

## LAMPIRAN

### SYARAT DAN KETENTUAN HALODOC

**PENTING:** Sebagai pengguna Platform (sebagaimana didefinisikan di bawah), Anda diwajibkan untuk membaca Syarat dan Ketentuan Penggunaan ini (“Ketentuan Penggunaan”) dan Kebijakan Privasi yang terlampir dengan hati-hati dan seksama sebelum mengunduh mau pun menggunakan setiap fitur dan/atau layanan yang tersedia dalam Platform.

Dengan mengunduh dan/atau memasang dan/atau menggunakan Platform dan/atau menikmati Layanan Kami, Anda setuju bahwa Anda telah membaca, memahami, mengetahui, menerima, dan menyetujui seluruh informasi, syarat-syarat, dan ketentuan-ketentuan penggunaan Platform 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 Media Dokter Investama (“Kami”).

Mohon diperhatikan bahwa Ketentuan Penggunaan dan Kebijakan Privasi dapat diperbarui dari waktu ke waktu. Silakan menghapus Aplikasi dalam perangkat elektronik Anda dan/atau mengajukan permintaan penghapusan akun dan/atau tidak mengakses Platform dan/atau tidak menggunakan Layanan Kami 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 Platform akan dianggap sebagai persetujuan untuk tunduk kepada perubahan atas syarat dan ketentuan dari Ketentuan Penggunaan ini.

#### 1. KETENTUAN UMUM

- a. Platform adalah aplikasi (versi Android atau iOS), aplikasi web (aplikasi yang dapat diakses menggunakan web), website yang dikelola oleh Kami sebagaimana diperbarui dari waktu ke waktu.
- b. Koneksi internet diperlukan untuk dapat menggunakan Layanan. Segala biaya yang timbul atas koneksi perangkat elektronik Anda dengan jaringan internet merupakan tanggung jawab Anda sepenuhnya.
- c. Platform berfungsi sebagai sarana untuk menghubungkan Anda dengan pihak ketiga yang menyediakan layanan atau menjual barang kepada Anda seperti (tetapi tidak terbatas pada) dokter, apotek, laboratorium, dan/atau jasa pengantaran (“Penyedia Layanan”).
- d. Jenis layanan yang dapat digunakan melalui Platform adalah:
  - (i) Chat with a doctor (Bicara dengan Dokter);
  - (ii) Buy Medicine (Beli Obat);
  - (iii) Get a Lab Test (Pemeriksaan Lab);
  - (iv) Visit a Hospital (Kunjungi Rumah Sakit);
  - (v) Layanan Halodoc Go;
  - (vi) Hospital Directory;
  - (vii) Layanan lain yang dapat kami tambahkan dari waktu ke waktu, (“Layanan”).
- e. Aplikasi web merupakan fitur yang berfungsi sebagai sarana Pengguna untuk mengakses beberapa Layanan Kami tanpa perlu mengunduh Aplikasi (“Aplikasi Web”). Untuk saat ini, Aplikasi Web hanya dapat digunakan untuk layanan Buy Medicine (Beli Obat).
- f. Untuk menghindari keraguan, Kami bukan merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan, apotek, tempat penyelenggaraan praktik medis, maupun penyedia jasa pengantaran. Kami tidak mempekerjakan Penyedia Layanan dan Kami tidak bertanggung jawab atas setiap tindakan dan/atau kelalaian dari Penyedia Layanan. Platform ini hanya merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas Layanan.
- g. 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.
- h. Kami tidak berada dalam posisi untuk memberikan saran kepada Anda dalam memilih dokter, apotek atau laboratorium yang dapat diakses melalui Platform.
- i. i Fitur “Buy Medicine” dikelola oleh PT Mensa Medika Investama (“PT MMI”) dan terkoneksi dengan fitur GO-MED yang dikelola oleh PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (“GO-JEK”) pada aplikasi GO-JEK sebagai pihak ketiga yang mengantarkan pesanan obat atau alat kesehatan atau perbekalan kesehatan rumah tangga kepada Anda.
- j. Platform memungkinkan Anda untuk mengirimkan permintaan atas suatu Layanan kepada Penyedia Layanan. Penyedia Layanan 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. Jika Penyedia Layanan menerima permintaan Anda, Platform akan

memberitahu Anda dan memberikan informasi mengenai Penyedia Layanan, termasuk nomor order dan kemampuan untuk menghubungi Penyedia Layanan melalui telepon.

k. Kami berhak sewaktu-waktu mengubah, menghapus, mengurangi, menambah dan/atau memperbarui fitur atau fasilitas dalam Platform. Pemakaian Anda yang berkelanjutan terhadap Platform akan dianggap sebagai persetujuan kepada perubahan, penghapusan, pengurangan, penambahan dan/atau pembaruan fitur atau fasilitas Platform.

l. Anda dapat memberikan informasi mengenai Data Pribadi dan riwayat kesehatan, dan Kami akan menyimpan serta menampilkannya dalam akun Anda. Kerahasiaan data Anda terjamin dan akan digunakan oleh Kami dan/atau Penyedia Layanan untuk keperluan interaksi dengan dokter dan keperluan pemesanan obat serta layanan-layanan lain yang dilakukan di dalam Platform dan/atau tujuan lain yang telah Anda setuju sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan Kebijakan Privasi.

m. Anda memahami dan menyetujui bahwa percakapan Anda dengan dokter dalam Platform akan tersimpan secara otomatis dan diarsipkan untuk keperluan legal dan peningkatan kualitas pelayanan Kami. Dengan menggunakan Platform, Anda mengetahui bahwa percakapan melalui fitur video call, voice call maupun chat akan direkam dan Anda bersedia untuk direkam. Kerahasiaan percakapan Anda terjamin dan informasi tidak akan disebarluaskan.

n. Anda memahami dan menyetujui bahwa percakapan Anda dengan customer service Kami akan tersimpan secara otomatis dan diarsipkan untuk keperluan legal dan peningkatan kualitas pelayanan Kami. Kerahasiaan percakapan Anda terjamin dan informasi tidak akan disebarluaskan.

o. Anda memahami dan menyetujui bahwa komunikasi Anda dengan fasilitas pelayanan kesehatan yang terhubung melalui nomor telepon pada website kami tersimpan secara otomatis dan diarsipkan untuk keperluan legal dan peningkatan kualitas pelayanan Kami. Kerahasiaan percakapan Anda terjamin dan informasi tidak akan disebarluaskan.

p. Kami berhak untuk tidak memproses registrasi, membatasi atau menghentikan penggunaan Platform Anda jika Kami memiliki alasan untuk mencurigai bahwa Anda telah melanggar ketentuan dari Ketentuan Penggunaan ini atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 2. KETENTUAN PENGGUNAAN PLATFORM

a. 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 21 (dua puluh satu) tahun atau sudah menikah dan tidak berada di bawah perwalian atau pengampuan. Kami berhak untuk menutup atau membatalkan akun Anda apabila hal tersebut tidak benar. Anda selanjutnya menyatakan dan menjamin bahwa Anda memiliki hak, wewenang dan kapasitas untuk menggunakan Layanan dan akan senantiasa mematuhi Ketentuan Penggunaan. Jika Anda mendaftarkan atas nama suatu badan usaha, 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 Ketentuan Penggunaan Platform.

b. Anda dapat menggunakan Platform dengan terlebih dahulu melakukan pendaftaran yang disertai pemberian informasi data pribadi Anda sebagaimana diminta dalam Platform ("Data Pribadi"). Informasi terkait Data Pribadi yang diberikan hanya akan digunakan oleh Kami dan/atau Penyedia Layanan untuk pemberian layanan-layanan dalam Platform dan untuk tujuan lain yang telah Anda setuju 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.

c. Setelah mendaftarkan diri pada Platform, Anda akan mendapatkan suatu akun pribadi yang dapat diakses dengan One Time Password (OTP) yang akan dikirimkan ke nomor telepon seluler Anda. Anda berjanji untuk tidak menyerahkan, mengalihkan maupun memberikan wewenang kepada orang lain untuk menggunakan identitas Anda atau menggunakan akun Anda. Anda wajib menjaga kerahasiaan kata sandi akun Anda dan setiap identifikasi yang kami berikan kepada Anda atas akun atau Data Pribadi Anda. Dalam hal terjadi pengungkapan atas kata sandi Anda yang terjadi bukan atas kesalahan Kami, dengan cara apapun yang mengakibatkan penggunaan yang tidak sah dan tanpa kewenangan atas akun atau Anda, transaksi maupun pesanan atas Layanan yang dilakukan melalui Platform masih akan dianggap sebagai transaksi maupun pesanan yang sah kecuali apabila Anda telah memberitahu Kami tentang hal tersebut sebelum Penyedia Layanan memberikan Layanan yang diminta.

