

## PENTING DAN WAJIB UNTUK DIBACA !!

### Syarat dan Ketentuan

#### I. Ketentuan Umum:

Syarat dan Ketentuan ini adalah perjanjian antara anda selaku pengguna (“**Pemesan** dan “**Penyewa**”) dan PT. Horizon Internusa Persada (“**Travelio**”), sebuah perseroan terbatas yang didirikan berdasarkan hukum negara Republik Indonesia dan berdomisili di Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia. Syarat dan Ketentuan ini mengatur mengenai (i) akses dan penggunaan oleh Penyewa atas aplikasi Travelio, situs [www.Travelio.com](http://www.Travelio.com) dan aplikasinya (“**Situs**”) termasuk (ii) hak dan kewajiban Penyewa, Travelio, dan Pemilik Apartemen atau Pemilik Rumah (“**Pemilik Unit**”) atas Sewa Menyewa Apartemen atau Rumah melalui aplikasi dan/atau situs, dan (iii) konten dan layanan yang disediakan oleh Travelio.

Berikut definisi dari Pemesan dan Penyewa yang digunakan dalam Syarat dan Ketentuan ini:

- II. “**Pemesan**”, merupakan pengguna aplikasi Travelio yang memiliki akun Travelio dan melakukan pemesanan untuk atas nama dirinya sendiri atau orang lain yang ingin melakukan penginapan pada Unit yang disediakan oleh Travelio; dan
- III. “**Penyewa**”, merupakan pihak yang menginap di Unit yang disediakan oleh Travelio yang telah dipesan oleh Pemesan;

Dengan menyetujui Syarat dan Ketentuan ini, Pemesan dan Penyewa juga menyetujui Perjanjian Sewa Menyewa yang dapat diunduh melalui aplikasi dan situs dan perubahannya yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan ini (selanjutnya Syarat dan Ketentuan serta seluruh perubahannya secara bersama-sama disebut sebagai “**Syarat dan Ketentuan**”).

#### II. Penggunaan Aplikasi dan Layanan

- (A) Akses dan penggunaan aplikasi serta situs tunduk pada Syarat dan Ketentuan ini.
- (B) Dengan menggunakan Situs ini Pemesan dan Penyewa wajib menyatakan dan menjamin bahwa Pemesan dan Penyewa berusia cukup menurut hukum untuk menggunakan Situs ini dan untuk mengadakan kewajiban hukum yang mengikat atas kewajiban yang mungkin timbul terhadap Pemesan dan Penyewa sebagai akibat penggunaan Situs ini. Jika Pemesan dan Penyewa belum berusia 18 (delapan belas) tahun, Pemesan dan Penyewa harus diwakili oleh orang tua atau wali yang sah.
- (C) Pemesan dan Penyewa memiliki kebebasan penuh untuk menggunakan atau mengakses situs dan aplikasi, memilih unit yang akan disewa, memilih cara pembayaran yang sesuai, menggunakan layanan yang tersedia pada aplikasi dan situs atau berhenti menggunakan aplikasi atau berhenti mengakses situs.
- (D) Travelio hanya memfasilitasi Penyewa dan Pemilik Unit dan BUKAN Hotel. Unit Apartemen atau rumah yang disewakan bukanlah milik Travelio dan tidak dioperasikan oleh Travelio. Dalam menempati Unit Apartemen, Penyewa tunduk pada peraturan Pengelola Gedung (Building Management/BM) dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Pelanggaran atas peraturan BM dan perundang-undangan yang berlaku dapat mengakibatkan diambilnya langkah hukum oleh BM maupun Pemilik Unit.
- (E) Deskripsi Unit yang dipasang di Situs dapat mengandung perbedaan dan ketidaktepatan secara teknis. Travelio bertanggung jawab atas perbedaan deskripsi utama di dalam Unit namun Travelio tidak bertanggung jawab atas perbedaan deskripsi di luar Unit, termasuk namun tidak terbatas seperti gambar fasilitas umum dan jarak lokasi dengan lokasi lainnya.
- (F) Harga dan spesifikasi Unit yang diiklankan dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan. Travelio dapat sewaktu-waktu menggunakan haknya untuk membuat perubahan, koreksi dan perbaikan pada Situs, dan pada produk dan program yang diuraikan dalam informasi tersebut tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

### III. Akun Pemesan

- A. Akun Pemesan hanya dapat digunakan oleh Pemesan sendiri sebagai Pemesan dan Penyewa dan tidak dapat dialihkan kepada orang lain dengan alasan apapun. Pemesan dilarang memberitahukan kata kunci (*password*) dari akun Pemesan kepada pihak lain. Apabila terjadi pemberitahuan *password* akun Pemesan kepada pihak lain, maka Pemesan dengan ini menyatakan membebaskan dan melindungi Travelio dari segala bentuk kerugian, tuntutan/gugatan hukum dan permasalahan yang timbul baik saat ini maupun di kemudian hari.
- B. Travelio berhak menolak pemesanan dan/atau pembayaran termasuk metode pembayaran yang Pemesan dan Penyewa pilih apabila ditemukan bukti yang cukup bahwa pemesanan tersebut adalah tidak benar dan/atau ada unsur tindak pidana di dalamnya.
- C. Keamanan Akun, termasuk nama terdaftar, alamat surat elektronik yang didaftarkan, nomor telepon genggam yang terdaftar, rincian pembayaran, metode pembayaran yang Pemesan dan Penyewa pilih sepenuhnya merupakan tanggung jawab pribadi Pemesan dan Penyewa. Semua kerugian dan resiko yang ada akibat kelalaian Pemesan dan Penyewa menjaga keamanan dan kerahasiaan adalah tanggung jawab Pemesan dan Penyewa sendiri.
- D. Berdasarkan hal tersebut, Travelio menganggap bahwa setiap penggunaan atau pemesanan yang dilakukan melalui Akun Pemesan adalah pemesanan dari Pemesan dan Penyewa sendiri.
- E. Pemesan melakukan pemesanan untuk nama orang lain dari Akun Pemesan melalui fitur Situs dari Travelio, namun Pemesan tetap bertanggung jawab untuk semua penggunaan dan pemesanan melalui Situs ini. Pemesan dianggap telah mendapatkan otorisasi dari Penyewa yang namanya tertera untuk memberikan persetujuan atas Syarat dan Ketentuan ini dan/atau Perjanjian Sewa. Pemesan juga bertanggung jawab untuk memastikan nama Penyewa yang tertera untuk mematuhi Syarat dan Ketentuan ini.
- F. Pemesan dan Penyewa tidak dapat mengalihkan, menyerahkan, melakukan sub-kontrak atau mendelegasikan hak, tugas dan kewajiban Pemesan dan Penyewa berdasarkan Syarat-Syarat dan Ketentuan ini selain untuk nama yang tertera pada Akun Pemesan .

### IV. Peraturan Properti Secara Umum

Objek utama dari penyewaan Unit dan properti adalah Unit tersebut dengan tujuan utama adalah sebagai tempat tinggal. Segala yang terdapat dalam Unit berupa *furniture* dan objek-objek lainnya adalah objek penunjang.

#### A. Kewajiban Umum

Penyewa wajib memastikan bahwa sebagai Penyewa, akan:

- (1) menjaga Akomodasi Penyewa dalam keadaan bersih dan kondisi baik setiap saat, termasuk kamar tidur, kamar mandi dan/atau area dapur;
- (2) menyimpan barang pribadi Penyewa di tempat yang aman; dan
- (3) mematuhi Peraturan ini dan setiap peraturan yang berlaku di Akomodasi Penyewa, sebagaimana dapat diubah oleh Travelio dari waktu ke waktu.
- (4) Penyewa bertanggung jawab atas keselamatan Penyewa sendiri di dalam maupun di sekitar Akomodasi. Penyewa wajib senantiasa memperhatikan peraturan maupun petunjuk yang berlaku dari waktu ke waktu di Akomodasi.
- (5) Kewajiban dan tanggung jawab Travelio terbatas hanya di dalam area Akomodasi, dan Travelio tidak bertanggung jawab atas segala kerugian, beban, atau kerusakan barang yang terjadi akibat hal atau peristiwa apapun yang terjadi di luar area Akomodasi.
- (6) Para Pihak sepakat bahwa perbedaan antara kondisi Unit yang ditampilkan pada Situs dengan kondisi aktual

Unit sangat mungkin terjadi. Travelio hanya menjamin bahwa barang-barang yang terdapat di dalam Unit sesuai dengan list inventaris yang dapat dilihat pada Situs.

## B. Pembatasan

- (1) Tindakan-tindakan berikut ini dilarang setiap saat di Akomodasi ("**Tindakan yang Dilarang**"):
  - a. merokok di Akomodasi, termasuk area luar Akomodasi dan di manapun dalam lingkungannya;
  - b. menggunakan api atau sejenisnya, termasuk lilin, dupa, atau pembakar minyak aromaterapi atau pemanas;
  - c. mengganggu atau memanipulasi komputer, akses internet atau koneksi broadband Penyewa; atau
  - d. Melakukan renovasi, perubahan, atau sejenisnya kepada Unit dan/atau barang-barang di dalam Unit tanpa seizin tertulis dari Travelio;
  - e. menimbulkan gangguan, keributan dan melakukan kekerasan dalam bentuk apapun;
  - f. menggunakan narkoba atau obat terlarang jenis apapun menurut hukum Republik Indonesia;
  - g. kegiatan prostitusi dan jasa penghibur dalam bentuk apapun;
  - h. membawa atau menyimpan senjata api, amunisi, bubuk mesiu, bensin atau zat dan bahan peledak, berbahaya dan/atau mudah terbakar apapun;
  - i. menyebabkan kebakaran atau tindakan lain yang dapat menyebabkan kerusakan sebagian atau seluruhnya Akomodasi atau musnahnya Akomodasi; dan
  - j. Membuang sampah sembarangan dan meninggalkan/menyimpan barang di koridor apartemen.
  - k. Semua tindakan yang melanggar hukum dan peraturan setempat.
- (2) Apabila Penyewa dan/atau pengunjung Penyewa terbukti melakukan salah satu dari Tindakan yang Dilarang tersebut di atas, Penyewa wajib turut menanggung biaya perbaikan untuk kerusakan yang ditimbulkan, dan akhirnya, Travelio berhak memaksa Tamu dan Pengunjung mereka untuk mengosongkan Akomodasi tanpa pengembalian dana. Dengan demikian, Travelio akan mengakhiri kontrak dan perjanjian dengan Penyewa, dan Penyewa akan tetap bertanggung jawab untuk menyelesaikan pembayaran untuk masa tinggal yang telah dipesan dan menyerahkan Uang Jaminan yang ada.

## C. Pengunjung

1. Penyewa wajib mendampingi setiap pengunjung ("**Pengunjung**") selama mereka berada di Akomodasi. Pengunjung yang tidak didampingi dipandang sebagai risiko keamanan serius.
2. Penyewa tidak diperbolehkan mengadakan pertemuan sosial dengan Pengunjung dalam jumlah besar di tempat tinggal Penyewa.
3. Penyewa dilarang mengizinkan Pengunjung atau orang lain yang bukan merupakan tamu Akomodasi untuk menginap di tempat tinggal Penyewa. Penyewa wajib memberitahukan Travelio mengenai setiap Pengunjung yang menginap dan memberikan salinan tanda pengenalan mereka sebelum dimulainya masa tinggal di Akomodasi. Penyewa bertanggung jawab penuh dan wajib mengganti kerugian kepada Travelio atas setiap kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh Pengunjung atau orang lain diluar tamu Akomodasi yang menginap di tempat tinggal Penyewa.
4. Penyewa dilarang memasukkan siapapun ke dalam Akomodasi apabila mereka tidak memiliki kata sandi kunci pintu untuk yang dibuat secara khusus untuk pintu depan. Penyewa wajib menjaga kerahasiaan kata sandi kunci pintu Penyewa. Penyewa bertanggung jawab atas setiap tindakan yang dilakukan oleh atau kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh Pengunjung Penyewa atau siapapun yang tidak diizinkan oleh Travelio untuk memasuki Akomodasi.
5. Penyewa bertanggung jawab dan harus mengganti setiap kerugian, beban, atau kerusakan barang yang disebabkan atau diderita oleh Travelio dan/atau afiliasinya, baik secara langsung maupun tidak langsung, atau yang terkait dengan, atau disebabkan oleh Pengunjung atau setiap orang yang bukan Penyewa dalam Akomodasi.

