

LAMPIRAN

KONTRAK ELEKTRONIK TOKOPEDIA

A. DEFINISI

1. PT. Tokopedia adalah suatu perseroan terbatas yang menjalankan kegiatan usaha jasa web portal www.tokopedia.com, yakni situs pencarian toko dan Barang yang dijual oleh penjual terdaftar. Selanjutnya disebut Tokopedia.
2. Situs Tokopedia adalah www.tokopedia.com.
3. Syarat & ketentuan adalah perjanjian antara Pengguna dan Tokopedia yang berisikan seperangkat peraturan yang mengatur hak, kewajiban, tanggung jawab pengguna dan Tokopedia, serta tata cara penggunaan sistem layanan Tokopedia.
4. Pengguna adalah pihak yang menggunakan layanan Tokopedia, termasuk namun tidak terbatas pada pembeli, penjual ataupun pihak lain yang sekedar berkunjung ke Situs Tokopedia.
5. Pembeli adalah Pengguna terdaftar yang melakukan permintaan atas Barang yang dijual oleh Penjual di Situs Tokopedia.
6. Penjual adalah Pengguna terdaftar yang melakukan tindakan buka toko dan/atau melakukan penawaran atas suatu Barang kepada para Pengguna Situs Tokopedia.
7. Barang adalah benda yang berwujud / memiliki fisik Barang yang dapat diantar / memenuhi kriteria pengiriman oleh perusahaan jasa pengiriman Barang.

8. Tokopedia Website Feed adalah fitur pada Situs Tokopedia yang menampilkan promosi KOL terhadap Barang atau Penjual tertentu.
9. Key Opinion Leaders atau KOL adalah pihak yang mempromosikan Barang atau Penjual tertentu melalui Tokopedia Website Feed.
10. Rekening Resmi Tokopedia adalah rekening bersama yang disepakati oleh Tokopedia dan para pengguna untuk proses transaksi jual beli di Situs Tokopedia. Rekening resmi Tokopedia dapat ditemukan di halaman <https://www.tokopedia.com/bantuan/nomor-rekening-tokopedia/>.

B. AKUN, SALDO TOKOPEDIA, PASSWORD DAN KEAMANAN

1. Pengguna dengan ini menyatakan bahwa pengguna adalah **orang yang cakap dan mampu untuk mengikatkan dirinya dalam sebuah perjanjian yang sah menurut hukum.**
2. Tokopedia tidak memungut biaya pendaftaran kepada Pengguna.
3. Pengguna yang telah mendaftar berhak bertindak sebagai:
 - Pembeli
 - Penjual, dengan memanfaatkan layanan buka toko.
4. Pengguna yang akan bertindak sebagai Penjual diwajibkan memilih pilihan menggunakan layanan buka toko. Setelah menggunakan layanan buka toko, Pengguna berhak melakukan pengaturan terhadap item-item yang akan diperdagangkan di etalase pribadi Pengguna.

5. Tokopedia tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pengguna, memiliki kewenangan untuk melakukan tindakan yang perlu atas setiap dugaan pelanggaran atau pelanggaran Syarat & ketentuan dan/atau hukum yang berlaku, yakni tindakan berupa memindahkan Barang ke gudang, penghapusan Barang, moderasi toko, penutupan toko, pembatalan listing, suspensi akun, dan/atau penghapusan akun pengguna.
6. Tokopedia memiliki kewenangan untuk menutup toko atau akun Pengguna baik sementara maupun permanen apabila didapati adanya tindakan kecurangan dalam bertransaksi dan/atau pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan Tokopedia.
7. Pengguna dilarang untuk menciptakan dan/atau menggunakan perangkat, *software*, fitur dan/atau alat lainnya yang bertujuan untuk melakukan manipulasi pada sistem Tokopedia, termasuk namun tidak terbatas pada : (i) manipulasi data Toko; (ii) kegiatan perambanan (*crawling/scraping*); (iii) kegiatan otomatisasi dalam transaksi, jual beli, promosi, dsb; (v) penambahan produk ke etalase; dan/atau (vi) aktivitas lain yang secara wajar dapat dinilai sebagai tindakan manipulasi sistem.
8. Tokopedia memiliki kewenangan untuk melakukan penyesuaian jumlah transaksi toko, penyesuaian jumlah reputasi, dan/atau melakukan proses moderasi/menutup akun Pengguna, jika diketahui atau diduga adanya kecurangan oleh Pengguna yang bertujuan memanipulasi data transaksi Pengguna demi meningkatkan reputasi toko (review dan atau jumlah

transaksi). Contohnya adalah melakukan proses belanja ke toko sendiri dengan menggunakan akun pribadi atau akun pribadi lainnya.

9. Tokopedia memiliki kewenangan untuk melakukan pembekuan saldo Tokopedia Pengguna apabila ditemukan / diduga adanya tindak kecurangan dalam bertransaksi dan/atau pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan Tokopedia.
10. Penjual dilarang melakukan duplikasi toko, duplikasi produk, atau tindakan-tindakan lain yang dapat diindikasikan sebagai usaha persaingan tidak sehat.
11. Pengguna tidak memiliki hak untuk mengubah nama akun, nama toko dan/atau domain toko Pengguna.
12. Pengguna bertanggung jawab secara pribadi untuk menjaga kerahasiaan akun dan password untuk semua aktivitas yang terjadi dalam akun Pengguna.
13. Tokopedia tidak akan meminta username, password maupun kode SMS verifikasi atau kode OTP milik akun Pengguna untuk alasan apapun, oleh karena itu Tokopedia menghimbau Pengguna agar tidak memberikan data tersebut maupun data penting lainnya kepada pihak yang mengatasnamakan Tokopedia atau pihak lain yang tidak dapat dijamin keamanannya.
14. Pengguna setuju untuk memastikan bahwa Pengguna keluar dari akun di akhir setiap sesi dan memberitahu Tokopedia jika ada penggunaan tanpa izin atas sandi atau akun Pengguna.
15. Pengguna dengan ini menyatakan bahwa Tokopedia tidak bertanggung jawab atas kerugian atau kerusakan yang timbul dari penyalahgunaan akun Pengguna.

16. Pengguna memahami dan menyetujui bahwa untuk mempergunakan fasilitas keamanan one time password (OTP) maka penyedia jasa telekomunikasi terkait dapat sewaktu-waktu mengenakan biaya kepada Pengguna dengan nominal sebagai berikut (i) Rp 500 ditambah pajak 10% untuk Indosat, Tri, XL, Smartfren, dan Esia; (ii) Rp 200 ditambah pajak 10% untuk Telkomsel.
17. Penjual dilarang mempromosikan toko dan/atau Barang secara langsung menggunakan fasilitas pesan pribadi, diskusi produk, ulasan produk yang dapat mengganggu kenyamanan Pengguna lain.

C. TOKOCASH

1. TokoCash adalah layanan pembayaran yang disediakan Tokopedia untuk memudahkan pengguna dalam bertransaksi online.
2. Untuk melakukan aktivasi TokoCash, pengguna harus melakukan verifikasi nomor handphone terlebih dulu.
3. Limit maksimum pengisian TokoCash adalah Rp10.000.000 (sepuluh juta Rupiah), sedangkan limit maksimum transaksi menggunakan TokoCash adalah Rp20.000.000 (dua puluh juta Rupiah) per bulan.
4. Nomor handphone yang digunakan pada TokoCash harus sama dengan nomor handphone yang terdaftar di akun Tokopedia pengguna.
5. Satu nomor handphone yang telah terverifikasi hanya bisa digunakan untuk satu akun TokoCash.
6. Jika ada transaksi dari Tokopedia yang dibatalkan, maka dana akan dikembalikan ke TokoCash pengguna.

