SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN PENGIRIMAN
MISMASS

Pelanggan dengan ini menyatakan telah membaca, memahami, mengetahui, menerima, menyetujui, serta mengikatkan diri untuk mematuhi seluruh **Syarat dan Ketentuan** yang tercantum dalam dokumen ini beserta setiap perubahan yang dapat diberlakukan dari waktu ke waktu.

INTERPRETASI

1. **"Mismass"** adalah PT Mismass Indo Group beserta seluruh jaringannya dan/atau afiliasinya yang bergerak dalam bidang usaha jasa pengiriman baik secara domestik maupun internasional.

2. "**Layanan Pengiriman**" adalah layanan jasa pengantaran/pengiriman segala bentuk barang dan/atau dokumen yang diberikan oleh Mismass, baik melalui pengiriman darat maupun laut atas permintaan dari Pengirim.

3. **"Pelanggan"** adalah individu, badan usaha, atau badan hukum yang menggunakan layanan yang disediakan oleh penyedia layanan berdasarkan perjanjian, pesanan, atau hubungan kerja sama yang berlaku.

4. **"Kiriman"** adalah barang, dokumen, paket, atau komoditas lain yang diserahkan oleh Pengirim kepada penyedia layanan untuk disimpan, diproses, didistribusikan, atau dikirimkan kepada Penerima sesuai dengan layanan yang dipilih. Setiap Kiriman dianggap sebagai satu unit pengiriman yang terpisah dan diidentifikasi berdasarkan nomor *invoice* yang diterbitkan oleh Mismass.

5. **"Kiriman Berharga (*Special Items*)"** adalah jenis kiriman yang memiliki nilai ekonomi tinggi, sifat khusus, atau tingkat risiko lebih besar dibandingkan kiriman umum, termasuk namun tidak terbatas pada perhiasan, logam mulia, uang tunai, dokumen berharga, barang elektronik tertentu, karya seni, koleksi bernilai tinggi, dan barang lain yang ditetapkan oleh penyedia layanan sebagai barang berharga.

6. ***"Warehouse"*** adalah fasilitas penyimpanan yang dikelola oleh Mismass untuk menerima, menyimpan, mengelola, melakukan pemrosesan, dan menyiapkan barang sebelum didistribusikan atau dikirimkan yang terletak di beberapa titik lokasi yang ditetapkan oleh Mismass.

7. **"Pengirim"** adalah pihak yang menyerahkan Kiriman kepada Mismass untuk disimpan, diproses, atau dikirimkan kepada Penerima.

8. **"Penerima"** adalah pihak yang ditunjuk oleh Pengirim untuk menerima Kiriman pada alamat atau lokasi tujuan yang telah ditentukan.

9. **"*Forwarder*"** adalah pihak ketiga yang menyediakan jasa pengurusan, pengangkutan, konsolidasi, atau pengiriman barang melalui satu atau lebih moda transportasi atas nama Pelanggan atau Mismass.

10. "***Declared Value"*** adalah nilai barang yang dinyatakan oleh Pengirim pada saat penyerahan Kiriman, yang digunakan sebagai dasar administrasi, pengelolaan risiko, klaim, atau tujuan lain sesuai kebijakan yang berlaku.

11. "**Hari Kalender**" adalah setiap hari dalam satu minggu, bulan, atau tahun, termasuk hari kerja, akhir pekan, dan hari libur nasional. Untuk keperluan Perjanjian ini, Hari Kalender mencakup setiap hari dari tengah malam hingga tengah malam berikutnya, tanpa pengecualian;

A. PRINSIP UTAMA PELAYANAN MISMASS

Mismass menjunjung tinggi prinsip keamanan, keandalan, transparansi, tanggung jawab, dan kepuasan pelanggan dalam setiap layanan yang diberikan. Mismass memiliki kewajiban untuk mengelola, menyimpan, menangani, dan mengirimkan Kiriman milik Pelanggan secara aman, nyaman, serta bertanggung jawab hingga mencapai tujuan sesuai dengan layanan yang dipilih.

Dalam pelaksanaan layanan, Mismass senantiasa mengedepankan kepentingan konsumen dengan tetap memperhatikan asas keadilan, keseimbangan hak dan kewajiban para pihak, itikad baik, serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, seluruh layanan yang diberikan tunduk pada **Syarat dan Ketentuan** ini yang mengikat Mismass dan Pelanggan secara proporsional dan berkeadilan.

B. SYARAT DAN KETENTUAN STANDARISASI PENYERAHAN BARANG OLEH PELANGGAN

B.1 Jam Operasional dan Penerimaan Kiriman

1. Hari dan jam operasional Mismass adalah dari hari **Senin** sampai dengan hari **Jum'at**, dengan waktu dari pukul **09.00 WIB** sampai dengan **17.00 WIB**, serta hari **Sabtu** dari pukul **09.00 WIB** sampai dengan **14.00 WIB**

2. Mismass tidak bertanggung jawab atas kegagalan, keterlambatan, atau ketidakberhasilan proses penerimaan maupun penyerahan Kiriman apabila kurir atau pihak pengantar datang di luar jam operasional Mismass.

3. Pengirim wajib memastikan bahwa setiap Kiriman diserahkan secara langsung dan diterima oleh Mismass selama jam operasional yang berlaku. Mismass tidak bertanggung jawab atas Kiriman yang ditinggalkan tanpa konfirmasi penerimaan dari Mismass.

B.2 Pemeriksaaan Kiriman

1. Mismass berhak untuk melakukan pemeriksaan terhadap Kiriman guna memastikan kesesuaian antara isi fisik Kiriman dengan informasi, deskripsi, kuantitas dan/atau volume, dan pernyataan yang diberikan oleh Pengirim.

2. Mismass berhak menolak, menahan, membatalkan, atau menghentikan proses pengiriman apabila:
    a. Ditemukan ketidaksesuaian antara isi fisik Kiriman dengan informasi atau pernyataan yang disampaikan oleh Pengirim;
    b. Kiriman mengandung barang yang dilarang dalam ketentuan Mismass dan/atau dilarang oleh hukum atau peraturan yang berlaku di Indonesia;
    c. Kiriman diduga dapat membahayakan keselamatan, keamanan, kesehatan, atau operasional Mismass, mitra, afiliasi, maupun pihak ketiga; atau
    d. Kiriman berpotensi menimbulkan tanggung jawab hukum, administratif, perdata, maupun pidana bagi Mismass.

3. Pengirim bertanggung jawab penuh atas kebenaran, kelengkapan, dan keakuratan informasi yang diberikan terkait isi Kiriman.

4. Dalam hal terbukti bahwa Pengirim memberikan keterangan yang tidak benar, menyesatkan, atau menyembunyikan informasi mengenai isi Kiriman, dan tindakan tersebut mengakibatkan kerugian, tuntutan, sanksi, atau proses hukum terhadap Mismass, maka Pengirim wajib mengganti seluruh kerugian yang dialami Mismass.

5. Apabila berdasarkan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*) Mismass dinyatakan bersalah sehubungan dengan isi Kiriman atau informasi yang diberikan mengenai Kiriman tersebut, maka Pengirim wajib menanggung seluruh konsekuensi hukum yang timbul, termasuk namun tidak terbatas pada denda, ganti rugi, biaya penanganan perkara, biaya penasihat hukum, biaya administrasi, dan biaya lainnya yang telah atau akan dikeluarkan oleh Mismass.

B.3 Standardisasi Pengemasan oleh Pengirim

1. Pengirim wajib menyerahkan Kiriman dalam kondisi telah dikemas sesuai standar pengiriman internasional. Pengemasan sebagaimana dimaksud tersebut sekurang-sekurangnya wajib menggunakan kotak yang kokoh dan layak untuk pengiriman, dengan isi Kiriman tersusun padat sehingga tidak menyisakan ruang kosong yang dapat menyebabkan pergeseran selama proses penyimpanan, penanganan, dan pengiriman. Untuk Kiriman berupa botol atau wadah yang berisi cairan, Pengirim wajib memberikan perlindungan tambahan, termasuk namun tidak terbatas pada penggunaan *bubble wrap* dan penyegelan tutup botol dengan plester atau metode lain yang memadai guna meminimalkan risiko kebocoran atau tumpahan selama pengiriman.

2. Mismass berhak menentukan standar keamanan pengemasan yang wajib digunakan berdasarkan jenis, ukuran, berat, nilai, dan karakteristik Kiriman. Standar tersebut dapat mencakup, namun tidak terbatas pada:
    a. *Double box*;
    b. Tambahan *bubble wrap*;
    c. Tambahan pelindung atau *cushioning;*
    d. Kemasan kayu;
    e. Pengamanan tambahan lainnya yang dianggap perlu oleh Mismass.

3. Biaya atas pengemasan tambahan sebagaimana dimaksud pada angka 2 poin B3 akan ditentukan oleh Mismass dapat dibebankan kepada Pengirim sesuai tarif yang berlaku.

4. Pengirim wajib mencantumkan *Declared Value* yang benar, akurat, dan sesuai dengan nilai sebenarnya dari Kiriman. Pengirim dilarang melakukan *under-declare* atau mencantumkan nilai yang lebih rendah dari nilai sebenarnya dalam *Declared Value.*

5. Dalam hal Pengirim melakukan *under-declare*, Mismass tidak bertanggung jawab atas selisih nilai kerugian yang timbul. Nilai ganti rugi, klaim asuransi, atau bentuk kompensasi lainnya akan dihitung berdasarkan nilai yang tercantum dalam *Declared Value* dan tunduk pada ketentuan asuransi yang berlaku dalam **Syarat dan Ketentuan** ini.

