

## **KEBIJAKAN PRIVASI**

Terima kasih telah mengunjungi [www.elephate.co.id](http://www.elephate.co.id) dan aplikasi Elephate (selanjutnya disebut "situs" dan "aplikasi") kami sarankan Anda untuk membaca Kebijakan dan Privasi terlebih dahulu sebelum melanjutkan kegiatan di dalam situs ini. Kebijakan dan Privasi ini memberitahukan kepada Anda bagaimana kami menggunakan informasi pribadi Anda yang dikumpulkan di sini. Informasi pribadi Anda hanya akan digunakan untuk tujuan proses yang berkaitan dengan situs dan aplikasi ini, termasuk di dalamnya untuk kebutuhan penayangan iklan dan User Generate Content.

Kami dapat mengubah Kebijakan dan Privasi ini dari waktu ke waktu dengan melakukan pengurangan atau penambahan ketentuan. Kami anjurkan Anda senantiasa membaca Kebijakan dan Privasi ini sebelum melakukan kegiatan dalam situs dan aplikasi ini.

### **Pendaftaran**

Semua orang dapat mengakses dan melihat materi situs kami, namun Anda harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu untuk mengakses layanan pada situs dan aplikasi ini secara lengkap. Fitur pembelian/ pemesanan produk hanya dapat dilakukan apabila anda sudah menjadi anggota. (syarat dan ketentuan berlaku\*)

Layanan dalam situs dan aplikasi ini hanya bagi yang telah berusia diatas 18 tahun, atau bagi yang belum berusia 18 tahun, dengan menyetujui Kebijakan dan Privasi ini dianggap telah mendapatkan persetujuan dari orang tua/wali, dimana Anda menyatakan tidak berada di bawah pengampuan, dalam keadaan sadar dan tidak berada dalam paksaan/tekanan, serta cakap untuk bertindak sebagai subyek hukum dalam melakukan perjanjian dan tunduk pada hukum dan peraturan perundangan dalam wilayah Negara Republik Indonesia.

Anda mengetahui dengan jelas pada saat menggunakan situs ini, Anda telah cukup umur secara hukum untuk membuat perjanjian yang mengikat dan Anda bukanlah pribadi yang dilarang untuk terikat sebuah peraturan berdasarkan hukum yang berlaku di tempat Anda berada atau di yuridiksi lain yang berwenang. Anda setuju untuk memberikan informasi pribadi yang benar, tepat dan akurat pada saat dimintakan untuk mengisi data diri pada saat pendaftaran akun.

Apabila informasi pribadi yang diberikan tidak benar, tepat dan akurat, maka kami berhak untuk menangguhkan atau mengakhiri akun Anda dan menolak untuk layanan di kemudian hari. Anda bertanggung jawab untuk menjaga informasi akun Anda, User ID dan Password Anda secara rahasia dan pribadi. Anda tidak akan mengungkapkan informasi tersebut di atas kepada pihak lain dan akan mengambil semua tindakan yang diperlukan untuk menjaga informasi tersebut. Jika Anda gagal untuk melakukannya, maka Anda akan bertanggung jawab atas segala transaksi yang dilakukan melalui situs dan aplikasi ini.

Saat Anda diminta untuk melakukan proses pendaftaran, Anda akan diminta untuk memberikan informasi pribadi seperti nama, alamat, email, no telp, dll. Informasi pribadi yang secara sukarela Anda berikan kepada kami hanya akan digunakan untuk kebutuhan layanan pemesanan khusus Anda. Kami juga memiliki fasilitas mailing list

yang digunakan untuk mendaftarkan email Anda untuk memberikan info-info terbaru tentang produk dan manfaatnya yang senantiasa kami kirimkan langsung ke alamat email Anda, namun Anda juga diberikan keleluasaan untuk tidak diikutsertakan dalam mailing list ini atau Anda dapat keluar sendiri dengan melakukan unsubscribe.

Kami dapat memberikan informasi pribadi kepada pihak berwajib dan atau perusahaan lain yang membantu kami dalam upaya mencegah tindak kejahatan hukum atau investigasi, jika dimintakan oleh hukum dan atau dalam rangka upaya pencegahan penipuan atau transaksi palsu dan atau dalam rangka investigasi atas kejahatan hukum yang sudah terjadi.

#### Kontak kami

Anda dapat melakukan interaksi dengan kami sehubungan dengan pelayanan kami dalam situs ini, dengan berbagai macam cara kemudahan langsung yang kami berikan dengan menggunakan fasilitas seperti dibawah ini:

Email : [ask@elephate.co.id](mailto:ask@elephate.co.id)

Whatsapp: +62 812-8006-6780

### **SYARAT & KETENTUAN**

Selamat datang di [www.elephate.co.id](http://www.elephate.co.id) dan aplikasi Elephate (selanjutnya disebut “situs” dan “aplikasi”) yang menyediakan produk-produk berkualitas serta informasi lainnya tentang Multicare. Situs dan aplikasi ini dikelola oleh PT Multicare Mitra Sejahtera (selanjutnya disebut “kami”) dalam rangka memberikan pelayanan pembelian produk yang dapat langsung dikirim ke lokasi yang dipilih berdasarkan pesanan khusus, bagi para member Multicare dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut :

Setiap pengguna atau pengunjung (selanjutnya disebut “Anda”) terikat dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam Kebijakan dan Privasi serta syarat dan ketentuan ini, kami sarankan Anda untuk membaca dengan teliti dan cermat syarat dan ketentuan ini.

Dengan mengakses atau menggunakan situs dan aplikasi ini, Anda dianggap telah memahami dan menyetujui semua isi dalam syarat dan ketentuan di bawah ini. Syarat dan ketentuan dapat diubah atau diperbaharui sewaktu-waktu tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu. Jika Anda merasa keberatan terhadap syarat dan ketentuan ini, maka kami anjurkan Anda untuk tidak menggunakan situs dan aplikasi ini.

#### **Definisi**

Dalam Syarat dan Ketentuan ini:

"Akun" berarti Akun yang Anda perlukan untuk mendaftar di Situs [www.elephate.co.id](http://www.elephate.co.id) atau aplikasi Elephate jika Anda ingin melakukan Pemesanan online.

"Anda" merujuk pada Pelanggan, Pembeli, dan/atau individu berusia di atas 18 yang mengakses Situs.

"Member Multicare" berarti setiap individu perorangan yang terdaftar secara resmi sebagai anggota dari bisnis Multicare.

"Data Pribadi" berarti data yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi, menghubungi atau mencari Anda. Data Pribadi bisa termasuk nama, alamat e-mail, alamat penagihan, alamat pengiriman, nomor telepon dan informasi kartu kredit. "Data Pribadi" akan dianggap termasuk setiap data yang Anda berikan kepada kami ketika menempatkan Pesanan. **Kebenaran Data Pribadi menjadi tanggung jawab Anda.**

"Pesanan" berarti pesanan Anda untuk produk melalui Platform sesuai dengan Syarat & Kondisi Penjualan.

"Password" mengacu pada password (kata sandi) yang valid milik Anda yang memiliki Akun Elephate yang dapat digunakan dengan Username untuk mengakses Platform dan/atau Layanan terkait.

"Situs" berarti situs/website dan/atau versi mobile dari situs/website yang dioperasikan dan/atau dimiliki oleh Elephate yang saat ini terletak di URL berikut: [www.elephate.co.id](http://www.elephate.co.id)

"User ID" mengacu pada nama identifikasi login unik atau kode yang mengidentifikasi Pelanggan yang memiliki akun di Elephate.

## **Perubahan**

Dalam upaya memberikan pelayanan sistem yang lebih baik bagi pengguna situs dan aplikasi, senantiasa kami lakukan upaya-upaya dari segi fitur maupun konten-konten yang terdapat di dalam situs ini. Kami berhak setiap saat untuk mengubah atau menghentikan tanpa pemberitahuan, setiap aspek atau fitur dari situs dan aplikasi ini. Kami juga dapat setiap saat mengganti, menambahkan atau mengurangi syarat dan ketentuan ini. Kami tidak bertanggung jawab kepada anda atau kepada pihak ketiga manapun atas semua perubahan, penangguhan atau penghentian pemberian layanan situs dan aplikasi ini.

## **Publik dan Informasi**

Kami tidak bertanggung jawab atas penyebaran informasi dan atau materi yang disampaikan di bagian yang termasuk wilayah publik dalam situs dan aplikasi ini (antara lain pada bagian contact us, live chat, user generate content (UGC) atau bagian publik lain yang terdapat dalam situs ini). Anda dilarang untuk memuat dan meneruskan (baik yang diajukan oleh Anda atau pengguna lain) informasi dan atau materi atau hal lainnya yang :

- Melanggar atau menyalahi hak orang lain, termasuk tanpa kecuali, hak paten, merek dagang, rahasia dagang, hak cipta, publisitas atau hak milik lainnya.

