



## SYARAT & KETENTUAN PENGIRIMAN BARANG DHL EXPRESS

(“Syarat dan Ketentuan”)

### PEMBERITAHUAN PENTING

Ketika memesan layanan DHL, Anda (sebagai "Pengirim") setuju, atas nama Anda sendiri dan atas nama penerima barang ("Penerima") dan siapa pun yang berkepentingan atas Kiriman tersebut, bahwa Syarat dan Ketentuan ini akan berlaku.

“Kiriman” merujuk pada semua dokumen atau paket yang dikirim dalam satu label pengiriman, atau disebut juga dengan “*waybill*”, yang dapat diangkut melalui cara apapun yang dipilih oleh DHL, termasuk angkutan udara, darat, atau jenis angkutan lainnya. Setiap “*waybill*” mencakup pengenal Pengirim atau dokumen pengiriman yang dibuat oleh DHL atau sistem-sistem otomatis Pengirim seperti label, kode bar, *waybill*, atau slip pengiriman (*consignment note*), termasuk versi elektroniknya. Setiap Kiriman akan diangkut dengan batasan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini. Jika Pengirim memerlukan perlindungan atau batasan yang lebih besar, maka Perlindungan pada Kiriman (*Shipment Value Protection*) dapat diberikan dengan tambahan biaya. (Silahkan merujuk pada informasi di bawah ini untuk informasi lebih lanjut). “DHL” merujuk pada jaringan manapun dari DHL Express Network.

#### 1 Proses Bea Cukai dan Kepatuhan Peraturan

DHL dapat melakukan kegiatan-kegiatan berikut atas nama Pengirim atau Penerima untuk memberikan layanan: (1) melengkapi dokumen apapun, mengubah kode-kode produk atau jasa dan membayar terlebih dahulu bea masuk, pajak, atau biaya peraturan apapun yang diperlukan berdasarkan undang-undang dan peraturan yang berlaku (“Bea Masuk”), (2) bertindak sebagai agen Pengirim atau Penerima yang benar dan sah, atau menunjuk perantara pabean (*customs broker*) untuk keperluan ekspor dan kepabeanan dan (3) mengalihkan Kiriman ke perantara pabean (*customs broker*) yang ditunjuk oleh pihak Penerima atau ke alamat lainnya berdasarkan permintaan pihak manapun yang berwenang menurut DHL berdasarkan pendapatnya yang wajar. Pengirim atau Penerima akan menyediakan persetujuan tambahan yang diwajibkan oleh hukum bagi DHL untuk menyelesaikan Kiriman.

#### 2 Kiriman yang Tidak Dapat Diterima

Pengiriman tidak dapat diterima bila:

- Kiriman berisi senjata api, amunisi, bahan peledak, alat peledak atau alat uji peledak, senapan angin, senjata api tiruan atau replika; barang-barang palsu; uang tunai; batangan (dari logam mulia apapun); hewan hidup, bagian hewan yang dilarang, seperti gading; jasad atau bagian jasad manusia atau abu; batu mulia atau batu semi mulia; ganja dan turunannya atau sejenisnya; atau barang ilegal, seperti narkoba atau obat-obatan terlarang lainnya,
- kiriman yang dikategorikan sebagai bahan berbahaya, barang-barang berbahaya, benda-benda terlarang atau dibatasi oleh IATA (*International Air Transport Association*), ICAO (*International Civil Aviation Organization*), atau departemen lainnya yang terkait (“Barang-barang berbahaya”),
- kiriman berisi barang lain apapun yang menurut DHL tidak dapat diangkut dengan aman atau secara sah,
- alamat Kiriman tidak benar atau tidak ditandai dengan benar atau kemasan Kiriman rusak atau tidak memadai untuk memastikan Kiriman dapat diangkut dengan penanganan hati-hati yang sewajarnya,
- Pengirim, Penerima atau pihak manapun yang berkepentingan secara langsung ataupun tidak langsung atas Kiriman termasuk dalam daftar sanksi sebagai pihak yang ditolak atau dibatasi.

