket harus dilaporkan 2 (dua) hari kerja sejak tanggal-paket di terima.
- g. Paket yang di klaim harus sesuai antara data paket dengan isi paket yang disampaikan oleh pelanggan TGI apabila diketahui jenis paket berbeda maka klaim tidak bisa di proses.



- h. Untuk barang yang dihancurkan TGI tidak bertanggung jawab untuk proses klaim

#### **14. Hukum Yang Mengatur**

- a. Kontrak antara TGI dan Pelanggan TGI serta Syarat dan Ketentuan ini tunduk pada hukum serta peraturan perundangan yang berlaku di Indonesia.
- b. Perselisihan yang terjadi antara TGI dan Pelanggan TGI 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 Barat.

#### **15. Keterpisahan**

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