- Melanggar hukum, mengancam, menghina, melecehkan, memfitnah, mencemarkan nama baik orang lain, baik individu (pengguna lainnya) ataupun terhadap pengelola, memperdaya, curang atau menimbulkan kebencian pada orang/ golongan tertentu.
- Menganiaya, melecehkan, merendahkan atau mengintimidasi individu atau grup individu berdasarkan agama, jenis kelamin, orientasi seksual, ras, etnis, usia atau cacat fisik.
- Melanggar norma kesusilaan, cabul, pornografi.
- Menganjurkan atau menyarankan perbuatan yang melanggar hukum.
- Menyinggung, memicu pertentangan dan atau permusuhan antar suku, agama, ras dan antar golongan (SARA).
- Memuat kata-kata atau gambar-gambar yang menimbulkan rasa ngeri, kasar, jorok dan sumpah-serapah.
- Menyebarkan ideologi dan ajaran tertentu yang pada prinsipnya dilarang oleh hukum yang berlaku di wilayah Negara Republik Indonesia.
- Mengandung virus atau kode komputer lainnya, file atau program yang dapat mengganggu, merusak atau membatasi fungsi dari software dan hardware komputer atau peralatan komunikasi, atau memperbolehkan penggunaan komputer atau jaringan komputer yang tidak sah.
- Melanggar syarat dan ketentuan, Kebijakan dan Privasi atau ketentuan lain yang terdapat di dalam situs dan aplikasi ini.

Setiap pelanggaran ketentuan ini merupakan tindak pidana di bawah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Internet dan Transaksi Elektronik (ITE). Jika hal tersebut terjadi, Multicare akan melaporkan pelanggaran kepada pihak penegak hukum yang berwenang dan akan diambil tindakan hukum yang tepat sesuai dengan tuntutan sanksi pidana yang berlaku.

### **Hak Milik**

Semua produk-produk kami telah didaftarkan di instansi yang berwenang baik merek, logo maupun hak ciptanya. Kami tidak mengizinkan penggunaan nama dagang, merek dagang (nama produk), untuk digunakan oleh pihak lain selain untuk keperluan bisnis yang berkaitan dengan situs dan aplikasi ini, termasuk seluruh rancangan desain, gambar, artikel, artwork, audio, video, serta kode pemrograman (selanjutnya disebut "konten") dalam situs ini adalah hak cipta milik kami. Anda tidak diperkenankan untuk memodifikasi, menyalin, mengubah atau menambah rancangan desain, gambar, artikel, artwork, audio, video, serta kode pemrograman dalam fasilitas ini dalam keadaan atau kondisi apapun.

## **Promosi**

Dalam kesempatan lain layanan situs ini memberikan atau menawarkan promosi serta hadiah menarik lainnya, bagi anggota situs untuk mendapatkannya. Bagi Anda yang berusaha memanfaatkan fasilitas ini dengan cara membuat beberapa akun/ email dan atau memalsukan informasi atau melakukan penipuan dan atau membuat seolah-olah sebagai Anda yang lain padahal hanya satu orang saja, maka kami akan mengabaikan apapun seperti promosi atau hadiah yang diperoleh dan dapat bertanggung jawab secara hukum. Anda hanya diizinkan untuk membuat satu akun aktif saja, melanggar kondisi ini dapat mengakibatkan penghapusan akun Anda.

## **Tanggung Jawab**

Anda mengetahui dengan jelas pada saat menggunakan situs ini, Anda telah cukup umur secara hukum untuk membuat perjanjian yang mengikat dan Anda bukanlah pribadi yang dilarang untuk terikat sebuah peraturan berdasarkan hukum yang berlaku di tempat Anda berada atau di yuridiksi lain yang berwenang. Anda setuju untuk memberikan informasi pribadi yang benar, tepat dan akurat pada saat dimintakan untuk mengisi data diri pada saat pendaftaran akun. Apabila informasi pribadi yang diberikan tidak benar, tepat dan akurat, maka kami berhak untuk menanggapi atau mengakhiri akun anda dan menolak untuk layanan di kemudian hari. Anda bertanggung jawab untuk menjaga informasi akun anda, User ID dan Password Anda secara rahasia dan pribadi. Anda tidak akan mengungkapkan informasi tersebut di atas kepada pihak lain dan akan mengambil semua tindakan yang diperlukan untuk menjaga informasi tersebut. Jika Anda gagal untuk melakukannya, maka Anda akan bertanggung jawab atas segala transaksi yang dilakukan melalui situs dan aplikasi ini.

Kami tidak bertanggung jawab jika Anda tidak mendapatkan akses layanan dan atau kami tidak dapat melaksanakan perintah dari Anda baik sebagian atau seluruhnya yang disebabkan karena situs tidak dapat diakses pada waktu-waktu tertentu karena proses pemeliharaan, modifikasi, perluasan dan atau karena kegagalan telekomunikasi, listrik yang disebabkan oleh hal-hal yang berada di luar kemampuan kami, termasuk namun tidak terbatas pada gangguan virus komputer atau komponen membahayakan yang dapat mengganggu layanan situs, web browser atau komputer sistem kami atau internet service provider, karena bencana alam, perang, huru hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kemampuan kami.

Kami tidak akan bertanggung jawab atas setiap gugatan, klaim, kerugian atau biaya (termasuk biaya hukum) yang timbul dari atau berhubungan dengan kondisi berikut ini:

Kerusakan apapun terhadap fasilitas terminal Anda atau fasilitas terkait akibat dari akses ke situs dan aplikasi kami.

Setiap klaim atau kerugian yang disebabkan oleh modifikasi, perubahan, upgrade atau penghentian situs dan aplikasi kami.

Anda bersedia membebaskan kami dari tanggung jawab, klaim atau permintaan, terhadap semua kerugian dan biaya yang timbul dari pelanggaran syarat dan ketentuan atau segala kegiatan yang terkait dengan akun Anda karena tindakan kelalaian atau kesalahan.

## **Persyaratan Penjualan**

### **1. Pendaftaran**

- a. Untuk menempatkan Pemesanan, Anda harus mendaftar dengan kami dengan membuat Akun di situs dan aplikasi. Anda hanya tunduk kepada informasi dari kami yang akurat dan benar. Anda juga harus menyimpan informasi terbaru Anda dengan menginformasikan kami jika ada perubahan Data Pribadi Anda, dengan menggunakan bagian yang relevan dari situs dan aplikasi.
- b. Anda tidak akan menyalahgunakan Situs ini dengan menciptakan beberapa akun pengguna.

### **2. Pembentukan Kontrak**

- a. Informasi yang ditetapkan dalam Syarat dan Ketentuan dan rincian yang terdapat di Situs ini bukan merupakan suatu penawaran untuk dijual melainkan undangan untuk melindungi. Tidak ada kontrak sehubungan dengan Produk akan ada di antara Anda dan kami sampai kami telah mengirimkan Produk ke alamat Anda.
- b. Untuk melakukan Pemesanan, Anda akan diminta untuk mengikuti proses belanja online di Situs dan aplikasi. Setelah ini, Anda akan menerima Konfirmasi Pesanan yang akan bertindak sebagai pengakuan Pesanan Anda.
- c. Sebuah Pemesanan hanya dianggap diterima oleh kami setelah Pesanan Anda dikirim ke alamat pengiriman yang disediakan oleh Anda.
- d. Kontrak akan berhubungan hanya kepada Produk yang kami kirimkan kepada Anda. Jika Pesanan Anda terdiri lebih dari satu produk, Produk dapat dikirimkan kepada Anda dalam paket terpisah pada waktu terpisah.

### **3. Harga dan Pembayaran**

Sementara kami melakukan upaya terbaik untuk memastikan bahwa semua rincian, deskripsi dan harga yang muncul di situs ini adalah akurat, namun ada kasus di mana kesalahan mungkin terjadi. Jika kami menemukan kesalahan dalam harga setiap produk yang telah Anda pesan, kami akan memberitahu Anda tentang hal ini sesegera mungkin dan memberikan pilihan untuk menegaskan kembali Pemesanan Anda dengan harga yang benar atau membatalkannya. Jika kami tidak dapat menghubungi Anda, maka kami akan melakukan pembatalan pada Pesanan Anda. Jika Anda membatalkan Pesanan Anda sebelum kami mengirimkannya kepada Anda, dan Anda telah membayar untuk Pesanan Anda, Anda akan menerima pengembalian dana penuh.

- a. harga yang tercantum dalam Rupiah Indonesia. Biaya pengiriman akan dikenakan biaya tambahan jika berlaku; biaya tambahan tersebut ditampilkan dengan jelas dan termasuk dalam 'Jumlah Akhir'.