7. Untuk saat ini, saldo TokoCash belum dapat diuangkan ataupun dipindahkan ke rekening pribadi. Namun khusus untuk pembatalan transaksi yang dananya berasal dari metode pembayaran selain TokoCash, terdapat pilihan untuk memindahkan dana tersebut ke Saldo Tokopedia.
8. Tokopedia berhak, tanpa pemberitahuan sebelumnya, melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan apabila ditemukan tindakan manipulasi/kecurangan, seperti menutup akun, menarik subsidi, menarik cashback, membatalkan transaksi, menahan dana, menurunkan reputasi toko, serta hal-hal lainnya jika ditemukan indikasi kecurangan atau pelanggaran pelanggaran Syarat dan Ketentuan Tokopedia dan ketentuan hukum yang berlaku di wilayah negara Indonesia.

D. TRANSAKSI PEMBELIAN

1. Pembeli wajib bertransaksi melalui prosedur transaksi yang telah ditetapkan oleh Tokopedia. Pembeli melakukan pembayaran dengan menggunakan metode pembayaran yang sebelumnya telah dipilih oleh Pembeli, dan kemudian Tokopedia akan meneruskan dana ke pihak Penjual apabila tahapan transaksi jual beli pada sistem Tokopedia telah selesai.
2. Saat melakukan pembelian Barang, Pembeli menyetujui bahwa:
 - o - Pembeli bertanggung jawab untuk membaca, memahami, dan menyetujui informasi/deskripsi keseluruhan Barang (termasuk didalamnya namun tidak

terbatas pada warna, kualitas, fungsi, dan lainnya) sebelum membuat tawaran atau komitmen untuk membeli.

- - Pembeli mengakui bahwa warna sebenarnya dari produk sebagaimana terlihat di situs Tokopedia tergantung pada monitor komputer Pembeli. Tokopedia telah melakukan upaya terbaik untuk memastikan warna dalam foto-foto yang ditampilkan di Situs Tokopedia muncul seakurat mungkin, tetapi tidak dapat menjamin bahwa penampilan warna pada Situs Tokopedia akan akurat.
 - - Pengguna masuk ke dalam kontrak yang mengikat secara hukum untuk membeli Barang ketika Pengguna membeli suatu barang.
 - - Tokopedia tidak mengalihkan kepemilikan secara hukum atas barang-barang dari Penjual kepada Pembeli.
3. Pembeli memahami dan menyetujui bahwa ketersediaan stok Barang merupakan tanggung jawab Penjual yang menawarkan Barang tersebut. Terkait ketersediaan stok Barang dapat berubah sewaktu-waktu, sehingga dalam keadaan stok Barang kosong, maka penjual akan menolak order, dan pembayaran atas barang yang bersangkutan dikembalikan kepada Pembeli.
 4. Pembeli memahami sepenuhnya dan menyetujui bahwa segala transaksi yang dilakukan antar Pembeli dan Penjual selain melalui Rekening Resmi Tokopedia dan/atau tanpa sepengetahuan Tokopedia (melalui fasilitas/jaringan pribadi, pengiriman pesan, pengaturan transaksi khusus diluar situs Tokopedia atau upaya lainnya) adalah merupakan tanggung jawab pribadi dari Pembeli.
 5. Tokopedia memiliki kewenangan sepenuhnya untuk menolak pembayaran tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

6. Pembayaran oleh Pembeli wajib dilakukan segera (selambat-lambatnya dalam batas waktu 2 hari) setelah Pembeli melakukan check-out. Jika dalam batas waktu tersebut pembayaran atau konfirmasi pembayaran belum dilakukan oleh pembeli, Tokopedia memiliki kewenangan untuk membatalkan transaksi dimaksud. Pengguna tidak berhak mengajukan klaim atau tuntutan atas pembatalan transaksi tersebut.
7. Konfirmasi pembayaran dengan setoran tunai wajib disertai dengan berita pada slip setoran berupa nomor invoice dan nama. Konfirmasi pembayaran dengan setoran tunai tanpa keterangan tidak akan diproses oleh Tokopedia.
8. Pembeli menyetujui untuk tidak memberitahukan atau menyerahkan bukti pembayaran dan/atau data pembayaran kepada pihak lain selain Tokopedia. Dalam hal terjadi kerugian akibat pemberitahuan atau penyerahan bukti pembayaran dan/atau data pembayaran oleh Pembeli kepada pihak lain, maka hal tersebut akan menjadi tanggung jawab Pembeli.
9. Pembeli wajib melakukan konfirmasi penerimaan Barang, setelah menerima kiriman Barang yang dibeli. Tokopedia memberikan batas waktu 2 (dua) hari setelah pengiriman berstatus "terkirim" pada sistem Tokopedia, untuk Pembeli melakukan konfirmasi penerimaan Barang. Jika dalam batas waktu tersebut tidak ada konfirmasi atau klaim dari pihak Pembeli, maka dengan demikian Pembeli menyatakan menyetujui dilakukannya konfirmasi penerimaan Barang secara otomatis oleh sistem Tokopedia.
10. Setelah adanya konfirmasi penerimaan Barang atau konfirmasi penerimaan Barang otomatis, maka dana pihak Pembeli yang dikirimkan ke Rekening

resmi Tokopedia akan di lanjut kirimkan ke pihak Penjual (transaksi dianggap selesai).

11. Pembeli memahami dan menyetujui bahwa setiap klaim yang dilayangkan setelah adanya konfirmasi / konfirmasi otomatis penerimaan Barang adalah bukan menjadi tanggung jawab Tokopedia. Kerugian yang timbul setelah adanya konfirmasi/konfirmasi otomatis penerimaan Barang menjadi tanggung jawab Pembeli secara pribadi.
12. Pembeli memahami dan menyetujui bahwa setiap masalah pengiriman Barang yang disebabkan keterlambatan pembayaran adalah merupakan tanggung jawab dari Pembeli.
13. Pembeli memahami dan menyetujui bahwa masalah keterlambatan proses pembayaran dan biaya tambahan yang disebabkan oleh perbedaan bank yang Pembeli pergunakan dengan bank Rekening resmi Tokopedia adalah tanggung jawab Pembeli secara pribadi.
14. Pengembalian dana dari Tokopedia kepada Pembeli hanya dapat dilakukan jika dalam keadaan-keadaan tertentu berikut ini:
 - - Kelebihan pembayaran dari Pembeli atas harga Barang,
 - - Masalah pengiriman Barang telah teridentifikasi secara jelas dari Penjual yang mengakibatkan pesanan Barang tidak sampai,
 - - Penjual tidak bisa menyanggupi order karena kehabisan stok, perubahan ongkos kirim, maupun penyebab lainnya,

