

SKRIPSI
TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU DALAM SYARAT
DAN KETENTUAN APLIKASI *ONLINE E-COMMERCE*



Diajukan oleh:
Actaviani Carolina Laromang Putri

NPM : 160512269
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2020

SKRIPSI
TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU DALAM SYARAT
DAN KETENTUAN APLIKASI *ONLINE E-COMMERCE*



Diajukan oleh:

Actaviani Carolina Laromang Putri

NPM : 160512269
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI
TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU DALAM SYARAT
DAN KETENTUAN APLIKASI *ONLINE E-COMMERCE*



Diajukan oleh :
Actaviani Carolina Laromang Putri

Npm : 160512269
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendaran

Dosen Pembimbing	Tanggal	: ACC UJIAN
Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum	Tanda tangan	TTD
		: 26 Mei 2020

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU DALAM SYARAT
DAN KETENTUAN APLIKASI *ONLINE E-COMMERCE*



Penulisan Hukum/Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan tim penguji ujian Penulisan Hukum/Skripsi Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam sidang akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 17 Juni 2002
Tempat : Melalui Daring

Susunan Tim Penguji:

Tanda Tangan

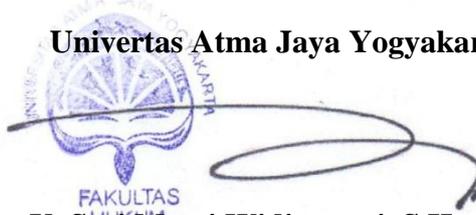
Ketua : Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum
Sekretaris : Nindry Sulistya Widiastiani, S.H., M.H.
Anggota : N. Budi Arianto Wijaya, S.H., M.Hum



Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Univertas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum

MOTTO

“Karena itu aku berkata padamu: apa saja yang kamu minta dan doakan, percayalah bahwa kamu telah menerimanya, maka hal itu akan diberikan kepadamu.” - Markus 11:24

“Do everything with love and always grateful for everything you have.”



KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis sampai saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum/Skripsi dengan judul **“TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN APLIKASI MOBILE E-COMMERCE”**, yang merupakan permasalahan hukum terkait dengan isi perjanjian yang mengikat antar pihak dalam transaksi *e-commerce*. Penulisan Hukum/Skripsi ini juga sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa Penulisan Hukum/Skripsi ini tidak dapat selesai apabila tanpa bantuan dan dukungan serta doa dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak berperan baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D., selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M. Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan Dosen Pembimbing Penulisan Hukum/Skripsi yang telah memberikan izin serta telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan bimbingan kepada Penulis untuk melakukan penelitian hukum/skripsi ini.
3. Seluruh Sivitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Kepada Mama, Papa, dan Kakak-kakak penulis yang telah menjadi support system baik secara materi, maupun rohani, ataupun dalam diam bagi penulis.

5. Teruntuk seluruh teman penulis yang penulis anggap sebagai keluarga di Yogyakarta baik sejak awal, pertengahan, maupun akhir perjalanan penulis kuliah.

Yogyakarta, 23 Mei 2020

Penulis



ABSTRAK

Innovation in the field of technology brings many mobile applications into transactional media. One of the most well-known is Shopee e-commerce. In e-commerce itself, one of the striking differences is related to the use of the Term of Use which is the basis of the agreement between the user and the application provider. This agreement, in other words, is referred to as an electronic contract (e-contract). This thesis is concerning Juridical Review of standard clauses in the terms and conditions of online e-commerce applications. The problem formulation is whether the standard clause stated in the agreement to use the online shopee application violates Article 18 Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This legal writing is a normative legal research. Based on this research to the conclusion the standard clause contained in shopee's terms of service contains a transfer of responsibility, disclaimer, as well as its existence which is separate from the application and the main page of the shopee website has violated the applicable provisions, causing the agreement to be null and void.

Keywords : E-Commerce, Shopee, Standard Clauses, Term Of Use, E-contract.

Inovasi di bidang teknologi banyak melahirkan aplikasi-aplikasi mobile yang menjadi media transaksional salah satu yang paling terkenal adalah e-commerce Shopee. Dalam e-commerce sendiri salah satu perbedaan yang mencolok adalah terkait Term of Use yang menjadi dasar perjanjian atas pengguna dan penyedia aplikasi. Perjanjian ini dalam kata lain disebut sebagai electronic contract (e-contract). Penulisan Skripsi ini berfokus pada Tinjauan Yuridis terhadap klausula baku dalam syarat dan ketentuan aplikasi online e-commerce. Dengan rumusan masalah apakah klausula baku yang tercantum di dalam perjanjian penggunaan aplikasi online shopee melanggar Pasal 18 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penulisan hukum ini adalah penulisan hukum normatif. Berdasarkan penelitian dan analisis dapat disimpulkan bahwa klausula baku yang terdapat didalam syarat layanan shopee mengandung pengalihan tanggung jawab, disclaimer, serta keberadaannya yang terpisah dari aplikasi dan halaman utama website shopee dapat dianggap telah melanggar ketentuan yang berlaku sehingga dapat menyebabkan perjanjian tersebut batal demi hukum.

Katakunci : E-Commerce, Shopee, Standard Clauses, Term Of Use, E-contract.

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	6
F. Batasan Konsep.....	9
G. Metode Penelitian	11
BAB II	15
PEMBAHASAN	15
A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian	15
1. Definisi dan Syarat-Syarat Sah Perjanjian	15
2. Asas-Asas Perjanjian	17
3. Jenis-Jenis Perjanjian	20
4. Kontrak Elektronik sebagai Bentuk Perjanjian	27
B. Tinjauan Umum Tentang Klausula Baku dan Aplikasi Online <i>E-commerce</i> Shopee	30
1. Pengertian Klausula Baku	30
2. Bentuk dan Ciri Klausula Baku	31
3. Pengaturan klausula baku dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	33
4. Berlakunya perjanjian dengan klausula baku	36

C. Tinjauan Yuridis terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian Syarat Layanan Aplikasi Online <i>E-commerce</i> Shopee	37
1. Kedudukan Hukum Shopee sebagai penyedia <i>Platform</i> jual beli	37
2. Dampak Pencantuman Klausula Baku dalam Syarat Layanan Shopee ..	39
3. Hasil Analisis Yuridis Klausula Baku dalam Syarat Layanan Shopee...	40
BAB III.....	49
PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	55



DAFTAR GAMBAR

1.1 Logo Shopee	49
1.2 Keberadaan Syarat Layanan	55



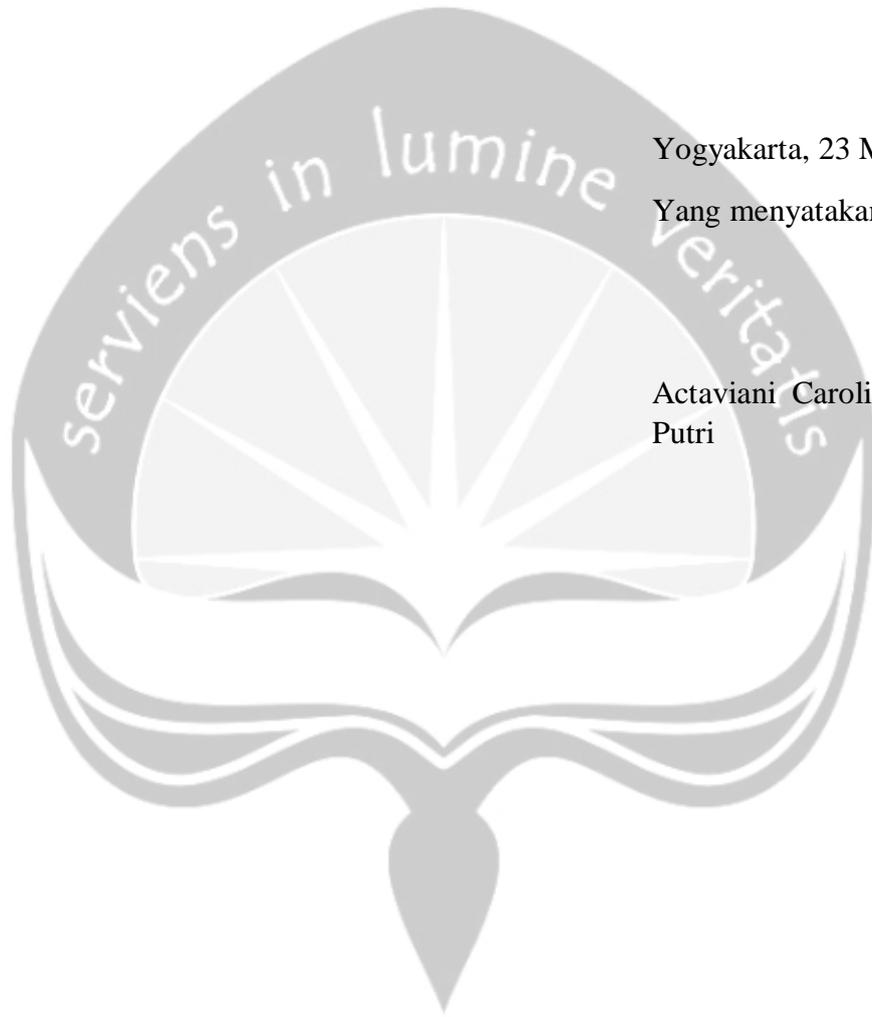
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa penulisan hukum/skripsi ini merupakan hasil karya asli dari penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi karya orang lain. Jika dikemudian hari penulisan hukum/skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya orang lain, maka penulis siap dan bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi pada ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 23 Mei 2020

Yang menyatakan,

Actaviani Carolina Laromang
Putri



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pasal 1319 KUH Perdata membagi perjanjian ke dalam dua jenis, yaitu perjanjian bernama dan perjanjian tidak bernama. Perjanjian bernama merupakan suatu perjanjian yang telah diatur secara khusus dalam KUH Perdata, beberapa diantaranya adalah Perjanjian Jual Beli, Perjanjian Sewa Menyewa, dan Perjanjian Kerja. Perjanjian tidak bernama merupakan suatu perjanjian yang belum diatur secara khusus dalam KUH Perdata dikarenakan timbul, tumbuh, dan berkembang mengikuti kebutuhan masyarakat.

Kehidupan sehari-hari menuntut seseorang atau individu untuk berperilaku konsumtif dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, Penulis dalam hal ini menyimpulkan bahwa dalam keadaan apapun sewaktu-waktu setiap orang pasti pernah menduduki posisi sebagai konsumen baik barang ataupun jasa didalam hidupnya. Posisi sebagai konsumen memiliki keterkaitan yang erat dengan peran pelaku usaha karena pada praktiknya dua pihak tersebut saling berhubungan. Kegiatan antar pelaku usaha dan konsumen yang terjadi sejak proses produksi, distribusi, pada pemasaran hingga penawaran dianggap sebagai rangkaian perbuatan hukum yang melahirkan akibat hukum antar keduabelah pihak.¹

Kemajuan dibidang teknologi dan meningkatnya jumlah pengguna internet setiap tahunnya menyebabkan banyak inovasi yang tumbuh di tengah-tengah masyarakat. Kemajuan dibidang teknologi yang dimanfaatkan sebagai sarana interaksi yang dilakukan secara cara jarak jauh, dan yang dijadikan sarana untuk mendapatkan informasi dalam proses belajar mengajar, ikut mempengaruhi aktivitas perekonomian yaitu jual beli. Jual beli yang semula dilakukan dalam bentuk jual beli

¹ Abdul Halim B, 2009, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara di Indonesia*, Pascasarjana FH UII Press, Yogyakarta, hlm. 28.

konvensional di mana transaksi harus dilakukan melalui tatap muka atau hubungan langsung kini beralih ke transaksi digital yang dapat dilakukan secara virtual. Pertumbuhan pengguna internet yang semakin pesat pada tahun 2017 sebesar 143,26 juta juga menjadi faktor utama pergeseran perilaku belanja masyarakat menjadi lebih dinamis, hal ini mempengaruhi perilaku konsumen yang menginginkan distribusi produk lebih cepat dengan hasil yang lebih baik dan dengan biaya yang lebih efisien.²

Inovasi di bidang teknologi ini banyak melahirkan aplikasi-aplikasi *mobile* yang menjadi media transaksional seperti *e-marketplace*, *e-commerce*, *online travel agent*, dan jenis aplikasi lainnya. Perilaku jual beli yang dilakukan melalui transaksi digital ini sama halnya dengan bisnis yang dilakukan secara konvensional, perilaku ini juga melahirkan adanya prestasi timbal balik yang harus dipenuhi antar kedua belah pihak yang bertransaksi di dalamnya.

Pada saat penggunaan sebuah aplikasi atau terjadinya transaksi elektronik terdapat perjanjian yang tersedia dalam dokumen elektronik dan harus disepakati oleh pengguna aplikasi tersebut sebelum dapat mengoperasikan atau melakukan pencarian dan penggunaan lebih lanjut melalui aplikasi tersebut. Sebagai contoh, ketika seseorang mengunduh sebuah aplikasi sebelum dapat menjalankan atau menggunakan aplikasi tersebut akan muncul beberapa *access request* yang didasari oleh *term of use* yang harus disetujui, dan apabila tidak disetujui maka secara langsung fitur pada aplikasi tersebut tidak dapat digunakan. Pada beberapa aplikasi lainnya saat seorang pengguna atau yang biasa disebut *server* menggunakan sebuah *website/aplikasi* orang tersebut dianggap telah mengetahui dan sepakat atas isi *term of use* yang ada pada saat menjalankan aplikasi tersebut. Sama halnya dalam penerapan fiksi hukum, ketika Undang-Undang dikeluarkan maka seluruh masyarakat dianggap

² Wirapraja, A., dkk, 2018, "Pemanfaatan E-Commerce Sebagai Solusi Inovasi Dalam Menjaga Sustainability Bisnis", TEKNIKA, Vol-7/No-01/ Juli 2018, Hal 66.

tahu dan wajib untuk mematuhi Undang-Undang tersebut (*presumptio iures de iure*).³

Term of Use inilah yang menjadi dasar perjanjian atas pengguna dan penyedia aplikasi. Perjanjian ini dalam kata lain disebut sebagai *electronic contract* (*e-contract*). *E-contract* merupakan wujud lain atau perkembangan hukum kontrak yang lahir di era globalisasi atas dasar asas kebebasan berkontrak. Wujud perjanjian yang biasanya dirancang kedua belah pihak tidak lagi di diskusikan melainkan sudah tersedia dalam sebuah format yang dibuat oleh pihak yang berkedudukan lebih tinggi yang mana pihak tersebut adalah pihak penyedia aplikasi. Tidak dapat dipungkiri dalam praktik hukum modern pembuatan perjanjian sering kali memuat secara luas klausula baku di dalamnya. Penentuan klausula di dalam perjanjian penggunaan aplikasi tersebut mencakup syarat-syarat terperinci terkait batasan tanggung jawab dan lingkup kuasa antar kedua belah pihak.

Teori *due care* tentang kewajiban perusahaan terhadap konsumen didasarkan pada gagasan bahwa pembeli dan konsumen tidak saling sejajar. Berkaitan dengan fakta dimana apabila konsumen menolak untuk tidak sepakat dengan klausula baku tersebut maka konsumen tidak akan mendapatkan barang atau jasa yang dibutuhkannya, selain itu keterbatasan akan ragam pilihan juga menjadi faktor mengapa konsumen berada dalam posisi tersebut. Perjanjian atau syarat layanan dengan klausula-klausula yang serupa akan selalu ditemukan di setiap aplikasi *mobile* serupa yang ada.

Pasal 18 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen juga melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Pada praktiknya sering kali syarat

³ Denny Indrayana, 2008, "Fiksi Hukum Harus Didukung Sosialisasi Hukum", Hukum Online, tanggal 28 April 2008 <https://m.hukumonline.com/berita/baca/hol19115/fiksi-hukum-harus-didukung-sosialisasihukum/>, diakses 25 Februari 2020

layanan sebuah aplikasi tidak tercantum secara jelas di dalam aplikasi *online* yang ada.

Ketidakpekaan akan hak yang dimiliki oleh konsumen serta kurangnya sikap kritis untuk mencari, membaca, dan mengulas dengan jelas syarat layanan penggunaan sebelum menggunakan sebuah aplikasi juga sering dimanfaatkan penyedia aplikasi dalam merancang *e-contract* ini untuk menentukan klausul-klausul tertentu yang bukan tidak mungkin meringankan atau menghapuskan beban dan kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawab pihak tersebut.

Kesepakatan yang dituangkan dalam sebuah perjanjian seperti *e-contract* ini, nantinya akan menjadi dasar bagi para pihak untuk melakukan penuntutan. Apabila terjadi perselisihan atau suatu masalah yang merugikan salah satu pihak yang terlibat dalam praktik bisnis tersebut, penyelenggara tetap dapat digugat baik berdasarkan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (“UU ITE”) maupun berdasarkan UUPK.⁴

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mendefinisikan bahwa klausula baku merupakan aturan, ketentuan, dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib di penuhi oleh konsumen. Dengan metode ini menurut W. Friedman dalam praktiknya dapat dipastikan adanya ketimpangan posisi antara kedua belah pihak.

