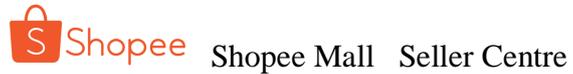


LAMPIRAN

Lampiran 1



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 BAWAH INI, 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.

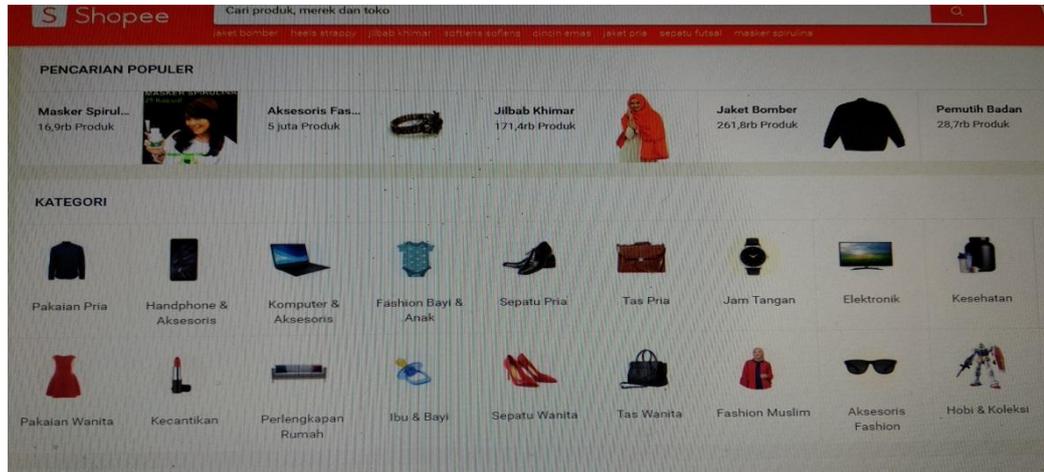
Terakhir kali diubah: 22 Januari 2019

Lampiran 2



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.

Lampiran 3



Lampiran 4



5.3 Anda setuju bahwa untuk alasan apapun atas kebijakannya sendiri dan dengan atau tanpa pemberitahuan atau kebijakan 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. Dasar untuk pengakhiran tersebut dapat termasuk, tetapi tidak terbatas pada, (a) atas permintaan anda, (b) pelanggaran terhadap ketentuan atau semangat Syarat Layanan ini, (c) perilaku yang ilegal, menipu, melecehkan, memfitnah, mengancam atau kasar (d) memiliki beberapa akun pengguna untuk alasan yang tidak sah, (e) perilaku yang merugikan Pengguna lain, pihak ketiga, atau kepentingan bisnis Shopee atau (f) 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.

Lampiran 5



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, memposting, 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) menggunakan Layanan untuk merugikan anak di bawah umur dengan cara apapun;
- (d) menggunakan Layanan 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 untuk tujuan menipu;
- (j) memanipulasi harga barang apapun atau mengganggu daftar Pengguna lain;
- (k) melakukan tindakan yang dapat merusak sistem umpan balik atau peringkat;
- (l) 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;

- (m) memungut atau mengumpulkan informasi apapun tentang atau mengenai pemegang Akun lain, termasuk, dengan tidak terbatas pada, data atau informasi pribadi apapun;
- (n) 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);
- (o) 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;
- (p) 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;
- (q) 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;
- (r) 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;
- (s) 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;
- (t) 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;
- (u) 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.
- (v) 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;

- (w) menggunakan Layanan untuk melanggar privasi pihak lainnya atau untuk "menguntit" atau mengganggu pihak lain;
- (x) melanggar hak Shopee, termasuk setiap hak kekayaan intelektual dan setiap pemboncengan reputasi (*passing off*) atas hak kekayaan intelektual tersebut;
- (y) menggunakan Layanan untuk mengumpulkan atau menyimpan data pribadi tentang Pengguna lainnya sehubungan dengan perilaku dan kegiatan terlarang yang ditetapkan di atas; dan/atau
- (z) 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.

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 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, Penggunanya dan/atau masyarakat.

Lampiran 6



27. 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.

Lampiran 7



15.4 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.

Lampiran 8



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.

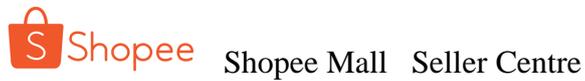
Lampiran 9



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.

Lampiran 10



- 13.5 Penjual/Pembeli haruslah pemilik manfaat 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.

Lampiran 11



SYARAT LAYANAN

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, 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 diperbesar Layanan juga tunduk pada Syarat Layanan

ini. Syarat Layanan ini mengatur penggunaan Layanan yang disediakan oleh Shopee.

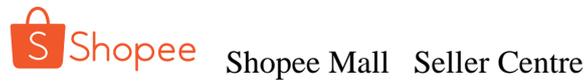
Lampiran 12



22. PENAFIAN

- 22.1 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.
- 22.2 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.
- 22.3 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.

Lampiran 13



31. 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.

