

A. SYARAT PENGIRIMAN

1. Semua kiriman Lion Parcel harus memenuhi syarat-syarat dan ketentuan yang telah disepakati, antara lain mengenai ukuran, berat, isi, dan alamat kiriman serta jenis-jenis barang larangan dan *Dangerous Goods* sesuai daftar dalam lampiran perjanjian kerjasama
2. Lion Parcel harus membungkus atau mengemas kiriman sesuai dengan standar keamanan dan kelayakan pembungkusan atau pengemasan, serta standar pemberian label yang dimiliki oleh Lion Parcel terhadap semua kiriman yang diperoleh dari customer corporate
3. Lion Parcel Wajib menginformasikan secara tertulis kepada customer corporate mengenai spesifikasi kiriman yang akan dikirimkan dan apabila ada kiriman yang memerlukan penanganan secara khusus (contoh : barang mudah pecah / *fragile* atau rusak) pada daftar pengiriman

B. SYARAT DAN KETENTUAN PROSES KLAIM**1. Syarat dan ketentuan umum**

- 1.1. Batas waktu proses klaim maksimal 30 hari (kalender) dari tanggal booking STT
- 1.2. Klaim hanya dapat diproses 1 kategori klaim per STT (MBG/Damage/Missing)
- 1.3. Apabila *packing* (fisik) luar kiriman tidak mengalami kerusakan maka Klaim kerusakan tidak dapat diproses
- 1.4. Apabila kerusakan atau kehilangan kiriman hanya sebagian maka penggantian perhitungan 10kali biaya pengiriman *prorate* dari jumlah isi kiriman yang rusak / hilang maksimal Rp 2.000.000 rupiah, dihitung per STT (per koli atau per *pieces* barang dalam 1 koli)
- 1.5. Untuk kehilangan kiriman sebagian maksimal laporan pengajuan klaim 3X24 jam dari tanggal POD
- 1.6. Pengiriman formulir klaim dan *Letter Of Discharge* dilakukan oleh tim klaim Lion Parcel setelah pihak yang mengajukan klaim mengirimkan invoice / nota pembelian, untuk klaim kehilangan atau kerusakan pada kiriman

2. Keterlambatan kiriman produk ONEPACK (MBG)

- 2.1. Nominal penggantian untuk klaim keterlambatan senilai biaya pengiriman sebelum PPN maksimal Rp. 2.000.000 rupiah
- 2.2. Klaim keterlambatan (MBG) dapat diproses kepada asuransi apabila keterlambatan bukan disebabkan oleh kelalaian tim operasional (POS,Sub-Konsolidator,Konsolidator)
- 2.3. Keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian Tim Operasional penggantian klaim keterlambatan akan dibebankan kepada Tim Operasional

