

## **Syarat dan Ketentuan Pengguna Bicarakan.id**

**Sebagai pengguna layanan Bicarakan.id, Anda diwajibkan untuk membaca Syarat dan Ketentuan yang terlampir dengan seksama sebelum menggunakan setiap fitur dan/atau layanan yang kami sediakan.**

Dengan mengakses dan/atau menikmati Layanan Kami, Anda setuju bahwa Anda telah membaca, memahami, mengetahui, menerima, dan menyetujui seluruh informasi, syarat-syarat, dan ketentuan-ketentuan penggunaan Layanan yang terdapat dalam Ketentuan Penggunaan ini. Ketentuan Penggunaan ini merupakan suatu perjanjian sah terkait tata cara dan persyaratan penggunaan Platform antara Anda dengan pengelola Platform yaitu PT Bicarakan Isi Hatimu (“Kami” atau “Bicarakan.id”).

Mohon diperhatikan bahwa Ketentuan Penggunaan dan Kebijakan Privasi dapat diperbarui dari waktu ke waktu. Anda tidak dipersilakan untuk mengakses Layanan apabila Anda tidak setuju terhadap Ketentuan Penggunaan ini (sebagaimana diperbarui dari waktu ke waktu).

Kami berhak untuk sewaktu-waktu mengubah, menghapus dan/atau menerapkan syarat dan ketentuan baru dalam Ketentuan Penggunaan ini. Pemakaian Anda yang berkelanjutan terhadap Layanan akan dianggap sebagai persetujuan untuk tunduk kepada perubahan atas syarat dan ketentuan dari Ketentuan Penggunaan ini.

### **1. KETENTUAN UMUM**

1. Kami adalah PT Bicarakan Isi Hatimu suatu perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan layanan konsultasi dan pelatihan dengan menghubungkan Pengguna dengan Penyedia Jasa Psikologi yang telah bekerja sama dengan kami.
2. Layanan adalah layanan yang kami sediakan kepada Pengguna yaitu menghubungkan dan menjadwalkan Pengguna dengan Penyedia Jasa Psikologi sehingga Pengguna dapat menikmati layanan yang disediakan oleh Penyedia Jasa Psikologi kami, termasuk diantaranya namun tidak terbatas pada:
  1. Konseling & psikoterapi (individu, pasangan, keluarga);
  2. Asesmen psikologis;
  3. Penyelenggaraan pelatihan (webinar, seminar, training, workshop, mini class); dan
  4. Layanan administrasi klien (untuk psikolog)
3. Penyedia Jasa Psikologi adalah pihak ketiga yang telah bekerja sama dengan kami, mencakup psikolog, terapis, atau para ahli di bidang psikologi. Pihak ketiga telah memenuhi kriteria untuk memberikan jasa dalam bidang psikologi, seperti memiliki surat izin praktik, sertifikasi, dan surat izin terkait lainnya sesuai dengan bidang keahliannya dibawah HIMPSI/ IPK, sebagai penyedia jasa dalam Layanan Kami.
4. Pengguna atau Anda adalah setiap subjek hukum termasuk diantaranya adalah individu, badan usaha, dan/atau badan hukum yang menggunakan Layanan Kami.
5. Kami tidak berada dalam posisi untuk memberikan saran kepada Anda dalam memilih Penyedia Jasa Psikologi yang terdapat dalam Layanan Kami. Setiap

pemilihan Layanan dan/atau Penyedia Jasa Psikologi merupakan hak prerogatif Anda.

6. Kami mempermudah Anda untuk mengirimkan permintaan atas suatu layanan kepada Penyedia Jasa Psikologi. Penyedia Jasa Psikologi memiliki kebijakan sendiri dan kewenangan penuh untuk menerima atau menolak setiap permintaan Anda atas Layanan, hal mana adalah di luar kendali Kami dan karenanya bukan merupakan tanggung jawab Kami.

