

## **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.

### **KETENTUAN UMUM**

- 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.
- 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: Konseling & psikoterapi (individu, pasangan, keluarga); Asesmen psikologis; Penyelenggaraan pelatihan (webinar, seminar, training, workshop, mini class); dan Layanan administrasi klien (untuk psikolog).
- 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.
- Pengguna atau Anda adalah setiap subjek hukum termasuk diantaranya adalah individu, badan usaha, dan/atau badan hukum yang menggunakan Layanan Kami.
- 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.
- 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.

## **LAYANAN**

### **Konseling & Psikoterapi (individu, pasangan, keluarga);**

- 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.
- 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.
- 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.

### **Asesmen psikologis;**

- 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.
- 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.

### **Penyelenggaraan pelatihan (webinar, seminar, training, workshop, mini class);**

- 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.

### **Layanan administrasi klien (untuk Penyedia Jasa Psikologi)**

- Layanan ini adalah layanan jasa untuk membantu para Penyedia Jasa Psikologi dalam hal mengelola urusan administratif terkait klien.
- 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.

## **PENGGUNAAN UMUM**

- Platform memiliki cakupan sebagai layanan konsultasi digital yang menghubungkan pengguna dengan Psikolog yang tergabung dalam aplikasi ini. Dengan tujuan untuk mengkonsultasikan masalah pribadi pengguna. Pengguna dilarang untuk menggunakan layanan untuk tindakan lain yang tidak berkaitan apapun dengan konseling permasalahan. Bicarakan.id memiliki otoritas untuk tidak merespon pengguna yang dinilai tidak senonoh dan memberikan penalti yang sesuai.
- Anda setuju, yakin, dan mengakui bahwa Layanan Konsultasi ini bukanlah secara keseluruhan menggantikan pemeriksaan dan/atau sesi secara tatap muka dengan profesional yang berkualifikasi. Anda tidak dianjurkan untuk mengandalkan atau

memilih informasi kesehatan dan kesejahteraan Anda hanya dari informasi yang diberikan dari satu bagian dari Layanan Konsultasi. Lebih lanjut, Kami merekomendasikan untuk Anda tetap mempertimbangkan melakukan pertemuan pribadi bersama profesional yang berkualifikasi. Kami menegaskan untuk tidak mengabaikan, menghindari, atau menunda mendapatkan pertolongan/saran medis dari dokter Anda atau Konselor kesehatan lainnya yang memiliki kualifikasi, dengan janji tatap muka, karena informasi atau saran yang Anda terima melalui Platform ini.

- Bila Anda menggunakan jasa konseling dari hasil kerjasama antara Bicarakan.id dan perusahaan Anda, Anda menyetujui informasi non-privat yang dibicarakan selama sesi konseling dapat diolah dan digunakan sebagai laporan yang akan diberikan ke perusahaan untuk pengembangan karyawan perusahaan. Segala informasi yang diolah menjadi laporan hanya bersifat gambaran besar, tidak spesifik, dan hanya akan digunakan untuk keperluan pengembangan diri perusahaan karyawan ke arah yang positif.
- Anda setuju, yakin, dan mengakui bahwa walaupun para Konselor memberikan Layanan Konsultasi melalui Platform ini, Kami tidak dapat menilai apabila Layanan Konsultasi yang diberikan atau Platform ini sesuai dengan kebutuhan dan keinginan Anda. Peran Platform ini adalah memfasilitasi komunikasi antara Anda dengan Para Pakar Psikologi yang berada dalam Bicarakan.id dalam bentuk Layanan Konsultasi. Anda memiliki hak untuk mempertimbangkan dan memilih apabila layanan ini sesuai atau tidak untuk Anda.
- Bicarakan.id tidak memberikan atau mengeluarkan surat keterangan apapun pada layanan konseling online.
- Platform ini tidak ditujukan untuk memberikan informasi perihal pemakaian obat-obatan atau perawatan yang sesuai untuk Anda.
- Anda setuju, yakin, dan mengakui bahwa platform ini tidak diperuntukkan sebagai hotline berkaitan dengan:
  - Perilaku atau tindakan yang dapat menyakiti atau membahayakan diri Anda sendiri ataupun orang lain.
  - Terdapat orang lain yang sedang dalam bahaya.
  - Anda memiliki kebutuhan medis darurat.
  - Jika Anda menghadapi situasi tersebut, Anda harus segera menghubungi layanan darurat yang ada di area Anda dan memberitahu pihak yang berotoritas.
- Platform ini dapat memiliki beberapa konten, produk atau layanan lain yang telah diajukan atau disediakan oleh pihak ketiga ("Konten milik Pihak Ketiga"), tautan menuju Konten dari Pihak Ketiga (termasuk tetapi tidak dibatasi pada tautan menuju website lain), atau iklan yang berhubungan dengan Konten Pihak Ketiga. Anda memastikan dan mengakui bahwa Kami tidak bertanggung jawab atas Konten dari Pihak Ketiga, termasuk (tetapi tidak dibatasi pada) produk apapun yang berhubungan, praktek, syarat dan kebijakan, dan Kami tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh Konten Pihak Ketiga.