- - Penjual sudah menyanggupi pengiriman order Barang, tetapi setelah batas waktu yang ditentukan ternyata Penjual tidak mengirimkan Barang hingga batas waktu yang telah ditentukan.
 - - Penyelesaian permasalahan melalui Pusat Resolusi berupa keputusan untuk pengembalian dana kepada Pembeli atau hasil keputusan dari pihak Tokopedia.
15. Apabila terjadi proses pengembalian dana, maka pengembalian akan dilakukan melalui Saldo Tokopedia milik Pengguna yang akan bertambah sesuai dengan jumlah pengembalian dana. Jika Pengguna menggunakan pilihan metode pembayaran kartu kredit maka pengembalian dana akan merujuk pada ketentuan bagian M terkait Kartu Kredit.
16. Tokopedia berwenang mengambil keputusan atas permasalahan-permasalahan transaksi yang belum terselesaikan akibat tidak adanya kesepakatan penyelesaian, baik antara Penjual dan Pembeli, dengan melihat bukti-bukti yang ada. Keputusan Tokopedia adalah keputusan akhir yang tidak dapat diganggu gugat dan mengikat pihak Penjual dan Pembeli untuk mematuhi.
17. Apabila Pembeli memilih menggunakan metode pembayaran transfer bank, maka total pembayaran akan ditambahkan kode unik untuk mempermudah proses verifikasi. Dalam hal pembayaran telah diverifikasi maka kode unik akan dikembalikan ke Saldo Tokopedia Pembeli.
18. Tokopedia memiliki kewenangan melakukan perubahan status pemesanan menjadi "terkirim" apabila tidak ada pembaharuan status pengiriman dari kurir setelah 10 hari sejak resi diinput oleh Penjual dan tidak ada konfirmasi lebih lanjut dari pihak Pembeli perihal barang pesanan. Kemudian dalam jangka

waktu 5 hari sejak perubahan status tersebut diatas, Tokopedia memberikan kesempatan kepada pihak Pembeli untuk melakukan (i) konfirmasi penerimaan barang atau (ii) Komplain. Jika dalam jangka waktu 5 hari tersebut tidak ada konfirmasi penerimaan barang atau komplain apapun dari Pembeli, maka Tokopedia memiliki kewenangan untuk menyelesaikan transaksi dan meneruskan dana kepada Penjual bersangkutan yang dianggap telah melakukan kewajibannya mengirimkan barang dan menginformasikan nomor resi pengiriman. Penyesuaian status pemesanan ini hanya akan dilakukan apabila alamat tujuan pengiriman yang tertera pada invoice pemesanan dan resi kurir telah sesuai.

19. Pembeli memahami sepenuhnya dan menyetujui bahwa invoice yang diterbitkan adalah atas nama Penjual.

E. TRANSAKSI PENJUALAN

1. Penjual dilarang memanipulasi harga Barang dengan tujuan apapun.
2. Penjual dilarang melakukan penawaran / berdagang Barang terlarang sesuai dengan yang telah ditetapkan pada ketentuan "Jenis Barang".
3. Penjual wajib memberikan foto dan informasi produk dengan lengkap dan jelas sesuai dengan kondisi dan kualitas produk yang dijualnya. Apabila terdapat ketidaksesuaian antara foto dan informasi produk yang diunggah oleh Penjual dengan produk yang diterima oleh Pembeli, maka Tokopedia berhak membatalkan/menahan dana transaksi.

4. Dalam menggunakan Fasilitas "Judul Produk", "Foto Produk", "Catatan" dan "Deskripsi Produk", Penjual dilarang membuat peraturan bersifat klausula baku yang tidak memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, termasuk namun tidak terbatas pada (i) tidak menerima komplain, (ii) tidak menerima retur (penukaran barang), (iii) tidak menerima refund (pengembalian dana), (iv) barang tidak bergaransi, (v) pengalihan tanggung jawab (termasuk tidak terbatas pada penanggungan ongkos kirim), (vi) penyusutan nilai harga dan (vii) pengiriman barang acak secara sepihak. Jika terdapat pertentangan antara catatan toko dan/atau deskripsi produk dengan Syarat & Ketentuan Tokopedia, maka peraturan yang berlaku adalah Syarat & Ketentuan Tokopedia.
5. Penjual wajib memberikan balasan untuk menerima atau menolak pesanan Barang pihak Pembeli dalam batas waktu 2 hari terhitung sejak adanya notifikasi pesanan Barang dari Tokopedia. Jika dalam batas waktu tersebut tidak ada balasan dari Penjual maka secara otomatis pesanan dianggap dibatalkan.
6. Penjual wajib memasukan nomor resi pengiriman Barang dalam batas waktu 4 x 24 jam (tidak termasuk hari Sabtu/Minggu/libur Nasional) terhitung sejak adanya notifikasi pesanan Barang dari Tokopedia. Jika dalam batas waktu tersebut pihak Penjual tidak memasukan nomor resi pengiriman Barang maka secara otomatis pesanan dianggap dibatalkan. Jika Penjual tetap mengirimkan Barang setelah melebihi batas waktu pengiriman sebagaimana dijelaskan diatas, maka Penjual memahami bahwa transaksi akan tetap dibatalkan untuk

kemudian Penjual dapat melakukan penarikan Barang pada kurir tempat Barang dikirimkan.

7. Penjual memahami dan menyetujui bahwa pembayaran atas harga Barang dan ongkos kirim (diluar biaya transfer / administrasi) akan dikembalikan sepenuhnya ke Pembeli apabila transaksi dibatalkan dan/atau transaksi tidak berhasil dan/atau ketentuan lain yang diatur dalam Syarat & Ketentuan Poin D.14.
8. Dalam keadaan Penjual hanya dapat memenuhi sebagian dari jumlah Barang yang dipesan oleh Pembeli, maka Penjual wajib memberikan keterangan kepada Tokopedia sebelum menerima pesanan dimaksud. Pembeli memiliki kewenangan penuh untuk menyetujui melanjutkan transaksi/membatalkan transaksi dan Penjual dilarang melanjutkan transaksi tanpa mendapat persetujuan dari Pembeli. Apabila telah disetujui ulang oleh Pembeli sesuai dengan jumlah pesanan yang disanggupi oleh Penjual, maka selisih dana total harga Barang akan dikembalikan kepada pihak Pembeli. Namun apabila penjual tetap melanjutkan transaksi tersebut tanpa persetujuan dari Pembeli, maka Penjual menyetujui bahwa hal ini akan menjadi tanggung jawab Penjual sepenuhnya (termasuk namun tidak terbatas pada pengembalian ongkos kirim kepada Pembeli).
9. Tokopedia memiliki kewenangan untuk menahan pembayaran dana di Rekening Resmi Tokopedia sampai waktu yang tidak ditentukan apabila terdapat permasalahan dan klaim dari pihak Pembeli terkait proses pengiriman dan kualitas Barang. Pembayaran baru akan dilanjut kirimkan kepada Penjual

apabila permasalahan tersebut telah selesai dan/atau Barang telah diterima oleh Pembeli.

10. Tokopedia berwenang untuk membatalkan dan/atau menahan dana transaksi dalam hal: (i) Nomor resi kurir pengiriman barang yang diberikan oleh Penjual tidak sesuai dan/atau diduga tidak sesuai dengan transaksi yang terjadi di Situs Tokopedia; (ii) Penjual mengirimkan barang melalui jasa kurir/logistik selain dari yang disediakan dan terhubung dengan Situs Tokopedia; (iii) Tokopedia berhak membatalkan/menahan dana transaksi jika nama produk dan deskripsi produk tidak sesuai/tidak jelas dengan produk yang dikirim.
11. Penjual memahami dan menyetujui bahwa Pajak Penghasilan Penjual akan dilaporkan dan diurus sendiri oleh masing-masing Penjual sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku di peraturan perundang-undangan di Indonesia.
12. Tokopedia berwenang mengambil keputusan atas permasalahan-permasalahan transaksi yang belum terselesaikan akibat tidak adanya kesepakatan penyelesaian, baik antara Penjual dan Pembeli, dengan melihat bukti-bukti yang ada. Keputusan Tokopedia adalah keputusan akhir yang tidak dapat diganggu gugat dan mengikat pihak Penjual dan Pembeli untuk mematuhi.
13. Apabila disepakati oleh Penjual dan Pembeli, penggunaan jasa Logistik yang berbeda dari pilihan awal pembeli dapat dilakukan (dengan ketentuan bahwa tarif pengiriman tersebut adalah dibawah tarif pengiriman awal).
14. Tokopedia berwenang memotong kelebihan tarif pengiriman dari dana pembayaran pembeli dan mengembalikan selisih kelebihan tarif pengiriman kepada pembeli.