Selain itu dalam perlindungan konsumen ada hak-hak yang harus dilindungi dan dihormati secara umum, hak-hak tersebut adalah:⁵

1. Hak keamanan dan keselamatan
2. Hak kata informasi

⁴ Teguh Arifiyadi, Apakah Term of Service bisa membebaskan penyedia layanan dari hukum? ,<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4f26da047affd/apakah-term-of-service-bisa-membebas-penyedia-layanan-dari-hukum/>, diakses 6 Maret 2020

⁵ Zulham, 2013, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana, Jakarta, hlm. 47

3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar
5. Hak atas lingkungan hidup

Akibat kedudukan yang tidak seimbang antara kedua belah pihak tersebut menurut pendapat Ahmadi Miru bukan tidak mungkin pihak penyedia aplikasi meringankan atau menghapuskan beban dan kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya dan seringkali membuat posisi konsumen menjadi terancam dan terambil hak-hak nya.⁶ Melihat pada praktiknya bahwa *bargaining position* konsumen berada di bawah produsen dan pelaku usaha, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai ketentuan perjanjian baku dan/atau pencantuman klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha⁷.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, Penulis tertarik melakukan penelitian dengan rumusan masalah sebagai berikut: “Apakah klausula baku yang tercantum di dalam perjanjian penggunaan aplikasi *online* shopee melanggar Pasal 18 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?”

C. Tujuan Penelitian

Penulis dalam penelitian ini mempunyai tujuan baik secara subyektif maupun secara obyektif, yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan Subyektif

Memperoleh data serta informasi yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti dalam rangka penyusunan Penulisan Hukum sebagai syarat untuk dapat memperoleh gelar kesarjanaan dalam bidang Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Atma Jaya Yogyakarta.

2. Tujuan Obyektif

⁶ Ibid., hlm. 77.

⁷ Ibid., hlm. 74.

- a. Untuk mengetahui apakah isi syarat layanan yang dianggap menjadi sebuah perjanjian antara pengguna dengan pihak pelaku usaha, yang ada didalam Aplikasi Shopee melanggar UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
- b. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna Aplikasi Shopee.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan sumbangan pengetahuan terkait perjanjian yang memuat klausula baku khususnya dalam perkembangan ilmu hukum modern sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam kepentingan akademis sebagai tambahan bahan kepustakaan dalam bidang studi yang sama.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian yang berjudul “Tinjauan Yuridis terhadap klausula baku dalam syarat dan ketentuan aplikasi *mobile e-commerce* ini benar-benar merupakan hasil karya penulis yang dilakukan tanpa plagiasi. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil pencarian dan sumber-sumber yang dicari penulis dengan mandiri dan dijadikan referensi dalam melakukan penelitian ini. Maka dari itu penulis mencantumkan tiga tulisan dengan studi kasus yang hampir sama sebagai pembanding keaslian penulisan ini:

1. Nama Penulis : Sindy Ch. Sondak
NPM : 100711474
Universitas : Universitas Samratulangi Manado

Judul : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN
TERHADAP KLAUSULA BAKU YANG MERUGIKAN DITINJAU
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

Rumusan Masalah:

- a. Bagaimana Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Akibat Klausula Baku?
- b. Bagaimana Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Klausula Baku Yang Mengakibatkan Kerugian Bagi Konsumen?

Hasil Penilitan:

1) Adanya klausula baku dalam sebuah perjanjian sering kali membuat posisi konsumen berada dititik lemah dan dirugikan. Pasalnya dengan posisi yang dimiliki atau diduduki pelaku usaha kerap memasukkan klausul yang isinya berat sebelah atau lebih menguntungkan pihaknya. Namun dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen di Indonesia mempunyai dasar hukum yang jelas dan spesifik.

Dalam hal pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen, apabila memperhatikan isi Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Peran LPKSM sangat penting khususnya perlindungan konsumen terhadap pencantuman klausula baku yang merugikan oleh pelaku usaha. Selain mengawasi, LPKSM juga dapat menjatuhkan administrasi hukum atas hal terjadinya tersebut.

- 2) Tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha apabila menggunakan klausula baku yang merugikan konsumen, merupakan:
- a) Tanggung Jawab Perdata

b) Tanggung Jawab Pidana⁸

2. Nama Penulis : Utand Mahardoyo
 NPM : 030315754
 Universitas : Universitas Airlangga
 Judul : Kontrak Baku dalam Perjanjian *E-Commerce*

Rumusan Masalah :

- a. Tinjauan Yuridis mengenai klausula baku dalam transaksi perdagangan melalui internet (*e-commerce*)
- b. Upaya perlindungan hukum bagi konsumen akibat pencantuman klausula baku dalam transaksi perdagangan melalui media internet (*e-commerce*)

Hasil Penelitian:

- 1) Perdagangan melalui *E-commerce* tentunya melahirkan adanya sebuah perjanjian dan kesepakatan yang terbentuk dari adanya kegiatan transaksi jual beli yang berlangsung antar pelaku usaha dan konsumen. Dan untuk mengetahui keabsahan kontrak melalui *e-commerce* dasar yang dijadikan acuan nya selain berasal dari Hukum Perjanjian di Indonesia juga dapat dikaitkan dengan hukum dari Negara lain. Berdasarkan pasal 11 angka (1) *Uncitral Model Law on Electronic Commerce*, Pasal 8 angka 1 Konvensi PBB dan Pasal 1320 BW sama-sama menyatakan bahwa kontrak yang dibuat secara elektronik adalah sah.
- 2) Perjanjian baku yang memuat klausula baku diperbolehkan apabila klausula-klausula yang ada didalamnya tidak bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan apabila melanggar ketentuan tersebut dianggap batal demi hukum.⁹

⁸ Sindy ch sondak, 2014, Perlindungan Hukum bagi konsumen terhadap klausula baku yang merugikan ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999, Universitas Samratulangi, Manado hlm.68-71

⁹ Utand Mahardoyo, 2008, Kontrak Baku dalam Perjanjian *E-Commerce* <http://repository.unair.ac.id/11501/>, diakses pada 15 febuari 2020

3. Nama Penulis : Carin Velina
NPM : 130200435
Universitas : Universitas Sumatera Utara
Judul : Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen (*Finance*) dikaitkan dengan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di PT. Kembang 88 Multi *Finance*)
Rumusan Masalah :
- a. Bagaimana pengaturan hubungan hukum antara konsumen dengan PT. Kembang 88 Multi *Finance* dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen?
 - b. Apakah akibat hukum pencantuman klausula baku dalam perjanjian pembiayaan konsumen di PT. Kembang 88 Multi *Finance*?
 - c. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pencantuman klausul baku pada Perjanjian Pembiayaan Konsumen (*finance*) pada lembaga pembiayaan PT. Kembang 88 Multi *Finance*?¹⁰

F. Batasan Konsep

Penulis didalam Penelitian yang berjudul Tinjauan Yuridis terhadap klausula baku dalam perjanjian syarat layanan dalam aplikasi *online* ini membatasi konsep penulisan agar substansi atau kajian dari penulisan hukum ini tidak melebar dan menyimpang, batasan konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Klausula Baku yang menjadi obyek penelitian dalam tulisan ini adalah isi dari Pasal-Pasal yang dimuat di dalam Syarat layanan penggunaan Aplikasi *E-Commerce* Shopee.

¹⁰ Carin Velina, 2017, Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen (*Finance*) dikaitkan dengan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di PT. Kembang 88 Multi *Finance*), <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/18880>, diakses pada 15 febuari 2020

2. Syarat Layanan penggunaan Aplikasi Online yang menjadi obyek penelitian dalam tulisan ini adalah Syarat Layanan penggunaan yang ada didalam Aplikasi *E-Commerce* Shopee.
3. *E – contract* / Kontrak Elektronik yang dimaksud sesuai dengan Pasal 1 ayat 17, Undang -Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Informasi dan Transaksi Elektronik.
4. Konsumen dengan definisi yang sesuai dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa, Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnnya dan tidak untuk diperdagangkan.
5. Perjanjian dalam lingkup Pasal 1313 KUH Perdata “Perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dari peristiwa ini, menyebabkan terbentuknya suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang disebut Perikatan yang didalamnya terdapat hak dan kewajiban masing-masing pihak.“
6. Perlindungan Konsumen sesuai dengan isi Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.“
7. Melanggar yang dimaksud dalam penelitian ini diambil dari pandangan yang dikeluarkan oleh Munir Fuady mengenai perbuatan melanggar hukum yang mana menurutnya sudah pasti terdapat unsur kesengajaan sehingga menimbulkan akibat tertentu terhadap fisik dan/atau mental atau properti dari korban, dimana terdapat unsur sebagai berikut: terdapat kesadaran ketika melakukan, terdapat akibat dari perbuatan dan

terdapat anggapan ketika perbuatan tersebut belum dilakukan maka pasti timbul akibat dari perbuatan tersebut.¹¹

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Menurut Soekanto (2015) bahwa penelitian hukum dapat dibedakan menjadi dua jenis, yakni penelitian hukum normatif dan penelitian hukum sosiologis atau empiris.¹² Penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder, yang mungkin mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier,¹³ sedangkan penelitian sosiologis atau empiris adalah penelitian yang pada awalnya adalah data sekunder, untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan atau terhadap masyarakat.¹⁴

Jenis penelitian dari skripsi yang berjudul “Tinjauan Yuridis terhadap klausula baku dalam perjanjian syarat layanan dalam aplikasi *online*” ini menggunakan penelitian normatif.

2. Sumber Data

Data dalam penelitian hukum normatif terdiri dari :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer merupakan bahan pustaka yang berisikan pengetahuan ilmiah yang baru atau mutakhir, ataupun pengertian baru tentang fakta yang diketahui atau mengenai suatu gagasan (ide) ,¹⁵ terdiri dari:

- 1) Kitab Undang-Undang KUH Perdata.
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹¹ Munir fuady, 2005, *Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontempore)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 22

¹² Soerjono Soekanto, 2015, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, hlm. 42

¹³ *Ibid.*

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, 2010, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 29.

- 3) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- 5) Syarat Layanan atau *Term Of Use* Aplikasi *E-commerce* Shopee.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberi petunjuk dan menjelaskan bahan hukum primer¹⁶, yang meliputi pendapat hukum yang bersumber dari *literature* atau buku, internet, majalah, media informasi berita baik dalam bentuk media cetak atau pun digital, hasil penelitian orang lain, dan jurnal yang berkaitan dengan permasalahan perlindungan konsumen dan klausula baku di dalam sebuah perjanjian.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus umum, kamus hukum, dan ensiklopedia yang menjadi tambahan bagi penulisan skripsi ini yang berkaitan dengan penelitian ini.¹⁷

3. Cara Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu: studi dokumen atau bahan pustaka, pengamatan atau observasi, dan wawancara atau *interview*.¹⁸ Dalam penelitian hukum yang berjenis normatif ini, peneliti menggunakan 2 (dua) metode pengumpulan data sebagai berikut:

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Abdurahman, 2009, *Sosiologi dan Metodeologi Penelitian Hukum*, UMM Press, Malang, hlm. 25

¹⁸ Soerjono Soekanto, *Op.cit.*, hlm. 21

a. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan alat pengumpulan data dalam penelitian pustaka yang dilakukan melalui data tertulis dengan mempergunakan “*content analysis*”.¹⁹

b. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian hukum memiliki sifat seperti deskriptif, evaluatif, dan preskriptif.²⁰ Penulis akan melakukan pendekatan kualitatif, yakni tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan perilaku nyata.²¹ Analisis secara deskriptif kualitatif ini dilakukan dengan melakukan analisis yang pada dasarnya dikembalikan pada tiga aspek, yaitu mengklasifikasi, membandingkan, dan menghubungkan²², dengan analisis deksriptif kualitatif, diperoleh suatu pemecahan masalah untuk dapat memahami dan menjawab permasalahan yang telah ditentukan dalam penelitian ini.

¹⁹ *Ibid.*, hlm.22

²⁰ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Op.cit.*, hlm. 183-184

²¹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2007, *Op.cit.*, hlm. 52

²² Jujur S. Suriasumantri, 1986, *Ilmu dalam Perspektif Moral, Sosial, dan Politik: Sebuah Dialog tentang Keilmuan Dewasa Ini*, Gramedia, Jakarta, hlm. 61



BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Syarat Layanan yang dibentuk dan diberlakukan dalam setiap transaksi shopee merupakan perjanjian baku yang memiliki aturan dalam pencantuman klausula-klausula didalamnya yang diatur dalam Pasal 18 UUPK. Hasil analisis menunjukkan bahwa beberapa klausula baku yang terdapat didalam syarat layanan shopee mengandung pengalihan tanggung jawab, *disclaimer*, serta keberadaannya yang terpisah dari aplikasi dan halaman utama website shopee dapat dianggap telah melanggar ketentuan yang berlaku sehingga dapat menyebabkan perjanjian tersebut batal demi hukum.
2. Dalam hal terjadinya sebuah kerugian yang dialami konsumen dapat mengajukan atau meminta pertanggung jawaban atas kerugian yang diterimanya atau dialaminya sebagaimana diatur pada Pasal 38 UU ITE dan dapat melaporkan kerugian yang dirugikan kepada menteri sebagaimana diatur pada Pasal 18 PP Nomor 80 Tahun 2019 untuk selanjutnya ditindak lanjuti dan apabila penyedia aplikasi sebagai pelaku usaha tidak menyelesaikan pelaporan tersebut akan dimasukkan ke dalam daftar prioritas pengawasan oleh menteri.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak penyedia aplikasi shopee hendaknya melakukan tinjauan kembali atas syarat layanan yang diberlakukan dalam setiap transaksi dengan mempertimbangkan kerugian yang dapat diterima konsumen sebagai pengguna aplikasi.
2. Pihak penyedia aplikasi shopee dalam hal mencantumkan isi atau klausula baku syarat layanan hendaknya tunduk dan patuh dengan Undang-Undang yang berlaku.
3. Konsumen dalam menggunakan aplikasi hendaknya benar-benar paham akan perjanjian yang berlaku serta akibat yang dapat ditimbulkan dari setiap tindakan yang dilakukan dalam penggunaan aplikasi atau website tersebut.
4. Pemerintah sebagai pemegang tanggung jawab dalam pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang diatur di dalam Pasal 29 UUPK, hendaknya membentuk regulasi atau perundang-undangan khusus untuk menjamin kepastian hukum dalam transaksi melalui elektronik (*e-commerce*).

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- A.S. Hronby, Gen. Ed., *Oxford Advance learner's Dictionary of current English*, (Ox-ford: Oxford University Press, 1987)
- Abdul Halim B, 2009, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara di Indonesia*, Pascasarjana FH UII Press, Yogyakarta
- Abdul Halim Barakatullah, 2016, *framework system perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia*, Bandung
- Abdulkadir Muhammad, 1992, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Abdulkadir Muhammad, 1992, *perjanjian baku dalam praktek perusahaan dagang*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Abdurahman, 2009, *Sosiologi dan Metodeologi Penelitian Hukum*, UMMPress, Malang
- Ahmad Fikri Assegaf, 2014, *Penjelasan Hukum (Restatement) tentang Klausula Baku*, Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK), Jakarta
- Ahmadi Miru dan Sakka Pati, 2011, *Hukum Perikatan (Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW)*, Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Ahmadi Miru dan Sakka Pati, 2011, *prinsip – prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indoonesia*, Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Az. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka sinar harapan, Jakarta
- Az. Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2001, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

- Jhon M. Echols dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1995)
- Jujur S. Suriasumantri, 1986, *Ilmu dalam Perspektif Moral, Sosial, dan Politik: Sebuah Dialog tentang Keilmuan Dewasa Ini*, Gramedia, Jakarta
- M. Yahya Harahap, 1982, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung
- Mariam Darus Badruzaman, 2001, *E-Commerce: Tinjauan dari Hukum Kontrak Indonesia*, Hukum Bisnis, Volume 12
- Munir fuady, 2005, *Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontemporer)*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Munir Fuady, 2007, *Hukum Kontrak “Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis”*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Munir Fuady, 2014, *Konsep Hukum Perdata*, Rajawali Pers, Jakarta
- Peter Colin, *Business English Dictionary*, (London : Linguaphone Institute Limited)
- Peter Mahmud, 2010, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Ratna Artha Windari, 2014, *Hukum Perjanjian*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Sindy ch sondak, 2014, *Perlindungan Hukum bagi konsumen terhadap klausula baku yang merugikan ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999*, Universitas Samratulangi, Manado
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, 2010, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Soerjono Soekanto, 2015, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta
- Subekti,R, 1987, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermedia, Jakarta
- Sudikno Mertokusumo, 1999, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta
- Sutarno, 2003, *Aspek-aspek Hukum Perkreditan Pada Bank*, Alfabeta, Bandung
- The consumer must be an individual or other protected person who does not act in business capacity. David Oughton dan John Lowry, *Textbook on Consumer Law*, (London: Blackstone Press Limited, 1997)

Zulham, 2013, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana, Jakarta

JURNAL :

Gede Eka Prasetya dan Iwayan Novi, “Keabsahan Kontrak Perdagangan secara Elektronik (E-Contract) ditinjau dari Pasal 1320 Burgerlitjk Wetboek”, Universitas Udayana

Lathifah Hanim, 2011, “Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi terhadap Keabsahan Perjanjian dalam Perdagangan secara Elektronik (*E-Commerce*) Di Era Globalisasi”, *Dinamika Hukum*, Vol.11, Februari 2011

Nur Syarifah, S.H., LLM dan Reghi Perdana, S.H., LLM., “Hubungan Hukum Perikatan, Perjanjian, dan Kontrak”, Universitas Terbuka

Ridwan Khairandy, 2001, “Pembaharuan Hukum Kontrak Sebagai Antisipasi Transaksi Elektronik Commerce”, *Jurnal Hukum Bisnis* Vol. 16

Risma Ekananda, 2017, “Analisis Yuridik Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Eksonerasi dalam perjanjian baku elektronik aplikasi PT. X berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, April 2017, Universitas Parahyangan

Wirapraja, A., dkk, 2018, “Pemanfaatan E-Commerce Sebagai Solusi Inovasi Dalam Menjaga Sustainability Bisnis”, *TEKNIKA*, Volume 7, Nomor 1, Juli 2018

UNDANG – UNDANG :

Undang – Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata Pasal 1313.