- d. 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 Platform meskipun jika Akun tersebut telah disalahgunakan oleh orang lain.
- e. Anda tidak diperkenankan untuk membahayakan, menyalahgunakan, mengubah atau memodifikasi Platform dengan cara apapun. Kami berhak untuk menutup atau membatalkan akun Anda dan melarang Anda untuk menggunakan Platform lebih lanjut jika Anda menggunakan Platform tanpa mematuhi Ketentuan Penggunaan ini.
- f. Anda memahami dan setuju bahwa penggunaan Platform oleh Anda akan tunduk pula pada Kebijakan Privasi Kami sebagaimana berlaku dari waktu ke waktu. Dengan menggunakan Platform, Anda juga memberikan persetujuan sebagaimana dipersyaratkan berdasarkan Kebijakan Privasi kami.
- g. 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.
- h. Dengan memberikan informasi kepada kami, Anda menyatakan bahwa Anda berhak untuk memberikan kepada kami informasi yang akan digunakan oleh Kami dan Penyedia Layanan.
- i. Anda mengetahui dan setuju bahwa setiap informasi dalam bentuk apapun, termasuk namun tidak terbatas pada video, audio, gambar atau tulisan yang ada dalam Platform memiliki hak atas kekayaan intelektual (termasuk namun tidak terbatas kepada hak atas merek dan hak cipta) masing-masing. Anda tidak diperbolehkan untuk menggunakan, mengubah, memfasilitasi, menyebarluaskan dan/atau memutilasi hak atas kekayaan intelektual tersebut tanpa izin dari pemilik hak atas kekayaan intelektual tersebut sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- j. Pada saat mengakses dan menggunakan Platform termasuk setiap fitur dan layanannya, Anda tidak diperkenankan untuk:
- (i) mengalihkan akun Anda di Platform kepada pihak lain tanpa persetujuan terlebih dahulu dari Kami.
  - (ii) menyebarkan virus, spam atau teknologi sejenis lainnya yang dapat merusak dan/atau merugikan Platform dan pengguna Platform lainnya.
  - (iii) memasukkan atau memindahkan fitur pada Platform tanpa persetujuan dari Kami.
  - (iv) menempatkan informasi atau aplikasi lain yang melanggar hak kekayaan intelektual pihak lain di dalam Platform.
  - (v) mengambil atau mengumpulkan data pribadi dari pengguna Platform lain, termasuk tetapi tidak terbatas pada alamat surel, tanpa persetujuan dari pengguna tersebut.
  - (vi) menggunakan Platform untuk untuk hal-hal yang dilarang berdasarkan hukum dan undang-undang yang berlaku.
  - (vii) menggunakan Platform untuk mendistribusikan iklan atau materi lainnya.
- k. Anda mengetahui dan menyetujui bahwa tarif Layanan yang tercantum pada Platform dapat sewaktu-waktu mengalami perubahan.
- l. Anda memahami bahwa seluruh artikel mengenai kesehatan dan nutrisi yang Kami tampilkan hanya bersifat umum dan digunakan semata – mata untuk mengedukasi konsumen. Bagian mana pun dari artikel yang Kami tampilkan tidak dapat dianggap dan tidak dapat digunakan sebagai pengganti dari saran, diagnosis, atau perawatan medis. Walau berbagai upaya telah dilakukan untuk menampilkan data dan/atau informasi seakurat mungkin, Kami tidak bertanggung jawab atas segala kesalahan dan keterlambatan memperbarui data atau informasi, atau segala kerugian yang timbul karena tindakan yang berkaitan dengan penggunaan artikel, data/informasi dan waktu penyajian yang disajikan dalam Platform.
- m. Anda memahami bahwa seluruh informasi obat yang Kami tampilkan hanya bersifat umum dan bersifat untuk informasi semata. Kami tidak bertanggung jawab atas segala kesalahan dan keterlambatan memperbarui data atau informasi, atau segala kerugian yang timbul karena tindakan yang berkaitan dengan penggunaan artikel, data/informasi dan waktu penyajian yang disajikan dalam Platform.
- n. Platform memiliki tautan-tautan dengan situs-situs yang dioperasikan dengan pihak ketiga. Tautan-tautan ini tersedia untuk kenyamanan anda dan hanya akan digunakan untuk menyediakan akses ke situs pihak ketiga dan bukan untuk tujuan lainnya. Kami tidak menjamin kualitas, isi atau informasi dari Produk atau layanan yang disediakan oleh situs yang dioperasikan oleh pihak ketiga.

### 3. LAYANAN

#### A. Fitur Chat with a Doctor (Hubungi Dokter)

- (i) Fitur ini memfasilitasi para dokter rekanan Kami sebagai Penyedia Layanan dalam berinteraksi dengan Anda melalui video call, voice call maupun chat yang dapat diakses melalui Aplikasi dan Website.



(ii) Anda mengetahui dan menyetujui bahwa fitur ini tidak menggantikan pemeriksaan dan pengobatan dengan dokter pada umumnya atau tatap muka secara langsung.

(iii) Kami akan berupaya semaksimal mungkin agar dokter rekanan yang terdaftar dalam Aplikasi dan/atau Website dapat memberikan tanggapan atas pertanyaan Anda sesegera mungkin. Namun demikian, Anda mengetahui dan menyetujui bahwa Platform tidak untuk dipergunakan untuk menangani kondisi medis darurat. Kami tidak menyarankan Anda untuk menggunakan Platform dalam kondisi medis darurat.

(iv) Layanan Kami tidak bersifat memaksa atau pun mengikat. Keputusan untuk menggunakan Layanan ini sepenuhnya berada di tangan Anda. Anda bebas untuk memilih untuk menggunakan penyedia layanan lainnya. Platform hanya merupakan fasilitator interaksi antara dokter rekanan yang terdaftar pada Kami sebagai Penyedia Layanan.

(v) Anda memahami bahwa Anda wajib memberikan informasi dan menjelaskan gejala atau keluhan fisik yang Anda alami secara jelas dan akurat ketika melakukan percakapan dengan dokter rekanan Kami melalui fitur Chat with a Doctor (Hubungi Dokter).

#### B. Fitur Buy Medicine (Beli Obat)

(i) Fitur ini terkoneksi dengan fitur GO-MED pada aplikasi GO-JEK sebagai pihak ketiga yang mengantarkan pesanan obat bebas (dot hijau), obat bebas terbatas (dot biru), obat keras (dot merah) dengan resep dokter, vitamin dan alat kesehatan bukan obat, makanan dan minuman sehat bukan obat ("Produk") kepada Anda.

(ii) Fitur ini memfasilitasi layanan antar Produk untuk Anda.

