

SYARAT DAN KETENTUAN UMUM LAYANAN JASA

1. UMUM

- Kecuali ada kesepakatan tertulis lain dan tidak bertentangan dengan : (i) Peraturan pemerintah atau badan pemerintah atau institusi publik lainnya, atau (ii) Ketetapan-ketetapan dari undang-undang setempat, seluruh penawaran atau layanan jasa dan semua hal sebagai akibat dari hubungan bersifat kontrak/ Contractual Relationship(s) antara PT SUCOFINDO (PERSERO) (selanjutnya disebut SUCOFINDO) dan Klien maka hubungan kontraktual tersebut tunduk pada syarat-syarat umum layanan jasa (selanjutnya disebut "Syarat-syarat Umum") ini.
- Atas permintaan yang bersangkutan, SUCOFINDO dapat memberikan layanan jasa kepada pribadi atau institusi swasta, publik, pemerintah, (selanjutnya disebut "Klien").
- Tanpa adanya instruksi tertulis dari Klien, tidak ada pihak lain yang dapat mengubah atau menambah instruksi kepada SUCOFINDO tentang ruang lingkup layanan jasa maupun distribusi laporan/sertifikat hasil layanan jasa.
- Klien dengan ini memberi kuasa untuk menyampaikan laporan/sertifikat kepada pihak ketiga sesuai dengan instruksi atau persetujuan Klien mengikuti situasi maupun kebiasaan dalam perdagangan.

2. PENYEDIAAN PELAYANAN JASA

- SUCOFINDO menyajikan jasa berdasarkan permintaan Klien yang telah dikonfirmasi, namun apabila permintaan Klien tidak jelas maka SUCOFINDO akan menerapkan jasa sesuai dengan:
 - Deskripsi Jasa; dan/atau
 - Kelaziman yang berlaku dalam perdagangan; dan/atau
 - Metode yang dianggap sesuai dengan mempertimbangkan aspek teknis, operasional dan finansial.
- Informasi dalam laporan/sertifikat yang diterbitkan SUCOFINDO merupakan hasil pemeriksaan dan pengujian yang dilakukan SUCOFINDO sesuai permintaan Klien dan/ atau penilaian SUCOFINDO atas hasil tersebut dengan mempertimbangkan standard teknis, kelaziman dalam perdagangan atau keadaan lain yang menurut penilaian profesional SUCOFINDO perlu diperhatikan.
- Laporan hasil pengujian contoh hantaran merupakan hasil penilaian SUCOFINDO hanya atas contoh tersebut dan tidak terhadap partai/ lot barang darimana contoh tersebut berasal.
- Dalam hal Klien meminta SUCOFINDO untuk menyaksikan pekerjaan yang dilakukan pihak ketiga, maka Klien setuju bahwa tanggung jawab SUCOFINDO hanya terbatas pada kehadirannya pada saat pekerjaan tersebut dilakukan oleh pihak ketiga.
- Laporan yang diterbitkan SUCOFINDO hanya mencerminkan pelaksanaan jasa atau penugasan yang diminta Klien sebagaimana disebut pada Pasal 2 huruf (a) diatas, dan SUCOFINDO tidak berkewajiban untuk mengacu atau melaporkan fakta atau kejadian di luar instruksi yang diterima atau parameter alternatif yang digunakan
- Jika SUCOFINDO menerima dokumen berupa perjanjian antara Klien dan Pihak Ketiga atau dokumen Pihak Ketiga misalnya photo copy kontrak penjualan, letters of credit, bills of lading, dan sebagainya, maka dokumen tersebut hanya berfungsi untuk memberikan informasi bukan untuk memperluas atau membatasi wilayah/ scope pelayanan jasa atau kewajiban yang diterima oleh SUCOFINDO.
- Klien mengakui bahwa SUCOFINDO, dengan menyediakan pelayanan jasa, tidak mengambil alih kedudukan dan tanggung jawab Klien atau pihak ketiga, dan tidak juga membebaskan mereka dari kewajiban yang harus mereka penuhi, serta tidak juga berasumsi, membatasi, membatalkan atau menyetujui untuk melimpahkan kewajiban Klien kepada Pihak Ketiga atau sebaliknya.
- Dalam hal kehilangan laporan/ sertifikat, SUCOFINDO dapat menerbitkan kembali laporan/ sertifikat atas permintaan Klien dalam hal dibuktikan adanya laporan kehilangan dari Pihak Berwajib. Penyalahgunaan atas salinan laporan/sertifikat yang diterbitkan karena alasan hilang, sepenuhnya menjadi tanggung jawab Klien baik perdata dan/atau pidana.
- Seluruh dokumen operasional sebagai pendukung penerbitan laporan/ sertifikat akan disimpan oleh SUCOFINDO paling lama 3 (tiga) tahun kecuali dokumen yang diatur perundang-undangan.
- Seluruh contoh barang yang diambil atau diterima SUCOFINDO sebagai referensi akan disimpan oleh SUCOFINDO paling lama 3 (tiga) bulan atau kurang dari waktu itu apabila merupakan contoh barang yang karena sifatnya akan cepat rusak.