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata Pasal 1319.

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata Pasal 1457.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transkasi Elektronik

Uncitral Model Law on Electronic Commerce Pasal 11, Pasal 8 angka 1 Konvensi PBB dan Pasal 1320 BW

Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

WEBSITE

Carin Velina, 2017, Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen (Finance) dikaitkan dengan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di PT. Kembang 88 Multi Finance), <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/18880>, diakses pada 15 febuari 2020 Pukul 10.00

<https://m.hukumonline.com/berita/baca/hol19115/fiksi-hukum-harus-didukung-sosialisasihukum-/>, diakses 6 Maret 2020, Pukul 10.30 WIB

<https://m.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4f26da047affd/apakah-term-of-service-bisa-membebasakan-penyedia-layanan-dari-hukum/>, diakses 19 Februari 2020, Pukul 16.30 WIB

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/cl2546/perjanjian-baku>, diakses 4 April 2020, Pukul 13.40 WIB

UNCITRAL, Model Law on Electronic Commerce, 1998, www.uncitral.org. diakses pada 21 Februari 2020, Pukul 16.30 WIB

Utand Mahardoyo, 2008, Kontrak Baku dalam Perjanjian E-Commerce

<http://repository.unair.ac.id/11501/>, diakses pada 15 febuari 2020, Pukul 13.30 WIB

LAMPIRAN

SYARAT LAYANAN SHOPEE

1. PENDAHULUAN

- 1.1 Selamat datang di platform Shopee ("Situs"). Silakan baca Syarat Layanan berikut dengan cermat sebelum menggunakan Situs ini atau membuka akun Shopee ("Akun") agar Anda mengetahui tentang hak dan kewajiban hukum Anda sehubungan dengan PT Shopee International Indonesia dan afiliasinya dan anak perusahaannya (masing-masing dan bersama-sama, "Shopee" atau "kami"). "Layanan" yang kami berikan atau sediakan termasuk (a) Situs, (b) layanan yang disediakan oleh Situs dan oleh perangkat lunak klien Shopee yang tersedia melalui Situs, dan (c) semua informasi, halaman tertaut, fitur, data, teks, gambar, foto, grafik, musik, suara, video (termasuk siaran langsung (*live stream*)), pesan, tag, konten, pemrograman, perangkat lunak, layanan aplikasi (termasuk, dengan tidak terbatas pada, setiap layanan aplikasi mobile) atau materi lainnya yang tersedia melalui Situs atau layanan terkait ("Konten"). Setiap fitur baru yang ditambahkan atau memperbesar Layanan juga tunduk pada Syarat Layanan ini. Syarat Layanan ini mengatur penggunaan Layanan yang disediakan oleh Shopee.
- 1.2 Layanan termasuk layanan platform online yang menyediakan tempat dan peluang untuk penjualan barang antara pembeli ("Pembeli") dan penjual ("Penjual") (secara bersama-sama disebut "anda", "Pengguna" atau "Para Pihak"). Kontrak penjualan yang sebenarnya adalah secara langsung antara Pembeli dan Penjual dan Shopee bukan merupakan pihak di dalamnya atau setiap kontrak lainnya antara Pembeli dan Penjual serta tidak bertanggung jawab sehubungan dengan kontrak tersebut. Para Pihak dalam transaksi tersebut akan sepenuhnya bertanggung jawab untuk kontrak penjualan antara mereka, daftar barang, garansi pembelian dan sebagainya. Shopee tidak terlibat dalam transaksi antara Pengguna. Shopee dapat atau tidak dapat melakukan penyaringan awal terhadap Pengguna atau Konten atau informasi yang diberikan oleh Pengguna. Shopee berhak untuk menghapus setiap Konten atau informasi yang diposting oleh Anda di Situs sesuai dengan Bagian 6.4 di sini. Shopee tidak dapat memastikan bahwa Pengguna akan benar-benar menyelesaikan transaksi.
- 1.3 Sebelum menjadi Pengguna Situs, Anda harus membaca dan menerima semua syarat dan ketentuan dalam, dan yang berkaitan dengan, Syarat Layanan ini dan Anda harus memberikan persetujuan atas pemrosesan data pribadi Anda sebagaimana dijelaskan dalam Kebijakan Privasi yang terkait dengan Syarat Layanan ini.

- 1.4 Shopee berhak untuk mengganti, mengubah, menangguhkan atau menghentikan semua atau bagian apapun dari Situs ini atau Layanan setiap saat atau setelah memberikan pemberitahuan sebagaimana dipersyaratkan oleh undang-undang dan peraturan setempat. Shopee dapat meluncurkan Layanan tertentu atau fitur tertentu dalam versi beta, yang mungkin tidak berfungsi dengan baik atau sama seperti versi akhir, dan kami tidak bertanggung jawab dalam hal demikian. Shopee juga dapat membatasi fitur tertentu atau membatasi akses Anda ke bagian atau seluruh Situs atau Layanan atas kebijakannya sendiri dan tanpa pemberitahuan atau kewajiban.
- 1.5 Shopee berhak untuk menolak memberikan akses ke Situs atau Layanan kepada Anda atau mengizinkan Anda untuk membuka Akun dengan alasan apapun.

DENGAN MENGGUNAKAN LAYANAN SHOPEE ATAU MEMBUKA AKUN, ANDA MEMBERIKAN PENERIMAAN DAN PERSETUJUAN YANG TIDAK DAPAT DICABUT ATAS PERSYARATAN PERJANJIAN INI, TERMASUK SYARAT DAN KETENTUAN TAMBAHAN SERTA KEBIJAKAN YANG DISEBUTKAN DI SINI DAN/ATAU TERKAIT DI SINI.

APABILA ANDA TIDAK MENYETUJUI KETENTUAN INI, MOHON JANGAN MENGGUNAKAN LAYANAN KAMI ATAU MENGAKSES SITUS. APABILA ANDA DI BAWAH USIA 17 TAHUN ATAU BELUM MENIKAH DAN BERADA DIBAWAH PENGAMPUAN, ANDA HARUS MENDAPATKAN IZIN DARI ORANG TUA ATAU WALI UNTUK MEMBUKA AKUN DAN ORANG TUA ATAU WALI TERSEBUT HARUS MENYETUJUI KETENTUAN PERJANJIAN INI. APABILA ANDA TIDAK MEMAHAMI BAGIAN INI, MOHON JANGAN MEMBUAT AKUN SAMPAI ANDA TELAH MEMINTA BANTUAN ORANG TUA ATAU WALI ANDA. APABILA ANDA ADALAH ORANG TUA ATAU WALI ANAK DI BAWAH UMUR YANG MEMBUAT AKUN, ANDA HARUS MENERIMA KETENTUAN PERJANJIAN INI ATAS NAMA ANAK DI BAWAH UMUR TERSEBUT DAN ANDA AKAN BERTANGGUNG JAWAB ATAS SEMUA PENGGUNAAN AKUN ATAU LAYANAN PERUSAHAAN YANG MENGGUNAKAN AKUN TERSEBUT, BAIK APAKAH AKUN TERSEBUT SUDAH DIBUKA SAAT INI ATAU DIBUAT DI MASA MENDATANG.

2. PRIVASI

- 2.1 Privasi Anda sangatlah penting bagi kami di Shopee. Untuk melindungi hak-hak Anda dengan lebih baik kami telah menyediakan [Kebijakan Privasi Shopee](#) untuk menjelaskan praktik privasi kami secara rinci. Silakan baca [Kebijakan Privasi](#) untuk memahami bagaimana Shopee mengumpulkan dan menggunakan informasi yang berkaitan dengan Akun Anda dan/atau

penggunaan Layanan oleh Anda (“Informasi Pengguna”). Dengan menggunakan Layanan atau memberikan informasi di Situs, Anda:

- (a) menyetujui tindakan Shopee untuk mengumpulkan, menggunakan, mengungkapkan dan/atau mengolah Konten, data pribadi dan Informasi Pengguna Anda sebagaimana dijelaskan dalam [Kebijakan Privasi](#);
- (b) menyetujui dan mengakui bahwa hak kepemilikan atas Informasi Pengguna dimiliki secara bersama oleh Anda dan Shopee; dan
- (c) tidak akan, baik secara langsung maupun tidak langsung, mengungkapkan Informasi Pengguna Anda kepada setiap pihak ketiga, atau sebaliknya memperbolehkan setiap pihak ketiga untuk mengakses atau menggunakan Informasi Pengguna Anda, tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Shopee.

- 2.2 Pengguna yang memiliki data pribadi Pengguna lainnya melalui penggunaan Layanan ("Pihak Penerima") dengan ini setuju bahwa, mereka akan (i) mematuhi semua undang-undang perlindungan data pribadi yang berlaku sehubungan dengan data tersebut; (ii) mengizinkan Pengguna yang data pribadinya telah dikumpulkan oleh Pihak Penerima ("Pihak yang Mengungkapkan") untuk menghapus datanya yang telah dikumpulkan dari database Pihak Penerima; dan (iii) mengizinkan Pihak yang Mengungkapkan untuk meninjau informasi apa saja yang telah dikumpulkan tentang mereka oleh Pihak Penerima, dalam setiap kasus (ii) dan (iii) di atas, dilakukan sesuai dengan dan bilamana diwajibkan oleh hukum yang berlaku.

3. IZIN TERBATAS

- 3.1 Shopee memberikan izin terbatas yang dapat dicabut kembali kepada Anda untuk mengakses Layanan dengan tunduk pada syarat dan ketentuan Syarat Layanan ini. Semua Konten eksklusif, merek dagang, merek layanan, nama merek, logo dan kekayaan intelektual lainnya ("Kekayaan Intelektual") yang ditampilkan di Situs merupakan milik Shopee dan bila berlaku, pemilik pihak ketiga yang diidentifikasi dalam Situs. Tidak ada hak atau izin yang diberikan secara langsung atau tidak langsung kepada pihak mana pun yang mengakses Situs untuk menggunakan atau memperbanyak Kekayaan Intelektual, dan tidak ada pihak yang mengakses Situs yang dapat mengklaim hak, kepemilikan atau kepentingan apapun di dalamnya. Dengan menggunakan atau mengakses Layanan Anda setuju untuk mematuhi hak cipta, merek dagang, merek layanan, dan semua undang-undang yang berlaku lainnya yang melindungi Layanan, Situs dan Kontennya. Anda setuju untuk tidak menyalin, mendistribusikan, mempublikasikan ulang, mengirimkan, menampilkan secara terbuka, melakukan secara terbuka, mengubah, menyesuaikan, menyewa, menjual, atau membuat karya turunan

dari bagian apapun dari Layanan, Situs atau Kontennya. Anda juga tidak boleh, tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari kami, *me-mirror* atau membingkai bagian apapun atau seluruh konten Situs ini di server lain mana pun atau sebagai bagian dari situs web lain apapun. Selain itu, Anda setuju bahwa Anda tidak akan menggunakan robot, *spider* atau perangkat otomatis maupun proses manual lain apapun untuk memantau atau menyalin Konten kami, tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari kami (persetujuan tersebut dianggap diberikan untuk teknologi mesin pencari standar yang digunakan oleh situs web pencari Internet guna mengarahkan pengguna Internet ke situs web ini).

- 3.2 Anda setuju bahwa Shopee dapat untuk alasan apapun atas kebijakannya sendiri dan dengan atau tanpa pemberitahuan atau kewajiban kepada Anda atau pihak ketiga mana pun, menambah, mengganti, dan/atau memodifikasi, model metode, algoritma atau proses otomatis lainnya yang tersedia saat menyediakan Layanan, termasuk namun tidak terbatas pada layanan yang terkait dengan Iklanku atau layanan lain yang disediakan oleh Shopee.
- 3.3 Anda boleh membuat tautan ke Situs dari situs web Anda, asalkan situs web Anda tidak menyiratkan adanya dukungan oleh atau asosiasi dengan Shopee. Anda mengakui bahwa atas kebijakannya sendiri dan setiap saat Shopee dapat berhenti menyediakan Layanan, baik sebagian atau secara keseluruhan, tanpa pemberitahuan.

4. PERANGKAT LUNAK

Setiap perangkat lunak yang disediakan oleh kami kepada Anda sebagai bagian dari Layanan tunduk pada ketentuan Syarat Layanan ini. Shopee mencadangkan semua hak atas perangkat lunak yang tidak secara tegas diberikan oleh Shopee dalam Syarat Layanan ini. Setiap skrip atau kode pihak ketiga yang tertaut atau dirujuk dari Layanan dilisensikan kepada Anda oleh pihak ketiga yang memiliki skrip atau kode tersebut, bukan oleh Shopee.

5. AKUN DAN KEAMANAN

- 5.1 Beberapa fungsi Layanan kami membutuhkan pendaftaran Akun dengan memilih identifikasi pengguna ("ID Pengguna") dan kata sandi unik, serta memberikan informasi pribadi tertentu. Apabila Anda memilih ID Pengguna yang dianggap tidak sopan atau tidak pantas oleh Shopee atas kebijakannya sendiri, Shopee berhak untuk menanggapi atau mengakhiri Akun Anda. Anda mungkin dapat menggunakan Akun Anda untuk memperoleh akses ke produk, situs web atau layanan lain yang kami aktifkan aksesnya atau yang memiliki ikatan atau bekerja sama dengan kami. Shopee belum meninjau dan tidak bertanggung jawab atas konten, fungsionalitas, keamanan, layanan, kebijakan privasi, atau praktik lain pihak ketiga atas produk, situs

web atau layanan tersebut. Apabila Anda melakukannya, syarat layanan untuk produk, situs web atau layanan tersebut, termasuk kebijakan privasi mereka masing-masing, jika berbeda dari Syarat Layanan ini dan/atau Kebijakan Privasi kami, juga dapat berlaku atas penggunaan produk, situs web atau layanan tersebut oleh Anda.

- 5.2 Anda setuju untuk (a) menjaga kerahasiaan kata sandi Anda dan hanya menggunakan ID Pengguna dan kata sandi Anda saat login, (b) memastikan bahwa Anda keluar dari akun Anda pada akhir setiap sesi di Situs, (c) segera memberi tahu Shopee tentang penggunaan tanpa izin atas Akun, ID Pengguna dan/atau kata sandi Anda, dan (d) memastikan bahwa informasi Akun Anda akurat dan terkini. Anda sepenuhnya bertanggung jawab untuk semua kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan ID Pengguna dan Akun Anda bahkan bila kegiatan atau penggunaan tersebut tidak dilakukan oleh Anda. Shopee tidak akan bertanggung jawab untuk setiap kerugian atau kerusakan yang timbul dari penggunaan tanpa izin atas kata sandi Anda atau kegagalan Anda untuk mematuhi Bagian ini.
- 5.3 Anda setuju bahwa untuk alasan apapun atas kebijakannya sendiri dan dengan atau tanpa pemberitahuan atau kewajiban kepada Anda atau pihak ketiga mana pun, Shopee dapat mengakhiri Akun dan ID Pengguna anda serta menghapus atau membuang setiap Konten yang berkaitan dengan Akun dan ID Pengguna Anda dari Situs, menarik subsidi yang ditawarkan kepada Anda, membatalkan transaksi yang berhubungan dengan Akun dan ID Pengguna, menahan hasil penjualan atau pengembalian, dan/atau mengambil tindakan lain yang dianggap perlu oleh Shopee. Dasar untuk pengakhiran tersebut dapat termasuk, tetapi tidak terbatas pada, keadaan yang sebenarnya atau yang diduga: (a) atas permintaan anda, (b) ketidakaktifan Akun atau ID Pengguna untuk beberapa lama (c) pelanggaran terhadap ketentuan atau semangat Syarat Layanan ini, (d) perilaku yang ilegal, menipu, melecehkan, memfitnah, mengancam atau kasar (e) memiliki beberapa akun pengguna untuk alasan yang tidak sah, (f) pembelian produk pada Situs untuk tujuan penjualan kembali secara komersil (g) pembelian yang berlebihan atau abnormal atas suatu produk dari Penjual atau grup Penjual yang sama, (h) penyalahgunaan *voucher* (termasuk, namun tidak terbatas pada, penjualan *voucher* kepada pihak ketiga dan penggunaan *voucheryang* berlebihan dan abnormal pada Situs (i) perilaku yang merugikan Pengguna lain, pihak ketiga, atau kepentingan bisnis Shopee atau (j) sebagaimana diinstruksikan oleh institusi pemerintah yang berwenang atau aparat penegak hukum terkait. Penggunaan Akun untuk tujuan yang ilegal, menipu, melecehkan, memfitnah, mengancam atau kasar dapat dirujuk ke pihak penegak hukum tanpa pemberitahuan kepada Anda. Apabila permasalahan hukum timbul atau tindakan penegakan hukum dilakukan dalam kaitan dengan Akun anda atau penggunaan Layanan oleh Anda untuk alasan apapun, Shopee dapat mengakhiri Akun Anda dengan segera dengan atau tanpa pemberitahuan.

