

Perjanjian Seller dan Ezpickup.id

Dokumen ini merupakan Syarat dan Ketentuan yang berfungsi sebagai perjanjian sah secara hukum antara pihak **Seller** (Pemilik Barang) dan **Ezpickup.id** (“EZPickup”, “kami”, atau “platform”).

Dengan melakukan pendaftaran atau registrasi di situs resmi kami di <https://Ezpickup.id/>, Seller telah **membaca, memahami, dan menyetujui** seluruh isi perjanjian ini, termasuk seluruh layanan yang tersedia di dalam website dan seluruh produk turunan EZPickup lainnya seperti aplikasi, email, formulir online, dan situs pendukung lainnya milik Ezpickup.id.

Ezpickup.id berhak melakukan perubahan atau pembaruan atas ketentuan ini sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya. Selama Seller tetap menggunakan layanan EZPickup setelah perubahan dilakukan, maka Seller dianggap telah menyetujui dan menerima syarat dan ketentuan yang baru.

Tentang Platform Ezpickup.id

Ezpickup.id adalah **platform penyedia layanan fulfillment** yang membantu Seller dalam mengelola seluruh proses logistik dan operasional toko online secara efisien.

Layanan utama EZPickup mencakup:

1. **Inbound (Penerimaan Barang/Stok Masuk):** Proses penambahan stok yang dikirimkan Seller ke gudang EZPickup.z
2. **Manajemen Stok:** Pemantauan dan pengelolaan jumlah, jenis, dan pergerakan barang secara real-time.
3. **Manajemen Order:** Pengolahan pesanan dari marketplace atau kanal penjualan Seller.
4. **Pengemasan:** Proses pengepakan barang sesuai standar pengiriman.
5. **Penjemputan Paket (Pickup):** Kerja sama dengan jasa ekspedisi untuk menjemput barang yang siap dikirim.

6. **Monitoring Status Pengiriman:** Pemantauan real-time terhadap status pengiriman pesanan Seller.
7. **Return/RTS (Pengembalian Barang):** Penanganan retur barang dari pelanggan.
8. **Outbound (Penarikan Barang):** Pengambilan barang kembali oleh Seller dari gudang EZPickup.

EZPickup menjalin kemitraan dengan pihak ketiga, baik perorangan maupun badan hukum pemilik bangunan (gudang), sebagai **mitra operasional gudang** yang bertugas melayani penyimpanan, pengemasan, dan pengiriman barang Seller.

Istilah

1. Gudang

Pihak penyedia jasa, baik perorangan maupun berbadan hukum, yang bekerja sama dengan EZPickup untuk menyediakan layanan operasional logistik meliputi: penerimaan barang (inbound), penyimpanan, pencatatan stok, pemrosesan pesanan (order fulfillment), pengemasan, pengiriman kepada pihak ekspedisi, serta penerimaan dan pengelolaan barang retur (RTS) dari Konsumen.

2. Seller

Pihak perorangan, kelompok usaha, atau badan usaha yang memiliki dan menjual produk, serta menggunakan layanan EZPickup untuk menyimpan, mengelola, dan mendistribusikan produk tersebut kepada Konsumen.

3. Klien

Pihak yang menjalin kerja sama secara langsung dengan EZPickup untuk menggunakan sebagian atau seluruh layanan yang tersedia, baik sebagai Seller, pemilik merek, distributor, atau penyedia produk lainnya. Klien dapat berupa individu

maupun badan hukum, dan memiliki tanggung jawab hukum atas transaksi dan aktivitas logistik barangnya.

4. Ekspedisi

Penyedia layanan pengiriman barang (logistik atau kurir), baik mitra resmi EZPickup maupun pihak ketiga yang digunakan untuk mengirimkan barang dari Gudang kepada Konsumen, serta menangani proses retur (RTS).

5. Konsumen

Pihak akhir (end-user/pembeli) yang melakukan transaksi pembelian barang dari Seller dan menerima produk melalui pengiriman dari Gudang via ekspedisi.

6. Platform

Sarana digital resmi milik EZPickup, baik berupa website maupun aplikasi, yang digunakan oleh Klien/Seller untuk mengakses layanan, melakukan pengelolaan stok, pemantauan order, pelacakan pengiriman, hingga permintaan laporan.

7. Order Fulfillment

Order fulfillment adalah proses menyeluruh dari penerimaan pesanan, pengambilan barang (picking), pengemasan (packing), hingga penyerahan ke ekspedisi untuk dikirim ke Konsumen. Proses ini dilakukan secara sistematis untuk memastikan kecepatan, akurasi, dan efisiensi pengiriman.

8. Barang Retur (RTS / Return to Sender)

Barang retur adalah paket yang gagal dikirim dan dikembalikan oleh ekspedisi. Gudang akan mencatat, memeriksa kondisi barang, dan mengelolanya sesuai prosedur yang berlaku—baik untuk dikirim ulang, dikembalikan ke seller, atau ditindaklanjuti jika barang rusak.

9. Inbound

Proses penerimaan barang dari Seller ke Gudang, yang mencakup pengecekan jumlah, kondisi fisik, pencatatan data, dan penempatan di lokasi penyimpanan.

10. Outbound

Proses pengeluaran barang dari Gudang untuk memenuhi pesanan, yang mencakup picking, packing, dan penyerahan ke ekspedisi untuk pengiriman. Dan outbound ini dibagi menjadi dua : outbound order (karena adanya order buyer) dan outbound stock (penarikan stok dari gudang ke seller kembali)

11. Biaya Layanan

Sejumlah biaya yang dikenakan kepada Klien atas penggunaan layanan fulfillment EZPickup, yang meliputi biaya operasional seperti penyimpanan, pengemasan, material packing, dan biaya administrasi lainnya (jika ada), sesuai dengan perjanjian kerja sama.