6. Pengirim yang melakukan pengemasan sendiri *(self-packing*) menyatakan bahwa Kiriman telah dikemas dengan benar, aman, dan menggunakan bahan kemasan yang sesuai dengan karakteristik barang yang dikirim.

7. Mismass tidak bertanggung jawab atas kerusakan yang disebabkan oleh pengemasan yang tidak memadai, tidak sesuai standar, atau cacat yang dilakukan oleh Pengirim, termasuk namun tidak terbatas pada:
    a. Cairan yang bocor atau tumpah;
    b. Barang pecah belah yang tidak diberikan perlindungan yang memadai;
    c. Barang yang rusak selama proses penanganan akibat kemasan yang tidak layak;
    d. Kerusakan terhadap barang lain yang diakibatkan oleh kondisi atau kemasan Kiriman milik Pengirim.

8. Mismass tidak bertanggung jawab atas kerusakan yang ditemukan saat Kiriman tiba di *Warehouse* Mismass apabila kerusakan tersebut disebabkan oleh *self-packing* yang tidak memenuhi standar keamanan pengiriman.

9. Apabila Pengirim memilih untuk tidak menggunakan layanan asuransi dan/atau pengemasan tambahan yang direkomendasikan atau ditawarkan oleh Mismass, maka seluruh risiko kerusakan yang dapat dicegah melalui layanan tersebut menjadi tanggung jawab Pengirim.

10. Setiap Kiriman wajib dilengkapi dengan label atau *marking code* yang memuat informasi Pengirim dan Penerima secara lengkap dan benar, termasuk nama, alamat, dan nomor telepon yang dapat dihubungi, serta catatan penting lainnya yang diperlukan.

11. Mismass tidak bertanggung jawab atas kehilangan Kiriman yang disebabkan oleh kesalahan label alamat yang ditempelkan pada Kiriman oleh Pengirim, termasuk namun tidak terbatas pada:
    a. Alamat tujuan yang salah;
    b. Alamat tujuan yang tidak lengkap;
    c. Tidak adanya *marking code* pada Kiriman;
    d. *Marking code* alamat tidak ditempelkan pada Kiriman.

12. Pengirim hanya diperbolehkan mengirim Kiriman yang sah dan diperbolehkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di negara asal, negara transit, dan negara tujuan, termasuk ketentuan dalam **Syarat dan Ketentuan E. Daftar Barang Dilarang**.

13. Mismass berhak menolak, menahan, membuka, memeriksa, atau membatalkan pengiriman apabila terdapat dugaan bahwa isi Kiriman tidak sesuai dengan deklarasi yang diberikan oleh Pengirim dalam formulir pengiriman.

14. Mismass tidak bertanggung jawab atas segala kerugian, tuntutan, klaim, maupun konsekuensi hukum apapun yang timbul apabila di kemudian hari ditemukan adanya ketidaksesuaian antara informasi atau deklarasi yang disampaikan mengenai barang dengan isi sebenarnya dari Kiriman, termasuk namun tidak terbatas pada tindakan penahanan, penyitaan, pemeriksaan, atau tindakan hukum lainnya yang dilakukan oleh instansi atau pihak yang berwenang.

B.4 Perubahan Tujuan Pengiriman

Permintaan perubahan alamat pengiriman wajib diajukan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum estimasi keberangkatan atau sebelum Kiriman diproses untuk tahap pengiriman berikutnya. Mismass tidak menjamin bahwa permintaan perubahan alamat yang diajukan setelah batas waktu tersebut dapat diproses.

B.5 Ketentuan Pengambilan Kiriman (Khusus *Warehouse* Singapura dan Malaysia)

Permintaan pengambilan Kiriman (*pick-up*) di *Warehouse* di lokasi Singapura dan Malaysia wajib diinformasikan kepada Mismass paling lambat 1 (satu) hari kerja sebelumnya. Mismass tidak melayani permintaan *pick-up* yang bersifat mendadak atau pada hari yang sama (*same day pick-up*), kecuali disetujui secara tertulis oleh Mismass.

C. SYARAT DAN KETENTUAN PENENTUAN HARGA KIRIMAN

1. Pengirim memahami dan menyetujui bahwa berat dan dimensi yang dicantumkan pada saat pembuatan pesanan atau *input* data Kiriman bersifat estimasi. Berat dan/atau dimensi final Kiriman akan ditentukan berdasarkan hasil penimbangan dan pengukuran yang dilakukan oleh Mismass di *Warehouse* lokasi Jakarta.

2. Pengirim juga memahami dan menyetujui bahwa Mismass tidak berkewajiban untuk menginformasikan terlebih dahulu apabila berdasarkan kondisi fisik Kiriman di negara asal terdapat potensi penerapan perhitungan berat volumetrik atau penyesuaian dimensi. Penagihan biaya pengiriman akan didasarkan pada hasil penimbangan dan/atau pengurukan final yang dilakukan di *Warehouse* lokasi Jakarta.

3. Berat dan dimensi yang digunakan sebagai dasar penagihan adalah berat dan dimensi final yang ditentukan oleh Mismas setelah Kiriman diterima, diperiksa, di-*repack*, dikonsolidasi, dan/atau diproses di *Warehouse* lokasi Jakarta.

4. Tagihan yang sah dan mengikat bagi Pengirim adalah tagihan yang diterbitkan berdasarkan hasil penimbangan dan pengukuran final yang dilakukan oleh Mismass. Atas hal tersebut, Pengirim menyetujui bahwa hasil penimbangan dan pengukuran yang dilakukan oleh Mismass dianggap benar dan menjadi dasar penetapan biaya pengiriman.

D. SYARAT DAN KETENTUAN PENGGUNAAN *WAREHOUSE* JAKARTA

1. Mismass menyediakan fasilitas penyimpanan pada *Warehouse* lokasi Jakarta dan konsolidasi Kiriman tanpa biaya tambahan selama jangka waktu maksimal 14 (empat belas) Hari Kalender sejak Kiriman diterima di *Warehouse* lokasi Jakarta.

2. Setelah melewati masa penyimpanan sebagaimana dimaksud pada angka 1 poin D, Mismass berhak mengenakan biaya penyimpanan sesuai tarif yang berlaku atau mengambil tindakan lain yang dianggap perlu berdasarkan kebijakan Mismass.

3. Kiriman yang telah tiba di *Warehouse* lokasi Jakarta dan tidak diklaim, tidak diambil, tidak diberikan instruksi pengiriman lebih lanjut, maka akan dianggap sebagai barang tidak diklaim setelah melewati jangka waktu 3 (tiga) bulan atau 90 (sembilan puluh) hari sejak tanggal kedatangan Kiriman di *Warehouse* lokasi Jakarta.

4. Mismass berhak untuk menjual atau melelang, memusnahkan tersebut, atau melakukan tindakan lain yang dianggap perlu atas Kiriman yang tidak diklaim sebagaimana dimaksud pada angka 3 poin D.

5. Penerima dengan ini melepaskan hak untuk mengajukan tuntutan, klaim, atau kompensasi apapun kepada Mismass atas tindakan pelelangan, penjualan, pemusnahan, atau tindakan lain yang dilakukan terhadap Kiriman tidak diklaim setelah berakhirnya jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam **Syarat dan Ketentuan** ini.

E. SYARAT DAN KETENTUAN DAFTAR BARANG DILARANG

Demi keamanan, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, keselamatan personel dan/atau mitra, serta kelancaran operasional, Pelanggan dilarang menyerahkan atau mengirimkan barang-barang berikut melalui Layanan Pengiriman Mismass:

1. Negara Malaysia

Nama *Item*	Keterangan
Hewan atau Organisme dalam bentuk apapun	*Tidak ada catatan.*
Barang/makanan	a. Makanan yang mudah busuk b. Barang yang mudah rusak
Baterai dan Barang yang Mengandung Baterai Terpasang	*Tidak ada catatan.*
Sampel Biologis	*Tidak ada catatan.*
Udara Terkompresi dan Tabung kosong	*Tidak ada catatan.*
Kosmetik	Hanya kosmetik yang mengandung cairan (*liquid*) tidak dapat dikirim.
Dokumen di Luar Uni Eropa	*Tidak ada catatan khusus.*
Obat-Obatan	a. Narkoba; b. Obat-obatan; c. Resep; d. Tembakau; e. Produk Tembakau
Makanan	Semua makanan termasuk yang tidak mudah rusak dilarang untuk dikirim.
Barang Berbahaya	a. Aerosol; b. Asbes; c. Abu; d. Deterjen; e. Resin; f. Bahan Peledak; g. Kotoran; h. Alat Pemadam Api; i. Kembang Api; j. Gas; k. Es kering; l. Barang yang mengandung Alkohol; m. Bahan yang mengandung zat yang mudah terbakar dan/atau meledak.
Barang Ilegal	a. Barang palsu; b. Mata uang palsu; c. Barang apapun yang dianggap ilegal di negara pengekspor atau pengimpor
Liquid	a. Cairan; b. Krim; c. Minyak; d. Lilin; e. Gel
Uang/Mata Uang	a. Uang Tunai;