- 5.4 Pengguna dapat menghapus Akun mereka jika mereka memberi tahu Shopee secara tertulis (termasuk melalui email di help@support.shopee.co.id) tentang niatan mereka tersebut. Terlepas dari adanya penghapusan tersebut, Pengguna tetap bertanggung jawab dan berkewajiban untuk setiap transaksi yang belum selesai (baik apakah dimulai sebelum atau setelah penghapusan tersebut), pengiriman produk, pembayaran untuk produk, atau hal semacam itu, dan Pengguna harus menghubungi Shopee setelah ia telah melakukan dan menyelesaikan semua transaksi yang belum selesai dengan segera dan efektif sesuai dengan Syarat Layanan. Shopee tidak akan memiliki kewajiban, dan tidak akan bertanggung jawab atas setiap kerugian yang terjadi akibat tindakan yang diambil sesuai dengan bagian ini. Pengguna melepaskan setiap dan semua klaim berdasarkan tindakan semacam itu yang diambil oleh Shopee.
- 5.5 Anda hanya boleh menggunakan Layanan dan/atau membuka Akun jika Anda berlokasi di salah satu negara yang kami setujui, sebagaimana diperbarui dari waktu ke waktu.

6. PERSYARATAN PENGGUNAAN

- 6.1 Izin untuk menggunakan Situs dan Layanan ini berlaku sampai diakhiri. Izin ini akan berakhir sebagaimana diatur dalam Syarat Layanan ini atau jika Anda gagal mematuhi persyaratan atau ketentuan apapun dari Syarat Layanan ini. Dalam hal demikian, Shopee dapat melakukan pengakhiran tersebut dengan atau tanpa memberikan pemberitahuan kepada Anda.
- 6.2 Anda setuju untuk tidak:
- (a) mengunggah, memasang (*posting*), mengirimkan atau menyediakan Konten yang melanggar hukum, berbahaya, mengancam, kasar, melecehkan, mengkhawatirkan, meresahkan, berliku-liku, memfitnah, vulgar, cabul, mencemarkan, invasif terhadap privasi pihak lain, penuh kebencian, atau mengandung unsur SARA atau lainnya;
 - (b) melanggar undang-undang, termasuk dengan tidak terbatas pada undang-undang dan peraturan sehubungan dengan batasan ekspor dan impor, hak pihak ketiga atau kebijakan [Barang yang Dilarang dan Dibatasi kami](#);
 - (c) mengunggah, memasang (*posting*), mengirimkan atau sebaliknya menyediakan Konten yang menampilkan anak di bawah umur tanpa pengawasan atau menggunakan Layanan untuk merugikan anak di bawah umur dengan cara apapun;
 - (d) menggunakan Layanan atau mengunggah Konten untuk menyamar sebagai orang atau entitas lain, atau kalau tidak memalsukan afiliasi Anda dengan seseorang atau suatu entitas;

- (e) memalsukan kop atau kalau tidak memanipulasi pengidentifikasi guna menyamarkan asal Konten apapun yang dikirimkan melalui Layanan;
- (f) menghapus pemberitahuan mengenai hak kepemilikan dari Situs;
- (g) menyebabkan, mengizinkan atau memberikan wewenang untuk modifikasi, pembuatan karya turunan, atau penerjemahan Layanan tanpa izin yang jelas dari Shopee;
- (h) menggunakan Layanan untuk manfaat pihak ketiga atau dengan cara yang tidak diizinkan oleh izin yang diberikan di sini;
- (i) menggunakan Layanan atau mengunggah Konten dengan cara yang menipu, membohongi, memalsukan, menyesatkan, atau memperdayakan ;
- (j) membuka dan/atau mengoperasikan beberapa akun pengguna sehubungan dengan tindakan yang secara jelas melanggar Syarat Layanan ini atau maksud dari Syarat Layanan ini;
- (k) mengakses Situs, membuka akun pengguna, atau sebaliknya mengakses akun pengguna dengan menggunakan emulator, simulator, bot, atau perangkat keras maupun perangkat lunak sejenisnya;
- (l) memanipulasi harga barang apapun atau mengganggu daftar Pengguna lain;
- (m) melakukan tindakan yang dapat merusak sistem umpan balik atau peringkat;
- (n) mencoba mendekompilasi, merekayasa balik, membongkar atau meretas Layanan (atau bagian apapun darinya), atau mengalahkan atau mengatasi teknologi enkripsi atau langkah-langkah keamanan yang diimplementasikan oleh Shopee sehubungan dengan Layanan dan/atau data yang dikirim, diolah atau disimpan oleh Shopee;
- (o) memungut atau mengumpulkan informasi apapun tentang atau mengenai pemegang Akun lain, termasuk, dengan tidak terbatas pada, data atau informasi pribadi apapun;
- (p) mengunggah, mengirim email, memposting, mengirimkan atau menyediakan Konten apapun yang tidak berhak untuk Anda sediakan berdasarkan hukum atau ikatan kontrak atau fidusia (seperti informasi orang dalam, informasi eksklusif dan rahasia yang dipelajari atau diungkapkan sebagai bagian dari hubungan kerja atau di bawah perjanjian non pengungkapan);
- (q) mengunggah, mengirim email, memposting, mengirimkan atau menyediakan Konten apapun yang melanggar hak paten, merek dagang, rahasia dagang, hak cipta atau hak kepemilikan lainnya dari pihak mana pun;

- (r) mengunggah, mengirim email, memposting, mengirimkan atau menyediakan iklan, materi promosi yang tidak diinginkan atau tidak sah, "surat sampah", "spam", "surat berantai", "skema piramida", atau bentuk ajakan lainnya yang tidak sah;
- (s) mengunggah, mengirim email, memposting, mengirimkan atau menyediakan materi yang berisikan virus, worm, Trojan-horse perangkat lunak atau kode, rutin, file maupun program komputer lainnya yang dirancang untuk secara langsung atau tidak langsung memengaruhi, memanipulasi, mengganggu, menghancurkan atau membatasi fungsionalitas atau integritas perangkat lunak atau perangkat keras komputer atau data atau perlengkapan telekomunikasi apapun;
- (t) mengganggu aliran normal dialog, menyebabkan layar "bergulir" lebih cepat daripada kecepatan mengetik Pengguna Layanan lainnya, atau melakukan tindakan yang secara negatif memengaruhi kemampuan Pengguna lain untuk berkomunikasi dalam waktu nyata;
- (u) memengaruhi, memanipulasi atau mengganggu Layanan atau server atau jaringan yang terhubung ke Layanan atau penggunaan dan kenyamanan menikmati Layanan oleh Pengguna lainnya, atau tidak menaati persyaratan, prosedur, kebijakan atau peraturan jaringan yang terhubung ke Situs;
- (v) melakukan tindakan atau terlibat dalam perilaku yang secara langsung atau tidak langsung dapat merusak, melumpuhkan, membebani secara berlebihan, atau mengganggu Layanan atau server atau jaringan yang terhubung ke Layanan;
- (w) menggunakan Layanan untuk sengaja atau tidak sengaja melanggar hukum, aturan, kode, arahan, pedoman, kebijakan atau peraturan setempat, negara bagian, nasional atau internasional yang berlaku termasuk, dengan tidak terbatas pada, undang-undang dan persyaratan (baik yang berkekuatan hukum maupun tidak) yang berkaitan dengan anti pencucian uang atau anti terorisme.
- (x) menggunakan Layanan dengan melanggar atau untuk menghindari sanksi atau embargo yang diberikan atau diberlakukan oleh Kantor Pengawasan Aset Luar Negeri Departemen Keuangan AS, Dewan Keamanan PBB, Uni Eropa atau Her Majesty's Treasury;
- (y) menggunakan Layanan untuk melanggar privasi pihak lainnya atau untuk "menguntit" atau mengganggu pihak lain;
- (z) melanggar hak Shopee, termasuk setiap hak kekayaan intelektual dan setiap pemboncengan reputasi (*passing off*) atas hak kekayaan intelektual tersebut;

- (aa) menggunakan Layanan untuk mengumpulkan atau menyimpan data pribadi tentang Pengguna lainnya sehubungan dengan perilaku dan kegiatan terlarang yang ditetapkan di atas; dan/atau
 - (bb) mendaftarkan barang yang melanggar hak cipta, merek dagang atau hak kekayaan intelektual pihak ketiga lainnya atau menggunakan layanan dengan cara yang akan melanggar hak kekayaan intelektual pihak lain; dan/atau
 - (cc) meminta, berkorespondensi, dan/atau terlibat dengan, atau menyediakan informasi terkait aktivitas pengguna saat menggunakan Layanan kepada media dan/atau perusahaan riset, untuk tujuan apapun termasuk namun tidak terbatas kepada riset pasar, survei kepuasan, atau bentuk pemasaran lainnya tanpa persetujuan tertulis dari Shopee.
- 6.3 Anda memahami bahwa semua Konten, baik yang diposting untuk umum atau dikirimkan secara pribadi, merupakan tanggung jawab tunggal orang dari mana Konten tersebut berasal. Ini berarti Anda, dan bukan Shopee, bertanggung jawab penuh untuk semua Konten yang Anda unggah, posting, kirim melalui email, kirimkan atau sediakan melalui Situs. Anda memahami bahwa dengan menggunakan Situs ini, Anda mungkin akan menemukan Konten yang Anda anggap menyinggung, tidak sopan atau tidak pantas. Sejauh yang diperbolehkan oleh hukum yang berlaku, dalam situasi apapun Shopee tidak akan bertanggung jawab dengan cara apapun untuk setiap Konten, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, setiap kesalahan atau pembiaran dalam Konten, atau kehilangan maupun kerusakan dalam bentuk apapun yang terjadi sebagai akibat penggunaan, kepercayaan pada Konten yang diposting, diemail, dikirimkan atau disediakan di Situs.
- 6.4 Anda mengakui bahwa Shopee dan pihak yang ditunjuk olehnya memiliki hak (tetapi bukan kewajiban) atas kebijakan mereka sendiri untuk melakukan penyaringan awal, menolak, menghapus, memberhentikan, membekukan, atau memindahkan Konten, termasuk dengan tidak terbatas pada setiap Konten atau informasi yang diposting oleh Anda, yang tersedia di Situs. Tanpa membatasi ketentuan di atas, Shopee dan pihak yang ditunjuk olehnya berhak untuk menghapus Konten (i) yang melanggar Syarat Layanan ini; (ii) jika kami menerima keluhan dari Pengguna lain; (iii) jika kami menerima pemberitahuan tentang pelanggaran kekayaan intelektual atau instruksi hukum lainnya untuk penghapusan; atau (iv) jika Konten tersebut tidak pantas. Kami juga dapat memblokir pengiriman komunikasi (termasuk, dengan tidak terbatas pada, pembaruan status, postingan, pesan dan/atau obrolan) ke atau dari Layanan sebagai bagian dari upaya kami melindungi Layanan atau Pengguna kami, atau menegakkan ketentuan-ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini. Anda setuju bahwa Anda harus mengevaluasi, dan menanggung semua risiko yang berkaitan dengan penggunaan Konten, termasuk, dengan tidak terbatas pada, kepercayaan pada keakuratan, kelengkapan, atau kegunaan Konten tersebut. Dalam hal ini, Anda mengakui bahwa Anda belum dan, sejauh yang

diizinkan oleh hukum yang berlaku, tidak boleh bersandar pada Konten yang dibuat oleh Shopee atau dikirimkan ke Shopee, termasuk, dengan tidak terbatas pada, informasi di Forum Shopee dan di semua bagian lainnya dari Situs.

- 6.5 Anda mengakui, mengizinkan dan setuju bahwa Shopee dapat mengakses, menyimpan dan mengungkapkan informasi Akun dan Konten Anda jika diharuskan untuk melakukannya oleh hukum atau berdasarkan perintah pengadilan atau otoritas pemerintah atau pengatur yang memiliki yurisdiksi atas Shopee atau dengan itikad baik bahwa akses, penyimpanan atau pengungkapan tersebut memang wajar diperlukan untuk: (a) mematuhi proses hukum; (e) menegakkan Syarat Layanan ini; (c) menanggapi klaim bahwa Konten melanggar hak pihak ketiga; (d) menanggapi permintaan Anda untuk layanan pelanggan; atau (e) melindungi hak, milik atau keselamatan pribadi Shopee, Penggunaanya dan/atau masyarakat.

7. PELANGGARAN TERHADAP SYARAT LAYANAN KAMI

- 7.1 Pelanggaran terhadap kebijakan ini dapat mengakibatkan berbagai tindakan, termasuk, dengan tidak terbatas pada, salah satu atau semua dari hal-hal berikut ini:

- Penghapusan daftar
- Batasan diberlakukan pada hak Akun
- Penangguhan dan pengakhiran akun
- Tuntutan pidana
- Tindakan perdata, termasuk dengan tidak terbatas pada klaim untuk kerugian dan/atau ganti rugi sementara atau perintah ganti rugi oleh pengadilan.

- 7.2 Apabila Anda yakin bahwa seorang Pengguna di Situs kami melanggar Syarat Layanan ini, silakan hubungi help@support.shopee.co.id.

8. MELAPORKAN PELANGGARAN HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

- 8.1 Pengguna adalah individu atau bisnis independen dan mereka tidak mempunyai hubungan dengan Shopee dalam cara apapun. Shopee bukanlah agen atau perwakilan dari Pengguna dan tidak memegang dan/atau memiliki barang yang tercantum di Situs.
- 8.2 Apabila Anda adalah pemilik hak kekayaan intelektual (“Pemilik HAKI”) atau agen yang diberikan wewenang secara sah oleh Pemilik HAKI (“Agen HAKI”) dan Anda percaya bahwa hak Anda atau hak pihak yang memberikan wewenang kepada Anda telah dilanggar, silakan beri tahu kami

secara tertulis melalui e-mail ke help@support.shopee.co.id dan menyertakan legal@shopee.com dan memberikan kepada kami dokumen yang dipersyaratkan di bawah untuk mendukung klaim Anda. Mohon untuk memberikan waktu kepada kami untuk memproses informasi yang diberikan. Shopee akan menanggapi klaim Anda sesegera mungkin.

- 8.3 Klaim berdasarkan Bagian 8 ini harus diberikan dalam form yang ditentukan oleh Shopee, yang dapat diperbaharui dari waktu ke waktu, dan harus mencakup sekurang-kurangnya hal berikut: (a) tanda tangan fisik atau elektronik Pemilik HAKI atau Agen HAKI (secara bersama-sama disebut “Informan”); (b) penjelasan tentang jenis dan sifat hak kekayaan intelektual yang diduga dilanggar; (c) rincian dari daftar yang berisi dugaan pelanggaran; (d) informasi yang cukup untuk memperbolehkan Shopee menghubungi Informan, seperti alamat fisik, nomor telepon dan alamat e-mail Informan; (e) pernyataan dari Informan bahwa keluhan tersebut diajukan dengan itikad baik dan bahwa penggunaan hak kekayaan intelektual sebagaimana diidentifikasi oleh Informan tidak diizinkan oleh Pemilik HAKI atau hukum; (f) pernyataan oleh Informan bahwa informasi dalam pemberitahuan tersebut akurat, **memberikan** ganti rugi kami atas setiap kerugian yang diderita oleh kami sebagai akibat dari informasi yang diberikan oleh dan bahwa Informan memiliki hak yang sesuai atau berwenang untuk bertindak atas nama Pemilik HAKI atas keluhan tersebut.