## V. Tanggung Jawab Penyewa

### (A) Jangka Waktu Sewa:

- (1) Jangka Waktu Sewa adalah sebagaimana yang dipilih oleh Penyewa saat melakukan pemesanan. **Waktu check in dimulai pukul 14.00 WIB dan Penyewa dapat mengajukan jam check in yang tersedia di dalam sistem. Harap diperhatikan bahwa ketersediaan jam check in dipengaruhi oleh tinggi atau rendahnya permintaan check in oleh Penyewa lainnya yang memilih waktu check in di jam yang sama serta menyesuaikan dengan kesiapan Unit tersebut hingga pukul 24.00 WIB. Apabila Penyewa berhalangan untuk melakukan check in pada maksimal pukul 24.00 WIB di hari yang ditentukan, maka Penyewa dapat menjadwalkan ulang waktu check in Penyewa di hari berikutnya dan waktu menginap tetap akan dihitung dimulai dari tanggal check in yang telah ditentukan di awal yang tertera pada Situs atau voucher pemesanan. Apabila Penyewa melakukan check in lewat dari tanggal yang tertera pada Situs atau voucher pemesanan, maka jangka waktu sewa yang ada akan tetap berlaku.**
- (2) Perihal berakhirnya Jangka Waktu Sewa, Travelio dan Penyewa menyatakan bahwa Jangka Waktu Sewa berakhir pada jam check out di tanggal yang ditentukan saat pemesanan dan tidak diperlukan pemberitahuan tertulis lagi oleh salah satu pihak terkait pengakhiran tersebut. Apabila Penyewa memperpanjang Jangka Waktu Sewa, maka pembayaran seluruh Biaya (Harga Sewa, Uang Jaminan Unit) harus melalui situs Travelio sebelum waktu check-out.
- (3) Perihal perpanjangan Jangka Waktu Sewa, Travelio, Pemesan dan Penyewa menyatakan setuju dan sepakat bahwa:
  - (a) Travelio tidak memiliki kewajiban untuk menjamin atau memberikan jaminan dalam bentuk apapun terkait ketersediaan (*availability*) unit yang dihuni oleh Penyewa diluar Jangka Waktu Sewa;
  - (b) Selama Pemesan dan/atau Penyewa tidak melakukan pelunasan pembayaran atas pemesanan perpanjangan Jangka Waktu Sewa, maka Travelio berhak dan tidak dapat dituntut ganti rugi dalam bentuk dan jumlah berapapun, untuk menerima pemesanan dan pembayaran Harga Sewa diluar Jangka Waktu Sewa atas unit yang sedang dihuni oleh Penyewa. Pemesan dan/atau Penyewa dengan ini menyatakan membebaskan dan melindungi Travelio dari segala bentuk kerugian dalam jumlah berapapun dan/atau permasalahan, gugatan, tuntutan hukum yang mungkin timbul akibat kelalaian Pemesan dan/atau Penyewa yang belum melakukan pembayaran atas pemesanan perpanjangan Jangka Waktu Sewa atas unit yang sedang dihuni Penyewa.
  - (c) Pemesan dan/atau Penyewa menyatakan setuju dan sepakat bahwa Travelio akan memberlakukan sistem *first come - first serve* terkait pemesanan unit dalam Situs. Definisi *first come - first serve* dalam Syarat dan Ketentuan ini yaitu siapapun pihak yang lebih dahulu melakukan konfirmasi pemesanan unit dan melunasi pembayaran atas pemesanan unit tersebut adalah pihak yang sah dan berhak untuk menghuni unit yang telah dipesan dan dilunasi pembayarannya.
- (4) Penyewa diwajibkan mengosongkan unit sebelum pukul 12.00 waktu setempat pada tanggal check-out dan Penyewa juga diwajibkan untuk mengembalikan kunci dan akses kepada Travelio di tempat yang telah disetujui, atau dalam hal melakukan check-out secara mandiri, mengirimkan foto dan konfirmasi peletakan kunci dan akses paling lambat pukul 12.00 waktu setempat. Dalam hal Travelio tidak dapat menemukan kunci dan akses dan tidak menerima konfirmasi dari Penyewa, maka Travelio dapat melakukan proses penggantian/pembuatan kunci dan akses yang baru secara langsung dan segala beban biaya yang timbul atas penggantian/pembuatan kunci dan akses yang baru akan ditanggung oleh Penyewa. Selain itu, biaya relokasi tamu selanjutnya dan kerugian pendapatan sewa karena penutupan unit akan ditanggung oleh Penyewa berdasarkan ketentuan yang berlaku dalam Perjanjian ini.
- (5) Penyewa setuju bahwa dalam hal Penyewa tidak melakukan check-out pada tanggal dan waktu yang ditentukan maka:
  - (a) Penyewa akan dikenakan denda sebesar Rp. 1.000.000,00 (satu juta Rupiah) dan biaya pembuatan/penggantian akses dan kunci dan silinder pintu dan bersifat non refundable.
  - (b) Penyewa memberikan hak dan persetujuan kepada Travelio untuk melakukan pengosongan unit. Penyewa dengan ini menyatakan tidak akan menggugat Travelio di kemudian hari atas kerugian yang mungkin timbul terkait tindakan Travelio melakukan pengosongan dan pengeluaran barang Penyewa dari

- unit.
- (c) Apabila Penyewa tidak melakukan check-out pada waktu yang telah ditentukan, maka Penyewa sepakat akan dikenakan denda sebesar harga sewa harian Unit Apartemen terkait, sebagaimana tercantum pada platform Travelio, untuk setiap hari keterlambatan check-out. Apabila harga sewa harian tidak tercantum pada Travelio karena Unit tidak disewakan secara harian, maka Penyewa akan dikenakan denda sebesar 4 (empat) kali harga prorata harian dari Total Harga Sewa Unit, untuk setiap hari keterlambatan check-out. Jika Uang Jaminan Unit mencukupi, maka Travelio berhak memotong jumlah tersebut dari jaminan yang tersedia.
- (6) Jika Penyewa memperpanjang masa sewa melalui situs atau aplikasi namun tidak menandatangani perjanjian sewa yang baru maka Penyewa menyatakan diri tunduk pada Syarat dan Ketentuan ini dan Perjanjian sewa awal. Penyewa sepakat dan setuju bahwa untuk perpanjangan masa sewa dibuktikan dengan voucher pemesanan yang dapat diakses melalui aplikasi Travelio setelah pemesanan terkonfirmasi. Voucher pemesanan tersebut akan digunakan sebagai amandemen jangka waktu masa sewa tanpa disertai dengan penandatanganan perjanjian amandemen. Voucher pemesanan tersebut akan dilekatkan dalam dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari perjanjian sewa. Seluruh ketentuan dalam perjanjian sewa dan Syarat dan Ketentuan ini tetap berlaku dan mengikat Penyewa. Penyewa akan dikenakan biaya jasa atas platform Travelio yang digunakan atas perpanjangan masa sewa unit secara harian, bulanan dan/atau tahunan melalui situs atau aplikasi Travelio dengan nilai sesuai yang tertera pada situs atau aplikasi tersebut, yang akan dibayarkan ketika Penyewa/Pemesan melakukan pembayaran atas perpanjangan masa sewa unit. ("**Platform Fee**").
- (7) Penyewa dilarang menyewakan kembali unit kepada Pihak Ketiga tanpa persetujuan tertulis dari Travelio. Pelanggaran atas ketentuan ini memberikan hak kepada Travelio untuk mengakhiri masa sewa, mengeluarkan penyewa dan/atau pihak ketiga dari unit. Segala biaya yang telah dibayarkan akan dinyatakan hangus dan tidak ada penggantian apapun.
- (8) Apabila terjadi permintaan perubahan tanggal (*reschedule*) yang diajukan oleh Pemesan dan/atau Penyewa dan telah disetujui oleh Travelio pada saat sebelum proses *check-in* dan/atau kesalahan dalam melakukan pemilihan tanggal perpanjangan yang disebabkan karena kesalahan dari Pemesan dan/atau Penyewa sendiri, maka Pemesan dan/atau Penyewa wajib untuk membayarkan biaya sebesar Rp 75.000,- (tujuh puluh lima ribu Rupiah) kepada Travelio .
- (9) Pada saat tanggal *check-out*, Pemesan dan/atau Penyewa wajib memastikan barang-barang yang ada dalam list inventaris masih berada di Unit. Apabila setelah tanggal *check-out*, Travelio menemukan tidak ada barang yang disebutkan dalam list inventaris tersebut maka Pemesan dan/atau Penyewa dengan ini setuju untuk dikenakan biaya penggantian atas barang tersebut.
- (10) Jika Pemesan dan/atau Penyewa dalam hal cicilan gagal melakukan pembayaran secara tepat waktu atau sudah melewati tanggal jatuh tempo, maka Travelio hanya dapat memberikan keringanan batas pembayaran sampai dengan tanggal Check-Out sesuai pemesanan cicilan terakhir untuk melakukan pembayaran cicilan yang tertunggak. Apabila Pemesan dan/atau Penyewa tetap tidak melaksanakan kewajibannya untuk melakukan pembayaran maka Travelio dapat bertindak untuk memberikan denda kepada Pemesan dan/atau Penyewa bahkan hingga pengosongan Unit sebagaimana Ketentuan No. V tentang Tanggung Jawab Penyewa huruf B angka (12) dari Syarat dan Ketentuan ini.
- (11) Apabila Pemesan dan/atau Penyewa melakukan proses *check-out* lebih awal, maka berlaku ketentuan di bawah ini:
- a. Travelio tidak dapat melakukan *refund* atas sisa masa sewa dan Pemesan dan/atau Penyewa setuju untuk menganggap sisa masa sewa tersebut hangus.
  - b. Tanggal *check-out* lebih awal akan disesuaikan menjadi tanggal *check-out* dan sisa hari dari ketersediaan Unit akan terbuka kembali untuk dipasarkan.
  - c. Untuk pemesanan jangka panjang (bulanan/tahunan), tagihan air, listrik, dan lain-lainnya akan terhitung

sampai dengan tanggal check-out lebih awal dan menjadi beban Pemesan dan/atau Penyewa untuk membayar tagihan tersebut berdasarkan Perjanjian ini.

- d. Travelio tidak dapat mengembalikan tanggal *check-out* semula apabila Pemesan dan/atau Penyewa sudah memberikan konfirmasi atas *check-out* lebih awal dan sudah diproses pada sistem Travelio berdasarkan konfirmasi tertulis dari Travelio .
- e. Pemesan dan/atau Penyewa wajib mengirimkan bukti foto peletakan kunci dan akses kepada Customer Service Travelio .