3. KEWAJIBAN KLIEN

Klien akan:

- Memastikan bahwa SUCOFINDO menerima cukup informasi, instruksi dan dokumen pendukung dalam waktu yang memungkinkan SUCOFINDO melaksanakan jasa yang diperlukan dengan baik.
- Menjamin akses yang dibutuhkan petugas SUCOFINDO untuk memasuki tempat / wilayah dimana pelayanan jasa dilakukan dan menanggulangi setiap hambatan atau gangguan terhadap pelaksanaan pelayanan jasa.
- Menyediakan perlengkapan dan petugas khusus yang diperlukan untuk pelaksanaan pelayanan jasa.
- Menjamin akan melakukan langkah-langkah dan tindakan yang ditujukan untuk Keselamatan, Kesehatan dan Keamanan (K3) dalam pelaksanaan pekerjaan, selama dilakukannya pelayanan jasa, baik diminta maupun tidak.
- Memberitahukan kepada SUCOFINDO tentang adanya bahaya atau potensi bahaya yang berkaitan dengan setiap permintaan pelayanan jasa atau atas contoh / sample, termasuk risiko radiasi, bahan beracun atau bahan yang mudah meledak serta yang dapat menyebabkan pencemaran lingkungan.
- Melaksanakan seluruh hak dan kewajibannya dalam kontrak penjualan atau kontrak lainnya dengan Pihak Ketiga yang berkaitan dan berdasarkan azas-azas hukum.

4. IMBALAN JASA, BIAYA DAN CARA PEMBAYARAN

- Imbalan jasa yang tercantum dalam daftar harga merupakan imbalan jasa untuk pekerjaan yang dilakukan pada hari kerja (Senin – Jum'at) dan jam kerja (08.00 – 17.00).
- Klien baru dan Klien perorangan wajib membayar lunas biaya jasa dimuka. Pelanggan lama wajib membayar *prepayment* 30% dari nilai order dengan nilai minimum Rp. 10 Juta.
- Klien segera melunasi biaya yang ditagihkan oleh SUCOFINDO selambat-lambatnya dalam waktu tidak lebih dari 21 (dua puluh satu) hari setelah tanggal invoice kecuali ditentukan lain dalam invoice yang dimaksud.

- Klien tidak berhak untuk menahan atau menunda kewajiban pembayaran kepada SUCOFINDO dengan alasan sedang mengajukan keberatan karena adanya perselisihan, tuntutan balik atau pembayaran kerugian (didukung alasan atau bukti yang kuat).
- SUCOFINDO dapat membawa kasus penagihan imbalan jasa yang tidak dibayar oleh Klien, melalui jalur hukum.
- Apabila dalam pelayanan jasa timbul masalah dan atau biaya yang tak terduga, maka SUCOFINDO akan memberitahukan kepada Klien dan SUCOFINDO berhak untuk memperoleh biaya tambahan untuk menutupi seluruh biaya yang timbul dalam penyelesaian pelayanan jasa.
- Jika SUCOFINDO tidak dapat melaksanakan seluruh atau sebagian pelayanan jasa dikarenakan satu dan lain hal diluar kekuasaan SUCOFINDO termasuk karena kegagalan Klien untuk memenuhi kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 di atas, maka SUCOFINDO tetap berhak mendapatkan pembayaran imbalan jasa sebagai berikut :
 - Seluruh biaya yang telah dikeluarkan oleh SUCOFINDO; dan
 - Proporsi imbalan jasa yang disepakati, sesuai dengan proporsi pelayanan jasa yang telah dilakukan oleh SUCOFINDO.

5. PENUNDAAN DAN PENGHENTIAN PELAYANAN JASA

SUCOFINDO berhak untuk segera menunda atau menghentikan pelayanan jasa jika terjadi hal-hal sebagai berikut:

- Klien gagal memenuhi kewajibannya dan kegagalan tersebut tidak diperbaiki dalam waktu 10 (sepuluh) hari sejak tanggal pemberitahuan; atau
- Adanya penundaan pembayaran, pengaturan dengan kreditor, kepailitan, ketidakmampuan bayar, dalam pengawasan kurator atau penghentian bisnis oleh Klien.
- Prepayment yang telah dibayarkan akan dikembalikan 90%, apabila order belum dilaksanakan.
- Klien harus membayar seluruh biaya yang telah dikeluarkan sampai dengan disepakatinya keputusan pembatalan.