9. PEMBELIAN DAN PEMBAYARAN

- 9.1 Shopee mendukung satu atau lebih metode pembayaran berikut:

(i) Kartu kredit

Pembayaran dengan kartu diproses melalui saluran pembayaran pihak ketiga dan jenis kartu kredit yang diterima oleh saluran pembayaran ini mungkin bervariasi tergantung pada yurisdiksi tempat Anda berada;

(ii) Cash on Delivery (COD)

Shopee menyediakan layanan COD di beberapa negara tertentu. Pembeli dapat membayar tunai langsung kepada agen pengiriman setelah menerima barang yang beli;

(iii) Transfer Bank

Pembeli dapat melakukan pembayaran melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau transfer bank via internet (“Transfer Bank”) ke Rekening Garansi Shopee kami yang ditunjuk (seperti yang ditentukan dalam Bagian 13). Pembeli harus memberikan bukti transfer atau referensi transaksi pembayaran kepada Shopee untuk tujuan verifikasi melalui fungsi 'Unggah Bukti Pembayaran' yang dapat ditemukan di aplikasi Shopee sebagai konfirmasi pembayaran. Apabila konfirmasi

pembayaran tidak diterima Shopee dalam tiga (3) hari, pesanan Pembeli akan dibatalkan;

(iv) ShopeePay

Layanan ShopeePay disediakan oleh PT AirPay International Indonesia (“AirPay”) sesuai dengan persyaratan, ketentuan dan kebijakan penggunaan layanan yang ditentukan oleh AirPay. Dengan mengaktifkan akun ShopeePay dan menggunakan Layanan Shopee, Anda dianggap telah menyetujui persyaratan, ketentuan, dan kebijakan yang ditentukan oleh AirPay dan memberikan persetujuan Anda kepada Shopee untuk mentransfer data/informasi pribadi Anda yang berada dalam kepemilikan/penguasaan Shopee kepada AirPay untuk tujuan mengaktifkan akun ShopeePay, mengelola, mengoperasikan, mengatur, dan menyediakan layanan ShopeePay kepada Anda, dan semua tujuan terkait dan insidental; atau

(v) metode pembayaran lainnya sebagaimana ditampilkan di Situs.

9.2 Pembeli boleh mengganti mode pembayaran pilihan untuk pembelian mereka hanya sebelum melakukan pembayaran.

9.3 Shopee tidak bertanggung jawab dan tidak memiliki kewajiban apapun untuk setiap kerugian atau kerusakan terhadap Pembeli yang timbul dari informasi pengiriman dan/atau informasi pembayaran yang dimasukkan oleh Pembeli atau pengiriman uang yang salah oleh Pembeli sehubungan dengan pembayaran untuk barang yang dibeli. Kami berhak untuk mengecek apakah Pembeli berwenang untuk menggunakan metode pembayaran tertentu, dan dapat menangguhkan transaksi sampai otorisasi tersebut dikonfirmasi atau membatalkan transaksi yang bersangkutan bila konfirmasi tersebut tidak tersedia.

10. SHOPEEPAY UNTUK PEMBELI

10.1 ShopeePay adalah layanan yang diberikan oleh AirPay yang memungkinkan Pembeli untuk menyimpan uang melalui rekening bank tertaut mereka (“Rekening Tertaut”), melakukan pembelian di Situs, dan menerima pengembalian dana untuk yang dilakukan di Situs melalui transfer bank, pembayaran tunai atau ShopeePay. Untuk Pembeli, jumlah uang ini, dikurangi penarikan apapun, akan terefleksikan sebagai saldo ShopeePay Anda.

10.2 Setiap Pembeli telah diberikan akun ShopeePay, yang harus diaktifkan oleh Pembeli setelah Pembeli menerima pengembalian dana sebelum akun ShopeePay-nya dapat digunakan. Silakan lihat Syarat Layanan ShopeePay AirPay untuk informasi lebih lanjut.

11. SALDO PENJUAL SHOPEE

- 11.1 Saldo Penjual Shopee memungkinkan Penjual untuk menyimpan uang yang mereka terima dari hasil penjualan dan pengembalian biaya pengiriman. Jumlah ini, dikurangi penarikan apapun, akan terefleksikan sebagai Saldo Penjual Shopee anda.
- 11.2 Uang dari penjualan barang Anda di Shopee akan dikreditkan ke Saldo Penjual Shopee Anda dalam waktu satu (1) hari setelah barang diterima oleh Pembeli berdasarkan status pengiriman termutakhir dari penyedia jasa pengiriman atau segera setelah Pembeli mengkonfirmasi di Situs bahwa mereka telah menerima barang tersebut.
- 11.3 Pada saat ini, Shopee hanya dapat melakukan pembayaran (yaitu hasil penjualan barang dan pengembalian biaya pengiriman) kepada Penjual melalui bank transfer. Oleh karena itu, Penjual diminta untuk memberikan rincian rekening bank Penjual kepada Shopee untuk menerima pembayaran dari Shopee.

12. PENARIKAN DAN PENYESUAIAN SALDO

- 12.1 Anda dapat mentransfer dana dari ShopeePay atau Saldo Penjual Anda (hingga jumlah saldo ShopeePay Anda atau sebagaimana ditentukan oleh Shopee) dengan mentransfer dana ke Rekening Tertaut Anda dengan mengirimkan permintaan transfer (“Permintaan Penarikan”) dalam frekuensi harian yang wajar untuk ShopeePay sebagaimana ditentukan oleh Shopee atau maksimal sekali per hari untuk Saldo Penjual. Shopee dapat juga secara otomatis mentransfer dana dari Saldo Penjual Anda ke Rekening Tertaut Anda secara regular, sebagaimana ditentukan oleh Shopee. Transfer tersebut mungkin membutuhkan waktu hingga dua hari kerja, atau periode lain yang ditentukan oleh bank penerima, untuk dikreditkan ke Rekening Tertaut Anda.
- 12.2 Setelah diajukan, Anda tidak dapat mengubah atau membatalkan Permintaan Penarikan.
- 12.3 Jika terjadi kesalahan dalam memproses transaksi apapun, Anda memberikan kuasa kepada kami untuk melakukan entri debit dari atau kredit ke rekening bank yang ditunjuk atau rekening bank yang Anda gunakan untuk melakukan transaksi terkait, untuk memperbaiki kesalahan tersebut, dengan ketentuan bahwa koreksi tersebut dilakukan sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku. Jika kami tidak dapat mendebet rekening bank yang ditunjuk atau rekening bank yang Anda gunakan untuk melakukan transaksi terkait dengan alasan apapun, Anda memberikan kuasa kepada kami untuk mengajukan ulang debit, ditambah biaya yang berlaku, ke rekening bank lain atau instrumen pembayaran yang Anda miliki dengan kami atau memotong debit dan biaya yang berlaku dari saldo ShopeePay atau Saldo Penjual Anda di masa mendatang.

12.4 Anda memberikan kuasa kepada kami, termasuk namun tidak terbatas kepada AirPay, untuk melakukan entri debit atau kredit ke ShopeePay atau Saldo Penjual anda:

- (i) untuk memperbaiki kesalahan ketika memproses suatu transaksi;
- (ii) dimana Shopee telah menentukan bahwa Anda telah terlibat dalam penipuan atau aktivitas dan/atau transaksi mencurigakan;
- (iii) sehubungan dengan barang yang tidak tepat, hilang, atau rusak;
- (iv) sehubungan dengan hadiah atau potongan harga;
- (v) sehubungan dengan biaya yang belum terbayar;
- (vi) sehubungan dengan penyelesaian perselisihan transaksi, termasuk kompensasi yang harus dibayarkan kepada, atau dari, Anda;
- (vii) sehubungan dengan barang-barang yang dilarang atau ditahan oleh bea cukai;
- (viii) sehubungan dengan perubahan pemikiran yang disetujui secara bersama-sama oleh Pembeli dan Penjual; dan
- (ix) untuk membeli Kredit Iklan apabila Anda mengaktifkan Fitur Top Up Kredit Iklanku dan Kredit Iklan anda berada di bawah Jumlah Minimum Kredit Iklan.

13. GARANSI SHOPEE

13.1 Garansi Shopee adalah layanan yang disediakan oleh Shopee atau agen yang berwenang untuk melindungi pembelian. Untuk melindungi terhadap risiko tanggung jawab, pembayaran untuk pembelian yang dilakukan kepada Penjual dengan menggunakan Layanan akan diselenggarakan oleh Shopee atau agen yang berwenang ("Rekening Garansi Shopee"). Penjual tidak akan menerima bunga atau penghasilan lain dari jumlah yang telah Anda bayarkan ke Rekening Garansi Shopee.

13.2 Setelah Pembeli melakukan pembayaran untuk pesannya ("Uang Pembelian Pembeli"), Uang Pembelian Pembeli akan disimpan di Rekening Garansi Shopee sampai:

- (a) Pembeli mengirimkan konfirmasi kepada Shopee bahwa Pembeli telah menerima barangnya, dalam hal mana, kecuali 13.2(d) berlaku, Shopee akan mengeluarkan Uang Pembelian Pembeli (dikurangi Biaya Penanganan dan Jumlah Pajak (sebagaimana didefinisikan di bawah)) di Rekening Garansi Shopee kepada Penjual;

- (b) Masa Garansi Shopee (atau setiap perpanjangan yang disetujui berdasarkan 13.3) berakhir, dalam hal mana, kecuali 13.2(c) atau 13.2(d) berlaku, Shopee akan mengeluarkan Uang Pembelian Pembeli (dikurangi Biaya Penanganan dan Jumlah Pajak (sebagaimana didefinisikan di bawah)) di Rekening Garansi Shopee kepada Penjual;
- (c) Shopee menetapkan bahwa permohonan Pembeli untuk pengembalian barang dan/atau pengembalian dana berhasil, dalam hal mana, kecuali 13.2(d) berlaku, Shopee akan mengembalikan uang kepada Pembeli, dengan tunduk pada dan sesuai dengan Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang.
- (d) waktu lain saat Shopee secara wajar menetapkan bahwa distribusi Uang Pembelian Pembeli (dikurangi Biaya Penanganan dan Jumlah Pajak (sebagaimana didefinisikan di bawah)) adalah tepat, termasuk, dengan tidak terbatas pada, saat dianggap perlu untuk mematuhi hukum yang berlaku atau perintah pengadilan atau untuk menegakkan Syarat Layanan ini.

Garansi Shopee hanya ditawarkan kepada Pembeli yang telah melakukan pembayaran melalui saluran yang disediakan Shopee ke Rekening Garansi Shopee. Pengaturan offline antara Pembeli dan Penjual tidak akan dilindungi oleh Garansi Shopee.

- 13.3 Pembayaran yang dilakukan melalui saluran Shopee akan disimpan di Rekening Garansi Shopee selama jangka waktu tertentu ("Masa Garansi Shopee"). Untuk mengetahui lebih lanjut tentang Masa Garansi Shopee, silakan klik [tautan ini](#). Pembeli dapat mengajukan permohonan perpanjangan satu kali untuk Masa Garansi Shopee sebelum berakhirnya Masa Garansi Shopee yang berlaku, dengan tunduk dan sesuai dengan Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang. Setelah permohonan Pembeli, Masa Garansi Shopee dapat diperpanjang untuk jangka waktu maksimal tiga (3) hari kecuali Shopee atas kebijakannya sendiri menentukan bahwa perpanjangan yang lebih lama tepat atau diperlukan.
- 13.4 Apabila, untuk alasan apapun, rekening bank Penjual tidak dapat dikreditkan dan/atau Penjual tidak dapat dihubungi, Shopee akan melaksanakan usaha yang wajar untuk menghubungi Penjual dengan menggunakan rincian kontak yang diberikan oleh Penjual tersebut. Dalam hal Penjual tidak dapat dihubungi dan Uang Pembelian Pembeli tetap tidak diklaim selama lebih dari dua belas (12) bulan setelah uang tersebut jatuh tempo untuk diberikan untuk Penjual, Shopee akan menangani Uang Pembelian Pembeli yang tidak diklaim tersebut sesuai dengan hukum yang berlaku.
- 13.5 Penjual/Pembeli haruslah pemilik Akun dan melakukan transaksi di Situs hanya atas nama dirinya sendiri. Shopee mungkin memerlukan Penjual atau Pembeli untuk memberikan data pribadi Penjual atau Pembeli seperti foto identitas terkini, rincian rekening bank dan/atau dokumen lain apapun yang diperlukan, untuk tujuan verifikasi, termasuk verifikasi yang diperlukan

oleh pengelola pembayaran pihak ketiga dan penyedia layanan logistik. Dengan ini Penjual/Pembeli memberi persetujuan kepada Shopee untuk menggunakan atau memberikan kepada pihak ketiga data pribadi Penjual/Pembeli untuk memfasilitasi penggunaan Situs oleh Penjual/Pembeli. Lebih lanjut, Penjual/Pembeli memberi wewenang kepada Shopee untuk menggunakan data pribadi Penjual/Pembeli guna mengajukan pertanyaan apapun yang kami anggap perlu untuk memvalidasi identitas Penjual/Pembeli dengan entitas yang sesuai seperti bank Penjual/Pembeli. Untuk informasi lebih lanjut dalam kaitan dengan bagaimana Shopee menangani informasi pribadi Anda, silakan kunjungi halaman [Kebijakan Privasi](#) kami.

- 13.6 Garansi Shopee merupakan tambahan dan tanpa batasan atas kewajiban Pembeli dan Penjual berdasarkan hukum yang berlaku, yang mungkin melebihi apa yang diberikan oleh Garansi Shopee. Garansi Shopee tidak dimaksudkan atau dirancang untuk membantu Pembeli atau Penjual dalam mematuhi kewajiban hukumnya sendiri, di mana untuk hal tersebut setiap pihak akan tetapi bertanggung jawab sendiri-sendiri, dan Shopee tidak bertanggung jawab sehubungan dengan hal tersebut. Tanpa batasan, Garansi Shopee bukan merupakan garansi produk.
- 13.7 Pembeli dan Penjual mengakui dan setuju bahwa keputusan Shopee (termasuk setiap permohonan) sehubungan dengan dan dalam kaitan dengan setiap masalah mengenai Garansi Shopee bersifat final.

14. SISTEM PENGHARGAAN SHOPEE COIN

- 14.1 Pengguna dapat mendapatkan poin loyalitas (*loyalty points*) (“Shopee Coin”) dengan membeli barang di Situs menggunakan sistem Garansi Shopee atau dengan berpartisipasi dalam kegiatan Shopee lainnya sebagaimana dapat ditentukan dari waktu ke waktu oleh Shopee (“Aktivitas Yang Memenuhi Syarat”) berdasarkan nilai konversi yang ditentukan oleh Shopee atas kebijakannya sendiri. Umumnya, Shopee Coin akan dikreditkan ke Akun Pengguna pada saat penyelesaian transaksi yang berhasil atau aktivitas yang disetujui oleh Shopee. Anda berhak untuk berpartisipasi dalam sistem reward Shopee Coin apabila Anda adalah Pengguna dan Akun Anda tidak secara tegas mengecualikan Anda untuk berpartisipasi.
- 14.2 Transaksi yang tidak diselesaikan di Situs menggunakan Garansi Shopee tidak memenuhi syarat untuk sistem penghargaan Shopee Coin. Shopee dapat dengan kebijakannya sendiri mengecualikan kategori-kategori barang dari sistem penghargaan Shopee Coin.
- 14.3 Shopee Coin tidak memiliki nilai moneter, bukan merupakan properti Anda dan tidak dapat dibeli, dijual, dialihkan atau ditukar dengan uang.
- 14.4 Dengan tunduk pada aturan dan peraturan Shopee sebagaimana ditentukan, diubah atau dimodifikasi dari waktu ke waktu oleh Shopee, tunduk pada

batasan yang dikenakan oleh Shopee atas kebijakannya sendiri, Pengguna dapat menukar Shopee Coin dengan mengirimkan permintaan kepada Shopee dan menggunakan Shopee Coin untuk disesuaikan (*off set*) dengan harga pembelian dari barang tertentu pada saat melakukan pembelian di Situs sebagaimana disarankan dari waktu ke waktu oleh Shopee. Seluruh pengembalian dana akan tunduk pada Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang Shopee sesuai Bagian 18.4.

- 14.5 Shopee Coin yang ditukarkan oleh Anda akan dipotong dari saldo Shopee Coin Anda. Setiap Shopee Coin dilengkapi dengan tanggal kadaluarsa. Mohon untuk memeriksa rincian akun Anda di Situs untuk saldo dan tanggal kadaluarsa Shopee Coin.
- 14.6 Dari waktu ke waktu, kami dapat memberitahukan kepada Anda bahwa Shopee Coin akan diberikan untuk Aktivitas Yang Memenuhi Syarat tertentu. Hal ini dapat meliputi tetapi tidak terbatas pada pembelian yang Anda lakukan di Penjual yang ikut berpartisipasi atau sesuai dengan penawaran promosi tertentu. Kami akan memberitahukan Anda ketentuan-ketentuan dari penghargaan bonus (*bonus award*) tersebut jika ada dari waktu ke waktu.
- 14.7 Apabila Anda memiliki permasalahan terkait dengan jumlah Shopee Coin yang Anda miliki sehubungan dengan Aktivitas Yang Memenuhi Syarat, pengajuan permasalahan tersebut harus dilakukan dalam waktu satu (1) bulan sejak tanggal Aktivitas Yang Memenuhi Syarat. Kami dapat meminta Anda untuk memberikan bukti untuk mendukung klaim Anda.
- 14.8 Shopee tidak memberikan garansi dan tidak bertanggung jawab atas perlakuan pajak pokok Shopee Coin. Anda perlu untuk memeriksa hal ini dengan penasihat pajak Anda apakah menerima Shopee Coin mempengaruhi situasi pajak Anda.
- 14.9 Shopee berhak untuk (i) menghentikan Sistem Penghargaan Shopee Coin setiap waktu atas kebijakannya sendiri dan (ii) membatalkan atau menanggukhkan hak Pengguna untuk berpartisipasi dalam Sistem Penghargaan Shopee Coin, termasuk kemampuan untuk mendapatkan dan menukarkan Shopee Coin atas kebijakannya sendiri.

