

## LAMPIRAN

### **KETENTUAN LAYANAN BAGI PENGGUNA GRABBIKE INDONESIA<sup>126</sup>**

*Terakhir diubah pada: 22 Maret 2019*

**Penting** – Silahkan baca persyaratan ini dengan hati-hati. Dengan menggunakan Layanan (sebagaimana didefinisikan di bawah ini), anda menyatakan diri telah membaca, memahami, menerima dan menyetujui Syarat Penggunaan. Anda juga setuju dengan pernyataan di bawah ini. Jika anda tidak setuju dengan syarat Penggunaan Layanan dan ingin menghentikan penggunaan Layanan, maka silahkan berhenti menggunakan aplikasi atau Layanan ini.

Syarat Penggunaan yang dinyatakan di sini (secara kolektif disebut sebagai “Syarat Penggunaan” atau “Perjanjian” ini) merupakan perjanjian hukum antara anda dan **PT SOLUSI TRANSPORTASI INDONESIA** (“Perusahaan”). Untuk menggunakan Layanan ini, anda harus menyetujui Syarat Penggunaan yang ditetapkan ini. Dengan menggunakan aplikasi *mobile* yang disediakan oleh Perusahaan (“Aplikasi”), mengunduh, dan melakukan instalasi atau menggunakan *software* terkait yang disediakan oleh Perusahaan yang bertujuan untuk memudahkan setiap orang yang mencari layanan transportasi ke tujuan tertentu, kemudian dihubungkan dengan penyedia transportasi pihak ketiga, pengemudi dan operator kendaraan (secara kolektif disebut sebagai “Layanan”), anda dengan ini secara tegas mengakui dan setuju untuk terikat oleh Syarat Penggunaan, dan perubahan serta penambahan Ketentuan Penggunaan di masa depan seperti dimuat dari waktu ke waktu pada tautan <http://www.grab.com> atau melalui Aplikasi tersebut.

Perusahaan berhak untuk memodifikasi, menambah variasi dan mengubah Syarat Penggunaan atau kebijakan Perusahaan yang berkaitan dengan Layanan setiap saat yang dianggap tepat oleh Perusahaan. Modifikasi, variasi dan atau perubahan pada Syarat Penggunaan atau kebijakan yang berkaitan dengan Layanan akan efektif setelah di posting pada versi terbaru pada tautan <http://www.grab.com>. Anda setuju bahwa itu akan menjadi tanggung jawab anda untuk meninjau Syarat Penggunaan secara teratur, selain itu, Syarat Penggunaan ini berlaku untuk setiap negara di mana anda menggunakan layanan ini yang memiliki kemungkinan adanya perbedaan dengan negara di mana Aplikasi anda terdaftar (“Negara Alternatif”), dimana anda

---

<sup>126</sup> Selanjutnya akan disebut sebagai **Syarat dan Ketentuan Penggunaan Jasa Transportasi Ojek Online oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia** dan untuk memudahkan proses identifikasi dan analisis, penulis menambahkan dan melakukan penomoran pasal dan ayat pada perjanjian ini tanpa mengubah isi dan ketentuannya.

tetap melanjutkan penggunaan Layanan setelah adanya tiap perubahan atas Syarat Penggunaan, baik anda meninjau Syarat Penggunaan ini ataupun tidak, akan dianggap sebagai persetujuan dan penerimaan anda untuk perubahan tersebut. Lebih lanjut, anda setuju bahwa untuk setiap penggunaan Layanan di Negara Alternatif, anda tunduk pada Syarat Penggunaan yang berlaku untuk Negara Alternatif tersebut yang dapat ditemukan pada tautan <http://www.grab.com>.

**PERUSAHAAN INI ADALAH PERUSAHAAN TEKNOLOGI YANG TIDAK MEMBERIKAN LAYANAN TRANSPORTASI DAN BUKAN PENYEDIA TRANSPORTASI. PIHAK KETIGA SELAKU PENYEDIA TRANSPORTASI BEBAS UNTUK MENAWARKAN LAYANAN TRANSPORTASI UNTUK ANDA DAN ANDA BEBAS UNTUK MENERIMA TAWARAN ATAS LAYANAN TRANSPORTASI TERSEBUT ATAU TIDAK. LAYANAN YANG DIBERIKAN PERUSAHAAN ADALAH MENGHUBUNGKAN ANDA DENGAN PENYEDIA TRANSPORTASI TERSEBUT, NAMUN LAYANAN TERSEBUT TIDAK DIMAKSUDKAN UNTUK MENYEDIAKAN LAYANAN TRANSPORTASI ATAU TINDAKAN APAPUN YANG DAPAT DIANGGAP SEBAGAI TINDAKAN DARI PENYEDIA TRANSPORTASI. PERUSAHAAN TIDAK BERTANGGUNG JAWAB PADA KELALAIAN ATAU TINDAKAN APAPUN DARI PIHAK KETIGA PENYEDIA TRANSPORTASI DAN/ATAU LAYANAN TRANSPORTASI YANG DIBERIKAN KEPADA ANDA.**

## **PASAL I**

### **PERNYATAAN DAN JAMINAN**

1. Dengan menggunakan Layanan ini, anda secara tegas menyatakan dan menjamin bahwa anda secara hukum berwenang untuk menerima dan menyetujui Syarat Penggunaan dan anda telah berusia minimal 18 (delapan belas) tahun. Layanan ini tidak tersedia untuk orang-orang di bawah usia 18 (delapan belas) atau orang-orang yang dilarang dengan alasan apapun untuk masuk ke dalam hubungan kontraktual. Dengan menggunakan layanan ini, anda juga menyatakan dan menjamin lebih lanjut bahwa anda memiliki hak, wewenang dan kapasitas untuk menggunakan Layanan dan mematuhi Syarat Penggunaan yang berlaku. Lebih lanjut, anda setuju bahwa semua informasi yang anda berikan adalah benar. Layanan yang anda gunakan adalah hanya untuk penggunaan anda pribadi. Anda berjanji untuk tidak memberi kuasa pada orang lain untuk menggunakan identitas atau data yang anda daftarkan, dan anda tidak diperkenankan untuk mengalihkan akun anda kepada orang atau badan lainnya. Ketika menggunakan Layanan ini, anda setuju untuk mematuhi semua hukum yang berlaku baik di negara asal anda atau di negara dan kota di mana anda berada saat menggunakan Layanan ini.

2. Anda hanya dapat mengakses Layanan sesuai dengan cara penggunaan yang sah. Ini adalah tanggung jawab anda untuk memeriksa dan memastikan bahwa anda telah mengunduh *software* yang benar untuk perangkat anda. Perusahaan tidak bertanggung jawab jika anda tidak memiliki perangkat yang kompatibel atau jika anda telah mengunduh *software* dengan versi yang salah untuk perangkat anda. Perusahaan berhak untuk tidak mengizinkan anda menggunakan Layanan bilamana anda menggunakan Aplikasi dan/atau *software* yang tidak kompatibel atau tidak sah atau untuk tujuan selain yang dimaksudkan pada Aplikasi ini.
3. Dengan menggunakan *software* atau Aplikasi, anda setuju bahwa:
  - a. Anda hanya akan menggunakan Layanan untuk tujuan yang sah;
  - b. Anda hanya akan menggunakan Layanan untuk tujuan yang dimaksudkan;
  - c. Anda tidak akan menggunakan Aplikasi untuk mengirim atau menyimpan materi yang melanggar hukum atau untuk tujuan penipuan,
  - d. Anda tidak akan menggunakan Aplikasi dan/atau *software* yang menyebabkan gangguan dan ketidaknyamanan pada pihak lain atau membuat pemesanan palsu;
  - e. Anda tidak akan menggunakan Layanan, Aplikasi dan/atau *software* untuk tujuan selain memperoleh Layanan;
  - f. Anda tidak akan menghubungi pihak ketiga penyedia transportasi untuk tujuan selain Layanan;
  - g. Anda tidak akan mengganggu operasi dari jaringan;
  - h. Anda tidak akan dengan sengaja ataupun tidak sengaja melakukan sesuatu yang menyebabkan kerugian pada pihak ketiga penyedia transportasi;
  - i. Anda tidak akan mencoba untuk melakukan sesuatu yang membahayakan Layanan, Aplikasi dan/atau *software* dengan cara apapun;
  - j. Anda tidak akan menyalin, atau mendistribusikan *software* atau konten lain tanpa izin tertulis dari Perusahaan;
  - k. Anda hanya akan menggunakan *software* dan/atau Aplikasi untuk anda gunakan sendiri dan tidak akan menjualnya kembali kepada pihak lain;
  - l. Anda akan tetap menjaga rahasia *password* akun anda atau data yang kami sediakan pada anda yang memungkinkan akses ke Layanan;
  - m. Anda akan memberikan bukti identitas yang kami minta atau perlukan secara benar;
  - n. Anda mengakui dan setuju bahwa hanya satu (1) akun dapat didaftarkan pada satu perangkat;
  - o. Anda setuju untuk memberikan informasi yang tepat, terkini dan lengkap yang diperlukan untuk Layanan dan bertanggung jawab untuk memelihara dan memperbarui informasi di waktu yang tepat agar informasi yang diberikan tetap akurat, terkini dan lengkap pada