	b. Kartu kredit; c. Kartu debiit; d. Koin; e. Cek; f. *Voucher*; g. Tiket; h. Tiket lotre; i. Perangko (kecuali yang sudah dibubuhi Perangko); j. Dokumen Keuangan apapun.
Makanan yang tidak mudah rusak	Internasional
Barang Pribadi	Koper atau Barang Pribadi diperbolehkan untuk dikirim sepanjang tidak berisi barang-barang terlarang (*prohibited items)*.
Dokumen identifikasi Pribadi	a. Paspor; b. Kartu identitas atau Aurat Izin Mengemudi
Cairan, Padatan, atau Gas Beracun	a. Pestisida; b. Bahan Radioaktif
Suku cadang kendaraan dan suku cadang kendaraan besar	a. Panel kendaraan; b. Spoiler; c. Pintu; d. Kap mesin; e. Bumper; f. Serat karbon; g. Mesin; h. Suku cadang mobil apapun yang mengandung Minyak atau Cairan; i. Kantung udara; j. Setir yang mengandung kantung udara; k. Pengencang sabuk Pengaman
Senjata	a. Replika; b. Amunisi; c. Kapak; d. Pisau; e. Gergaji mesin; f. Senapan; g. Pisau
Peralatan Rumah Tangga	a. Kulkas; b. Oven; c. *Freezer*; d. Penghisap asap dapur; e. Kompor; f. *Boiler;* g. Mesin Cuci; h. Bak Mandi Air Panas.
Handphone/telepon seluler	*Tidak ada catatan.*

2. Negara Singapura

Nama *Item*	**Catatan Khusus**
Permen karet	Kecuali permen karet untuk perawatan gigi dan

	permen karet obat yang disetujui oleh Otoritas Ilmu Kesehatan.
Tanduk badak	Baik yang telah diolah, belum diolah, maupun yang telah disiapkan, serta setiap bagian, bubuk, atau limbah dari tanduk tersebut.
Spesies satwa liar	Spesies satwa liar yang terancam punah dan produk yang berasal dari tubuh hewan-hewan tersebut.
Peralatan telekomunikasi	Peralatan telekomunikasi yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan.
Penerima pemindai	*Tidak ada catatan.*
Peralatan komunikasi militer	*Tidak ada catatan.*
Peralatan komunikasi radio	Peralatan komunikasi radio yang beroperasi pada pita frekuensi 880-915 MHz, 925-960 MHz, 1900-1980 MHz, dan 2110-2170 MHz, kecuali telepon seluler atau peralatan lain yang disetujui oleh Otoritas Pengembangan Media dan Komunikasi Informasi Singapura
Perangkat pengacau komunikasi radio	Perangkat pengacau komunikasi radio yang beroperasi pada pita frekuensi apa pun
Barang, publikasi, serta kaset video atau cakram yang mengandung konten cabul	*Tidak ada catatan.*
Materi yang menghasut dan mengkhianati negara	*Tidak ada catatan.*
Tembakau kunyah	Tembakau kunyah daun lepas, tembakau kunyah batangan, tembakau kunyah gulung, potongan tembakau yang dimaksudkan untuk dikunyah
Produk tiruan tembakau	Rokok elektronik, vaporizer dan komponen produk tiruan tembakau
Shisha	*Tidak ada catatan.*
Cerutu tanpa asap, cerutillo tanpa asap, atau rokok tanpa asap	*Tidak ada catatan.*
Tembakau atau nikotin yang dapat larut	*Tidak ada catatan.*
Produk apa pun yang mengandung nikotin atau tembakau	Produk yang dapat digunakan secara topikal, melalui implan, atau disuntikkan ke bagian tubuh mana pun
Setiap larutan atau zat yang mengandung tembakau atau nikotin sebagai salah satu komponennya, yang dimaksudkan untuk digunakan bersama sistem pengiriman nikotin elektronik atau vaporizer	*Tidak ada catatan.*
Petasan dan bahan peledak	*Tidak ada catatan.*
Tembakau hidung	*Tidak ada catatan.*
Tembakau mulut	*Tidak ada catatan.*
Gutkha, khaini, dan zarda	*Tidak ada catatan.*

3. Negara Australia

Nama *Item*	Golongan	Catatan Khusus
Hewan atau Organisme dalam Bentuk Apapun	Segala bentuk hewan dan organisme dalam bentuk apapun termasuk serangga, hewan peliharaan, mikrobiologis, dan lainnya	Untuk hewan peliharaan wajib untuk dilakukannya *declare* terlebih dahulu, tetapi untuk hewan anjing dengan ras tertentu tetap tidak diperbolehkan: a. Dogo Argentino; b. Fila Brasileiro; c. Japanese Tosa; d. American Pit Bull Terrier atau Pit Bull Terrier; e. Perro de Presa Canario atau Presa Canario
Barang atau Makanan yang Mudah Rusak	Segala bentuk barang ataupun makanan yang mudah basi dan berair.	*Biscuit, bread, cakes, pastries, christmas cake, and christmas pudding* (tidak termasuk *cheesecake*) Produk-produk tersebut diizinkan masuk ke Australia jika: a. produk tersebut untuk konsumsi pribadi; b. produk tersebut sudah matang sepenuhnya, tahan lama (tidak memerlukan pendinginan); dan c. tidak mengandung daging isian atau topping apa pun dimasak bersama kue tersebut.
Baterai dan Barang yang Mengandung Baterai Terpasang	*Tidak ada catatan.*	*Tidak ada catatan.*
Sampel Biologis	*Tidak ada catatan.*	*Tidak ada catatan.*
Udara Terkompresi dan Tabung Kosong	*Tidak ada catatan.*	*Tidak ada catatan.*
Kosmetik	*Tidak ada catatan.*	Kosmetik diperbolehkan untuk dikirim kecuali tidak mengandung alkohol dan berbentuk semprotan (*spray*).
Dokumen di Luar Uni Eropa	*Tidak ada catatan.*	*Tidak ada catatan.*
Obat-Obatan	Narkoba, Obat-obatan, Resep, Tembakau, Produk Tembakau	*Tidak ada catatan.*
Makanan	Semua makanan termasuk yang tidak mudah rusak dilarang. Teruntuk bahan kering ada beberapa barang yang diperbolehkan, akan tetapi wajib dilakukannya	Dalam hal ini termasuk cabai kering dan paprika tidak diizinkan dan akan dimusnahkan, kecuali memenuhi pengecualian yang tercantum di halaman web

	Declare.	Departemen Pertanian, Perikanan, dan Kehutanan tentang tindakan mendesak untuk melindungi dari kumbang khapra.
Barang Berbahaya	a. Aerosol; b. Asbes; c. Abu; d. Deterjen; e. Resin; f. Bahan Peledak; g. Kotoran; h. Alat Pemadam Api; i. Kembang Api; j. Gas; k. Es Kering; l. Barang yang Mengandung Alkohol; m. Bahan yang Mengandung Zat yang Mudah Terbakar dan/atau Meledak.	*Tidak ada catatan*.
Barang Ilegal	a. Barang Palsu; b. Mata Uang Palsu; c. Barang apapun yang dianggap ilegal di negara pengekspor atau pengimpor; d. Materi pelecehan anak (penggambaran anak-anak secara eksplisit secara seksual) adalah ilegal.	*Tidak ada catatan*.
Liquid/cairan	a. Cairan; b. Krim; c. Minyak; d. Lilin; e. Gel	*Tidak ada catatan*.
Peralatan Medis	*Tidak ada catatan*.	*Tidak ada catatan*.
Uang/Mata Uang	a. Uang Tunai; b. Kartu kredit; c. Kartu debit; d. Koin; e. Cek; *f. Voucher;* g. Tiket; h. Tiket lotre; i. Perangko (kecuali yang sudah dibubuhi Perangko); j. Dokumen Keuangan apapun	*Tidak ada catatan*.
Makanan yang tidak mudah rusak	Internasional	*Tidak ada catatan*.
Barang Pribadi	Koper atau Barang Pribadi	*Tidak ada catatan*.

Dokumen identifikasi Pribadi	a. Paspor; b. Kartu identitas; c. Surat Izin Mengemudi	*Tidak ada catatan.*
Cairan, Padatan, atau Gas Beracun	a. Pestisida; b. Bahan Radioaktif	*Tidak ada catatan.*
Suku cadang kendaraan dan Suku cadang kendaraan besar	a. Panel Kendaraan; b. Spoiler; c. Pintu; d. Kap Mesin; e. Bemper; f. Serat karbon; g. Mesin; h. Suku Cadang Mobil apapun yang Mengandung Minyak atau Cairan; i. Kantung udara (*Airbag*); j. Setir yang mengandung kantung udara (*Airbag*); k. Pengencang Sabuk Pengaman.	*Tidak ada catatan.*
Senjata	a. Replika; b. Amunisi; c. Kapak; d. Pisau; e. Gergaji mesin; f. Senapan; g. Pisau; dan h. Senjata lainnya.	*Tidak ada catatan.*
Peralatan Rumah Tangga	a. Kulkas; b. Oven; c. Freezer; d. Penghisap asap dapur; e. Kompor; f. *Boiler*; g. Mesin Cuci; h. Bak Mandi Air Panas, dan; i. Peralatan Rumah Tangga lainnya.	*Tidak ada catatan.*
Kayu dan Barang-barang dari Kayu	Barang-barang yang terbuat dari kayu	*Tidak ada catatan.*
Barang elektronik	a. Laptop; b. *Handphone*.	*Tidak ada catatan.*
Tanduk, gigi, atau tulang hewan dari spesies hewan yang terancam punah dan dilindungi.	Sebagian besar tanduk, gigi, atau tulang hewan diperbolehkan masuk ke Australia asalkan bersih dan bebas dari kontaminasi biji, tanah, dan sisa-sisa hewan atau tumbuhan. Jika ditemukan kontaminasi pada barang-barang tersebut, maka barang	Terhadap barang pada golongan ini wajib untuk dilakukannya *declare*.