(iii) Fitur ini tidak dapat digunakan untuk pengantaran psikotropika dan narkotika atau yang dikenal obat daftar O (golongan opiate / Opium), obat prekursor dan obat pengguguran kandungan.

(iv) Anda dapat menikmati fitur ini melalui Aplikasi Web tanpa harus mengunduh Aplikasi dimana dokter pemberi resep atau customer service Kami akan memesan obat yang diresepkan melalui persetujuan Anda terlebih dahulu.

#### C. Fitur Layanan Antar Obat Halodoc Go

Fitur Buy Medicine (Beli Obat) dapat terhubung dengan layanan antar obat dimana Kami menyediakan sistem yang menghubungkan antara pihak logistik pengantaran rekanan Kami dengan pihak instalasi farmasi dari rumah sakit tempat Anda melakukan pemeriksaan kesehatan dan/atau pengobatan yang merupakan rekanan Kami untuk mengantarkan obat yang diresepkan oleh dokter kepada Anda ("Layanan Antar Obat Halodoc Go").

#### D. Fitur Hospital Directory (Direktori Rumah Sakit)

(i) Fitur ini dapat membantu untuk mencari rumah sakit sesuai dengan kebutuhan Anda.

(ii) Informasi mengenai rumah sakit dan dokter yang berpraktek di rumah sakit tersebut kami kumpulkan dari berbagai sumber yang ada. Kami tidak menjamin akurasi dari informasi mengenai rumah sakit dan dokter yang berpraktek di rumah sakit tersebut yang terdapat dalam Platform kami.

#### E. Fitur Get a Lab Test (Pemeriksaan Lab)

(i) Fitur ini memfasilitasi pemeriksaan laboratorium bagi Anda yang berhalangan untuk datang langsung ke laboratorium dimana flebotomis (pengumpul spesimen darah pasien) yang bekerja pada laboratorium.

(ii) Anda dapat memilih jenis pemeriksaan laboratorium berdasarkan paket yang tersedia dalam fitur Get a Lab Test (Pemeriksaan Lab) dengan bantuan dari dokter. Dalam hal ini, Anda tidak dapat mengubah isi dari paket tersebut.

(iii) Ketersediaan jenis paket dan jadwal pemeriksaan laboratorium yang dipilih Anda akan disesuaikan dengan jadwal dari masing-masing laboratorium rekanan Kami.

#### F. Fitur Visit a Hospital (Kunjungi Rumah Sakit)

Melalui fitur ini, Anda dapat melakukan pengaturan janji temu dengan dokter yang terdapat dalam sistem Kami. Meski pun Kami akan senantiasa berusaha untuk memastikan bahwa Anda akan mendapatkan konfirmasi janji temu, Kami tidak dapat memastikan Anda akan selalu mendapatkan konfirmasi tersebut. Selanjutnya, Kami tidak bertanggung jawab apabila janji temu tersebut dibatalkan oleh rumah sakit atau dokter karena alasan apa pun.

### 4. TRANSAKSI ANDA

(a) Untuk dapat bertransaksi di Platform, Anda dapat menggunakan berbagai metode pembayaran yang tersedia pada Platform. Khusus untuk transaksi melalui Aplikasi Web, saat ini Anda hanya dapat menggunakan metode pembayaran melalui transfer ke rekening Kami.

(b) Saldo Anda dalam Aplikasi hanya dapat digunakan untuk fitur Chat with a Doctor (Hubungi Dokter) dan fitur Buy Medicine (Beli Obat).

(c) Saldo Anda tidak dapat dipindahtangankan atau diuangkan dalam bentuk apapun.

(d) Anda dapat mengisi Saldo Anda sampai dengan Rp2.000.000,- (dua juta Rupiah).

(e) Apabila Anda mencurigai adanya aktivitas yang tidak wajar dan/atau terjadi perselisihan/sengketa sehubungan dengan akun Anda, Anda dapat segera menghubungi Kami agar Kami dapat segera mengambil tindakan yang diperlukan.

(f) Apabila Kami harus mengembalikan saldo Anda yang terpotong karena kesalahan yang berasal dari Kami, Kami hanya akan mengembalikan dalam bentuk saldo ke dalam akun Anda. Kami juga dapat melakukan penangguhan segala transaksi yang berasal dari akun Anda serta dapat melakukan tindakan penangguhan transaksi apabila kami mengidentifikasi adanya masalah pada akun Anda atau suatu transaksi tertentu.

(g) Anda memahami dan menyetujui bahwa batas waktu pengajuan keluhan mengenai transaksi adalah maksimal 7 (tujuh) hari kalender setelah transaksi selesai.

(h) Anda memahami dan menyetujui bahwa keluhan yang disampaikan lebih dari 7 (tujuh) hari kalender setelah transaksi selesai bukan merupakan tanggung jawab Kami.

## 5. KETENTUAN TRANSAKSI

### A. Fitur Chat with a Doctor (Hubungi Dokter)

(i) Anda akan dikenakan tarif yang ditentukan oleh dokter yang bersangkutan. Anda hanya membayar tarif per sesi, termasuk untuk chat, video call maupun voice call. Tidak setiap sesi chat Anda dapat melakukan video call dan voice call, yang mana hal ini tergantung pada ketersediaan masing-masing dokter pada saat dihubungi.

(ii) Kami akan memotong saldo Anda terhitung saat layar chat sudah muncul di layar telepon genggam milik Anda. Saat Anda sudah terhubung dengan dokter, dokter tersebut dapat menelepon dan/atau melakukan video call dari sisi aplikasi milik dokter kepada Anda. Satu sesi Chat with a Doctor (Hubungi Dokter) ini terhitung 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 1 (satu) jam dari sesi percakapan dimulai atau hingga Anda atau dokter mengakhiri sesi percakapan.

(iii) Pada saat menghubungi dokter melalui chat, Anda dapat mengirimkan gambar kepada dokter yang berkaitan dengan kondisi medis Anda dengan format png, jpg, dan bitmap.

(iv) Setelah sesi Chat with a Doctor (Hubungi Dokter) selesai dilakukan, dokter dapat memberikan Doctor Notes (Catatan Dokter) dan Medicine Recommendation (Rekomendasi Obat). Doctor Notes (Catatan Dokter) adalah catatan hasil sesi Chat with a Doctor (Hubungi Dokter) dan saran-saran terkait dengan kondisi medis Anda. Medicine Recommendation (Rekomendasi Obat) adalah rekomendasi yang berisi saran obat atau penanganan kesehatan bagi Anda. Medicine Recommendation (Rekomendasi Obat) hanya bersifat rekomendasi.

(v) Dokter dapat melakukan Follow Up kepada Anda untuk mengecek kondisi kesehatan Anda setelah dilakukannya sesi Chat with a Doctor (Hubungi Dokter).

(vi) Tidak ada pengembalian uang atau permintaan pembatalan transaksi setelah sesi Chat with a Doctor (Hubungi Dokter) berakhir atau selesai dilakukan.

(vii) Kami berhak untuk memblokir atau membatalkan akun Anda apabila terdapat penyalahgunaan fitur Chat with a Doctor (Hubungi Dokter) pada akun Anda.

(viii) Untuk beberapa penyakit yang memerlukan tatap muka secara langsung atau memerlukan pemeriksaan dari dokter dengan spesialisasi tertentu, dokter dapat memberikan Doctor Referral (Rujukan Dokter) sebagai referensi Anda. Kami tidak bertanggung jawab atas keakuratan detail mengenai nama, lokasi praktek, pengalaman, spesialisasi dari maupun hasil konsultasi dengan dokter yang direkomendasikan oleh dokter Kami melalui Doctor Referral (Rujukan Dokter).

