

## Asuransi Pengiriman Lalamove

Kami selalu ingin memberikan pengalaman terbaik bagi seluruh pengguna Lalamove mulai dari layanan, keamanan, serta perlindungan.

Oleh karena itu, Lalamove telah bekerjasama dengan PT Sompo Insurance Indonesia dan PT Mitra Jasa Pratama sebagai pialang asuransi dalam menyediakan layanan asuransi pengiriman. Dengan biaya asuransi yang terjangkau, anda bisa mendapatkan nilai pertanggungan hingga Rp100,000,000. Anda bisa memilih asuransi sesuai dengan kebutuhan yang tersedia di aplikasi.

### Jenis Asuransi dan Nilai Pertanggungan

Atas setiap kehilangan atau kerusakan saat pengantaran dalam layanan Lalamove, pengguna akan mendapatkan manfaat pertanggungan asuransi sesuai dengan kebutuhan pengguna sebagaimana ditentukan dibawah ini:

Plan	Premi Asuransi	Nilai Pertanggungan
1	Rp500	Rp25,000 - Rp1,000,000
2	Rp1,300	Rp1,000,001 - Rp2,000,000
3	Rp1,500	Rp2,000,001 - Rp3,000,000
4	Rp10,000	Rp3,000,001 - Rp20,000,000
5	Rp50,000	Rp20,000,001 - Rp100,000,000

Produk asuransi ini memberikan perlindungan atas risiko kerugian barang kiriman menggunakan layanan Lalamove, sesuai plan yang dipilih. Perlindungan berlaku sejak titik penjemputan hingga titik tujuan. Polis elektronik akan otomatis dikirimkan ke alamat email anda setelah pembelian.

### Pengecualian

Semua barang kiriman dilindungi oleh asuransi kecuali barang-barang yang termasuk dalam pengecualian sebagaimana yang diatur di bawah ini:

1. Narkotika dan obat sejenisnya.
2. Senjata api, aksesoris senjata api, replica senjata api, airsoft gun, air guns dan peluru atau senjata tajam dan jenis senjata tajam lainnya.
3. Dokumen pemerintah dan perjalanan.
4. Bagian / organ manusia.

5. Mailing lists dan informasi pribadi
6. Barang-barang yang melecehkan pihak tertentu / ras tertentu atau dapat menyinggung orang lain.
7. Barang-barang yang berhubungan dengan kepolisian
8. Barang-barang yang belum tersedia (pre-order) terkecuali Penjual sanggup mengirim barang dalam waktu yang telah ditentukan (waktu kirim barang) atau 2x24 jam kerja setelah status transaksi "Dibayar"
9. Barang-barang curian
10. Barang-barang mistis
11. Barang-barang yang dapat dan / atau mudah meledak, menyulut atau terbakar sendiri.
12. Barang cetakan / rekaman yang isinya dapat mengganggu keamanan & ketertiban serta stabilitas nasional.
13. Semua jenis hewan atau hewan peliharaan
14. Merek dagang, Dalam hal terjadi kerusakan atas barang yang memiliki merek, label, dan tanda dagang yang penjualannya dengan cara apa pun membawa jaminan dari Tertanggung, maka nilai sisa (salvage value) dari barang yang rusak tersebut harus ditentukan setelah dilakukan penghapusan dengan cara yang lazim atas seluruh merek, label, dan tanda dagang yang dapat dianggap menunjukkan bahwa jaminan dari produsen atau Tertanggung masih melekat pada barang tersebut.
15. Properti (rumah, tanah dll)
16. Produk non fisik yang tidak dapat dikirim melalui jasa kurir terdaftar / tidak terdaftar, kecuali Voucher.
17. Replika (ponsel, tablet, phablets, jam tangan pintar dan sejenisnya) atau yang berasal dari pasar gelap (pasar gelap)
18. Barang lain yang dilarang untuk diperdagangkan secara bebas didasarkan pada hukum yang berlaku di Indonesia.
19. Semua jenis barang lain yang bertentangan dengan peraturan Indonesia untuk pengiriman barang.
20. Barang lain yang melanggar ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia. Other goods that violate the applicable legal provisions in Indonesia.
21. CD-CD, DVD-DVD, dan perangkat lunak bajakan
22. Jasa-jasa, donasi, sewa menyewa, promo event dan sejenisnya kecuali jika ada kerja sama resmi dengan pihak Lalamove
23. Uang, berlian, emas dan aksesoris/perhiasan berharga.