- b. Kami tidak berkewajiban untuk memenuhi Pesanan Anda jika harga yang tercantum di situs dan aplikasi ini tidak benar (bahkan setelah Pesanan Anda telah diakui oleh kami).
- c. Anda dapat membayar menggunakan salah satu mitra pembayaran kami yang terdaftar di situs dan aplikasi pada metode pembayaran pengiriman.
- d. Untuk meminimalkan risiko akses yang tidak sah, kami mengenkripsi data kartu Anda. Setelah kami menerima Pesanan Anda, kami akan meminta pra-otorisasi pada kartu Anda untuk memastikan tersedia dana yang cukup untuk menyelesaikan transaksi. Pesanan tidak akan dikonfirmasi sampai pengecekan pra-otorisasi ini telah selesai. Kartu Anda akan didebit setelah kami telah mengirimkan Konfirmasi Pesanan. Pengecekan validasi dan pengesahan pada kartu akan dilakukan oleh penerbit kartu. Jika kami tidak menerima otorisasi yang diperlukan, kami tidak akan bertanggung jawab atas keterlambatan atau tidak dilakukannya pengiriman.
- e. Setelah otorisasi pembayaran, dengan menyelesaikan proses pemesanan di situs dan aplikasi berarti Anda mengkonfirmasi bahwa kartu merupakan milik Anda atau bahwa Anda adalah pemegang sah dan memiliki dana yang cukup atau fasilitas kredit untuk membayar biaya Produk.

#### 4. Pesanan Keliru

Jika Anda menemukan bahwa Anda membuat kesalahan dengan Pesanan Anda dan telah memasukkannya ke situs dan aplikasi, silahkan hubungi layanan ask@elephate.co.id segera. Kami akan mencoba sebaik mungkin untuk memproses permintaan Anda.

#### 5. Penolakan Pesanan

Kami berhak untuk menarik setiap Produk dari situs dan aplikasi ini setiap saat dan/atau menghapus atau mengubah semua materi atau konten di situs dan aplikasi ini. Kami akan melakukan upaya terbaik kami untuk selalu memproses semua Pesanan tapi mungkin ada keadaan khusus sehingga kami mungkin perlu menolak untuk memproses Pesanan setelah kami telah mengirimkan Konfirmasi Pesanan, di mana kami berhak untuk melakukannya kapan saja, sesuai dengan kebijakan kami.

Jika kami membatalkan Pesanan Anda dan Anda telah melakukan pembayaran untuk Pesanan tersebut, jumlah pembayaran akan sepenuhnya dikembalikan kepada Anda.

Kami tidak akan bertanggung jawab kepada Anda atau pihak ketiga lainnya dengan alasan kami menarik produk apapun dari situs dan aplikasi ini, apakah itu sudah terjual atau tidak, menghapus atau mengedit materi atau isi di situs dan aplikasi ini atau karena menolak untuk memproses atau menerima Pesanan.

#### **Ketentuan Umum**

- a. Referensi untuk "Multicare": Istilah "Multicare" dalam Syarat dan Ketentuan Penjualan ini berlaku baik untuk tindakan Multicare atas nama sendiri sebagai Penjual (hanya jika Multicare bertindak sebagai Penjual) dan/atau sebagai operator situs dan aplikasi.

- b. Severability: Jika suatu saat ada ketentuan pada Syarat & Ketentuan Penjualan ini yang menjadi ilegal, tidak sah atau tidak dapat diterapkan dalam hal apapun, maka legalitas, validitas dan keberlakuan dari ketentuan lainnya dalam Syarat & Ketentuan Penjualan ini tidak akan terpengaruh atau berkurang karenanya, dan akan terus berlaku.
- c. Hukum yang Berlaku: Syarat & Ketentuan Penjualan akan diatur dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Indonesia dan Anda dengan ini tunduk pada yurisdiksi eksklusif Pengadilan Negeri Jakarta Barat.
- d. Koreksi kesalahan: Setiap kesalahan ketik, administrasi atau kesalahan lainnya atau kelalaian dalam penerimaan, faktur atau dokumen lainnya yang terjadi pada sisi kami akan menjadi bahan perbaikan kami yang dilakukan oleh kami.
- e. Mata uang: Uang yang berkaitan dengan Syarat & Ketentuan Penjualan ini adalah dalam mata uang Rupiah Indonesia.
- f. Seluruh kesepakatan: Syarat & Ketentuan Penjualan harus merupakan keseluruhan perjanjian antara Anda dan kami berkaitan dengan materi pokok dalam perjanjian dan menggantikan dan menggantikan secara penuh semua pemahaman, komunikasi dan perjanjian sebelumnya sehubungan dengan materi pokok dalam perjanjian.
- g. Mengikat dan konklusif: Anda mengakui dan menyetujui bahwa setiap catatan (termasuk catatan dari setiap percakapan telepon terkait dengan Layanan, jika ada) dikelola oleh kami atau penyedia layanan kami yang berhubungan dengan atau yang berhubungan dengan Situs dan Layanan bersifat mengikat dan konklusif pada Anda untuk semua tujuan apapun dan menjadi bukti dari setiap informasi dan/atau data yang dikirimkan antara kami dan Anda. Anda setuju bahwa semua catatan tersebut diterima sebagai bukti dan bahwa Anda tidak akan menantang atau membantah diterimanya, kehandalan, akurasi atau keaslian catatan tersebut dengan alasan karena catatan tersebut dalam bentuk elektronik atau output dari sistem komputer.
- h. Sub-kontraktor dan delegasi: Kami berhak untuk mendelegasikan atau sub-kontrak kinerja dari setiap fungsi kami sehubungan dengan situs dan aplikasi dan/atau Jasa serta berhak untuk menggunakan penyedia layanan, subkontraktor dan / atau agen pada seperti hal sebagaimana kami anggap pantas.
- i. Pengalihan: Anda tidak dapat mengalihkan hak dan kewajiban Anda atas Syarat & Ketentuan Penjualan tanpa izin tertulis sebelumnya dari kami.
- j. Force Majeure: Kami dilepaskan dari pertanggungjawaban atas wanprestasi, kesalahan, gangguan atau keterlambatan dalam pelaksanaan kewajiban atau untuk setiap ketidakakuratan, atau ketidaksesuaian di situs dan aplikasi dan/atau isi Layanan, jika hal tersebut disebabkan, secara keseluruhan atau sebagian, langsung atau tidak langsung, oleh suatu peristiwa atau kegagalan yang disebabkan Force Majeure atau Keadaan Memaksa.



# KODE ETIK dan PERATURAN KEANGGOTAAN MULTICARE

Ver. 03.21

## Pasal 1 Pendahuluan

### 1. Definisi

**1.1. Multicare** adalah PT Multicare Mitra Sejahtera yang berkedudukan di Komplek Perkantoran Taman Meruya Blok N No. 25 Meruya Utara – Kembangan, Jakarta Barat, yang bergerak di bidang distribusi barang secara langsung dengan sistem Multilevel Marketing (Break Away)

**1.2. Anggota** adalah orang yang telah mendaftarkan diri sebagai Pengusaha Mandiri **Multicare**

**1.3. Konsumen** adalah orang yang belum atau tidak terdaftar sebagai Anggota namun mengkonsumsi produk **Multicare**.

**1.4. Sponsor** adalah Anggota yang mengenalkan dan mensponsori anggota baru untuk bergabung sebagai Pengusaha Mandiri **Multicare**.

**1.5. Distribution Center (DC)** adalah **Anggota** yang telah memenuhi persyaratan tertentu yang ditetapkan oleh **Multicare** dan ditunjuk oleh **Multicare** untuk menjadi pusat distribusi informasi, produk, bonus dan pusat pengembangan bisnis.

**1.6. Perjanjian** adalah syarat dan ketentuan yang diatur dalam Kode Etik dan Peraturan Keanggotaan Multicare, Peraturan dan Ketentuan Anggota dan Marketing Plan.

**1.7. Jenjang karir** adalah jenjang peringkat sebagai anggota **Multicare**, mulai dari awal hingga menjadi *Leader*.

**1.8. Incentives /bonus** adalah segala bentuk *reward* yang diberikan oleh perusahaan kepada **Anggota** atas hasil jerih payah mereka dalam memasarkan produk dan atau merekrut anggota baru, baik secara langsung ataupun melalui *network* nya.

**1.9. Business Volume (BV)** adalah suatu nilai yang juga melekat pada tiap produk **Multicare**. Nilainya bisa berubah dari waktu ke waktu sejalan dengan kenaikan harga produk. Untuk perhitungan *komisi*, nilai BV akan dikalikan dengan % *komisi* yang ditetapkan berdasarkan pencapaian PV, sehingga menghasilkan nilai *komisi* dalam bentuk rupiah.

**1.10. Point Value (PV)** adalah suatu nilai yang melekat pada tiap produk Multicare. Nilainya berlaku tetap dari waktu ke waktu untuk memastikan usaha yang dibutuhkan untuk memperoleh *komisi* adalah tetap sama meskipun terjadi kenaikan harga produk, sehingga besarnya *komisi* yang *anggota* terima pun telah mengakomodir inflasi tersebut. PV ini dijadikan dasar dalam penetapan % *komisi* dan syarat pencapaian jenjang karir.

