

SYARAT DAN KETENTUAN PENGGUNAAN GETWELL

(Terakhir diperbarui tanggal:)

Hallo Getwellers!

Selamat datang di Aplikasi Getwell, sebuah solusi inovatif dari PT Telemedika Teknologi Indonesia yang bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan dan gaya hidup sehat melalui teknologi canggih. Aplikasi Getwell dirancang untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pengguna dengan menyediakan layanan berbayar yang dapat diakses oleh pengguna Business-to-Business (B2B) maupun Business-to-Consumer (B2C).

Getwell bekerja sama dengan berbagai pihak ketiga terpercaya untuk menghadirkan layanan yang komprehensif dan berkualitas. Meskipun demikian, Getwell tidak bertanggung jawab atas konten dan penawaran yang ditampilkan oleh pihak ketiga. Aplikasi ini gratis untuk diunduh dan digunakan, namun beberapa layanan yang ditawarkan bersifat berbayar.

Sebagai platform yang berfokus pada gaya hidup sehat dan telemedicine, Getwell menyediakan berbagai layanan yang meliputi pencegahan dan personalisasi kesehatan dengan memanfaatkan analisis prediktif untuk menurunkan biaya perawatan kesehatan. Layanan dalam aplikasi ini meliputi GetDoctor, GetCounseling, GetFit Nutrition, GetFit Workout, GLOO. Setiap layanan dirancang untuk memenuhi kebutuhan kesehatan spesifik pengguna dan membantu mereka mencapai tujuan kesehatan optimal.

Untuk dapat menggunakan aplikasi Getwell, pengguna harus berusia minimal 21 tahun. Pengguna bertanggung jawab penuh atas segala keputusan yang diambil dalam mengakses layanan di aplikasi Getwell.

Syarat dan Ketentuan ini berlaku untuk semua pengguna platform, termasuk mitra penyedia layanan kesehatan seperti dokter, psikolog, ahli gizi, pelatih, agen, vendor, pemasok, dan mitra lainnya seperti laboratorium, klinik, rumah sakit, sarana olahraga, serta kontraktor. Dengan menggunakan layanan Getwell, Anda menyetujui dan memahami seluruh Syarat dan Ketentuan yang telah ditetapkan. Kami berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dan menjaga keamanan serta kerahasiaan data pribadi Anda. Terima kasih atas kepercayaan Anda dalam menggunakan layanan Getwell.

Anda dapat membaca selengkapnya tentang Ketentuan Penggunaan di bawah ini.

Pengantar

1. Ketentuan Umum

BACALAH SELURUH KETENTUAN PENGGUNAAN INI SEBELUM MENGAKSES ATAU MENGGUNAKAN APLIKASI GETWELL.

Syarat dan Ketentuan Penggunaan ini merupakan perjanjian yang mengikat antara pengguna ("**Anda**") dan PT Telemedika Teknologi Indonesia ("Getwell" atau "Kami"), sebuah perseroan terbatas yang secara sah didirikan dan beroperasi berdasarkan hukum negara Republik Indonesia dan berdomisili di DKI Jakarta, Indonesia. Syarat dan Ketentuan Penggunaan ini mengatur dengan tegas akses dan penggunaan Anda terhadap aplikasi, situs web (www.getwell.co.id) dan situs web lain yang Kami kelola), konten, dan produk yang disediakan oleh Kami dan/atau afiliasi Kami (disebut secara bersama-sama sebagai "**Aplikasi**"), serta pemesanan, pembayaran, atau penggunaan layanan yang tersedia pada Aplikasi yang disediakan oleh Kami dan/atau afiliasi Kami ("**Layanan**").

Dengan menyetujui Syarat dan Ketentuan Penggunaan ini, Anda secara tegas juga menyetujui Syarat dan Ketentuan Penggunaan tambahan, website pelanggan (<https://www.getwell.co.id>), termasuk Ketentuan Penggunaan pada setiap Layanan, dan setiap perubahannya yang merupakan bagian integral dari Ketentuan Penggunaan ini (selanjutnya, secara bersama-sama disebut sebagai “**Syarat dan Ketentuan Penggunaan**”). Meskipun merupakan satu kesatuan, Syarat dan Ketentuan Penggunaan tambahan akan memiliki kekuatan mengikat yang sama dengan Syarat dan Ketentuan Penggunaan, dan akan berlaku dalam hal terdapat perbedaan antara keduanya.