(B) Harga Sewa, Uang Jaminan dan Tata Cara Pembayaran

- (1) Biaya Sewa adalah biaya dasar penyewaan unit per periode yang dipilih dan yang tertera dalam Situs di luar biaya tambahannya lainnya ("**Biaya Sewa**").
- (2) Uang Jaminan Unit adalah sejumlah uang yang wajib disetorkan Penyewa kepada Travelio sebagai jaminan untuk perbaikan atas kerusakan dan/atau kehilangan yang mungkin timbul pada Unit dan/atau perabotan di dalamnya selama masa sewa dan/atau pembayaran tertunggak lainnya terkait sewa ("**Uang Jaminan Unit**").
- (3) Uang Jaminan Sewa adalah sejumlah uang yang wajib disetorkan Penyewa kepada Travelio yang menjadi jaminan dalam hal Penyewa gagal melakukan pembayaran sewa pada saat Penyewa mengambil opsi pembayaran secara mencicil ("**Uang Jaminan Sewa**").
- (4) Uang Jaminan terdiri dari Uang Jaminan Unit dan Uang Jaminan Sewa ("**Uang Jaminan**").
- (5) Para Pihak sepakat bahwa apabila Penyewa mengambil opsi pembayaran secara mencicil maka Penyewa diwajibkan menyetorkan Uang Jaminan Sewa yang akan digunakan untuk memotong kewajiban pembayaran pada satu dan/atau dua cicilan terakhir selama masa sewa serta tidak dapat dikembalikan dalam hal apapun.
- (6) Biaya Internet adalah sejumlah uang yang wajib disetorkan Penyewa kepada Travelio terkait penggunaan kuota internet selama Jangka Waktu Sewa ("**Biaya Internet**").
- (7) Harga Sewa yang harus dibayar Penyewa ("**Harga Sewa**") adalah harga yang tertera di dalam Situs sesuai dengan rincian dan tambahan pembelian yang dipilih, sebagai contoh:
  - a. Harga Sewa untuk sewa harian terdiri atas Biaya Sewa, Uang Jaminan Unit, namun dapat termasuk dan tidak terbatas pada biaya internet, biaya kebersihan dan biaya lainnya.
  - b. Harga Sewa untuk sewa bulanan atau tahunan terdiri atas Biaya Sewa, Uang Jaminan Unit dan Uang Jaminan Sewa (untuk pembayaran secara mencicil), namun dapat termasuk dan tidak terbatas pada biaya internet, biaya kebersihan dan biaya lainnya.
- (8) Dalam hal Penyewa mengambil opsi pembayaran secara mencicil:
  - (a) Harap lakukan pembayaran secara tepat waktu. Keterlambatan pembayaran Harga Sewa atau cicilan sewa akan dikenakan denda sebesar Rp 50.000,- (lima puluh ribu Rupiah) + 2% (dua persen) per hari dari nominal tertunggak. Denda atas keterlambatan tersebut tidak akan mengesampingkan ketentuan pengosongan Unit berdasarkan Ketentuan No. V tentang Tanggung Jawab Penyewa huruf B angka (12) dari Syarat dan Ketentuan ini.
  - (b) Apabila melakukan pembayaran cicilan menggunakan kartu kredit, Penyewa dengan ini memberikan hak dan persetujuan kepada Travelio untuk melakukan pendebitan secara otomatis dari kartu kredit tersebut dengan jumlah dan waktu berdasarkan sistem cicilan yang telah dipilih oleh Penyewa. Jika Travelio gagal melakukan pendebitan maka Penyewa akan dikenakan denda keterlambatan.
  - (c) Para Pihak sepakat dan setuju bahwa apabila Pemesan dan/atau Penyewa telat melakukan pembayaran cicilan dan telah melewati jatuh tempo, maka Pemesan dan/atau Penyewa harus menginformasikan serta mengirimkan bukti transfer pembayaran kepada Customer Service Travelio dan melakukan pembayaran manual ke rekening PT Horizon Internusa Persada.
  - (d) Travelio tidak dapat menjamin ketersediaan Unit yang diakibatkan oleh keterlambatan pembayaran cicilan yang dilakukan Pemesan dan/atau Penyewa, Travelio akan memberitahukan ketersediaan Unit kepada Pemesan dan/atau Penyewa melalui Customer Service Travelio setelah pembayaran sebagaimana dimaksud pada huruf c di atas telah terkonfirmasi pada sistem Travelio dan tidak adanya

pemesan lain yang sudah melakukan pemesanan/pembayaran atas Unit tersebut.

Apabila telah terjadi pemesanan dan pembayaran atas Unit oleh tamu lain, maka Travelio akan melakukan pengembalian uang (*refund*) pembayaran cicilan yang telat kepada Pemesan dan/atau Penyewa dan ketentuan pengosongan Unit sesuai pada ketentuan VIII ini berlaku.

- (9) Apabila unit yang disewakan tersedia dan dapat digunakan sesuai dengan fungsinya, maka Penyewa tidak dapat mengajukan pengembalian Harga Sewa (*Refund*). Apabila unit yang tersedia tidak dapat digunakan sesuai dengan fungsinya, maka berlaku ketentuan Pasal V - Tanggung Jawab Penyewa, huruf E - Pemeliharaan Unit, Perbaikan Unit, Relokasi Unit dan Kebersihan Unit dalam Syarat dan Ketentuan ini.
- (10) Biaya internet akan ditanggung secara terpisah oleh Penyewa. Untuk sewa harian, jika Penyewa membeli internet, maka akan mendapatkan kuota internet sebesar 2 GB per malam atau sesuai dengan ketentuan di saat pembayaran. Apabila Penyewa membeli internet namun ternyata sewaktu-waktu internet tidak dapat digunakan karena adanya kendala teknis baik secara internal atau eksternal, maka Penyewa dapat mengajukan pengembalian atas biaya internet tersebut secara pro rata.
- (11) Untuk Penyewa yang menyewa secara bulanan dan/atau tahunan maka biaya listrik, air, luran Pengelolaan Lingkungan (IPL), biaya internet, biaya parkir yang mungkin timbul selama masa sewa menjadi beban dan tanggung jawab Penyewa, dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. Untuk penyewa yang menyewa secara bulanan biaya tersebut akan diinformasikan oleh Travelio dan dibayarkan kepada Travelio.
  - b. Untuk Penyewa yang menyewa secara tahunan biaya pada bulan pertama dan bulan terakhir selama masa sewa akan dibayarkan kepada Travelio, bulan kedua, ketiga, sampai bulan kesebelas akan dibayarkan langsung oleh Penyewa kepada Pengelola Gedung.
  - c. Lakukan pembayaran yang ditagihkan oleh Travelio ataupun Building Management, tepat waktu atau selambat-lambatnya 5 hari kalender setelah tagihan diberikan untuk menghindari denda dan pemutusan Listrik dan Air. Denda atas keterlambatan pembayaran biaya listrik dan air akan dikenakan denda sebesar Rp. 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah) per hari sampai pembayaran listrik dan air dilunasi.
  - d. Jika terjadi pemutusan listrik dan air maka biaya administrasi pengaktifan listrik dan air (yang mungkin timbul) menjadi beban dan tanggung jawab Penyewa.
- (12) Penyewa dan pemesan mengakui dan menyetujui jika Penyewa dan Pemesan terlambat melakukan pembayaran kewajibannya seperti yang tercantum di Perjanjian Sewa ataupun Syarat dan Ketentuan ini, Travelio berdasarkan kebijakannya sendiri setelah memberikan surat peringatan kepada Penyewa berhak melakukan tindakan yang dianggap perlu termasuk namun tidak terbatas pada pemadaman air dan listrik, penggantian silinder kunci Unit dan pengosongan Unit.
- (13) Penyewa dengan ini setuju bahwa pembayaran Harga Sewa wajib dilakukan sebelum batas waktu sebagaimana tertera saat pemesanan di situs/aplikasi Travelio dan dilakukan ke nomor akun yang tertera pada situs/aplikasi saat pemesanan.
- (14) Penyewa dengan ini menyetujui untuk membayar Uang Jaminan selambat-lambatnya sebelum melakukan check-in di Unit. Dalam hal Penyewa gagal atau menolak melakukan pembayaran Uang Jaminan maka Para Pihak sepakat dan setuju bahwa Penyewa tidak berhak memasuki dan menempati Unit dan Harga Sewa yang telah dibayarkan tidak dapat dikembalikan lagi.
- (15) Pembayaran hanya dapat dilakukan dengan transfer bank, transfer ke *Virtual Account*, sistem kartu kredit di Situs, dan aplikasi pembayaran lainnya di dalam Situs Travelio. Penyewa dengan ini menyetujui hal-hal sebagai berikut:
  - a. Segala jenis pembayaran harus dilakukan melalui platform, aplikasi, atau link pembayaran resmi Travelio, maupun OTA resmi yang ditunjuk oleh Travelio. Travelio tidak akan mengakui atau bertanggung jawab atas segala jenis pembayaran yang dilakukan di luar jalur yang telah ditentukan sebagaimana dalam pasal ini termasuk pembayaran langsung kepada staff Travelio secara pribadi.
  - b. Pembayaran melalui transfer bank atau Virtual Account wajib dipastikan tertuju kepada rekening PT Horizon Internusa Persada. Jumlah pembayaran melalui transfer bank tersebut dapat berbeda dari jumlah yang tertera pada pemesanan dikarenakan ada kode unik untuk verifikasi pembayaran oleh Penyewa dan/atau Pemesan.

- c. Penyewa dan/atau Pemesan setuju bahwa untuk pembayaran akan dikenakan tambahan biaya seperti biaya kebersihan pada saat check-out, legal fee, surcharges dan biaya administrasi, platform yang bersifat tidak dapat dikembalikan (non-refundable). Besaran tambahan biaya tersebut akan dimasukkan dalam jumlah yang harus dibayar oleh Penyewa dan/atau Pemesan dan akan ditampilkan sebelum Penyewa dan/atau Pemesan melakukan pembayaran dalam bentuk service fee atau platform fee.
  - d. Travelio tidak akan mengakui pembayaran yang terjadi di luar sistem pembayaran di Situs Travelio dan selain nama rekening Travelio. Travelio tidak akan bertanggung jawab apabila muncul kerugian atas setiap pembayaran tersebut di luar sistem pembayaran Travelio.
  - e. Apabila Pemesan dan/atau Penyewa :
    - (i) tidak menggunakan kode unik saat melakukan transfer manual, tidak mengkonfirmasi pembayaran dengan melampirkan bukti transfer kepada tim Customer Service Travelio dan tidak mengklaim uang kepemilikannya melebihi 6 (enam) bulan; dan/atau
    - (ii) tidak mengklaim atas sisa Uang Jaminan Unit dan/atau semua pembayaran yang perlu dikembalikan dari Travelio kepada Pemesan dan/atau Penyewa dan telah melebihi 6 (enam) bulan; dan/atau
    - (iii) tidak memberikan / melaporkan / menginformasikan / memasukkan detail rekening yang terdaftar (nama pemilik rekening, nomor rekening dan nama bank) dan telah melebihi 6 (enam) bulan; maka uang atas pembayaran tersebut di atas akan dianggap hangus ("**Uang Yang Tidak Diklaim**"). Pemesan dan/atau Penyewa dengan ini menyatakan setuju melepaskan haknya dan memberikan hak atas Uang Yang Tidak Diklaim tersebut kepada Travelio , serta menjamin akan membebaskan Travelio dari segala tuntutan hukum akibat hal tersebut.
- (16) Uang Jaminan Unit akan dikembalikan ke rekening Penyewa yang telah terdaftar dan tercatat di dalam sistem milik Travelio dalam waktu selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari setelah Penyewa check-out dari unit. Perhitungan iuran listrik dan air di bulan terakhir dapat memakan waktu antara 1-60 hari tergantung dengan Pengelola Gedung setempat. Ini dilakukan hanya untuk memastikan bahwa tamu membayarkan iuran yang sesuai berdasarkan yang digunakan selama masa sewa. Oleh karena itu mohon kesabarannya dalam menunggu pengembalian Uang Jaminan.
- (17) Berikut ketentuan apabila diperlukan terkait pengembalian biaya-biaya atau Uang Jaminan Unit yang telah dibayarkan kepada Travelio :
- (a) Travelio akan mengembalikan semua biaya biaya (termasuk namun tidak terbatas pada pengembalian Uang Jaminan Unit, *reimbursement* atas biaya yang dikeluarkan Penyewa terlebih dahulu, pengembalian *refund* Harga Sewa) kepada rekening dengan nama pemilik sesuai dengan nama Penyewa;
  - (b) Jika nama Pemesan dan Penyewa sama, maka Travelio tidak akan meminta Pemesan dan Penyewa untuk mengisi dan menandatangani Formulir Perbedaan Nama Rekening;
  - (c) Jika nama Pemesan dan Penyewa berbeda, dan rekening yang diajukan adalah selain atas nama Penyewa, maka Travelio akan meminta Pemesan dan Penyewa untuk mengisi dan menandatangani formulir terkait perbedaan nama rekening;
  - (d) Dalam hal penyewaan pada Unit tetap berlanjut dimana detail properti dan nama Penyewa sama dengan detail properti dan nama Penyewa pada pesanan sebelumnya dan jadwal check-in pada Unit tersebut bersambungan dengan jadwal check-out pesanan sebelumnya, namun nama Pemesan berbeda, maka Travelio akan meminta Pemesan dan Penyewa untuk mengisi dan menandatangani formulir terkait pemindahan atau pengembalian Uang Jaminan;
  - (e) Pemesan dan/atau Penyewa dengan ini melepaskan haknya serta melindungi dan membebaskan Travelio dari segala bentuk gugatan/tuntutan hukum baik saat ini maupun di kemudian hari terkait pengembalian biaya-biaya atau Uang Jaminan yang telah dibayarkan kepada Travelio;
  - (f) Formulir Perbedaan Nama Rekening dapat diperoleh dengan cara menghubungi tim Customer Service Travelio.
  - (g) Ketentuan pengembalian di atas akan meminta Penyewa dan/atau Pemesan melampirkan foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas lain milik Penyewa dan milik pihak pemilik rekening yang menjadi tujuan pengembalian Uang Jaminan Unit.
- (18) Pemesan dan Penyewa dengan ini mengakui dan menjamin bahwa seluruh biaya-biaya yang mungkin timbul

pada masa sewa akan menjadi tanggung jawab Pemesan dan Penyewa, serta Pemesan dan Penyewa menyatakan akan melunasi seluruh biaya-biaya tersebut segera dan seketika pada permintaan pertama dari Travelio. Pengakhiran masa sewa secara sepihak oleh Pemesan dan Penyewa maupun Travelio tidak menghilangkan kewajiban Penyewa atas biaya-biaya yang telah timbul selama masa sewa.

