

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.
- Sucofindo memastikan semua layanan jasa dilakukan sesuai standar etika terbaik dan mematuhi Kebijakan Anti penyuapan serta semua peraturan yang berlaku.
- 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 penggunaan 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

- Imbalah 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 terhitung 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 ketentuan 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

Perjanjian ini akan diatur dan ditafsirkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan negara Republik Indonesia. Setiap perselisihan, perbedaan atau tuntutan yang timbul atau berhubungan dengan Perjanjian ini atau pelaksanaannya, termasuk lampiran-lampirannya, yang tidak dapat diselesaikan secara damai oleh Para Pihak, akan diselesaikan melalui arbitrase di Jakarta sesuai dengan Peraturan Badan Arbitrase Nasional Indonesia. Putusan arbitrase tersebut akan bersifat final dan mengikat.

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.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

1. GENERAL

- a. Unless otherwise agreed in writing or except where they are at variance with (i) the regulations governing services performed on behalf of governments, government bodies or any other public entity or (ii) the mandatory provisions of local law, all offers or services and all resulting contractual relationship(s) between Perusahaan Perseroan (Persero) PT Superintending Company of Indonesia (hereinafter SUCOFINDO) and Client (the "Contractual Relationship(s)") shall be governed by these general conditions of service (hereinafter the "General Conditions").
- b. SUCOFINDO may perform services for persons or entities (private, public or governmental) issuing instructions (hereinafter, the "Client").
- c. Unless SUCOFINDO receives prior written instructions to the contrary from Client, no other party is entitled to give instructions, particularly on the scope of the services or the delivery of reports or certificates resulting therefrom ("reports of findings").
- d. SUCOFINDO ensures that all services carried out according to the best ethical standards and comply with the Anti-Bribery Policy and Anti-Bribery laws and regulation.
- e. Client hereby irrevocably authorises SUCOFINDO to deliver Reports of findings to a third party where so instructed by Client or, at its discretion, where it implicitly follows from circumstances, trade custom, usage or practice.

2. PROVISION OF SERVICES

- a. SUCOFINDO will provide services using reasonable care and skill and in accordance with Client's specific instructions as confirmed by SUCOFINDO or, in the absence of such instructions then SUCOFINDO will apply services based on:
 1. Service description; and/or
 2. Any relevant trade custom, usage or practice; and/or
 3. Such methods as SUCOFINDO shall consider appropriate on technical, operational and/or financial grounds.
- b. Information stated in reports of findings is derived from the results of inspection or testing procedures carried out in accordance with the instructions of Client, and/or our assessment of such results on the basis of any technical standards, trade custom or practice, or other circumstances which should in our professional opinion be taken into account.
- c. Reports of findings issued further to the testing of the given samples contain SUCOFINDO's opinion on those samples only and do not express any opinion upon the lot from which the samples were drawn.
- d. Should Client request that SUCOFINDO witness any third party intervention, Client agrees that SUCOFINDO's sole responsibility is to be present at the time of the third party's intervention.
- e. Reports of findings issued by SUCOFINDO will reflect the facts as recorded by it at the time and place of its intervention only and within the limits of the instructions received or, in the absence of such instructions, within the limits of the alternative parameters applied as provided for in clause 2(a). SUCOFINDO is under no obligation to refer to, or report upon, any facts or circumstances which are outside the specific instructions received or alternative parameters applied.
- f. Should SUCOFINDO receive documents reflecting engagements contracted between Client and third parties or third party documents, such as copies of sale contracts, letters of credit, bills of lading, etc., they are considered to be for information only, and do not extend or restrict the scope of the services or the obligations accepted by SUCOFINDO.
- g. Client acknowledges that SUCOFINDO, by providing the services, neither takes the place of Client or any third party, nor releases them from any of their obligations, nor otherwise assumes, abridges, abrogates or undertakes to discharge any duty of Client to any third party or that of any third party to Client.
- h. SUCOFINDO may reissue missing reports/certificates at Clients' written request supported by a missing report issued by local authorities. Misuse of these reissued reports/ certificates shall become the sole responsibility of Client both under civil and criminal act.
- i. All operational documents supporting issuance of the report/certificate will be retained by SUCOFINDO at the latest for 3 years or in accordance with the law such case.
- j. All samples shall be retained for a maximum of 3 (three) months or such other shorter time period as the nature of the sample permits and then returned to Client or otherwise disposed of at SUCOFINDO's discretion after which time SUCOFINDO shall cease to have any responsibility for such samples.

3. OBLIGATIONS OF CLIENT

The Client will:

- a. Ensure that sufficient information, instructions and documents are given in due time to enable the required services to be performed.
- b. Procure all necessary access for SUCOFINDO's representatives to the premises where the services are to be performed and take all necessary steps to eliminate or remedy any obstacles to, or interruptions in the performance of the services.
- c. Supply, if required, any special equipment and personnel necessary for the performance of the services.
- d. Ensure that all necessary measures are taken for safety and security of working conditions, sites and installations during the performance of services and will not rely, in this respect, on SUCOFINDO's advice whether required or not.
- e. Inform SUCOFINDO in advance of any known hazards or dangers, actual or potential, associated with any order or samples or testing including, for example, presence or risk of radiation, toxic or noxious or explosive elements or materials, environmental pollution or poisons.
- f. Fully exercise all its rights and discharge all its liabilities under any relevant sales or other contract with a third party and at law.