15. Penjual memahami sepenuhnya dan menyetujui bahwa invoice yang diterbitkan adalah atas nama Penjual.

F. PENATAAN ETALASE

1. Penjual dilarang mempergunakan etalase (termasuk dan tidak terbatas pada informasi toko dan informasi barang) sebagai media untuk beriklan atau melakukan promosi ke halaman situs lain diluar situs Tokopedia.
2. Penjual dilarang memberikan data kontak pribadi dengan maksud untuk melakukan transaksi secara langsung kepada Pembeli / calon Pembeli.
3. Penjual dilarang memberikan keterangan (informasi toko dan/atau Barang) selain/diluar daripada keterangan toko dan/atau Barang yang bersangkutan.
4. Penamaan Barang harus dilakukan sesuai dengan informasi detail, spesifikasi, dan kondisi Barang, dengan demikian Pengguna tidak diperkenankan untuk mencantumkan nama dan/atau kata yang tidak berkaitan dengan Barang tersebut.
5. Penamaan Barang dan informasi produk harus sesuai dengan kondisi Barang yang ditampilkan dan Pengguna tidak diperkenankan mencantumkan nama dan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi Barang.
6. Penjual wajib memisahkan tiap-tiap Barang yang memiliki ukuran dan harga yang berbeda.
7. Penjual tidak diperkenankan memperdagangkan jasa, atau Barang non-fisik.

8. Tokopedia memiliki kewenangan mengambil-alih sub-domain toko Penjual jika akun Penjual sudah tidak aktif lebih dari 9 bulan, dan/atau pemilik merek dagang resmi (sesuai dengan Daftar Umum Merek di Indonesia) dengan nama yang sama dengan sub-domain Penjual melakukan klaim terhadapnya dikarenakan mereka ingin menggunakan sub-domain tersebut.
9. Tokopedia memiliki kewenangan untuk mengubah nama dan/atau memakai nama Toko dan/atau domain Pengguna untuk kepentingan internal Tokopedia.

G. KOMISI

1. Hingga saat ini, Tokopedia belum memberlakukan sistem komisi untuk setiap transaksi yang dilakukan melalui Rekening Resmi Tokopedia.
2. Apabila dikemudian hari akan diberlakukan sistem komisi dalam transaksi melalui Rekening Resmi Tokopedia, maka akan dilakukan sosialisasi terlebih dahulu jangka waktu selambat-lambatnya 1 (satu) pekan sebelum sistem komisi dinyatakan berlaku oleh Tokopedia.

H. HARGA

1. Harga Barang yang terdapat dalam situs Tokopedia adalah harga yang ditetapkan oleh Penjual. Penjual dilarang memanipulasi harga barang dengan cara apapun.

2. Pembeli memahami dan menyetujui bahwa kesalahan keterangan harga dan informasi lainnya yang disebabkan tidak terbaharuinya halaman situs Tokopedia dikarenakan browser/ISP yang dipakai Pembeli adalah tanggung jawab Pembeli.
3. Penjual memahami dan menyetujui bahwa kesalahan ketik yang menyebabkan keterangan harga atau informasi lain menjadi tidak benar/sesuai adalah tanggung jawab Penjual. Perlu diingat dalam hal ini, apabila terjadi kesalahan pengetikan keterangan harga Barang yang tidak disengaja, Penjual berhak menolak pesanan Barang yang dilakukan oleh pembeli.
4. Pengguna memahami dan menyetujui bahwa setiap masalah dan/atau perselisihan yang terjadi akibat ketidaksepahaman antara Penjual dan Pembeli tentang harga bukanlah merupakan tanggung jawab Tokopedia.
5. Dengan melakukan pemesanan melalui Tokopedia, Pengguna menyetujui untuk membayar total biaya yang harus dibayarkan sebagaimana tertera dalam halaman pembayaran, yang terdiri dari harga barang, ongkos kirim, dan biaya-biaya lain yang mungkin timbul dan akan diuraikan secara tegas dalam halaman pembayaran. Pengguna setuju untuk melakukan pembayaran melalui metode pembayaran yang telah dipilih sebelumnya oleh Pengguna.
6. Batasan harga maksimal satuan untuk Barang yang dapat ditawarkan adalah Rp. 100.000.000,-
7. Situs Tokopedia untuk saat ini hanya melayani transaksi jual beli Barang dalam mata uang Rupiah.

I. TARIF PENGIRIMAN

Pembeli memahami dan mengerti bahwa Tokopedia telah melakukan usaha sebaik mungkin dalam memberikan informasi tarif pengiriman kepada Pembeli berdasarkan lokasi secara akurat, namun Tokopedia tidak dapat menjamin keakuratan data tersebut dengan yang ada pada cabang setempat.

Karena itu Tokopedia menyarankan kepada Penjual untuk mencatat terlebih dahulu tarif yang diberikan Tokopedia, agar dapat dibandingkan dengan tarif yang dibebankan di cabang setempat. Apabila mendapati perbedaan, mohon sekiranya untuk menginformasikan kepada kami melalui menu contact us dengan memberikan data harga yang didapat beserta kota asal dan tujuan, agar dapat kami telusuri lebih lanjut.

Pengguna memahami dan menyetujui bahwa selisih biaya pengiriman Barang adalah di luar tanggung jawab Tokopedia, dan oleh karena itu, adalah kebijakan Penjual sendiri untuk membatalkan atau tetap melakukan pengiriman Barang.

J. KONTEN

1. Dalam menggunakan setiap fitur dan/atau layanan Tokopedia, Pengguna dilarang untuk mengunggah atau mempergunakan kata-kata, komentar, gambar, atau konten apapun yang mengandung unsur SARA, diskriminasi, merendahkan atau menyudutkan orang lain, vulgar, bersifat ancaman, atau hal-

hal lain yang dapat dianggap tidak sesuai dengan nilai dan norma sosial. Tokopedia berhak melakukan tindakan yang diperlukan atas pelanggaran ketentuan ini, antara lain penghapusan konten, moderasi toko, pemblokiran akun, dan lain-lain.

2. Pengguna dilarang mempergunakan foto/gambar Barang yang memiliki watermark yang menandakan hak kepemilikan orang lain.
3. Pengguna dengan ini memahami dan menyetujui bahwa penyalahgunaan foto/gambar yang di unggah oleh Pengguna adalah tanggung jawab Pengguna secara pribadi.
4. Penjual tidak diperkenankan untuk mempergunakan foto/gambar Barang atau logo toko sebagai media untuk beriklan atau melakukan promosi ke situs-situs lain diluar Situs Tokopedia, atau memberikan data kontak pribadi untuk melakukan transaksi secara langsung kepada pembeli / calon pembeli.
5. Ketika Pengguna mengunggah ke Situs Tokopedia dengan konten atau posting konten, Pengguna memberikan Tokopedia hak non-eksklusif, di seluruh dunia, secara terus-menerus, tidak dapat dibatalkan, bebas royalti, disublisensikan (melalui beberapa tingkatan) hak untuk melaksanakan setiap dan semua hak cipta, publisitas , merek dagang , hak basis data dan hak kekayaan intelektual yang Pengguna miliki dalam konten, di media manapun yang dikenal sekarang atau di masa depan. Selanjutnya , untuk sepenuhnya diizinkan oleh hukum yang berlaku , Anda mengesampingkan hak moral dan berjanji untuk tidak menuntut hak-hak tersebut terhadap Tokopedia.