Lampiran 14



20. PERMASALAHAN

- 20.1 Dalam hal timbul masalah dalam suatu transaksi, Pembeli dan Penjual setuju untuk terlebih dahulu berkomunikasi satu sama lain untuk menyelesaikan permasalahan atas dasar diskusi bersama, yang mana Shopee akan menggunakan usaha komersial yang wajar untuk memfasilitasi. Apabila permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan atas dasar diskusi bersama, Pengguna dapat pergi ke pengadilan klaim di yurisdiksi setempat mereka untuk menyelesaikan setiap masalah yang timbul dari suatu transaksi.
- 20.2 Masing-masing Pembeli dan Penjual berjanji dan setuju bahwa pihaknya tidak akan membawa gugatan atau sebaliknya menyatakan klaim atau komplain (baik perdata atau pidana) terhadap Shopee (kecuali dimana Shopee adalah Penjual dari produk yang terkait dengan klaim) sehubungan dengan setiap transaksi yang dibuat di Situs atau permasalahan yang terkait dengan transaksi tersebut.
- 20.3 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.

- 20.4 Agar menjadi jelas, layanan yang disediakan berdasarkan Bagian 20 ini hanya tersedia untuk Pembeli yang dilindungi oleh Garansi Shopee. Pembeli yang menggunakan cara pembayaran lainnya untuk pembeliannya harus menghubungi Penjual secara langsung.

Lampiran 15

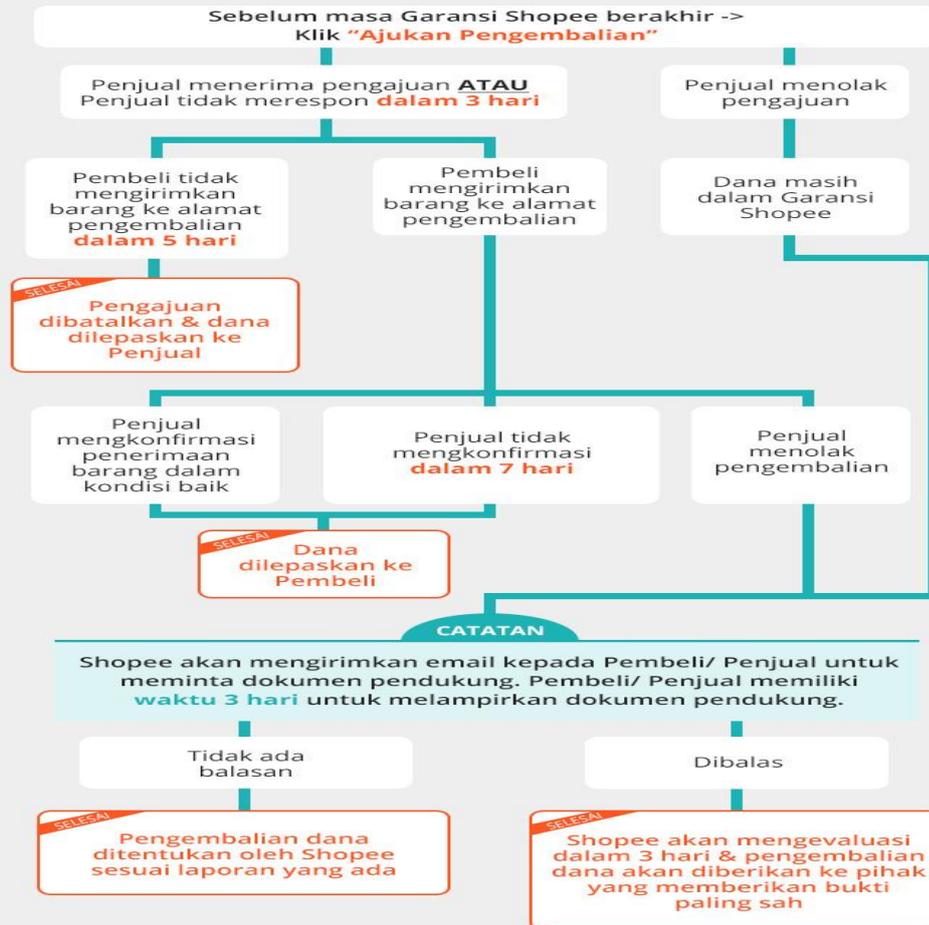


Bagaimana cara Shopee membantu menyelesaikan masalah?

09 Nov 2018•FAQ

Setelah menerima ajuan permasalahan, Shopee akan memeriksa masalah tersebut dan mencoba untuk mencari solusi yang adil. Kami butuh kedua belah pihak untuk memberikan dokumen pendukung dalam batas waktu yang telah ditentukan. Shopee akan berusaha untuk menyelesaikan masalah dalam kurun waktu **5 hari** setelah masalah diajukan pertama kali.

PROSES PENYELESAIAN MASALAH



- 1 Dokumen pendukung termasuk:
 - 1) Bukti resi pengiriman
 - 2) Foto paket yang memperlihatkan informasi pengiriman seperti nomor pelacakan
 - 3) Foto paket yang salah atau rusak
 - 4) Riwayat percakapan antara Pembeli dan Penjual
- 2 Mohon untuk memberikan alamat email yang benar karena Shopee akan menghubungi Anda melalui:
 - Email Pembeli yang dimasukkan saat pengajuan pengembalian
 - Email Penjual yang dimasukkan saat pengajuan permasalahan ke Shopee