4. FEES AND PAYMENT

- a. Fees listed in the price list is cost of service during working days (Mon-Fri) and working hours (08:00 – 17:00).
- b. New client and individual client are required to complete the full payment and existing client is required to complete a prepayment (as working guarantee) for 30% of the order value or minimum Rp. 10.000.000.
- c. Unless a shorter period is established in the invoice, Client will promptly pay not later than 21 days from the relevant invoice date or within such other period as may be established by SUCOFINDO in the invoice (the "Due Date").

- d. Client shall not be entitled to retain or defer payment of any sums due to SUCOFINDO on account of any dispute, counter claim or set off which it may allege against SUCOFINDO.
- e. SUCOFINDO may elect to bring action for the collection of unpaid fees in any court having competent jurisdiction.
- f. In the event any unforeseen problems or expenses arise in the course of carrying out the services SUCOFINDO shall endeavour to inform Client and shall be entitled to charge additional fees to cover extra time and cost necessarily incurred to complete the services.
- g. If SUCOFINDO is unable to perform all or part of the services for any cause whatsoever outside SUCOFINDO's control including failure by Client to comply with any of its obligations provided for in clause 3 above SUCOFINDO shall nevertheless be entitled to payment of:
 1. the amount of all non-refundable expenses incurred by SUCOFINDO; and
 2. proportion of the agreed fee equal to the proportion of the services actually carried out.

5. SUSPENSION OR TERMINATION OF SERVICES

SUCOFINDO shall be entitled to immediately and without liability either suspend or terminate provision of the services in the event of:

- a. Failure by Client to comply with any of its obligations hereunder and such failure is not remedied within 10 days that notice of such failure has been notified to Client; or
- b. Any suspension of payment, arrangement with creditors, bankruptcy, insolvency, receivership or cessation of business by Client.
- c. Prepayment is 90% refundable if the order has not been executed.
- d. Client shall pay all expenses for service performed up to the date of termination agreed by both parties.

6. LIABILITY AND INDEMNIFICATION

(a) Limitation of Liability:

- a. SUCOFINDO is neither an insurer nor a guarantor and disclaims all liability in such capacity. Clients seeking a guarantee against loss or damage should obtain appropriate insurance.
- b. Reports of findings are issued on the basis of information, documents and/or samples provided by, or on behalf of, Client and solely for the benefit of Client who is responsible for acting as it sees fit on the basis of such Reports of findings. Neither SUCOFINDO nor any of its officers, employees, agents or subcontractors shall be liable to Client nor any third party for any actions taken or not taken on the basis of such Reports of findings nor for any incorrect results arising from unclear, erroneous, incomplete, misleading or false information provided to SUCOFINDO.
- c. SUCOFINDO shall not be liable for any delayed, partial or total non-performance of the services arising directly or indirectly from any event outside SUCOFINDO's control including failure by Client to comply with any of its obligations hereunder.
- d. The liability of SUCOFINDO in respect of any claim for loss, damage or expense of any nature and howsoever arising shall in no circumstances exceed a total aggregate sum equal to 10 times the amount of the fee paid in respect of the specific service which gives rise to such claim or Rp. 250.000.000, whichever is the lesser.
- e. SUCOFINDO shall have no liability for any indirect or consequential loss (including loss of profits).
- f. In the event of any claim, Client must give written notice to SUCOFINDO within 30 days of discovery of the facts alleged to justify such claim and, in any case, SUCOFINDO shall be discharged from all liability for all claims for loss, damage or expense unless suit is brought within one year from:
 1. the date of performance by SUCOFINDO of the service which gives rise to the claim; or
 2. the date when the service should have been completed in the event of any alleged non-performance.

(b) Indemnification:

Client shall guarantee, hold harmless and indemnify SUCOFINDO and its officers, employees, agents or subcontractors against all claims (actual or threatened) by any third party for loss, damage or expense of whatsoever nature including all legal expenses and related costs and howsoever arising relating to the performance, purported performance or non-performance, of any services.

7. MISCELLANEOUS

- a. If any one or more provisions of these General Conditions are found to be illegal or unenforceable in any respect, the validity, legality and enforceability of the remaining provisions shall not in any way be affected or impaired thereby.
- b. During the course of providing the services and for a period of one year thereafter Client shall not directly or indirectly entice, encourage or make any offer to SUCOFINDO's employees to leave their employment with SUCOFINDO.
- c. SUCOFINDO will guarantee confidentiality of all operational data, and documents that are classified as such.
- d. Use of SUCOFINDO's corporate name or registered marks for advertising purposes is not permitted without SUCOFINDO's prior written authorization.

8. GOVERNING LAW, JURISDICTION AND DISPUTE RESOLUTION

This Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of the Republic of Indonesia. Any dispute, controversy or claim arising out of or relating to this Agreement or the breach thereof, including the Appendices hereto, which cannot be settled amicably by the parties, shall be settled by arbitration in Jakarta in accordance with the Indonesian National Board of Arbitration Rules. The award made by the said arbitration shall be final and binding.

9. LANGUAGES

These General Terms and Conditions have been drafted in Bahasa Indonesia and may be translated into other languages. In the event of any discrepancy, the Bahasa Indonesia version shall prevail.