	tersebut akan diolah, diekspor, atau dimusnahkan dengan biaya ditanggung oleh importir.	
Senjata	a. Katanas dan Samurai dan replicanya b. Pisau lipat; c. Pisau tentara Swiss; d. Alat tukang	Terhadap barang pada golongan ini wajib untuk dilakukannya *declare*.
	a.	a.
Makanan Kering	b. Jinten c. Ketumbar	b. Rempah-rempah harus terbuat dari bahan tanaman kering dan bubuk dan tidak boleh mengandung bahan-bahan yang berasal dari hewan, mikroba, atau jamur. c. Setiap kiriman harus dikemas dalam kemasan yang bersih dan baru. d. Barang harus bersih dan bebas dari kontaminan berupa biji, tanah, sisa-sisa hewan dan tumbuhan, serta bahan berisiko biosekuriti lainnya sebelum tiba di wilayah Australia. e. Setelah pemeriksaan dan dengan syarat semua kondisi di atas telah terpenuhi, kiriman tersebut dapat dilepaskan dari pengawasan biosekuriti oleh petugas biosekuriti. Jika rempah-rempah tersebut tidak memenuhi persyaratan di atas, maka akan diolah, diekspor, atau dimusnahkan dengan biaya ditanggung oleh importir. Terhadap barang pada golongan ini wajib untuk dilakukannya *declare*.
Kendaraan Utuh	a. Sepeda Motor; b. Mobil; c. Sepeda Listrik / Skuter Listrik; dan d. Unit kendaraan utuh lainnya yang sudah dirakit.	*Tidak ada catatan*

4. Negara Republik Cina

Nama *Item*	Catatan Khusus
Senjata & Bahan Peledak	Senjata api, amunisi, replika senjata, granat, dinamit, dan alat peledak lainnya.
Barang Palsu & Ilegal	Uang palsu, surat berharga palsu, produk bajakan, atau barang bermerek palsu (misalnya, tas mewah palsu, barang elektronik tiruan).
Media & Informasi Berbahaya	Materi cetak, film, foto, kaset audio/video, flashdisk, atau data daring yang membahayakan politik, ekonomi, budaya, atau moralitas publik Tiongkok (misalnya, konten anti-pemerintah, materi kekerasan/cabul).
Narkoba & Zat Psikotropika	Semua obat adiktif atau zat psikotropika (tanpa izin resmi khusus).
Barang Beracun & Berbahaya	Racun mematikan, bahan kimia sangat beracun, mikroorganisme patogen, hama hewan/tumbuhan, atau bangkai hewan yang terinfeksi.
Barang Terlarang Khusus untuk Masuk	a. Buah-buahan segar, sayuran dari keluarga Solanaceae (misalnya, tomat, kentang), hewan hidup (kecuali hewan peliharaan yang memenuhi syarat), dan produk hewani dari daerah wabah; b. Tanah, organisme hasil rekayasa genetika, atau barang yang berpotensi menyebarkan penyakit (misalnya, daging yang belum diolah, susu mentah).
Barang-Barang yang Dilarang Khusus untuk Keluar Negeri	Peninggalan budaya yang tidak terdaftar atau artefak tingkat harta karun nasional; Buku-buku langka dan berharga non-komersial tentang revolusi, sejarah, atau budaya Tiongkok; Sumber daya spesies biologis yang tidak sah.

5. Negara Thailand

Nama *Item*	Catatan Khusus
Narkotika	*Tidak ada catatan.*
Materi pornografi	*Tidak ada catatan.*
Barang bermerek palsu dan barang yang melanggar hak kekayaan intelektual	*Tidak ada catatan.*
Uang kertas atau koin palsu	*Tidak ada catatan.*
Satwa yang dilindungi atau satwa liar yang tercantum dalam CITES	*Tidak ada catatan.*

6. Negara Jepang

Nama *Item*	Keterangan

Semprotan	*Tidak ada catatan.*
Tabir surya	*Tidak ada catatan.*
Tonik rambut	*Tidak ada catatan.*
Perangkat elektronik dan rokok	*Tidak ada catatan.*
Parfum	*Tidak ada catatan.*
Cat kuku	*Tidak ada catatan.*
Kembang api/petasan	*Tidak ada catatan.*
Minuman beralkohol	*Tidak ada catatan.*
Power bank atau pengisi daya baterai portabel	*Tidak ada catatan.*
Heroin, kokain, MDMA, opium, ganja, stimulan, zat psikotropika, dan obat-obatan narkotika lainnya	Kecuali yang ditetapkan dalam Peraturan Kementerian Kesehatan, Tenaga Kerja, dan Kesejahteraan
Senjata api (pistol, dll, amunisi (peluru) untuk senjata tersebut, dan suku cadang pistol	*Tidak ada catatan.*
Tumbuhan dan hewan harus diserahkan kepada petugas karantina tumbuhan atau hewan untuk pemeriksaan karantina sebelum pemeriksaan bea cukai	*Tidak ada catatan.*
Terdapat batasan jumlah untuk impor obat-obatan dan kosmetik	Misalnya, untuk produk farmasi: jumlah untuk penggunaan selama 2 bulan; obat-obatan sejenis: jumlah untuk penggunaan selama 2 bulan; kosmetik: 24 kali pemakaian
Bahan peledak (dinamit, bubuk mesiu, dll)	*Tidak ada catatan.*
Bahan baku senjata kimia	*Tidak ada catatan.*
Koin, uang kertas, surat berharga, atau sekuritas palsu, yang diubah, atau tiruan, serta kartu kredit palsu	*Tidak ada catatan.*
Buku, gambar, ukiran, dan barang lain apa pun yang dapat membahayakan keamanan atau moral publik	Misalnya materi cabul atau tidak bermoral, misalnya pornografi
Pornografi anak	*Tidak ada catatan.*
Barang-barang yang melanggar hak kekayaan intelektual.	*Tidak ada catatan.*

7. Negara *United Kingdom*

Nama *Item*	**Keterangan**

Hewan atau Organisme dalam bentuk apapun	*Tidak ada catatan.*
Barang/makanan	a. Makanan yang mudah busuk; b. Barang yang mudah rusak
Baterai dan Barang Yang mengandung Baterai Terpasang	*Tidak ada catatan.*
Sampel Biologis	*Tidak ada catatan.*
Udara Terkompresi dan Tabung kosong	*Tidak ada catatan.*
Obat-Obatan	a. Narkoba; b. Obat-obatan; c. Resep; d. Tembakau; e. Produk Tembakau
Makanan	Semua Makanan termasuk yang tidak mudah rusak dilarang
Biji-bijian, benih, dan tanaman	a. Bij tumbuhan (termasuk biji bunga, biji sayuran, dan pohon); b. Biji-bijian yang termasuk dalam daftar narkotika atau obat-obatan terlarang (seperti biji opium atau biji ganja); c. Biji kopi; d. Biji yang tidak memiliki label, kemasan pabrik, dan tidak lolos standar keamanan pangan.
Geochron	*Tidak ada catatan.*
Barang Berbahaya	a. Aerosol; b. Asbes; c. Abu; d. Deterjen; e. Resin; f. Bahan Peledak; g. Kotoran; h. Alat Pemadam Api; i. Kembang Api; j. Gas; k. Es kering; l. Barang yang Mengandung Alkohol; m. Bahan yang mengandung zat yang mudah terbakar dan/atau meledak.
Barang Ilegal	a. Barang palsu; b. Mata uang palsu; c. Barang apapun yang dianggap ilegal di negara pengekspor atau pengimpor

Liquid	a. Cairan; b. Krim; c. Minyak; d. Lilin; e. Gel
Peralatan Medis	*Tidak ada catatan.*
Uang/Mata Uang	a. Uang Tunai; b. Kartu kredit; c. Kartu debit; d. Koin; e. Cek; f. *Voucher;* g. Tiket; h. Tiket lotre; i. Perangko (kecuali yang sudah dibubuhi Perangko); j. Dokumen Keuangan apapun
Barang Pribadi	Koper atau Barang Pribadi diperbolehkan untuk dikirim sepanjang tidak berisi barang-barang terlarang (*prohibited items)*.
Dokumen identifikasi Pribadi	a. Paspor; b. Kartu identitas; c. Surat Izin Mengemudi
Cairan, Padatan, atau Gas Beracun	a. Pestisida; b. Bahan Radioaktif;
Suku cadang kendaraan dan Suku cadang kendaraan besar	a. Panel kendaraan; b. *Spoiler*; c. Pintu; d. Kap mesin; e. Bumper; f. Serat karbon; g. Mesin; h. Suku cadang mobil apapun yang mengandung Minyak atau Cairan; i. Kantung udara; j. Setir yang mengandung kantung udara; k. Pengencang sabuk Pengaman
Senjata	a. Replika; b. Amunisi; c. Kapak; d. Pisau; e. Gergaji mesin; f. Senapan; g. Pisau; dan h. Senjata lainnya.
Peralatan Rumah Tangga	a. Kulkas; b. Oven;

	c. *Freezer*; d. Penghisap asap dapur; e. Kompor; f. *Boiler*; g. Mesin Cuci; h. Bak Mandi Air Panas, dan; i. Peralatan Rumah Tangga lainnya.