#### **PARA PAKAR DAN LAYANAN KONSULTASI**

- Anda setuju, yakin dan mengakui bahwa layanan konsultasi melalui Bicarakan.id tidak dapat dijadikan sebagai keputusan kesehatan atau permasalahan Anda satu-satunya.

- Anda setuju, yakin, dan mengakui bahwa psikolog tidak wajib membalas chat atau pesan dalam bentuk apapun diluar sesi konseling yang sudah dijadwalkan di awal untuk alasan apapun.
- Kami tidak memberikan perwakilan ataupun jaminan apapun perihal kesediaan dan kemampuan Para Pakar Psikologi dalam memberikan Layanan Konsultasi.
- Kami tidak memberikan perwakilan ataupun jaminan apapun untuk Anda akan mendapatkan Layanan Konsultasi yang sesuai, berguna, tepat, dan memuaskan untuk kebutuhan anda.
- Kami berusaha memperbaiki dan memberikan pelayanan terbaik dari waktu ke waktu, dalam kebijakan Kami, harap Anda ketahui bahwa Kami tidak hadir untuk menguji, dan tidak menjamin verifikasi dari, keterampilan, gelar, kualifikasi, lisensi, sertifikat, kredensial, kemampuan atau latar belakang lainnya dari Para Pakar Psikologi.
- Hubungan Anda dalam menggunakan Layanan Konsultasi ini sangat dibatasi hanya antara Anda dengan Para Pakar saja. Kami tidak ikut serta dari segi apapun dalam hubungan Anda dengan Layanan Konsultasi ini (dalam Platform ataupun di luar Platform), dan Kami tidak memvalidasi ataupun ikut campur dalam bentuk apapun di Layanan Konsultasi ini.
- Penyedia Jasa Psikologi tidak dapat memberikan diagnosis yang resmi secara online, diagnosis yang resmi hanya bisa didapat setelah konsultasi tatap muka yang mungkin membutuhkan lebih dari satu sesi pertemuan sesuai dengan kebijakan Pakar Psikologi yang mendampingi anda.

#### **HUBUNGAN PROFESSIONAL DENGAN PARA PAKAR**

- Hubungan antara Psikolog dan Anda bersifat profesional
- Dalam sesi konseling, topik pembicaraan secara profesional harus sesuai dengan keluhan dan bertujuan untuk meningkatkan kesehatan mental Anda.
- Berperilaku dan bertutur kata sopan dalam konseling. Apabila ada hal-hal yang melanggar poin tersebut dan membuat sesi berjalan dengan tidak profesional, maka bicarakan.id berhak membatalkan sesi dan mengambil tindakan lebih lanjut.