2. **Definisi**

Dalam Syarat dan Ketentuan ini, istilah-istilah berikut memiliki arti sebagaimana dijelaskan di bawah ini:

- 2.1. Getwell adalah Platform yang dimiliki oleh PT Telemedika Teknologi Indonesia, yang menyediakan layanan berfokus pada gaya hidup sehat dan telemedicine, termasuk berbagai program kesehatan dan konsultasi.
- 2.2. PT Telemedika Teknologi Indonesia adalah Perusahaan yang memiliki dan mengoperasikan Aplikasi Getwell.
- 2.3. Layanan adalah Berbagai layanan kesehatan dan gaya hidup yang disediakan oleh Getwell melalui aplikasinya, termasuk namun tidak terbatas pada GetDoctor, GetCounseling, GetFit Nutrition, GetFit Workout, dan GLOO. Pengguna B2B adalah Perusahaan, organisasi, atau entitas bisnis lainnya yang menggunakan layanan Getwell untuk kepentingan karyawan atau anggotanya.
- 2.4. Pengguna B2C: Individu atau konsumen yang menggunakan layanan Getwell untuk kebutuhan pribadi mereka.
- 2.5. Pihak Ketiga adalah Mitra, vendor, agen, penyedia layanan, pemasok, kontraktor, laboratorium, klinik, rumah sakit, sarana olahraga, dan entitas lainnya yang bekerja sama dengan Getwell untuk menyediakan layanan kepada pengguna.
- 2.6. GetDoctor adalah Layanan konsultasi medis online dengan dokter yang tersedia melalui aplikasi Getwell, yang menawarkan pendekatan perawatan preventif.
- 2.7. GetCounseling adalah Layanan konsultasi online dengan psikolog dan terapi digital yang bertujuan untuk memberikan perawatan menyeluruh dalam kesehatan mental.
- 2.8. GetFit Nutrition adalah Layanan pola makan dengan gizi seimbang yang dimonitor langsung oleh ahli gizi.
- 2.9. GetFit Workout adalah Program aktivitas fisik yang bervariasi dan menyenangkan, baik online maupun offline, yang didukung oleh pelatih berpengalaman untuk membantu pengguna mencapai target kebugaran.
- 2.10. GLOO adalah Program kesehatan yang dipersonalisasi untuk penderita diabetes tipe 2 atau individu yang ingin menjalani hidup sehat.
- 2.11. Self-Assessment adalah Proses penilaian diri yang dilakukan oleh pengguna untuk menilai dan mengukur tingkat ketahanan mental atau kondisi kesehatan lainnya sebelum menggunakan layanan tertentu dalam aplikasi Getwell.
- 2.12. Personal Health Record (PHR) adalah Rekam medis pribadi yang mencakup catatan medis, hasil konsultasi, riwayat kesehatan, dan informasi kesehatan lainnya yang relevan.
- 2.13. Electronic Medical Record (EMR) adalah Rekam medis elektronik yang berisi data kesehatan pengguna yang dicatat dan disimpan dalam sistem aplikasi Getwell.
- 2.14. Konten Pihak Ketiga adalah Informasi, penawaran, atau materi lainnya yang disediakan oleh pihak ketiga dan ditampilkan dalam aplikasi Getwell.

- 2.15. Usia Minimum adalah Batas usia minimum 18 tahun yang harus dipenuhi oleh pengguna untuk dapat membuat akun dan menggunakan aplikasi Getwell.