12. Tagihan (Invoice)

Dokumen tagihan resmi yang diterbitkan EZPickup kepada Klien atas penggunaan layanan dalam periode tertentu, disertai rincian transaksi dan jatuh tempo pembayaran.

13. Mitra

Pihak ketiga yang bekerja sama dengan EZPickup dalam menyediakan sebagian layanan operasional atau penunjang, seperti Gudang, Ekspedisi, Penyedia Sistem, atau pihak lainnya yang sah dan terverifikasi.

Ketentuan Umum

Segala aktivitas yang dilakukan oleh “Seller” dan “Gudang” dalam berkomunikasi perihal aktivitas Ezpickup.id wajib menggunakan platform yang disediakan oleh Ezpickup.id. “Seller” dan “Gudang” diwajibkan untuk selalu menggunakan platform dan

fitur-fitur yang sudah ditentukan dalam aktivitas layanan Ezpickup.id agar jika terjadi dispute, dispute dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Masa Simpan Produk

Penyimpanan produk di “Gudang” terhitung sejak proses inbound diterima & memo inventory dikeluarkan oleh pihak Gudang. Guna meningkatkan layanan yang optimal efektif & efisien bagi pengguna layanan Gudang lainnya, pihak Gudang melakukan QC dengan waktu berkala guna memastikan produk yang disimpan digudang secara kuantitas dan kualitas masih terjaga. Namun, bilamana dalam proses QC oleh Gudang terdapat beberapa kriteria produk “Deadstock” seperti :

1. Produk yang tidak ada aktivitas order (tidak bergerak) atau slow moving atau outbond lebih dari 14 hari
2. Barang kadaluarsa atau rusak secara fisik.

Maka akan dikeluarkan surat peringatan oleh pihak Gudang untuk segera melakukan outbond produk tersebut atau mengambil produk dari Gudang dengan biaya ditanggung oleh pihak “seller”.

Deadstock dan Over Inventory Space

Barang yang memiliki pergerakan lambat dan/atau tidak sesuai dengan inventory space yang disediakan maka akan dikategorikan sebagai barang Over Inventory Space dan menjadi dasar evaluasi inbound ke depan.

Barang yang tidak mengalami pergerakan dan/atau aktivitas order selama 14 (empat belas) hari kalender akan dikategorikan sebagai Deadstock oleh Gudang.

Tim Operasional akan menyampaikan informasi tersebut kepada Tim AM EZPickup, dan selanjutnya AM EZPickup akan meneruskan pemberitahuan tersebut kepada klien.

Apabila klien memberikan konfirmasi bahwa produk yang telah dikategorikan sebagai Deadstock masih memiliki potensi pergerakan (jual/beli), maka Gudang akan memberikan perpanjangan masa tunggu selama 3 (tiga) hari kalender.

Jika dalam masa tambahan tersebut tidak terdapat pergerakan atas barang tersebut atau masih dalam keadaan Deadstock, maka biaya simpan akan dikenakan sesuai dengan volume (M3/cbm) dari barang yang disimpan keseluruhan.

Contoh :

Client A menyimpan barang dengan inventory space barang 0,75 M3/cbm dengan Volume order <250 resi/day, namun pada evaluasi aktual volume order barang tersebut tidak ada pergerakan / aktivitas order selama > 14 (empat belas) hari kalender, maka barang tersebut dikategorikan Deadstock dan biaya simpan akan dikenakan sesuai dengan volume barang yang disimpan keseluruhan dengan perhitungan =

“ 0,75 M3 (inventory space) x Biaya Inventory Space/M3 ”

Apabila barang tersebut dikategorikan sebagai barang Over Inventory Space maka biaya simpan akan dikenakan dengan meninjau volume order actual dan selisih dari inventory space yang tersedia.

Contoh :

Client B menyimpan barang dengan volume barang sebesar 2 (dua) m3/cbm dengan volume order yang disampaikan di awal inbound volume order pada range >250 - <500 resi/day, namun pada evaluasi aktual volume order barang tersebut <250 resi/day dengan inventory space yang disediakan 1 M3 (Meter Kubik), maka client tersebut wajib membayar biaya simpan dengan perhitungan =

“ 2 M3 (volume barang) - 1 M3 (inventory space) = 1 M3 x Biaya Inventory space/M3 “

Besaran biaya simpan atau biaya sewa inventory space akan ditagihkan melalui invoice yang diterbitkan oleh Finance EZ Pickup.

Tindak Lanjut Barang Tidak Aktif

Barang yang tetap tidak aktif / Deadstock dapat diproses melalui salah satu mekanisme berikut, dengan sepengetahuan klien:

1. Refund
 - a. Fee Storage
 - b. Dilelang
 - c. Dimusnahkan
2. Mekanisme ini akan ditambahkan dalam Syarat dan Ketentuan Layanan (SnK) dan bersifat transparan kepada klien.
3. Apabila selama 14 (empat belas) hari kalender berturut-turut tidak terdapat order atas barang yang disimpan di gudang, maka akan diterbitkan Surat Peringatan Tertulis (SP-I) kepada Seller. Harapannya, Seller memberikan konfirmasi tindak lanjut berupa
 - a. Penarikan barang (refund/retur),
 - b. Permintaan untuk menjual kembali barang tersebut melalui kanal yang tersedia.
4. Apabila dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kalender sejak diterbitkannya SP-I tidak terdapat feedback atau tindakan konkret dari Seller, maka Gudang akan menerbitkan SP-II disertai dengan Invoice Penagihan Biaya Storage Fee atas barang tersebut.
5. Jika dalam 7 (tujuh) hari kalender sejak diterbitkannya SP-II masih tidak terdapat pembayaran maupun tanggapan dari Seller, maka Gudang berhak untuk melakukan tindakan akhir terhadap barang tersebut, berupa:
 - a. Pelelangan barang, atau
 - b. Pemusnahan barang dengan mekanisme Pemusnahan Barang akan dilakukan jika barang:
 - i. Tidak memiliki nilai ekonomis.
 - ii. Rusak berat atau kadaluarsa.
 - iii. Tidak laku dilelang.
 - iv. Berisiko tinggi jika tetap disimpan (misal: barang mudah meledak atau mudah rusak)

- c. Pemusnahan barang akan dilakukan dengan tahapan:
 - i. Persetujuan yang akan dilakukan berdasarkan instruksi pemusnahan dari Tim EZ Pickup dengan berita acara outbound paksa (req outbound dari pihak ez)
 - ii. Dokumentasi:
 - 1) Approval outbound paksa
 - 2) Dibuat Berita Acara Pemusnahan yang memuat:
 - a) Nama Klien
 - b) Jenis dan jumlah barang.
 - c) Tanggal pemusnahan.
 - d) Foto/video sebagai bukti.
 - e) Tanda tangan saksi atau petugas terkait.
- d. Tidak Ada Ganti Rugi ke Seller: Gudang tidak memiliki kewajiban untuk mengganti rugi barang atau mengembalikan biaya terkait ke Seller.

1. Sistem dan Reminder

- a. Sistem internal Gudang akan memantau aktivitas setiap SKU.
- b. SKU yang tidak aktif >14 hari otomatis masuk dalam list kategori deadstock sesuai dengan audit internal atau stock opname yang dilakukan oleh pihak gudang secara parsial dan akan muncul di dashboard sebagai notifikasi (dalam pengembangan).
- c. Reminder akan dikirimkan kepada internal dan AM untuk diinformasikan kepada klien, sebagai bentuk transparansi dan evaluasi.

Legalitas Barang

Ezpickup.id, sebagai penyedia layanan platform fulfillment, tidak bertanggung jawab atas barang milik *Seller* yang disimpan di fasilitas kami apabila terbukti secara hukum tidak memenuhi standar yang ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia. Seluruh

tanggung jawab terkait legalitas barang yang dijual maupun disimpan sepenuhnya berada di pihak *Seller*, termasuk seluruh turunan produk dari Ezpickup.id.

Sebagaimana diatur dalam **Pasal 435 dan/atau Pasal 436 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan**, serta **Pasal 106 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan**, yang telah diperbarui dalam **Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja**, *Seller* wajib memastikan bahwa barang yang diperdagangkan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Selain itu, terdapat barang yang masuk dalam kategori **Dangerous Goods (DG)**, yaitu barang yang berpotensi berbahaya jika dikirim melalui jalur udara dan memerlukan penanganan khusus.

Kategory Barang yang dilarang dan berbahaya disimpan digudang EZpickup Fulfilment :

1. Bahan kimia berbahaya
2. Gas dalam berbagai bentuk
3. Baterai lithium
4. Produk yang mudah meledak atau terbakar
5. Bahan radioaktif
6. Obat-obatan terlarang (Narkoba dan Sejenisnya)
7. Senjata Api (senpi)
8. Bahan Peledak
9. Zat Beracun & Menular
10. Bahan Korosif
11. Cairan Mudah terbakar
12. Semua Bahan Bakar Minyak

Dengan ini, *Seller* diharapkan untuk mematuhi seluruh ketentuan di atas guna menjaga keamanan dan kelancaran operasional di [Ezpickup.id](https://ezpickup.id).

Free RTS Pulang dan Pergi

Free Return To Sender (RTS) adalah bagian dari program pendukung layanan Ezpickup.id, yang dimana program ini dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kebijakan ekspedisi terkait. Adapun syarat untuk dapat menikmati layanan free RTS pulang dan pergi adalah sebagai berikut:

1. Free RTS pulang dan pergi maksimal dengan rasio return 20%.
2. Rumus menghitung rasio RTS adalah sebagai berikut: $\text{Total RTS (waktu kedatangan)} / \text{Total Order COD (di bulan tersebut)}$, akan menjadi rasio Return (RTS) pada bulan tersebut.
3. Selisih dari rasio yang dimaksud (20%) akan ditagihkan kepada “Seller” sepenuhnya atas biaya yang timbul dari selisih rasio RTS (20%), Ezpickup akan melakukan pemotongan langsung dan atau tidak terbatas dalam hal tersebut melakukan penagihan.
4. Penilaian selama 7 hari diawal (seller onboarding), jika selama masa penilaian terdapat ketidak normalan RTS maka “kami” berhak untuk menonaktifkan akun “seller” sementara atau tidak terbatas.
5. RTS Kurir Problem, “Seller” berhak untuk melakukan banding jika RTS disebabkan oleh kurir dengan melampirkan bukti yang dapat divalidasi secara seksama.
6. Jika terdapat Indikasi fraud, untuk menjaga layanan dan kualitas layanan maka Ezpickup.id berhak untuk melakukan penilaian atas aktivitas RTS yang tidak normal dan Ezpickup.id berhak untuk menonaktifkan akun “Seller” yang dimaksud.