## **2. LAYANAN**

1. **Konseling & Psikoterapi (individu, pasangan, keluarga);**
  1. Layanan Konseling & Psikoterapi adalah layanan yang memberikan bimbingan dan/atau anjuran oleh Penyedia Jasa Psikologi rekanan atas keluhan yang Anda alami. Layanan ini memfasilitasi Anda dengan Penyedia Jasa Psikologi rekanan Kami dalam berinteraksi melalui pertemuan tatap muka.
  2. Kami akan berupaya semaksimal mungkin agar Penyedia Jasa Psikologi rekanan dapat memberikan tanggapan atas pertanyaan Anda sesegera mungkin. Namun demikian, Anda mengetahui dan menyetujui bahwa Layanan tidak untuk dipergunakan untuk menangani kondisi medis darurat. Kami tidak menyarankan Anda untuk menggunakan Platform dalam kondisi medis darurat.
  3. Anda memahami bahwa Anda wajib memberikan informasi dan menjelaskan gejala atau keluhan yang Anda alami secara jelas dan akurat ketika melakukan percakapan dengan Penyedia Jasa Psikologi rekanan Kami.
2. **Asesmen psikologis;**
  1. Layanan Asesmen psikologis adalah layanan yang bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisa, dan menilai keluhan yang Anda alami. Layanan ini memfasilitasi Anda dengan Penyedia Jasa Psikologi kami dalam berinteraksi melalui pertemuan tatap muka.
  2. Anda memahami bahwa Anda wajib memberikan informasi dan menjelaskan gejala atau keluhan yang Anda alami secara jelas dan akurat ketika melakukan percakapan dengan Penyedia Jasa Psikologi rekanan Kami.
3. **Penyelenggaraan pelatihan (webinar, seminar, training, workshop, mini class);**
  1. Layanan ini adalah layanan penyediaan pelatihan sesuai dengan kebutuhan Anda. Kami akan membantu Anda dalam mencari dan menemukan Penyedia Jasa Psikologi yang sesuai dengan permintaan Anda.
4. **Layanan administrasi klien (untuk Penyedia Jasa Psikologi)**
  1. Layanan ini adalah layanan jasa untuk membantu para Penyedia Jasa Psikologi dalam hal mengelola urusan administratif terkait klien.
  2. Urusan administratif terkait klien, mencakup pendaftaran klien, mengatur jadwal klien dengan Penyedia Jasa Psikologi, mengirimkan formulir yang diperlukan, mengurus pembayaran, dan mengatur jadwal pertemuan selanjutnya.

## **3. AKUN**

1. Anda menyatakan dan menjamin bahwa Anda adalah individu yang memiliki hak untuk mengadakan perjanjian yang mengikat berdasarkan hukum

Republik Indonesia dan bahwa Anda telah berusia minimal 17 (tujuh belas) tahun atau sudah menikah, atau memiliki wali/ pendamping.