8. Negara Amerika Serikat

Nama *Item*	**Keterangan**

Makanan	Makanan mudah rusak, es basah, dan barang yang perlu didinginkan
Hewan hidup, tumbuhan, benih, tanah, dan produk hewani	Seperti bulu, gading, dll.
Barang antik	Mudah pecah dan/atau rapuh
Asbes	*Tidak ada catatan.*
Emas batangan	*Tidak ada catatan.*
Mata uang	*Tidak ada catatan.*
Senjata api, bagian-bagiannya, dan amunisi	*Tidak ada catatan.*
Bulu	*Tidak ada catatan.*
Bahan Bakar, Gas, Pemutih, Klorin, Cat, Pelarut, Aerosol, dan Perekat	*Tidak ada catatan.*
Bahan berbahaya dan mudah terbakar	Sebagaimana didefinisikan dalam Peraturan IATA, termasuk namun tidak termatas pada Bahan Peledak, Amunisi, Senjata Api, Pisau.
Sisa-sisa manusia, termasuk abu	*Tidak ada catatan.*
Perhiasan, logam mulia, dan batu mulia	*Tidak ada catatan.*
Narkotika (ilegal)	Beserta dengan obat-obatan terlarang, yang mengandung narkotika, dan obat-obatan tanpa izin.
Alkohol dan Tembakau	Terdapat pelarangan atas pengiriman alkohol dan tembakau tanpa izin.
Barang palsu dan/atau konten bajakan	*Tidak ada catatan.*
Artefak budaya dan barang antik	Dibatasi oleh undang-undang ekspor yang berlaku di negara ini.
Merkuri	Magnet, termometer, dll
Limbah Radioaktif atau berbahaya	*Tidak ada catatan.*
Baterai	Lithium dan tipe besar
Barang yang pengangkutannya dilarang oleh hukum, peraturan, dan undang-undang pemerintah	*Tidak ada catatan.*

federal, negara bagian, atau lokal mana pun di negara tujuan atau tempat pengiriman tersebut dilakukan.	

Apabila ditemukan adanya Kiriman terlarang sebagaimana diatur dalam **Syarat dan Ketentuan** ini, maka Mismass berhak untuk menolak, menahan, mengembalikan, memusnahkan, atau menyerahkan Kiriman tersebut kepada pihak berwenang sesuai ketentuan hukum yang berlaku tanpa kewajiban memberikan kompensasi kepada Pelanggan.

Pelanggan bertanggung jawab penuh atas segala kerugian, tuntutan, denda, biaya, sanksi, maupun konsekuensi hukum yang timbul akibat pelanggaran terhadap ketentuan ini dan membebaskan Mismass dari segala tuntutan pihak manapun yang berkaitan dengan pengiriman barang terlarang tersebut.

F. SYARAT DAN KETENTUAN ASURANSI

1. Auto Asuransi

Mismass memberikan perlindungan Auto Asuransi terhadap Kiriman yang hilang atau rusak selama proses pengiriman dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Nilai ganti rugi yang diberikan adalah sebesar 20% (dua puluh persen) dari *Declared Value* atas Kiriman, dengan batas maksimal sebesar SGD 100 atau ekuivalen dengan Rp1.000.000,- (satu juta rupiah) per shipment, mana yang lebih rendah.
b. Untuk Kiriman dengan nilai tinggi dan/atau yang termasuk kategori *Luxury Goods*, nilai ganti rugi maksimum yang dapat diberikan adalah Rp1.000.000,- (satu juta rupiah), tanpa memperhatikan besaran Declared Value yang dicantumkan oleh Pelanggan.
c. Pemberian ganti rugi hanya berlaku atas klaim yang memenuhi **Syarat dan Ketentuan** yang ditetapkan oleh MisMass.

2. MisMass Full Insurance (MMFI)

Mismass menyediakan layanan asuransi tambahan yang disebut MisMass Full Insurance ("**MMFI**") untuk memberikan perlindungan yang lebih luas terhadap Kiriman, antara lain terhadap dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Premi MMFI dikenakan sebesar 7% (tujuh persen) dari total *Declared Value* Kiriman yang diasuransikan.
b. Biaya premi MMFI merupakan biaya tambahan yang dihitung terpisah dari biaya pengiriman dan berada di luar tarif per kilogram yang berlaku;
c. Premi MMFI tetap dikenakan secara terpisah untuk seluruh jenis Kiriman, termasuk namun tidak terbatas pada Kiriman reguler, *Luxury Goods*, dan *Collectible Items*.

Pelanggan wajib memastikan bahwa nilai *Declared Value* yang dicantumkan sesuai dengan nilai sebenarnya dari Kiriman yang dikirim. Mismass berhak meminta dokumen pendukung untuk memverifikasi nilai Kiriman dalam proses klaim asuransi.

G. SYARAT DAN KETENTUAN KIRIMAN RAHASIA (*PRIVACY CARGO*)

1. Mismass menghormati privasi Pelanggan dan tidak akan mengungkapkan informasi mengenai isi Kiriman kepada pihak yang tidak berkepentingan, kecuali apabila diwajibkan oleh hukum, peraturan yang berlaku, atau permintaan dari otoritas yang berwenang.

2. Meskipun Pelanggan dapat meminta pengemasan atau pelabelan secara *discreet* (tidak mencantumkan deskripsi Kiriman secara terbuka pada kemasan), namun Pelanggan wajib memberikan informasi yang benar, lengkap, dan akurat mengenai isi Kiriman pada formulir pengiriman, formulir deklarasi, atau dokumen lain yang diminta oleh Mismass.

3. Dalam hal Pelanggan memberikan informasi yang tidak benar, tidak lengkap, atau menolak mengungkapkan isi Kiriman kepada Mismass, maka Mismass berhak untuk melakukan hal-hal sebagai berikut, termasuk namun tidak terbatas pada:
    a. Menolak pengiriman;
    b. Menahan proses pengiriman untuk keperluan verifikasi;
    c. Memutuskan bahwa seluruh hak atas klaim kehilangan, kerusakan, maupun asuransi menjadi gugur;
    d. Melepaskan tanggung jawab segala risiko, kerugian, denda, biaya tambahan, atau konsekuensi hukum yang timbul.

4. Mismass berhak melakukan pemeriksaan fisik terhadap Kiriman apabila diperlukan untuk keperluan keamanan, kepatuhan hukum, kepabeanan, keselamatan penerbangan, investigasi klaim, atau alasan operasional lainnya.

H. SYARAT DAN KETENTUAN *FORCE MAJEURE*

1. *Force Majeure* atau Keadaan Kahar adalah seluruh kejadian yang berada diluar kemampuan, kekuasaan atau kendali dan tidak disebabkan karena kesalahan Mismass, yang peristiwa, keadaan/kondisi atau kejadian tersebut menghambat, menghalangi, atau menunda Mismass dalam menjalankan kewajibannya untuk melaksanakan Layanan Pengiriman.

2. Peristiwa *Force Majeure* atau Keadaan Kahar sebagaimana dimaksud pada angka 1 poin H, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, seperti banjir, tanah longsor, letusan gunung berapi, angin topan, badai, gempa bumi, hujan, atau petir, pemberontakan, huru hara, kerusuhan, perang (baik yang diumumkan atau tidak), atau tindakan militer, kebakaran, embargo, pemogokan, sabotase, ketidaktersediaan daya listrik, kecelakaan perjalanan yang terjadi pada layanan mitra pengiriman, ditutupnya akses dan/atau jalur pengiriman, gangguan pada jaringan telekomunikasi, pemeriksaan (*red line)*, proses *customs celarance*, penahanan, pemeriksaan, atau keterlambatan penyelesaian kepabeanan oleh otoritas yang berwenang, serta dikeluarkannya keputusan, kebijakan, peraturan, atau dilaksanakannya suatu tindakan, oleh pihak yang berwenang yang menghambat, menghalangi, atau menunda secara langsung pelaksanaan kewajiban suatu Pihak berdasarkan **Syarat dan Ketentuan** ini.

3. Meskipun kejadian di luar kendali tersebut terjadi, Mismass tetap akan melakukan upaya terbaik untuk dapat menghindari *Force Majeure* atau Keadaan Kahar tersebut, dengan ketentuan Mismass tidak dapat dikenakan pertanggungjawaban untuk setiap kegagalan dalam melaksanakan kewajiban yang diakibatkan terdampaknya *Force Majeure* atau Keadaan Memaksa.