#### **AKUN**

- 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.
- Untuk Anda yang dibawah 17 tahun, Anda diwajibkan untuk didampingi oleh wali/ pendamping untuk segala proses yang berlangsung.
- 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 mengikat badan hukum/entitas tersebut pada Syarat dan Ketentuan ini.
- 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.

- 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.
- 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.
- Anda tidak diperkenankan untuk membagikan akses atas akun Anda kepada siapapun.
- Anda bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan yang terjadi karena penggunaan akses akun Anda.
- 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.
- 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.

## **KETENTUAN & HARGA LAYANAN ONLINE**

### **KETENTUAN UMUM**

- Maksimal waktu toleransi keterlambatan menghadiri konseling adalah 30 menit sejak sesi dimulai. Apabila Anda tidak merespon atau tidak hadir 30 menit setelah waktu yang ditetapkan, psikolog berhak untuk menutup sesi tersebut dan sesi anda dinyatakan hangus.
- Perpanjangan sesi dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang disepakati bersama psikolog yang menangani sesi Anda. Biaya perpanjangan sesi akan dihitung secara pro-rata per 15 menit.
- Sesuai sifatnya, konseling online memiliki resiko gangguan jaringan di tengah atau bahkan sebelum sesi konseling dimulai. Dengan menjadwalkan sesi konseling online, Anda menyetujui dan menerima adanya resiko ini. Baik itu gangguan yang

disebabkan oleh koneksi psikolog maupun koneksi anda, pihak Bicarakan.id sebagai Platform tidak dapat menggantikan waktu yang hilang karena gangguan ini. Anda dihimbau untuk meminimalisir resiko ini dengan cara mencari koneksi internet yang baik sebelum sesi konseling dimulai.

- Anda dihimbau untuk siap konseling 20 menit sebelum waktu konseling dimulai. Pastikan juga Anda sudah mengisi segala form yang perlu diisi sebelum konseling dimulai yang tertera di aplikasi maupun dikirim oleh psikolog.

### **Harga dan Pembayaran Online (Ketentuan Reschedule, Extend, dan Toleransi Keterlambatan)**

- Pembayaran harus dilakukan di muka sebelum Layanan dilakukan. Jika ada tambahan biaya, maka Anda wajib melunasi secepatnya (maksimal H+1 hari).
- Kami akan menagihkan seluruh biaya Layanan yang anda gunakan. Besar biaya Layanan ditentukan oleh tarif Penyedia Jasa Psikologi & jenis layanan yang diberikan.
- Pengguna dapat mengetahui biaya yang akan dibebankan sebelum Layanan dilakukan.
- Terdapat penambahan biaya per orang pada layanan 'Couple Counseling' atau apabila jumlah orang yang mengikuti jalannya sesi lebih dari 1 (satu) orang.
- 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 maksimal 1 kali)
- Pembayaran atas biaya Layanan yang telah Anda gunakan dapat dilakukan melalui beberapa metode pembayaran yang Kami sediakan yaitu melalui transfer bank dan payment *gateway*. Kami dapat menambah atau mengurangi metode pembayaran pada Layanan Kami sewaktu-waktu berdasarkan pertimbangan Kami.
- 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.
- Tidak dapat melakukan konversi dari sesi konseling pasangan yang sudah dijadwalkan ke sesi individu, begitupun sebaliknya.
- Tidak dapat melakukan upgrade durasi konseling dari 1 sesi menjadi 2 sesi maupun 2 sesi menjadi 1 sesi tanpa persetujuan terlebih dahulu sebelumnya.
- Tidak bisa melakukan sistem deposit untuk pembayaran yang tersisa/lebih, namun sesi tersebut dapat di reschedule dengan menggunakan ketentuan reschedule.