6. Pengguna menjamin bahwa tidak melanggar hak kekayaan intelektual dalam mengunggah konten Pengguna kedalam situs Tokopedia. Setiap Pengguna dengan ini bertanggung jawab secara pribadi atas pelanggaran hak kekayaan intelektual dalam mengunggah konten di Situs Tokopedia.
7. Tokopedia menyediakan fitur "Diskusi Produk" untuk memudahkan pembeli berinteraksi dengan penjual, perihal Barang yang ditawarkan. Penjual tidak diperkenankan menggunakan fitur tersebut untuk tujuan dengan cara apa pun menaikkan harga Barang dagangannya, termasuk di dalamnya memberi komentar pertama kali atau memberi komentar selanjutnya / terus menerus secara berkala (flooding / spam).
8. Meskipun kami mencoba untuk menawarkan informasi yang dapat diandalkan, kami tidak bisa menjanjikan bahwa katalog akan selalu akurat dan terbaru, dan Pengguna setuju bahwa Pengguna tidak akan meminta Tokopedia bertanggung jawab atas ketimpangan dalam katalog. Katalog mungkin termasuk hak cipta, merek dagang atau hak milik lainnya.
9. Konten atau materi yang akan ditampilkan atau ditayangkan pada Situs Tokopedia melalui Tokopedia Website Feed akan tunduk pada Ketentuan Situs, peraturan hukum, serta etika pariwisata yang berlaku.
10. KOL bertanggungjawab terhadap konten atau materi yang ditampilkan melalui program Tokopedia Website Feed.
11. Tokopedia berhak untuk sewaktu-waktu menurunkan konten atau materi yang terdapat pada Tokopedia Website Feed yang dianggap melanggar Syarat dan

Ketentuan Situs, peraturan hukum yang berlaku, serta etika pariwara yang berlaku.

K. JENIS BARANG

Berikut ini adalah daftar jenis Barang yang dilarang untuk diperdagangkan oleh Penjual pada Situs Tokopedia:

- - Segala jenis obat-obatan maupun zat-zat lain yang dilarang ataupun dibatasi peredarannya menurut ketentuan hukum yang berlaku, termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan Undang-Undang Narkotika, Undang-Undang Psikotropika, dan Undang-Undang Kesehatan. Termasuk pula dalam ketentuan ini ialah obat keras, obat-obatan yang memerlukan resep dokter, obat bius dan sejenisnya, atau obat yang tidak memiliki izin edar dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).
- - Kosmetik dan makanan minuman yang membahayakan keselamatan penggunaannya, ataupun yang tidak mempunyai izin edar dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).
- -Bahan yang diklasifikasikan sebagai Bahan Berbahaya menurut Peraturan Menteri Perdagangan yang berlaku.
- -Jenis Produk tertentu yang wajib memiliki:
 - a. SNI;
 - b. Petunjuk penggunaan dalam Bahasa Indonesia; atau

- c. Label dalam Bahasa Indonesia.
- Sementara yang diperjualbelikan tidak mencantumkan hal-hal tersebut.
- - Barang-barang lain yang kepemilikannya ataupun peredarannya melanggar ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia.
- - Media berbentuk CD/DVD/VCD, atau media rekam lain yang bertentangan dengan undang-undang hak cipta. Termasuk di dalamnya adalah yang memuat film, musik, permainan, atau perangkat lunak bajakan.
- - Barang dewasa penunjang kegiatan seksual termasuk namun tidak terbatas pada obat kuat, obat perangsang, alat bantu seks, pornografi, dan obat-obatan dewasa, kecuali untuk alat kesehatan (kontrasepsi) yang diizinkan untuk diperjual belikan oleh peraturan hukum yang berlaku.
- - Minuman beralkohol.
- - Iklan.
- - Segala bentuk tulisan yang dapat berpengaruh negatif terhadap pemakaian situs ini.
- - Pakaian dalam bekas.
- - Senjata api, senjata tajam, senapan angin, dan segala macam senjata.
- - Dokumen pemerintahan dan perjalanan.
- - Seragam pemerintahan.
- - Bagian/Organ manusia.
- - Mailing list dan informasi pribadi.
- - Barang-Barang yang melecehkan pihak/ras tertentu atau dapat merendahkan martabat orang lain.

- - Pestisida.
- - Atribut kepolisian.
- - Barang hasil tindak pencurian.
- - Pembuka kunci dan segala aksesoris penunjang tindakan perampokan/pencurian.
- - Barang yang dapat dan atau mudah meledak, menyala atau terbakar sendiri.
- - Barang cetakan/rekaman yang isinya dapat mengganggu keamanan & ketertiban serta stabilitas nasional.
- - Hewan.
- - Uang tunai.
- - Materai.
- - Pengacak sinyal, penghilang sinyal, dan/atau alat-alat lain yang dapat mengganggu sinyal atau jaringan telekomunikasi
- - Perlengkapan dan peralatan judi.
- - Jimat-jimat, benda-benda yang diklaim berkekuatan gaib dan memberi ilmu kesaktian.
- - Barang dengan hak Distribusi Eksklusif yang hanya dapat diperdagangkan dengan sistem penjualan langsung oleh penjual resmi dan/atau Barang dengan sistem penjualan Multi Level Marketing.
- - Produk non fisik yang tidak dapat dikirimkan melalui jasa kurir, termasuk namun tidak terbatas pada produk pulsa/voucher (i) telepon, (ii) listrik, (iii) game, (iv) credit digital.
- - Tiket Kereta Api.

- - Dokumen-dokumen resmi seperti Sertifikat Toefl, Ijazah, Surat Dokter, Kwitansi, dan lain sebagainya
- - Segala jenis Barang lain yang bertentangan dengan peraturan pengiriman Barang Indonesia.
- - Barang-Barang lain yang melanggar ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia.

L. GOLD MERCHANTS DAN TOPADS

1. Pengguna dapat mendaftarkan diri sebagai Gold Merchant, yakni fitur berbayar yang memungkinkan Pengguna untuk mendapatkan fasilitas eksklusif yang hanya diperuntukan bagi Pengguna Gold Merchant dan tidak didapatkan oleh Pengguna Reguler, antara lain berupa: (i) status dan simbol "Gold Badge"; (ii) fasilitas Topads, statistik toko, admin toko, sampul halaman toko dan fasilitas lainnya yang secara detail dapat dilihat di halaman <https://gold.tokopedia.com>
2. Status, simbol, logo, nama atau hal-hal lainnya yang terkait dengan Gold Merchant sepenuhnya merupakan kewenangan Tokopedia dan hanya diberikan oleh pihak Tokopedia kepada Pelanggan Gold Merchant. Pengguna tidak diperkenankan untuk meniru atau menggunakan hal-hal tersebut pada Nama Toko, Deskripsi Toko, Nama Produk, Foto Produk, dan lain sebagainya.
3. Dalam menggunakan fitur TopAds, Pengguna memahami dan menyetujui bahwa setiap iklan yang Pengguna unggah di situs Tokopedia adalah tanggung

jawab Pengguna secara pribadi dan melepaskan Tokopedia dari segala permasalahan yang mungkin timbul daripadanya.

4. Tokopedia tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pengguna, memiliki kewenangan untuk melakukan tindakan penghapusan atas setiap konten iklan yang melanggar Syarat & ketentuan Tokopedia dan/atau hukum yang berlaku.
5. Tokopedia berwenang untuk melakukan (i) penghapusan iklan; (ii) penutupan toko; (iii) penutupan akun; dalam hal diduga dan/atau terdapat kegiatan Pengguna yang melanggar ketentuan hukum dan/atau syarat ketentuan Tokopedia. Dengan demikian, Pengguna memahami dan menyetujui bahwa setiap kerugian yang timbul akibat dari tindakan tersebut diatas bukanlah tanggung jawab Tokopedia, termasuk namun tidak terbatas pada (i) kehilangan saldo TopAds, (ii) kehilangan akun Gold Merchant tanpa dikembalikan biaya berlangganan.