I. SYARAT DAN KETENTUAN PENGEMASAN ULANG (*REPACK*)

1. Pelanggan mengetahui, memahami, dan memberikan persetujuan kepada Mismass untuk memberikan layanan pengemasan ulang terhadap Kiriman yang telah diterima atau sedang diproses oleh Mismass, tanpa memerlukan persetujuan, konfirmasi, maupun pemberitahuan dari Pelanggan, termasuk namun tidak terbatas pada:
   a. Penggabungan satu atau lebih Kiriman ke dalam satu kemasan atau satu pengiriman (konsolidasi);
   b. Pembukaan kemasan untuk keperluan pemeriksaan pengukuran, penimbangan, atau pelaksanaan proses operasional lainnya;
   c. Penggantian kemasan luar atau dalam yang dianggap tidak layak, tidak aman, tidak efisien, rusak, atau tidak memenuhi standar operasional Mismass;
   d. *Relabeling*, penyesuaian label, atau penggantian identitas pengiriman untuk keperluan operasional dan administratif;
   e. Penambahan material pelindung berupa bantalan, pengikat, penyekat, atau material pengemasan lainnya yang bertujuan untuk mengurangi risiko kerusakan selama proses penyimpanan dan pengiriman; dan/atau
   f. Tindakan operasional lain yang menurut pertimbangan Mismass diperlukan untuk mengoptimalkan proses penyimpanan dan pengiriman Kiriman.

2. Dalam rangka meningkatkan efisiensi penggunaan ruang muatan, mengoptimalkan kapasitas pengangkutan, meningkatkan keamanan dan perlindungan saat penyimpanan dan pengiriman, serta mempermudah proses penanganan, penyortiran, konsolidasi, dan distribusi Kiriman, maka Mismass berhak untuk melakukan tindakan pengemasan ulang dengan hati-hati dan mempertimbangkan keamanan, kepatuhan, maupun pertimbangan lainnya yang dianggap perlu oleh Mismass;

3. Pelanggan mengetahui, memahami, dan memberikan persetujuan bahwa pelaksanaan pengemasan ulang dapat mengakibatkan perubahan terhadap kemasan asli, bentuk kemasan, susunan barang, berat, penggunaan bahan kemasan, atau identitas label pengiriman, sepanjang perubahan tersebut dilakukan sebagai bagian dari pelaksanaan layanan pengemasan ulang sesuai dengan **Syarat dan Ketentuan** ini sehingga Pelanggan dianggap telah menyetujui dan menerima segala konsekuensi yang timbul atas hal tersebut;

4. Pelanggan mengetahui, memahami, dan memberikan persetujuan bahwa bahan pengemasan ulang sebagaimana dimaksud dalam bab **Syarat dan Ketentuan** ini, tidak akan menggunakan material kayu atau material khusus terhadap barang yang termasuk dalam kategori barang khusus berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

5. Dalam hal Pelanggan memiliki instruksi khusus terkait pengemasan ulang Kiriman, termasuk namun tidak terbatas pada larangan membuka kemasan, larangan melakukan pengemasan ulang, larangan melakukan konsolidasi, penimbangan secara terpisah, penggunaan kemasan tertentu, atau instruksi khusus lainnya, maka sebelum pesanan diterima dan diproses oleh Mismass, Pelanggan wajib menyampaikan instruksi secara tertulis melalui sistem, platform, atau sarana komunikasi yang ditentukan oleh Mismass;

6. Apabila Pelanggan menyampaikan instruksi khusus terkait pengemasan ulang Kiriman setelah Kiriman diterima oleh Mismass, atau jika Pelanggan tidak menyampaikan instruksi khusus sebelum proses penyimpanan dan pengiriman Kiriman dimulai, maka Pelanggan dianggap telah menyetujui seluruh tindakan pengemasan ulang yang ditetapkan oleh Mismass sesuai dengan kebijakan dan standar operasional prosedur yang berlaku;

7. Sepanjang Mismass telah melaksanakan tindakan pengemasan ulang sesuai dengan **Syarat dan Ketentuan** ini, Pelanggan membebaskan Mismass dari segala Tuntutan, Klaim, Gugatan, Laporan, Keberatan, Permohonan, dan/atau Permintaan Ganti Rugi yang timbul akibat perubahan kemasan, perubahan jumlah paket, perubahan berat, dan/atau tindakan operasional lain yang merupakan bagian pelaksanaan layanan pengemasan ulang.

J. SYARAT DAN KETENTUAN KEBIJAKAN BARANG-BARANG TERTENTU

J.1 Barang Pecah Belah (*Fragile Items)*

1. Barang yang termasuk kategori pecah belah, seperti kaca, keramik, porselen, barang elektronik tertentu, dan sejenisnya, pada prinsipnya tidak dapat diproses untuk pengiriman internasional mengingat tingginya risiko kerusakan selama proses pengiriman. Apabila Pengirim tetap berkeinginan untuk melakukan pengiriman, maka Pengirim wajib menggunakan *packing* kayu untuk dapat diproses dalam pengiriman internasional.

2. Sebelum diserahkan kepada Mismass, Pengirim wajib melakukan pengemasan Kiriman secara maksimal sesuai standar pengiriman yang ditentukan oleh Mismass, namun termasuk tidak terbatas pada membungkus Kiriman dengan bahan pelindung yang memadai, seperti *bubble wrap*/handuk/pakaian yang tebal atau bahan pelindung lainnya, lalu memastikan isi Kiriman tersusun padat sehingga tidak terdapat ruang kosong di dalam kemasan, serta menggunakan kotak yang kokoh dan layak untuk pengiriman.

3. Pengirim memahami dan menyetujui bahwa penggunaan *packing* kayu hanya bertujuan untuk mengurangi risiko kerusakan dan tidak menjamin keamanan Kiriman. Oleh karena itu, Mismass tidak bertanggung jawab atas segala kerusakan yang terjadi terhadap Kiriman selama proses pengiriman.

4. Mismass tidak menyediakan layanan pengemasan ulang (*repacking*) untuk Kiriman pecah belah, selain layanan packing kayu.

5. Apabila Pelanggan memilih untuk tidak menggunakan *packing* kayu, maka pengiriman tetap dapat diproses atas persetujuan Pengirim, namun seluruh risiko kerusakan, pecah, retak, penyok, atau cacat fisik lainnya menjadi tanggung jawab Pengirim sepenuhnya.

6. Dalam kondisi sebagaimana dimaksud pada seluruh poin J.1 sebagaimana dimaksud di atas, Mismass dibebaskan dari segala bentuk tanggung jawab dan tuntutan ganti rugi atas kerusakan Kiriman yang terjadi selama proses pengiriman.

J.2 Barang Koleksi (*Collectible Items*/*Rare Goods)*

1. "**Barang Koleksi**" atau "***Collectible Items***" atau "***Rare Goods***" adalah barang-barang yang termasuk namun tidak terbatas memiliki nilai koleksi, nilai historis, nilai sentimental, kelangkaan, atau nilai pasar yang dipengaruhi oleh minat kolektor, sehingga nilai barang tersebut dapat berbeda dari nilai fungsi atau kegunaan normalnya, termasuk namun tidak terbatas pada koleksi *action figure*, kartu koleksi (*collectible cards*), barang antik, barang *limited edition*, karya seni, dan barang sejenisnya, yang wajib menggunakan Asuransi MMFI serta *packing* kayu.

2. Sebelum diserahkan kepada Mismass, Barang Koleksi wajib dikemas sesuai standar pengiriman internasional dan Pengirim wajib memastikan setiap Barang telah dibungkus secara individual menggunakan bahan pelindung yang memadai, termasuk namun tidak terbatas pada *bubble wrap*/kain/handuk yang tebal atau bahan pelindung lainnya yang memadai.

3. Barang Koleksi yang masih menggunakan kemasan asli, seperti kotak sepatu, kotak edisi terbatas, atau kemasan koleksi lainnya, kemasan asli tersebut juga wajib diberikan lapisan pelindung tambahan agar tidak mengalami penyok, sobek, tergores, atau kerusakan lainnya selama proses pengiriman, serta menggunakan kotak yang kokoh dan layak untuk pengiriman internasional

4. Apabila Pelanggan menolak penggunaan Asuransi MMFI, maka pelanggan dianggap memahami dan menerima seluruh risiko yang mungkin timbul selama proses pengiriman bukan merupakan tanggung jawab Mismass, termasuk namun tidak terbatas pada penurunan nilai estetika, nilai koleksi, nilai kelangkaan, nilai investasi, atau kerugian immateriil lainnya yang dapat timbul di kemudian hari.

5. Mismass juga dibebaskan dari segala tuntutan atas kehilangan potensi keuntungan, penurunan harga pasar, kehilangan nilai historis, maupun klaim kerugian non-material (*immateriil*) yang berkaitan dengan barang koleksi.

6. Dalam hal ditemukan adanya ketidaksesuaian antara nilai deklarasi dengan nilai Kiriman yang sebenarnya, Pelanggan tidak berhak menuntut ganti rugi berdasarkan nilai asli Kiriman tersebut.

7. Untuk Barang Koleksi yang tidak diasuransikan, nilai ganti rugi maksimal mengikuti ketentuan reguler yang ditentukan oleh Mismass, yaitu sebesar Rp1.000.000,- (satu juta rupiah) per Kiriman yang ditentukan per resi/*invoice*, tanpa memperhatikan nilai pasar atau nilai koleksi barang yang bersangkutan.

J.3 Barang Mewah (*Luxury Goods)*

1. "**Barang Mewah**" atau "***Luxury Goods***" adalah barang-barang yang termasuk namun tidak terbatas memiliki nilai ekonomi tinggi, bersifat premium atau eksklusif, diproduksi dalam jumlah terbatas, berasal dari merek ternama, atau memiliki harga pasar yang secara signifikan lebih tinggi dibandingkan barang sejenis pada umumnya, seperti tas bermerek (*branded bags)*, jam tangan mewah, perhiasan, kosmetik premium, aksesoris desainer, dan barang sejenisnya.