- Anda dapat mengajukan penjadwalan ulang (reschedule, mengganti media konseling, dan mengganti psikolog) sesi konseling maksimal 2 jam sebelum sesi konseling online dimulai atau 4 jam sebelum sesi konseling offline dimulai.
- Berikut ini peraturan reschedule/penjadwalan ulang (untuk penggantian jadwal maupun penggantian psikolog) untuk sesi konseling online:
  - o Reschedule online yang dilakukan lebih dari H-1 hari tidak dikenakan biaya alias gratis.
  - o Reschedule online H-1 hari sebelum jam 17.00 WIB dikenakan biaya Rp50.000, selebihnya dikenakan biaya Rp100.000
  - o Reschedule online di hari H-maksimal 2 jam sebelum sesi dimulai dan sebelum jam 17.00 WIB dikenakan biaya Rp100.000, selebihnya sudah tidak bisa lagi reschedule.
- Penjadwalan ulang dengan mengganti media konseling menjadi offline hanya dapat dilakukan paling lambat dilakukan 2 hari sebelum hari konseling. Kurangnya biaya saat perubahan media konseling harus dibayarkan segera.
- Setelah membayar biaya reschedule, jadwal yang baru harus anda beri konfirmasi maksimal H+1 dan sebelum pukul 17.00 WIB di hari itu, kalau tidak sesi akan dianggap sudah berjalan alias hangus.
- Untuk jadwal konseling yang berisi 2 sesi sudah tidak bisa dipisah menjadi 2 sesi di jadwal yang berbeda.
- Sesi konseling yang sudah dijadwalkan untuk online dapat dikonversikan menjadi offline, dengan syarat biaya tersebut direfund terlebih dahulu lalu baru Anda transfer biaya untuk offline sepenuhnya.
- Proses pembayaran perpanjangan sesi akan dilakukan melalui staf admin setelah sesi selesai. Anda tidak dapat mendaftarkan sesi berikut sebelum biaya perpanjangan sesi lunas.

## **KETENTUAN DAN HARGA LAYANAN OFFLINE**

### **KETENTUAN UMUM**

- 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).
- Pengguna layanan yang memiliki indikasi/gejala penyakit menular diwajibkan untuk melakukan penjadwalan ulang sesi untuk meminimalisir penyebaran penyakit sesuai dengan ketentuan Kementerian Kesehatan Indonesia.
- Waktu konseling dapat dimulai berdasarkan jadwal yang ditentukan pada kesepakatan awal atau lebih cepat. Namun, 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.
- Surat keterangan atau hasil tes apapun yang dikeluarkan hanya berlaku 3 bulan sejak tanggal keluar surat.
- Perpanjangan sesi dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang disepakati bersama psikolog yang menangani sesi Anda. Perpanjangan sesi akan dihitung secara pro-rate dalam kelipatan 15 menit.

- Anda tidak dapat melakukan konversi dari sesi konseling pasangan yang sudah dijadwalkan ke sesi individu, begitupun sebaliknya.
- Anda dihimbau untuk menjaga segala barang berharga atau milik bawaan anda ketika berkunjung ke tempat konsultasi offline kami. Segala bentuk kehilangan atau kerusakan barang anda diluar kemampuan pertanggungjawaban kami.
- Anda dihimbau untuk tidak membawa pendamping ke tempat konseling offline karena keterbatasan tempat dan guna menjaga suasana konseling yang kondusif untuk para pengguna lainnya. Tapi apabila sangat dibutuhkan, mohon untuk tidak membawa pendamping lebih dari satu orang.