- (19) Dalam hal dibutuhkan manual konfirmasi dari Pemilik Unit atas pemesanan sewa unit, maka manual konfirmasi tersebut ditentukan berdasarkan sistem di Situs. Jika jangka waktu konfirmasi tersebut melebihi waktu yang ditentukan oleh sistem di Situs, maka Travelio akan menawarkan unit alternatif kepada Penyewa dan jika unit alternatif tidak tersedia maka Pemesan dan Penyewa berhak atas pengembalian atas pembayaran yang telah dibayarkan.
- (20) Dalam hal Pemesan dan/atau Penyewa lalai dalam membayarkan yang menjadi kewajiban Pemesan dan/atau Penyewa selama menginap di Unit dalam bentuk keterlambatan, gagal bayar, maka Travelio berhak untuk membuat laporan kepada pihak ketiga seperti instansi-instansi credit monitoring serta melakukan tuntutan hukum.
- (21) Apabila Penyewa melakukan perpanjangan Jangka Waktu Sewa dari Perjanjian sebelumnya, dan terdapat selisih Uang Jaminan Unit, maka Penyewa wajib membayar kepada Travelio selisih tersebut pada saat perpanjangan dilakukan melalui aplikasi atau situs Travelio.
- (22) Apabila pada saat Penyewa dan/atau Pemesan melakukan perpanjangan Jangka Waktu Perjanjian dan Penyewa dan/atau Pemesan tidak kooperatif atau gagal memenuhi segala kewajibannya termasuk namun tidak terbatas kepada pembayaran yang diatur dalam Perjanjian Sewa dan/atau mengisi dan menandatangani form pemindahan Uang Jaminan Unit sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 3 ayat 3 Perjanjian Sewa, Travelio berhak untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan, termasuk namun tidak terbatas pada pemutusan akses serta layanan listrik dan air yang terkait dengan Unit yang bersangkutan.
- (23) Apabila Penyewa melanggar ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Manajemen Gedung dan akibatnya dikenakan denda, maka Travelio berhak menggunakan Uang Jaminan Unit untuk membayarkan denda tersebut, sesuai besaran yang dikenakan oleh Manajemen Gedung.
- (24) Penyewa sepakat apabila Penyewa memiliki kewajiban yang tertunggak atas penyewaan Unit maka Travelio berhak menggunakan Uang Jaminan Unit dari unit lainnya yang disewa Penyewa melalui platform Travelio diluar Perjanjian Sewa terkait untuk menyelesaikan tunggakan tersebut, setelah kewajiban Penyewa terpenuhi berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini.

(C) Hak Penyewa:

- (1) Penyewa berhak menikmati Unit sesuai peruntukannya sebagai tempat tinggal dan fasilitas bersama yang ada di apartemen tersebut dengan memperhatikan peraturan pengelola gedung dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Dalam menempati unit, Penyewa berhak menikmati unit selama masa sewa. Penyewa wajib bekerjasama dengan Pemilik Unit dan/atau Travelio dalam hal harus dilakukan perbaikan atas unit atau perabotan di dalamnya.
- (3) Penyewa berhak atas fasilitas tambahan (add-on) yang dibeli oleh Penyewa selama jangka waktu tertentu. Dalam hal penyewa tidak menggunakan fasilitas tambahan tersebut dalam jangka waktu yang telah ditentukan maka fasilitas tersebut dianggap hangus dan tidak ada pengembalian uang yang telah dibayarkan, kecuali karena kesalahan atau kelalaian Travelio.

(D) Kewajiban Penyewa:

- (1) Penyewa wajib menjaga Unit dan perabotan di dalamnya (apabila ada) dalam kondisi sebaik-baiknya. Penyewa dengan ini menyatakan dan menjamin bahwa segala kerusakan yang mungkin timbul selama masa sewa menjadi tanggung jawab Penyewa.
- (2) Penyewa dengan ini mengakui dan setuju bahwa dalam menempati Unit, Penyewa akan tunduk dan mengikuti seluruh ketentuan yang ditetapkan oleh Pengelola Gedung dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia. Apabila Penyewa melakukan pelanggaran atas peraturan Pengelola Gedung dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, Penyewa dengan ini menyatakan dan menjamin akan

bertanggung jawab atas seluruh kerugian yang mungkin timbul dan dengan ini melepaskan Travelio dari gugatan pihak ketiga yang mungkin timbul sebagai akibat pelanggaran tersebut.

- (3) Penyewa dengan ini mengakui dan menyetujui bahwa pelanggaran terhadap peraturan pengelola gedung dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku dapat berakibat Jangka Waktu Sewa diakhiri seketika dan Penyewa dikeluarkan dari Unit. Jika Penyewa dikeluarkan dari Unit karena pelanggaran terhadap Peraturan Pengelola Gedung dan/atau Peraturan Perundang-undangan yang berlaku maka Penyewa dengan ini menyatakan tidak akan menuntut sisa sewa (apabila ada) termasuk Uang Jaminan Unit yang telah dibayarkan kepada Travelio.
- (4) Penyewa dan Travelio wajib menandatangani Perjanjian Sewa selambat-lambatnya 1x24 jam setelah penyewa melakukan check-in di Unit. Dalam hal Perjanjian Sewa tidak ditandatangani karena satu dan lain hal maka Penyewa menyatakan diri tunduk pada Syarat dan Ketentuan ini.
- (5) Laporan huni adalah menjadi kewajiban Penyewa dan harus dilakukan sesegera mungkin. Kebutuhan dari setiap building management akan berbeda-beda, sebagai standar prosedur, Penyewa akan menerima 1 salinan perjanjian sewa menyewa untuk keperluan laporan huni dan pengurusan akses parkir. Jika Pengelola Gedung membutuhkan informasi tambahan lain, mohon informasikan kepada Travelio dan kami akan sampaikan permintaan tersebut kepada pemilik unit. Jika Penyewa tidak melakukan laporan huni, Pengelola Gedung berhak mengenakan sanksi atau menolak memberikan pelayanan kepada Penyewa. Penyewa juga wajib meminta, memahami dan mematuhi peraturan dari Manajemen Gedung.
- (6) Penyewa dilarang untuk melakukan perbuatan melawan hukum di area Unit dan membuang sampah di koridor Unit, termasuk namun tidak terbatas pada tindakan-tindakan yang dapat membahayakan diri Penyewa, keluarga dan/atau tamu Penyewa, pihak lain yang berada di sekitar properti termasuk namun tidak terbatas pada tindakan-tindakan yang dapat menimbulkan keresahan pada masyarakat sekitar. Pelanggaran atas ayat ini memberikan hak kepada Travelio untuk mengakhiri perjanjian dan melakukan pengosongan unit.
- (7) Untuk pembayaran air, listrik, telepon, internet, IPL, service charge, sinking fund, iuran penghuni lainnya, dan biaya berlangganan lainnya seperti parkir dan lain-lain yang berhubungan dengan pemakaian Unit, termasuk namun tidak terbatas pada biaya pemeliharaan, abodemen, biaya Penerangan Jalan Umum (PJU), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), serta komponen biaya lain yang tercantum dalam tagihan/invoice, akan menjadi tanggung jawab dan dibayarkan oleh Penyewa, dilakukan sebagai berikut:
  - (a) Untuk penyewaan secara tahunan, tagihan air, listrik, telepon, internet, IPL, service charge, sinking fund, iuran penghuni lainnya, dan biaya berlangganan lainnya akan dibayarkan oleh Penyewa;
  - (b) Untuk penyewaan secara bulanan, tagihan air, listrik, telepon, internet, dan biaya berlangganan lainnya akan dibayarkan oleh Penyewa.(kecuali jika Unit sudah termasuk pembayaran atas biaya IPL, air dan listrik sesuai dengan yang diinformasikan dalam halaman pemesanan).
- (8) Penyewa wajib berkoordinasi dengan Pemilik Unit dan memfasilitasi Pemilik Unit atau Travelio dalam hal Pemilik Unit bermaksud menjual unit dan ada calon pembeli yang ingin melihat Unit.
- (9) Penyewa tidak diperbolehkan melakukan perubahan pada Unit tanpa persetujuan tertulis dari Travelio dan perubahan tersebut harus dikembalikan ke keadaan semula saat Syarat dan Ketentuan ini berakhir kecuali telah disepakati sebaliknya.

(E) Pemeliharaan Unit, Perbaikan Unit, Relokasi Unit dan Kebersihan Unit:

- (1) Dalam setiap unit yang disewa mungkin terdapat kekurangan-kekurangan, dan Penyewa dengan ini **menyetujui dan memberikan hak kepada Travelio untuk melakukan perbaikan atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta Penyewa wajib bekerjasama dengan Travelio dalam perbaikan-perbaikan tersebut.** Dalam hal Penyewa menolak memberikan hak kepada Travelio untuk melakukan perbaikan maka Penyewa dengan ini menyatakan mengesampingkan hak untuk perbaikan dan relokasi dan menyatakan tidak akan menggugat Travelio di kemudian hari dan tidak akan mengajukan komplain baik secara elektronik, tertulis, maupun lisan atas hal tersebut.
- (2) Perbaikan-perbaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), akan dilakukan pada hari kerja dan jam kerja dengan memperhatikan peraturan Pengelola Gedung. Dalam hal perbaikan sebagaimana dimaksud diatas

dapat dilakukan relokasi dengan ketentuan sebagai berikut:

- (a) Untuk perbaikan yang membutuhkan waktu sampai dengan 24 (dua puluh empat) jam tidak akan dilakukan relokasi.
  - (b) Dalam hal Penyewa melakukan pemesanan dalam jangka waktu bulanan atau tahunan, maka untuk perbaikan yang membutuhkan waktu lebih dari 24 (dua puluh empat) jam, maka akan dilakukan:
    - (i) relokasi sementara ke unit lain di dalam Apartemen yang sama sampai dengan perbaikan selesai dilakukan; atau
    - (ii) dilakukan perubahan waktu *check-in* (*check-in* setelah perbaikan selesai). Dalam hal Penyewa memilih untuk melakukan perubahan waktu *check-in* maka tanggal check-out juga akan disesuaikan berdasarkan jangka waktu sewa.
3. Ketentuan khusus mengenai perbaikan:
- (a) Untuk perbaikan mengenai hal estetika atau kerusakan yang tidak menyebabkan unit tidak layak dihuni, contoh: wallpaper, bau rokok atau bau tidak sedap dan rembesan air ada plafon, Pemesan dan/atau Penyewa menyatakan setuju bahwa tidak akan dilakukan relokasi.
  - (b) Mengenai kerusakan yang menyebabkan unit menjadi tidak layak dihuni dan/atau dapat mengganggu istirahat Pemesan dan/atau Penyewa seperti kerusakan pada system air conditioner (AC), ranjang, dan/atau adanya kebocoran, Pemesan dan/atau Penyewa menyatakan setuju akan dilakukan relokasi sementara sampai selesai perbaikan.
  - (c) Barang-barang yang telah ada di dalam unit namun tidak sesuai dengan kebutuhan Penyewa, contoh gordena yang tidak sesuai, kulkas kurang besar, ruangan tidak/kurang kedap suara tidak termasuk dalam perbaikan.
  - (d) Kerusakan pada perabotan yang tidak mengganggu fungsi perabotan tersebut, contoh bekas rokok pada perabotan, hilangnya tutup *freezer*, bentuk atau warna yang memudar tidak termasuk dalam perbaikan.
  - (e) Keadaan Unit dan perabotan di dalamnya tidak selalu baru dan tidak terlepas dari *wear and tear* yang wajar. Pemesan dan/atau Penyewa wajib mengembalikan Unit sebagaimana Unit diterima. *Wear and tear* yang wajar yang tidak mengganggu fungsi perabot, Unit ataupun menyebabkan Unit tidak layak/tidak bisa ditinggali, dan hanya mengganggu estetika, hanya demi kepentingan dan selera Pemesan dan/atau Penyewa dapat diperbaiki sendiri oleh Pemesan dan/atau Penyewa dengan biaya Pemesan dan/atau Penyewa demi kepentingan Pemesan dan/atau Penyewa selama tidak merubah struktur, bentuk, warna, fungsi, merek. Contoh: goresan atau permukaan tembok yang tidak rata, goresan atau luka kecil pada permukaan furniture yang tidak mengganggu pemakaian *furniture* tersebut.
4. Ketentuan khusus terkait kehilangan dan/atau kerusakan yang terdapat di dalam dan/atau diluar Unit:
- a. Fasilitas yang disediakan pada Unit sesuai yang tertera pada lampiran email dan Penyewa bertanggung jawab atas kehilangan dan/atau kerusakan terhadap Unit yang terjadi akibat dari kesengajaan atau ketidaksengajaan Penyewa, dan/atau tamu Penyewa.
  - b. Kehilangan dan/atau kerusakan yang terjadi di area umum atau area bersama yang disebabkan oleh Penyewa, dan/atau tamu Penyewa menjadi beban dan tanggung jawab Penyewa.
  - c. Kehilangan dan/atau kerusakan yang terjadi pada Unit maupun di area umum yang disebabkan oleh Penyewa wajib dibayarkan oleh Penyewa kepada Travelio.
5. Pemilik Unit bertanggung jawab dan akan menanggung segala biaya perbaikan yang berhubungan dengan kerusakan Unit yang bersifat struktural, kecuali kerusakan tersebut terjadi akibat kelalaian Penyewa.
6. Penyewa bertanggung jawab dan akan menanggung segala biaya yang berhubungan dengan pemakaian, pemeliharaan dan perbaikan Unit, termasuk pada pekerjaan-pekerjaan berikut:
- a. Penggantian barang habis pakai atau rusak karena penggunaan, termasuk tapi tidak terbatas pada penyediaan atau pengisian ulang air galon, pengisian ulang gas dan komponen minor dispenser air, penggantian bohlam lampu / starter / ballast / rumah lampu, pembersihan saluran pembuangan air yang tersumbat, pembersihan filter penghisap asap dapur, penyekat karet dalam hal bocor ringan, perbaikan pintu kamar / lemari yang macet, segala hal lainnya seperti keran, seal, dll.

- b. Penyewa juga bertanggung jawab atas pemeliharaan / kebersihan atas gorden / vertical blind
7. Para Pihak sepakat dan setuju perihal ketentuan larangan memindahkan setiap dan seluruh barang/perabotan milik Travelio yang ada di dalam Unit dengan rincian sebagai berikut:
- a. Selama berada di Unit (pada periode Jangka Waktu Perjanjian) dan/atau saat sudah check-out (berakhirnya Jangka Waktu Perjanjian), Penyewa dilarang melakukan tindakan-tindakan berikut terhadap sebagian atau seluruh barang/perabotan milik Travelio (atau yang dikuasakan kepada Travelio) yang berada di dalam Unit, yaitu, termasuk tetapi tidak terbatas pada: (i) memindahkan, dan/atau (ii) membawa keluar, dan/atau (iii) tindakan-tindakan lain dengan maksud untuk memiliki secara melawan hukum.
  - b. Apabila Penyewa melakukan tindakan sebagaimana disebutkan dalam Pasal ini dan barang/perabotan tersebut tidak dapat ditemukan di saat Check Out, maka: (i) Travelio akan menyatakan bahwa barang/perabotan tersebut telah dinyatakan hilang dan akan secara langsung tanpa perlu konfirmasi kepada Penyewa, memasukkan tagihan atas kehilangan barang/perabotan tersebut kepada Penyewa (ii) Travelio dapat melakukan tagihan atas hilangnya potensi pendapatan unit dan/atau biaya relokasi/kompensasi yang harus diberikan kepada tamu selanjutnya sebagai akibat dari hilangnya barang/perabotan tersebut.
8. Semua peralatan yang ditambahkan dalam Unit tersebut oleh dan untuk kepentingan Penyewa adalah tetap merupakan milik Penyewa, dan harus diambil kembali oleh Penyewa, kecuali yang sudah tercantum dalam fasilitas Unit. Seluruh barang Penyewa harus dikeluarkan saat check-out dari unit, barang yang tertinggal akan dibuang dan dapat menimbulkan tambahan biaya pembersihan yang akan ditanggung oleh Penyewa.
9. Jika diperlukan relokasi, Travelio akan memberikan rekomendasi kepada Penyewa dan berlaku ketentuan sebagai berikut:
- (a) Dalam hal Penyewa memilih unit relokasi dengan harga sewa lebih rendah dari unit awal, Travelio akan mengembalikan selisih Harga Sewa yang telah dibayarkan.
  - (b) Dalam hal Penyewa memilih unit relokasi dengan harga sewa lebih tinggi dari unit awal, Penyewa setuju untuk membayar selisih Harga Sewa tersebut termasuk membayar selisih Uang Jaminan Unit.
10. Dalam hal terjadi relokasi, Travelio dapat meminta Penyewa akan membuat dan menandatangani Perjanjian Sewa yang baru dan Perjanjian sewa yang lama dinyatakan berakhir dan tidak berlaku lagi sejak tanggal perjanjian sewa yang baru.
11. Apabila Penyewa sepakat dilakukan relokasi sementara, maka Penyewa wajib menempati unit relokasi sementara sesuai dengan jangka waktu dalam kesepakatan Para Pihak. Dalam hal Penyewa menempati unit relokasi sementara melewati batas waktu sebagaimana yang telah disepakati, maka
- (a) Travelio berhak untuk mengosongkan Unit Relokasi sementara tersebut;
  - (b) Penyewa akan dikenakan denda atas keterlambatan pengosongan Unit Relokasi dan denda lain yang berlaku sebagaimana diatur dalam Poin VIII (A) Syarat dan Ketentuan ini; dan
  - (c) Penyewa juga wajib membayarkan uang sewa atas relokasi sementara di luar batas waktu yang telah disepakati secara pro rata dan jika Uang Jaminan mencukupi maka Travelio akan memotong melalui Uang Jaminan tersebut.
12. Penyewa mengetahui dan menyetujui bahwa daya listrik Unit apartemen mempunyai batasan (limit). Penggunaan semua alat elektronik terutama dengan daya besar akan digunakan secara bergantian dan wajar.
13. Sampai dengan berakhirnya masa sewa, Penyewa berkewajiban untuk memelihara Unit tersebut dalam kondisi yang bersih dan baik sebagaimana kondisi semula dengan kondisi pemakaian yang wajar dan dapat diterima.
14. Apabila pada akhir masa sewa terdapat bau rokok dan/atau bau yang menyengat dan tidak wajar (bau akibat hewan, bau akibat makanan yang basi, bau yang diakibatkan oleh kondisi yang kotor, dsb pada unit apartemen maka Penyewa akan dikenakan denda sebesar Rp. 1.000.000,00 (satu juta Rupiah) dan jika ada kerusakan pada perabotan yang diakibatkan oleh rokok maka biaya perbaikan yang mungkin timbul akan menjadi beban Penyewa.
15. Penyewa wajib bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan Unit, serta mengembalikan kebersihan Unit

seperti keadaan awal pada saat check-out, termasuk meletakkan sampah pada tempatnya baik di luar maupun di dalam Unit. Apabila Travelio menemukan kondisi Unit dalam keadaan kotor termasuk namun tidak terbatas adanya sampah berserakan baik di luar maupun di dalam Unit dalam kondisi yang tidak wajar setelah Penyewa check-out, maka Penyewa akan dikenakan denda sampai dengan sebesar Rp. 1.000.000,00 (satu juta Rupiah) yang akan dipotong dari Uang Jaminan dari Penyewa dan/atau ditagihkan kepada Penyewa.

16. Pemesan dan/atau Penyewa bertanggung jawab apabila terdapat perbaikan atas kerusakan dan/atau kehilangan terhadap Unit dan perabotan di dalamnya setelah tanggal *Check-Out*. Travelio berhak membebaskan Pemesan dan/atau Penyewa atas biaya penggantian keuntungan kepada Pemilik Unit atas Unit yang tidak dapat dipasarkan dikarenakan oleh waktu perbaikan/pengadaan akibat kerusakan dan/atau kehilangan terhadap Unit dan perabotan yang terjadi akibat dari kesengajaan atau ketidaksengajaan Pemesan dan/atau Penyewa dan/atau tamu Pemesan dan/atau Penyewa.
17. Dalam melaksanakan perbaikan, pemeliharaan, dan peningkatan Unit, Travelio berhak menunjuk dan menggunakan jasa pihak ketiga, termasuk namun tidak terbatas pada, jasa Travelio, vendor-vendor yang terafiliasi dengan Travelio atau vendor lain yang ditunjuk oleh Travelio.
18. Dalam hal Penyewa memilih Add-on Weekly Cleaning, maka pada saat pembersihan, Penyewa bertanggung jawab atas keamanan barang pribadinya sendiri termasuk barang berharga. Penyewa dianjurkan untuk berada di dalam Unit atau hadir di lokasi Unit saat kegiatan pembersihan dilakukan guna menjaga keamanan bersama. Apabila Penyewa tidak dapat hadir pada jadwal pembersihan yang telah ditentukan, Penyewa dapat melakukan penjadwalan ulang paling lambat H-1 pelaksanaan melalui platform Travelio. Jika Penyewa tetap tidak hadir pada hari pelaksanaan, Penyewa membebaskan Travelio dari segala tuntutan dan klaim yang terkait dengan kehilangan, kerusakan atau kehilangan barang pribadi atau barang berharga Penyewa.
19. Para Pihak sepakat bahwa apabila dalam Unit terdapat kerusakan yang memerlukan perbaikan segera dan/atau kerusakan yang berdampak terhadap penghuni lain atau area sekitar, Penyewa wajib bersikap kooperatif dan bekerja sama untuk memberikan waktu dan ruang untuk perbaikan dapat dilakukan secepatnya. Penyewa tidak berhak menolak, menghambat, atau menunda pelaksanaan perbaikan dimaksud. Apabila Penyewa bersikap tidak kooperatif sehingga mengakibatkan kerusakan menjadi semakin serius atau menyebabkan kerugian bagi Pemilik Unit atau pihak lain, maka Penyewa sepakat akan bertanggung jawab sepenuhnya atas seluruh kerugian yang timbul dan segala biaya terkait perbaikannya.

(F) Fasilitas Unit:

- (1) Fasilitas yang tertera pada situs/aplikasi adalah sebagaimana terdapat dalam Unit yang disewa.
- (2) Fasilitas yang disediakan pada Unit sesuai yang tertera pada lampiran email dan Penyewa bertanggung jawab atas kehilangan dan kerusakan terhadap Unit yang terjadi akibat dari kesengajaan atau ketidaksengajaan Penyewa, dan/atau tamu Penyewa. Kehilangan dan kerusakan yang terjadi, baik di dalam Unit maupun di area umum atau area bersama yang disebabkan oleh Penyewa, dan/atau tamu Penyewa menjadi beban dan tanggung jawab Penyewa, termasuk tetapi tidak terbatas pada tagihan biaya pemakaian listrik, air, biaya perbaikan (jika ada), yang wajib dibayarkan kepada Travelio segera dan seketika pada permintaan pertama dari Travelio.
- (3) Penyewa harap memperhatikan besaran daya listrik dari unit yang disewa, setiap unit memiliki besaran daya listrik yang berbeda, penggunaan peralatan elektronik dengan daya besar harap digunakan bergantian dan secara wajar.
- (4) Penyewa yang melakukan pemesanan untuk kurang dari atau sama dengan 3 (tiga) malam wajib memeriksa seluruh kondisi unit dan perabotan di dalamnya saat melakukan check-in. Penyewa dengan ini setuju bahwa jangka waktu pengajuan komplain atas kerusakan pada unit atau perabotan di dalamnya adalah 1x24 jam sejak waktu check-in. Seluruh kerusakan yang mungkin timbul setelah terlewatinya jangka waktu tersebut akan menjadi beban dan tanggung jawab Penyewa.
- (5) Penyewa yang melakukan pemesanan untuk lebih dari 3 (tiga) malam wajib memeriksa seluruh kondisi unit dan perabotan di dalamnya saat melakukan check-in. Penyewa wajib melaporkan melalui fitur "Talk To Us" pada aplikasi Travelio apabila terdapat kerusakan atau keluhan terhadap unit dan isinya selambat-lambatnya

dalam waktu 2 x 24 jam setelah melakukan check-in di unit. Pelaporan tersebut harus dilengkapi dengan foto kerusakan untuk dapat diperbaiki dan/atau foto kondisi kurang bersih untuk dapat dibersihkan ulang oleh Travelio. Apabila jangka waktu terlewat dan/atau tidak adanya foto bukti maka laporan dianggap telah melewati masa garansi dan Penyewa telah menerima unit dengan baik dan tanpa masalah.