Indikasi Fraud

Guna menjaga kualitas layanan dan program yang diberikan, maka ezpickup berhak atas tindakan yang akan dilakukan kepada “Seller” yang secara sah dan terbukti melakukan tindakan fraud atau kecurangan dengan divalidasi oleh pihak Ekspedisi. Tindakan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. **Transaksi pencairan akan ditahan** sampai masalah diselesaikan oleh pihak penjual, ekspedisi dan EZPickup
2. **Akun seller akan dibekukan Selamanya (freeze) atau diputuskan kerja sama secara sepihak (suspend akun).**
3. Seller wajib **mengganti kerugian** yang ditimbulkan akibat fraud, baik kepada EZPickup, buyer, maupun pihak ekspedisi.

Dispute

Jika terjadi selisih perhitungan stock opname maupun kehilangan barang saat penyimpanan di gudang, Gudang wajib membayar 100% dari HPP barang.

Biaya

Ezpickup.id membebankan biaya atas layanan kepada “Seller” dengan acuan sebagai berikut.

Lampiran : <https://Ezpickup.id/pricing/>

1. E-Commerce Fee
Adalah biaya atas layanan penerimaan order dengan sumber order dari E-Commerce (Marketplace).
2. Aggregator Fee
Adalah biaya atas layanan penerimaan order dengan sumber order dari Aggregator lain (bukan dari Ezpickup.id) dan atau tidak terbatas selain dari Ezpickup.id.
3. Handling Fee
Adalah biaya atas layanan pengolahan aktivitas di gudang.

Klaim

1. Apabila setelah dilakukan stock opname terdapat selisih dalam inventory maka “Gudang” bertanggung jawab penuh dengan melakukan pergantian senilai 100% dari HPP barang “Seller”.
2. Apabila terjadi kesalahan pengemasan dan pengiriman barang dengan dibuktikan adanya video unboxing dari penerima maka “Gudang” berkewajiban mengirimkan kekurangannya dan bertanggung jawab atas biaya yang terjadi.
3. Kerusakan dan kehilangan barang karena dead stock atau stok mati bukanlah menjadi tanggung jawab “Gudang”
4. Kerusakan dan kehilangan barang karena pengiriman atau refund dead stock atau stok mati bukanlah menjadi tanggung jawab “Gudang”
5. Biaya atau ongkos pengiriman dead stock atau stok mati bukanlah menjadi tanggung jawab “Gudang”

Mekanisme Tagihan

Tagihan adalah dokumen yang berisi permintaan pembayaran atas barang atau jasa yang telah diberikan. Tagihan juga dikenal sebagai invoice. Adapun mekanisme yang akan dilakukan untuk melakukan penagihan adalah sebagai berikut:

1. Net off adalah proses yang akan dilakukan dari hasil dana pencairan ekspedisi kepada “Seller” akan dipotong langsung dengan nilai tertunggak atas biaya jasa aktivitas kerja sama ini.
2. Invoicing adalah proses yang akan dilakukan apabila dana pencairan ekspedisi kepada “Seller” tidak menutupi biaya jasa aktivitas kerja sama ini, maka Ezpickup.id akan mengirimkan invoice kepada “Seller” dengan ketentuan selambat lambatnya harus menyelesaikan tagihan yang dimaksud 7*24 Jam dari tanggal Invoice dibuat.

Ketentuan Lain lain

Syarat dan Ketentuan (*Terms and Condition*) ini berlaku untuk “Seller” dan “Gudang” Selama melaksanakan dan menggunakan jasa Ezpickup.id.

Segala yang telah diatur dalam Syarat dan ketentuan (*Terms and Condition*) berlaku bagi seluruh “Seller” dan “Gudang” dan apabila terdapat perjanjian kerjasama ataupun kontrak antara PARA PIHAK yang tidak disebutkan dalam syarat dan ketentuan yang dimaksud maka ketentuan yang berlaku mengikuti ketentuan yang diatur dalam Perjanjian Kerjasama atau kontrak kerjasama.

Hak dan Kewajiban EZPickup

1. Ezpickup berhak atas handling fee untuk setiap barang yang telah dikirimkan dari gudang kepada pembeli “Seller”.
2. Ezpickup berhak Menerima, menolak, mengubah, mengganti, dan memberikan rekomendasi-rekomendasi terhadap permintaan proses Inbound yang diajukan oleh Seller terhadap barang-barangnya.
3. Ezpickup berhak melakukan penagihan kepada “Seller” jika setelah berhenti berlangganan dan timbul tagihan yang belum diselesaikan oleh “Seller”.
4. Ezpickup berhak meminta video unboxing guna menjadi salah satu alat bukti jika terjadi permintaan klaim kesalahan dalam proses pengiriman dan pengelolaan barang digudang.
5. Ezpickup berhak Mencari, menentukan, dan memberikan informasi-informasi terkait Gudang yang dikelola Mitra yang dapat dipilih dan digunakan oleh Seller untuk menangani barang-barang milik Seller.
6. Ezpickup berhak meminta biaya kepada “Seller” jika terdapat permintaan atau adanya ketidaksesuaian syarat dan ketentuan, jika terdapat penanganan khusus dari aktivitas kerjasama antara “Gudang” dan “Seller”.