- setiap saat selama jangka waktu Perjanjian ini. Anda setuju bahwa Perusahaan dapat mengandalkan informasi yang anda berikan adalah akurat, terkini, dan lengkap. Anda mengakui, jika informasi yang anda berikan tidak benar, tidak akurat, dan tidak lengkap, Perusahaan memiliki hak namun tidak berkewajiban untuk mengakhiri perjanjian ini dan penggunaan Layanan setiap saat dengan atau tanpa pemberitahuan.
- p. Anda hanya akan menggunakan akses atau data akun yang memang wewenang anda menggunakannya;
  - q. Anda tidak akan menggunakan cara apapun untuk menipu Perusahaan atau memperkaya diri sendiri, melalui cara apapun, baik penipuan atau sebaliknya, melalui acara, promosi atau kampanye yang diadakan oleh Perusahaan untuk mendorong pelanggan atau penggunaan Layanan oleh penumpang baru atau yang sudah ada;
  - r. Anda menyadari bahwa ketika meminta jasa transportasi melalui SMS atau penggunaan
  - s. Anda tidak akan merusak atau merugikan operasi yang wajar pada jaringan dimana Layanan dioperasikan;
  - t. Anda setuju bahwa Layanan disediakan secara wajar; dan
  - u. Anda setuju bahwa penggunaan Layanan akan dikenakan Kebijakan Privasi Perusahaan yang bisa berubah dari waktu ke waktu.
4. Anda setuju bahwa anda bertanggung jawab penuh atas segala kehilangan dan kerusakan yang diderita oleh diri anda, pihak ketiga penyedia layanan, Perusahaan atau pihak ketiga sebagai hasil dari pelanggaran dari Syarat Penggunaan.

## **PASAL 2**

### **PEMBAYARAN**

- a. Anda dapat memilih untuk membayar layanan transportasi dengan uang tunai dan jika tersedia, dengan kartu kredit dan atau kartu debit (“Kartu”).
- b. Jika anda memilih untuk membayar layanan dengan Kartu, anda perlu mendaftarkan Kartu milik anda sesuai dengan petunjuk dalam Aplikasi.
- c. Jika kartu yang didaftarkan adalah milik orang lain, seperti orang tua anda, maka dengan ini anda menjamin dan setuju bahwa anda telah memperoleh izin mereka untuk menggunakan Kartu yang digunakan untuk pembayaran layanan.
- d. Anda setuju bahwa kami dapat memverifikasi dan melakukan otorisasi rincian Kartu anda ketika anda pertama kali mendaftarkan kartu anda pada kami serta ketika anda menggunakan Layanan.
- e. Anda setuju bahwa Perusahaan dan PT Visionet Internasional dapat mengeluarkan otorisasi untuk menahan, yang bukan merupakan tagihan sebenarnya terhadap Kartu atau Saldo OVO kredit Anda, agar kami dapat memverifikasi metode pembayaran Anda yang

dilakukan melalui Kartu atau Saldo OVO kredit Anda. Jumlah yang secara otorisasi ditahan akan didasarkan pada tarif batas atas yang ada pada saat Anda melakukan pemesanan melalui Aplikasi, dan dapat mencakup hingga biaya tambahan maksimum (misalnya, Tol & Lainnya atau Biaya Pemesanan, jika ada) yang diperbolehkan pada Aplikasi. Penahanan tersebut akan muncul dalam penagihan Anda sebagai “*pending*“. Otorisasi untuk menahan tersebut dilakukan sebagai tindakan pencegahan terhadap penggunaan Kartu atau Saldo OVO kredit Anda yang tidak sah atau curang/penipuan.

- f. Ketika anda mendaftar untuk Layanan, anda akan memiliki pilihan untuk menetapkan standar pemberian jumlah “tip”. Penetapan tersebut akan secara otomatis ditambahkan ke dalam biaya transportasi di setiap akhir perjalanan dan diberikan kepada pihak ketiga penyedia transportasi kecuali jika anda memilih untuk memberi nominal tip yang berbeda atau menghapus tip yang ditetapkan di awal.
- g. Setelah anda menyelesaikan perjalanan menggunakan Layanan, anda diharuskan untuk melakukan pembayaran secara penuh kepada pihak ketiga penyedia transportasi dan pembayaran anda akan dipotong secara otomatis dan tanpa dikembalikan. Jika anda memiliki keluhan sehubungan dengan layanan transportasi yang disediakan, maka keluhan bisa disampaikan pada pihak ketiga penyedia transportasi secara langsung.
- h. Perusahaan memiliki hak untuk memberhentikan proses transaksi atau membuat tidak bisa atau membatasi penggunaan Kartu dalam hal terdapat gangguan dalam transaksi yang berakibat dalam penolakan atau *chargeback* dari institusi keuangan ATAU dimana Perusahaan secara wajar percaya bahwa Kartu telah digunakan untuk transaksi yang mungkin tergolong sebagai penipuan, tidak sah, atau melibatkan tindakan criminal atau dimana Perusahaan secara wajar mempercayai anda melanggar Ketentuan Layanan. Anda setuju bahwa anda akan bekerja sama dengan Perusahaan untuk setiap pemeriksaan tindak pidana finansial dan membantu Perusahaan dalam memenuhi ketentuan hukum yang berlaku.
- i. Anda bertanggung jawab untuk menyelesaikan setiap permasalahan yang berkaitan dengan Perusahaan penerbit Kartu anda sendiri.

### **PASAL 3**

#### **SALDO OVO**

1. Anda dapat mengisi saldo (“Saldo OVO”) yang mana dapat digunakan untuk membayar layanan transportasi. Nominal Saldo OVO yang dapat disimpan oleh akun anda sebesar 2.000.000 (dua juta Rupiah), kecuali Anda telah melakukan registrasi (sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

- yang berlaku) yang memungkinkan Anda untuk memiliki Saldo OVO maksimum sebesar Rp. 10.000.000 (sepuluh juta Rupiah).
2. Layanan Saldo OVO dioperasikan oleh PT Visionet Internasional, yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia sebagai penerbit uang elektronik, dan oleh karenanya dengan menggunakan layanan OVO Anda setuju untuk tunduk pada syarat dan ketentuan penyelenggaraan layanan uang elektronik oleh OVO (<https://www.ovo.id/tnc>).
  3. Anda berhak memilih untuk mengisi Saldo OVO melalui metode yang disediakan dalam Aplikasi dari waktu ke waktu. Dengan memilih metode pembayaran tersebut berarti bahwa anda setuju dengan syarat dan ketentuan milik rekan dari Perusahaan dan lembaga keuangan anda (jika ada) yang memproses pembayaran, terkait dengan metode pembayaran yang anda pilih.
  4. Anda wajib untuk memastikan bahwa anda memiliki Saldo OVO yang cukup untuk membayar layanan transportasi. Jika anda tidak memiliki saldo yang cukup untuk membayar layanan transportasi, anda dapat membayar Saldo OVO tambahan sehingga anda dapat menyelesaikan pembayaran layanan transportasi.
  5. Anda dapat memeriksa Saldo OVO anda pada Aplikasi. Saldo OVO yang terpampang dalam Aplikasi merupakan bukti yang konklusif atas Saldo OVO anda.
  6. Perusahaan dan/atau PT Visionet Internasional memiliki hak untuk menghilangkan Saldo OVO anda dimana Perusahaan dan/atau PT Visionet Internasional secara wajar percaya bahwa pembelian atau penambahan Saldo OVO dicurigai penipuan, tidak sah atau melibatkan tindakan pidana atau dimana Perusahaan dan/atau PT Visionet Internasional secara wajar percaya bahwa anda melakukan pelanggaran Syarat dan Ketentuan Penggunaan.