- (6) Penyewa wajib menjaga unit dan seluruh perabotan di dalamnya dalam keadaan baik selama jangka waktu sewa dan menyerahkan kembali Unit pada akhir masa sewa dalam kondisi baik paling lambat pukul 12.00 waktu setempat.
- (7) Fasilitas umum (seperti kolam renang, lapangan olahraga, dan sebagainya) diatur oleh manajemen gedung masing-masing properti. Travelio tidak mempunyai kuasa dan tidak bertanggung jawab untuk membuka atau menutup fasilitas umum yang telah disediakan. Travelio juga tidak bertanggung untuk memberi informasi atas ketersediaan fasilitas umum atas dasar kebijakan manajemen gedung yang dapat berubah-ubah.
- (8) Fasilitas internet gratis dari manajemen gedung juga merupakan kebijakan manajemen gedung dari masing-masing Unit. Travelio tidak bertanggung jawab atas tersedia dan/atau lancarnya pemakaian internet gratis dari manajemen gedung.

## **VI. Hak dan Tanggung Jawab Travelio**

### **(A) Hak Travelio:**

- (1) Travelio berhak menerima pembayaran Harga Sewa dari Penyewa.
- (2) Dalam hal ada kerusakan atau kekurangan pada Unit, Travelio berhak untuk melakukan perbaikan yang harus dilakukan termasuk melakukan perbaikan atas perintah Pemilik Unit.
- (3) Travelio berhak untuk memasuki unit dan dapat didampingi Pemilik Unit apabila Penyewa diduga melakukan Perbuatan Melawan Hukum dan/atau pelanggaran Peraturan Pengelola Gedung.
- (4) Travelio bersama Pemilik Unit berhak, secara bersama-sama dengan Penyewa, untuk melakukan pemeriksaan atas Unit termasuk namun tidak terbatas pada pengambilan dokumentasi, melakukan perbaikan yang diminta oleh Pemilik Unit atau untuk memenuhi ketentuan yang ditetapkan Pengelola Gedung, pada waktu yang disepakati oleh Para Pihak dan dengan didampingi keamanan dari Pengelola Gedung.
- (5) Travelio didampingi Pemilik Unit atau pihak keamanan atau perwakilan dari pengelola gedung tanpa memerlukan pemberitahuan dan/atau persetujuan dari Penyewa, berhak untuk memasuki Unit untuk bertindak sepanjang untuk keadaan yang menyangkut keselamatan, kondisi darurat, dan/atau menindak lanjuti laporan dari pihak atau instansi terkait apabila ditemukan Penyewa tidak mematuhi peraturan yang diterapkan oleh Manajemen Gedung dan/atau pemerintah yang berlaku.
- (6) Travelio berhak untuk memasuki Unit dan melakukan perbaikan pada unit atau perabotan di dalamnya jika perbaikan tersebut didasarkan pada pengaduan oleh Penyewa.

### **(B) Tanggung Jawab Travelio:**

- (1) Travelio akan melakukan perbaikan yang diminta oleh Penyewa atau Pemilik Unit pada hari dan jam kerja dengan memperhatikan Kebijakan Pengelola Gedung.
- (2) Travelio akan membantu Penyewa saat melakukan Check-in dan Check-out dari Unit.
- (3) Memfasilitasi komunikasi antara pihak-pihak yang berkepentingan dalam proses penyewaan.
- (4) Menyalurkan pembayaran atas penyewaan ini ke pihak yang sesuai dan tepat.

## **VII. Hak dan Tanggung Jawab Pemilik Unit**

### **(A) Hak Pemilik Unit:**

- (1) Pemilik unit berhak atas Harga Sewa.
- (2) Pemilik unit berdasarkan kesepakatan dengan dan didampingi Penyewa berhak untuk memasuki unit dan melakukan inspeksi jika Pemilik Unit bermaksud untuk menjual unit dan ada calon pembeli yang ingin melihat

unit tersebut.

- (3) Pemilik Unit berhak memerintahkan Travelio untuk melakukan perbaikan pada unit miliknya dengan segera jika ada kerusakan, dengan tujuan mencegah kerusakan tersebut meluas ke bagian lain dari unit. Perbaikan tersebut harus berkoordinasi dengan Penyewa.
- (4) Hak lainnya dari Pemilik Unit akan mengacu pada Perjanjian Kerjasama antara Travelio dan Pemilik Unit.

**(B) Tanggung Jawab Pemilik Unit:**

- (1) Pemilik Unit menjamin bahwa dia adalah benar-benar pemilik Unit dan unit miliknya tidak dalam sengketa, tidak dalam jaminan atau digadaikan dan bebas dari sitaan.
- (2) Pemilik unit menjamin bahwa tidak akan menggunakan, menyewakan, memaksa untuk masuk atau mengizinkan pihak ketiga manapun untuk tinggal di Unit selama masa sewa.
- (3) Tanggung jawab lainnya dari Pemilik Unit akan mengacu pada Perjanjian Kerjasama antara Travelio dan Pemilik Unit.

**VIII. Pengosongan Unit**

- (A) Penyewa wajib mengosongkan unit sebelum pukul 12.00 waktu setempat pada tanggal check-out. Keterlambatan pengosongan unit dan pemaksaan perpanjangan masa sewa secara tidak sah akan dikenakan denda sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta Rupiah). Dimana keterlambatan atau pemaksaan perpanjangan masa sewa yang mengakibatkan tamu lain yang telah lebih terdahulu melakukan pemesanan tidak dapat menempati unit, maka Penyewa akan dikenakan sanksi sebesar 30% (tiga puluh persen) dari nominal pemesanan tamu terdahulu. Untuk pemaksaan perpanjangan masa sewa secara tidak sah, maka Penyewa wajib melakukan pemesanan untuk jangka waktu yang lebih panjang dari tamu yang melakukan pemesanan terlebih dahulu. Segala tuntutan hukum oleh pihak yang merasa dirugikan atas perpanjangan masa sewa yang tidak sah tersebut akan menjadi tanggungan Penyewa dan membebaskan Travelio dari segala bentuk tuntutan/gugatan hukum atas hal tersebut. Dimana setelah pembayaran denda dan sanksi dan Pemesan dan/atau Penyewa tetap harus keluar dari Unit tersebut, maka Travelio akan mengembalikan denda dan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.
- (B) Jika Penyewa tidak melakukan check-out dan tidak mengembalikan unit dalam keadaan layak sewa lengkap beserta peralatan, kunci serta kartu akses pada waktu yang telah ditentukan dan telah ada pihak ketiga yang akan menyewa Unit apartemen tersebut sehingga harus dilakukan relokasi, seluruh biaya yang timbul terkait relokasi tersebut menjadi beban Penyewa.
- (C) Apabila Penyewa tidak mengosongkan unit pada tanggal akhir Jangka Waktu sewa sebagaimana tercantum dalam voucher dan/atau perjanjian sewa, maka Travelio akan melaksanakan pengosongan unit dan segala biaya yang mungkin timbul menjadi beban Penyewa. Travelio tidak bertanggung jawab atas kehilangan maupun kerusakan barang-barang milik Penyewa yang diakibatkan oleh pengosongan tersebut.
- (D) Travelio berhak untuk mengakhiri perjanjian dan mengosongkan unit apabila Penyewa melakukan tindakan yang berlawanan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan peraturan dari Manajemen Gedung (Building Management), termasuk namun tidak terbatas apabila Penyewa tidak melakukan pembayaran baik pembayaran cicilan, maupun pembayaran tagihan-tagihan yang menjadi kewajiban Penyewa.
- (E) Para Pihak sepakat dan setuju apabila Penyewa tidak mengosongkan unit pada tanggal akhir masa sewa sebagaimana tercantum dalam voucher maka Travelio akan melaksanakan pengosongan unit dan segala biaya dan segala kehilangan yang mungkin timbul menjadi beban Penyewa.
- (F) Dalam hal terjadi pengosongan unit berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini, segala kehilangan dan/atau kerusakan yang mungkin timbul akibat pengosongan unit menjadi beban dan tanggung jawab Penyewa. Apabila setelah unit dikosongkan namun Penyewa masih memiliki barang yang tertinggal, maka Penyewa memiliki jangka waktu 2x24 jam sejak tanggal pengosongan untuk mengambil barang miliknya. Apabila jangka waktu tersebut terlewat dan Penyewa tidak mengambil barang yang tertinggal tersebut, maka barang tersebut akan dimusnahkan oleh Travelio dan dengan ini Penyewa sepakat untuk membebaskan Travelio dari segala kerugian ataupun tuntutan.
- (G) Ketentuan terkait barang yang tertinggal diatur sebagai berikut:
  - (1) Jika terdapat barang tertinggal di Unit yang membutuhkan jasa pengiriman maka Penyewa bersedia

dilakukan pengiriman dengan biaya yang dibebankan kepada Penyewa dengan menggunakan Uang Jaminan Unit(jika ada) atau melalui transfer bank ke PT Horizon Internusa Persada dengan memberikan detail kontak yang aktif dan dapat dihubungi.

- (2) Jika pengambilan barang tertinggal secara langsung dan diwakilkan, maka pihak yang ditunjuk oleh Penyewa wajib menginformasikan kode booking dan/atau kode transaksi serta KTP Pemesanan untuk proses pengambilan barang tertinggal.
- (3) Travelio tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan dan kerusakan kepada barang tersebut.

#### **IX. Penggantian Kartu Akses Dan Kunci Silinder**

- A. Penyewa wajib untuk mengganti kartu akses dan/atau kunci silinder dan segala biaya/denda dan kompensasi yang timbul apabila:
1. Penyewa menghilangkan kartu akses;
  2. Penyewa baik sengaja maupun tidak sengaja membawa kartu akses setelah *check-out*;
  3. Terjadi pengosongan unit karena sudah melewati jangka waktu *check-out*;
  4. Adanya masalah di dalam unit yang berhubungan kerusakan struktural gedung dan keselamatan penghuni gedung dan/atau berhubungan dengan pihak berwajib setempat yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan Penyewa.
- B. Penyewa sepakat bahwa jumlah biaya penggantian kartu akses dan/atau kunci silinder sebagaimana diatur ayat 1 di atas ditentukan oleh Travelio.
- C. Penyewa yang menyewa untuk harian sepakat apabila kunci dan/atau akses tertinggal di dalam Unit dan meminta bantuan dari tim staf operasional Travelio untuk membuka Unit atau mengirimkan kunci dan/atau akses yang tertinggal, maka Penyewa diwajibkan untuk membayar biaya pengiriman atau biaya layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Travelio. Biaya pengiriman tersebut mencakup, namun tidak terbatas pada, biaya penggantian silinder kunci Unit, biaya transportasi, tenaga kerja, dan biaya administrasi yang timbul akibat permintaan bantuan tersebut.

Penyewa setuju untuk melakukan pembayaran biaya pengiriman atau biaya layanan ini sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Travelio dan menyetujui apabila perkiraan waktu layanan tersebut estimasi lebih dari 2 (dua) jam mengacu pada jarak dan ketersediaan staf Travelio, serta harus diselesaikan sebelum kunci atau akses ke Unit dapat diberikan. Pembayaran dapat dilakukan melalui metode pembayaran yang disediakan oleh Travelio.