7. Ezpickup berhak Menerima pembayaran dari Seller atas Handling Fee dan biaya-biaya lainnya sehubungan dengan adanya jasa yang disediakan oleh Ezpickup.id.
8. Ezpickup berhak memotong langsung nilai pencairan dari ekspedisi kepada "Seller", untuk membayar jasa fulfillment yang dilakukan oleh "Seller" di Ezpickup.id sebesar maksimum fee yang telah ditentukan. Dan jika dalam hal pencairan tidak mencukupi untuk membayar handling fee maka "Seller" wajib melakukan pembayaran dengan mekanisme transfer bank ke rekening Ezpickup.id.
9. Ezpickup berhak Mendapatkan penjelasan, klarifikasi dan/atau pertanggung jawaban dari "Seller" atas permasalahan yang terjadi dengan para Pelanggan ataupun Gudang, kurir/logistik, dan pihak-pihak lain sekaligus penyelesaian permasalahan yang timbul.
10. Ezpickup berhak Melakukan penagihan-penagihan kepada "Seller" untuk dan atas nama "Gudang" atau "Mitra" atas biaya jasa-jasa yang ditimbulkan oleh "Seller" .
11. Ezpickup berhak untuk melakukan evaluasi (uji kelayakan) terhadap "Seller" guna menjaga kualitas layanan dan memastikan tidak terjadi adanya indikasi fraud dalam memanfaatkan program serta kebijakan layanan Ezpickup.id.
12. Ezpickup wajib Memberikan akses ke dalam sistem Ezpickup.id kepada "Seller" sesuai dengan akun "Seller" yang terdaftar dalam sistem Ezpickup.id.
13. Ezpickup wajib Memberitahukan kepada "Seller" apabila terdapat terjadinya Slow Moving Stock dan Pasca Slow Moving Stock terhadap barang-barang milik "Seller" yang berada di "Gudang".
14. Ezpickup berhak menentukan biaya layanan apabila ada layanan yang sifatnya diluar dari kesepakatan sebelumnya dengan besaran yang disepakati bersama antara "Seller" dan "Gudang".
15. Ezpickup berkewajiban untuk menyimpan barang Seller dengan aman.
16. Ezpickup berkewajiban untuk segera mengirimkan barang Seller ketika ada transaksi baru.

17. Ezpickup memastikan gudang wajib melakukan pengelolaan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan sebagaimana dalam ketentuan umum.
18. Ezpickup berhak mengirimkan kembali kepada Seller, dalam hal terdapat barang-barang yang terlarang seperti:
- a. Barang yang mudah terbakar atau meledak seperti korek api, alkohol, tabung gas, petasan, kembang api dan sejenisnya.
 - b. Minuman keras seperti bir, vodka, dan seterusnya.
 - c. Semua hal yang berhubungan dengan pornografi.
 - d. Obat-obatan terlarang seperti narkoba dan psikotropika.
 - e. Hal yang mengganggu kesusilaan, keamanan, dan ketertiban nasional.
 - f. Uang tunai.
 - g. Tanaman / hewan hidup yang bisa membawa penyakit.
 - h. Senjata api.
 - i. Hal yang ilegal dalam peraturan perundang-undangan Indonesia.
19. Ezpickup tidak bertanggung jawab apabila terjadi permasalahan atau komplain dari pembeli jika barang yang dikirim tidak sesuai dengan foto dan kualitas yang ditawarkan oleh seller kepada pembeli.
20. Ezpickup Berkewajiban mengawasi dan memfasilitasi proses layanan fulfillment sebagaimana ketentuan SOP yang berlaku seperti:
- a. Melakukan proses *Inbound qc*, *Inbound stock* apabila masih dalam batasan waktu pengerjaan proses tersebut.
 - b. Melakukan proses pengemasan barang (*packing*) sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan seperti dalam Ketentuan Umum.
 - c. Melakukan proses *request outbound* sesuai dengan permintaan dari "Seller".
 - d. Melakukan proses *Inbound RTS* sebagaimana dengan tepat waktu.

Hak dan Kewajiban Seller

1. Seller berkewajiban telah memiliki dan/atau sudah melakukan registrasi account yang telah disediakan pada website resmi di <https://Ezpickup.id/>.
2. Seller bersedia memberikan informasi terkait data yang diinput pada saat registrasi dengan akurat dan sebenar benarnya.
3. Seller berkewajiban memberikan informasi terkait barang yang akan disimpan gudang sebelum dilakukan pengiriman inbound stock ke gudang.
4. Seller berkewajiban menginformasikan harga modal barang (HPP) yang sebenar benarnya dan dibuktikan dengan invoice atau nota pembelian barang.
5. Seller berkewajiban untuk mengirimkan barang sampai ke gudang, dan menanggung biaya atas aktivitas pengiriman yang dilakukan ke gudang.
6. Seller berkewajiban menggunakan material packaging yang disediakan oleh Ezpickup kecuali Seller memiliki packaging dengan branding sendiri.
7. Seller wajib memberikan informasi terlebih dahulu jika hendak akan melakukan pengiriman bukan stok barang melainkan perlengkapan-perengkapan dan fasilitas-fasilitas tambahan yang melekat pada produk utama.
8. Seller setiap saat dilarang, dan wajib menanggung segala bentuk tuntutan dan/atau ganti rugi, biaya-biaya, kerugian-kerugian, klaim-klaim, baik secara keperdataan maupun pidana yang timbul dari adanya proses Inbound dan/atau Outbound barang-barang Seller yang terlarang seperti:
 - a. Barang yang mudah terbakar atau meledak seperti korek api, alcohol, tabung gas, petasan, kembang api dan sejenisnya
 - b. Minuman keras seperti bir, vodka, dan seterusnya
 - c. Semua hal yang berhubungan dengan pornografi
 - d. Obat-obatan terlarang seperti narkoba dan psikotropika
 - e. Hal yang mengganggu kesusilaan, keamanan dan ketertiban nasional
 - f. Uang tunai
 - g. Tanaman / hewan hidup yang bisa membawa penyakit
 - h. Senjata api