**1.11. Anggota Aktif** adalah anggota yang telah terdaftar sebagai Pengusahaan Mandiri **Multicare** dan dapat memenuhi persyaratan perpanjangan masa keanggotaan seperti tercantum dalam Pasal 3 mengenai Masa Keanggotaan

**1.12. Anggota Pasif** adalah anggota yang terdaftar sebagai Pengusaha Mandiri **Multicare**, tetapi tidak memenuhi persyaratan perpanjangan masa keanggotaan seperti tercantum dalam Pasal 3 mengenai Masa Keanggotaan.

2. Dalam rangka menciptakan lingkungan usaha yang sehat, jujur, harmonis dan produktif, berdasarkan falsafah "I CARE", maka perlu dibuat **Perjanjian** yang mengatur hubungan antara **Multicare**, **Anggota** dan **Konsumen**.

3. Kode Etik dan Peraturan Keanggotaan ini menegaskan dan menjelaskan kepentingan-kepentingan hubungan antara **Multicare** dengan **Anggota** dan sesama **Anggota**.

4. Kode Etik dan Peraturan Keanggotaan ini juga dimaksudkan untuk menjaga, melindungi, serta meningkatkan kesempatan, etika sopan santun, dan tanggung jawab dalam berusaha bagi semua **Anggota**. Juga menjaga, melindungi, serta meningkatkan kepuasan dan kepentingan **Konsumen** atas produk-produk **Multicare**.

## **Pasal 2**

### **Keanggotaan Multicare**

#### **2.1. Syarat dan Ketentuan Keanggotaan :**

- a. Warga Negara Indonesia, berusia minimal 18 tahun;
- b. Disponsori oleh Anggota Aktif.
- c. Ketentuan pendaftaran:
  - Dapat dilakukan melalui situs [www.elephate.co.id](http://www.elephate.co.id) dengan mengisi Syarat dan Ketentuan yang tercantum dalam situs tersebut:
    - Memasukkan atau melampirkan scan Kartu Tanda Penduduk dan NPWP.
    - Melakukan pembayaran biaya pendaftaran dan e-starter kit sebesar Rp. 25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah) atau jumlah lain yang dapat diubah sesuai kebijakan **Multicare**.
    - Aktivasi keanggotaan akan dilakukan oleh **Multicare** dengan menempatkan Anggota baru tersebut dibawah Sponsor yang berada di satu wilayah dengan Anggota baru yang bersangkutan.
  - Dapat dilakukan melalui **Anggota** Aktif secara langsung:
    - Menyerahkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk dan NPWP sesuai

dengan aslinya.

- Melakukan pembayaran biaya pendaftaran dan e-starter kit sebesar Rp. 25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah) atau jumlah lain yang dapat diubah sesuai kebijakan **Multicare**.
- d. Permohonan akan diterima oleh **Multicare** apabila Calon Anggota telah mengisi dan melengkapi syarat dan ketentuan yang tercantum dalam situs [www.elephate.co.id](http://www.elephate.co.id) atau Formulir Pendaftaran Anggota. **Multicare** akan memberikan atau mengirimkan nomor dan e-kartu keanggotaan.

## **2.2. Seorang Anggota hanya dapat memiliki 1 (satu) nomor keanggotaan.**

## **2.3. Keanggotaan dikarenakan Pernikahan (Keanggotaan Suami-Istri)**

- a. Pasangan suami istri dapat dianggap sebagai persekutuan usaha dengan satu nomor keanggotaan dan tidak diperbolehkan untuk saling mensponsori satu sama lain.
- b. Jika diinginkan, seorang suami atau istri dapat memiliki kartu keanggotaan tambahan dengan mengajukan permohonan kartu anggota tambahan dan membayar biaya pembuatan kartu yang jumlahnya ditentukan secara terpisah.
- c. Jika dua Anggota menikah sebelum mencapai posisi Director, maka salah satu nomor keanggotaan harus dibatalkan. Jika pernikahan dilakukan sesudah keduanya mencapai posisi Director, maka keanggotaan berjalan sesuai garis sponsor awal.
- d. Jika Anggota pasangan suami-istri sebagai persekutuan usaha bercerai, maka Multicare akan bertindak sebagai Caretaker dan akan melepaskan status tersebut jika telah tercapai kesepakatan diantara mereka, siapa diantaranya yang akan meneruskan usaha ini dengan bukti perjanjian yang ditandatangani kedua belah pihak di atas materai. Jika kesepakatan tidak tercapai, maka Multicare akan menyelesaikan perselisihan tersebut melalui Pengadilan Negeri setempat. Keputusan Pengadilan Negeri merupakan keputusan final dan wajib ditaati oleh kedua belah pihak.

## **2.4. Pengalihan Keanggotaan**

Anggota dapat mengalihkan keanggotaannya dengan cara sebagai berikut:

### **2.4.1. Waris**

- a. Dalam hal Anggota tidak dapat melanjutkan bisnis Multicare karena suatu hal (mengalami cacat/ kelumpuhan atau meninggal dunia), maka Anggota berhak mewariskan keanggotaannya tersebut kepada ahli warisnya.

- b. Yang dapat menjadi ahli waris adalah:
- Suami atau Istri yang sah, atau
  - Anak yang sah, minimal berumur 18 tahun pada saat pemindahtanganan keanggotaan dan belum terdaftar sebagai Anggota. Jika ahli waris yang ditunjuk belum mencapai minimal umur yang ditentukan, maka Multicare akan menunjuk seorang Caretaker sampai mencapai batas umur yang dipersyaratkan, atau
  - Orang Tua, atau
  - Kakak atau adik yang berada dalam satu garis keturunan.
- c. Multicare akan melakukan proses pengalihan keanggotaan berdasarkan waris ini apabila ahli waris dapat menyerahkan bukti kelumpuhan atau surat kematian dan/ atau dokumen Surat Keterangan Waris atau sejenisnya yang dikeluarkan oleh pihak yang berwenang.

#### 2.4.2. Hibah

- a. Anggota boleh menghibahkan keanggotaannya kepada pihak lain yang belum pernah menjadi Anggota.
- b. Penghibahan keanggotaan dapat dilakukan apabila:
- Ada permohonan secara tertulis dari Anggota kepada Multicare.
  - Permohonan tersebut wajib ditandatangani oleh Pihak Penghibah, Pihak yang menerima Hibah dan Pihak Sponsor langsung di atas materai.
  - Melampirkan Formulir Pendaftaran Anggota yang telah diisi lengkap dengan data Pihak Penerima Hibah dan telah ditandatangani oleh yang bersangkutan.
  - Melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk Pihak Penerima Hibah.
- c. Apabila Permohonan telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan pada Pasal 2 ayat 2.4 poin 2.4.2 b, maka **Multicare** akan mengeluarkan Surat Persetujuan atas permohonan tersebut. **Multicare** akan melakukan proses balik nama atas keanggotaan yang dimaksud dari Pemberi Hibah kepada Penerima Hibah.

#### 2.5. Multicare berhak menolak permohonan calon Anggota apabila:

2.5.1. memberikan informasi yang tidak benar pada Formulir Pendaftaran Anggota.

2.5.2. persyaratan pendaftaran yang diberikan tidak lengkap.

## 2.6. Pembatalan Pendaftaran Keanggotaan (COOLING – OFF PERIOD)

Seorang Anggota baru, diberikan waktu untuk mengambil keputusan menjadi Anggota Multicare dan dapat membatalkan pendaftaran keanggotaannya dalam waktu 10 (sepuluh) hari sejak tanggal Anggota tersebut bergabung. Multicare menjamin penggantian uang secara penuh kepada Anggota tersebut dengan ketentuan Anggota tersebut mengembalikan Produk yang telah diberikan Multicare. Produk masih dalam kondisi 100% utuh, belum dibuka dan tidak rusak baik kemasan maupun isinya.

### Pasal 3

#### Masa Keanggotaan

Masa Keanggotaan seorang Anggota berlaku efektif selama 1 (satu) tahun sejak **Multicare** menerima permohonan pendaftaran keanggotaan dan dapat diperpanjang setiap tahunnya. **Multicare** akan melakukan perpanjangan masa keanggotaan secara otomatis apabila Anggota bersangkutan memenuhi minimal 1 (satu) dari 2 (dua) persyaratan sebagai berikut:

- a. Berbelanja minimal 1x dalam satu tahun.
- b. Merekrut minimal 1 (orang) orang dalam satu tahun.

### Pasal 4

#### Hak dan Kewajiban Anggota

Sebagian besar isi dari **Kode Etik dan Peraturan Keanggotaan Multicare** ini adalah hak dan kewajiban yang terkait dalam menjalankan bisnis baik dari sisi **Multicare** maupun dari sisi **Anggota**.

##### 4.1. Kewajiban Anggota:

- a. Menjalankan bisnis sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, menjunjung tinggi Falsafah “ I CARE”, mematuhi Kode Etik Asosiasi Penjualan Langsung Indonesia (APLI), World Federation of Direct Selling Associations (WFDSA), **Perjanjian**, dan seluruh peraturan, kebijakan, tata tertib yang dikeluarkan **Multicare**.
- b. Menjaga citra **Multicare** sebagai perusahaan yang dilandasi prinsip saling menjaga dan saling peduli, baik antara **Anggota** dengan **Konsumen**, antara **Anggota** dengan **Anggota**, maupun antara **Anggota** dengan **Multicare**.
- c. Mematuhi aturan hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia.
- d. Mensponsori, melatih, dan mengawasi orang-orang dalam jaringannya.