- D. Pemesan dan/atau Penyewa dilarang untuk melakukan tindakan terkait kunci dan kartu akses sebagaimana diatur sebagai berikut:
- (a) Pemesan dan/atau Penyewa dilarang untuk menduplikasi kunci dan/atau kartu akses secara mandiri, baik sebagian maupun seluruhnya.
  - (b) Apabila Pemesan dan/atau Penyewa menukar, menduplikasi, atau melakukan tindakan lain yang berkaitan dengan penggandaan kunci dan/atau kartu akses tanpa izin yang sah dapat dianggap telah melakukan pelanggaran tindakan pidana dan dapat dikenakan sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.
  - (c) Apabila terindikasi bahwa Pemesan dan/atau Penyewa melakukan tindakan menukar atau menduplikasi kunci dan/atau kartu akses, maka Pemesan dan/atau Penyewa akan dikenakan sanksi yang setara dengan sanksi yang berlaku apabila tidak mengembalikan kunci dan/atau kartu akses pada waktu yang ditentukan.
  - (d) Kartu akses Travelio yang dilengkapi dengan stiker penanda keaslian harus dikembalikan dengan kondisi stiker tetap utuh dan nomor resi pada stiker tersebut masih terlihat jelas pada saat pengembalian.
  - (e) Merusak atau menghilangkan stiker keaslian pada kartu akses dapat dikenakan sanksi berupa denda yang setara dengan biaya penggantian akses yang rusak.
  - (f) Apabila Pemesan dan/atau Penyewa membutuhkan pembuatan kunci atau kartu akses baru, Pemesan dan/atau Penyewa wajib berkoordinasi dan memberitahukan kepada Travelio dan memperoleh izin tertulis sebelum

melakukan pembuatan tersebut.

#### **X. Kewajiban Loading Barang**

1. Pemesan dan/atau Penyewa yang memilih kegiatan *loading* dan *unloading white goods* (barang besar) milik Pemesan dan/atau Penyewa maupun tamu Pemesan dan/atau Penyewa, maka wajib melakukan termasuk namun tidak terbatas pada pendaftaran, perizinan, persetujuan dan hal lainnya yang berkaitan ke Manajemen Gedung akan menjadi tanggung jawab sepenuhnya dari Pemesan dan/atau Penyewa, Travelio hanya akan membantu menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk proses *loading* dan *unloading* barang.
2. Pemesan dan/atau Penyewa bertanggung jawab sepenuhnya atas biaya, pengaturan, dan pelaksanaan kegiatan *loading* dan *unloading* barang, baik yang dilakukan oleh pihak ketiga maupun oleh Pemesan dan/atau Penyewa itu sendiri.
3. Travelio tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang yang terjadi selama proses *loading* dan *unloading*, baik di luar Unit maupun di dalam Unit.
4. Segala jenis peralatan atau fasilitas yang dibutuhkan dalam proses *loading* dan *unloading* barang, seperti lift barang, jalur angkut, atau lainnya, wajib dipastikan sesuai dengan kebijakan dan aturan yang berlaku di Manajemen Gedung dan menjadi tanggung jawab Pemesan dan/atau Penyewa.
5. Pemesan dan/atau Penyewa membebaskan Travelio dari segala gugatan, tuntutan atau klaim atas segala hal yang berkaitan dengan proses *loading* dan *unloading* barang yang dilakukan.

#### **XI. Pengakhiran Perjanjian Sewa:**

- A. Travelio berhak mengakhiri perjanjian sewa dengan alasan:
  - I. Penyewa gagal melakukan pembayaran Harga Sewa termasuk Uang Jaminan dan biaya-biaya yang mungkin timbul (listrik, air, internet, IPL) setelah ada 1 kali peringatan tertulis kepada Penyewa.
  - II. Penyewa diduga melakukan kegaduhan, tindakan yang meresahkan warga sekitar, perbuatan melawan hukum dan/atau dikeluarkan dari Unit karena pelanggaran peraturan Manajemen Gedung atau Peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - III. Penyewa gagal melakukan verifikasi atau autentikasi informasi yang Penyewa sampaikan kepada kami.
  - IV. Penyewa melakukan tindakan yang dapat menimbulkan tanggung jawab hukum bagi Penyewa itu sendiri, atau kami.
  - V. Penyewa dianggap bertanggung jawab atas telah melakukan tindakan yang, dan/atau telah membawa diri Penyewa sedemikian rupa sehingga bertentangan dengan hukum atau melakukan tindakan yang mengganggu ketertiban umum dan moral yang baik sehubungan dengan akomodasi.
  - VI. Penyewa terdeteksi dengan jelas menderita penyakit menular.
  - VII. Penyewa dicurigai terlibat dalam kegiatan/organisasi penipuan atau kriminal lainnya selama masa tinggal di akomodasi.
  - VIII. Penyewa terbukti melakukan Perlakuan Tidak Pantas (*abuse*) terhadap staff Travelio baik secara fisik maupun lisan.
  - IX. Penyewa gagal untuk membayar Uang Jaminan Unit sebelum waktu check-in. Tidak ada kewajiban bagi Travelio untuk mengembalikan uang sewa yang telah dibayar.  
  
Kami tidak menanggung tanggung jawab atas kerusakan dan kerugian atas perabot, perlengkapan atau properti yang dimiliki atau disewakan oleh kami, dan kami berwenang untuk menggunakan Uang Jaminan atau membebaskan biaya tambahan kepada Penyewa untuk perbaikan atau penggantian (sesuai kebijaksanaan kami) benda tersebut.
- B. Para Pihak sepakat bahwa Pengakhiran Perjanjian Sewa sebelum berakhirnya jangka waktu perjanjian, pada kondisi dimana Penyewa membayar sewa menggunakan cicilan, mengakibatkan seluruh kewajiban Penyewa yang belum

dipenuhi seketika dinyatakan jatuh tempo dan terutang kepada Travelio. Pengakhiran tersebut juga berakibat seluruh Uang Jaminan Unit dinyatakan hangus.

- C. Kewajiban - kewajiban Penyewa bulanan atau tahunan yang belum terbayar untuk listrik, air, telepon, parkir, service charge, sinking fund, PJU, iuran penghuni lainnya, dll. selama masa sewa menjadi tanggungan Penyewa sampai Syarat dan Ketentuan ini berakhir atau diakhiri salah satu Pihak atau Para Pihak.
- D. Penyewa dan Travelio dengan ini sepakat mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-undang Hukum Perdata terkait Pengakhiran Perjanjian sepanjang diperlukannya Putusan Pengadilan untuk pengakhiran perjanjian.

## **XII. Pengecualian Jaminan, Penafian**

Pemesan dan Penyewa setuju untuk menggunakan situs ini dengan risiko sendiri. Situs ini, dan informasi terkait, konten atau materi lainnya disediakan atas dasar "sebagaimana adanya" tanpa jaminan apapun sejauh yang diizinkan oleh hukum yang berlaku. Travelio dengan ini menyangkal, sejauh yang diizinkan oleh hukum yang berlaku, seluruh jaminan, baik tersurat maupun tersirat, termasuk tetapi tidak terbatas kepada: jaminan atas kepemilikan atau jaminan tersirat atas kelayakan barang dagangan; kesesuaian untuk tujuan khusus; ketiadaan pelanggaran; dan jaminan yang timbul dari peraturan atau jaminan lain berdasarkan hukum atau dari perilaku bertransaksi sebelumnya atau praktik perdagangan; kecuali jaminan yang ditetapkan oleh dan jaminan yang tidak dapat dikenakan pengecualian, pembatasan, atau perubahan berdasarkan hukum yang berlaku atas syarat-syarat dan ketentuan ini.

## **XIII. Pembatasan Tanggung Jawab**

- A. Dalam keadaan apapun, Travelio, agen, perwakilan atau pemegang lisensinya tidak menanggung tanggung jawab kepada Pemesan dan Penyewa atau pihak lain atas setiap kerugian penghukuman, khusus, insidental, konsekuensial atau kerugian tidak langsung lainnya (termasuk, tetapi tidak terbatas kepada hilangnya keuntungan atau hilangnya tabungan) yang timbul dari atau dengan cara apapun berhubungan dengan: (1) penggunaan situs ini oleh Pemesan dan Penyewa; (b) setiap kegagalan atau penundaan (termasuk, tetapi tidak terbatas kepada, penggunaan atau kegagalan menggunakan bagian apapun dalam situs ini untuk melakukan reservasi atau reservasi tiket); atau (c) pelaksanaan atau tidak dilaksanakannya produk atau jasa yang terkait dengan situs ini oleh Travelio, atau pihak ketiga lainnya; bahkan apabila pihak tersebut telah diberitahukan tentang kemungkinan terjadinya kerugian atas pihak tersebut. Pembatasan tanggung jawab ini berlaku hingga sejauh yang diizinkan oleh hukum yang berlaku, terlepas apakah klaim tersebut dinyatakan berdasarkan kontrak, kelalaian, atau teori ganti rugi lainnya.
- B. Dalam hal pertanggungjawaban Travelio dituntut atas kerugian yang terkait dengan situs ini, sejauh yang diizinkan oleh hukum yang berlaku, ganti rugi satu-satunya dan eksklusif kepada Pemesan dan Penyewa terbatas pada penggantian biaya-biaya untuk jasa atau produk yang telah dibayar oleh Pemesan dan Penyewa.
- C. Bersama ini Pemesan dan Penyewa mengenyampingkan setiap dan seluruh hak untuk mengajukan klaim atau tindakan hukum sehubungan dengan Syarat dan Ketentuan ini setelah 3 (tiga) bulan setelah pertama kali terjadinya tindakan, peristiwa, kondisi atau kelalaian yang menjadi dasar klaim atau tindakan hukum tersebut.

## **XIV. Penggunaan Pemasok Pihak Ketiga**

- A. Untuk tujuan penawaran jasa yang terkait dengan Situs ini, dan untuk memenuhi Reservasi atau pesanan yang ditempatkan Pemesan pada Situs ini, Travelio berhak menggunakan pemasok pihak ketiga yang merupakan kontraktor independen, dan bukan agen ataupun karyawan Travelio.
- B. Travelio tidak bertanggung jawab atas:
  - 1. Tindakan, kesalahan, kelengahan, pernyataan, jaminan, pelanggaran atau kelalaian pemasok pihak ketiga tersebut atau cedera pribadi, kematian, kerusakan harta benda, atau kerusakan lain atau pengeluaran yang timbul akibat penggunaan pemasok tersebut;
  - 2. Penundaan, pembatalan, kelebihan reservasi (*overbooking*) atau sebab-sebab lain di luar kendali langsung

Travelio, dan Travelio tidak bertanggung jawab atas pengeluaran tambahan yang timbul oleh karenanya.

**XV. Kesalahan Komunikasi/Kegagalan Transaksi**

- A. Travelio tidak bertanggung jawab atas:
  - 1. Malfungsi, kegagalan, atau kesulitan komunikasi, transmisi, pesan atau entri yang hilang, dicuri atau salah tujuan, atau keamanan komunikasi tersebut;
  - 2. Informasi entri yang tidak benar atau tidak tepat, baik disebabkan oleh Pemesan (Para Pemesan) atau oleh peralatan atau program terkait dengan Situs, atau oleh kesalahan teknis atau kesalahan manusia yang mungkin terjadi dalam mengolah informasi terkait dengan Situs.
- B. Travelio berhak membatalkan atau mengubah Reservasi apabila Pemesan dipandang terlibat dalam kegiatan penipuan atau kegiatan yang tidak patut atau dalam keadaan lain ketika Reservasi dipandang mengandung atau berasal dari kekeliruan atau kesalahan.
- C. Travelio tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat Reservasi Properti yang diajukan atau dibuat oleh Pemesan dan Penyewa di Situs ini yang tidak diproses atau diterima karena alasan apapun.

**XVI. Penolakan Akses**

Berdasarkan kebijaksanaannya sendiri, di samping hak atau kompensasi lainnya yang merupakan hak Travelio, dan tanpa kewajiban apapun kepada Pemesan dan Penyewa, Travelio dapat sewaktu-waktu dan tanpa pemberitahuan, mengakhiri atau membatasi akses Pemesan dan Penyewa ke Situs ini dan layanan lain yang terkait.