- i. Hal yang ilegal di Indonesia.
 - j. Barang-barang yang bersifat ilegal dan tidak memiliki sertifikat BPOM dan atau SNI.
- 9. Seller berhak mendapatkan layanan yang sudah ditetapkan oleh Ezpickup seperti yang dimaksud dalam Ketentuan Umum.
- 10. Seller membayar biaya pengemasan barang yang dilakukan oleh Ezpickup jika nilai rekonsiliasi tidak mencukupi nilai tagihan maka seller berkewajiban membayarkan secara langsung melalui transfer bank kepada ezpickup.
- 11. Seller menyetujui pembayaran aktivitas pengemasan yang dilakukan oleh Ezpickup akan dipotong dari dana rekonsiliasi Seller sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 12. Seller bertanggung jawab penuh atas produk dan/atau jenis produk yang dijual sudah sesuai dengan peraturan pemerintah Republik Indonesia.
- 13. Seller menerima layanan *Fulfilment* dari Gudang terpercaya yang dikelola dan diawasi oleh Ezpickup dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Menerima layanan *Inbound* yang dengan ketentuan yang sudah ditetapkan dan/atau yang sudah disepakati sebelumnya.
 - b. Menerima layanan pengemasan barang sesuai dengan ketentuan dan/atau yang sudah disepakati sebelumnya.
 - c. Pesanan dikemas dan di pickup oleh pihak Ekspedisi sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan.
 - d. Seller berhak mendapatkan claim apabila barang yang di kirim dan/atau dikemas tidak sesuai dengan *Order* yang diberikan dengan memberikan *video unboxing* kepada Ezpickup.
 - e. Seller berkewajiban memberikan *video unboxing* apabila ada keluhan dari penerima barang dan/atau ada ketidaksesuaian *Order*.
 - f. Seller berhak mendapatkan layanan *support customer service* untuk menerima dan melayani komplain.

Perlindungan Hukum & Tanggung Jawab Produk

1. Batas Tanggung Jawab Penyedia Jasa (EZPickup)

EZPickup hanya menyediakan layanan penyimpanan, pengemasan, dan siap untuk dilakukan pengiriman oleh ekspedisi dari barang seller. Semua kepemilikan, legalitas, dan risiko produk yang berhubungan dengan merek dagang, konten marketing, tata cara penyebaran produk (iklan berbayar ataupun tidak berbayar), izin, dan legalitas produk yang disimpan dan dipasarkan bukanlah menjadi tanggung jawab EZPickup Fulfilment, melainkan tanggung jawab sepenuhnya pemilik produk itu sendiri, dalam hal ini adalah Client (seller).

EZPickup tidak melakukan promosi, penjualan, dan tidak memiliki kepemilikan terhadap produk yang disimpan di fasilitas fulfilment EZPickup, serta menyerahkan sepenuhnya tanggung jawab yang dimaksud kepada pemilik barang, dalam hal ini Client (Seller).

2. Pernyataan dan Jaminan Seller

Dengan mendaftar dan menggunakan layanan, seller menyatakan dan menjamin bahwa setiap produk:

- a. Telah memiliki perizinan sebagaimana mestinya yang telah diatur oleh Pemerintah Republik Indonesia (BPOM, SNI, Halal, HKI, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan produk yang disimpan).
- b. Produk tidak dalam keadaan sengketa dalam berbagai hal (merek dagang).
- c. Memiliki hak jual dan distribusi sah tanpa pembatasan.

3. Ganti Rugi & Pelepasan Tanggung Jawab

Seller wajib membebaskan EZPickup dari segala tuntutan, klaim, biaya, atau kerugian (termasuk biaya hukum) yang timbul akibat:

- a. Pelanggaran jaminan di atas.
- b. Sengketa atau tuntutan dari pihak ketiga terkait produk seller.

c. Kerugian akibat kondisi atau legalitas produk yang disalurkan.

4. Sanksi & Pemutusan Layanan

EZPickup berhak menangguhkan atau memutus layanan secara sepihak jika ditemukan pelanggaran hak, distribusi, atau legalitas barang. Seller juga berkewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian maupun tuntutan hukum perdata maupun pidana yang timbul.

5. Klausul Hukum & Penyelesaian Sengketa

Syarat & ketentuan ini diatur berdasarkan hukum Republik Indonesia. Setiap perselisihan diselesaikan secara musyawarah, atau melalui BANI bila tidak tercapai mufakat.

Ketentuan SLA (Service Level Agreement)

Ketentuan SLA ini mengatur pada komitmen layanan dan kualitas layanan Ezpickup.id yang diberikan kepada “Seller” dan dijalankan dengan sebaik baiknya oleh “Gudang”, berikut adalah ketentuan SLA yang berlaku dan apabila ada ketidaksesuaian yang terjadi karena adanya gangguan yang disebabkan oleh eksternal maka Ezpickup.id berkewajiban untuk memberikan surat edaran dan atau menyelesaikan dengan waktu yang akan disepakati bersama “seller” dan “Gudang”.