#### **HARGA DAN PEMBAYARAN OFFLINE (Ketentuan Reschedule dan Extend)**

- Kami akan menagihkan seluruh biaya Layanan yang anda gunakan. Besar biaya Layanan ditentukan oleh tarif Penyedia Jasa Psikologi & jenis layanan yang diberikan.
- Pengguna dapat mengetahui biaya yang akan dibebankan sebelum Layanan dilakukan.
- Pembayaran harus dilakukan di muka sebelum Layanan dilakukan. Jika ada tambahan biaya, maka Anda wajib melunasi secepatnya (maksimal H+1 hari).
- Terdapat penambahan biaya sebesar 200 ribu rupiah per orang pada layanan 'Couple Counseling' atau apabila jumlah orang yang mengikuti jalannya sesi konseling offline lebih dari 1 (satu) orang.
- Tidak ada pengembalian dana (refund), hanya reschedule jadwal yang dapat dilakukan setelah melakukan transaksi awal. Anda hanya diperbolehkan untuk reschedule atau mengganti waktu layanan atau penyedia jasa psikologi (masing-masing maksimal 1 kali).
- Berikut ini peraturan reschedule/penjadwalan ulang (untuk penggantian jadwal maupun penggantian psikolog) untuk sesi konseling offline:
  - Reschedule offline yang dilakukan lebih dari H-2 hari tidak dikenakan biaya alias gratis.
  - Reschedule offline H-1 hari sebelum jam 17.00 WIB dikenakan biaya Rp100.000, selebihnya dikenakan biaya Rp200.000
  - Reschedule offline di hari H maksimal 4 jam sebelum sesi dimulai dan sebelum jam 17.00 WIB dikenakan biaya Rp200.000, selebihnya sudah tidak bisa lagi reschedule.
- Pembayaran atas biaya Layanan yang telah Anda gunakan dapat dilakukan melalui beberapa metode pembayaran yang Kami sediakan yaitu melalui transfer bank dan payment *gateway*.
- Kami dapat menambah atau mengurangi metode pembayaran pada Layanan Kami sewaktu-waktu berdasarkan pertimbangan Kami.
- 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.
- Anda dapat mengubah media konseling dari offline menjadi online, namun tidak terdapat pengembalian dana atas selisih biaya sesi tersebut.

- Setelah membayar biaya reschedule, jadwal yang baru harus anda beri konfirmasi maksimal H+1 dan sebelum pukul 17.00 WIB di hari itu, kalau tidak sesi akan dianggap sudah berjalan alias hangus.
- Anda dihimbau untuk mematikan seluruh alat komunikasi dan fokus dengan sesi konseling yang sedang berjalan. Apabila anda menginterupsi sesi konseling pada saat sesi berjalan untuk alasan apapun, kami tidak bisa memberikan waktu tambahan karena kebijakan ini sudah diatur oleh pemilik tempat ruangan konseling.
- Anda dihimbau untuk hadir di tempat konseling 20 menit sebelum waktu konseling dimulai. Hal itu dikarenakan ada pengisian Informed Consent form yang perlu dilakukan sebelum konseling dimulai, dan jeda waktu tersebut juga baik untuk anda mempersiapkan diri dan pikiran sebelum konseling.
- Dengan hormat dan sopan kami sampaikan, bahwa segala bentuk keterlambatan itu diluar kemampuan pertanggungjawaban kami karena ketentuan perihal jadwal ini sudah diatur oleh pemilik tempat konseling. Oleh karena itu, sesi konseling akan berlangsung sesuai jadwal yang sudah disepakati di awal dan berakhir tepat waktu.
- Perpanjangan sesi tidak selalu dapat dilakukan, alias menyesuaikan dengan ketersediaan ruangan konseling tersebut. Apabila perpanjangan sesi tidak memungkinkan untuk dilakukan, maka Anda dihimbau untuk menjadwalkan sesi konseling lagi di waktu yang lain.
- Proses pembayaran perpanjangan sesi akan dilakukan melalui staf admin setelah sesi selesai. Anda tidak dapat mendaftarkan sesi berikutnya sebelum biaya perpanjangan sesi lunas dan diwajibkan untuk membayar biaya perpanjangan sesi tersebut maksimal H+1 setelah konseling.