#### Pengecualian lain

1. Kehilangan atau kerusakan yang disebabkan oleh kesengajaan atau penggelapan oleh orang-orang yang bekerja untuk atau atas nama Tertanggung (Lalamove).
2. Kehilangan atau kerusakan atau kerugian yang disebabkan atau disebabkan oleh sifat barang itu sendiri termasuk keausan atau penyusutan;
3. Kedatangan yang terlambat di tujuan yang melebihi jangka waktu pengiriman yang wajar;

4. Kerugian atau kerusakan atau kerugian sebagai akibat dari oksidasi, polusi, kontaminasi dan reaksi nuklir;
5. Kerugian akibat kolusi/konspirasi/penipuan yang dilakukan secara berkelompok antara pembeli dan penjual;
6. Kerusakan fungsi barang untuk barang elektronik, apabila tidak terdapat kerusakan fisik pada barang yang diasuransikan yang disebabkan oleh risiko yang ditanggung polis;
7. Kerusakan harta benda dan hilangnya beberapa barang yang tidak disertai dengan kerusakan paket pengiriman.
8. Batas tanggung jawab sesuai dengan nilai barang, kecuali untuk pengiriman menggunakan Sepeda Motor maksimum Rp75,000,000 per pengangkutan.
9. Penanggung tidak akan bertanggung jawab atas kerugian, kerusakan, atau tanggung jawab yang timbul secara langsung maupun tidak langsung dari:
  - a) Kegagalan memperoleh izin atau persetujuan yang diperlukan untuk pengangkutan kargo berukuran lebih (over dimension cargo).
  - b) Pelanggaran peraturan lalu lintas, persyaratan keselamatan jalan, atau pembatasan pemerintah yang berkaitan dengan kargo berukuran lebih.
  - c) Pengemasan, pengikatan, atau pengamanan kargo yang tidak memadai yang diperlukan untuk menjamin keselamatan pengangkutan.

### **Kondisi dan Persyaratan Klaim**

1. Tertanggung harus melaporkan maksimal 3 hari kalender sejak terjadinya kerugian
2. Tertanggung melampirkan dokumen tambahan yang dibutuhkan dalam proses pengajuan klaim kepada asuransi / pihak yang ditunjuk asuransi maksimal 14 hari untuk barang elektronik dan 7 hari untuk barang non elektronik
3. Tertanggung harus bersedia mengembalikan barang yang mengalami kerusakan kepada pihak asuransi maksimal 5 hari sejak pengajuan disetujui
4. Pengajuan klaim akan dikurangi risiko sendiri / deductible sebesar 5% atau minimum Rp25,000 dari total nilai klaim yang disetujui.
5. Tertanggung menyampaikan informasi yang benar, tanpa mengedit, merekayasa, dan lain lain yang mengakibatkan klaim dapat ditolak.
6. Produk perlindungan ini, berlaku saat barang diambil oleh kurir sampai dengan diterima oleh pelanggan
7. Tertanggung patuh pada terms and condition yang berlaku
8. Asuransi berhak mengubah syarat dan ketentuan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu

## Proses Klaim

Laporan kerugian dapat diajukan paling lambat 3(tiga) hari kalender sejak terjadinya kerugian. Silakan ikuti langkah-langkah berikut:

1. Silahkan kunjungi [enterprise-claims.qoala.app](https://enterprise-claims.qoala.app) untuk memulai pelaporan anda
2. Masuk ke akun anda dengan memasukan nomor handphone yang terdaftar ketika pembelian asuransi
3. Minta OTP dan masukan OTP untuk masuk
4. Klik "Policy" dan pilih polis yang ingin anda klaim
5. Klik "Klaim", kemudian silahkan pilih manfaat yang anda inginkan
6. Unggah semua informasi dan data pendukung yang dibutuhkan, lalu klik "Klaim"
7. Anda akan menerima informasi klaim
8. Apabila klaim atas kerusakan barang anda disetujui oleh pihak asuransi, anda diharuskan mengirim barang rusak ke alamat yang ditunjuk asuransi selambat-lambatnya 5 hari kerja, biaya yang timbul sepenuhnya ditanggung oleh pengguna.

Semua informasi yang diberikan akan dianalisis oleh tim klaim asuransi dan yang ditunjuk. Status pengajuan klaim dapat dipantau melalui **Claim Portal Qoala**. Apabila terdapat data yang belum lengkap (misalnya video unboxing), tim Qoala akan menghubungi anda melalui email dan/atau Whatsapp. Dana pertanggungan akan ditransfer ke rekening anda maksimal 14 hari kerja setelah klaim disetujui.

### Alamat pengiriman barang rusak (salvage):

- **Jakarta:** caready Bekasi, Jl. Raya Narogong No.37 (Area Pool Bluebird Narogong) / PIC: Judith 0822 8922 8009
- **Semarang:** caready Semarang, Jl. Kudu Raya 81, Kec. Genuk, Kota Semarang, Jawa Tengah 50117 / PIC Shandy Asmoro 0896 3015 0730
- **Surabaya:** caready Surabaya, Jl. Industri No.126, Sukorejo, Kec. Buduran, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61252 / PIC: Okta 0812 2674 8688

### Dokumen Klaim:

1. Formulir klaim
2. Polis Asuransi
3. Invoice pembelian barang
4. Resi pengiriman
5. Detail kronologi
6. Detail foto dan video ketika menerima dan membuka paket, apabila terjadi kerusakan saat pengiriman
7. KTP bagi warga negara Indonesia / paspor untuk warga negara asing

8. Detil moda transportasi yang digunakan
9. Laporan kepolisian, apabila terjadi kerugian akibat kecelakaan lalu lintas atau tindak pidana pencurian
10. Berita acara serah terima barang untuk akun korporasi

Apabila barang yang diasuransikan tidak dapat dilengkapi dengan invoice asli pembelian, maka penggantian akan sesuai dengan ketentuan berikut:

Tipe Barang	Batas tanggungan / barang
Perlengkapan Hewan Peliharaan	Rp200,000
Pakaian & Aksesoris	Rp300,000
Seni & Hiburan	Rp200,000
Bayi & Anak-anak	Rp200,000
Bisnis & Industri	Rp200,000
Kamera & Lensa	Rp3,000,000
Elektronik	Rp2,000,000
Makanan, Minuman & Tembakau	Rp300,000
Mebel	Rp200,000
Perkakas	Rp200,000
Kecantikan & Kesehatan	Rp200,000
Perlengkapan Rumah & Berkebun	Rp200,000
Tas & Koper	Rp200,000
Produk Dewasa	Rp200,000
Media	Rp200,000
Perlengkapan Kantor	Rp200,000
Religi	Rp200,000

Software	Rp200,000
Olahraga	Rp200,000
Mainan	Rp200,000
Otomotif	Rp1,000,000
Lainnya	Rp200,000

Apabila anda menemukan kesulitan dalam pelaporan klaim, silahkan hubungi tim Qoala ya!

Qoala Claim Support <a href="mailto:claim@qoala.id">claim@qoala.id</a> WA: 0811 1879 742	Qoala Customer Experience <a href="mailto:cs@qoala.id">cs@qoala.id</a> WA: 0822 10333 220
--	---