2. Untuk Anda yang dibawah 17 tahun, Anda diwajibkan untuk didampingi oleh wali/ pendamping untuk segala proses yang berlangsung.
3. Anda dapat membuat akun untuk anak atau kerabat Anda. Jika Anda mendaftarkan atas nama orang lain, Anda juga menyatakan bahwa Anda berwenang untuk bertindak untuk dan atas nama badan hukum tersebut dan untuk mengadakan dan mengikatkan badan hukum/entitas tersebut pada Syarat dan Ketentuan ini.
4. Anda bertanggung jawab atas:
  1. semua tindakan Anda terkait akses ke dan penggunaan Layanan dan/atau Layanan;
  2. biaya apa pun terkait penggunaan Anda atas Layanan apa pun; dan
  3. kepatuhan Anda terhadap Syarat dan Ketentuan ini.
5. Kami berhak untuk menutup atau membatalkan akun Anda apabila terdapat hal yang tidak benar saat pembuatan akun Anda. Anda selanjutnya menyatakan dan menjamin bahwa Anda memiliki hak, wewenang dan kapasitas untuk menggunakan Layanan dan akan senantiasa mematuhi Ketentuan Penggunaan.
6. Anda dapat menggunakan Layanan dengan terlebih dahulu melakukan pendaftaran yang disertai penyerahan informasi data pribadi Anda sebagaimana yang Kami butuhkan termasuk diantaranya namun tidak terbatas pada KTP, dokumen legalitas lainnya, email, dan nomor handphone. Anda menjamin bahwa data pribadi yang Anda serahkan adalah benar, valid dan terkini. Informasi terkait Data Pribadi yang diberikan hanya akan digunakan oleh Kami dan/atau Penyedia Jasa Psikologi rekanan untuk pemberian layanan-layanan dan untuk tujuan lain yang telah Anda setujui sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Kebijakan Privasi yang terlampir (sebagaimana dimutakhirkan dari waktu ke waktu) menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Ketentuan Penggunaan ini. Anda harus memberikan informasi yang akurat dan lengkap, memperbarui informasi dan setuju untuk memberikan kepada kami bukti identitas apapun yang secara wajar dapat kami mintakan. Jika terdapat perubahan pada Data Pribadi yang Anda berikan kepada kami, misalnya, jika Anda mengubah nomor telepon, Anda wajib memperbarui rincian informasi Anda dengan mengirimkan permintaan Anda kepada Kami.
7. Anda tidak diperkenankan untuk membagikan akses atas akun Anda kepada siapapun.
8. Anda bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan yang terjadi karena penggunaan akses akun Anda.
9. Anda diharuskan untuk melaporkan kepada Kami bila Anda, oleh sebab apapun, tidak memiliki kontrol atas akun Anda. Anda bertanggung jawab atas setiap penggunaan akun Anda dalam Layanan meskipun jika Akun tersebut telah disalahgunakan oleh orang lain.
10. Anda berjanji bahwa Anda akan menggunakan Platform hanya untuk tujuan yang dimaksud untuk mendapatkan Layanan. Anda tidak diperbolehkan untuk menyalahgunakan atau menggunakan Platform untuk aktivitas yang bertentangan dengan hukum, termasuk namun tidak terbatas kepada tindak

pidana pencucian uang, pencurian, penggelapan, terorisme maupun penipuan. Anda juga berjanji bahwa Anda tidak akan menyebabkan ketidaknyamanan kepada orang lain atau melakukan pemesanan palsu melalui Platform.

#### **4. KETENTUAN LAYANAN**

- a. Penjadwalan layanan dapat dilakukan paling cepat H-2 sebelum waktu konseling yang telah ditetapkan
- b. Maksimal orang yang diperbolehkan datang per satu sesi booking adalah 3 orang (Co: ibu, dan anak) untuk mengurangi keramaian di lokasi konseling tatap muka.  
**UPDATE (21 Januari 2022):** Untuk meminimalisir penyebaran varian COVID-19, jumlah maksimal orang yang datang adalah 2 orang (ibu dan anak atau pasangan).
- c. Pengguna layanan yang memiliki indikasi/ gejala penyakit menular diwajibkan untuk melakukan penjadwalan ulang sesi untuk meminimalisir penyebaran penyakit sesuai dengan ketentuan Kementerian Kesehatan Indonesia.
- d. Waktu konseling dapat dimulai berdasarkan jadwal yang ditentukan pada kesepakatan awal atau lebih cepat. Keterlambatan kedatangan tidak akan ditambahkan ke waktu sesi dan sesi akan dihitung berjalan sesuai yang telah ditentukan. Sehingga, anda sebagai pengguna dihimbau untuk datang 15-20 menit lebih awal untuk kelancaran waktu konseling.

#### **5. HARGA DAN KETENTUAN PEMBAYARAN**

1. Kami akan menagihkan seluruh biaya Layanan yang anda gunakan. Besar biaya Layanan ditentukan oleh tarif Penyedia Jasa Psikologi & jenis layanan yang diberikan.
2. Pengguna dapat mengetahui biaya yang akan dibebankan sebelum Layanan dilakukan.
3. Pembayaran harus dilakukan di muka sebelum Layanan dilakukan. Jika ada tambahan biaya, maka Anda wajib melunasi secepatnya (maks. H+1).
4. Tidak ada pengembalian dana (cancel jadwal), hanya reschedule jadwal yang dapat dilakukan setelah melakukan transaksi awal. Anda hanya diperbolehkan untuk mengganti waktu layanan atau penyedia jasa psikologi (masing-masing max. 1 kali).
5. Pembayaran atas biaya Layanan yang telah Anda gunakan dapat dilakukan melalui beberapa metode pembayaran yang Kami sediakan yaitu melalui transfer bank dan payment *gateway*.
6. Kami dapat menambah atau mengurangi metode pembayaran pada Layanan Kami sewaktu-waktu berdasarkan pertimbangan Kami.
7. Kami dapat menggunakan jasa pihak ketiga terkait penyediaan layanan pembayaran. Karena itu segala bentuk kegagalan sistem terkait yang disebabkan hal yang di luar kendali Kami terkait dengan layanan pembayaran yang disediakan pihak ketiga adalah di luar tanggung jawab Kami. Namun demikian, Kami akan berupaya maksimal untuk membantu menyelesaikan masalah yang mungkin timbul. Penyedia jasa perbankan/pembayaran yang