- e. Melaporkan pelanggaran yang dilakukan oleh anggota lainnya.
- f. Mempresentasikan produk dan/ atau peluang usaha **Multicare** kepada konsumen dan/ atau calon Anggota secara jujur dan seimbang. Tidak memberikan informasi yang tidak sesuai ketentuan dan tidak memberikan pernyataan yang berlebihan yang dapat membuat orang lain salah mengartikan mengenai produk, penghasilan, Program Kompensasi, dan lain-lain dari **Multicare**.
- g. Bertanggung jawab terhadap setiap pernyataan lisan atau tertulis yang dibuat sehubungan dengan produk, jasa, dan Program Kompensasi **Multicare** yang tidak secara tegas tercantum dalam **Perjanjian**.
- h. Segera menginformasikan **Multicare** mengenai seluruh perubahan yang berhubungan dengan informasi yang terdapat dalam Formulir Pendaftaran Anggota.
- i. Tidak menjatuhkan perusahaan dan produk pesaing karena disadari sepenuhnya bahwa tindakan tersebut bertentangan dengan falsafah dan nilai yang dianut **Multicare**.

#### **4.2. Hak Anggota**

- a. Menjalankan bisnis organisasi penjualan sebagai anggota pengusaha mandiri **Multicare**.
- b. Mendapatkan incentive/ komisi dan bonus dari aktivitas bisnis di **Multicare** sesuai dengan Program Kompensasi yang diatur dalam Incentive and Career Plan Manual Book **Multicare**.
- c. Mendapatkan pelatihan dari waktu ke waktu.
- d. Mengembalikan produk sesuai dengan ketentuan pengembalian produk yang diatur dalam Pasal 14.
- e. Mendapatkan perlakuan yang adil antar sesama anggota.

### **Pasal 5**

#### **Hak dan Kewajiban Multicare**

##### **5.1. Kewajiban Multicare**

- a. Memiliki segala perizinan yang diwajibkan untuk perusahaan yang bergerak di bidang Penjualan Langsung dan menjalankan bisnis sesuai hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

- b. Menjaga kerahasiaan data dan informasi **Anggota** dan tidak akan menyalahgunakan data dan informasi tersebut.
- c. Menyediakan produk dan Program Kompensasi yang terbaik.
- d. Memberikan pembinaan dan bantuan pelatihan kepada **Anggota** dengan memberikan bahan edukasi yang berisikan informasi-informasi bermanfaat serta memberikan pelatihan baik secara online maupun melalui partisipasi atas kegiatan-kegiatan tertentu.
- e. Memberikan edukasi mengenai **Perjanjian** kepada **Anggota** dan Menginformasikan setiap perubahan dari **Perjanjian** kepada Anggota.
- f. Memproses pemesanan produk sesuai dengan ketentuan.
- g. Memproses pengembalian produk dari **Anggota** sesuai dengan ketentuan.

## 5.2. Hak Multicare

- a. Menerima dan menolak seseorang untuk menjadi **Anggota**.
- b. Mendapatkan data-data dan informasi yang benar dari **Anggota** dan sesuai dengan keperluannya.
- c. Mengubah ketentuan yang tercantum dalam **Perjanjian**.
- d. Memastikan **Perjanjian** diterapkan oleh seluruh **Anggota** dengan benar dan memberikan tindakan kepada **Anggota**, sampai dengan pemberhentian **Anggota** apabila melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan yang diatur dalam **Perjanjian**.

## Pasal 6

### Sponsorisasi

#### 6.1. Tanggung Jawab Sponsor.

- a. Seorang sponsor harus secara terus menerus memberikan bimbingan, pelatihan, dan dorongan kepada **Anggota** yang disponsori sesuai dengan garis pedoman dan pelatihan-pelatihan yang diperolehnya dari **Multicare**.
- b. Memberikan penjelasan yang akurat dan lengkap, baik diminta atau pun tidak, kepada Anggotanya mengenai segala hak, kewajiban, kebijaksanaan, aturan, program-program, promosi-promosi, dan berita-berita resmi yang dikeluarkan **Multicare**.

- c. Tidak memaksa Anggotanya melampaui komitmen keterlibatannya baik dalam usaha maupun dalam pembelian produk dari **Multicare**.
- d. Memiliki stok produk dan seperangkat alat bantu jual secara memadai untuk memenuhi kebutuhan para **Anggota** yang disponsornya secara pribadi.
- e. Seorang sponsor atau Distribution Center (DC) bertanggung jawab untuk tepat waktu dan tepat jumlah dalam mendistribusikan bonus, hadiah promosi / kompetisi, dan alat – alat penghargaan yang dititipkan **Multicare**, kepada Anggotanya.

## 6.2. Perpindahan Garis Sponsor

- a. Setiap **Anggota** hanya boleh mempunyai satu nomor keanggotaan dan satu sponsor.
- b. Setiap **Anggota** tidak diperbolehkan untuk mempengaruhi dengan cara apa pun calon anggota yang sudah mempunyai calon sponsor, dan **Anggota** yang sudah mempunyai sponsor lain, untuk pindah kedalam garis sponsornya.
- c. Perpindahan garis sponsor hanya diperbolehkan apabila:
  - 1. Masa keanggotaan dari **Anggota** tersebut telah berakhir dan telah dinonaktifkan oleh **Multicare** karena tidak memenuhi persyaratan perpanjangan masa keanggotaan seperti tercantum dalam Pasal 3 mengenai Masa Keanggotaan, yang berarti **Anggota** tersebut dapat direkrut kembali dan memulai usaha dari awal.
  - 2. Pernyataan tertulis dari Sponsor langsung atau Upline minimal Sapphire Director di atas materai yang memberikan izin kepada **Anggota** tersebut untuk pindah sponsor.
- d. Pemindahan garis sponsor bagi **Anggota** seperti tercantum dalam ayat 6.2 butir c2, akan mengakibatkan downline-downline langsung yang disponsornya secara otomatis akan naik garis sponsornya (pass-up) menjadi di bawah upline lama dari anggota yang pindah tersebut. Sehingga, dalam hal ini anggota yang pindah sponsor tidak dapat membawa downline atau jaringannya untuk ikut pindah bersamanya.
- e. Apabila mantan downline yang masih aktif ingin mengikuti jejaknya pindah garis sponsor menjadi di bawahnya, maka mantan downline tersebut harus mengundurkan diri dan non aktif selama 3 (tiga) bulan, baru kemudian bisa mendaftarkan diri kembali sebagai anggota baru dengan sponsor yang dipilihnya.



## Pasal 7

### Penjualan dan Alat Bantu Jual

#### 7.1. Harga Jual Resmi

Setiap Anggota harus menjual produk **Multicare** dengan harga yang telah ditentukan sebagaimana yang tercantum dalam daftar harga resmi **Multicare**.

#### 7.2. Tempat Penjualan

- a. **Anggota** dapat melakukan penjualan produk dengan cara *direct selling* dan tidak diperkenankan untuk menjual produk secara *retailing*, melalui *platform E-Commerce* yang dikelola Pihak Ketiga, atau secara konvensional dengan menitipkannya di tempat-tempat pengeceran umum, seperti : toko, apotik, kios, dsb., kecuali tempat penjualan tersebut dimiliki dan dikelola sendiri oleh **Anggota**.
- b. **Anggota** dapat melakukan penjualan produk melalui media social pribadinya seperti *facebook, instagram, blog, atau twitter*.
- c. **Anggota** dapat melakukan penjualan produk melalui *website/E-Commerce* yang dibuat dan dikembangkan sendiri oleh Anggota, khusus untuk produk **Multicare**, dengan ketentuan telah mendapatkan izin tertulis dari Board Of Director **Multicare**
- d. Anggota dilarang melakukan kegiatan penjualan pada pameran, bazaar dan sejenisnya.

#### 7.3. Tata Cara Penjualan

- a. Pada permulaan setiap presentasi, **Anggota** diwajibkan untuk memperkenalkan identitas diri dengan sejujurnya kepada calon Anggota/ Konsumen, termasuk di dalamnya identitas **Multicare**, kebijakan, produk-produk, dan maksud dari diadakannya presentasi tersebut.
- b. Setiap **Anggota** harus menjaga agar waktu setiap kunjungan atau menelepon calon Anggota/ Konsumen dilakukan sedemikian rupa sehingga tidak mengganggu ketenangan dan rasa privasi calon Anggota/ Konsumen.
- c. Penjelasan dan demonstrasi produk harus dilakukan secara akurat dan lengkap sesuai dengan yang tertera dalam label, brosur, catalog, dan dokumen-dokumen resmi **Multicare**, terutama yang menyangkut kualitas, daya guna, harga, cara pembayaran, hak-hak calon Anggota/ Konsumen dalam mendapatkan masa Cooling-Off dan pengembalian produk, pengiriman, dan jaminan kepuasan. Setiap demonstrasi dan presentasi harus dihentikan dengan segera jika atas permintaan calon Anggota/ Konsumen.