3. **Syarat Pendaftaran**

- 3.1. Usia minimum Pengguna harus berusia minimal 18 tahun untuk dapat membuat akun dan menggunakan aplikasi Getwell.
- 3.2. Pendaftaran Pengguna B2B
- 3.2.1. Kontrak Perjanjian Kerjasama, Perusahaan yang ingin menggunakan layanan Getwell harus terlebih dahulu menandatangani kontrak perjanjian kerjasama dengan PT Telemedika Teknologi Indonesia.
- 3.2.2. Daftar Karyawan, Perusahaan wajib memberikan daftar karyawan yang akan terdaftar sebagai pengguna layanan kepada PT Telemedika Teknologi Indonesia.
- 3.2.3. Pendaftaran Akun Karyawan, Karyawan yang terdaftar dapat membuat akun melalui aplikasi Getwell dengan menggunakan informasi yang telah diberikan oleh perusahaan.
- 3.2.4. Pendaftaran Akun Karyawan, Karyawan yang terdaftar dapat membuat akun melalui aplikasi Getwell dengan menggunakan informasi yang telah diberikan oleh perusahaan.
- 3.2.5. Klaim Voucher, Karyawan yang terdaftar dapat mengklaim voucher layanan yang diberikan perusahaan untuk menggunakan layanan Getwell.
- 3.3. Pendaftaran Pengguna B2C
- 3.3.1. Membuat Akun, Pengguna individu harus mendaftar dan membuat akun melalui aplikasi GLOO dengan memberikan informasi pribadi yang akurat dan lengkap.
- 3.3.2. Verifikasi Identitas, Pengguna individu harus melakukan verifikasi identitas sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh Getwell untuk memastikan keaslian dan keakuratan informasi yang diberikan.
- 3.3.3. Self-Assessment, Setelah pendaftaran pengguna wajib melakukan self-assessment yang tersedia dalam aplikasi GLOO menilai dan mengukur tingkat ketahanan mental atau kondisi kesehatan lainnya sebelum menggunakan layanan tertentu.
- 3.3.4. Persetujuan Syarat dan Ketentuan, Pengguna harus menyetujui Syarat dan Ketentuan penggunaan layanan Getwell sebelum dapat mengakses dan menggunakan layanan yang disediakan.
- 3.4. Informasi Akun
- 3.4.1. Keakuratan Informasi, Pengguna bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang akurat, lengkap, dan terkini selama proses pendaftaran.
- 3.4.2. Keamanan Akun, Pengguna bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan informasi login dan keamanan akun mereka. Setiap aktivitas yang dilakukan melalui akun pengguna dianggap sebagai tanggung jawab pengguna tersebut.
- 3.4.3. Perubahan Informasi, Pengguna harus segera memperbarui informasi akun mereka jika terjadi perubahan untuk memastikan kelancaran akses dan penggunaan layanan Getwell.
- 3.5. Penonaktifan Akun
- 3.5.1. Pelanggaran Syarat dan Ketentuan, PT Telemedika Teknologi Indonesia berhak menonaktifkan atau menghapus akun pengguna yang melanggar Syarat dan Ketentuan ini atau terlibat dalam aktivitas yang merugikan, ilegal, atau tidak etis.
- 3.5.2. Permintaan Pengguna, Pengguna dapat meminta penonaktifan atau penghapusan akun mereka melalui fitur yang disediakan dalam aplikasi Getwell atau dengan menghubungi layanan pelanggan Getwell.

4. **Layanan dalam Aplikasi Getwell**

- 4.1. GetDoctor, menyediakan konsultasi medis *online* dengan dokter untuk membantu pengguna menjaga kesehatan melalui perawatan preventif dan diagnosis awal. Fitur Utama GetDoctor adalah konsultasi video dengan dokter, tanya jawab melalui chat atau telepon, resep obat dan rekomendasi perawatan, penyimpanan rekam medis elektronik (EMR) dalam Personal Health Record (PHR).
- 4.2. GetCounseling, menawarkan sesi konsultasi dengan psikolog dan berbagai terapi digital untuk mendukung kesehatan mental pengguna. Fitur Utama GetCounseling adalah self-assessment untuk mengukur ketahanan mental, konsultasi video dengan psikolog, program terapi dan latihan mental, penyimpanan hasil konsultasi dalam PHR.
- 4.3. GetFit Nutrition, menyediakan rencana makan yang dipersonalisasi dan dipantau oleh ahli gizi untuk memastikan asupan nutrisi yang seimbang. Fitur Utama GetFit Nutrition adalah konsultasi dengan ahli gizi, rencana makan harian dan mingguan, monitoring dan penilaian gizi, penyimpanan catatan gizi dalam PHR.
- 4.4. GetFit Workout, menawarkan berbagai program latihan yang dirancang oleh pelatih berpengalaman untuk membantu pengguna mencapai tujuan kebugaran mereka. Fitur Utama GetFit Workout adalah program latihan online dan offline, konsultasi dengan pelatih pribadi, pelacakan kemajuan dan penilaian kebugaran, penyimpanan catatan latihan dalam PHR.
- 4.5. GLOO, menyediakan program yang dipersonalisasi untuk penderita diabetes tipe 2, membantu mereka mengelola kondisi mereka secara efektif. Fitur Utama Insulin Sehat adalah konsultasi dengan dokter dan ahli gizi, rencana makan dan aktivitas khusus untuk diabetes, monitoring kadar gula darah, penyimpanan catatan kesehatan dalam PHR.