2. Dalam hal ditemukan adanya ketidaksesuaian antara nilai deklarasi dengan nilai Kiriman yang sebenarnya, Pelanggan tidak berhak menuntut ganti rugi berdasarkan nilai asli Kiriman tersebut.

3. Untuk Barang Mewah yang tidak diasuransikan, nilai ganti rugi maksimal mengikuti ketentuan reguler, yaitu sebesar Rp1.000.000,- (satu juta rupiah) per Kiriman yang ditentukan per resi/*invoice*, tanpa memperhatikan nilai pasar atau nilai koleksi barang yang bersangkutan.

K. SYARAT DAN KETENTUAN PEMBATALAN LAYANAN PENGIRIMAN

1. Pelanggan berhak membatalkan layanan pengiriman kargo sepanjang proses penanganan, pemrosesan atau pengurusan administrasi, pengemasan, dan pengiriman barang belum dilaksanakan oleh Mismass dengan memberitahukan secara tertulis kepada Mismass.

2. Pelanggan dianggap memahami dan menyetujui bahwa dalam hal Pelanggan melakukan pembatalan atas pengiriman secara sepihak setelah transaksi, pembayaran, atau pemesanan layanan telah dikonfirmasi, maka Mismass berhak mengenakan biaya administrasi dan penanganan sebesar 5% (lima persen) dari total nilai transaksi.

3. Potongan biaya administrasi sebagaimana dimaksud pada angka 2 poin K akan secara otomatis dikurangkan dari jumlah dana yang dikembalikan oleh Mismass kepada Pelanggan.

4. Dalam hal terdapat biaya lain yang telah timbul dan tidak dapat dikembalikan kepada Mismass oleh pihak ketiga (termasuk namun tidak terbatas pada maskapai, gudang, kurir domestik, agen, atau mitra logistik lainnya), maka biaya tersebut dapat dibebankan kepada Pelanggan dan dipotong dari dana pengembalian setelah berdasarkan perhitungan yang wajar dari Mismass.

L. SYARAT DAN KETENTUAN PENGAJUAN KLAIM

L.1 Proses Klaim dan Kompensasi

1. Seluruh pengajuan klaim wajib dilakukan melalui nomor Whatsapp sebagai berikut **0812 1916 7783.**

2. Apabila hasil investigasi menyatakan bahwa kehilangan atau kerusakan Kiriman memenuhi syarat untuk mendapatkan kompensasi, maka proses klaim hingga pengembalian dana akan dilakukan sesuai prosedur internal Mismass.

3. Estimasi waktu penyelesaian klaim dan pengembalian dana adalah sekitar **14 Hari** Kalender sejak hasil investigasi menyatakan klaim disetujui.

4. Besaran kompensasi yang diberikan dan/atau nilai pertanggungan asuransi berdasarkan ketetuan pada **Syarat dan Ketentuan** ini, serta hasil investigasi yang telah disetujui oleh Mismass.

5. Mismass berhak menangguhkan, menolak, atau membatalkan klaim apabila ditemukan dugaan penipuan, manipulasi data, atau tindakan lain yang merugikan Mismass maupun pihak terkait.

6. Selama proses investigasi berlangsung, Pelanggan tidak dapat menuntut penyelesaian klaim sebelum investigasi dinyatakan selesai oleh Mismass.

L.2 Kehilangan Barang di *Warehouse* Luar Negeri

1. Dalam hal Kiriman dinyatakan hilang saat masih berada di *Warehouse* asal luar negeri, Mismass akan melakukan investigasi bersama pihak *Warehouse* dan pihak terkait lainnya.

2. Pelanggan wajib menunggu hasil investigasi sebelum klaim dapat diproses lebih lanjut.

3. Apabila hasil investigasi menyatakan Kiriman benar-benar hilang dan menjadi tanggung jawab Mismass, maka ganti rugi akan diberikan sesuai ketentuan kompensasi yang berlaku.

4. Besaran ganti rugi atas kehilangan Kiriman di *Warehouse* asal luar negeri adalah **sebesar 20% dari ongkos kirim atau maksimal penggantian di angka Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah) per pengiriman (*shipment*), kecuali Pengguna menggunakan asuransi tambahan (MMFI) sebesar 7% dari nilai barang yang di deklarasikan (*declare value*) untuk mendapatkan penggantian penuh (full asuransi).**

M. SYARAT DAN KETENTUAN PENANGANAN KIRIMAN RUSAK DAN HILANG

M.1 Kebijakan Investigasi Kehilangan dan Kerusakan Kiriman

1. Mismass berhak untuk melakukan investigasi terhadap setiap laporan kehilangan maupun kerusakan Kiriman yang diajukan oleh Pelanggan sebelum menentukan kelayakan klaim yang diajukan, pemberian kompensasi, maupun pencairan asuransi.

2. Pelanggan wajib menyerahkan Kiriman, sisa Kiriman, kemasan, maupun dokumen terkait apabila diminta oleh Mismass untuk keperluan investigasi, asuransi, atau penyelesaian klaim.

3. Pelanggan menyetujui bahwa Kiriman yang telah diserahkan untuk keperluan investigasi (dalam hal terdapat laporan dari Pelanggan) tidak dapat dibawa pulang selama proses investigasi berlangsung.

4. Apabila pelanggan memutuskan untuk tidak melanjutkan proses investigasi, maka pelanggan dianggap melepaskan hak untuk mengajukan klaim, keberatan, atau tuntutan apa pun terkait permasalahan yang sedang diinvestigasi. Ketentuan ini berlaku dengan mengacu pada batas waktu pelaporan dan jangka waktu investigasi yang telah ditetapkan oleh Mismass.

M.2 Jangka Waktu Investigasi

1. Investigasi atas laporan kehilangan atau kerusakan Kiriman dapat memakan waktu antara 14 (empat belas) hingga 21 (dua puluh satu) Hari Kalender sejak seluruh dokumen dan bukti pendukung diterima secara lengkap oleh Mismass.

2. Dalam kondisi tertentu yang memerlukan koordinasi dengan pihak ketiga, mitra logistik, maskapai, bea cukai, kurir domestik, atau pihak terkait lainnya, jangka waktu investigasi dapat diperpanjang dan akan diinformasikan kepada Pelanggan.

M.3 Kewajiban Pelanggan Selama Proses Investigasi Berlangsung

1. Pelanggan wajib memberikan informasi, dokumen, foto, video, bukti pembelian, bukti pengiriman, atau data lain yang diminta oleh Mismass untuk mendukung proses investigasi, termasuk namun tidak terbatas pada:
    a. Nomor resi atau nomor pengiriman
    b. *Invoice* atau bukti pembelian Kiriman;
    c. Bukti nilai Kiriman;
    d. Foto label pengiriman;
    e. Foto kondisi Kiriman (dalam hal terjadi kerusakan);
    f. Rekaman video *unboxing* Kiriman;
    g. Identitas pihak yang mengajukan klaim;
    h. Dokumen atau bukti lain yang diminta oleh Mismass selama proses investigasi berlangsung.

2. Apabila Pelanggan tidak dapat memenuhi permintaan dokumen atau bukti yang diperlukan dalam jangka waktu yang ditentukan, maka Mismass berhak menghentikan proses investigasi dan menolak klaim yang diajukan.

3. Seluruh informasi dan bukti yang diberikan harus benar, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.

M.4 Kewajiban Perkeman Video *Unboxing* Kiriman

1. Penerima wajib melakukan perekaman video *unboxing* Kiriman dan menyerahkannya kepada Mismass terutama dalam hal terdapat kehendak untuk mengajukan klaim kerusakan Kiriman.

2. *Video unboxing* sebagaimana dimaksud pada angka 1 poin M.4, sekurang-kurangnya wajib untuk memenuhi aturan sebagai berikut:
    a. Direkam secara utuh dari awal hingga akhir tanpa jeda, pemotongan, atau penyuntingan;
    b. Menunjukkan kondisi Kiriman sebelum dibuka hingga kondisi Kiriman setelah dibuka;
    c. Dikirimkan kepada Mismass paling lambat 2 x 24 jam sejak status Kiriman dinyatakan "*Delivered"* (dalam hal pengajuan klaim).

3. Mismass berhak untuk menolak klaim kerusakan maupun klaim asuransi dalam hal *video unboxing* yang dikirim melebihi batas waktu 2 x 24 jam sejak status "*Delivered*".

4. Apabila Mismass mendeteksi adanya kerusakan parah pada Kiriman sebelum proses serah terima (misalnya kemasan terbuka, robek, penyok berat, rusak saat proses bongkar muat, atau basah), Mismass berhak mengundang Pelanggan untuk melakukan pemeriksaan fisik bersama di kantor atau *Warehouse* Mismass lokasi Jakarta sebelum Kiriman diserahkan.

5. Apabila Pelanggan berada di luar lokasi Jakarta dan tidak dapat melakukan pemeriksaan fisik secara langsung sebagaimana dimaksud pada angka 4 poin M.4, maka Mismass dapat melakukan panggilan konferensi (*video call*) dengan Pelanggan pada waktu yang telah disepakati oleh para pihak untuk melakukan pemeriksaan dan verifikasi bersama atas kondisi Kiriman. Dalam hal *video call* tidak dapat dilakukan, Mismass dapat mendokumentasikan kondisi dan setiap kerusakan yang terjadi pada Kiriman dalam bentuk foto dan/atau video dan menyampaikan dokumentasi tersebut kepada Pelanggan sebelum dilakukannya serah terima Kiriman.