15. VOUCHER CASHBACK DALAM BENTUK KOIN SHOPEE

- 15.1 Pengguna dapat menerima *voucher* yang memberikan hak kepada Pengguna untuk menerima Koin Shopee tambahan (“Voucher Cashback Dalam Bentuk Koin Shopee”) pada pembelian yang memenuhi persyaratan di Situs. Setelah penyelesaian transaksi berhasil dimana Voucher Cashback Dalam Bentuk Koin Shopee telah digunakan, Koin Shopee akan dikreditkan ke Akun Pengguna. Koin Shopee yang dikreditkan ke Pengguna setelah ditukarkan dari Voucher Cashback Dalam Bentuk Koin Shopee akan

memiliki syarat dan ketentuan yang sama (termasuk sehubungan dengan waktu berakhirnya) dengan Koin Shopee yang biasa.

- 15.2 Shopee dapat mengizinkan Penjual untuk menerbitkan Voucher Cashback Dalam Bentuk Koin Shopee (masing-masing disebutkan sebagai “Voucher Cashback Dalam Bentuk Koin Shopee dari Penjual”), yang mana para Pembeli dapat menggunakannya untuk transaksi yang memenuhi syarat dari toko Penjual tersebut. Apabila anda adalah Penjual yang menerbitkan Voucher Cashback Dalam Bentuk Koin Shopee dari Penjual, anda akan dianggap telah menyetujui syarat dan ketentuan yang tercantum di dalam Bagian ini.
- 15.3 Ketika menerbitkan Voucher Cashback Dalam Bentuk Koin Shopee dari Penjual, nilai Voucher Cashback Dalam Bentuk Koin Shopee akan ditentukan oleh Penjual sesuai dengan kebijaksanaan Penjual. Penjual secara tunggal bertanggung jawab penuh untuk keakuratan nilai Voucher Cashback Dalam Bentuk Koin Shopee.
- 15.4 Untuk setiap transaksi yang telah diselesaikan dimana Pembeli telah berhasil menggunakan Voucher Cashback Dalam Bentuk Koin Shopee, Penjual wajib membayar Shopee sejumlah nilai dari Koin Shopee tambahan yang dikreditkan kepada Pembeli (“Harga Koin Cashback”).
- 15.5 Setelah transaksi diselesaikan, Shopee akan memotong Harga Koin Cashback dari Uang Pembelian Pembeli, dan mengembalikannya kembali ke Penjual sesuai dengan Bagian 11.2. Untuk menghindari keragu-raguan, Harga Koin Cashback akan diterapkan sebagai tambahan dari Biaya Transaksi dan Jumlah Pajak berdasarkan Syarat Layanan.
- 15.6 Harga Koin Cashback dan Jumlah Pajak Koin Cashback secara tegas tidak dapat dikembalikan.

16. STAR SELLER

- 16.1 Star Seller merupakan sebuah apresiasi yang diberikan oleh Shopee untuk Penjual yang aktif, memiliki pelayanan pelanggan yang baik dan telah memenuhi kriteria yang ditentukan oleh Shopee (selanjutnya disebut sebagai “**Star Seller**”). Produk-produk yang dijual oleh Star Seller selanjutnya disebut sebagai “**Produk Star Seller**”. Star Seller berhak atas beberapa hak-hak istimewa dan keuntungan, sebagaimana diatur di dalam Situs. Berikut ini adalah syarat dan ketentuan yang berlaku terhadap Star Seller , yang ditentukan oleh Shopee dari waktu ke waktu berdasarkan Kebijakan Shopee, sesuai dengan Persyaratan Layanan.
- 16.2 Untuk mengetahui kriteria menjadi Star Seller, Penjual dapat membuka tautan <https://help.shopee.co.id/s/article/Siapakah-Star-Seller-Shopee>. Shopee dapat sewaktu-waktu mengubah kriteria Star Seller dengan

kebijaksanaannya sendiri, berdasarkan Kebijakan Shopee, sesuai dengan Persyaratan Layanan.

- 16.3 Shopee dapat mengundang Penjual untuk menjadi Star Seller. Apabila Penjual tidak bersedia untuk menjadi Star Seller, Penjual tersebut dapat menyampaikan pemberitahuan kepada Shopee selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kalender setelah Shopee memberitahukan Penjual bahwa Penjual tersebut terpilih menjadi Star Seller. Apabila Star Seller tidak memberikan pemberitahuan tersebut, maka Star Seller tersebut dianggap telah setuju untuk menjadi Star Seller sesuai dengan syarat dan ketentuan.
- 16.4 Star Seller dapat memilih untuk tidak lagi menjadi Star Seller setiap saat dengan memilih opsi keluar yang tersedia di Shopee Help Center <https://help.shopee.co.id/s/>.
- 16.5 Dari waktu ke waktu Shopee akan melakukan peninjauan performa Star Seller. Penjual yang telah menjadi Star Seller akan terus menjadi Star Seller kecuali Penjual tersebut tidak lagi memenuhi kriteria yang ditentukan Shopee untuk menjadi Star Seller.
- 16.6 Efektif sejak 12 April 2019, kecuali disepakati lain antara Shopee dan Star Seller, Star Seller mengakui dan setuju untuk membayar kepada Shopee suatu biaya administrasi untuk setiap Produk Star Seller yang terjual di Situs (“**Biaya Administrasi Star Seller**”).
- 16.7 Untuk setiap Produk yang berhasil terjual di Situs, Biaya Administrasi Star Seller yang dibayarkan untuk Produk Star Seller akan dihitung sebagai berikut:

Biaya Administrasi Star Seller = (Harga original Produk Star Seller – total potongan dan voucher dari Star Seller) x 1%

Dari waktu ke waktu, Shopee berhak untuk mengubah besaran Biaya Administrasi Star Seller sesuai dengan kebijaksanaan Shopee dan dengan pemberitahuan kepada Penjual.

- 16.8 Sebelum dikenakan Biaya Administrasi Star Seller, Star Seller menerima pemberitahuan melalui notifikasi di aplikasi Shopee (“Pemberitahuan Terkait Biaya”). Dalam hal Star Seller tidak menyetujui pemberlakuan Biaya Administrasi Star Seller dan tidak ingin lagi menjadi Star Seller, Penjual tersebut dapat menyampaikan pemberitahuan kepada Shopee selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender setelah menerima Pemberitahuan Terkait Biaya. Dengan menyampaikan pemberitahuan tersebut, Penjual dianggap setuju untuk tidak lagi terpilih menjadi Star Seller. Penjual hanya dapat kembali menjadi Star Seller apabila menyetujui syarat layanan Star Seller ini dan setuju untuk membayar Biaya Administrasi Star Seller.

16.9 Dalam hal Shopee tidak menerima jawaban dari Star Seller dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender setelah mengirimkan Pemberitahuan Terkait Biaya , Star Seller akan dianggap telah setuju untuk membayar Biaya Administrasi Star Seller dan Star Seller tidak lagi berhak atas pengembalian dana dalam bentuk apapun.

17. PENGIRIMAN

17.1 Shopee akan memberi tahu Penjual kapan Shopee menerima Uang Pembelian Pembeli. Kecuali disepakati lain dengan Shopee, Penjual kemudian harus melakukan pengaturan yang diperlukan untuk mengirimkan barang yang dibeli kepada Pembeli dan memberikan rincian seperti nama perusahaan pengiriman, nomor pelacakan, dsb. kepada Pembeli melalui Situs.

17.2 Untuk pengiriman barang oleh Penjual kepada Pembeli, Penjual dan Pembeli dapat memilih layanan pengiriman yang disediakan oleh perusahaan layanan logistik yang bekerja sama dengan Shopee. Shopee bertindak sebagai perantara yang mempertemukan antara Penjual dan Pembeli dengan perusahaan layanan logistik yang dipilih oleh Pembeli dan Penjual. Penjual dan Pembeli merupakan pihak yang menunjuk dan menggunakan jasa perusahaan layanan logistik dalam mengirimkan barang dari Penjual kepada Pembeli. Pembayaran biaya kirim untuk setiap jasa pengiriman barang menjadi tanggung jawab Pembeli dan Penjual.

17.3 Penjual harus melakukan upaya terbaiknya untuk memastikan Pembeli menerima barang yang dibeli dalam Masa Garansi Shopee, bilamana berlaku atau jangka waktu yang ditentukan (untuk pembayaran offline) oleh Penjual pada daftar Penjual.

17.4 Pengguna memahami bahwa Penjual menanggung seluruh resiko yang melekat pada pengiriman barang(-barang) yang dibeli dan menjamin bahwa Penjual memiliki atau akan memperoleh cakupan asuransi yang memadai untuk pengiriman barang(-barang) yang dibeli. Dalam hal dimana barang(-barang) yang dibeli rusak, hilang atau mengalami kegagalan pengiriman selama masa pengiriman, Pengguna mengakui dan setuju bahwa Shopee tidak akan bertanggung jawab atas kerusakan, pengeluaran, biaya atau ongkos yang timbul dari hal tersebut dan Penjual dan/atau Pembeli akan membicarakan hal tersebut dengan penyedia jasa logistik untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

17.5 Untuk Transaksi Lintas Batas (*Cross-Border Transaction*), Pengguna memahami dan mengakui, dimana di dalam suatu daftar produk disebutkan bahwa produk tersebut akan dikirimkan dari luar negeri, produk tersebut dijual oleh Penjual yang berdomisili di luar Republik Indonesia, dan bahwa seluruh transaksi impor dan ekspor dari produk tersebut tunduk kepada undang-undang dan peraturan setempat. Pengguna harus memahami seluruh

batasan impor atau ekspor yang berlaku untuk negara yang dituju. Pengguna mengakui bahwa Shopee tidak dapat memberikan nasihat hukum terkait hal ini dan setuju bahwa Shopee tidak akan menanggung resiko dan kewajiban apapun terkait dengan impor dan ekspor produk tersebut ke negara Republik Indonesia.

18. PEMBATALAN, PENGEMBALIAN BARANG DAN UANG

- 18.1 Pembeli hanya boleh membatalkan pesannya sebelum pembayaran Uang Pembelian Pembeli ke Rekening Garansi Shopee.
- 18.2 Pembeli dapat mengajukan permohonan pengembalian barang yang dibeli dan pengembalian dana sebelum berakhirnya Masa Garansi Shopee, bilamana berlaku, dengan tunduk dan sesuai dengan Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang Shopee. Silakan lihat [Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang](#) Shopee untuk informasi lebih lanjut.
- 18.3 Kecuali untuk transaksi yang dibayar menggunakan kartu kredit atau metode pembayaran kredit lainnya, semua pengembalian dana yang timbul dari transaksi di Situs akan dibayarkan ke akun ShopeePay Pembeli.
- 18.4 Shopee berhak untuk membatalkan transaksi apapun di Situs dan Pembeli setuju bahwa satu-satunya upaya perbaikan yang dimiliki oleh Pembeli adalah menerima pengembalian dana dari Uang Pembelian Pembeli yang dibayarkan ke akun ShopeePay Pembeli.
- 18.5 Apabila Anda telah menukarkan Shopee Coin untuk transaksi Anda dan Anda berhasil mendapatkan pengembalian dana sesuai dengan Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang Shopee, Shopee akan mengembalikan uang yang telah benar-benar Anda bayarkan untuk barang dan mengkreditkan kembali setiap Shopee Coin yang telah ditukarkan ke Akun Anda secara terpisah.
- 18.6 Shopee tidak memantau proses pembatalan, pengembalian barang dan uang untuk pembayaran offline.

19. TANGGUNG JAWAB PENJUAL

- 19.1 Penjual harus mengelola dengan baik dan memastikan bahwa informasi relevan seperti harga dan rincian barang, jumlah persediaan serta syarat dan ketentuan penjualannya diperbarui pada daftar Penjual dan tidak boleh memposting informasi yang tidak akurat atau menyesatkan.
- 19.2 Harga barang yang dijual akan ditentukan oleh Penjual atas kebijakannya sendiri. Harga barang dan biaya kirim harus termasuk seluruh jumlah yang akan dikenakan kepada Pembeli seperti pajak penjualan, pajak pertambahan nilai, ongkos, dsb. dan Penjual tidak boleh mengenakan jumlah semacam itu sebagai tambahan dan secara terpisah kepada Pembeli.

- 19.3 Tanpa mengenyampingkan ketentuan di dalam Bagian 19.2, sesuai dengan ketentuan impor barang kiriman yang berlaku di Republik Indonesia, Penjual memahami, menyetujui, dan mengizinkan Shopee untuk menampilkan harga barang yang telah termasuk jumlah pajak yang dibebankan untuk barang tersebut sesuai dengan ketentuan hukum perpajakan yang berlaku di Republik Indonesia. Untuk menghindari keraguan, ketentuan di dalam Bagian 19.3 ini hanya berlaku khusus untuk Penjual yang melakukan transaksi di (i) kawasan perdagangan bebas (*Free Trade Zone*) yang ditentukan oleh pemerintah Republik Indonesia atau (ii) Transaksi Lintas Batas (*Cross-Border Transaction*).
- 19.4 Penjual setuju bahwa atas kebijakannya Shopee dapat terlibat dalam kegiatan promosi untuk mendorong transaksi antara Pembeli dan Penjual dengan mengurangi, memotong atau mengembalikan biaya, atau dengan cara lain. Penyesuaian tersebut akan berlaku atas harga akhir yang akan dibayar oleh Pembeli.
- 19.5 Untuk tujuan mempromosikan penjualan dan item yang dicantumkan oleh Penjual, Shopee dapat memposting barang tersebut (dengan harga yang disesuaikan) pada situs web pihak ketiga (seperti situs portal dan situs perbandingan harga) dan situs web lainnya (dalam atau luar negeri) yang dioperasikan oleh Shopee.
- 19.6 Penjual harus mengeluarkan tanda terima, slip kartu kredit atau faktur pajak kepada Pembeli atas permintaan.
- 19.7 Penjual mengakui dan setuju bahwa Penjual akan bertanggung jawab untuk membayar seluruh pajak, bea dan cukai untuk barang yang dijual dan Shopee tidak dapat memberikan nasihat hukum atau pajak terkait hal ini. Karena undang-undang dan peraturan pajak yang dapat berubah dari waktu ke waktu, Penjual disarankan untuk mencari nasihat profesional jika mengalami keraguan.
- 19.8 Penjual mengakui dan setuju bahwa pelanggaran Penjual terhadap salah satu kebijakan Shopee akan mengakibatkan berbagai tindakan seperti yang tercantum dalam Bagian 7.1.

20. IKLANKU

- 20.1 Shopee akan meluncurkan fitur iklan berbasis kata pencarian dan/atau layanan periklanan lainnya (selanjutnya akan disebut sebagai “Iklanku”) dalam Situs dengan basis berkelanjutan. Penjual dapat membeli Iklanku. Shopee menyediakan fitur Iklanku sesuai dengan Syarat Layanan dan setiap materi penjelasan yang dipublikasikan di Situs, Situs Iklanku atau sebaliknya dikomunikasikan kepada Penjual (selanjutnya disebut sebagai “Peraturan Iklanku”). Penjual yang membeli dan menggunakan fitur Iklanku setuju untuk terikat dengan Peraturan Iklanku. Apabila Anda tidak setuju

untuk terikat dengan Peraturan Iklanku, jangan membeli dan menggunakan fitur Iklanku apapun.