## PASAL 4

### PROGRAM LOYALITAS GRABREWARDS

1. Keanggotaan
  - a. Dengan menggunakan Aplikasi, anda akan secara otomatis menjadi anggota dari program loyalitas yang bernama “Program Loyalitas GrabRewards” yang dijalankan oleh Perusahaan dan/atau Afiliasinya (“**Program Loyalitas GrabRewards**”).
  - b. Sebagai anggota dari Program Loyalitas GrabRewards, anda akan memiliki akses kepada *voucher* elektronik, promosi, diskon, hadiah gratis, kode promosi, dan manfaat lainnya yang ditawarkan oleh Perusahaan dan/atau pedagang yang merupakan pihak ketiga yang terpampang pada katalog hadiah yang tersedia dari waktu ke waktu dalam Aplikasi (“**Hadiah**”).

## 2. Perolehan Poin

- a. Perusahaan dapat, dengan kewenangan tunggal dan mutlak, memberikan poin kepada anda (“**Poin**”) yang dapat digunakan sebagai kompensasi Hadiah setelah penyelesaian jasa transportasi GrabTaxi yang dipesan melalui Aplikasi di Indonesia.
- b. Perusahaan dapat, dengan kewenangan tunggal dan mutlak, memberikan 1 poin untuk setiap Rp 10.000 yang anda bayarkan secara aktual atas layanan GrabTaxi yang telah selesai pelaksanaan jasanya di Indonesia (tidak termasuk kode promosi diskon, diskon tarif perjalanan yang dikompensasikan dari Hadiah atau penyesuaian tarif lainnya yang dilaksanakan sehubungan dengan layanan GrabTaxi yang telah selesai pelaksanaannya di Indonesia). Sebagai contoh, jika tarif perjalanan GrabTaxi anda sebesar Rp 100.000 dan anda memperoleh diskon sebesar Rp 50.000, Perusahaan dapat, dengan kewenangan tunggal dan mutlak, memberikan 5 poin atas Rp 50.000.
- c. Poin akan dihitung untuk setiap transaksi dan akan dibulatkan ke atas ke angka terdekat, dalam hal bilangan decimal tersebut adalah lebih dari sama dengan 0,5 Poin, dan dibulatkan ke bawah ke angka terdekat, dalam hal bilangan decimal tersebut adalah kurang dari sama dengan 0,5 Poin. Sebagai contoh, jika anda membayarkan Rp 24.000 atas suatu perjalanan dengan GrabTaxi, Perusahaan dapat, dengan kewenangan tunggal dan absolutnya, memberikan anda 2 Poin jika anda membayarkan Rp 25.000 atas suatu perjalanan dengan GrabTaxi, Perusahaan dapat, dengan kewenangan tunggal dan absolutnya, memberikan anda 3 Poin.
- d. Untuk setiap pembayaran yang mengakibatkan Poin menjadi bilangan desimal kurang dari 1 poin, Perusahaan dapat, dengan kewenangan tunggal dan mutlak, memberikan anda 1 Poin. Sebagai contoh, jika tarif GrabTaxi anda adalah sebesar Rp 9.000 dan anda mendapatkan diskon sebesar Rp 1.000, Perusahaan dapat, dengan kewenangan tunggal dan absolutnya, memberikan anda 1 Poin atas Rp 8.000 yang anda keluarkan secara aktual.
- e. Perusahaan dapat, dengan kewenangan tunggal dan absolutnya, meningkatkan atau menurunkan besaran Poin yang diberikan kepada anda untuk setiap transaksi yang dirujuk oleh Perusahaan sebagaimana diberitahukan kepada anda dari waktu ke waktu. Anda tidak berhak untuk meminta penjelasan kepada Perusahaan mengenai metode penghitungan (terkait pemotongan Poin) atau hal lainnya sehubungan dengan Poin atau diskon untuk tujuan apapun.

## 3. Masa Berlaku Poin

- a. Poin yang diperoleh pada:
- b. Antara 1 Januari hingga 30 Juni dalam satu tahun kalender, berlaku hingga 31 Desember pada tahun kalender tersebut; dan

- c. Antara 1 Juli hingga 31 Desember dalam satu tahun kalender, berlaku hingga 30 Juni pada tahun kalender berikutnya.
- d. Anda wajib untuk menggunakan Poin yang telah diperoleh untuk penukaran Hadiah dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Tidak ada perpanjangan jangka waktu penukaran Hadiah untuk Poin yang tidak digunakan. Perusahaan memiliki hak, dengan kewenangan mutlaknya, untuk mengelola Poin yang telah kadaluwarsa dengan cara yang dianggap sesuai, Anda setuju bahwa anda tidak akan mengajukan klaim apapun kepada Perusahaan atas setiap Poin yang telah kadaluwarsa.
- e. Poin tidak memiliki nilai kas atau moneter dan tidak dapat ditukarkan dengan uang dalam bentuk apapun. Poin tidak dapat dibeli, dijual kembali, atau dipindahkan dengan cara lainnya, dalam keadaan apapun. Poin tidak dapat dianggap, ditafsirkan, atau digunakan sebagai alat yang berharga atau alat penukaran, dalam keadaan apapun.

#### 4. Penukaran Hadiah

- a. Jika anda memenuhi segala syarat dan ketentuan serta telah memiliki Poin yang ditentukan, anda dapat memilih dan menukarkan Hadiah yang berlaku melalui Aplikasi. Penukaran Hadiah tersebut berbentuk *voucher* elektronik, yang tunduk pada syarat dan ketentuan tambahan yang ditentukan oleh Perusahaan atau pedagang yang merupakan pihak ketiga (manapun yang berlaku) yang menawarkan *voucher* elektronik tertentu, yang akan anda tukarkan dengan Hadiah.
- b. Anda wajib untuk menggunakan *voucher* elektronik anda dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Tidak ada perpanjangan jangka waktu untuk penukaran *voucher* elektronik ini. Anda setuju bahwa anda tidak akan mengajukan tuntutan apapun kepada Perusahaan untuk setiap *voucher* elektronik yang telah kadaluwarsa.
- c. Poin yang telah berhasil ditukarkan menjadi Hadiah tidak dapat ditukarkan menjadi Hadiah lainnya dalam keadaan apapun. Tidak ada permintaan untuk penukaran Hadiah yang akan dilayani.
- d. Perusahaan dapat, dengan kewenangan tunggal dan mutlaknya, menolak permintaan anda untuk menukarkan Poin, dengan alasan apapun, termasuk namun tidak terbatas jika Poin yang anda miliki tidak cukup untuk ditukarkan dengan Hadiah tertentu, atau jika Hadiah sudah tidak ada atau telah habis, dalam hal Poin ditukarkan dengan Hadiah yang disediakan pedagang pihak ketiga, atau jika terdapat kekeliruan (*error*) pada Poin yang akan anda gunakan untuk ditukarkan menjadi Hadiah, dan lain-lain.
- e. Anda dapat memeriksa saldo Poin anda dan penukaran yang telah anda lakukan dalam Aplikasi. Saldo Poin anda dan riwayat penukaran Hadiah sebagaimana dirinci dalam Aplikasi merupakan

bukti aktual dari saldo Poin anda dan riwayat penukaran Hadiah anda.

#### 5. Peringkat Keanggotaan

- a. Program Loyalitas GrabRewards menawarkan empat (4) peringkat keanggotaan, sebagai berikut:
  - i. peringkat awal keanggotaan yang dikenal sebagai “*Member*”;
  - ii. peringkat dasar keanggotaan yang dikenal sebagai “*Silver*”;
  - iii. peringkat menengah keanggotaan yang dikenal sebagai “*Gold*”;
  - iv. peringkat pertama keanggotaan yang dikenal sebagai “*Platinum*”.
- b. Jumlah Poin yang diperlukan untuk meningkatkan peringkat atau memperbaharui peringkat keanggotaan adalah sebagaimana dirinci di bawah ini:

Peringkat Keanggotaan	Poin yang wajib diperoleh antara 1 Januari hingga 30 Juni atau 1 Juli hingga 31 Desember dalam suatu tahun kalender
<i>Member</i>	0
<i>Silver</i>	200
<i>Gold</i>	800
<i>Platinum</i>	2000

- c. Poin yang diperoleh di antara 1 Januari hingga 30 Juni dalam suatu tahun kalender akan menentukan peringkat keanggotaan anda untuk periode berikutnya, yaitu dari 1 Juli hingga 31 Desember pada tahun kalender tersebut.
- d. Poin yang diperoleh di antara 1 Juli hingga 31 Desember dalam suatu tahun kalender akan menentukan peringkat keanggotaan anda untuk periode berikutnya, yaitu dari 1 Januari hingga 30 Juni pada tahun kalender berikutnya.
- e. Pada saat berakhirnya periode keanggotaan di mana anda telah memiliki suatu peringkat tertentu dan anda tidak memperoleh Poin yang cukup untuk bertahan dalam peringkat tersebut, anda akan mengalami penurunan peringkat untuk periode penghitungan Poin berikutnya.
- f. Manfaat dan hak istimewa untuk setiap peringkat keanggotaan akan diatur pada Aplikasi dari waktu ke waktu.