### B. Fitur Buy Medicine (Beli Obat)

(i) Melalui fitur ini, Anda dapat melakukan pemesanan Produk untuk dibeli dan diantar melalui fitur Buy Medicine (Beli Obat).

(ii) Obat yang dapat dibeli oleh Anda adalah obat bebas (dot hijau), obat bebas terbatas (dot biru), obat keras (dot merah) dengan resep dokter, vitamin dan alat kesehatan bukan obat, makanan dan minuman sehat bukan obat.

(iii) Anda dikenakan harga barang dan tarif antar sebagaimana yang tertera pada Platform pada saat notifikasi "Konfirmasi Order".

(iv) Waktu pengantaran dan ketersediaan obat bervariasi tergantung persediaan obat yang dimiliki Apotek rekanan Kami.

(v) Apabila pesanan telah diambil oleh apotek rekanan Kami dan/atau sedang dalam proses pengantaran oleh kurir pengantar rekanan Kami, maka Anda tidak dapat lagi membatalkan pesanan yang telah dilakukan.

(vi) Nilai transaksi yang dapat Anda lakukan dengan fitur Buy Medicine (Beli Obat) untuk satu kali transaksi adalah tidak kurang dari Rp. 10.000,- (sepuluh ribu Rupiah) dan tidak lebih dari Rp. 2.000.000,- (dua juta Rupiah).

(vii) Harga yang dikenakan tersebut sudah termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

(viii) Kami tidak menjamin ketersediaan pesanan Anda (baik pesanan yang Anda pesan sendiri atau dipesankan oleh dokter pemberi resep atau customer service Kami melalui Aplikasi Web), hal ini tergantung pada update informasi ketersediaan stok oleh apotek rekanan Kami.

- (ix) Seluruh pemesanan Produk dapat dilakukan kapan saja.
- (x) Khusus untuk obat dengan resep dokter, Anda harus melampirkan dokumen berupa scan/foto resep dokter terlebih dahulu dan mengunggahnya melalui fitur Upload a Prescription (Unggah Resep) di dalam Platform untuk verifikasi pembuatan order ke Apotek rekanan Kami.
- (xi) Resep yang dibuat oleh dokter hanya dapat digunakan 1 (satu) kali saja dan Anda dilarang untuk mengunggah foto resep lebih dari 1 (satu) kali ataupun menebus ulang resep ke apotek lain apabila resep tersebut telah ditebus melalui Platform. Kami tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian dan risiko yang dapat timbul dari pemakaian obat yang dibeli melalui penebusan ulang resep. Kami mempunyai hak untuk membatalkan secara sepihak dalam hal pemesanan Produk menggunakan resep dokter yang tidak sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- (xii) Anda wajib menyerahkan resep asli yang digunakan sebagai dasar pembelian obat kepada Kami untuk Kami serahkan kepada Apotek rekanan yang melayani pembelian Anda.

#### C. Fitur Layanan Antar Obat Halodoc Go

- (i) Setelah Anda melakukan pemeriksaan kesehatan di rumah sakit rekanan Kami, Anda dapat memilih apabila obat yang telah diresepkan untuk Anda ingin diantarkan ke lokasi yang Anda tentukan dengan menggunakan Layanan Antar Obat Halodoc Go.
- (ii) Dengan menggunakan layanan ini, Anda setuju untuk mengisi formulir pemesanan layanan secara lengkap.
- (iii) Anda menyetujui dan mengetahui bahwa data Anda akan dimasukkan ke dalam sistem oleh petugas Kami yang berada di lokasi rumah sakit rekanan Kami untuk memesan kurir rekanan Kami.
- (iv) Sesuai dengan standar operasional Kami, dalam situasi normal proses Layanan Antar Obat Halodoc Go hanya memerlukan waktu 1 (satu) jam sejak obat dijemput oleh kurir rekanan Kami dari lokasi rumah sakit rekanan Kami sampai dengan tiba di lokasi Anda. Namun demikian, apabila terjadi hal – hal di luar kuasa Kami (termasuk namun tidak terbatas pada gangguan cuaca, masalah pada kendaraan kurir, demonstrasi, pengalihan jalan, dll), Anda memahami bahwa proses Layanan Antar Obat Halodoc Go mungkin memerlukan waktu lebih dari 1 (satu) jam.

#### D. Fitur Get a Lab Test (Pemeriksaan Lab)

- (i) Anda wajib mengisi data pemesanan Get a Lab Test (Pemeriksaan Lab) secara akurat. Apabila Kami dan/atau laboratorium rekanan menemukan ketidaksesuaian atau kecurigaan dalam data yang diisi oleh Anda, maka Kami berhak untuk membatalkan pesanan Anda.
- (ii) Selain untuk dirinya sendiri, Anda dapat memesan Get a Lab Test (Pemeriksaan Lab) untuk orang lain (“Pemesanan Pihak Ketiga”). Anda menjamin bahwa Anda telah mendapatkan persetujuan yang dibutuhkan dari Pemesan Pihak Ketiga sehubungan dengan Layanan serta Ketentuan Penggunaan dan Kebijakan Privasi ini.
- (iii) Pemeriksaan Get a Lab Test (Pemeriksaan Lab) dilakukan berdasarkan prosedur umum dari masing-masing laboratorium rekanan Kami.
- (iv) Harga yang tercantum di dalam Platform saat pemesanan telah mencakup seluruh biaya (termasuk biaya Get a Lab Test dan transportasi flebotomis dari lokasi laboratorium ke lokasi Anda).
- (v) Metode pembayaran untuk Get a Lab Test (Pemeriksaan Lab) hanya dapat dilakukan secara cash on delivery (bayar di tempat) baik secara tunai, kartu debit, atau kartu kredit secara langsung kepada flebotomis setelah pemeriksaan kesehatan selesai dilakukan.
- (vi) Hasil atas pemeriksaan laboratorium akan diberikan oleh laboratorium rekanan Kami kepada Anda dalam jangka waktu sesuai dengan standar prosedur masing-masing laboratorium rekanan Kami.
- (vii) Anda mengetahui dan menyetujui bahwa untuk memudahkan Anda, hasil pemeriksaan laboratorium akan diberikan dalam format digital dan diunggah ke dalam akun Anda untuk dapat dilihat oleh Anda (“Hasil Pemeriksaan Lab”).
- (viii) Dengan menggunakan layanan Get a Lab Test (Pemeriksaan Lab), Anda mengetahui dan menyetujui bahwa Hasil Pemeriksaan Lab akan masuk ke dalam sistem Kami untuk dokumentasi yang dijamin kerahasiaannya dengan menggunakan sistem keamanan sesuai standar baku dalam peraturan perundang - undangan yang berlaku di Indonesia. Dalam hal Pemesanan Pihak Ketiga maka Hasil Pemeriksaan Lab Pemesan Pihak Ketiga tersebut tetap akan diunggah ke dalam akun Anda. Anda mengetahui dan menyetujui bahwa apabila diperlukan, Kami bisa mendapatkan akses ke materi yang terkait dengan Hasil Pemeriksaan Lab dan Kami dapat menggunakan abstrak atau metadada dalam Hasil Pemeriksaan Lab untuk keperluan pengembangan Platform.
- (ix) Anda dapat juga meminta salinan hardcopy kepada laboratorium rekanan Kami yang melayani Anda. Biaya yang timbul atas permintaan tersebut akan ditanggung oleh Anda.
- (x) Seluruh isi dari Hasil Pemeriksaan Lab sepenuhnya merupakan tanggung jawab laboratorium rekanan Kami.