#### 3 Pengiriman yang Dapat dan Tidak Dapat Dilakukan

Kiriman tidak dapat dikirimkan ke kotak-kotak pos (*PO Box*) atau kode-kode pos. Kiriman dikirimkan ke alamat Penerima yang diberikan oleh Pengirim, namun tidak harus selalu langsung



kepada Penerima. Kiriman ke alamat dengan area penerimaan terpusat akan dikirim ke area tersebut.

DHL akan menginformasikan Penerima tentang pengiriman yang akan datang atau pengiriman yang terlewat. Penerima akan ditawarkan pilihan pengiriman alternatif seperti pengiriman di hari lain, pengiriman barang tanpa tanda tangan Penerima, pengalihan atau pengambilan di *Service Point* DHL.

Jika Kiriman dianggap tidak dapat diterima seperti dijelaskan pada Bagian 2, nilai Kiriman dianggap diturunkan nilainya untuk keperluan kepabeanan, atau Penerima tidak dapat diidentifikasi atau ditemukan lokasinya secara wajar, atau Penerima menolak pengiriman atau menolak membayar Bea Masuk atau biaya pengiriman lainnya, maka DHL akan mengerahkan upaya-upaya yang wajar untuk mengembalikan Kiriman kepada Pengirim atas biaya Pengirim. Apabila Pengirim tidak menanggung biaya tersebut, maka Kiriman dapat dilepaskan, ditinggalkan, dibuang, atau dijual oleh DHL tanpa menimbulkan kewajiban apapun terhadap Pengirim atau pihak lainnya. DHL memiliki hak untuk menghancurkan Kiriman apapun jika DHL dicegah oleh hukum atau Lembaga penegak hukum manapun untuk mengembalikannya secara keseluruhan atau sebagian kepada Pengirim, termasuk setiap Kiriman Barang Berbahaya.

#### **4 Pemeriksaan**

DHL berhak untuk membuka dan memeriksa Kiriman tanpa pemberitahuan sebelumnya untuk alasan keselamatan, keamanan, kepabeanan atau peraturan lainnya.

#### **5 Biaya Pengiriman, Bea Masuk dan Pajak**

Biaya pengiriman DHL dihitung sesuai dengan yang lebih berat antara ukuran berat aktual atau ukuran volumetrik per barang, dan setiap Kiriman dapat ditimbang kembali atau diukur kembali oleh DHL untuk memastikan perhitungan ini.

Pembayaran Bea Masuk dan biaya lainnya seperti yang tertera pada situs web DHL di negara penerima dapat diminta dari Penerima sebelum pengiriman. Ini termasuk biaya jika DHL menggunakan kreditnya dengan pihak Bea dan Cukai atau membayar Bea Masuk atas nama Penerima. Pengirim harus membayar atau memberikan penggantian kepada DHL atau Bea Masuk dan biaya tambahan yang terutang untuk layanan yang diberikan oleh DHL atau yang telah dikeluarkan oleh DHL atas nama Pengirim atau Penerima bila Penerima gagal membayar.

#### **6 Tanggung jawab DHL**

##### **6.1 Tanggung jawab DHL**

Tanggung jawab DHL sehubungan dengan satu Kiriman yang diangkut melalui udara (termasuk moda angkutan darat tambahan atau pemberhentian dalam perjalanan) dibatasi oleh Konvensi Montreal atau Konvensi Warsawa sebagaimana berlaku atau, ketika konvensi tersebut tidak berlaku, mana yang lebih rendah dari (i) nilai pasar sekarang atau nilai yang dinyatakan, atau (ii) *22 Special Drawing Rights* per kilogram (sekitar \$US 30,00 per kilogram). Batasan-batasan tersebut juga akan berlaku pada semua moda angkutan, kecuali Kiriman yang hanya dikirimkan melalui jalan darat, di mana batasan-batasan di bawah ini berlaku.