#### 6. Penghentian Keanggotaan

- a. Jika anda tidak berkehendak untuk menjadi anggota dari Program Loyalitas GrabRewards, anda dapat melakukannya dengan memilih untuk tidak menjadi anggota pada Aplikasi.

- b. Anda juga akan secara otomatis berhenti menjadi anggota Program Loyalitas GrabRewards jika anda menghapus Aplikasi dari telepon genggam anda.
- c. Pada saat anda berhenti menjadi anggota Program Loyalitas GrabRewards, seluruh Poin yang belum ditukarkan akan dihapus seketika itu juga. Poin wajib untuk ditukarkan sebelum menghentikan keanggotaan anda, karena pada saat anda berhenti menjadi anggota, Poin tersebut tidak dapat ditukarkan. Tidak ada akumulasi Poin atau Poin yang akan dikembalikan pada saat anda menghidupkan kembali keanggotaan anda.
- d. Penipuan atau penyalahgunaan atas penukaran Poin akan berakibat pada hilangnya Poin yang terakumulasi sebagaimana terjadi pada saat anda menghentikan keanggotaan anda dari Program Loyalitas GrabRewards.

#### 7. Ketentuan Umum

- a. Sejauh diperkenankan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, Perusahaan memiliki hak, dari waktu ke waktu, untuk:
  - i. melakukan variasi, modifikasi atau mengubah syarat dan ketentuan Program Loyalitas GrabRewards (termasuk untuk penambahan atau penghapusan syarat dan ketentuan);
  - ii. mengakhiri atau memodifikasi syarat dan ketentuan Program Loyalitas GrabRewards;
  - iii. mencabut, menyesuaikan dan/atau menghitung kembali Poin yang telah diberikan;
  - iv. mengubah jumlah Poin yang disyaratkan untuk penebusan Hadiah atau mengganti Hadiah dengan hadiah lain yang memiliki nilai yang mirip;
  - v. mengubah jumlah Poin yang dapat didapatkan berdasarkan pengeluaran pada jasa transportasi yang sesuai kualifikasi;
  - vi. memodifikasi kualifikasi dan pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan Poin;
  - vii. memodifikasi kegiatan yang mendapatkan Poin;
  - viii. memodifikasi metode yang digunakan untuk menghitung jumlah Poin yang akan diberikan;
  - ix. menahan atau menghentikan pemberian Poin kepada anda;
  - x. memodifikasi persyaratan kualifikasi Poin atau peningkatan dan pembaharuan peringkat keanggotaan; dan
  - xi. mengubah atau membatalkan keuntungan terhadap keanggotaan dengan peringkat tertentu;tanpa pemberitahuan tertulis terlebih dahulu kepada anda dan sesuai kebijakan Perusahaan sendiri.
- b. Perusahaan dapat menghentikan penghitungan dan penambahan Poin untuk memperbaiki segala kekeliruan penghitungan atau menyesuaikan penghitungan Poin, sebagaimana dianggap sesuai tanpa memberikan pemberitahuan atau alasan sebelumnya.

- c. Anda wajib bertanggung jawab atas segala pajak, pungutan, atau bea yang timbul sehubungan dengan pemberian Poin kepada anda, penukaran Poin dan/atau penggunaan Hadiah yang telah anda tukarkan dengan Poin anda, dan segala biaya dan pengeluaran sehubungan dengan hal tersebut wajib menjadi tanggungan anda.

## PASAL 5

### BIAYA PEMBATALAN

1. Anda dapat membatalkan permintaan atas layanan transportasi kapanpun sebelum anda memulai perjalanan anda bersama penyedia layanan transportasi pihak ketiga yang telah dipertemukan dengan anda melalui Layanan.
2. Jika setelah pemesanan, anda memutuskan untuk membatalkan pesanan anda atau tidak menampakan diri pada lokasi yang ditunjuk, anda dapat dibebankan Biaya Pembatalan atau biaya lainnya sebagaimana diberitahukan dari waktu ke waktu, sesuai dengan Kebijakan Pembatalan.
3. Jika anda merasa bahwa anda telah dibebankan Biaya Pembatalan meskipun anda tidak membatalkan perjalanan anda, anda dapat menghubungi Perusahaan melalui Pusat Bantuan untuk bantuan penyelesaian ini. Grab berhak, sesuai dengan kewenangan mutlaknya, untuk mengembalikan Biaya Pembatalan tersebut kepada anda dan pengembalian dana tersebut dapat dikreditkan langsung pada kartu pembayaran yang Anda gunakan sebagai metode pembayaran perjalanan Anda, atau saldo GrabPay, atau metode lainnya yang dipandang sesuai oleh Perusahaan, untuk pembayaran tunai.

## PASAL 6

### GRABLITE

1. *KECUALI JIKA DIKECUALIKAN DALAM PERSYARATAN PENGGUNAAN INI, KETENTUAN-KETENTUAN DI BAWAH INI AKAN BERLAKU PADA KETENTUAN-KETENTUAN DALAM PERSYARATAN PENGGUNAAN.*
2. Dalam upaya kami untuk memastikan tidak adanya hambatan dalam pengalaman berkendara anda, disaat sistim pada Aplikasi sedang tidak berfungsi dengan baik, Perusahaan memperkenalkan anda dengan ‘GrabLite’. GrabLite adalah versi dasar dari Aplikasi yang memungkinkan Anda untuk terus melakukan pemesanan selama sistim sedang *down*. Jika terjadi *down* pada sistim Aplikasi, Aplikasi akan secara otomatis beralih ke versi GrabLite tanpa perlu adanya tindakan apa pun dari anda. Menjadi versi dasar, GrabLite akan memiliki beberapa perbedaan dalam fitur dan aplikasinya dibandingkan dengan Aplikasi. Berikut ini adalah perbedaan yang harus anda ketahui:

- a. Hanya Layanan GrabCar Dan GrabBike. Pada versi GrabLite, hanya layanan Grabcar dan *GrabBike* yang akan tersedia untuk pemesanan.
- b. Tarif Tetap. Perjalanan yang dipesan melalui GrabLite akan dikenakan tarif tetap, terlepas dari jenis transportasi / kendaraan. Tarif tetap tersebut akan ditampilkan pada Aplikasi GrabLite setelah anda memasukkan lokasi dan tujuan anda. Dengan melanjutkan pemesanan atas perjalanan anda, anda dengan ini mengakui dan setuju bahwa anda menerima tarif tetap tersebut. Hanya Dengan Pembayaran Tunai. Sebagai versi *downgrade* dari Aplikasi, perjalanan yang dilakukan melalui GrabLite hanya dapat dibayar dengan uang tunai. GrabLite tidak dapat menerima pembayaran dengan Saldo OVO, dan kartu kredit.
- c. Memasukan secara manual (Manual Key-In). Anda diwajibkan untuk memasukkan lokasi dan tujuan penjemputan anda secara manual.
- d. Tidak Ada Poin GrabRewards. Setiap perjalanan yang dipesan melalui GrabLite tidak akan berhak atas Poin GrabRewards.
- e. Fitur Chat Tidak Berfungsi. Fungsi *chat* di dalam GrabLite akan dinonaktifkan. Oleh karena itu, satu-satunya cara komunikasi dengan Penyedia Layanan perlu dilakukan melalui panggilan.
- f. Tidak Ada Tombol Darurat. Tombol Darurat tidak akan tersedia untuk saat ini.
- g. Fungsi DownGrade Lainnya. Sebagai versi yang di *downgrade* dari Aplikasi, GrabLite tidak akan menunjukkan perkiraan waktu kedatangan atas pesanan anda. Segala promo-promo yang berjalan, saat GrabLite diaktifkan tidak akan dapat untuk digunakan, dan anda tidak akan dapat menandai (*tag*) perjalanan anda sebagai 'Perjalanan bisnis' atau '*Business Ride*'.

## PASAL 7

### PENILAIAN (RATING) DARI PENYEDIA JASA TRANSPORTASI PIHAK KETIGA

1. Penyedia layanan transportasi pihak ketiga memiliki hak untuk memberikan penilaian (*rating*) kepada anda sebagai pengguna Layanan atau pengguna yang melakukan pemesanan Layanan (Pengguna). Setiap penilaian (*rating*) akan didasarkan pada, namun tidak terbatas, terhadap perlakuan atau perilaku Pengguna, sebelum, selama atau setelah perjalanan selesai.
2. Setiap penilaian (*rating*) akan otomatis masuk ke dalam sistem Perusahaan, dan anda setuju bahwa Perusahaan dapat menganalisis semua penilaian (*rating*) yang diterima, dan memiliki hak untuk mengambil semua tindakan yang diperlukan termasuk menghentikan (*suspend*) anda untuk menggunakan Layanan tanpa adanya pemberitahuan kepada anda.