dipilih oleh Anda dapat mengenakan biaya tambahan kepada Anda atas layanan yang diberikan.

8. Anda dapat mengajukan penjadwalan ulang (reschedule, mengganti media konseling, dan mengganti psikolog) sesi konseling maksimal 2 hari sebelum sesi konseling dimulai.
9. Apabila penjadwalan ulang (reschedule dan mengganti psikolog) dilakukan kurang dari 2 hari dari sesi konseling maka ada penambahan biaya sebesar 200 ribu rupiah per orang, guna menghargai waktu Penyedia Jasa Psikologi dan biaya penyewaan ruangan.
10. Apabila penjadwalan ulang (mengganti media konseling menjadi online) dilakukan 2 hari sebelum hari konseling maka biaya konseling online akan sama dengan biaya konseling offline/tatap muka yang sudah dibayarkan.
11. Apabila penjadwalan ulang sesi konseling dilakukan kurang dari 5 jam sebelum sesi dimulai, maka sesi konseling akan dihitung tetap berjalan hingga selesai.
12. Setelah membayar biaya reschedule, jadwal baru dapat anda ajukan paling lama 7 hari setelah pembayaran.
13. Jika Anda tidak memberikan konfirmasi tanggal penjadwalan ulang setelah 7 hari dari hari konfirmasi reschedule, maka sesi konseling bisa dianggap sudah selesai.

## **6. IKLAN**

Layanan kami adalah menampilkan iklan mengenai produk dan/atau layanan yang disediakan oleh Penyedia Jasa Psikologi ("Iklan"). Seluruh informasi mengenai Iklan disediakan oleh pengiklan. Kami tidak memberikan dukungan (endorsement) apapun. Kami tidak bertanggung jawab atas Iklan maupun setiap informasi yang terdapat dalam Iklan tersebut. Komunikasi atau transaksi Anda dengan pengiklan dan setiap syarat, ketentuan, jaminan atau pernyataan yang terkait dengan transaksi tersebut semata – mata merupakan hubungan antara Anda dengan pengiklan tersebut.

## **7. PEMBATASAN TANGGUNG JAWAB**

1. ANDA DENGAN INI MEMBEBAHKAN DAN AKAN TERUS MEMBEBAHKAN KAMI DARI TUNTUTAN DAN/ATAU GUGATAN YANG TIMBUL DARI LAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH PENYEDIA JASA PSIKOLOGI REKANAN TERMASUK DIANTARANYA NAMUN TIDAK TERBATAS PADA TINDAKAN, OPINI, DIAGNOSA, NASIHAT, ANJURAN, PENDAPAT, TANGGAPAN, SARAN, INFORMASI.
2. KAMI TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS CIDERA, KEMATIAN, KERUSAKAN ATAU KERUGIAN LANGSUNG MAUPUN TIDAK LANGSUNG, MATERIIL MAUPUN IMMATERIIL YANG DISEBABKAN OLEH INTERAKSI ANTARA PARA PENYEDIA JASA PSIKOLOGI DENGAN ANDA.
3. KAMI TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KESALAHAN ATAU TINDAKAN APAPUN YANG DILAKUKAN OLEH PARA PENYEDIA JASA PSIKOLOGI SELAMA PELAKSANAAN LAYANAN. PENYEDIA JASA PSIKOLOGI HANYA MERUPAKAN MITRA KERJA KAMI, BUKAN PEGAWAI, AGEN ATAU PERWAKILAN KAMI.
4. ANDA DENGAN INI MENYETUJUI DAN MENGETAHUI BAHWA KAMI HANYA BERPERAN SEBAGAI PENGHUBUNG ANTARA ANDA DENGAN PENYEDIA JASA PSIKOLOGI REKANAN KAMI.
5. ANDA BERTANGGUNG JAWAB ATAS SETIAP LAYANAN DAN/ATAU PENYEDIA JASA PSIKOLOGI YANG ANDA PILIH.
6. DENGAN INI ANDA MELEPASKAN KAMI DAN SETUJU UNTUK TIDAK MEMBAHAYAKAN KAMI DARI APAPUN, DAN TINDAKAN APAPUN, DAN