#### E. Penggunaan Kupon Promo



- (i). Pada waktu tertentu, Kami dapat memberikan program promosi kepada Anda berupa kupon potongan untuk setiap pembelian dengan jumlah nominal tertentu. Apabila dalam kondisi tertentu kupon potongan tersebut tidak dapat digunakan karena produk yang dipesan tidak tersedia baik sebagian mau pun seluruhnya maka Kami akan memberikan kupon pengganti kepada Anda yang dapat digunakan pada transaksi berikutnya.
- (ii). Kami berhak, tanpa pemberitahuan sebelumnya, membatalkan penggunaan kupon oleh Anda jika ditemukan indikasi kecurangan atau pelanggaran yang dilakukan oleh Anda atas Ketentuan Penggunaan ini dan ketentuan hukum yang berlaku di wilayah negara Indonesia. Atas pembatalan tersebut, Kami tidak akan memberikan ganti rugi dalam bentuk apa pun.

## 6. PEMBATASAN TANGGUNG JAWAB

- (a) Kami tidak bertanggung jawab atas cedera, kematian, kerusakan atau kerugian langsung maupun tidak langsung, materiil maupun immateriil yang disebabkan oleh interaksi antara para Penyedia Layanan dengan Anda melalui Platform. Kami juga tidak bertanggung jawab atas kesalahan atau tindakan apapun yang dilakukan oleh para Penyedia Layanan selama pelaksanaan Layanan. Penyedia Layanan hanya merupakan mitra kerja Kami, bukan pegawai, agen atau perwakilan Kami.
- (b) Ketepatan serta keakuratan Dokter dalam memberikan Medicine Recommendation (Rekomendasi Obat) akan bergantung pada informasi yang diberikan oleh Anda. Kami tidak bertanggung jawab atas setiap isi dan/atau pernyataan-pernyataan dalam percakapan yang dilakukan oleh Anda dengan Dokter menggunakan fitur video call, voice call, chat, Doctor Notes (Catatan Dokter), Medicine Recommendation (Rekomendasi Obat), pada Platform, hal tersebut ialah percakapan dan interaksi pribadi antara Anda dengan Dokter dan jelas di luar kendali kami, maka apabila di kemudian hari muncul permasalahan hukum mengenai isi dan/atau pernyataan-pernyataan dari percakapan dan interaksi antara Anda dengan Dokter dalam fitur-fitur tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab Anda dan Anda membebaskan Kami dari segala tuntutan, dakwaan dan akibat hukum yang ada.
- (c) Dengan menggunakan Platform, Anda setuju bahwa Kami tidak bertanggung jawab kepada Anda atau pun kepada pihak lainnya untuk segala kerugian yang disebabkan oleh tindakan yang diambil Anda atau pihak lain berdasarkan pemesanan obat, vitamin alat kesehatan, dan Get a Lab Test (Pemeriksaan Lab) melalui Platform. Ketentuan tersebut di atas akan tetap berlaku meskipun Anda tidak lagi menggunakan Platform.
- (d) Dengan menggunakan Platform, Anda setuju bahwa Kami tidak bertanggung jawab atas kandungan dan/atau efek obat dan/atau alat kesehatan yang dipesan.
- (e) Dengan menggunakan Buy Medicine (Beli Obat), Anda menyetujui bahwa Kami tidak bertanggung jawab atas rusaknya atau hilangnya pesanan Anda saat pengiriman melalui kurir pengantar rekanan Kami dan Kami tidak bertanggung jawab terhadap kualitas Produk, tata cara pemberian Produk dan/atau kesalahan penerjemahan resep oleh apotek rekanan Kami.
- (f) Dengan menggunakan Layanan Antar Obat Halodoc Go, Anda menyetujui bahwa Kami tidak bertanggung jawab atas diagnosa dokter rumah sakit rekanan Kami, kualitas Produk, tata cara pemberian Produk dan/atau kesalahan penerjemahan resep oleh instalasi farmasi rumah sakit rekanan Kami.
- (g) Dengan menggunakan Layanan Antar Obat Halodoc Go, Anda menyetujui bahwa Kami tidak bertanggung jawab atas kesalahan lokasi atau penerima pengiriman Produk yang disebabkan oleh ketidaklengkapan dan/atau kesalahan data yang Anda berikan kepada petugas Kami yang berada di rumah sakit rekanan Kami.
- (h) Dengan menggunakan fitur Hospital Directory (Direktori Rumah Sakit), Anda memahami bahwa Anda memiliki hak sepenuhnya untuk memilih rumah sakit yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi Anda.
- (i). Dengan menggunakan fitur Get a Lab Test (Pemeriksaan Lab), Anda menyetujui dan memahami bahwa Kami bukan merupakan laboratorium kesehatan atau penyedia layanan lain yang disamakan dengan itu juga bukan pula sebagai reseller atau agen atau hubungan lain yang dipersamakan dengan itu (termasuk waralaba) dari suatu laboratorium kesehatan, dan oleh karenanya setiap hal yang berkaitan dengan, hasil pemeriksaan laboratorium, serta pelaksanaan Pemeriksaan Lab yang dilakukan oleh laboratorium rekanan Kami, atau hal lain yang berkaitan dengan itu, adalah bukan merupakan tanggung jawab Kami.
- (i) Anda wajib untuk meminta persetujuan dari Pemesan Pihak Ketiga yang dipesankan layanan Get a Lab Test (Pemeriksaan Lab) oleh Anda dan untuk bertanggung jawab atas kerahasiaan dari hasil rekam medis milik Pemesan Pihak Ketiga tersebut yang diberikan dan disimpan ke dalam akun Halodoc milik Anda. Kami akan dibebaskan dari segala tuntutan, gugatan, klaim dari Pemesan Pihak Ketiga terkait rekam medis Pemesan Pihak Ketiga tersebut yang diunggah dan disimpan dalam akun Halodoc milik Anda.
- (j) Dengan menggunakan fitur Medicine Recommendation (Rekomendasi Obat), Anda mengetahui dan menyetujui bahwa Medicine Recommendation (Rekomendasi Obat) tersebut berasal dari pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter kepada Anda. Kami tidak bertanggung jawab dan Kami akan dibebaskan dari segala tuntutan, gugatan, klaim atas kandungan dan/atau penggunaan dan/atau efek obat yang diberikan oleh dokter melalui Medicine Recommendation (Rekomendasi Obat).

(k) Apotek rekanan Kami mau pun apotek fisik memiliki kebijakannya masing - masing dalam hal penggunaan Rekomendasi Obat. Oleh karena itu, Kami tidak bertanggung jawab apabila Rekomendasi Obat ditolak atau tidak dapat diproses oleh apotek rekanan Kami mau pun apotek fisik.

(l) Dengan menggunakan fitur Visit a Hospital (Kunjungi Rumah Sakit), Anda menyetujui dan memahami bahwa Kami tidak bertanggung jawab apabila terjadi pembatalan janji temu atau perubahan jadwal janji temu atau perubahan biaya konsultasi yang dikenakan oleh rumah sakit atau dokter yang bersangkutan.

## 7. HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

(a) Kami adalah pemilik tunggal atas nama, ikon, dan logo Halodoc serta fitur Chat with a Doctor (Hubungi Dokter) dan Get a Lab Test (Pemeriksaan Lab) dalam Aplikasi, yang mana merupakan hak cipta dan merek dagang yang dilindungi undang-undang Republik Indonesia. Dilarang keras menggunakan, memodifikasi, atau memasang nama, ikon, logo, atau merek tersebut tanpa persetujuan tertulis dari Kami.

(b) PT MMI adalah pemilik tunggal atas nama, ikon, dan logo “Beli Obat” serta pemegang hak kekayaan intelektual yang sah atas nama, ikon dan logo “Beli Obat” dalam Aplikasi tersebut, yang merupakan hak cipta dan merek yang dilindungi undang-undang. Dilarang keras menggunakan, mengubah, atau memasang nama, ikon, logo, atau merek tersebut tanpa persetujuan tertulis dari PT MMI.