Untuk pengiriman lintas batas yang diangkut melalui jalan darat, tanggung jawab DHL dianggap atau akan dianggap dibatasi oleh *Convention for the International Carriage of Goods by Road (CMR)*, mana yang lebih rendah dari (i) nilai pasar sekarang atau nilai yang dinyatakan, atau (ii) *8.33 Special Drawing Rights* per kilogram (sekitar \$US 11,00 per kilogram). Batasan-batasan tersebut juga akan berlaku pada semua moda angkutan nasional jika tidak ada batasan kewajiban atau batasan kewajiban yang lebih rendah dalam hukum transportasi nasional yang berlaku.

Jika Pengirim menganggap batasan-batasan tanggung jawab tersebut tidak memadai, maka pihaknya harus membuat pernyataan khusus tentang nilai Kiriman dan meminta Perlindungan pada Kiriman (*Shipment Value Protection*) sebagaimana diuraikan dalam



**Bagian 8** atau mengatur asuransinya sendiri.

Tanggung jawab DHL dibatasi ketat pada kehilangan dan kerusakan yang bersifat langsung terhadap Kiriman dan dengan batasan tanggung jawab per kilogram dalam Bagian 6 ini. Semua jenis kehilangan atau kerusakan lainnya dikecualikan (termasuk namun tidak terbatas pada kehilangan laba, pendapatan, bunga, bisnis yang ada masa depan), terlepas dari apakah kehilangan atau kerusakan tersebut bersifat khusus atau tidak langsung, dan bahkan meskipun risiko kehilangan atau kerusakan tersebut diberitahukan kepada DHL.

**6.2** DHL akan mengerahkan upaya yang wajar untuk mengirimkan Kiriman sesuai jadwal pengiriman reguler DHL, namun jadwal ini tidak mengikat dan bukan merupakan bagian dari kontrak. DHL tidak bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kehilangan yang diakibatkan oleh keterlambatan pengiriman, namun untuk Kiriman tertentu, Pengirim akan dapat mengajukan klaim kompensasi keterlambatan berdasarkan syarat dan ketentuan Jaminan Uang Kembali, yang dapat ditemukan pada situs [web DHL](#) atau dari Layanan Pelanggan DHL.

## **7 Klaim**

Semua klaim harus diajukan secara tertulis kepada DHL dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari sejak tanggal DHL menerima Kiriman tersebut. Apabila klaim tidak diterima dalam jangka waktu tersebut, maka DHL tidak akan memiliki tanggung jawab apapun atasnya. Klaim terbatas pada satu klaim per Kiriman, yang mana penyelesaiannya akan menjadi penyelesaian penuh dan final untuk semua kehilangan atau kerusakan yang terkait dengan Kiriman tersebut.

## **8 Perlindungan pada Kiriman (*Shipment Value Protection*)**

DHL dapat mengatur Perlindungan pada Kiriman (*Shipment Value Protection*) untuk kehilangan atau kerusakan fisik terhadap Kiriman, mencakup nilai tunai aktual barang, dengan ketentuan bahwa Pengirim meminta kepada DHL secara tertulis, termasuk melengkapi bagian Perlindungan pada Kiriman (*Shipment Value Protection*) di bagian depan *waybill* atau memintanya melalui sistem-sistem otomatis DHL dan membayar biaya yang berlaku. Layanan Perlindungan pada Kiriman (*Shipment Value Protection*) tidak mencakup kehilangan atau kerusakan tidak langsung, atau kehilangan atau kerusakan yang disebabkan oleh penundaan-penundaan.