- d. Setiap **Anggota** dalam memberikan kesaksian/ Pernyataan-pernyataan mengenai produk di depan umum dilarang untuk menyampaikan klaim produk yang tidak benar ataupun terlalu berlebihan (*over claim*) yang dapat menimbulkan kesan mengelabui calon Anggota/ Konsumen.
- e. Setiap **Anggota** harus memberikan jawaban akurat dan jelas terhadap semua pernyataan pelanggan baik yang menyangkut produk mau pun penawaran.
- f. Setiap **Anggota** harus membuka Nota Penjualan Konsumen kepada calon Anggota/ Konsumen pada saat terjadi transaksi penjualan.

#### 7.4. Alat Bantu Jual

Setiap **Anggota** tidak diperkenankan untuk membuat sendiri, menambah atau mengurangi sejumlah alat bantu jual seperti brosur, buku kesaksian, panduan menjual, dan sebagainya, serta merusak dan menghilangkan label / stiker pada kemasan.

### Pasal 8

#### Pemesanan Produk dan Metode Pembayaran

##### 8.1. Pemesanan Barang

- a. **Anggota** dapat secara langsung membeli produk di **Distribution Center (DC)** Upline yang secara resmi diangkat **Multicare** dengan menunjukkan kartu identitas keanggotaan **Multicare**.
- b. **Anggota** tidak dibenarkan dengan cara apa pun untuk mempengaruhi **Anggota** dari garis sponsor lain untuk mengambil atau membeli barang secara langsung darinya, sehingga dapat berakibat pembelian tadi tidak tercatat dalam Perusahaan dan sponsor resmi **Anggota** tersebut dirugikan.
- c. Bagi daerah yang belum mempunyai **Distribution Center (DC)**, maka Anggota dapat memesan produk langsung ke Distribution Center (DC) 001 Pusat Multicare melalui website [www.elephate.co.id](http://www.elephate.co.id) dan aplikasi Elephate atau SMS/Telp/Email/Whatsapp ke nomor telepon Distribution Center (DC) 001 Pusat Multicare, dengan mematuhi syarat dan ketentuan yang berlaku disana.

##### 8.2. Metode Pembayaran dan Pengiriman produk

8.2.1. Semua transaksi pembayaran atas pembelian produk yang dilakukan oleh **Anggota** dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Dilakukan secara tunai.
- b. Dilakukan secara transfer ke rekening resmi **Multicare**.  
Transaksi pembelian produk akan dianggap sah apabila **Multicare** telah menerima pembayaran dari Anggota.

8.2.2. Produk akan dikirimkan oleh **Multicare** ke alamat **Anggota**, apabila pembayaran telah diterima oleh **Multicare**.

## **Pasal 9**

### **Penutupan Point dan Pembayaran Incentives**

9.1. Masa pengumpulan Point Value (PV) berakhir pada tanggal setiap akhir bulan.

9.2. Setiap **Anggota** berhak memperoleh incentives / bonus sesuai dengan ketentuan dalam Incentives and Career Plan **Multicare**.

9.3. **Multicare** akan melakukan transfer incentives/bonus kepada **Anggota** apabila saldo cashbak/incentives/bonus tersebut telah mencapai minimal Rp. 50.000,- (lima puluh ribu Rupiah)

9.4. Pembayaran incentives / bonus dilakukan paling lambat tanggal 15 pada bulan berikutnya dan dibayarkan melalui transfer ke rekening bank masing-masing **Anggota**.

9.5. **Anggota** akan dikenakan biaya transfer antar bank apabila rekening **Anggota** berbeda dengan rekening **Multicare** dengan jumlah biaya transfer mengikuti kebijakan masing-masing bank.

9.8. **Multicare** tidak bertanggung jawab atas incentives / bonus yang tidak dibayar oleh Distribution Center (DC) kepada Anggotanya, akan tetapi akan menindak tegas DC tersebut melalui jalur hukum sekaligus sanksi pencabutan keanggotaannya.

9.9. Setiap pajak yang timbul atas penghasilan: incentives / bonus dan hadiah yang diperoleh **Anggota** akan dipotong langsung oleh **Multicare**, untuk kemudian disetor kepada Pemerintah sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku. **Anggota** berhak atas bukti potong pajak yang telah dilakukan oleh **Multicare**.

## **Pasal 10**

### **Perwakilan dan Penggunaan Nama Multicare**

10.1. **Anggota** adalah pihak yang berdiri sendiri dan tidak mempunyai ikatan kerja dengan **Multicare**, sehingga **Anggota** tidak diperbolehkan mewakili **Multicare** dalam mengikatkan diri dengan pihak luar dan atau melakukan pengikatan pinjaman kredit yang mengatasnamakan atau memberi kesan mewakili

**Multicare** dengan pihak ketiga.

- 10.2. **Anggota** diperkenankan menggunakan nama **Multicare** dan seluruh perangkat dagangannya hanya untuk tujuan menjalankan fungsinya sebagai penjual langsung dari produk – produk **Multicare**. Penggunaan lain dari nama **Multicare** di luar dari fungsi tersebut tidak diperkenankan.
- 10.3. **Anggota** mengakui bahwa **Multicare** dan perusahaan afiliasinya adalah satu – satunya pemilik sah dari nama dagang, merek, pin, logo, desain, dan seluruh hak milik intelektual (selanjutnya disebut asset). **Anggota** tidak diperkenankan untuk menggunakan asset kecuali telah mendapatkan persetujuan secara tertulis dari **Multicare**.

## Pasal 11

### Anggota Distribution Center (DC)

11.1. Untuk dapat diangkat menjadi DC, seorang **Anggota** harus memenuhi syarat sebagai berikut :

11.1.1. Minimal telah mencapai posisi Ruby Director dalam struktur Incentive and Career Plan dan mempunyai jaringan anggota yang masih aktif minimal 20 (dua puluh) orang.

11.1.2. Memenuhi persyaratan administrasi yaitu :

- Mengisi dan menandatangani Formulir permohonan menjadi DC.
- Mentransfer uang deposit sebesar minimal Rp 15.000.000,- (lima belas juta Rupiah).
- Mengisi dan menandatangani Surat Perjanjian Kerjasama dengan pihak Multicare di atas meterai Rp 6.000,-

11.1.3. Mengikuti Distribution Center Candidate Training (DCCT) di Jakarta.

11.1.4. Persetujuan dan Pengangkatan Distribution Centre menjadi hak dan wewenang penuh Kantor Pusat.

11.2. Tugas dan Wewenang DC

11.2.1. Menjalankan dan mengawasi **Anggota** yang berada dalam jaringannya untuk selalu mematuhi Kode Etik **Multicare**.

11.2.2. Melayani penjualan kepada seluruh **Anggota** yang berada di bawah garis sponsornya yang belum memiliki seorang upline DC.

11.2.3. Sebagai tempat pendaftaran Anggota baru.

11.2.4. Mendistribusikan produk/informasi/bonus kepada seluruh Anggota yang berada

di bawah garis sponsornya yang belum memiliki seorang upline DC.

11.2.5. DC diharuskan untuk melaporkan ke **Multicare** mengenai setiap transaksi penjualan dan pendaftaran anggota baru dari Anggotanya.

### 11.3. Hak DC

11.3.1. Berhak atas Produk titipan atau konsinyasi dari **Multicare** senilai maksimal 3 (tiga) kali uang jaminan.

11.3.2. Berhak mengikuti Rakernas dengan biaya akomodasi ditanggung oleh **Multicare** selama acara berlangsung, dengan persyaratan tertentu yang akan ditetapkan tersendiri oleh **Multicare**.

## Pasal 12

### Pembinaan dan Pelatihan Anggota

Untuk mendukung pengembangan bisnis **Anggota**, **Multicare** memiliki Care System yaitu support system yang dirancang khusus atas dasar kepedulian **Multicare** untuk semua **Anggota Multicare** agar bisa meraih kesejahteraan yang dicita-citakan. Bentuk pembinaan dan pelatihan **Anggota** berupa :

1. Training: Pelatihan dari tingkat pemula hingga leader untuk meningkatkan kompetensi serta mengembangkan karakter. Training berjenjang berupa:
  - a. Pengusaha Mandiri Training, yang diadakan 1 (satu) kali tiap bulan.
  - b. New Leader Training, yang diadakan 1 (satu) kali tiap bulan
  - c. Business Training, yang diadakan 1 (satu) kali tiap bulan
  - d. Care Spirit Seminar 1-3, yang diadakan tiap 1 (satu) kali per 3 (tiga) bulan
2. Entrepreneur Community: Wadah komunitas Pengusaha Mandiri yang rutin mengadakan pertemuan bisnis dan ajang pemberian penghargaan bagi **Anggota** berprestasi.
3. Alat Bantu Jual: Pengembangan Alat bantu yang bisa digunakan oleh anggota untuk membangun jaringan bisnis, seperti katalog produk, Video produk/bisnis, dll.
4. Caring Partnership: Program pendampingan yang terjalin antara **Multicare** dengan Pengusaha Mandiri, yang bertujuan untuk membentuk **Anggota** menjadi seorang Pengusaha Mandiri sejati.