(c) GO-JEK adalah pemilik tunggal atas nama, ikon, dan logo “Go-Med.com”, “Go-Med”, serta pemegang hak kekayaan intelektual yang sah atas nama, ikon dan logo “Go-Med.com”, “Go-Med”, yang merupakan hak cipta dan merek yang dilindungi undang-undang. Dilarang keras menggunakan, mengubah, atau memasang nama, ikon, logo, atau merek tersebut tanpa persetujuan tertulis dari GO-JEK.

(d) Seluruh hak atas kekayaan intelektual yang terdapat dalam Platform berdasarkan hukum negara Republik Indonesia, termasuk dalam hal ini adalah kepemilikan hak kekayaan intelektual atas seluruh source code Platform dan hak kekayaan intelektual terkait Platform. Untuk itu, Anda dilarang untuk melakukan pelanggaran atas hak kekayaan intelektual yang terdapat pada Platform ini, termasuk melakukan modifikasi, karya turunan, mengadaptasi, menduplikasi, menyalin, menjual, membuat ulang, meretas, menjual, dan/atau mengeksploitasi Platform termasuk penggunaan Platform atas akses yang tidak sah, meluncurkan program otomatis atau script, atau segala program apapun yang mungkin menghambat operasi dan/atau kinerja Platform, atau dengan cara apapun memperbanyak atau menghindari struktur navigasi atau presentasi dari Platform atau isinya.

(e) Anda hanya diperbolehkan untuk menggunakan Platform semata-mata untuk kebutuhan pribadi, non-komersial, non-eksklusif, tidak dapat dipindahtangankan, tidak dapat dialihkan dan tidak dapat disublisensikan.

(f) Kami memiliki hak sepenuhnya untuk melakukan tindakan hukum terhadap setiap pelanggaran yang dilakukan oleh Anda terkait dengan hak kekayaan intelektual terkait Platform.

## 8. IKLAN

Platform dapat memuat iklan mengenai produk dan/atau layanan yang disediakan oleh pihak ketiga (“Iklan”). Seluruh informasi mengenai Iklan disediakan oleh pengiklan. Kami tidak memberikan dukungan (endorsement) atas Iklan mana pun. Kami tidak bertanggung jawab atas Iklan mau pun 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.

## 9. PEMBERITAHUAN

(a) Semua pemberitahuan atau permintaan informasi kepada atau tentang Kami akan diproses jika dibuat secara tertulis dan dikirimkan ke alamat kami di: Gedung Mensa 2 Lt. 4, Jl. H.R. Rasuna Said Kav B-34, Jakarta Selatan atau alamat surat elektronik Kami di: [help@halodoc.com](mailto:help@halodoc.com) atau call center kami di 0855-746-77-403 atau 021-3110-6999.

(b) Semua pemberitahuan dan/atau permintaan kepada atau tentang Anda akan diproses bila diserahkan langsung, dikirimkan melalui kurir, surat tercatat, atau alamat e-mail yang diberikan oleh Anda kepada Kami atau dengan cara memasang pemberitahuan atau permintaan tersebut di Platform yang dapat diakses oleh umum tanpa dikenakan biaya. Pemberitahuan kepada Anda akan dianggap sudah diterima oleh Anda tersebut jika dan bila:

- 1) Kami dapat menunjukkan bahwa pemberitahuan tersebut, baik dalam bentuk fisik maupun elektronik, telah dikirimkan kepada Anda tersebut; atau
- 2) Kami telah memasang pemberitahuan tersebut di Platform yang dapat diakses oleh umum tanpa dikenakan biaya.

## 10. KEAMANAN PLATFORM



Kami senantiasa melakukan upaya yang wajar untuk menjaga Platform ini berfungsi dan berjalan lancar. Bagaimana pun juga, kami tidak bertanggung jawab dan tidak akan bertanggung jawab atas ketidaktersediaan Platform dan/atau fitur Layanan yang disebabkan oleh berbagai alasan, termasuk namun tidak terbatas pada keperluan pemeliharaan atau masalah teknis. Namun demikian, Anda mengetahui dan setuju bahwa transmisi atau akses internet tidak selamanya menciptakan suatu transaksi pembayaran yang aman dan pribadi, dan karenanya setiap pesan atau informasi yang Anda kirimkan atau gunakan dalam Platform mungkin dapat dibajak atau diambil oleh pihak ketiga yang tidak bertanggung jawab.

#### 11. TIDAK ADA JAMINAN

Platform ini disediakan "sebagaimana adanya" dalam arti Anda mengakui dan menyetujui bahwa seluruh risiko yang ditimbulkan dari penggunaan Platform 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:

- (a) bahwa Platform 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.
- (b) ketersediaan dan kehandalan Platform maupun server-server pendukung yang menyediakan Platform, termasuk terbebas dari virus dan komponen berbahaya lain.
- (c) keamanan, ketepatan waktu, kualitas, kesesuaian, ketersediaan, akurasi dan kelengkapan dari Platform.
- (d) bahwa Platform akan sesuai dengan harapan dan kebutuhan Anda.
- (e) bahwa kualitas produk, fitur dan informasi yang tersedia akan memenuhi harapan dan kebutuhan Anda.

#### 12. PENUTUP

- (a) 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.
- (b) 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.
- (c) 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.
- (d) 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.
- (e) 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.
- (f) 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.
- (g) Segala sengketa yang berkaitan dengan Ketentuan Penggunaan ini, diselesaikan secara musyawarah untuk mufakat atau melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), sesuai dengan prosedur yang berlaku di BANI. Apabila kedua belah pihak tidak sepakat untuk menyelesaikannya sengketa di BANI, maka sengketa akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan

## KEBIJAKAN PRIVASI HALODOC

### A. Lingkup Kebijakan Privasi

1. Khusus untuk fitur Buy Medicine (Beli Obat) dikelola oleh PT MENSA MEDIKA INVESTAMA (“PT MMI”) dan terkoneksi dengan fitur GO-MED yang dikelola oleh PT APLIKASI KARYA ANAK BANGSA (“GO-JEK”) pada aplikasi GO-JEK sebagai pihak ketiga yang mengantarkan pesanan obat, vitamin atau alat kesehatan kepada Anda.
2. Kebijakan Privasi ini mengatur Pemanfaatan Data Pribadi.
3. Dengan menggunakan Platform, maka Anda dianggap telah membaca Kebijakan Privasi ini dan menyetujui mekanisme Pemanfaatan Data Pribadi Anda sebagaimana diatur dalam Kebijakan Privasi ini.
4. Apabila Kami meminta Anda untuk memberikan informasi ketika menggunakan Platform, maka informasi tersebut itu hanya akan digunakan untuk keperluan pemberian Layanan sesuai dengan Kebijakan Privasi ini.
5. Kami berhak untuk sewaktu-waktu mengubah, menghapus dan untuk menerapkan ketentuan baru Kebijakan Privasi ini. Anda diharapkan untuk memeriksa halaman Kebijakan Privasi ini secara berkala untuk mengetahui perubahan tersebut. Dengan menggunakan Platform setelah terjadinya perubahan tersebut, Anda dianggap telah mengetahui dan menyetujui perubahan-perubahan ketentuan pada Kebijakan Privasi ini.

### B. Registrasi

1. Anda diharuskan melakukan pendaftaran dalam Platform untuk dapat menggunakan fitur – fitur pada Platform.
2. Untuk melakukan pendaftaran dalam Platform, Anda harus memberikan informasi yang Kami perlukan sebagaimana tercantum pada Poin C (Data Pribadi) di bawah ini.