## PASAL 8

### PAJAK

Anda setuju bahwa Perjanjian ini tunduk pada semua hukum pajak, kewajiban membayar biaya, biaya tambahan dan/atau biaya apapun, dengan mata uang yang berlaku dan terkait pajak akan di informasikan setiap waktu. Anda juga setuju untuk melakukan upaya terbaik dalam melakukan semua yang diperlukan dan dibutuhkan oleh hukum yang berlaku untuk memampukan, membantu dan/atau membela Perusahaan untuk mengklaim atau memverifikasi masukan atas kredit pajak, menghentikan, potongan harga atau pengembalian sehubungan pajak yang dibayar atau dibayarkan sehubungan dengan Layanan yang disediakan berdasarkan Perjanjian ini.

## PASAL 9

### PEMBERIAN LISENSI DAN PEMBatasan

1. Perusahaan dan pemberi lisensinya yang berlaku, dengan ini memberikan anda sebuah akses untuk menggunakan Aplikasi dan/atau *software* yang dapat dicabut, tidak eksklusif, tidak dipindah tangankan, tidak dialihkan, dan personal, semata-mata untuk tujuan pribadi anda yang tidak komersil, yang tunduk pada Syarat Penggunaan. Semua hak yang tidak diberikan kepada anda menjadi hak perusahaan dan pemberi lisensinya.
2. Anda tidak diperbolehkan untuk (i) memberikan lisensi, mensublisensikan, menjual, menjual kembali, mentransfer, menetapkan, mendistribusikan atau memanfaatkan secara komersil atau dan atau menyediakan Aplikasi dan/atau *software* untuk pihak ketiga; (ii) memodifikasi dan membuat karya serupa berdasarkan Aplikasi dan/atau *software*; (iii) membuat tautan internet ke Aplikasi atau melakukan “frame” atau “mirror” pada setiap *software* ke *server* lain atau perangkat nirkabel ataupun alat-alat yang berbasis internet; (iv) merekayasa kembali atau mengakses *software* untuk (a) membangun produk atau jasa kompetitor, (b) membuat suatu produk dengan menggunakan ide, fitur, fungsi atau grafis yang sejenis dengan Aplikasi dan/atau *software* ini, atau (c) meniru ide, fitur, fungsi atau grafis dari Aplikasi dan/atau *software* ini; (v) meluncurkan sebuah program otomatis atau naskah, termasuk namun tidak terbatas pada, *web spiders*, *web crawlers*, *web robots*, *web ants*, *web indexers*, *bots*, virus atau *worm*, serta program apapun yang memungkinkan membuat beberapa permintaan kepada *server* setiap detik, atau memberikan beban atau menghalangi operasi atau kinerja Aplikasi dan/atau *software*; (vi) menggunakan robot, *spider*, aplikasi situs pencarian, atau perangkat manual maupun otomatis lainnya atau proses untuk mengambil indeks, penggalian data, atau dengan cara apa pun memperbanyak atau menghindari struktur navigasi atau penyajian dari Layanan ataupun isinya; (vii) mem-*posting*, mendistribusikan atau memperbanyak material yang dilindungi oleh hak

cipta dengan cara apapun, merek dagang, dan informasi pemilik lainnya tanpa memperoleh persetujuan dari pemilik hak tersebut; (viii) menghapus setiap hak cipta, merek dagang atau pemberitahuan hak kepemilikan lainnya yang terkandung dalam Layanan.

3. Anda dapat menggunakan *software* dan/atau Aplikasi hanya untuk tujuan non-komersil pribadi anda dan anda tidak dapat menggunakan *software* dan/atau Aplikasi ini untuk; (i) mengirim *spam* atau pesan duplikasi atau pesan yang tidak diminta; (ii) mengirim atau menyimpan pesan cabul, mengancam, memfitnah, atau melanggar hukum atau materi yang melawan hukum, termasuk namun tidak terbatas untuk materi yang berbahaya untuk anak-anak atau melanggar hak privasi pihak ketiga; (iii) mengirim materi yang mengandung virus *software*, *worm*, *trojan*, *horses* atau kode, file, script, agen atau program komputer berbahaya lainnya; (iv) mengganggu integritas atau kinerja *software* dan/atau Aplikasi atau data di dalamnya; (v) mencoba untuk mendapatkan akses tidak sah ke *software* dan/atau Aplikasi atau sistem maupun jaringan terkait; atau (vi) mengaku sebagai seseorang atau badan atau menggambarkan diri anda dengan seseorang maupun entitas; (vii) untuk menjauhkan diri dari setiap tindakan yang mungkin bisa merusak reputasi Perusahaan atau sejumlah tindakan yang menjadikan reputasi perusahaan tidak baik.

## **PASAL 10**

### **KEPEMILIKAN HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL**

Perusahaan dan pemberi lisensinya yang berlaku, harus memiliki semua hak, kepemilikan dan kepentingan, termasuk semua hak kekayaan intelektual terkait, dan untuk *software* dan/atau Aplikasi dan dengan perpanjangan, Layanan dan saran, ide, permintaan tambahan, umpan balik, rekomendasi atau informasi lain yang disediakan oleh anda atau pihak lain yang berkaitan dengan Layanan. Syarat Penggunaan bukan merupakan penjualan perjanjian dan tidak memberikan kepada anda setiap hak kepemilikan dalam atau terkait dengan layanan, Software dan/atau Aplikasi, atau hak kekayaan intelektual yang dimiliki oleh Perusahaan dan/atau pemegang lisensinya. Nama Perusahaan, logo Perusahaan, Layanan, *software* dan/atau Aplikasi dan logo pihak ketiga penyedia transportasi dan nama produk yang terkait dengan *software* dan/atau Aplikasi adalah merek dagang dari Perusahaan atau pihak ketiga, dan tidak ada hak dan surat izin yang diberikan kepada anda untuk menggunakannya. Untuk menghindari keraguan, istilah *software* dan Aplikasi disini meliputi komponen, proses dan desain secara keseluruhan masing-masing.

## **PASAL 11**

### **KERAHASIAAN**

1. Anda harus mempertahankan kepercayaan semua informasi dan data yang berkaitan dengan Perusahaan, layanan, produk, urusan bisnis, rencana pemasaran dan promosi atau operasi lainnya dan perusahaan terkait yang diungkapkan kepada anda oleh atau atas nama Perusahaan (baik secara lisan atau tertulis dan apakah sebelum, pada atau setelah tanggal Perjanjian ini) atau yang dinyatakan langsung maupun tidak langsung diperoleh oleh anda dari Perusahaan, atau perusahaan afiliasinya, atau dibuat dalam rangka Perjanjian ini. Anda harus menjamin bahwa, pejabat, karyawan dan agen hanya menggunakan informasi rahasia tersebut untuk melakukan Layanan, dan akan tidak tanpa persetujuan tertulis Perusahaan, mengungkapkan informasi tersebut kepada pihak ketiga atau menggunakannya untuk tujuan lain. Anda hanya akan mengungkapkan informasi tersebut kepada petugas tersebut, karyawan dan agen yang perlu tahu itu untuk memenuhi kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini.
2. Kewajiban atas kerahasiaan tidak berlaku sejauh anda dapat menunjukkan informasi tersebut:
  - a. pada saat penerimaan sudah dalam kepemilikan anda;
  - b. adalah, atau menjadi di masa depan, pengetahuan masyarakat bukan karena kesalahan atau kelalaian dari anda;
  - c. diterima dari pihak ketiga yang memiliki hak untuk mengungkapkan hal tersebut; atau
  - d. diperlukan untuk diungkapkan oleh hukum.