M. KARTU KREDIT

1. Pengguna dapat memilih untuk mempergunakan pilihan metode pembayaran menggunakan kartu kredit untuk transaksi pembelian barang melalui Situs Tokopedia.
2. Transaksi pembelian barang dengan menggunakan kartu kredit dapat dilakukan untuk transaksi pembelian dengan nilai total belanja minimal Rp. 50.000 (lima puluh ribu rupiah) hingga maksimal Rp 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) untuk transaksi marketplace dan/atau digital, transaksi dapat dilakukan hingga

Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta Rupiah) khusus untuk pembelian produk mobil pada Official Store.

3. Transaksi pembelian barang dengan menggunakan kartu kredit wajib mengikuti syarat dan ketentuan yang diatur oleh Tokopedia dan mempergunakan kurir/logistik yang disediakan dan terhubung dengan Situs Tokopedia.
4. Pengguna dilarang untuk mempergunakan metode pembayaran kartu kredit di luar peruntukan sebagai alat pembayaran.
5. Apabila terdapat transaksi pembelian barang dengan menggunakan kartu kredit yang melanggar ketentuan hukum dan/atau syarat ketentuan Tokopedia, maka Tokopedia berwenang untuk:
 - o - menahan dana transaksi selama diperlukan oleh Tokopedia, pihak Bank, maupun mitra payment gateway terkait untuk melakukan investigasi yang diperlukan, sekurang-kurangnya 28 hari kerja;
 - o - membatalkan transaksi dan melakukan pemotongan dana sebesar 15% (lima belas persen) dari nilai transaksi, serta menarik kembali nilai subsidi sehubungan penggunaan kartu kredit.
6. Tokopedia akan menghentikan kerjasama dengan Penjual yang melakukan tindakan yang dapat merugikan prinsipal, penerbit, acquirer dan /atau pemegang kartu kredit, antara lain memproses penarikan / gesek tunai (*cash withdrawal transaction*).
7. Apabila transaksi pembelian tidak berhasil dan/atau dibatalkan, maka tagihan atas transaksi tersebut akan dibatalkan dan dana transaksi akan dikembalikan

ke limit kartu kredit pembeli di tagihan berikutnya. Ketentuan pada ayat ini tidak berlaku untuk transaksi pembelian barang dengan menggunakan kartu kredit yang melanggar ketentuan hukum dan/atau syarat ketentuan Tokopedia.

8. Kartu kredit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di Tokopedia hanya kartu kredit yang diterbitkan di Indonesia.
9. Transaksi menggunakan metode pembayaran Kartu Kredit akan dikenakan biaya administrasi sebesar 1,5% dari total biaya yang harus dibayarkan. Apabila seluruh transaksi dalam satu pembayaran yang menggunakan kartu kredit dibatalkan, maka biaya administrasi tersebut akan dikembalikan ke limit kartu kredit Pengguna.
10. Pembayaran yang menggunakan program cicilan 0% akan mengikuti ketentuan yang terdapat pada halaman <https://www.tokopedia.com/bantuan/217202526-cicilan/>

N. PROMO

1. Tokopedia sewaktu-waktu dapat mengadakan kegiatan promosi (selanjutnya disebut sebagai “Promo”) dengan Syarat dan Ketentuan yang mungkin berbeda pada masing-masing kegiatan Promo. Pengguna dihimbau untuk membaca dengan seksama Syarat dan Ketentuan Promo tersebut.
2. Apabila terdapat transaksi Promo yang mempergunakan metode pembayaran kartu kredit yang melanggar Syarat dan Ketentuan Tokopedia, maka akan merujuk pada Syarat dan Ketentuan Poin M. Kartu Kredit.

3. Tokopedia berhak, tanpa pemberitahuan sebelumnya, melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan termasuk namun tidak terbatas pada menarik subsidi atau cashback, pencabutan Promo, membatalkan transaksi, menahan dana, menurunkan reputasi toko, menutup toko atau akun, serta hal-hal lainnya jika ditemukan adanya manipulasi, pelanggaran maupun pemanfaatan Promo untuk keuntungan pribadi Pengguna, maupun indikasi kecurangan atau pelanggaran pelanggaran Syarat dan Ketentuan Tokopedia dan ketentuan hukum yang berlaku di wilayah negara Indonesia.
4. Dalam hal diadakannya Promo Gratis/Potongan Ongkos Kirim:
 - Jika terdapat selisih antara berat Barang pada deskripsi produk dengan berat Barang yang dikirimkan oleh Penjual melalui jasa kurir/logistik, maka subsidi ongkos kirim yang diberikan akan merujuk kepada berat Barang pada data pihak kurir/logistik;
 - Penjual yang berhak mendapatkan subsidi ongkos kirim adalah Penjual yang mempergunakan resi pengiriman valid. Penjual yang menggunakan resi pengiriman invalid tidak berhak untuk mendapatkan subsidi ongkos kirim; dan/atau
 - Jika (i) Penjual menolak pesanan Pembeli, (ii) transaksi dibatalkan otomatis oleh sistem Tokopedia, dan/atau (iii) transaksi dibatalkan berdasarkan keputusan di Pusat Resolusi, maka dana yang dikembalikan kepada Pembeli adalah senilai dana pembayaran transaksi yang dilakukan oleh Pembeli dan tidak termasuk subsidi ongkos kirim.

5. Setiap Promo Tokopedia tidak berlaku untuk penggunaan resi yang diinput lebih dari 1 (satu) kali, jika ditemukan penginputan resi sebanyak 2 (dua) kali, manfaat promo hanya akan diberikan pada transaksi yang dibentuk oleh pembeli pertama. Benefit promo tidak dapat diteruskan pada transaksi dropshipper (pembeli kedua).
6. Pengguna hanya boleh menggunakan 1 (satu) akun Tokopedia untuk mengikuti setiap promo Tokopedia. Jika ditemukan pembuatan lebih dari 1 (satu) akun oleh 1 (satu) Pengguna yang sama dan/atau nomor handphone yang sama dan/atau alamat yang sama dan/atau ID pelanggan yang sama dan/atau identitas pembayaran yang sama dan/atau riwayat transaksi yang sama, maka Pengguna tidak berhak mendapatkan manfaat dari promo Tokopedia.

O. PENGIRIMAN BARANG

1. Pengiriman Barang dalam sistem Tokopedia wajib menggunakan jasa perusahaan ekspedisi yang telah mendapatkan verifikasi rekanan Tokopedia yang dipilih oleh Pembeli.
2. Penjual dilarang memberlakukan promosi / sistem bebas ongkos kirim pada setiap Barang yang dijual di dalam Situs Tokopedia.
3. Setiap ketentuan berkenaan dengan proses pengiriman Barang adalah wewenang sepenuhnya penyedia jasa layanan pengiriman Barang.