## Pasal 13

### Hal-hal yang tidak boleh dilakukan oleh Anggota Multicare

**13.1.** Setiap **Anggota** dilarang menawarkan produk Multicare dengan harga yang berbeda dari katalog

**13.2.** Setiap **Anggota** tidak diperbolehkan untuk mempengaruhi dengan cara apapun **Anggota** yang bukan disponsornya secara pribadi untuk bergabung di bawah sponsornya pada perusahaan lain

**13.3.** Setiap **Anggota** dilarang menawarkan atau menjual produk Multicare secara retailing, konvensional, dan melalui platform E-Commerce baik yang dikelola oleh **Anggota** sendiri maupun yang dikelola oleh pihak ketiga seperti:

- a. platform marketplace seperti, namun tidak terbatas pada : Tokopedia, BukaLapak, Shopee.
- b. platform tidak terbatas seperti, namun tidak terbatas pada : Kaskus, Berniaga, Olx.
- c. platform transaksi harian seperti, namun tidak terbatas pada : Groupon, Fave, LivingSocial.
- d. platform toko ritel online seperti, namun tidak terbatas pada : blibli, Lazada.

**13.4.** Apabila **Anggota** telah diangkat menjadi Distribution Center (DC), maka **Anggota** tersebut tidak diperkenankan untuk bergabung dengan perusahaan Penjual Langsung lain.

**13.5.** Setiap **Anggota** tidak diperbolehkan untuk menggunakan identitas yang tidak benar pada saat melakukan pendaftaran sebagai **Anggota**.

## Pasal 14

### Sanksi

Sanksi merupakan upaya terakhir yang diambil oleh **Multicare** dan menjadi hak otoritas **Multicare** dalam memberikan tindakan sebagai konsekuensi atas segala bentuk pelanggaran terhadap Kode Etik, kebijakan Perusahaan, dan/atau Ketentuan Hukum yang berlaku di Indonesia;

Apabila seorang **Anggota** terbukti melakukan pelanggaran terhadap Kode Etik, kebijakan Perusahaan, dan/atau Ketentuan Hukum yang berlaku di Indonesia, maka **Multicare** berhak memberikan sanksi berupa:

- a. Teguran secara lisan;
- b. Surat Peringatan I, II dan III.

- c. Penghentian atau penundaan pembayaran incentives/ komisi
- d. Pencabutan status sebagai Anggota.

Dalam hal sanksi pemberhentian sementara atau pencabutan status **Anggota** dapat dilakukan oleh Perusahaan apabila seorang **Anggota** terbukti melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi yang tidak benar pada saat pengisian Formulir Pendaftaran;
- b. Melanggar Kode Etik serta peraturan yang berlaku sehingga menimbulkan kerugian **Multicare** ataupun bagi **Anggota** lain;
- c. Mencemarkan nama baik **Multicare** termasuk karyawan, manajemen dan **Anggota** lain serta menjelek-jelekkan produk dan alat-alat yang dibuat **Multicare**;
- d. Menjual produk **Multicare** dengan harga lebih rendah atau dengan sistem yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Perusahaan;
- e. Menjual, memamerkan, dan/atau mendisplay produk **Multicare** di toko konvensional, retail, dan platform E-Commerce atau tempat umum lainnya yang serupa kecuali di tempat yang telah ditunjuk oleh **Multicare**;
- f. Mempengaruhi/mengajak **Anggota** lainnya, baik untuk menjadi **Anggota** Perusahaan MLM lain ataupun memasarkan produk-produk sejenis yang merupakan saingan produk Perusahaan.

## **Pasal 15**

### **Perpajakan**

15.1. Setiap incentive/ komisi yang diterima oleh **Anggota** akan dikenakan pajak penghasilan sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia.

15.2. **Multicare** akan memberikan bukti potong pajak penghasilan kepada **Anggota** pada awal bulan Februari tahun berikutnya (akumulasi tahun pajak sebelumnya).

## **Pasal 16**

### **Berakhirnya Keanggotaan**

Keanggotaan seseorang akan berakhir jika salah satu dari kondisi berikut terjadi:

1. Secara otomatis akan dinonaktifkan apabila tidak mematuhi persyaratan perpanjangan seperti disebutkan dalam Pasal 3.
2. **Anggota** bersangkutan mengundurkan diri dengan menyampaikan pernyataan tertulis kepada **Multicare**.
3. **Anggota** bersangkutan meninggal dunia dan tidak ada permohonan untuk

pengalihan keanggotaannya oleh ahli waris yang ditunjuk oleh **Anggota** tersebut. Dalam hal demikian, maka semua pembayaran hak almarhum yang tertunda, akan dibayarkan kepada ahli waris yang ditunjuk oleh almarhum pada Formulir permohonan keanggotaan. **Multicare** berhak meminta surat kematian dan/ atau dokumen Surat Keterangan Waris atau sejenisnya yang dikeluarkan oleh pihak yang berwenang

4. Dicabut/ diberhentikannya keanggotaannya oleh **Multicare** karena terbukti tidak jujur dalam mengisi formulir permohonan keanggotaan atau melanggar ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia, Kode Etik dan Peraturan Keanggotaan Multicare, Peraturan dan Ketentuan Anggota, serta ketentuan lain yang ditetapkan **Multicare**.
5. **Multicare** dan Anggota dengan tegas mengesampingkan Pasal 1266 dan Pasal 1267 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata), berkaitan dengan syarat-syarat pembatalan perjanjian dalam hal terjadinya pemutusan/ penghentian keanggotaan seorang **Anggota Multicare**.

## **Pasal 17**

### **Pendaftaran Ulang Keanggotaan**

Seorang mantan **Anggota** dapat mengajukan permohonan keanggotaan baru apabila memenuhi ketentuan sebagai berikut:

**17.1.** Dalam hal keanggotaan **Anggota** berakhir secara otomatis karena tidak memenuhi syarat seperti yang diatur dalam Pasal 3, maka pihak tersebut dapat mengajukan permohonan untuk menjadi **Anggota** kembali, baik dengan sponsor yang sama ataupun sponsor lain, 1 (satu) hari sejak tanggal keanggotaan sebelumnya berakhir.

**17.2.** Dalam hal keanggotaan **Anggota** diakhiri karena pengunduran diri secara tertulis, maka pihak tersebut dapat mengajukan permohonan untuk menjadi **Anggota** kembali, baik dengan sponsor yang sama ataupun sponsor lain, 6 (enam) bulan sejak tanggal pengunduran dirinya tersebut.

## **Pasal 18**

### **Kebijakan Jaminan Kepuasan Pelanggan Multicare**

#### **1. Product Cooling Off**

Adalah jaminan penggantian secara penuh oleh **Anggota** kepada **konsumen** yang bermaksud membatalkan pembelian produk **Multicare**. Jaminan ini bertujuan untuk melindungi **konsumen** yang melakukan pembelian karena sungkan, terpaksa, atau



bersifat impulsif.

Persyaratannya sebagai berikut :

- a. Produk dikembalikan sebelum 10 (sepuluh) hari terhitung sejak tanggal pembelian, sebagaimana tercantum dalam nota penjualan konsumen, dimana nota penjualan konsumen ini juga harus disertakan dalam pengembalian.
- b. Produk masih 100% utuh, baik kemasan maupun isi dan belum dibuka.
- c. Apabila semua ketentuan di atas terpenuhi, maka uang akan dikembalikan oleh **Anggota** secara penuh kepada **konsumen**.

## 2. Buy Back Guarantee

Adalah jaminan pembelian kembali atas Produk, bahan promosi (katalog, leaflet dan brosur) serta alat bantu jual bagi **Anggota** yang bermaksud mengundurkan diri dari keanggotaan **Multicare**.

Persyaratannya :

- a. Pengembalian produk ke **DC** harus disertai dengan nota penjualan serta pernyataan tertulis pengunduran diri dari **Anggota** yang bersangkutan. Tanpa nota penjualan **DC** berhak menolak.
- b. Produk yang dikembalikan masih utuh dan tersegel serta kemasan harus dalam kondisi baik.
- c. Batas kadaluarsa produk masih tersisa minimal 4 (empat) bulan.
- d. Pengembalian bahan promosi serta alat bantu jual harus dalam keadaan baik dan layak pakai.
- e. **DC** segera mengembalikan Produk dan bahan promosi serta alat bantu jual ke Kantor Pusat maksimal 3 (tiga) hari sejak pengembalian dari **Anggota** yang bersangkutan.
- f. **Multicare** akan memberikan jawaban maksimal 1 (satu) minggu sejak Produk dan bahan promosi serta alat bantu jual diterima oleh Kantor Pusat.
- g. Jika setelah melalui proses validasi ternyata pengunduran diri disetujui, maka Kantor Pusat akan menonaktifkan keanggotaan **Anggota** dan membeli kembali Produk serta bahan promosi dan alat bantu jual dengan harga senilai harga pembelian Anggota dengan dikurangi biaya administrasi sebesar 5% dan nilai setiap manfaat yang telah diterima oleh **Anggota** berkaitan dengan pembelian Produk dan bahan promosi serta alat bantu jual tersebut.
- h. Kantor Pusat akan mentransfer penggantian tersebut ke rekening bank pemohon.