## **PASAL 12**

### **PERLINDUNGAN DATA PRIBADI**

1. Anda setuju dan mengizinkan Perusahaan untuk menggunakan dan memproses data pribadi anda untuk Tujuan dan dengan cara yang seperti yang diidentifikasi di bawah ini.
2. Untuk kepentingan Perjanjian ini, “Data Pribadi” berarti informasi tentang anda, dari mana anda dapat diidentifikasi, termasuk namun tidak terbatas pada nama, nomor KTP, nomor akte kelahiran, nomor paspor, kebangsaan, alamat, nomor telepon, rincian kartu debit atau kredit, ras, jenis kelamin, tanggal lahir, alamat *email*, informasi tentang anda yang telah anda berikan kepada Perusahaan di formulir pendaftaran, formulir aplikasi atau bentuk lain yang sejenis dan/atau informasi tentang anda yang telah atau mungkin dikumpulkan, disimpan, digunakan dan diproses oleh Perusahaan dari waktu ke waktu dan termasuk data pribadi sensitif seperti data yang berkaitan dengan kesehatan, agama atau kepercayaan lain yang sejenis. Perusahaan dan OVO juga dapat mengumpulkan data dalam perangkat (seperti nomor IMEI Anda dan nama-nama aplikasi yang telah Anda instal

di dalam perangkat Anda) untuk tujuan tindakan pencegahan penipuan tersebut.

3. Penyediaan Data Pribadi anda bersifat sukarela. Namun, jika anda tidak memberikan data pribadi anda ke Perusahaan, permintaan anda untuk Aplikasi mungkin tidak lengkap dan Perusahaan tidak akan dapat memproses data pribadi anda untuk keperluan yang diuraikan di bawah ini dan dapat menyebabkan Perusahaan tidak mampu menerima anda untuk menggunakan Layanan.
4. Perusahaan dapat menggunakan dan memproses Data Pribadi untuk bisnis dan kegiatan perusahaan yang meliputi, namun tidak terbatas pada berikut (“Tujuan”):
  - a. Untuk menyediakan anda dengan layanan apapun yang sesuai dengan Syarat Penggunaan ini;
  - b. Untuk memproses partisipasi anda dalam acara promosi, kegiatan, kelompok fokus, studi penelitian, kontes, promosi, jajak pendapat, survei atau produksi dan untuk berkomunikasi dengan anda mengenai kehadiran anda didalamnya;
  - c. Proses, mengelola atau memverifikasi permohonan pendaftaran anda untuk Layanan sesuai dengan Syarat Penggunaan ini;
  - d. Untuk memvalidasi dan/atau proses pembayaran sesuai dengan Syarat Penggunaan ini;
  - e. Untuk mengembangkan, meningkatkan dan memberikan apa yang diperlukan sesuai dengan Syarat Penggunaan ini untuk memenuhi kebutuhan anda;
  - f. Untuk memproses pengembalian uang, potongan harga dan atau biaya sesuai dengan Syarat Penggunaan ini;
  - g. Untuk memfasilitasi atau mengaktifkan cek yang mungkin diperlukan sesuai dengan Syarat Penggunaan ini;
  - h. Untuk menanggapi pertanyaan, komentar dan umpan balik dari anda;
  - i. Untuk berkomunikasi dengan anda untuk salah satu tujuan yang tercantum di sini;
  - j. Untuk tujuan administratif internal, seperti audit, analisis data, catatan database;
  - k. Untuk tujuan deteksi, pencegahan dan penuntutan tindak pidana;
  - l. Perusahaan untuk memenuhi kewajibannya di bawah hukum;
  - m. Untuk mengirimkan alert, newsletter, update, mailer, materi promosi, hak-hak istimewa, salam hari raya dari Perusahaan, mitranya, pengiklan dan atau sponsor;
  - n. Untuk memberitahukan dan mengundang anda ke acara atau kegiatan yang diselenggarakan oleh Perusahaan, mitranya, pengiklan, dan atau sponsor;
  - o. Untuk berbagi data pribadi anda di antara grup perusahaan Perusahaan yang terdiri dari anak perusahaan, perusahaan asosiasi dan atau entitas yang dikendalikan bersama-sama dari perusahaan induk dari kelompok (Grup) dan dengan, penyedia pihak ketiga Perusahaan dan agen Grup, pengembang, pengiklan, mitra,

perusahaan event atau sponsor yang dapat berkomunikasi dengan anda dalam hal apapun.

5. Jika anda tidak menyetujui perusahaan mengolah data pribadi anda untuk salah satu tujuan tertentu, harap memberitahu perusahaan menggunakan dukungan rincian kontak sebagaimana yang telah tersedia dalam Aplikasi.
6. Jika ada Data Pribadi yang anda berikan kepada kami berubah, misalnya, jika anda mengubah alamat *e-mail*, nomor telepon, rincian pembayaran anda atau jika anda ingin membatalkan akun anda, silakan pebaharui profil anda dengan mengirimkan permintaan anda melalui detail kontak yang telah tersedia dalam Aplikasi.
7. Perusahaan akan melakukan yang terbaik dari kemampuan kami untuk merubah sesuai dengan permintaan anda dalam jangka waktu empat belas (14) hari kerja sejak diterimanya pemberitahuan tersebut.
8. Dengan mengirimkan informasi pribadi anda kepada Perusahaan, anda menyetujui penggunaan informasi yang sebagaimana telah diatur dalam bentuk pengajuan dan Syarat Penggunaan.

## **PASAL 13**

### **INTERAKSI PIHAK KETIGA**

Selama penggunaan Layanan, anda dapat menandatangani korespondensi dengan membeli barang dan/atau jasa dari, pihak ketiga penyedia jasa, pengiklan atau sponsor yang menunjukkan barang dan/atau jasa melalui Layanan, *software* dan/atau Aplikasi. Setiap kegiatan tersebut, dan syarat-syarat, kondisi, garansi atau representasi terkait dengan aktivitas tersebut, semata-mata antara anda dan pihak ketiga yang terkait. Perusahaan dan pemberi lisensinya tidak bertanggung jawab, tidak memiliki kewajiban atau tanggung jawab untuk setiap korespondensi tersebut, pembelian, transaksi atau promosi antara anda dan pihak ketiga tersebut. Grup tidak mendukung aplikasi atau situs di internet yang terhubung melalui Layanan, Aplikasi dan/atau *software*, dan dalam hal apapun Perusahaan, pemberi lisensi atau Grup tidak bertanggung jawab atas konten, produk, layanan atau materi lainnya yang tersedia dari situs atau penyedia pihak ketiga. Perusahaan menyediakan layanan untuk anda sesuai dengan Syarat Penggunaan yang berlaku. Anda menyadari, bagaimanapun, bahwa penyedia pihak ketiga penyedia transportasi, barang dan/atau jasa tertentu mungkin memerlukan persetujuan anda untuk Syarat Penggunaan tambahan atau yang berbeda sebelum penggunaan atau akses anda ke barang atau jasa tersebut, dan Perusahaan bukan merupakan pihak dalam hubungan antara anda dan pihak ketiga tersebut dan tidak bertanggung jawab dan/atau tidak wajib memenuhi kewajiban yang timbul dari perjanjian tersebut antara anda dan pihak ketiga penyedia. Perusahaan dapat mengandalkan iklan dari pihak ketiga dan pemasaran disediakan melalui Layanan dan mekanisme lainnya untuk mensubsidi Layanan dan/atau untuk mendapatkan penghasilan tambahan. Dengan menyetujui Syarat Penggunaan yang berlaku menunjukkan bahwa anda setuju untuk menerima iklan dan pemasaran tersebut. Jika anda tidak ingin menerima iklan seperti disebutkan anda harus memberitahu kami

secara tertulis atau sesuai dengan prosedur yang ditentukan oleh Perusahaan. Perusahaan berhak untuk memungut biaya lebih tinggi pada anda dan menolak anda untuk menggunakan Layanan bila anda memilih untuk tidak menerima layanan iklan tersebut. Biaya tinggi ini, jika berlaku, akan di-*posting* di situs Perusahaan yang terletak pada tautan <http://www.grab.com>. Anda setuju dan memungkinkan Perusahaan untuk mengkompilasi dan membagikan informasi tentang anda dan penggunaan Layanan secara anonim sebagai bagian dari profil pelanggan atau laporan serupa atau analisis. Anda setuju bahwa itu adalah tanggung jawab anda untuk mengambil semua tindakan pencegahan dalam semua tindakan dan interaksi dengan pihak ketiga penyedia transportasi, pihak ketiga penyedia lainnya, pengiklan dan/atau sponsor. Anda bisa berinteraksi melalui layanan dan/atau iklan atau pemasaran bahan yang disediakan melalui Layanan ini.

## **PASAL 14**

### **BIAYA PERBAIKAN DAN PEMBERSIHAN**

Anda wajib bertanggung jawab atas biaya perbaikan untuk segala kerusakan atas atau pembersihan yang diperlukan oleh kendaraan milik pihak ketiga penyedia transportasi sebagai akibat dari penggunaan Layanan yang tidak sesuai atau melanggar Syarat Penggunaan ini. Perusahaan berhak untuk memfasilitasi pembayaran bagi pihak ketiga penyedia melalui metode pembayaran yang anda pilih atau meminta uang dari anda, dalam hal permintaan untuk perbaikan atau pembersihan datang dari pihak ketiga penyedia layanan yang telah diverifikasi oleh Perusahaan.