### C. Data Pribadi

1. Anda mengetahui dan menyetujui bahwa Kami mengumpulkan informasi pribadi yang diberikan Anda saat Anda membuat akun dan profil maupun pada saat menggunakan fitur-fitur yang terdapat dalam Platform.
2. Informasi mengenai identitas diri yang wajib diisi oleh Anda saat membuat akun di Platform antara lain adalah:
  - (i) Nama lengkap sesuai kartu identitas yang berlaku (KTP atau Paspor); dan
  - (ii) Nomor telepon genggam.
3. Anda mengetahui dan menyetujui bahwa Kami juga berhak mengumpulkan informasi ketika Anda menggunakan Platform, termasuk tetapi tidak terbatas pada: lokasi/koordinat GPS (jika Anda mengaktifkan fitur ini), alamat Internet Protocol (IP) (jika menggunakan browser), sistem operasi, jenis browser, alamat Platform yang merujuk dan aktivitas Anda di Platform. Anda dapat mengaktifkan atau menonaktifkan layanan pengenalan lokasi saat Anda menggunakan Platform.
4. Anda mengetahui dan menyetujui bahwa Kami berhak untuk melakukan verifikasi langsung kepada Anda atau pihak lainnya atas informasi mengenai data diri yang telah disampaikan Anda melalui Platform.
5. Dengan menggunakan Platform, Anda menjamin bahwa informasi yang Anda berikan adalah akurat dan benar.
6. Apabila informasi yang Anda berikan tersebut ternyata tidak benar, maka Kami tidak bertanggung jawab atas segala akibat yang dapat terjadi sehubungan dengan pemberian dan penggunaan informasi tidak benar tersebut.

### D. Data Chat, Video dan Voice Call Pada Fitur Chat with a Doctor (Hubungi Dokter)

Untuk kenyamanan Anda dalam berinteraksi dengan Dokter, tersedia layanan chat (yang mana Anda juga dapat mengirimkan gambar kepada dokter yang berkaitan dengan kondisi medis), video dan voice call dalam Platform. Anda mengetahui dan menyetujui bahwa untuk keperluan review, layanan Video dan Voice Call akan secara otomatis direkam dan chat history juga akan disimpan.

### E. Tanggung Jawab penggunaan Fitur Chat, Video dan Voice Call

Bahwa dalam penggunaan fitur Chat, Video dan Voice Call pada Platform, Anda memahami bahwa Platform hanya merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas Layanan, yang bertujuan untuk memberi kenyamanan dan kemudahan kepada Anda dalam berinteraksi dengan Dokter, maka setiap isi dan/atau pernyataan-pernyataan dalam percakapan yang dilakukan oleh Anda dengan Dokter menggunakan fitur - fitur tersebut, hal tersebut ialah percakapan pribadi antara Anda dengan Dokter dan jelas di luar kuasa kendali kami, maka apabila di kemudian hari muncul permasalahan hukum mengenai isi dan/atau pernyataan-pernyataan dari percakapan antara Anda dengan Dokter dalam fitur - fitur tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab Anda dan Anda membebaskan Kami dari segala tuntutan, dakwaan dan akibat hukum yang ada.

#### F. Tanggung Jawab Penyimpanan Rekam Medis Pemeriksaan Laboratorium Pada Fitur Get a Lab Test (Pemeriksaan Lab)

1. Anda mengetahui dan menyetujui bahwa Anda memberikan hak penuh kepada Kami untuk melakukan pengolahan data dan informasi yang Anda berikan pada saat pendaftaran dan/atau pemesanan lab termasuk riwayat serta hal lain yang berkaitan dengan itu.
2. Anda mengetahui dan menyetujui bahwa untuk memudahkan Anda, hasil pemeriksaan laboratorium akan diberikan dalam format digital dan diunggah ke dalam akun Anda untuk dapat dilihat oleh Anda ("Hasil Pemeriksaan Lab"). Hasil pemeriksaan laboratorium akan dijamin kerahasiaannya dengan menggunakan sistem keamanan sesuai standar baku dalam peraturan perundang - undangan yang berlaku di Indonesia.
3. Anda mengetahui dan menyetujui bahwa Anda wajib untuk meminta persetujuan dari orang lain yang dipesankan layanan Get a Lab Test (Pemeriksaan Lab) oleh Anda dan untuk bertanggung jawab atas kerahasiaan dari hasil rekam medis milik orang lain tersebut yang diberikan dan disimpan ke dalam akun Halodoc milik Anda. Kami akan dibebaskan dari segala tuntutan, gugatan, klaim dari orang lain terkait rekam medis orang lain tersebut yang diunggah dan disimpan dalam akun Halodoc milik Anda.

#### G. Data Pengunjung

Anda mengetahui dan menyetujui bahwa Platform akan mengumpulkan informasi tentang penggunaan, seperti (namun tidak terbatas pada) jumlah kunjungan, sumber pengunjung dan aktivitas pengunjung. Data ini kami kumpulkan dan kami gunakan dengan tujuan meningkatkan kepuasan Anda serta pelayanan Kami.

#### H. Penggunaan Data Pribadi

1. Anda dengan ini memberikan persetujuan secara tegas kepada Kami dan Penyedia Layanan untuk melakukan Pemanfaatan Data Pribadi Anda untuk kegiatan bisnis dan operasional maupun keperluan lain sesuai dengan tujuan diberikannya Data Pribadi tersebut, termasuk namun tidak terbatas untuk:
  - (i) Menyediakan informasi kepada Anda dan Penyedia Layanan sesuai permintaan Anda berkaitan dengan Layanan Kami. Kami dapat membagi informasi kesehatan Anda dengan dokter lain atau penyedia kesehatan lain yang akan menyediakan Layanan untuk Anda melalui Kami.
  - (ii) Menyediakan pembuatan resep dan/atau obat-obatan sesuai permintaan Anda berkaitan dengan pelayanan Kami pada fitur Buy Medicine (Beli Obat). Kami dapat membagi informasi tersebut dengan apotek atau pihak lain yang akan menyediakan pelayanan untuk Anda melalui Kami.
  - (iii) Menggunakan dan mengungkapkan informasi kesehatan Anda dan resep sesuai keperluan operasi Platform. Kami dapat menggunakan dan mensirkulasikan informasi ini untuk tujuan peninjauan dan peningkatan kualitas pelayanan yang Kami sediakan, atau kompetensi dan kualifikasi staf profesional Platform.
  - (iv) Menanggapi pertanyaan, komentar dan umpan balik anda.
  - (v) Memproses partisipasi Anda dalam setiap kegiatan kontes, permainan, promosi, jajak pendapat maupun survei.
  - (vi) Memahami dan menganalisa pola penggunaan dan penjualan produk dan layanan terkait kebutuhan dan preferensi.
  - (vii) Mengembangkan, meningkatkan dan menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan anda.
  - (viii) Memberikan informasi/mengirimkan e-mail dan/atau SMS berisi promosi secara berkala kepada Anda bila terdapat suatu penawaran dan/atau promosi atas produk-produk baru, penawaran khusus, atau informasi lain yang menurut Kami diperlukan oleh Anda.
  - (ix) Menginformasikan kepada Anda mengenai setiap perubahan dari Platform, pelayanan dan produk Kami.
  - (x) Menggunakan informasi tersebut untuk menghubungi Anda.
  - (xi) Menggunakan dan mengungkapkan informasi ini jika diperlukan bagi tinjauan medis, jasa hukum, dan audit, meliputi penipuan dan deteksi penyalahgunaan dan program penyesuaian, serta perencanaan dan manajemen bisnis.
  - (xii) Catatan atau dokumentasi internal Kami yang disimpan di server Kami, baik di dalam maupun di luar wilayah Indonesia.
  - (xiii) Memberikan Data Pribadi Anda kepada PT MMI, GO-JEK, dan Penyedia Layanan untuk pemberian Layanan berdasarkan Platform.
  - (xiv) Keperluan lainnya selama dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Kami akan menggunakan data-data yang dikumpulkan untuk pengolahan data statistik yang hasilnya akan digunakan untuk berbagai macam aplikasi medis maupun komersial. Pengolahan data statistik ini secara umum tidak akan mengungkapkan data individu, namun tidak tertutup kemungkinan akan adanya



pengungkapan data individu dalam penelusuran hasil pengolahan statistik tersebut. Dengan menggunakan Platform, Anda dianggap telah memahami dan menyetujui penggunaan data-data tersebut.