SLA Pengemasan

Cutoff Order Time	Social Commerce (Soscom)	E-Commerce (Ecom)
00:00 : 16:30	One Day Service (dipacking dan pickup dihari yang sama)	One Day Service (dipacking dan pickup dihari yang sama)
16:31 : 00:00	Dipacking dan pickup H+1	Dipacking dan pickup H+1

Libur Nasional	Surat pemberitahuan	Surat Pemberitahuan
-----------------------	----------------------------	----------------------------

SLA Inbound

Gudang	Waktu Kedatangan	QC Time	Waktu Penyelesaian	Keterangan
Kuningan	< 12:00	12 Jam	Max 24 Jam	di hari yang sama
Bekasi	< 12:00	12 Jam	Max 24 Jam	di hari yang sama
Makasar	< 12:00	12 Jam	Max 24 Jam	di hari yang sama

Adapun jika ada hari libur nasional maka akan ada surat pemberitahuan.

SLA Outbound (Pickup)

Gudang	Batas Waktu Penerimaan Order	Order Source	Waktu Pickup	Keterangan
Kuningan	00.00 - 16.30 WIB	Soscom & Ecom	12.00 - 17.00 WIB (Ex. JNT)	> 16.30 (Pickup H+1)
			12.00 - 20.00 WIB	> 16.30 (Pickup H+1)
Bekasi	00.00 - 15.00 WIB	Soscom & Ecom	12.00 - 17.00 WIB	> 15.00 (Pickup H+1)
Makasar	00.00 - 15.00 WIB	Soscom & Ecom	12.00 - 17.00 WIB	> 15.00 (Pickup H+1)

Adapun jika ada hari libur nasional maka akan ada surat pemberitahuan.

SLA Inbound (Return)

Gudang	Waktu Kedatangan	QC Time	Waktu Penyelesaian	Keterangan
Kuningan	< 12:00	24 Jam	Max 48 Jam	Maks H+2 jika > 12:00
Bekasi	< 12:00	24 Jam	Max 48 Jam	Maks H+2 jika > 12:00
Makasar	< 12:00	24 Jam	Max 48 Jam	Maks H+2 jika > 12:00

Adapun jika ada hari libur nasional maka akan ada surat pemberitahuan.

Inventory Space

Inventory space atau ruang persediaan adalah ruang yang digunakan untuk menyimpan barang-barang “Seller” yang disediakan Oleh pihak “Gudang”. Adapun batasan inventory space yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Volume Order	Free Inventory Space
> 1000 resi/day	5 m3 (Meter Kubik)
> 500 resi/day atau < 1000 resi/day	3 m3 (Meter Kubik)
> 250 resi/day atau <500 resi/day	2 m3 (Meter Kubik)
< 250 resi/day	1 m3 (Meter Kubik)

Ini dimaksudkan untuk “Seller” menyimpan Stok produk agar sesuai dengan jumlah penjualannya, dan apabila ada “Seller” yang melebihi Inventory space yang disediakan namun jumlah volume order tidak sesuai dengan yang dikategorikan maka “Gudang” berhak untuk refund atau mengembalikan stok produk yang dimaksud, namun jika “Seller” hendak meneruskan masa simpannya maka “Gudang”berhak menagih biaya atas penyimpanan stok produk yang dimaksud.

Biaya Simpan Inventory Space

Biaya simpan inventory space adalah biaya yang timbul dari kelebihan penyimpanan stok yang tidak sebanding dengan kategori volume ordernya, dengan rincian sebagai berikut:

Biaya Simpan	Inventory Space
Rp. 150.000	m3 (Meter kubik)

Kerahasiaan Data

1. Ezpickup.id dan yang terafiliasi dalam layanan platform wajib turut menjaga kerahasiaan data-data Seller, dan Ezpickup tidak akan menggunakan data-data Seller untuk kepentingan lain tanpa persetujuan dan izin dari Seller, baik saat ini ataupun setelah perjanjian ini berakhir.
2. Selanjutnya Ezpickup dan Seller Setuju untuk mencegah kebocoran rahasia Para Pihak terhadap Pihak lain maupun yang tidak berkepentingan untuk mencoba mendapatkan informasi/keterangan tersebut baik melalui staff maupun kolega Para Pihak.
3. Ketentuan-ketentuan di atas tidak berlaku apabila keterangan dan/atau data yang diberikan dimaksudkan untuk memenuhi kewajiban dan kepentingan dalam Perjanjian ini.

Asuransi Barang

1. Ketentuan Umum Asuransi

- a. Setiap barang dari gudang EZPickup yang dikirimkan melalui ekspedisi J&T maka akan **dikenakan biaya asuransi sebesar 0,2% (nol koma dua persen) dari nilai barang.**
- b. Tujuan asuransi adalah memberikan perlindungan penuh bagi Klien/Seller, sehingga apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang selama proses pengiriman, Klien/Seller berhak mengajukan klaim dengan nilai pertanggungan sesuai harga barang (dengan ketentuan maksimal sesuai poin di bawah).
- c. Nilai pertanggungan sesuai dengan **nilai invoice/nota barang** dengan batas maksimal penggantian sebesar **Rp20.000.000,- (dua puluh juta rupiah) per AWB.**

2. Ketentuan untuk Paket Bernilai Tinggi

- a. Apabila nilai barang dalam satu paket **melebihi Rp20.000.000,-** dan tidak dapat dibagi menjadi beberapa AWB, maka nilai pertanggungan tetap dibatasi maksimal sebesar **Rp20.000.000,- per AWB.**
- b. Untuk barang dengan harga di atas Rp20.000.000,-, biaya asuransi tetap dihitung **0,2% dari harga barang**, namun nilai pertanggungan yang berlaku dan dapat diklaim maksimal sebesar **Rp20.000.000,- per AWB.**

3. Nilai Pertanggungan barang Tanpa Asuransi

- a. Nilai pertanggungan barang tanpa asuransi ditetapkan sebesar **10 (sepuluh) kali ongkos kirim atau harga barang (mana yang lebih rendah).**
- b. Nilai penggantian maksimal tanpa asuransi adalah sebesar **Rp1.000.000,- (satu juta rupiah) per AWB.**
- c. Opsi ongkos kirim yang dijadikan acuan adalah **ongkos kirim yang berlaku saat transaksi**, termasuk apabila ongkos kirim tersebut sudah mendapatkan diskon, promo, atau harga khusus (flat ongkir).