## **PASAL 15**

### **GANTI RUGI**

Dengan menyetujui Syarat Penggunaan setelah menggunakan Layanan, menunjukkan anda setuju bahwa anda harus mengganti kerugian kepada kepercayaan perusahaan, pemberi lisensi dan organisasi induk masing-masing pihak seperti, anak perusahaan, afiliasi, petugas, direktur, anggota, karyawan, pengacara dan agen serta tidak membahayakan atas dan terhadap setiap dan semua klaim, biaya, kerusakan, kerugian, kewajiban dan beban (termasuk biaya dan biaya pengacara dan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan) yang timbul dari atau sehubungan dengan: (a) penggunaan Layanan, *software* dan/atau Aplikasi, rurusan dengan pihak ketiga penyedia transportasi, pihak ketiga penyedia, mitra, pengiklan dan/atau sponsor, atau (b) pelanggaran dari salah satu Syarat Penggunaan atau hukum atau peraturan yang berlaku, apakah atau tidak disebut di sini atau (c) pelanggaran anda terhadap hak-hak pihak ketiga, termasuk pihak ketiga penyedia transportasi yang diatur melalui Layanan, atau (d) penggunaan atau penyalahgunaan Layanan, *software* dan/atau Aplikasi.

## PASAL 16

### PENOLAKAN JAMINAN

1. PERUSAHAAN TIDAK MEMBERIKAN PERNYATAAN YANG MEMBERI JAMINAN, ATAU MENJAMIN SEBAGAIMANA TERKAIT DENGAN RELIABILITAS, KETEPATAN WAKTU, KUALITAS, KESESUAIAN, KETERSEDIAAN, AKURASI ATAU KELENGKAPAN LAYANAN, APLIKASI DAN/ATAU *SOFTWARE*. PERUSAHAAN TIDAK MENYATAKAN ATAU MENJAMIN BAHWA (A) PENGGUNAAN LAYANAN, APLIKASI DAN/ATAU *SOFTWARE* AKAN AMAN, TEPAT WAKTU, TERGANGGU ATAU BEBAS DARI KESALAHAN ATAU BEROPERASI YANG DIKOMBINASIKAN DENGAN *HARDWARE*, *SOFTWARE*, SISTEM ATAU DATA LAINNYA, (B) LAYANAN AKAN MEMENUHI PERSYARATAN ATAU HARAPAN ANDA, (C) SETIAP DATA YANG TERSIMPAN HARUS AKURAT ATAU TERPERCAYA, (D) KUALITAS PRODUK, LAYANAN, INFORMASI, ATAU MATERI LAIN YANG DIBELI ATAU DIPEROLEH OLEH ANDA MELALUI APLIKASI AKAN MEMENUHI PERSYARATAN ATAU HARAPAN, (E) KESALAHAN ATAU CACAT DARI APLIKASI DAN/ATAU *SOFTWARE* ANDA YANG AKAN DIPERBAIKI, ATAU (F) *APLIKASI* ATAU *SERVER* YANG MEMBUAT APLIKASI YANG TERSEDIA BEBAS DARI VIRUS ATAU KOMPONEN BERBAHAYA LAINNYA, ATAU (G) APLIKASI DAN/ATAU *SOFTWARE* DAPAT MENGETAHUI POSISI ANDA ATAU KENDARAAN YANG DIGUNAKAN OLEH PIHAK KETIGA PENYEDIA TRANSPORTASI. LAYANAN DISEDIAKAN UNTUK ANDA HANYALAH UNTUK “APA ADANYA”. SEMUA KONDISI, PERNYATAAN DAN JAMINAN, BAIK TERSURAT, TERSIRAT, DIATUR DALAM HUKUM ATAU LAINNYA, TERMASUK, NAMUN TIDAK TERBATAS PADA JAMINAN PERDAGANGAN YANG TERSIRAT, KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU, ATAU NON-PELANGGARAN HAK PIHAK KETIGA, DENGAN INI DIKECUALIKAN DAN DITOLAK.
2. PERUSAHAAN TIDAK MEMBERIKAN PERNYATAAN, JAMINAN, ATAU MENJAMIN RELIABILITAS, KEAMANAN, KETEPATAN WAKTU, KUALITAS, KESESUAIAN ATAU KETERSEDIAAN LAYANAN, TERMASUK NAMUN TIDAK TERBATAS PADA LAYANAN TRANSPORTASI DARI DAN OLEH PIHAK KETIGA MELALUI PENGGUNAAN LAYANAN, APLIKASI DAN/ATAU *SOFTWARE*. ANDA MEMAHAMI DAN SETUJU BAHWA SELURUH RISIKO YANG TIMBUL DARI PENGGUNAAN LAYANAN, DAN LAYANAN PIHAK KETIGA, TERMASUK NAMUN **TIDAK TERBATAS PADA PIHAK KETIGA LAYANAN TRANSPORTASI TETAP BERTANGGUNG DAN BENAR-BENAR DENGAN ANDA DAN ANDA TIDAK AKAN MENGALIHKAN TANGGUNG JAWAB APAPUN KEPADA PERUSAHAAN.**

## PASAL 17

### KELAMBATAN PADA JARINGAN INTERNET

LAYANAN, APLIKASI DAN/ATAU *SOFTWARE* MEMILIKI KEMUNGKINAN ADANYA PEMBATASAN, KETERLAMBATAN, DAN MASALAH LAIN DALAM PENGGUNAAN INTERNET DAN KOMUNIKASI ELEKTRONIK TERMASUK PERANGKAT DIGUNAKAN OLEH ANDA ATAU PIHAK KETIGA PENYEDIA TRANSPORTASI MENJADI RUSAK, TIDAK TERHUBUNG, DI LUAR JANGKAUAN, DINONAKTIFKAN ATAU TIDAK BERFUNGSI. **PERUSAHAAN TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KETERLAMBATAN, KEGAGALAN PENGIRIMAN, KERUSAKAN ATAU KERUGIAN AKIBAT MASALAH TERSEBUT.**

## PASAL 18

### BATASAN TANGGUNG JAWAB

1. SEJAUH MUNGKIN YANG DIPERKENANKAN BERDASARKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU, PERUSAHAAN TIDAK DAPAT DIMINTAI PERTANGGUNGJAWABAN ATAS SETIAP KLAIM, KEHILANGAN, KERUSAKAN, BIAYA, ATAU PENGELUARAN YANG DITANGGUNG, DIDERITA, ATAU DITERIMA OLEH ANDA YANG TIMBUL ATAU SEHUBUNGAN DENGAN PARTISIPASI ATAU KEANGGOTAAN ANDA DALAM PROGRAM LOYALITAS GRABREWARDS, TERMASUK NAMUN TIDAK TERBATAS PADA:
  - a. SETIAP KEGAGALAN ATAU PENOLAKAN DARI PEDAGANG PIHAK KETIGA DALAM MENERIMA PENUKARAN POIN ATAU HADIAH YANG TELAH DITUKARKAN;
  - b. SETIAP KEHILANGAN DATA DAN CATATAN SEHUBUNGAN DENGAN PROGRAM LOYALITAS GRABREWARDS;
  - c. SETIAP TINDAKAN, KELALAIAN, KECEROBOHAN ATAU KEGAGALAN YANG DISENGAJA OLEH PERUSAHAAN, DIREKTURNYA, PEJABATNYA, KARYAWANNYA, AGENNYA, ATAU KONTRAKTORNYA SEHUBUNGAN DENGAN PROGRAM LOYALITAS GRABREWARDS; DAN
  - d. SETIAP KEHILANGAN NILAI ATAU MANFAAT YANG TIMBUL SEBAGAI HASIL DARI PERUBAHAN YANG DIBUAT ATAS PROGRAM LOYALITAS GRABREWARDS.
2. **PERUSAHAAN TIDAK AKAN DIMINTAI PERTANGGUNGJAWABAN ATAS SEGALA CEDERA TERHADAP DIRI ANDA ATAU KEHILANGAN NYAWA ATAU PROPERTI ATAU**

KETERLAMBATAN DARI PERJALANAN ANDA UNTUK ALASAN APAPUN YANG MUNGKIN TERMASUK NAMUN TIDAK TERBATAS PADA TINDAKAN TUHAN TERMASUK NAMUN TIDAK TERBATAS PADA BENCANA ALAM, ANGIN TOPAN, ATAU BANJIR, PEPERANGAN, GANGGUAN SIPIL ATAU PEMOGOKAN ATAU HAL-HAL YANG SERUPA, TINDAKAN ATAU PENGABAIAN KRIMINAL OLEH PIHAK KETIGA, TINDAKAN INDUSTRIAL, KONDISI LALU LINTAS YANG TIDAK DAPAT DIPREDIKSI, PENYITAN BERDASARKAN PROSES HUKUM, GANGGUAN, BAIK DALAM SKALA NASIONAL ATAUPUN LOKAL TERHADAP UDARA, TANAH, ATAU AIR, TERHADAP JARINGAN TRANSPORTASI ATAU KERUSAKAN BESAR PADA SISTEM KOMUNIKASI ATAU INFORMASI.