3. Kami menjamin bahwa data dan informasi yang diberikan Anda bersifat rahasia dan tidak akan disebarluaskan kecuali untuk hal-hal yang telah dicantumkan dan Anda setuju dalam Kebijakan Privasi ini. Untuk mencegah akses tidak sah, Kami melakukan tindakan pengamanan fisik, elektronik, dan prosedur manajerial untuk melindungi informasi Anda.

4. Informasi kesehatan Anda hanya akan digunakan sehubungan dengan pelayanan Platform dan hal-hal yang telah dicantumkan dan Anda setuju dalam Kebijakan Privasi ini dan Kami hanya akan mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk menjalankan pelayanan dalam Platform.

5. Kami menyimpan informasi pribadi Anda selama informasi tersebut berhubungan dengan tujuan-tujuan yang dibutuhkan untuk kepentingan pelayanan Kami kepada Anda. Kerahasiaan informasi pribadi Anda tentunya dianggap rahasia dan tidak akan disebarluaskan kecuali apabila telah disetujui oleh Anda berdasarkan Kebijakan Privasi ini atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Dengan menggunakan Platform, Anda dianggap telah menyetujui untuk mengizinkan pihak ketiga tertentu untuk menggunakan Data Pribadi Anda untuk memberikan Anda informasi mengenai barang dan jasa yang Anda perlukan. Pihak ketiga tersebut termasuk tetapi tidak terbatas pada:

(i) Asuransi Anda yang akan membutuhkan bukti pelayanan yang telah diberikan dan/atau sebuah laporan medis sebelum dilakukan pembayaran kepada Platform atau jika mereka memerlukan untuk otorisasi layanan atau rujukan.

(ii) Penyedia layanan pihak ketiga yang telah memberikan layanan kepada Anda atau dokter Anda (contoh layanan x-ray atau jasa uji laboratorium) untuk mendapatkan hasil pemeriksaan atau untuk kepentingan penerbitan invoice.

(iii) Rekan bisnis Kami, seperti rekan apotek, jasa penagihan, atau yang mengerjakan layanan jasa administrasi untuk Kami. Kami memiliki perjanjian kerjasama dengan masing-masing rekan bisnis dan penyedia jasa diwajibkan untuk melindungi kerahasiaan dan keamanan dari informasi yang diteruskan pada mereka.

(iv) Perusahaan riset dan pemasaran terkait promosi yang dilakukan oleh Kami.

(v) Perusahaan penyedia layanan terkait teknologi informasi (TI) seperti layanan infrastruktur, komputasi awan (cloud computing), perangkat lunak, pengembangan analisa “Big Data” dan “Machine Learning”, termasuk didalamnya layanan untuk melakukan “Cleansing Data”, “Data Insight”, “Credit Scoring” dan lain-lain.

(vi) Perusahaan penyedia jasa pemrosesan transaksi pembayaran yang meliputi penyelenggara payment gateway, transfer dana, dompet elektronik, dan penyelenggara jasa sistem pembayaran lainnya terkait transaksi yang dilakukan dalam Platform.

(vii) Perusahaan penyedia layanan lain maupun mitra Kami yang terkait dengan fitur, produk dan layanan yang ditawarkan dalam Platform.

(viii) Penasihat profesional dan auditor eksternal, termasuk penasihat hukum, penasihat keuangan dan konsultan lainnya.

(ix) Otoritas pemerintah, baik di dalam maupun di luar yurisdiksi negara Republik Indonesia sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(x) Pihak-pihak lainnya selama dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### I. Koneksi Anda Ke Platform Lain

Platform dapat memuat tautan menuju platform milik pihak ketiga (“Platform Pihak Ketiga”) dan konten pihak ketiga (“Konten Pihak Ketiga”). Penggunaan Anda atas tautan menuju Platform Pihak Ketiga dan/atau Konten Pihak Ketiga tersebut didasarkan atas kebijaksanaan Anda sendiri. Ketika Anda menggunakan tautan menuju Platform Pihak Ketiga dan/atau Konten Pihak Ketiga, Kami tidak bertanggung jawab untuk melindungi privasi dan informasi apapun yang Anda berikan ketika mengunjungi Platform Pihak Ketiga dan/atau Konten Pihak Ketiga tersebut. Kami juga tidak bertanggung jawab atas setiap informasi yang terdapat pada Platform Pihak Ketiga dan/atau Konten Pihak Ketiga, termasuk dampak yang ditimbulkan akibat mengakses Platform Pihak Ketiga dan/atau Konten Pihak Ketiga. Anda harus mempelajari dan membaca dengan hati-hati kebijakan penanganan informasi pribadi yang berlaku di Platform Pihak Ketiga dan/atau Konten Pihak Ketiga.

Kami menyediakan tautan menuju Platform Pihak Ketiga dan/atau Konten Pihak Ketiga hanya untuk kenyamanan Anda semata dan hal tersebut tidak dapat ditafsirkan sebagai dukungan, adopsi, sponsor, afiliasi antara Kami dengan Platform Pihak Ketiga dan/atau Konten Pihak Ketiga.

#### J. Hukum Yang Berlaku

Kebijakan Privasi ini diatur berdasarkan hukum Republik Indonesia dan Anda diwajibkan tunduk kepada semua peraturan yang berlaku di Indonesia.

#### K. Upaya Pengamanan

1. Kami berkomitmen untuk memastikan bahwa informasi yang Anda berikan kepada Kami aman dan tidak dapat digunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Dengan menggunakan Platform, Anda mengizinkan Kami untuk melakukan segala tindakan yang Kami anggap perlu untuk melindungi informasi Anda yang Kami kumpulkan secara online untuk mencegah akses tidak sah. Namun demikian, mohon diperhatikan bahwa Kami tidak dapat menjamin sepenuhnya keamanan tersebut dan tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian, termasuk namun tidak terbatas atas kehilangan data yang terjadi dari insiden di luar kendali Kami. Oleh karena itu, Kami sangat menyarankan agar Anda selalu memperbarui Platform dan perangkat lunak anda serta tidak mengungkapkan kata sandi anda kepada pihak manapun.
2. Anda dengan ini memberikan persetujuan secara tegas kepada Kami bahwa Kami dapat mengirimkan, menyimpan, menggunakan dan mengolah Data Pribadi pada server yang terletak di pusat data yang ditunjuk oleh Kami. Pusat data tersebut dapat dikelola oleh pihak ketiga. Meskipun demikian, Pemanfaatan informasi dan Data Pribadi sehubungan dengan penggunaan Platform akan terus diatur oleh Kebijakan Privasi ini sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Kami akan menyimpan informasi dan Data Pribadi Anda sekurang-kurangnya hingga ada permintaan khusus untuk menghapus akun anda atau sampai dengan berakhirnya jangka waktu yang ditentukan di dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### L. Pertanyaan, keluhan dan kontak

Jika Anda memiliki pertanyaan tentang kebijakan kerahasiaan ini, peraturan-peraturan Kami, hak Anda, dan hubungan Anda dengan Platform, silakan mengirim surat elektronik Kami di: [help@halodoc.com](mailto:help@halodoc.com) atau call center Kami di 0855-746-77-403 atau 021-3110-6999.