**XVII. Asuransi**

- A. Penyewa dapat memilih layanan tambahan berupa Personal Accommodation Insurance (“**Asuransi**”) pada saat melakukan pemesanan sewa Unit melalui aplikasi Travelio, dimana jasa asuransi tersebut akan disediakan oleh pihak ketiga penyedia jasa asuransi terkait. Asuransi ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada Penyewa terhadap risiko yang mungkin timbul sehubungan dengan pemesanan dan penggunaan Unit, termasuk namun tidak terbatas pada pembatalan pemesanan, dengan alasan yang sesuai dengan ketentuan polis.
- B. Surat Rangkuman Perlindungan dan Wording Polis akan dikirimkan oleh pihak ketiga penyedia jasa asuransi terkait kepada Penyewa melalui email setelah konfirmasi pemesanan diterima. Penyewa wajib membaca, memahami, dan menyetujui seluruh isi Surat Rangkuman Perlindungan dan Wording Polis sebelum mengajukan klaim.
- C. Dalam hal pengajuan Asuransi oleh Penyewa ditolak oleh pihak ketiga penyedia jasa asuransi, maka biaya Asuransi yang telah dibayarkan akan dikembalikan (refund) sepenuhnya kepada Penyewa. Namun demikian, penolakan Asuransi tersebut tidak serta merta menjadi alasan yang sah untuk pembatalan pemesanan Unit oleh Penyewa.
- D. Apabila Penyewa telah mengajukan klaim Asuransi, maka premi Asuransi yang telah dibayarkan tidak dapat dikembalikan dalam kondisi apapun. Selain itu, Penyewa tidak berhak untuk mengajukan klaim atas kerugian atau risiko yang sama kepada Travelio.
- E. Para Pihak dengan ini menegaskan bahwa Travelio bukan merupakan pihak ketiga penyedia jasa asuransi, melainkan hanya memfasilitasi pembelian serta menyediakan marketplace atas produk Asuransi tersebut. Seluruh proses pengajuan klaim, komunikasi, dan tindak lanjut atas permohonan klaim terkait asuransi merupakan tanggung jawab penuh antara Penyewa dan pihak ketiga penyedia jasa asuransi. Travelio tidak bertindak sebagai pihak dalam perjanjian asuransi antara Penyewa dan pihak ketiga penyedia jasa asuransi.
- F. Travelio dapat memberikan bantuan terbatas kepada Penyewa dalam proses klaim, sebatas menyediakan dokumen atau bukti pendukung yang relevan (misalnya bukti pembayaran, konfirmasi pemesanan, atau kronologi kejadian), apabila diminta oleh Penyewa. Namun demikian, Travelio tidak bertanggung jawab atas hasil akhir proses klaim dan tidak dapat menjamin disetujuinya permohonan klaim oleh pihak ketiga penyedia jasa asuransi.
- G. Dalam hal Penyewa tidak memilih Add-On Asuransi, maka seluruh kerugian terkait yang mungkin timbul menjadi beban dan tanggung jawab sepenuhnya Penyewa.

## **XVIII. Ketentuan Lain-lain**

### **A. Tanggung Jawab**

Pemesan dan Penyewa wajib bertanggung jawab atas seluruh kerugian dan tuntutan hukum yang mungkin timbul akibat semua tindakan berupa ketidakpatuhan maupun keterlambatan yang disebabkan secara langsung oleh Pemesan dan Penyewa. Perjanjian Sewa dan Syarat dan Ketentuan ini telah dibuat berdasarkan pertimbangan yang matang untuk menyeimbangkan kepentingan Pemilik Unit, Pemesan dan Penyewa dan juga untuk Pemesan dan Penyewa berikutnya. Semua Pemesan dan Penyewa wajib bertindak dengan menjunjung nilai toleransi yang tinggi demi kepentingan bersama dan juga untuk menjaga nama baik Travelio.

### **B. Hukum yang mengatur**

Syarat dan ketentuan ini tunduk dan diatur berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia.

### **C. Hak Suara Pemilik Unit**

Hak suara yang dimiliki Pemilik Unit dalam Rapat Perhimpunan Pemilik/Penghuni, akan tetap menjadi hak Pemilik Unit. Para Pihak memahami dan menyetujui bahwa Penyewa tidak mempunyai hak mengenai hal tersebut dan Penyewa tidak akan melakukan perbuatan apapun yang dapat mencegah Pemilik Unit dalam menggunakan hak suaranya tersebut.

### **D. Darurat**

Dalam keadaan darurat ataupun terjadinya gangguan yang dapat menyebabkan bahaya kepada seseorang maupun Akomodasi atau di mana suatu tindakan diperlukan, Travelio berhak, namun tidak wajib untuk, mengambil suatu tindakan yang dianggap wajar dan tepat dalam keadaan tersebut.

### **E. Perubahan**

Travelio berhak sewaktu-waktu mengubah Syarat dan Ketentuan Ini dan penggunaan Situs ini lebih lanjut oleh Pemesan dan Penyewa tunduk kepada syarat-syarat dan ketentuan yang berlaku pada saat Pemesan dan Penyewa menggunakan Situs ini. Dengan demikian, Pemesan dan Penyewa setuju untuk meninjau Syarat dan Ketentuan ini secara periodik, dan dengan tetap mengakses, menggunakan atau melakukan pengiriman di Situs ini, Pemesan dan Penyewa dianggap menerima Syarat dan Ketentuan yang telah diubah.

### **F. Ganti Rugi**

Pemesan dan Penyewa setuju untuk mengganti kerugian dan membebaskan Travelio dan anak perusahaan, afiliasi, pejabat, direktur, agen dan karyawannya dari setiap klaim atau permintaan, termasuk biaya hukum yang wajar, yang diajukan oleh pihak ketiga dengan alasan atau akibat pelanggaran Pemesan dan Penyewa atas Syarat dan Ketentuan ini atau dokumen yang dicakup di dalamnya melalui penyebutan, atau pelanggaran hukum atau hak pihak ketiga yang dilakukan oleh Pemesan dan Penyewa. Kegagalan Travelio untuk mengambil tindakan atas pelanggaran yang dilakukan oleh Pemesan dan Penyewa atau pihak lainnya bukan merupakan penyimpangan haknya untuk mengambil tindakan atas pelanggaran selanjutnya atau pelanggaran serupa.

### **G. Keadaan Kahar**

Travelio dibebaskan dari tanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya, apabila kegagalan melaksanakan kewajibannya tersebut disebabkan oleh peristiwa yang berada di luar kehendak, kuasa dan kendali Travelio, termasuk tetapi tidak terbatas pada: kerusuhan, perang, pemberontakan, bencana alam, epidemi, perubahan

peraturan perundang-undangan, dan sebab-sebab lain yang berada di luar kendali Travelio.

#### H. Pasal 1266

Para Pihak dengan ini setuju untuk secara tegas menyampingkan ketentuan-ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berlaku di Republik Indonesia, sejauh bahwa para Pihak setuju untuk tidak memohon persetujuan pengadilan atau mewajibkan Pihak lain untuk memohon persetujuan pengadilan untuk memberlakukan pengakhiran perjanjian ini.

#### I. Bahasa

Dalam rangka kepatuhan terhadap Undang-Undang Indonesia No. 24 tahun 2009 mengenai Bendera, Bahasa, Lambang Kenegaraan dan Lagu Kebangsaan, Peraturan ini dibuat dalam Bahasa Indonesia. Versi Bahasa Inggris Peraturan ini telah dibuat dan terdapat pada tautan berikut ini: Versi Bahasa Inggris. Baik versi Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris adalah sah, meskipun demikian, dalam hal terdapat perbedaan antara versi Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, yang berlaku adalah versi Bahasa Indonesia.

#### J. Perjanjian Lengkap

Syarat dan Ketentuan ini, bersama-sama dengan syarat-syarat dan ketentuan yang termasuk di dalamnya atau dicakup melalui penyebutan di dalamnya (termasuk, tanpa pembatasan, Pernyataan Privasi) merupakan perjanjian lengkap antara para pihak sehubungan dengan pokok pembahasannya.

#### K. Kekayaan Intelektual

Merek dagang, paten, rahasia dagang, teknologi, produk, proses atau hak kepemilikan yang terkandung atau dicakup melalui penyebutan dalam Situs ini merupakan properti Travelio dan pihak lain. Tidak ada lisensi atau hak atas atau dalam setiap merek dagang, paten, rahasia dagang, teknologi, produk, proses dan hak kepemilikan yang dimiliki oleh Travelio atau pihak lainnya yang diberikan atau dilimpahkan kepada Pemesan dan Penyewa. Setiap reproduksi atau penggunaan konten Situs ini tidak diizinkan tanpa izin tertulis secara tegas dari Travelio.

#### L. Mata Uang

Pemesan dan Penyewa setuju bahwa Travelio hanya menerima pembayaran dalam mata uang negara Republik Indonesia berupa mata uang Rupiah (Rp) dan seluruh tarif penawaran Pemesan dan Penyewa yang dikonfirmasi dalam mata uang selain Rupiah (Rp) dapat dikonversi ke dalam Rupiah (Rp) berdasarkan nilai tukar yang berlaku, yang dapat berubah sesuai fluktuasi nilai tukar. Pembebanan kartu kredit dapat dikenakan konversi mata uang tambahan oleh bank atau perusahaan kartu kredit, yang berada di luar kendali Travelio dan dapat mempengaruhi jumlah yang dibebankan pada kartu kredit Pemesan dan Penyewa. Harga yang dinyatakan dalam mata uang selain Rupiah (Rp) di Situs dan situs web tautan lainnya semata-mata merupakan indikasi.

#### M. Pencemaran Nama Baik

Setiap Pihak mengakui pentingnya reputasi baik dan setuju untuk tidak melakukan tindakan atau membuat pernyataan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang dapat dianggap sebagai pencemaran nama baik terhadap Pihak lainnya, afiliasi, pejabat, direktur, karyawan, atau agennya melalui media sosial atau media manapun yang melanggar Pasal 45 ayat 3 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

#### N. Perselisihan

Pemesan, Penyewa dan Travelio sepakat untuk mengadakan penyelesaian secara musyawarah apabila timbul

perselisihan dari Syarat dan Ketentuan ini. Apabila setelah lebih dari 30 hari kerja sejak timbul perselisihan masih belum tercapai kata mufakat, maka Pemesan, Penyewa dan Travelio sepakat menyelesaikan perselisihan tersebut di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.

O. Tanpa Pengalihan

Kami mengadakan perjanjian ini dengan Penyewa secara pribadi. Penyewa tidak berhak mengalihkan atau memindahkan hak dan kewajiban Pemesan dan Penyewa berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini tanpa persetujuan kami.

P. Pemberian Izin atas Konten Unggahan

Dengan mengunggah foto, atau konten lainnya dalam ulasan di platform Travelio, Penyewa memberikan izin kepada Travelio untuk menggunakan, memiliki, dan mempublikasikan konten tersebut secara publik di berbagai media, termasuk namun tidak terbatas pada website, aplikasi, media sosial, dan materi promosi, tanpa pemberitahuan lebih lanjut.

Q. Penandatanganan

Pemesan sepakat dan setuju untuk menyatakan bahwa dengan mencentang kotak (*tick box*) pada aplikasi atau situs web Travelio, Pemesan telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh ketentuan serta syarat-syarat yang tercantum dalam Syarat dan ketentuan ini. Tindakan tersebut dinyatakan sebagai persetujuan dan tanda tangan elektronik yang sah, yang mengikat antara Pemesan dengan Travelio bersama dengan seluruh hak dan kewajiban masing-masing Pihak sesuai dengan Syarat dan Ketentuan ini.

R. Ketentuan terkait Pihak Ketiga

Dalam hal terdapat keterlibatan pihak ketiga dalam penyediaan layanan, fasilitas, atau pelaksanaan kewajiban berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini, maka segala hubungan hukum yang timbul merupakan hubungan antara Pemesan dan/atau Penyewa dengan pihak ketiga tersebut.

Travelio tidak bertanggung jawab atas segala tindakan, kelalaian, layanan, maupun permasalahan yang timbul dari atau terkait dengan pihak ketiga tersebut. Oleh karenanya, Pemesan dan/atau Penyewa tidak dapat mengajukan klaim, tuntutan, atau gugatan kepada Travelio, dan wajib menyelesaikan setiap permasalahan secara langsung dengan pihak ketiga yang bersangkutan.

**XIX. *Compliment, Feedback & Issues:*** Semua keluhan mohon disampaikan kepada tim *Customer Service* (“CS”) Travelio melalui melalui fitur “Talk to Us” di aplikasi Travelio, chat di nomor WhatsApp 085179939341 atau telpon di nomor 021-39524523.