## 3. Quality Guarantee

Adalah jaminan pemberian kompensasi berupa penggantian uang dan/atau penggantian produk bagi **Anggota** yang menerima produk dalam kondisi cacat/rusak/kurang isi/tidak sesuai standar kualitas yang telah ditetapkan.

Quality Guarantee terdiri :

#### A. Penggantian dengan Produk Sejenis atau Produk Lain

Jaminan ini berlaku antara **konsumen** di satu pihak dengan **Anggota** dan **Multicare**. Jaminan ini diberikan kepada **konsumen** dan **Anggota** yang tidak puas terhadap produk **Multicare** karena :

- Kemasan dan segel rusak
- Isi kurang, kosong dan atau rusak.

Tata cara pengembalian dan penggantian:

- a. Masih dalam batas waktu 7 (tujuh) hari dari tanggal pembelian, yang dibuktikan dengan nota penjualan konsumen.
- b. Sisa isi produk masih 75% (tujuh puluh lima persen).
- c. Untuk produk set yang berisi lebih dari 1 (satu) unit, produk sejenis yang dibuka paling banyak 1 (satu) unit.
- d. Produk yang dikembalikan minimal 4 (empat) bulan sebelum masa kadaluarsa.
- e. Mencantumkan alasan ketidakpuasan beserta nama dan alamat lengkap **konsumen** dan mengisi Formulir Kebijakan Jaminan Kepuasan Pelanggan **Multicare** serta dilengkapi dengan fotokopi identitas diri yang masih berlaku.
- f. Klaim pengembalian produk diajukan oleh **konsumen** kepada **Anggota** yang menawarkan produk. Jika **Anggota** yang membeli, **Anggota** harus mengembalikan produk ke **DC** tempat di mana produk tersebut dibeli.
- g. **Anggota** harus mengurus pengembalian produk dari **konsumen** maksimal 2 (dua) hari setelah **konsumen** mengembalikan produk ke **DC** tempat di mana produk tersebut dibeli.
- h. **DC** segera mengembalikan produk ke Kantor Pusat maksimal 3 (tiga) hari dari pengembalian **Anggota** bersangkutan.
- i. Kantor Pusat akan memberikan jawaban maksimal 1 (satu) minggu sejak barang diterima oleh Kantor Pusat.
- j. Diterima atau tidaknya pengembalian produk merupakan hak mutlak dari Kantor Pusat.
- k. Pengembalian produk yang disetujui akan diganti dengan produk sejenis atau produk yang sama nilai Point Value (PV)-nya melalui **DC** tempat **Anggota/konsumen** bertransaksi.

Pengembalian dan Penggantian Produk tidak dapat diterima jika:

- Terdapat alasan ketidakcocokan pada produk yang bisa diketahui sebelumnya, seperti alergi pada bahan tertentu.
- Terjadi kesalahan penyimpanan produk maupun kesalahan cara penggunaan produk.

#### B. Penggantian dengan Uang

Jaminan pengembalian uang ini dapat dilakukan oleh **konsumen** atau **Anggota** yang tidak puas terhadap kualitas/mutu produk yang ditawarkan atau klaim yang dijanjikan

secara tertulis oleh **Multicare**.

Tata cara pengembalian dan penggantian:

- a. Masih dalam batas waktu 7 (tujuh) hari dari tanggal pembelian, yang dibuktikan dengan nota penjualan konsumen.
- b. Sisa isi produk masih 75% (tujuh puluh lima persen).
- c. Untuk produk set yang berisi lebih dari 1 (satu) unit, produk sejenis yang dibuka paling banyak 1 (satu) unit.
- d. Produk yang dikembalikan minimal 4 (empat) bulan sebelum masa kadaluarsa.
- e. Mencantumkan alasan ketidakpuasan beserta nama dan alamat lengkap **konsumen** dan mengisi Formulir Kebijakan Jaminan Kepuasan Pelanggan **Multicare** serta dilengkapi dengan fotokopi identitas diri yang masih berlaku.
- f. Klaim pengembalian produk diajukan oleh **konsumen** kepada **Anggota** yang menawarkan produk. Jika **Anggota** yang membeli, **Anggota** harus mengembalikan produk ke **DC** tempat di mana produk tersebut dibeli.
- g. **Anggota** harus mengurus pengembalian produk dari **konsumen** maksimal 2 (dua) hari setelah **konsumen** mengembalikan produk ke **DC** tempat di mana produk tersebut dibeli.
- h. **DC** segera mengembalikan produk ke Kantor Pusat maksimal 3 (tiga) hari dari pengembalian **Anggota** bersangkutan.
- i. Kantor Pusat akan memberikan jawaban maksimal 1 (satu) minggu sejak barang diterima oleh Kantor Pusat .
- j. Diterima atau tidaknya pengembalian produk merupakan hak mutlak dari Kantor Pusat.
- k. Jika setelah melalui proses validasi ternyata pengembalian produk disetujui, maka Kantor Pusat akan mentransfer penggantian tersebut ke rekening bank pemohon.

Pengembalian dan Penggantian Produk tidak dapat diterima jika:

- Terdapat alasan ketidakcocokan pada produk yang bisa diketahui sebelumnya, seperti alergi pada bahan tertentu.
- Terjadi kesalahan penyimpanan produk maupun kesalahan cara penggunaan produk.

### C. Jaminan Perlindungan Konsumen

Jaminan ganti rugi atas biaya pengobatan dapat diberikan apabila timbul efek samping yang merugikan kesehatan akibat mengkonsumsi Produk **Multicare**, dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut :

- a. Membuat kronologis kejadian dan riwayat kesehatan penderita.
- b. Melampirkan diagnosa dari dokter ahli kredibel yang disertai bukti-bukti klinis seperti pemeriksaan laboratorium, USG, CT Scan, dll yang membuktikan bahwa penyakit yang diderita tersebut ditimbulkan akibat mengkonsumsi dan menggunakan Produk **Multicare**.
- c. Melampirkan kwitansi biaya pengobatan di rumah sakit terkait penyakit yang diderita sebagai akibat mengkonsumsi dan menggunakan Produk **Multicare**.

- d. **Multicare** bersama tim ahli akan melakukan verifikasi terhadap dokumen yang disertakan dan memeriksa kondisi kesehatan penderita secara langsung.
- e. Apabila syarat dan ketentuan dipenuhi, maka **Multicare** akan menanggung biaya pengobatan sesuai dengan kwitansi biaya pengobatan dari rumah sakit.
- f. Segala bentuk kecurangan yang terindikasi sebagai upaya penipuan, akan diproses secara hukum kepada yang pihak yang berwajib.

## **Pasal 19**

### **Penyelesaian Perselisihan**

1. Dalam hal terjadi perselisihan antara **Anggota**, atau antara **Anggota** dan **Multicare** maka perselisihan tersebut harus diselesaikan secara musyawarah. Apabila perselisihan antar Anggota tersebut tidak dapat diselesaikan oleh **Anggota** maka **Anggota** sepakat untuk meminta bantuan Upline Leader yang bersangkutan untuk menyelesaikan perselisihan tersebut.
2. Apabila perselisihan tersebut tidak juga dapat diselesaikan oleh Upline Leader maka Upline Leader akan melimpahkan perselisihan tersebut kepada **Multicare** untuk diselesaikan.
3. Apabila dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari sejak perselisihan tersebut terjadi ternyata Para Pihak tidak juga dapat menyelesaikan masalah tersebut maka **Multicare** dan **Anggota** yang berselisih sepakat untuk menyelesaikan perselisihan tersebut melalui Pengadilan Negeri Jakarta Barat.

## **Pasal 20**

### **Penutup**

1. Setiap **Anggota** wajib menjunjung tinggi Kode Etik dan Peraturan Keanggotaan ini.
2. Perubahan atas Kode Etik dan Incentive and Career Plan Manual Book merupakan hak mutlak **Multicare**. Perubahan atas Kode Etik dan Incentive and Career Plan Manual Book tersebut harus mendapatkan persetujuan dari Kementerian Perdagangan Republik Indonesia.
3. Paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak perubahan tersebut mendapatkan persetujuan dari Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, **Multicare** wajib melakukan sosialisasi atas Kode Etik dan Incentive and Career Plan Manual Book tersebut kepada **Anggota**.