TUDUHAN APAPUN TERMASUK (TANPA DIBATASI) PERILAKU, KELALAIAN, SARAN, TANGGAPAN, NASEHAT, MASUKAN, INFORMASI DAN/ATAU LAYANAN KESEHATAN MENTAL PROFESIONAL APAPUN DAN LAYANAN LAINNYA YANG MEMBUTUHKAN LISENSI DAN/ATAU SERTIFIKAT, YANG DAPAT MEMILIKI AKSES DALAM PLATFORM INI.

7. ANDA AKAN MENGGANTI KERUGIAN KAMI, MEMBELA KAMI, DAN MEMBEBASAKAN KAMI DARI DAN TERHADAP SETIAP DAN SEMUA KLAIM, KERUGIAN, TINDAKAN, TUNTUTAN, KEWAJIBAN, BIAYA ATAU PENGELUARAN (TERMASUK, NAMUN TIDAK TERBATAS PADA, LITIGASI DAN BIAYA DAN PENGELUARAN PENGACARA YANG WAJAR) YANG TIMBUL DARI ATAU TERKAIT DENGAN SALAH SATU DARI BERIKUT INI:
  1. AKSES ANDA KE ATAU PENGGUNAAN PLATFORM;
  2. TINDAKAN APA PUN YANG DILAKUKAN DENGAN AKUN ANDA ATAU AKSES AKUN BAIK OLEH ANDA ATAU ORANG LAIN;
  3. PELANGGARAN ANDA TERHADAP SALAH SATU KETENTUAN PERJANJIAN INI;
  4. NON-PEMBAYARAN UNTUK LAYANAN APA PUN (TERMASUK LAYANAN PENYEDIA JASA PSIKOLOGI) YANG DISEDIAKAN;
  5. PELANGGARAN ANDA TERHADAP HAK PIHAK KETIGA, TERMASUK, TANPA BATASAN, HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL, PUBLISITAS, KERAHASIAAN, HAK MILIK ATAU HAK PRIVASI. KLAUSUL INI AKAN TETAP BERLAKU SETELAH PERJANJIAN INI KEDALUWARSA ATAU DIHENTIKAN.

#### **8. TIDAK ADA JAMINAN**

Layanan ini disediakan “sebagaimana adanya” dalam arti Anda mengakui dan menyetujui bahwa seluruh risiko yang ditimbulkan dari penggunaan Layanan oleh Anda tetap sepenuhnya ada pada Anda dan Anda tidak memiliki hak untuk meminta ganti rugi apapun dari Kami. Kami TIDAK memberikan pernyataan ataupun jaminan terkait dengan:

1. bahwa Layanan ini akan bebas dari kesalahan dan/atau kecacatan maupun saat beroperasi dengan kombinasi dengan perangkat keras, perangkat lunak, sistem atau data lainnya serta bahwa kesalahan dan/atau kecacatan dalam Platform akan diperbaiki.
2. ketersediaan dan kehandalan Platform maupun server-server pendukung yang menyediakan Platform, termasuk terbebas dari virus dan komponen berbahaya lain.
3. keamanan, ketepatan waktu, kualitas, kesesuaian, ketersediaan, akurasi dan kelengkapan dari Platform.
4. bahwa Platform akan sesuai dengan harapan dan kebutuhan Anda.
5. bahwa kualitas produk, fitur dan informasi yang tersedia akan memenuhi harapan dan kebutuhan Anda.