4. Penjual wajib memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh jasa layanan pengiriman barang tersebut dan bertanggung jawab atas setiap Barang yang dikirimkan.
5. Pengguna memahami dan menyetujui bahwa setiap permasalahan yang terjadi pada saat proses pengiriman Barang oleh penyedia jasa layanan pengiriman Barang adalah merupakan tanggung jawab penyedia jasa layanan pengiriman.
6. Dalam hal diperlukan untuk dilakukan proses pengembalian barang, maka Pengguna, baik Penjual maupun Pembeli, diwajibkan untuk melakukan pengiriman barang langsung ke masing-masing Pembeli maupun Penjual. Tokopedia tidak menerima pengembalian atau pengiriman barang atas transaksi yang dilakukan oleh Pengguna dalam kondisi apapun.
7. Pengguna dapat memilih untuk mempergunakan pilihan metode pengiriman barang GO-SEND untuk transaksi pembelian barang melalui Situs Tokopedia dengan ketentuan sebagai berikut dibawah ini:
 - - Biaya ongkos kirim GO-SEND yang tertera pada halaman keranjang belanja adalah total biaya pengiriman barang, maka Penjual dan/atau Pembeli tidak perlu membayarkan biaya tambahan lain selain dari total biaya tersebut.
 - - Biaya ongkos kirim GO-SEND tersebut diatas telah meliputi (i) biaya jasa petugas kurir GO-SEND dan (ii) biaya parkir kendaraan petugas kurir GO-SEND.
 - - Pengguna memahami dan menyetujui bahwa biaya tambahan lain yang diberikan langsung oleh Pengguna kepada petugas kurir GO-SEND tanpa

melalui sistem pembayaran Tokopedia merupakan beban dan tanggung jawab pribadi Pengguna.

- - Setelah Pembeli melakukan proses pembayaran, Pembeli dilarang meminta kepada driver GO-SEND untuk mengirim barang dengan alamat pengiriman lain yang tidak sesuai dengan yang tercantum di kolom alamat atau invoice pada transaksi pembelian. Perubahan alamat pengiriman hanya dapat dilakukan sebelum Pembeli melakukan proses pembayaran.
- - Pengguna dapat mengadakan pelayanan petugas kurir GO-SEND melalui nomor Call Center GO-SEND (021) 5055 2220.
- - Dalam hal terjadi kendala dalam proses pengiriman berupa barang hilang, barang rusak, dan lain sebagainya, Pembeli dan Penjual dapat melaporkan ke pihak Tokopedia paling lambat 3x24 jam sejak waktu pengiriman untuk dilakukan proses investigasi.

P. PENARIKAN DANA

1. Penarikan dana sesama bank akan diproses dalam waktu 1x24 jam hari kerja, sedangkan penarikan dana antar bank akan diproses dalam waktu 2x24 jam hari kerja.
2. Untuk penarikan dana dengan tujuan nomor rekening di luar bank BCA, Mandiri, dan BNI apabila ada biaya tambahan yang dibebankan akan menjadi tanggungan dari Pengguna.

3. Dalam hal ditemukan adanya dugaan pelanggaran terhadap Syarat dan Ketentuan Tokopedia, kecurangan, manipulasi atau kejahatan, Pengguna memahami dan menyetujui bahwa Tokopedia berhak melakukan tindakan pemeriksaan, pembekuan, penundaan dan/atau pembatalan terhadap penarikan dana yang dilakukan oleh Pengguna.
4. Pemeriksaan, pembekuan atau penundaan penarikan dana sebagaimana dimaksud dalam poin 3 dapat dilakukan dalam jangka waktu selama yang diperlukan oleh pihak Tokopedia.

Q. PUSAT RESOLUSI

1. Pusat Resolusi adalah fitur yang disediakan oleh Tokopedia untuk memfasilitasi penyelesaian masalah transaksi antara Pembeli dan Penjual.
2. Fitur ini akan secara otomatis menahan dana pembayaran barang ke Penjual sampai dengan permasalahan yang dilaporkan ke Pusat Resolusi selesai.
3. Dalam menggunakan fitur ini, Pembeli dan Penjual diharapkan memberikan bukti-bukti transaksi jual beli berupa foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman dan bukti-bukti penunjang lainnya yang dapat menjadi dasar pembenar atas setiap argumen yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak.
4. Penyelesaian permasalahan melalui Pusat Resolusi dapat berupa solusi yang dihasilkan berdasarkan kesepakatan bersama antara Pembeli dan Penjual.

5. Jika Penjual tidak memberikan jawaban setelah lebih dari 3 hari, maka pembeli memiliki hak untuk menghubungi pihak Tokopedia, yakni melalui tombol "Bantuan" yang akan muncul pada halaman Pusat Resolusi.
6. Jika dalam jangka waktu 3 hari tidak ditemukan kesepakatan bersama, maka Pembeli dan Penjual memiliki hak yang sama untuk minta bantuan pihak Tokopedia, yakni melalui tombol "Bantuan" yang akan muncul pada halaman Pusat Resolusi.
7. Dengan menggunakan tombol bantuan untuk menghubungi Tokopedia, maka sesuai dengan Syarat & Ketentuan Tokopedia poin D16 dan E11, Pembeli dan Penjual memahami dan menyetujui bahwa, Tokopedia berwenang untuk mengambil keputusan atas permasalahan tersebut dengan melihat bukti-bukti yang ada dan/atau bukti-bukti baru yang harus dilengkapi oleh masing-masing pihak.
8. Tokopedia berwenang untuk melakukan mediasi dan/atau mengambil keputusan untuk penyelesaian masalah didalam diskusi Pusat Resolusi, meskipun salah satu pihak (penjual atau pembeli) belum menekan tombol bantuan, dalam hal: (i) Adanya informasi dari pihak ketiga yang berkaitan dalam jalannya transaksi, yakni antara lain kurir pengiriman yang memberikan informasi terkait status terkini dari resi pengiriman paket; (ii) Bukti dari pembeli dan/atau penjual yang dikirimkan melalui jalur komunikasi lain (email Tokopedia, Layanan Pengguna, dan lainnya) yang perlu diteruskan ke Pusat Resolusi dengan dasar transparansi masalah; (iii) Laporan dari salah satu pihak disebabkan adanya kelalaian penjual atau pembeli; (iv) Salah satu pihak

- (penjual atau pembeli) terindikasi melakukan tindakan kecurangan; atau (v) Kondisi tertentu yang menyebabkan Tokopedia perlu segera melakukan mediasi.
9. Atas keputusan pertama Tokopedia diatas, baik Pembeli dan Penjual memiliki hak untuk banding, dengan persyaratan bahwa pihak yang mengajukan upaya banding harus mengajukan bukti baru di luar dari bukti-bukti sebelumnya.
 10. Pembeli dan Penjual dengan ini menyetujui bahwa Keputusan Tokopedia atas upaya banding adalah keputusan akhir yang tidak dapat diganggu gugat dan mengikat pihak Penjual dan Pembeli untuk mematuinya.
 11. Pengguna memahami bahwa Pusat Resolusi tidak berlaku untuk produk pakaian dalam bekas, kendala yang berkaitan dengan rasa, aroma dan/atau tekstur produk, dan semua produk dalam daftar jenis barang yang dilarang diperjual-belikan di Tokopedia seperti yang ada di halaman Syarat dan Ketentuan.
 12. Pembeli dan Penjual memahami dan menyetujui bahwa dalam penyelesaian kendala di Pusat Resolusi, Pembeli dan Penjual wajib memberikan tanggapan atas kendala yang ada hingga selesai dengan mematuhi ketentuan dan batas waktu sebagaimana yang telah ditentukan pihak Tokopedia pada diskusi terkait.
 13. Pembeli dan Penjual memahami dan menyetujui bahwa penanggungungan ongkos kirim yang timbul selama proses penyelesaian kendala pada Pusat Resolusi didasarkan oleh bukti-bukti dan/atau kesepakatan yang diberikan oleh kedua belah pihak. Apabila Pembeli dan/atau Penjual tidak bersedia untuk

menanggung ongkos kirim tersebut, maka Tokopedia berwenang memberikan keputusan penanggung ongkos kirim berdasarkan perkembangan diskusi dan bukti yang ada.