## **9 Keadaan di Luar Kendali DHL**

DHL tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan apapun yang timbul dari keadaan-keadaan di luar kendali DHL. Keadaan-keadaan tersebut termasuk namun tidak terbatas pada: kerusakan elektrik atau magnetik terhadap, atau terhapusnya, gambar-gambar elektronik atau fotografis, data atau rekaman-rekaman; cacat atau karakteristik apapun yang berkaitan dengan sifat Kiriman, bahkan apabila diketahui oleh DHL; tindakan atau tidak diambilnya tindakan oleh pihak yang tidak dipekerjakan atau dikontrak oleh DHL – misalnya Pengirim, Penerima, pihak ketiga, pabean atau pejabat pemerintah lainnya; “Keadaan Kahar” – misalnya gempa, angin ribut, badai, banjir, kabut, perang, kecelakaan pesawat, embargo, kerusakan, epidemi, pandemi, huru-hara, atau tindakan industri.

## **10 Perwakilan, Jaminan dan Ganti Rugi oleh Pengirim**

Pengirim akan mengganti rugi dan membebaskan DHL, termasuk direktur, pejabat, karyawan dan agennya, dari dan terhadap semua kewajiban, kerugian, dan kerusakan yang timbul dari kegagalan Pengirim untuk mematuhi jaminan-jaminan dan pernyataan-pernyataan berikut:

- Kiriman dapat diterima untuk dikirim berdasarkan Bagian 2 di atas,
- Kiriman telah disiapkan di tempat yang aman oleh orang yang dapat diandalkan dan dilindungi dari gangguan yang tidak sah selama persiapan, penyimpanan, dan pengangkutan ke DHL,
- Pengirim telah mematuhi aturan pengendalian ekspor, sanksi, undang-undang dan peraturan kepabeanan atau persyaratan dan pembatasan peraturan lain yang berlaku terkait impor, ekspor, transit atau pengiriman barang,
- Pengirim telah menyatakan kepada DHL tentang barang-barang militer atau produk-produk



berfungsi ganda (*dual-use*) terkendali yang tunduk pada aturan pemerintah yang ada di dalam Kiriman,

- Pengirim telah memberikan semua informasi, izin, lisensi atau dokumen otorisasi pemerintah lainnya, sebagaimana diwajibkan oleh hukum yang berlaku atau atas permintaan DHL, dan semua informasi, izin, lisensi atau dokumen otorisasi pemerintah lainnya yang disediakan oleh Pengirim atau perwakilannya adalah benar, lengkap, dan akurat, termasuk nilai dan deskripsi barang dan informasi Pengirim dan Penerima,
- Saat memberikan data pribadi kepada DHL, Pengirim telah mematuhi kewajiban hukum untuk memproses dan membagikan data tersebut, termasuk menginformasikan kepada individu yang terkait bahwa data pribadi ini, termasuk alamat email dan nomor ponsel Penerima, diperlukan untuk proses pengangkutan, kepabeanaan, dan pengiriman.

## **11 Penentuan Rute**

Pengirim menyetujui semua penentuan rute dan pengalihan, termasuk kemungkinan bahwa Kiriman dapat dikirimkan melalui beberapa tempat perhentian sementara.

## **12 Hukum yang Mengatur**

Setiap perselisihan atau sengketa yang timbul berdasarkan atau dengan cara apapun sehubungan dengan Syarat dan Ketentuan ini tunduk pada yurisdiksi yang non-eksklusif dari pengadilan-pengadilan, dan diatur menurut hukum dari negara asal Kiriman dan Pengirim akan tunduk pada yurisdiksi tersebut secara tidak dapat ditarik kembali, kecuali bila hal itu bertentangan dengan hukum yang berlaku.

## **13 Keterpisahan**

Ketidakberlakuan atau tidak dapat dilaksanakannya ketentuan manapun tidak akan mempengaruhi bagian lainnya dari Syarat dan Ketentuan ini.

**Informasi lebih lanjut tersedia pada situs [web DHL](#) dan situs web negara terkait atau Layanan Pelanggan DHL setempat.**