- 20.2 Untuk dapat membeli dan menggunakan fitur Iklanku, Anda harus menjadi Penjual yang memenuhi syarat berdasarkan Peraturan Iklanku. Pada waktu Anda membeli dan membayar untuk penggunaan fitur Iklanku, Akun Anda tidak boleh ditangguhkan.
- 20.3 Apabila Anda membeli dan menggunakan fitur Iklanku, Anda dapat membeli kredit iklan (“Kredit Iklan”) dan anda setuju untuk membayar setiap biaya-biaya Iklanku yang ditetapkan oleh Shopee. Kecuali ditentukan lain dalam Peraturan Iklanku, Anda tidak dapat membatalkan pesanan dan/atau permintaan untuk pengembalian setelah Anda menggunakan pembelian untuk fitur Iklanku dan menyelesaikan proses pembayaran.
- 20.4 Anda memiliki pilihan untuk membeli dan menggunakan fitur Iklanku pada waktu Anda mendaftarkan barang untuk dijual atau selanjutnya. Ketika Anda membeli Iklanku, Anda dapat menentukan anggaran, kata pencarian, jangka waktu pemasaran, dll yang berbeda untuk setiap barang sesuai dengan Peraturan Iklanku. Anda juga dapat memilih untuk mengisi Kredit Iklan secara otomatis lewat Dompot Penjual (“Fitur Top Up Kredit Iklanku”) apabila Kredit Iklan anda berada di bawah minimum jumlah saldo yang anda tentukan (“Jumlah Minimum Kredit Iklan”). Ketika mengaktifkan Fitur Top Up Kredit Iklanku, anda dapat memilih Jumlah Minimum Kredit Iklan dan jumlah isi ulang, dan anda setuju untuk melakukan debit Dompot Penjual anda sesuai dengan ketentuan di Bagian 12 dari Syarat Layanan. Fitur Iklanku akan diaktivasi dan akan berakhir pada masing-masing tanggal yang ditentukan oleh Anda (“Jangka Waktu Iklanku”). Anda tidak berhak untuk memindahkan sisa dari Jangka Waktu Iklanku atau Kredit Iklan untuk barang lainnya apabila suatu barang telah terjual atau tidak tercatat pada saat Jangka Waktu Iklanku ditentukan untuk barang tersebut. Kredit Iklan yang telah dibayarkan juga tidak dapat dikembalikan.
- 20.5 Barang-barang yang Anda daftarkan dalam Situs harus tunduk kepada hukum dan peraturan yang berlaku, Peraturan Iklanku, Syarat Layanan dan Kebijakan Barang yang Dilarang dan Dibatasi. Anda memahami dan menyetujui bahwa Shopee memiliki hak untuk segera menghapus setiap daftar yang melanggar salah satu dari yang ketentuan telah disebutkan sebelumnya dan Kredit Iklanku yang telah Anda bayarkan sehubungan dengan setiap daftar yang dihapus sesuai dengan Bagian 19.5 tidak akan dikembalikan. Shopee juga tidak akan bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi untuk setiap kerugian apapun terkait daftar-daftar yang dihapus sesuai dengan Bagian 19.5 ini.

- 20.6 Anda memahami dan menyetujui bahwa Shopee tidak menjamin atau menggaransi setiap peningkatan dalam penglihat atau penjualan dari barang-barang Anda sebagai akibat dari penggunaan fitur Iklanku.
- 20.7 Anda disarankan untuk hanya membeli dan menggunakan fitur Iklanku setelah sepenuhnya mempertimbangkan anggaran Anda dan maksud tujuan iklan tersebut. Kecuali diatur di dalam Syarat Layanan atau Peraturan Iklanku, Shopee tidak akan bertanggung jawab untuk setiap kompensasi atau tunduk kepada setiap kewajiban (termasuk namun tidak terbatas kepada beban-beban nyata dan kehilangan keuntungan) untuk hasil atau tujuan yang ingin dicapai dari setiap penggunaan fitur Iklanku.
- 20.8 APABILA, DENGAN TIDAK MENGESAMPINGKAN HAL-HAL DALAM SYARAT LAYANAN INI, SHOPEE DINYATAKAN OLEH PENGADILAN DARI YURISIKSI YANG BERKOMPETENSI UNTUK BERTANGGUNG JAWAB (TERMASUK UNTUK KELALAIAN YANG DISENGAJA) SEHUBUNGAN DENGAN SETIAP PENGGUNAAN FITUR IKLANKU, MAKA, SEPANJANG DIPERBOLEHKAN OLEH HUKUM YANG BERLAKU, KEWAJIBAN SHOPEE KEPADA ANDA ATAU KEPADA SETIAP PIHAK KETIGA TERBATAS HANYA YANG TERKAIT PADA JUMLAH YANG DIBAYARKAN KEPADA ANDA.

21. BIAYA

- 21.1 Untuk tujuan pemeliharaan sistem dan peningkatan layanan, Shopee mengenakan biaya penanganan untuk seluruh transaksi berhasil yang diselesaikan melalui kartu debit atau kartu kredit melalui Situs atau melalui Alfamart atau Indomaret (“Biaya Penanganan”). Biaya Penanganan ditanggung semata-mata oleh Pembeli, dan dihitung sebagai berikut dengan pembulatan kepada Rupiah terdekat:

Metode pembayaran	Biaya Penanganan (termasuk PPN)
Kartu debit atau kartu kredit	1,5% dari nilai transaksi
Cicilan kartu kredit dengan tenor 3, 6, dan 12 bulan	<input type="checkbox"/> 2,5% dari nilai transaksi untuk cicilan kartu kredit selama 3 bulan <input type="checkbox"/> 3,5% dari nilai transaksi untuk cicilan kartu kredit selama 6 bulan; dan <input type="checkbox"/> 5% dari nilai transaksi untuk cicilan kartu kredit selama 12 bulan.
Cicilan kartu kredit dengan	<input type="checkbox"/> 4% dari nilai transaksi untuk cicilan kartu kredit

tenor 18 bulan	<p>dari BRI;</p> <p>□□□□□□□□□□□□□□□□5% dari nilai transaksi untuk cicilan kartu kredit dari Bank Mandiri dan BTN;</p> <p>□□□□□□□□□□□□□□□□8% dari nilai transaksi untuk cicilan kartu kredit dari Bank Permata, Bank MNC, Citibank, Standard Chartered Bank, PT Bank DBS (ANZ), Bank HSBC, OCBC, UOB;</p>
Cicilan kartu kredit dengan tenor 24 bulan	<p>□□□□□□□□□□□□□□□□4% dari nilai transaksi untuk cicilan kartu kredit dari BRI;</p> <p>□□□□□□□□□□□□□□□□5% dari nilai transaksi untuk cicilan kartu kredit dari Bank Mandiri dan BTN;</p> <p>□□□□□□□□□□□□□□□□10% dari nilai transaksi untuk cicilan kartu kredit dari Bank Permata, Bank MNC, Citibank, CIMB, Maybank, Bank HSBC, OCBC.</p>
Pembayaran via Akulaku	1,5% dari nilai transaksi
Pembayaran via Alfamart	IDR 2.500 per transaksi
Pembayaran via Indomaret	IDR 2.500 per transaksi
Metode pembayaran	Biaya Penanganan (termasuk PPN)
Kartu debit atau kartu kredit	1% dari nilai transaksi
Cicilan kartu kredit	<p>□□□□□□□□□□□□□□□□1,6% dari nilai transaksi untuk cicilan kartu kredit selama 3 bulan</p> <p>□□□□□□□□□□□□□□□□1,7% dari nilai transaksi untuk cicilan kartu kredit selama 6 bulan; dan</p> <p>□□□□□□□□□□□□□□□□2% dari nilai transaksi untuk cicilan kartu kredit selama 12 bulan.</p>
Pembayaran via Alfamart	IDR 2.500 per transaksi
Pembayaran via Indomaret	IDR 2.500 per transaksi

dengan setiap transaksi yang dibuat di Situs atau permasalahan yang terkait dengan transaksi tersebut.

- 22.3 Pengguna yang dilindungi oleh Garansi Shopee dapat mengirimkan permintaan tertulis kepada Shopee untuk membantu mereka menyelesaikan masalah yang mungkin timbul dari suatu transaksi atas permintaan. Atas kebijakannya sendiri dan tanpa kewajiban apapun kepada Penjual dan Pembeli, Shopee dapat mengambil semua langkah yang diperlukan untuk membantu Pengguna menyelesaikan permasalahannya. Untuk informasi lebih lanjut, silakan lihat [Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang](#) Shopee.
- 22.4 Agar menjadi jelas, layanan yang disediakan berdasarkan Bagian 21 ini hanya tersedia untuk Pembeli yang dilindungi oleh Garansi Shopee. Pembeli yang menggunakan cara pembayaran lainnya untuk pembeliannya harus menghubungi Penjual secara langsung.

23. KRITIK DAN SARAN

- 23.1 Shopee menyambut informasi, kritik dan saran dari Pengguna kami yang akan memungkinkan Shopee meningkatkan kualitas layanan yang disediakan. Silakan lihat prosedur kritik dan saran kami di bawah ini untuk informasi lebih lanjut:
- (i) Kritik dan saran dapat dibuat secara tertulis melalui email atau dengan menggunakan formulir umpan balik yang dapat ditemukan pada Aplikasi.
 - (ii) Kritik dan saran anonim tidak akan diterima.
 - (iii) Pengguna yang terkena dampak kritik dan saran harus sepenuhnya diberi tahu tentang semua fakta dan diberi kesempatan untuk menjelaskan masalah dari sudut pandang mereka.
 - (iv) Kritik dan saran yang tidak jelas dan memfitnah tidak akan dilayani.

24. PENAFIAN

- 24.1 LAYANAN DISEDIAKAN "APA ADANYA" DAN TANPA GARANSI, KLAIM ATAU PERNYATAAN APAPUN YANG DIBUAT OLEH SHOPEE DALAM BENTUK APAPUN BAIK TERSURAT, TERSIRAT ATAU MENURUT UNDANG-UNDANG SEHUBUNGAN DENGAN LAYANAN, TERMASUK, DENGAN TIDAK TERBATAS PADA, GARANSI KUALITAS, KINERJA, TIDAK ADANYA PELANGGARAN, KELAYAKAN UNTUK DIPERDAGANGKAN, ATAU KESESUAIAN UNTUK TUJUAN TERTENTU, DAN JUGA TIDAK ADA JAMINAN YANG DIBUAT SELAMA HUBUNGAN, SELAMA PELAKSANAAN ATAU PENGGUNAAN PERDAGANGAN. DENGAN TIDAK

MEMBATASI KETENTUAN DI ATAS DAN SEJAUH YANG DIIZINKAN OLEH HUKUM YANG BERLAKU, SHOPEE TIDAK MENJAMIN BAHWA LAYANAN, SITUS INI ATAU FUNGSI YANG TERDAPAT DI DALAMNYA AKAN TERSEDIA, DAPAT DIAKSES, TANPA GANGGUAN, TEPAT WAKTU, AMAN, AKURAT, LENGKAP ATAU BEBAS DARI KESALAHAN, BAHWA KECACATAN, BILA ADA, AKAN DIPERBAIKI, ATAU BAHWA SITUS INI DAN/ATAU SERVER YANG MEMUNGKINKAN SITUS INI MENJADI TERSEDIA BEBAS DARI VIRUS, JAM, TIMER, PENGHITUNG, WORM, PENGUNCIAN PERANGKAT LUNAK, DROP DEAD DEVICE, TROJAN HORSE, PERUTEAN, PINTU JEBAKAN, BOM WAKTU ATAU SETIAP KODE, INSTRUKSI, PROGRAM ATAU KOMPONEN BERBAHAYA LAINNYA.

24.2 ANDA MENGAKUI BAHWA SELURUH RISIKO YANG TIMBUL DARI PENGGUNAAN ATAU KINERJA SITUS DAN/ATAU LAYANAN TETAP DITANGGUNG OLEH ANDA SEJAUH YANG DIIZINKAN OLEH HUKUM YANG BERLAKU.

24.3 SHOPEE TIDAK MEMILIKI KENDALI ATAS DAN, SEJAUH YANG DIIZINKAN OLEH HUKUM YANG BERLAKU, TIDAK MENJAMIN ATAU BERTANGGUNG JAWAB UNTUK: (A) KESESUAIAN TUJUAN, KEBERADAAN, KUALITAS, KEAMANAN ATAU LEGALITAS BARANG YANG TERSEDIA MELALUI LAYANAN; ATAU (B) KEMAMPUAN PENJUAL UNTUK MENJUAL BARANG ATAU PEMBELI UNTUK MEMBAYAR BARANG. APABILA ADA PERMASALAHAN YANG MELIBATKAN SATU PENGGUNA ATAU LEBIH, PENGGUNA TERSEBUT SETUJU UNTUK MENYELESAIKAN PERMASALAHAN TERSEBUT ANTARA MEREKA SENDIRI SECARA LANGSUNG DAN, SEJAUH YANG DIIZINKAN OLEH HUKUM YANG BERLAKU, MEMBEBAHKAN SHOPEE DAN AFILIASINYA DARI SETIAP DAN SEMUA KLAIM, TUNTUTAN DAN GANTI RUGI YANG TIMBUL DARI ATAU SEHUBUNGAN DENGAN PERMASALAHAN TERSEBUT.

25. PENGECEUALIAN DAN BATASAN TANGGUNG JAWAB

25.1 SEJAUH YANG DIIZINKAN OLEH HUKUM YANG BERLAKU, DALAM KEADAAN APAPUN SHOPEE TIDAK AKAN BERTANGGUNG JAWAB BAIK DALAM HAL KONTRAK, GARANSI, PERBUATAN MELAWAN HUKUM (TERMASUK, DENGAN TIDAK TERBATAS PADA, PENGABAIAN (BAIK APAKAH AKTIF, PASIF ATAU DIPERHITUNGGAN), KEWAJIBAN PRODUK, KEWAJIBAN KETAT ATAU TEORI LAINNYA), ATAU PENYEBAB LAINNYA DARI TINDAKAN HUKUM, DALAM KEADILAN, OLEH UNDANG-UNDANG ATAU HAL LAINNYA, UNTUK:

25.1.1 (A) HILANGNYA PENGGUNAAN; (B) HILANGNYA KEUNTUNGAN; (C) HILANGNYA PENDAPATAN; (D) HILANGNYA DATA; (E) HILANGNYA GOOD WILL; ATAU (F) KEGAGALAN MEREALISASIKAN SIMPANAN YANG DIPERKIRAKAN, UNTUK SETIAP KASUS BAIK SECARA LANGSUNG MAUPUN TIDAK LANGSUNG; ATAU

25.1.2 SETIAP KERUGIAN TIDAK LANGSUNG, INSIDENTIL, KHUSUS ATAU KONSEKUENSIAL, YANG TIMBUL DARI ATAU SEHUBUNGAN DENGAN PENGGUNAAN ATAU KETIDAKMAMPUAN UNTUK MENGGUNAKAN SITUS INI ATAU LAYANAN, TERMASUK, DENGAN TIDAK TERBATAS PADA, SETIAP KERUGIAN YANG DIAKIBATKAN OLEHNYA, BAHKAN JIKA SHOPEE TELAH DIBERI TAHU TENTANG KEMUNGKINAN KERUGIAN TERSEBUT.

25.2 ANDA MENGAKUI DAN SETUJU BAHWA SATU-SATUNYA HAK ANDA SEHUBUNGAN DENGAN SETIAP MASALAH ATAU KETIDAKPUASAN DENGAN LAYANAN ADALAH UNTUK MEMINTA PENGAKHIRAN AKUN ANDA DAN/ATAU BERHENTI MENGGUNAKAN LAYANAN.

25.3 JIKA, MENYIMPANG DARI BAGIAN SEBELUMNYA, OLEH PENGADILAN DI YURISDIKSI YANG KOMPETEN SHOPEE DITEMUKAN BERTANGGUNG JAWAB (TERMASUK UNTUK KELALAIAN BERAT), MAKA, SEJAUH YANG DIIZINKAN OLEH HUKUM, TANGGUNG JAWABNYA KEPADA ANDA ATAU KEPADA PIHAK KETIGA TERBATAS PADA YANG LEBIH KECIL ANTARA: (A) SETIAP JUMLAH YANG JATUH TEMPO DAN HARUS DIBAYAR KEPADA ANDA BERDASARKAN GARANSI SHOPEE; DAN (B) RP 1.000.000 (SATU JUTA RUPIAH).

25.4 TIDAK ADA HAL APAPUN DALAM SYARAT LAYANAN INI YANG AKAN MEMBATASI ATAU MENGEQUALIKAN TANGGUNG JAWAB UNTUK KEMATIAN ATAU CEDERA PRIBADI YANG DISEBABKAN OLEH KELALAIAN SHOPEE, UNTUK PENIPUAN ATAU UNTUK TANGGUNG JAWAB LAIN PADA PIHAK SHOPEE YANG TIDAK DAPAT DIBATASI DAN/ATAU DIKEQUALIKAN SECARA HUKUM.

26. TAUTAN KE SITUS PIHAK KETIGA

Situs pihak ketiga yang tersedia di seluruh Situs akan memungkinkan Anda meninggalkan Situs ini. Tautan ini disediakan demi kebaikan saja, dan situs-situs yang tertaut tidak berada di bawah kendali Shopee dengan cara apapun

dan karenanya Anda mengaksesnya dengan risiko Anda sendiri. Dengan cara apapun Shopee tidak bertanggung jawab atas konten dari situs tertaut tersebut atau setiap tautan yang terdapat dalam situs tertaut, termasuk setiap perubahan atau pembaruan atas situs tersebut. Shopee menyediakan tautan ini semata-mata untuk kenyamanan, dan disertakannya tautan ini dengan cara apapun tidak menyiratkan atau jelas menyatakan afiliasi, dukungan atau sponsor oleh Shopee untuk situs tertaut dan/atau setiap konten di dalamnya.