## **FORCE MAJEURE POLICY**

### **Force Majeure untuk Peristiwa Sakit**

- Ketentuan: Force Majeure sakit dapat digunakan apabila pihak terkait atau keluarga inti dari pihak terkait tiba-tiba sakit dengan disertai bukti.
- Bukti yang Dapat Diterima: Surat dokter untuk pihak terkait atau keluarga inti.
- Berikutnya: Reschedule gratis dapat diberikan apabila pihak terkait dapat memberikan bukti yang dapat diterima. Apabila bukti tersebut tidak diberikan dalam waktu maksimal H+2 hari dari jadwal di awal, maka ada konsekuensi berupa:
  - Sesi hangus (bagi klien)
- Force Majeure karena alasan sakit tidak bisa diajukan kurang dari H-2 jam sebelum jadwal sesi.

### **Force Majeure untuk Peristiwa Kedukaan**

- Ketentuan: Force Majeure kedukaan dapat digunakan apabila pihak terkait atau keluarga inti dari pihak terkait tiba-tiba meninggal.
- Bukti yang Dapat Diterima: Tidak perlu bukti, berdasarkan asas kejujuran saja.
- Pilihan Selanjutnya: Pilihan Pertama, sesi offline menjadi online apabila pihak psikolog dan klien keduanya setuju. Pilihan Kedua, dapat diberikan refund untuk sesi yang sudah dibayarkan. Pilihan ketiga, adalah reschedule gratis.

### **Force Majeure untuk Peristiwa Bencana dan Kecelakaan**

- Ketentuan: Force Majeure bencana dapat digunakan apabila pihak terkait atau keluarga inti dari pihak terkait tiba-tiba terkena bencana atau kecelakaan dengan disertai bukti.
- Bukti yang Dapat Diterima: Foto atau video terjadinya bencana atau kecelakaan tersebut yang wajib diberikan maksimal H+2 hari setelah jadwal awal.
- Pilihan Selanjutnya: Pilihan Pertama, sesi offline menjadi online apabila pihak psikolog dan klien keduanya setuju. Pilihan Kedua, dapat diberikan reschedule gratis.

## **PRIVASI**

DENGAN MENYETUJUI PERSETUJUAN INI DIARTIKAN BAHWA ANDA JUGA MENYETUJUI SYARAT DALAM PERSETUJUAN PRIVASI DARI PLATFORM INI YANG TERSEDIA DI LINK BERIKUT:

[https://docs.google.com/document/d/1q3kSRk2RXoDmq6V3QiP\\_LKiI6Goo7Pqgov3QWzEbp6g/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/document/d/1q3kSRk2RXoDmq6V3QiP_LKiI6Goo7Pqgov3QWzEbp6g/edit?usp=sharing).

PERSETUJUAN PRIVASI INI TERMASUK DAN BAGIAN DARI PERSETUJUAN INI. KETENTUAN YANG SAMA JUGA BERLAKU DALAM PERUBAHAN DAN REVISI DARI PERJANJIAN INI JUGA AKAN BERLAKU UNTUK PERUBAHAN DAN REVISI DALAM PERSETUJUAN PRIVASI.

## **PENYEDIA LAYANAN**

- Kami memiliki hak untuk mengubah atau menghentikan akses Anda ke Layanan apabila Anda melakukan aktivitas atau menggunakan Platform ini yang ilegal dan melanggar syarat dan ketentuan kami
- Kami memiliki hak untuk menolak atau menghentikan pemberian Layanan apabila Anda bersikap/berkata kasar kepada staf Kami.
- Akun Anda yang dinonaktifkan otomatis menghentikan akses Anda ke Layanan dan semua data Anda akan tidak lagi dapat diakses melalui akun Anda
- Kami berhak untuk menolak akses ke layanan kepada siapapun untuk alasan apapun setiap saat.
- Pihak Kami tidak memiliki kewajiban untuk menghapus, mengedit, blok atau memonitor Konten dalam Layanan sesuai dengan kondisi Bicarakan.id memiliki hak kekayaan intelektual serta hak lainnya berkaitan dengan konten yang dapat digunakan Pengguna. Konten diluar tujuan penggunaan layanan (menyalin, transmisi, reproduksi atau memodifikasi) tidak diperbolehkan oleh Pengguna.