6. Apabila Pelanggan menolak undangan pemeriksaan fisik sebagaimana dimaksud pada angka sebelumnya, maka Mismass berhak untuk:
    a. Melepaskan hak Pelanggan untuk mengajukan klaim kerusakan dinyatakan gugur;
    b. Tidak memproses klaim asuransi;
    c. Tidak melakukan prosedur penanganan atau investigasi.

7. Apabila hasil investigasi menunjukkan bahwa kerusakan Kiriman murni disebabkan oleh kelalaian pihak kurir mitra, maka tanggung jawab Mismass

terbatas pada nilai ganti rugi yang diberikan dan/atau disetujui oleh pihak kurir mitra sesuai ketentuan yang berlaku pada pihak tersebut.

N. SYARAT DAN KETENTUAN DASAR PERHITUNGAN KOMPENSASI

N.1 Dasar Perhitungan Kompensasi

1. Seluruh perhitungan ganti rugi, kompensasi, maupun klaim asuransi akan mengacu pada *Declared Value* oleh Pelanggan pada saat proses pengiriman dilakukan.

2. Mismass berhak meminta dokumen pendukung untuk memverifikasi *Declared Value* yang diajukan, termasuk namun tidak terbatas pada *invoice*, bukti pembelian, bukti pembayaran, atau dokumen lain yang relevan.

3. Apabila terdapat perbedaan antara nilai aktual Kiriman dan *Declared Value* yang dicantumkan oleh Pelanggan, maka perhitungan kompensasi akan tetap mengacu pada *Declared Value* yang tercatat dalam sistem Mismass, kecuali ditentukan lain berdasarkan hasil investigasi.

N.2 Penyelesaian Klaim

1. Pembayaran kompensasi, ganti rugi, atau penyelesaian klaim oleh Mismass dianggap sebagai penyelesaian penuh dan final atas kejadian yang menjadi dasar klaim tersebut.

2. Dalam kondisi tertentu, Mismass dapat memberikan kompensasi parsial berdasarkan hasil investigasi dan kebijakan internal yang berlaku.

3. Setelah Pelanggan menerima kompensasi atau ganti rugi dari Mismass, maka Pelanggan menyatakan melepaskan dan membebaskan Mismass dari segala tuntutan, klaim, gugatan, permintaan ganti rugi, maupun bentuk keberatan lainnya yang berkaitan dengan kejadian yang sama.

4. Pelanggan tidak berhak mengajukan tuntutan tambahan, klaim lanjutan, atau permintaan kompensasi lainnya di kemudian hari atas kehilangan, kerusakan, keterlambatan, atau kejadian yang sama yang telah diselesaikan melalui pembayaran kompensasi oleh Mismass.

5. Ketentuan ini tetap berlaku meskipun di kemudian hari ditemukan kerugian tambahan, kerugian tidak langsung, kehilangan keuntungan, atau kerugian konsekuensial lainnya yang berkaitan dengan kejadian yang telah diselesaikan tersebut.

O. SYARAT DAN KETENTUAN KERUSAKAN KECIL DAN MAYOR

O.1 Kerusakan Minor

1. Kerusakan Minor adalah kerusakan yang tidak memengaruhi fungsi utama, kegunaan, maupun nilai substansial Kiriman, termasuk namun tidak terbatas pada:
    a. Lecet ringan;
    b. Goresan ringan;
    c. Penyok ringan pada kemasan luar;
    d. Lipatan atau kerusakan ringan pada kemasan;
    e. Kotoran, bekas stiker, atau cacat kosmetik ringan;
    f. Kerusakan pada kemasan yang tidak memengaruhi kondisi Kiriman di dalamnya.

2. Kerusakan Minor tidak dianggap sebagai kehilangan fungsi atau kerusakan total atas Kiriman.

3. Kerusakan Minor pada kemasan luar yang tidak memengaruhi fungsi atau kondisi Kiriman tidak menjadi dasar pemberian ganti rugi penuh.

4. Kerusakan Minor dapat menjadi dasar pengajuan klaim kompensasi sesuai prosedur dan ketentuan klaim yang berlaku, dengan ketentuan besaran ganti rugi yang mengacu pada **Syarat dan Ketentuan F. Asuransi**.

5. Dalam kondisi tertentu, Mismass dapat memberikan kompensasi parsial berdasarkan hasil investigasi dan kebijakan internal yang berlaku.

6. Mismass berhak menolak klaim yang hanya didasarkan pada cacat kosmetik ringan, kerusakan kemasan luar, atau kondisi yang tidak memengaruhi fungsi Kiriman.

O.2 Kerusakan Mayor

1. Kerusakan Mayor adalah kerusakan yang mengakibatkan Kiriman:
    a. Tidak dapat digunakan sesuai fungsi utamanya;
    b. Mengalami pecah, patah, retak, atau deformasi berat;
    c. Kehilangan sebagian komponen utama;
    d. Mengalami kerusakan permanen yang memengaruhi nilai dan fungsi Kiriman secara signifikan;
    e. Memerlukan perbaikan besar atau penggantian Kiriman secara keseluruhan.

2. Kerusakan Mayor dapat menjadi dasar pengajuan klaim kompensasi sesuai prosedur dan ketentuan klaim yang berlaku, dengan ketentuan besaran ganti rugi yang mengacu pada **Syarat dan Ketentuan F. Asuransi**.

O.3 Pengecualian Tanggung Jawab

Mismass tidak bertanggung jawab atas:

a. Kerusakan Minor yang terjadi akibat karakteristik alami Kiriman;

b. Kerusakan akibat kualitas kemasan Kiriman yang tidak memadai dari Pengirim;
c. Kerusakan yang tidak dapat dibuktikan melalui video *unboxing* sebagaimana diatur dalam **Syarat dan Ketentuan M. Penanganan Barang Rusak dan Hilang**;
d. Penyusutan nilai Kiriman dalam Kiriman akibat usia pakai, penggunaan, atau cacat produksi;
e. Kerusakan yang telah diinformasikan dan disetujui oleh Pelanggan sebelum serah terima Kiriman.

P. SYARAT DAN KETENTUAN KETERLAMBATAN PENGIRIMAN AKIBAT KENDALA TERTAHAN DI BEA CUKAI (*CUSTOMS CLEARANCE* PADA TAHAP JALUR *RED LINE*)

1. Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Kiriman yang dikirim telah memenuhi seluruh persyaratan hukum, perizinan, dokumentasi, *Declare Value*, serta ketentuan kepabeanan yang berlaku di negara asal, negara transit, dan negara tujuan;

2. Mismass tidak bertanggung jawab atas segala keterlambatan pengiriman, penahanan Kiriman, penyitaan Kiriman, kerusakan, kehilangan, penolakan pemasukan Kiriman, pengembalian Kiriman kepada Pengirim, maupun biaya tambahan yang timbul akibat proses atau tindakan yang dilakukan oleh instansi kepabeanan atau otoritas pemerintah yang berwenang;

3. Dengan menggunakan layanan Mismass, Pelanggan dianggap telah memahami dan menyetujui bahwa kendala yang timbul dalam proses *Custom Clearance* merupakan keadaan yang berada di luar kewenangan dan kendali Mismass, sehingga Mismass dibebaskan dari segala bentuk tanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan oleh kendala atau keterlambatan yang terjadi akibat instansi kepabeanan atau otoritas pemerintah yang berwenang.

Q. SYARAT DAN KETENTUAN MENGHENTIKAN LAYANAN

1. Mismass berhak, atas pertimbangannya sendiri, untuk menangguhkan, membatasi, atau menghentikan Layanan Pengiriman kepada Pelanggan, termasuk melakukan pemblokiran akun Pelanggan, apabila ditemukan tindakan yang dianggap merugikan operasional, reputasi, keamanan, atau kepentingan hukum Mismass.

2. Tindakan yang dapat menjadi dasar penangguhan atau penghentian Layanan Pengiriman meliputi, namun tidak terbatas pada:
    a. Penyalahgunaan proses klaim, termasuk pengajuan klaim yang tidak berdasar, berulang, manipulatif, atau mengandung informasi yang tidak benar;
    b. Penyampaian dokumen, bukti, atau keterangan yang palsu atau menyesatkan;
    c. Ancaman hukum, gugatan, laporan, atau tindakan hukum yang dilakukan secara berulang dengan itikad tidak baik;
    d. Intimidasi, pelecehan, ancaman, tekanan, atau tindakan tidak patut terhadap karyawan, manajemen, agen, maupun mitra Mismass;
    e. Penyalahgunaan layanan, sistem, atau fasilitas yang disediakan oleh Mismass;

f. Tindakan yang mengganggu proses operasional, investigasi, atau penyelesaian klaim yang sedang berlangsung.

3. Dalam hal sebagaimana dimaksud pada angka 2, maka Mismass berhak untuk menonaktifkan atau memblokir akun Pelanggan dan mengakhiri hubungan Layanan Pengiriman dengan Pelanggan secara permanen.

4. Penghentian Layanan Pengiriman berdasarkan ketentuan ini tidak menghapus kewajiban Pelanggan yang masih berjalan, termasuk kewajiban pembayaran, penyelesaian administrasi, atau kewajiban lainnya yang timbul atas penggunaan Layanan Pengiriman sebelum penghentian tersebut.

Jakarta,
PT Mismass Indo Group