Force Majeure

1. Yang dimaksud dengan force majeure dalam perjanjian ini adalah suatu kejadian berikut ini termasuk tetapi tidak terbatas pada : bencana alam, undang-undang, peraturan atau perintah suatu pemerintahan atau badan – badan pemerintah ; putusan atau perintah suatu pengadilan; tindakan perang atau kondisi yang timbul dari suatu dari atau disebabkan oleh perang, baik yang dinyatakan atau tidak; kerusuhan; teroris; pemberontakan; kebakaran; peledakan; gempa bumi; badai; banjir; letusan gunung berapi; atau bencana alam lainnya yang berdampak langsung pada pelaksanaan perjanjian ini.
2. Setiap kegagalan masing-masing pihak dalam melaksanakan kewajibannya berdasarkan perjanjian ini tidak dianggap sebagai pelanggaran perjanjian atau wanprestasi ataupun kejadian kelalaian, jika kegagalan tersebut disebabkan oleh force majeure, apabila pihak yang bersangkutan telah melakukan semua langkah – langkah pengamanan yang sesuai, telah benar-benar menjaga dan mengambil langkah-langkah pilihan yang wajar dengan tujuan untuk menghindari kegagalan tersebut dan untuk melaksanakan kewajibannya berdasarkan perjanjian ini.
3. Pihak yang terkena force majeure berkewajiban untuk memberitahukan secara tertulis dilengkapi dengan surat keterangan dari pihak berwajib mengenai peristiwa force majeure kepada pihak lainnya paling lambat 7 (tujuh) hari kalender tentang penundaan pelaksanaan, alasan-alasannya, jangka waktu yang diharapkan, dan harus berusaha sewajarnya dengan kerjasama pihak lainnya untuk memulai kembali pelaksanaan kewajiban secepat mungkin.
4. Dalam hal force majeure berlanjut dan tidak dapat diperbaiki sampai 30 (tiga puluh) hari kalender terhitung sejak tanggal terjadinya force majeure, maka pihak yang terkena force majeure berhak mengakhiri perjanjian dengan surat pemberitahuan yang akan berlaku terhitung sejak tanggal surat pemberitahuan tersebut diterbitkan.

Penutup

Dengan ini, Seller menyatakan telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh isi dari Syarat dan Ketentuan ini beserta seluruh kebijakan yang berlaku di Ezpickup.id.

Selama Seller menggunakan layanan dan platform Ezpickup.id, Seller dianggap secara sah tunduk, terikat, dan mengikuti seluruh aturan, ketentuan, kebijakan, dan peraturan yang ditetapkan oleh Ezpickup.id, termasuk setiap perubahan atau pembaruan yang dilakukan dari waktu ke waktu.

Seluruh aktivitas Seller dalam menggunakan layanan Ezpickup.id sepenuhnya berada dalam pengawasan dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Ezpickup.id.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap Syarat dan Ketentuan ini, maka EZPickup berhak untuk mengambil tindakan sesuai kebijakan yang berlaku, termasuk namun tidak terbatas pada penangguhan layanan, penagihan biaya, pemutusan layanan, serta tindakan hukum lainnya sesuai ketentuan yang berlaku di Republik Indonesia.

PT EZ Digital Logistik Santara.

Tanggal Update: 10 Februari 2025

1. Para Pihak memahami dan sepakat bahwa surat perjanjian yang dimaksud tidak mengurangi fungsi atau nilai dari perjanjian yang dibuat.
2. Hal-hal yang belum tertuang dalam kontrak kerjasama ini akan diatur kemudian berdasarkan kesepakatan bersama dari Ezpickup dan Seller.
3. Ezpickup dan Seller tercatat sebagai warga Negara Republik Indonesia.
4. Ezpickup dan Seller telah setuju untuk dengan sebaik-baiknya menjalankan dan melaksanakan isi kontrak kerjasama ini dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.
5. Segala ketentuan dan syarat-syarat yang tertuang dalam perjanjian kerjasama ini berlaku dan mengikat bagi pihak-pihak yang menandatangani.

Tanggal Update: 2 Juli 2025

1. Batas Tanggung Jawab Penyedia Jasa (EZPickup)
2. Pernyataan dan Jaminan Seller
3. Ganti Rugi & Pelepasan Tanggung Jawab
4. Sanksi & Pemutusan Layanan
5. Klausul Hukum & Penyelesaian Sengketa

Tanggal Update: 16 Juli 2025

1. SLA (Service Level Agreement)
2. Deadstock dan Over Inventory Space

Tanggal Update: 6 Agustus 2025

1. Perjanjian Seller dan Ezpickup.id
2. Tentang Platform [Ezpickup.id](https://ezpickup.id)
3. Istilah
4. Biaya Inventory space Rp 150,000/m3

Tanggal Update: 29 Agustus 2025

1. Asuransi Barang