## **PEMBATASAN TANGGUNG JAWAB**

Anda dengan ini membebaskan dan setuju untuk terus membebaskan kami dari segala tuntutan dan/atau gugatan yang mungkin timbul dari layanan yang diberikan oleh penyedia jasa psikologi rekanan kami. Hal ini mencakup, namun tidak terbatas pada, tindakan, opini, diagnosis, nasihat, anjuran, pendapat, tanggapan, saran, atau informasi yang diberikan.

Kami tidak bertanggung jawab atas cedera, kematian, kerusakan, atau kerugian, baik langsung maupun tidak langsung, materiil maupun immateriil, yang terjadi akibat interaksi antara Anda dan penyedia jasa psikologi.

Kami juga tidak bertanggung jawab atas kesalahan atau tindakan apapun yang dilakukan oleh penyedia jasa psikologi selama pelaksanaan layanan. Penyedia jasa psikologi adalah mitra kerja kami dan bukan merupakan pegawai, agen, atau perwakilan kami.

Anda memahami dan menyetujui bahwa kami hanya berperan sebagai penghubung antara Anda dengan penyedia jasa psikologi rekanan. Anda bertanggung jawab sepenuhnya atas pilihan layanan dan/atau penyedia jasa psikologi yang Anda gunakan.

Dengan ini, Anda setuju untuk membebaskan kami dari segala tanggung jawab, klaim, atau tindakan, termasuk namun tidak terbatas pada, perilaku, kelalaian, nasihat, tanggapan, saran, informasi, atau layanan kesehatan mental profesional lainnya yang tersedia melalui platform ini.

Anda juga setuju untuk mengganti kerugian kami, membela kami, dan membebaskan kami dari segala klaim, kerugian, tuntutan, kewajiban, biaya, atau pengeluaran (termasuk biaya pengacara) yang timbul dari:

- Akses atau penggunaan Anda terhadap platform ini.
- Tindakan apapun yang dilakukan dengan akun Anda, baik oleh Anda sendiri maupun orang lain.
- Pelanggaran Anda terhadap ketentuan dalam perjanjian ini.
- Ketidakmampuan Anda untuk membayar layanan apapun, termasuk layanan penyedia jasa psikologi.
- Pelanggaran Anda terhadap hak pihak ketiga, termasuk hak kekayaan intelektual, privasi, atau hak lainnya.

Ketentuan ini akan tetap berlaku meskipun perjanjian ini berakhir atau dihentikan.

## **TIDAK ADA JAMINAN**

Layanan ini disediakan “sebagaimana adanya,” yang berarti Anda memahami dan menyetujui bahwa semua risiko yang timbul dari penggunaan layanan ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Anda sendiri. Anda tidak memiliki hak untuk meminta ganti rugi apapun dari kami.

Kami **tidak memberikan jaminan atau pernyataan apapun** terkait hal berikut:

1. Bahwa layanan ini akan bebas dari kesalahan atau kecacatan, baik saat digunakan sendiri maupun ketika dioperasikan bersama perangkat keras, perangkat lunak, sistem, atau data lainnya. Kami juga tidak menjamin bahwa kesalahan atau kecacatan dalam platform akan diperbaiki.
2. Ketersediaan dan keandalan platform serta server pendukungnya, termasuk jaminan bebas dari virus atau komponen berbahaya lainnya.

3. Keamanan, ketepatan waktu, kualitas, kesesuaian, ketersediaan, akurasi, dan kelengkapan platform.
4. Bahwa platform ini akan memenuhi harapan atau kebutuhan Anda.
5. Bahwa kualitas produk, fitur, dan informasi yang tersedia akan sesuai dengan harapan atau kebutuhan Anda.