#### **9. PEMBERITAHUAN**

Semua pemberitahuan atau permintaan informasi kepada atau tentang Kami akan diproses jika dibuat secara tertulis dan dikirimkan ke alamat kami di Jl. Kb. Jeruk Baru No.8, Kb. Jeruk, Jakarta, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11530 atau melalui nomor telepon 082123265008

#### **10. MODIFIKASI, PENGHENTIAN, INTERUPSI DAN GANGGUAN LAYANAN**

1. Anda setuju, yakin, dan mengakui bahwa Kami dapat mengubah, menunda, atau menghentikan Layanan baik untuk semua Pengguna atau Anda secara khusus, kapan saja dengan atau tanpa pemberitahuan kepada Anda. Anda setuju dan mengakui bahwa Kami tidak bertanggung jawab atas tindakan-tindakan yang telah disebutkan di atas atau atas kerugian atau kerusakan yang diakibatkan oleh tindakan-tindakan disebutkan di atas.

2. Untuk menghilangkan keraguan apapun, Kami dapat menghentikan atau mencegah Anda dalam penggunaan Layanan yang Kami sediakan atas pertimbangan Kami sendiri atas alasan apapun dan untuk jangka waktu kapanpun
3. Layanan ini bergantung pada berbagai faktor seperti perangkat lunak, perangkat keras dan alat lainnya, baik yang dimiliki Kami atau yang dimiliki dan / atau dioperasikan oleh kontraktor dan pemasok Kita. Kami tidak menjamin bahwa Layanan ini tidak akan mengalami gangguan atau akan aman, konsisten, tepat waktu atau bebas dari kesalahan.

## **11. PENUTUP**

1. Hubungan Kami dengan Anda merupakan suatu hubungan independen dan di antara kita tidak ada hubungan keagenan, kemitraan, usaha patungan, karyawan-perusahaan atau pemilik waralaba-pewaralaba yang akan timbul dengan adanya Ketentuan Penggunaan ini.
2. Judul di dalam Ketentuan Penggunaan ini dibuat hanya sebagai acuan, dan sama sekali tidak menetapkan, membatasi, menjelaskan atau menjabarkan apa yang termaktub dalam pasal tersebut.
3. Kami memiliki hak untuk menginvestigasi dan menuntut hak Kami untuk setiap pelanggaran atas Ketentuan Penggunaan ini sepanjang yang dimungkinkan dan diperkenankan oleh hukum. Anda dengan ini mengakui bahwa Kami memiliki hak untuk memonitor akses penggunaan Platform untuk memastikan kepatuhan dengan Ketentuan Penggunaan ini, atau untuk mematuhi peraturan yang berlaku atau perintah atau persyaratan dari pengadilan, lembaga administratif atau badan pemerintahan lainnya.
4. Pengguna tidak diperbolehkan untuk melakukan pencucian uang dan/atau menggunakan uang yang berasal dari sumber yang tidak sah secara hukum. Kami berhak untuk melaporkan transaksi yang dicurigai sebagai tindak pidana pencucian uang kepada pihak yang berwajib.
5. Kami berhak, tanpa pemberitahuan sebelumnya, melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan apabila ditemukan tindakan manipulasi/kecurangan, seperti menutup atau membatalkan akun, menarik subsidi, menarik cashback, membatalkan transaksi, menahan dana, serta hal-hal lainnya jika ditemukan indikasi kecurangan, pencucian uang atau pelanggaran yang dilakukan oleh Anda atas Ketentuan Penggunaan ini dan ketentuan hukum yang berlaku di wilayah negara Indonesia.
6. Ketentuan Penggunaan ini diatur dan ditafsirkan serta dilaksanakan berdasarkan hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia dan Anda dengan tegas menyetujui bahwa ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan ketentuan lainnya yang mewajibkan adanya pengesahan atau persetujuan pengadilan untuk dapat mengakhiri Ketentuan Penggunaan tidak berlaku terhadap Ketentuan Penggunaan ini.
7. Segala sengketa yang berkaitan dengan Ketentuan Penggunaan ini, diselesaikan secara musyawarah untuk mufakat atau melalui Pengadilan Negeri Jakarta Barat.