3. PERUSAHAAN TIDAK MEMBERIKAN PERNYATAAN, JAMINAN, ATAU JANJI BAHWA TEKNOLOGI, APLIKASI, ATAU LAYANAN *CUSTOMER SERVICE* MILIK PERUSAHAAN AKAN BERJALAN SEBAGAI DIMAKSUDKAN PADA TELEPON, KOMPUTER, *TABLET*, ATAUPUN PERANGKAT LAINNYA.
4. PERUSAHAAN TIDAK MEMBERIKAN PERNYATAAN ATAU JAMINAN MENGENAI KETERSEDIAAN, KEANDALAN, KETEPATAN WAKTU, KETEPATAN ATAU KUALITAS DARI PELAKSANAAN LAYANAN, APLIKASI, ATAU PIHAK KETIGA PENYEDIA TRANSPORTASI.
5. **PERUSAHAAN TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS** SEGALA KEHILANGAN, KERUSAKAN, KLAIM ATAU BIAYA TERMASUK SEGALA HAL YANG BERKAITAN, BAIK SECARA TIDAK LANGSUNG ATAU KEHILANGAN ATAU KERUSAKAN, ATAS PERANGKAT BERJALAN (*MOBILE DEVICE*) ANDA ATAU APLIKASI YANG TERSIMPAN DI DALAMNYA SEBAGAI AKIBAT DARI INSTALASI ATAU PENGGUNAAN APLIKASI.
6. **PERUSAHAAN TIDAK AKAN BERTANGGUNG JAWAB ATAS** SEGALA KEHILANGAN ATAU KERUSAKAN, TERMASUK NAMUN TIDAK TERBATAS PADA CEDERA YANG MUNGKIN ANDA DERITA ATAU KEHILANGAN PROPERTI BAIK YANG ANDA MILIKI ATAUPUN YANG DALAM PENGUASAAN ANDA, ATAU ATAS SETIAP KEHILANGAN ATAU KERUSAKAN YANG TIDAK LANGSUNG SEBAGAI AKIBAT DARI LAYANAN YANG DISEDIAKAN OLEH PIHAK KETIGA PENYEDIA TRANSPORTASI ATAU PROSES TRANSPORTASI YANG MANA ANDA MENGGUNAKAN LAYANAN INI DENGAN KAPASITAS ANDA SEBAGAI PENUMPANG.

## PASAL 19

### PEMBERITAHUAN

Perusahaan dapat memberikan pemberitahuan melalui pemberitahuan umum pada Aplikasi, surat elektronik ke alamat *email* anda yang tersimpan dalam catatan Perusahaan, atau dengan komunikasi tertulis yang dikirim dengan surat atau surat berperangko kepada alamat yang anda daftarkan dalam sistem Perusahaan. Pemberitahuan tersebut akan dianggap telah diberikan setelah berakhirnya 48 jam setelah surat disampaikan (jika dikirim melalui surat atau surat berperangko) atau 1 jam setelah mengirim (jika dikirim melalui *email*). Anda dapat memberikan pemberitahuan kepada Perusahaan (pemberitahuan tersebut harus dianggap diberikan saat diterima oleh perusahaan) dengan surat yang dikirim oleh kurir atau pengirim surat yang terdaftar kepada Perusahaan menggunakan rincian kontak sebagaimana diatur dalam Aplikasi.

## PASAL 20

### KETETAPAN

Perjanjian sebagaimana diatur oleh Syarat Penggunaan, yang bisa berubah dari waktu ke waktu, tidak mungkin tidak dilakukan oleh anda tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Perusahaan tetapi Perusahaan dapat melakukan perubahan tanpa persetujuan anda. Setiap perubahan yang anda lakukan dan sampaikan yang melanggar ketentuan pasal ini dianggap gugur.

## PASAL 21

### KETENTUAN UMUM

1. Perjanjian ini akan diatur oleh hukum **Indonesia**, tanpa memperhatikan pilihan hukum atau ketentuan mengenai perbandingan hukum pada yurisdiksi manapun, dan setiap perselisihan, tindakan, tuntutan atau aksi yang timbul atau sehubungan dengan Syarat Penggunaan atau Layanan harus diselesaikan melalui **Badan Arbitrase Nasional Indonesia** (“BANI”), sesuai dengan Peraturan BANI sebagaimana yang sudah diperbaharui atau diubah dari waktu ke waktu (“Aturan”) oleh arbiter tunggal yang ditunjuk oleh kesepakatan bersama para pihak (“Arbiter”). Jika para pihak tidak dapat menyepakati penunjukan Arbiter tunggal tersebut, Arbiter akan diangkat oleh ketua BANI sesuai dengan Peraturan yang ada.
2. Arbitrase harus diselenggarakan di Jakarta, dalam bahasa Inggris dan Biaya Arbiter wajib ditanggung bersama oleh seluruh pihak, dengan ketentuan bahwa Arbiter mungkin mengharuskan biaya tersebut dibebankan menurut cara lainnya yang ditentukan perlu oleh Arbiter agar klausul arbitrase ini dapat dilaksanakan menurut hukum yang berlaku.

3. Masing-masing pihak dengan ini menyetujui bahwa sehubungan dengan Pasal 60 Undang – undang No. 30 Tahun 1999 (“UU Arbitrase”), putusan arbitrase adalah final dan mengikat para pihak dan berdasarkan hal tersebut, para pihak tidak memiliki hak untuk mengajukan banding atas putusan arbitrase. Para pihak dengan ini juga secara tegas mengesampingkan ketentuan Pasal 48.1 dan 73(b) UU Arbitrase sehingga mandat kepada Arbiter sebagaimana ditetapkan melalui Syarat Penggunaan ini tetap berlaku hingga putusan final arbitrase telah ditetapkan oleh Arbiter.
4. Tidak ada kerjasama, kemitraan, hubungan kerja, atau lembaga ada di antara anda, Perusahaan atau pihak ketiga yang menyediakan sebagai akibat dari Syarat Penggunaan atau penggunaan Layanan.
5. Jika ada ketentuan dalam Syarat Penggunaan ini dianggap tidak sah atau tidak dapat dilaksanakan, ketentuan tersebut akan menjadi tidak berlaku dan ketentuan lainnya harus ditegakkan untuk sepenuhnya berdasarkan hukum. Ini akan, tanpa batasan, juga berlaku untuk hukum dan yurisdiksi yang berlaku sebagaimana telah ditetapkan di atas.
6. Kegagalan Perusahaan untuk menerapkan hak atau ketentuan dalam Syarat Penggunaan tidak dapat diartikan sebagai pengabaian terhadap hak atau ketentuan tersebut kecuali diakui dan disetujui oleh Perusahaan secara tertulis. Syarat Penggunaan terdiri dari seluruh perjanjian antara anda dan Perusahaan dan menggantikan semua perundingan sebelumnya atau sebagai topik diskusi, baik tertulis atau lisan (jika ada) antara kedua pihak mengenai pokok permasalahan yang terkandung di dalamnya.
7. Anda setuju bahwa Perusahaan berhak untuk mengakhiri Perjanjian ini segera ketika anda dinyatakan melanggar syarat manapun yang ditetapkan dalam Perjanjian ini. Untuk menghindari keraguan, pengakhiran Perjanjian ini tidak akan mewajibkan Perusahaan untuk memberi kompensasi, mengganti atau menutup kerugian biaya yang dikeluarkan oleh anda selama anda menggunakan layanan yang disediakan oleh pihak ketiga penyedia transportasi berdasarkan Perjanjian ini. Perusahaan dan anda dengan ini secara tegas mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang – undang Hukum Perdata sejauh mana diperlukan untuk mengakhiri Syarat Penggunaan ini tanpa adanya putusan pengadilan terlebih dahulu.
8. Perusahaan merupakan pemegang lisensi untuk Aplikasi yang diberikan oleh GrabTaxi Holdings Pte Ltd (Perusahaan No. 201316157E dan beralamat terdaftar di 6 Shenton Way, # 38-01 OUE Downtown, Singapore 068809).