5. **Penggunaan Layanan Getwell**

- 5.1. Pendaftaran Akun, Pengguna B2B harus menandatangani kontrak perjanjian kerjasama dengan Getwell. Perusahaan harus memberikan daftar karyawan yang akan terdaftar sebagai pengguna layanan. Karyawan yang terdaftar kemudian akan mendaftar akun melalui aplikasi Getwell dan dapat menikmati layanan dengan cara mengklaim voucher yang telah diberikan oleh perusahaan. Sedangkan Pengguna B2C harus mendaftar akun melalui aplikasi GLOO dengan memberikan informasi pribadi yang akurat dan lengkap. Pengguna harus berusia minimal 18 tahun.
- 5.2. Pemilihan Layanan, Setelah berhasil mendaftar dan masuk ke akun, pengguna dapat memilih layanan yang diinginkan melalui antarmuka aplikasi Getwell. Layanan yang tersedia meliputi GetDoctor, GetCounseling, GetFit Nutrition, GetFit Workout, GLOO. Pengguna dapat memilih layanan yang tersedia di akun mereka dan menikmati layanan sesuai dengan kebutuhan kesehatan mereka.
- 5.3. Konsultasi dan Sesi, (i) GetDoctor, Pengguna dapat menjadwalkan konsultasi video dengan dokter, mengajukan pertanyaan melalui chat atau telepon, dan mendapatkan resep obat serta rekomendasi perawatan. (ii) GetCounseling, Pengguna wajib melakukan self-assessment terlebih dahulu untuk menilai tingkat ketahanan mental. Setelah itu, sistem akan secara otomatis menentukan jadwal konsultasi dengan psikolog berdasarkan hasil self-assessment yang dipersonalisasi. (iii) GetFit Nutrition, Pengguna dapat berkonsultasi dengan ahli gizi untuk mendapatkan rencana makan yang dipersonalisasi dan dipantau secara berkala. (iv) GetFit Workout, Pengguna dapat mengikuti program latihan yang dirancang oleh pelatih berpengalaman, baik secara online maupun offline. (v) GLOO, Pengguna dapat mengikuti program yang dipersonalisasi untuk mengelola diabetes tipe 2 dengan bantuan dari dokter dan ahli gizi. (vi) Pembuluh Darah Sehat, Pengguna dapat mengikuti program yang dipersonalisasi

untuk mengelola hipertensi dengan bantuan dari dokter dan ahli gizi. (vii) Combo Sehat, Pengguna dapat mengikuti program gabungan untuk diabetes tipe 2 dan hipertensi dengan bantuan dari dokter, ahli gizi, dan pelatih.

- 5.4. Penyimpanan Rekam Medis, Semua hasil Konsultasi dan sesi, termasuk catatan medis, hasil pemeriksaan, riwayat kesehatan, dan informasi lainnya yang relevan akan disimpan dalam Personal Health Record (PHR) pengguna dalam bentuk Electronic Medical Record (EMR). PHR akan mencakup semua layanan yang telah diakses pengguna melalui aplikasi Getwell, memastikan semua informasi kesehatan terkonsolidasi dan mudah diakses.
- 5.5. Kepatuhan Pengguna, Pengguna wajib mematuhi seluruh ketentuan yang berlaku dalam penggunaan layanan Getwell.
- 5.6. Keamanan dan Kerahasiaan, Getwell berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi pengguna sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6. **Metode Pembayaran**