PROSES KLAIM CUSTOMER LION PARCEL	
	Halaman : Halaman 2 dari 3

- 2.4. Klaim keterlambatan produk *onepack* tidak dapat diproses apabila alamat tujuan merupakan alamat terusan dan estimasi 1 hari sampai untuk produk *onepack* tidak berlaku jika proses *booking* dilakukan 1 hari sebelum hari libur/ tanggal merah/ libur nasional
- 2.5. Apabila keterlambatan pengiriman menyebabkan kerusakan isi kiriman dengan *commodity* makanan (busuk, berbau, berubah warna, berjamur dan sebagainya) maka penggantian kerugian hanya senilai biaya pengiriman kiriman (MBG)
- 2.6. Persyaratan pengajuan klaim keterlambatan harus melampirkan kelengkapan dokumen klaim via email, yaitu :
 - 2.6.1.KTP customer yang mengajukan klaim (pengirim atau penerima)
 - 2.6.2.Cover buku rekening bank customer (atas nama KTP yang dilampirkan)
 - 2.6.3.Formulir klaim yang diberikan oleh tim klaim Lion Parcel yang sudah diisi dan ditandatangani oleh pihak yang mengajukan klaim
 - 2.6.4.Letter Of Discharge yang diberikan oleh tim klaim Lion Parcel yang sudah diisi dan ditandatangani oleh pihak yang mengajukan klaim
3. **Kerusakan atau kehilangan kiriman non-asuransi (Plan-1)**
 - 3.1. Nominal penggantian untuk kiriman yang dikirimkan tidak menggunakan premi asuransi sebesar 10kali biaya pengiriman maksimal Rp 2.000.000 rupiah
 - 3.2. Kiriman yang mengalami kehilangan / kerusakan hanya dapat diproses klaim penggantian kepada pihak asuransi dengan 10kali biaya pengiriman apabila kiriman dikirimkan menggunakan standar *packing* yang berlaku di Lion Parcel
 - 3.3. Apabila kerusakan/kehilangan kiriman disebabkan oleh kelalaian Tim Operasional atau mitra (POS,Sub-Konsolidator, Konsolidator) maka penggantian akan dibebankan kepada Tim Operasional atau mitra yang bersangkutan
 - 3.4. Apabila tidak dapat melampirkan salah satu dari persyaratan dokumen klaim yang dibutuhkan untuk pengajuan klaim kepada pihak asuransi, maka nominal penggantian akan dipotong biaya *lack of document* sebesar 10% dari total nominal klaim yang disetujui
 - 3.5. Persyaratan pengajuan klaim harus melampirkan kelengkapan dokumen klaim, yaitu :
 - 3.5.1.KTP customer yang mengajukan klaim (pengirim atau penerima)
 - 3.5.2.Cover buku rekening bank customer (atas nama KTP yang dilampirkan)
 - 3.5.3.Fotocopy invoice harga barang kiriman atau nota pembelian barang kiriman
 - 3.5.4.Formulir klaim yang diberikan oleh tim klaim Lion Parcel yang sudah diisi dan ditandatangani oleh pihak yang mengajukan klaim
 - 3.5.5.Letter Of Discharge yang diberikan oleh tim klaim Lion Parcel yang sudah diisi dan ditandatangani oleh pihak yang mengajukan klaim

PROSES KLAIM CUSTOMER LION PARCEL	
	Halaman : Halaman 3 dari 3

3.5.6. Untuk klaim kerusakan diwajibkan melampirkan dokumentasi berupa foto kerusakan pada fisik kiriman dan foto *packing* kiriman. Oleh karena itu, setiap melakukan pengiriman, tetap harus memperhatikan standar *packing* yang berlaku di Lion Parcel

4. Kerusakan atau kehilangan kiriman berasuransi (Plan-2)

- 4.1.** Pembayaran premi dilakukan pada saat booking STT sebesar 0,15% dari nilai harga barang yang dikirimkan
- 4.2.** Apabila terjadi resiko kehilangan/kerusakan nominal penggantian klaim paket dengan plan 2 adalah senilai harga barang sesuai dengan nota pembelian/invoice dan dipotong biaya *deductible* sebesar 10% atau minimal Rp. 50.000 rupiah
- 4.3.** Apabila tidak dapat melampirkan salah satu dari persyaratan dokumen klaim yang dibutuhkan, maka nominal penggantian akan dipotong biaya *lack of document* sebesar 10% dari total nominal klaim yang disetujui
- 4.4.** Setiap *commodity* kiriman yang dikirimkan dapat menggunakan premi asuransi kecuali isi kiriman berupa dokumen berharga, namun disarankan untuk kiriman yang diasuransikan memiliki nilai harga barang lebih dari Rp 100.000 rupiah dikarenakan adanya pemotongan biaya *deductible*
- 4.5.** Persyaratan pengajuan klaim harus melampirkan kelengkapan dokumen klaim, yaitu :
 - 4.5.1.** KTP customer yang mengajukan klaim (pengirim atau penerima)
 - 4.5.2.** *Cover* buku rekening bank customer (atas nama KTP yang dilampirkan)
 - 4.5.3.** *Fotocopy* invoice harga barang kiriman atau nota pembelian barang kiriman
 - 4.5.4.** Formulir klaim yang diberikan oleh tim klaim Lion Parcel yang sudah diisi dan ditandatangani oleh pihak yang mengajukan klaim
 - 4.5.5.** *Letter Of Discharge* yang diberikan oleh tim klaim Lion Parcel yang sudah diisi dan ditandatangani oleh pihak yang mengajukan klaim
 - 4.5.6.** Untuk klaim kerusakan diwajibkan melampirkan dokumentasi berupa foto kerusakan pada fisik kiriman dan foto *packing* kiriman. Oleh karena itu, setiap melakukan pengiriman, tetap harus memperhatikan standar *packing* yang berlaku di Lion Parcel