6. PERTANGGUNGJAWABAN DAN PENJAMINAN

a. Batas Pertanggungjawaban:

- SUCOFINDO bukan penjamin maupun penanggung dan tidak bertanggung jawab dalam kapasitas tersebut. Klien yang menghendaki penanggungan atas kehilangan dan kerusakan harus memperoleh Asuransi yang sesuai.
 - Laporan diterbitkan berdasarkan informasi, dokumen dan/ atau contoh yang disediakan oleh, dan atas nama Klien dan semata-mata hanya untuk kepentingan Klien yang bertanggung jawab atas tindak lanjut laporan dimaksud. SUCOFINDO dan pegawainya serta subkontraktornya tidak bertanggungjawab kepada Klien atas segala tindakan, baik yang berdasarkan laporan maupun yang tidak, dan juga tidak bertanggung jawab terhadap hasil yang tidak benar yang diakibatkan oleh informasi yang tidak jelas, mengandung kesalahan, tidak lengkap atau menyesatkan, yang diberikan Klien kepada SUCOFINDO.
 - SUCOFINDO tidak bertanggung jawab atas setiap keterlambatan, sebagian atau keseluruhan pelayanan jasa yang timbul secara langsung maupun tidak langsung dari setiap kejadian yang berada di luar kendali SUCOFINDO termasuk kegagalan Klien di dalam memenuhi kewajibannya.
 - Tanggung jawab SUCOFINDO bilamana terjadi tuntutan kerugian, kerusakan atau biaya-biaya apapun yang timbul adalah maksimal 10 (sepuluh) kali imbalan jasa atau maksimal Rp. 250.000.000 (dua ratus lima puluh juta rupiah), mana yang lebih kecil.
 - SUCOFINDO tidak bertanggungjawab atas kerugian yang bersifat tidak langsung, termasuk hilangnya potensi keuntungan.
 - Bilamana ada tuntutan, Klien harus memberitahukannya secara tertulis dalam waktu 30 (tigapuluh) hari dihitung sejak ditemukannya fakta yang melandasinya, namun SUCOFINDO bebas dari semua tanggung jawab terhadap tuntutan kerugian, kehilangan dan biaya-biaya, kecuali tuntutan diajukan dalam waktu 1 (satu) tahun sejak :
 - Tanggal dilakukannya pelayanan jasa yang menimbulkan tuntutan tersebut; atau
 - Tanggal saat pelayanan jasa semestinya dituntaskan, dalam hal adanya dugaan wanprestasi
- b. Penjaminan:
Klien harus menjamin, menjaga dan melindungi SUCOFINDO dan pegawainya serta subkontraktornya terhadap semua tuntutan (yang nyata dan berupa ancaman) dari Pihak Ketiga atas terjadinya kehilangan, kerusakan dan biaya-biaya lainnya termasuk seluruh biaya yang berkaitan dengan proses hukum dan biaya-biaya lainnya yang timbul berkaitan dengan pelayanan jasa.

7. RUPA-RUPA

- Jika ada satu atau lebih ketetapan dari Ketentuan Umum Layanan Jasa tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau tak dapat ditegakkan (unenforceable) dalam segala hal, maka yang lain tetap berlaku.
- Selama pelaksanaan pelayanan jasa berlangsung dan dalam periode 1 (satu) tahun sesudahnya, Klien - baik secara langsung maupun tidak langsung - tidak diperkenankan membujuk, mendorong, atau menawarkan kepada pegawai SUCOFINDO untuk berhenti bekerja di SUCOFINDO.
- SUCOFINDO akan menjamin kerahasiaan seluruh data dan dokumen operasional yang bersifat rahasia.
- Penggunaan nama SUCOFINDO untuk tujuan iklan tidak diperkenankan tanpa persetujuan tertulis dari pihak SUCOFINDO.

8. UNDANG-UNDANG, YURIDIKSI DAN PENYELESAIAN PERSELISIHAN

Jika SUCOFINDO dan Klien sama-sama memiliki kantor resmi di sebuah negara, maka akan diatur oleh dan ditafsirkan menurut undang-undang negara tersebut dan seluruh perselisihan diserahkan kepada yuridiksi dari Pengadilan yang berkompeten di negara tersebut, selain daripada itu yang berlaku adalah hukum Indonesia dan pilihan yuridiksi peradilan di Indonesia.

9. BAHASA

Ketentuan Umum Layanan Jasa ini ditulis dengan menggunakan bahasa Indonesia dan dapat diterjemahkan ke dalam bahasa-bahasa lainnya dan jika ada perbedaan tafsir maka yang digunakan adalah versi bahasa Indonesia.