14. Pembeli memahami dan menyetujui bahwa setelah adanya kesepakatan untuk pengiriman Barang kembali kepada Penjual, apabila dalam waktu maksimal 3 hari kerja (tidak termasuk hari libur nasional, sabtu dan minggu) terhitung setelah Penjual memberikan alamat, didapati bahwa tidak ada pengiriman Barang kembali dari Pembeli, maka Tokopedia berwenang untuk mengambil keputusan berdasarkan perkembangan diskusi dan bukti yang ada.
15. Penjual memahami dan menyetujui bahwa pengiriman Barang pengganti untuk Pembeli dapat dilakukan maksimal 3 hari kerja (tidak termasuk hari libur nasional, sabtu dan minggu) terhitung sejak terdapat status pengiriman dari kurir logistik bahwa Barang yang dikembalikan oleh Pembeli sudah diterima oleh Penjual. Apabila didapati bahwa Penjual tidak memenuhi ketentuan ini, maka Tokopedia berwenang untuk mengambil keputusan berdasarkan perkembangan diskusi dan bukti yang ada.
16. Pembeli dan Penjual memahami dan menyetujui bahwa batas waktu untuk pemberian bukti (termasuk apabila dibutuhkan alamat pengembalian barang) ialah maksimal 3 hari terhitung sejak Tokopedia melakukan permintaan bukti kepada Pembeli atau Penjual atas transaksi terkait.
17. Tata cara menggunakan Pusat Resolusi selengkapnya dapat dilihat pada Halaman Bantuan Pusat Resolusi.

R. KETENTUAN LAIN

1. Apabila Pengguna mempergunakan fitur-fitur yang tersedia dalam situs Tokopedia maka Pengguna dengan ini menyatakan memahami dan menyetujui segala syarat dan ketentuan yang diatur khusus sehubungan dengan fitur-fitur tersebut di bawah ini, yakni:
 - o - Penggunaan fitur pemesanan dan pembelian tiket kereta api melalui situs Tokopedia akan diatur lebih lanjut dalam ketentuan berikut
2. Segala hal yang belum dan/atau tidak diatur dalam syarat dan ketentuan khusus dalam fitur tersebut maka akan sepenuhnya merujuk pada syarat dan ketentuan Tokopedia secara umum.

S. PENOLAKAN JAMINAN DAN BATASAN TANGGUNG JAWAB

Tokopedia adalah portal web dengan model Customer to Customer Marketplace, yang menyediakan layanan kepada Pengguna untuk dapat menjadi Penjual maupun Pembeli di website Tokopedia. Dengan demikian transaksi yang terjadi adalah transaksi antar member Tokopedia, sehingga Pengguna memahami bahwa batasan tanggung jawab Tokopedia secara proporsional adalah sebagai penyedia jasa portal web

Tokopedia selalu berupaya untuk menjaga Layanan Tokopedia aman, nyaman, dan berfungsi dengan baik, tapi kami tidak dapat menjamin operasi terus-menerus

atau akses ke Layanan kami dapat selalu sempurna. Informasi dan data dalam situs Tokopedia memiliki kemungkinan tidak terjadi secara real time.

Pengguna setuju bahwa Anda memanfaatkan Layanan Tokopedia atas risiko Pengguna sendiri, dan Layanan Tokopedia diberikan kepada Anda pada "SEBAGAIMANA ADANYA" dan "SEBAGAIMANA TERSEDIA".

Sejauh diizinkan oleh hukum yang berlaku, Tokopedia (termasuk Induk Perusahaan, direktur, dan karyawan) adalah tidak bertanggung jawab, dan Anda setuju untuk tidak menuntut Tokopedia bertanggung jawab, atas segala kerusakan atau kerugian (termasuk namun tidak terbatas pada hilangnya uang, reputasi, keuntungan, atau kerugian tak berwujud lainnya) yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari :

- - Penggunaan atau ketidakmampuan Pengguna dalam menggunakan Layanan Tokopedia.
- - Harga, Pengiriman atau petunjuk lain yang tersedia dalam layanan Tokopedia.
- - Keterlambatan atau gangguan dalam Layanan Tokopedia.
- - Kelalaian dan kerugian yang ditimbulkan oleh masing-masing Pengguna.
- - Kualitas Barang.
- - Pengiriman Barang.
- - Pelanggaran Hak atas Kekayaan Intelektual.
- - Perselisihan antar pengguna.
- - Pencemaran nama baik pihak lain.
- - Setiap penyalahgunaan Barang yang sudah dibeli pihak Pengguna.

- - Kerugian akibat pembayaran tidak resmi kepada pihak lain selain ke Rekening Resmi Tokopedia, yang dengan cara apa pun mengatas-namakan Tokopedia ataupun kelalaian penulisan rekening dan/atau informasi lainnya dan/atau kelalaian pihak bank.
- - Pengiriman untuk perbaikan Barang yang bergaransi resmi dari pihak produsen. Pembeli dapat membawa Barang langsung kepada pusat layanan servis terdekat dengan kartu garansi dan faktur pembelian.
- - Virus atau perangkat lunak berbahaya lainnya (*bot, script, automation tool* selain fitur Gold Merchant, *hacking tool*) yang diperoleh dengan mengakses, atau menghubungkan ke layanan Tokopedia.
- - Gangguan, bug, kesalahan atau ketidakakuratan apapun dalam Layanan Tokopedia.
- - Kerusakan pada perangkat keras Anda dari penggunaan setiap Layanan Tokopedia.
- - Isi, tindakan, atau tidak adanya tindakan dari pihak ketiga, termasuk terkait dengan Produk yang ada dalam situs Tokopedia yang diduga palsu.
- - Tindak penegakan yang diambil sehubungan dengan akun Pengguna.
- - Adanya tindakan peretasan yang dilakukan oleh pihak ketiga kepada akun pengguna.

T. PELEPASAN

Jika Anda memiliki perselisihan dengan satu atau lebih pengguna, Anda melepaskan Tokopedia (termasuk Induk Perusahaan, Direktur, dan karyawan) dari klaim dan tuntutan atas kerusakan dan kerugian (aktual dan tersirat) dari setiap jenis dan sifatnya, yang dikenal dan tidak dikenal, yang timbul dari atau dengan cara apapun berhubungan dengan sengketa tersebut. Dengan demikian maka Pengguna dengan sengaja melepaskan segala perlindungan hukum (yang terdapat dalam undang-undang atau peraturan hukum yang lain) yang akan membatasi cakupan ketentuan pelepasan ini.

U. GANTI RUGI

Pengguna akan melepaskan Tokopedia dari tuntutan ganti rugi dan menjaga Tokopedia (termasuk Induk Perusahaan, direktur, dan karyawan) dari setiap klaim atau tuntutan, termasuk biaya hukum yang wajar, yang dilakukan oleh pihak ketiga yang timbul dalam hal Anda melanggar Perjanjian ini, penggunaan Layanan Tokopedia yang tidak semestinya dan/ atau pelanggaran Anda terhadap hukum atau hak-hak pihak ketiga.

V. PILIHAN HUKUM

Perjanjian ini akan diatur oleh dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Republik Indonesia, tanpa memperhatikan pertentangan aturan hukum. Anda setuju bahwa

tindakan hukum apapun atau sengketa yang mungkin timbul dari, berhubungan dengan, atau berada dalam cara apapun berhubungan dengan situs dan/atau Perjanjian ini akan diselesaikan secara eksklusif dalam yurisdiksi pengadilan Republik Indonesia.

W. PEMBAHARUAN

Syarat & ketentuan mungkin di ubah dan/atau diperbaharui dari waktu ke waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya. Tokopedia menyarankan agar anda membaca secara seksama dan memeriksa halaman Syarat & ketentuan ini dari waktu ke waktu untuk mengetahui perubahan apapun. Dengan tetap mengakses dan menggunakan layanan Tokopedia, maka pengguna dianggap menyetujui perubahan-perubahan dalam Syarat & ketentuan.