27. KONTRIBUSI ANDA UNTUK LAYANAN

- 27.1 Dengan mengirimkan Konten untuk disertakan pada Layanan, Anda menyatakan dan menjamin bahwa Anda mempunyai semua hak dan/atau izin yang diperlukan untuk memberikan izin di bawah ini kepada Shopee. Anda juga mengakui dan setuju bahwa Anda bertanggung jawab penuh untuk apapun yang Anda posting atau sediakan pada atau melalui Layanan, termasuk, dengan tidak terbatas pada, keakuratan, keandalan, sifat, izin untuk hak, kepatuhan terhadap hukum dan batasan hukum yang berkaitan dengan kontribusi Konten. Dengan ini Anda memberikan kepada Shopee dan penerusnya izin yang berlaku di seluruh dunia, bersifat non eksklusif, bebas royalti, dapat disublisensikan dan dipindahkan yang tidak dapat dicabut kembali untuk menggunakan, menyalin, mendistribusikan, mempublikasikan ulang, mengirim, mengubah, menyesuaikan, membuat karya turunan, menampilkan secara terbuka, dan melakukan secara terbuka kontribusi Konten tersebut pada, melalui atau sehubungan dengan Layanan dalam format media apapun dan melalui saluran media apapun, termasuk, dengan tidak terbatas pada, untuk mempromosikan dan mendistribusikan ulang bagian dari Layanan (dan karya turunannya) tanpa perlunya atribusi dan Anda setuju untuk melepaskan hak moral (dan setiap hak serupa di bagian dunia mana pun) sehubungan dengan hal itu. Anda memahami bahwa kontribusi Anda dapat dikirim melalui berbagai jaringan dan diubah untuk menyesuaikan dan beradaptasi dengan persyaratan teknis.
- 27.2 Setiap Konten, bahan, informasi atau ide yang Anda posting pada atau melalui Layanan, atau kirimkan kepada Shopee dengan cara apapun (masing-masing disebut "Pengiriman"), tidak dianggap rahasia oleh Shopee dan dapat disebar atau digunakan oleh Shopee tanpa kompensasi atau kewajiban kepada Anda untuk tujuan apapun, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, mengembangkan, memproduksi dan memasarkan produk. Dengan melakukan Pengiriman kepada Shopee, Anda mengakui dan setuju bahwa Shopee dan/atau pihak ketiga lainnya secara independen dapat mengembangkan perangkat lunak, aplikasi, antarmuka, produk dan modifikasi serta perubahan yang serupa atau mirip dalam hal fungsi, kode atau karakteristik lainnya dengan ide yang terdapat dalam Pengiriman Anda. Karena itu, dengan ini Anda memberikan kepada Shopee dan penerusnya izin yang bersifat kekal, berlaku di seluruh dunia, tidak eksklusif, bebas royalti, dapat disublisensikan dan dipindahkan yang tidak dapat dicabut

kembali untuk mengembangkan barang yang disebutkan di atas, dan untuk menggunakan, menyalin, mendistribusikan, mempublikasikan ulang, mengirim, mengubah, menyesuaikan, membuat karya turunan, menampilkan secara terbuka, dan melakukan secara terbuka setiap Pengiriman pada, melalui atau sehubungan dengan Layanan dalam format media apapun dan melalui saluran media apapun, termasuk, dengan tidak terbatas pada, untuk mempromosikan dan mendistribusikan ulang bagian dari Layanan (dan karya turunannya). Ketentuan ini tidak berlaku untuk informasi pribadi yang tunduk pada kebijakan privasi kami kecuali apabila Anda membuat informasi pribadi tersebut tersedia untuk umum pada atau melalui Layanan.

28. KONTRIBUSI PIHAK KETIGA UNTUK LAYANAN DAN TAUTAN LUAR

- 28.1 Setiap kontributor untuk Layanan data, teks, gambar, suara, video, perangkat lunak dan Konten lainnya sepenuhnya bertanggung jawab untuk keakuratan, keandalan, sifat, izin untuk hak, kepatuhan terhadap hukum dan batasan hukum yang berkaitan dengan kontribusi Konten. Karenanya, Shopee tidak bertanggung jawab dan tidak akan memantau secara rutin atau memeriksa keakuratan, keandalan, sifat, izin untuk hak, kepatuhan terhadap hukum dan batasan hukum yang berkaitan dengan kontribusi Konten. Anda tidak akan menganggap Shopee bertanggung jawab untuk setiap tindakan atau tidak adanya tindakan oleh Pengguna, termasuk, dengan tidak terbatas pada, hal-hal yang diposting atau disediakan oleh mereka melalui Layanan.
- 28.2 Selain itu, Layanan dapat mengandung tautan ke produk, situs web, layanan dan penawaran pihak ketiga. Tautan, produk, situs web dan layanan pihak ketiga ini tidak dimiliki atau dikendalikan oleh Shopee. Sebaliknya, semuanya dioperasikan dan dimiliki oleh pihak ketiga yang bersangkutan, serta mungkin dilindungi oleh hak cipta atau undang-undang dan perjanjian hak kekayaan intelektual lainnya yang berlaku. Shopee belum meninjau dan tidak bertanggung jawab atas konten, fungsionalitas, keamanan, layanan, kebijakan privasi, atau praktik lainnya oleh para pihak ketiga ini. Anda disarankan untuk membaca syarat dan ketentuan yang diterbitkan oleh pihak ketiga tersebut di situs web mereka atau di tempat lainnya. Dengan menggunakan Layanan, Anda setuju bahwa Shopee tidak akan bertanggung jawab dengan cara apapun bila Anda menggunakan atau tidak dapat menggunakan situs web atau widget. Anda juga mengakui dan menyetujui bahwa Shopee dapat menonaktifkan penggunaan Anda atau menghapus setiap tautan pihak ketiga, atau aplikasi pada Layanan apabila semuanya itu melanggar Syarat Layanan ini.

29. PERNYATAAN DAN JAMINAN ANDA

Anda menyatakan dan menjamin bahwa:

- (a) Anda memiliki kapasitas hukum (dan dalam hal anak di bawah umur, persetujuan yang sah dari orang tua atau wali), hak dan kemampuan untuk mengikatkan diri pada Syarat Layanan ini dan mematuhi ketentuan-ketentuannya; dan
- (b) Anda akan menggunakan Layanan untuk tujuan yang sah saja dan sesuai dengan Syarat Layanan ini serta semua undang-undang, aturan, kode, arahan, pedoman, kebijakan dan peraturan yang berlaku.

30. PENIPUAN ATAU AKTIVITAS YANG MENCURIGAKAN

Jika Shopee, atas kebijakannya sendiri, meyakini bahwa Anda mungkin telah terlibat dalam aktivitas dan/atau transaksi yang berpotensi sebagai penipuan atau mencurigakan, kami dapat melakukan berbagai tindakan untuk melindungi Shopee, Pembeli atau Penjual lainnya, pihak ketiga lainnya atau Anda dari Pembalikan (*Reversals*), Penagihan Balik (*Chargebacks*), Klaim, biaya, denda, penalti dan kewajiban lainnya. Tindakan yang mungkin dapat kami ambil termasuk namun tidak terbatas pada:

- (a) Kami dapat menutup, menanggihkan, atau membatasi akses Anda ke Akun atau Layanan, dan/atau menanggihkan pemrosesan transaksi;
- (b) Kami dapat menanggihkan kelayakan Anda untuk Garansi Shopee;
- (c) Kami dapat menyimpan, menerapkan atau mentransfer dana di Akun Anda sebagaimana disyaratkan oleh putusan dan perintah yang mempengaruhi anda atau Akun Anda, termasuk putusan dan perintah yang dikeluarkan oleh pengadilan di Indonesia atau tempat lain dan ditujukan oleh Shopee;
- (d) Kami mungkin menolak memberikan Layanan kepada Anda untuk sekarang dan di masa depan;
- (e) Kami dapat menahan dana Anda untuk jangka waktu yang wajar yang diperlukan untuk melindungi Shopee atau pihak ketiga dari risiko pertanggungjawaban, atau jika kami meyakini bahwa Anda mungkin terlibat dalam aktivitas dan/atau transaksi yang berpotensi sebagai penipuan atau mencurigakan.

Untuk keperluan Bagian ini:

“Penagihan Balik” berarti permintaan yang diajukan secara langsung oleh Pembeli kepada perusahaan kartu debit atau kartu kreditnya atau bank penerbit kartu debit atau kartu kreditnya untuk membatalkan suatu pembayaran.

“Klaim” berarti keberatan terhadap suatu pembayaran yang diajukan oleh Pembeli atau Penjual secara langsung kepada Shopee.

“Pembalikan” berarti pembalikan suatu pembayaran oleh Shopee karena (a) dibatalkan oleh bank pihak pengirim, (b) dikirimkan kepada Anda karena kesalahan Shopee, (c) pengirim pembayaran tidak memiliki otorisasi untuk melakukan pembayaran (misalnya: pengirim menggunakan kartu kredit curian), (d) Anda menerima pembayaran atas aktivitas yang melanggar Syarat Layanan ini atau setiap kebijakan Shopee, atau (e) Shopee memutuskan sebuah Klaim terhadap Anda.

31. GANTI RUGI

Anda setuju untuk mengganti rugi, membela dan membebaskan Shopee, dan para pemegang saham, anak perusahaan, afiliasi, direktur, petugas, agen, pemilik merek bersama dan mitra lainnya, serta karyawannya (secara bersama-sama disebut "Pihak yang Diberi Ganti Rugi") dari dan terhadap setiap dan semua klaim, tindakan hukum (termasuk namun tidak terbatas pada tindakan hukum perdata dan pidana), proses hukum, dan gugatan dan semua hal yang berkaitan dengan kewajiban, kerugian, penyelesaian, penalti, denda, biaya dan pengeluaran (termasuk, dengan tidak terbatas pada, setiap biaya penyelesaian permasalahan lainnya) yang dikeluarkan oleh Pihak yang Diberi Ganti Rugi yang timbul dari atau berkaitan dengan: (a) setiap transaksi yang dibuat di Situs, atau setiap permasalahan terkait dengan transaksi tersebut (kecuali dimana Shopee adalah Penjual di dalam transaksi yang terkait dengan permasalahan tersebut), (b) Garansi Shopee, (c) hosting, pengoperasian, pengelolaan dan/atau administrasi Layanan oleh atau atas nama Shopee, (d) pelanggaran atas ketentuan apapun dari Syarat Layanan ini atau setiap kebijakan atau pedoman yang dirujuk di sini oleh Anda, (e) penggunaan atau penyalahgunaan Layanan oleh Anda, (f) pelanggaran terhadap hukum atau hak pihak ketiga oleh Anda atau (g) setiap Konten yang diunggah oleh Anda.

32. KETERPISAHAN

Apabila ada ketentuan dari Syarat Layanan ini yang dianggap melanggar hukum, batal, atau karena alasan apapun tidak dapat diberlakukan berdasarkan hukum di yurisdiksi tersebut, maka ketentuan tersebut harus dianggap dapat dipisahkan dari syarat dan ketentuan ini dan tidak akan memengaruhi keabsahan dan keberlakuan setiap ketentuan yang tersisa di yurisdiksi tersebut maupun keabsahan dan keberlakuan ketentuan tersebut berdasarkan hukum di yurisdiksi lainnya.

33. HUKUM YANG MENGATUR

Syarat Layanan ini diatur dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Republik Singapura, tanpa memperhatikan pertentangan prinsip-prinsip hukumnya. Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Kontrak untuk Penjualan Barang Internasional dan Undang-Undang Keseragaman Transaksi Informasi Komputer, sejauh yang berlaku, secara tegas dinafikan. Kecuali diwajibkan lain oleh hukum yang berlaku, setiap permasalahan, kontroversi, klaim atau perbedaan dalam bentuk apapun yang timbul dari atau sehubungan dengan Syarat Layanan ini terhadap atau yang berkaitan dengan Shopee atau salah satu Pihak yang Diberi Ganti Rugi berdasarkan Syarat Layanan ini akan dirujuk dan pada akhirnya diselesaikan di arbitrase di Singapura sesuai dengan Aturan Arbitrase Singapore International Arbitration Centre ("Aturan SIAC") yang berlaku saat itu, di mana aturan tersebut dianggap dimasukkan sebagai referensi dalam Bagian ini. Akan ada satu (1) arbitrator dan bahasa arbitrase menggunakan Bahasa Inggris.

34. KETENTUAN UMUM

- 34.1 Shopee mencadangkan semua hak yang tidak secara tegas diberikan di sini.
- 34.2 Shopee dapat mengubah Syarat Layanan ini setiap saat dengan memposting Syarat Layanan yang direvisi di Situs ini. Penggunaan Situs oleh Anda setelah perubahan tersebut diposting dianggap sebagai penerimaan Anda terhadap Syarat Layanan yang direvisi tersebut.
- 34.3 Anda tidak boleh memberikan, mensublisensikan atau memindahkan hak apapun yang diberikan kepada Anda di sini atau mensubkontrakkan salah satu kewajiban Anda.
- 34.4 Tidak ada hal dalam Syarat Layanan ini yang dapat diartikan sebagai hubungan kemitraan, usaha patungan atau pemberi kuasa-penerima kuasa antara Anda dan Shopee, dan juga tidak memberikan wewenang kepada Anda untuk mengeluarkan biaya atau kewajiban apapun atas nama Shopee.
- 34.5 Kegagalan Shopee setiap saat atau pada waktu-waktu tertentu untuk mewajibkan pelaksanaan ketentuan apapun dalam Syarat Layanan ini tidak akan memengaruhi haknya dengan cara apapun di waktu kemudian untuk memberlakukan ketentuan tersebut kecuali ketentuan tersebut dikesampingkan secara tertulis.
- 34.6 Syarat Layanan ini semata-mata untuk manfaat Anda dan kami saja dan bukan untuk manfaat orang atau entitas lain, kecuali untuk afiliasi dan anak perusahaan Shopee (dan masing-masing penerus dan wakil dari Shopee dan afiliasi dan anak perusahaannya).

- 34.7 Ketentuan yang tercantum dalam Syarat Layanan ini dan setiap perjanjian dan kebijakan yang disertakan atau dirujuk dalam Syarat Layanan ini membentuk seluruh perjanjian dan pemahaman antara para pihak sehubungan dengan Layanan dan Situs dan menggantikan setiap perjanjian atau pemahaman sebelumnya antara para pihak sehubungan dengan hal tersebut. Dengan ini para pihak juga mengecualikan semua ketentuan yang tersirat. Dalam memasuki perjanjian yang dibentuk oleh Syarat Layanan ini, para pihak tidak bersandar pada informasi, pernyataan, garansi, pemahaman, kesanggupan, janji atau jaminan siapa pun selain yang secara tegas diatur dalam Syarat Layanan ini. Setiap pihak dengan tidak dapat dicabut kembali dan tanpa syarat melepaskan semua klaim, hak dan upaya hukum yang seharusnya dimiliki Bagian ini sehubungan dengan hal apapun dalam ketentuan sebelumnya. Syarat Layanan ini tidak dapat dibantah, dijelaskan atau dilengkapi dengan bukti perjanjian sebelumnya, perjanjian lisan pada saat yang bersamaan atau setiap ketentuan tambahan yang konsisten.
- 34.8 Anda setuju untuk mematuhi semua hukum, undang-undang, peraturan dan kode yang berlaku yang berkaitan dengan anti penyuapan dan korupsi termasuk dengan tidak terbatas pada Undang-Undang Penyuapan Inggris, Undang-Undang Praktik Korupsi Luar Negeri As dan Undang-Undang Pencegahan Korupsi Singapura serta menegaskan bahwa Anda memiliki dan akan memiliki semua kebijakan dan prosedur yang diperlukan untuk memastikan kepatuhan terhadap persyaratan tersebut.
- 34.9 Apabila Anda memiliki pertanyaan atau masalah tentang Syarat Layanan ini atau persoalan yang muncul dalam Syarat Layanan ini atau di Situs, silakan hubungi kami di: help@support.shopee.co.id

Pemberitahuan Terkait Dengan Hukum: Silakan kirimkan semua pemberitahuan hukum ke legal@shopee.com dan tuliskan Untuk Perhatian “Penasihat Umum”.

SAYA TELAH MEMBACA PERJANJIAN INI DAN MENYETUJUI SEMUA KETENTUAN YANG TERCANTUM DI ATAS DAN SETIAP REVISI YANG DILAKUKAN ATASNYA SESUDAHNYA. DENGAN MENGEKLIK TOMBOL "DAFTAR" ATAU "HUBUNGAN DENGAN FACEBOOK" DI PADA SAAT PENDAFTARAN, SAYA MEMAHAMI BAHWA SAYA SEDANG MEMBUAT TANDA TANGAN DIGITAL, YANG SAYA MAKSUDKAN UNTUK MEMILIKI KEKUATAN DAN AKIBAT YANG SAMA SEPERTI BILA SAYA MENANDATANGANI NAMA SAYA SECARA MANUAL.

Terakhir kali diubah: 20 Februari 2020⁵⁵

⁵⁵ <https://shopee.co.id/docs/3001>