## PEMBERITAHUAN

Semua pemberitahuan atau permintaan informasi kepada atau tentang Kami akan diproses jika dibuat secara tertulis dan dikirimkan ke alamat kami di Ruko Bumi Permata Indah, Blok RI 38B, Karang Mulya, Karang Tengah, Tangerang, Banten, 15157 atau melalui nomor telepon 6282123265008.

## KLARIFIKASI LEBIH LANJUT

Dengan ini, Anda melepaskan Kami dan menyetujui untuk tidak membahayakan Kami dari segala risiko, tuntutan, atau tindakan apapun yang timbul akibat penggunaan platform ini, termasuk namun tidak terbatas pada perilaku, kelalaian, saran, tanggapan, nasihat, masukan, informasi, layanan kesehatan mental profesional, atau layanan lainnya yang memerlukan lisensi dan/atau sertifikasi, yang dapat diakses melalui platform ini.

Anda memahami, menyetujui, dan mengetahui bahwa Kami **tidak melakukan peninjauan, merekomendasikan, mengendalikan, mengevaluasi, atau memberikan jaminan, pernyataan, atau garansi** terkait:

1. Pakar Psikologi manapun;
2. Informasi tentang Pakar Psikologi, termasuk namun tidak terbatas pada kualifikasi, keahlian, pengakuan, atau latar belakang penyedia layanan;
3. Layanan dari Pakar Psikologi (baik yang tersedia di platform ini maupun tidak), termasuk namun tidak terbatas pada pendapat, saran, nasihat, rekomendasi, informasi, atau konten lain yang diberikan oleh Pakar Psikologi tersebut;
4. Konten dan bagian dari layanan Pakar Psikologi;
5. Konten dan informasi lainnya yang diumumkan melalui atau di dalam platform ini;
6. Validitas, keakuratan, ketersediaan, kelengkapan, keselamatan, legalitas, keamanan, kerahasiaan, kualitas, atau keterlibatan platform dan layanan Pakar Psikologi.

Anda menyetujui bahwa platform ini disediakan "sebagaimana adanya" dan dengan itu Anda **tidak memiliki hak atau tuntutan apapun terhadap Kami**. Penggunaan platform ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab dan risiko Anda sendiri.

Dalam batasan hukum yang berlaku, Kami secara tegas menolak segala bentuk jaminan, baik tersurat maupun tersirat, termasuk namun tidak terbatas pada jaminan kelayakan untuk diperdagangkan, kebebasan dari pelanggaran, keamanan, kesesuaian untuk tujuan tertentu, atau ketelitian.

**Konsultasi dengan Pakar Psikologi melalui platform ini tidak dapat menggantikan pertemuan langsung dengan profesional.** Anda disarankan untuk memverifikasi semua

informasi yang diberikan oleh Pakar Psikologi. Segala kepercayaan terhadap informasi yang disediakan adalah tanggung jawab dan risiko Anda sendiri.

Kami tidak bertanggung jawab atas:

- Keakuratan dan ketersediaan platform ini atau bagian apapun dari platform ini; atau
- Kerusakan, kerugian, atau luka apapun yang disebabkan oleh atau terkait dengan platform ini, Pakar Psikologi, atau layanan Pakar Psikologi manapun.

Jika terjadi perselisihan terkait transaksi yang dilakukan melalui platform ini, Anda membebaskan Kami dari segala tindakan, gugatan, tuntutan, kerugian, atau biaya apapun, termasuk namun tidak terbatas pada biaya pengadilan dan pengacara, yang mungkin timbul akibat perselisihan tersebut.

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

- 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. 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
- 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.

### **PENUTUP**

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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.
- Segala sengketa yang berkaitan dengan Ketentuan Penggunaan ini, diselesaikan secara musyawarah untuk mufakat atau melalui Pengadilan Negeri Jakarta Barat.