- 6.1. Pembayaran Perusahaan (Pengguna B2B), Pembayaran untuk layanan Getwell dilakukan oleh perusahaan atau organisasi sesuai dengan perjanjian kerjasama yang telah disepakati antara perusahaan/organisasi dan Getwell. Pembayaran dilakukan melalui transfer bank ke rekening yang ditentukan oleh Getwell. Informasi rekening bank dan instruksi pembayaran akan disediakan dalam faktur. Getwell berhak menghentikan layanan sementara atau permanen jika pembayaran tidak diterima sesuai dengan ketentuan yang disepakati. Perusahaan akan mendistribusikan voucher kepada karyawan yang terdaftar untuk digunakan dalam mengakses layanan Getwell, voucher ini dapat digunakan oleh karyawan untuk mengklaim layanan yang tersedia di aplikasi Getwell tanpa dikenakan biaya tambahan. Setiap voucher memiliki masa berlaku tertentu dan tidak dapat diuangkan atau dipindah tangankan.
- 6.2. Pembayaran Langsung (Pengguna B2C), Pengguna individu melakukan pembayaran secara langsung melalui aplikasi Getwell menggunakan metode pembayaran yang tersedia. Metode pembayaran yang tersedia saat syarat dan ketentuan ini terbit ialah Transfer Bank, dimana pengguna dapat melakukan transfer bank ke rekening yang ditentukan oleh Getwell. Instruksi transfer akan diberikan pada saat akan melakukan pembayaran.
- 6.3. Kebijakan Keamanan Pembayaran, Getwell menggunakan teknologi enkripsi dan sistem keamanan terkini untuk melindungi informasi pembayaran pengguna. Informasi pembayaran dan data pribadi lainnya akan disimpan dengan aman sesuai dengan standar keamanan industri.
- 6.4. Pencegahan Penipuan, Getwell melakukan pemantauan dan pemeriksaan transaksi untuk mendeteksi dan mencegah aktivitas penipuan. Pengguna diharapkan untuk segera melaporkan setiap aktivitas mencurigakan atau tidak sah kepada layanan pelanggan Getwell.

7. **Kebijakan Pembatalan dan Perubahan Jadwal**

- 7.1. Kebijakan Umum Pembatalan, Setiap transaksi atas layanan yang dipesan melalui aplikasi Getwell bersifat final dan tidak dapat dibatalkan. Pembatalan layanan hanya dapat dilakukan dalam keadaan khusus yang diatur oleh kebijakan pembatalan Getwell dan harus disetujui oleh pihak Getwell.
- 7.2. Prosedur Pembatalan, Pengguna yang ingin membatalkan layanan harus menghubungi layanan pelanggan Getwell melalui email atau telepon yang tertera di aplikasi. Pengguna harus memberikan alasan yang jelas dan bukti pendukung (jika ada) untuk

pembatalan. Getwell akan meninjau permintaan pembatalan dan memberikan keputusan dalam waktu **7 hari kerja**.

- 7.3. Kebijakan Pengembalian Dana, Jika pembatalan disetujui oleh Getwell, pengembalian dana (jika berlaku) akan diproses sesuai dengan kebijakan pengembalian dana yang ditetapkan. Pengembalian dana akan dikreditkan ke metode pembayaran asli yang digunakan oleh pengguna dalam waktu **14 hari kerja** setelah persetujuan pembatalan.
- 7.4. Kebijakan Umum Perubahan Jadwal, Pengguna dapat melakukan perubahan jadwal layanan yang telah dipesan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan oleh Getwell. Perubahan jadwal dapat dilakukan melalui aplikasi Getwell atau dengan menghubungi layanan pelanggan Getwell.
- 7.5. Batas Waktu Perubahan Jadwal, Pengguna harus mengajukan perubahan jadwal setidaknya **24 jam** sebelum waktu yang telah ditentukan untuk layanan tersebut. Permintaan perubahan jadwal yang diajukan kurang dari **24 jam** sebelum waktu layanan tidak akan diterima dan layanan dianggap tetap berjalan sesuai jadwal awal.
- 7.6. **Prosedur Perubahan Jadwal, Pengguna dapat mengakses fitur perubahan jadwal di aplikasi Getwell dan memilih waktu baru yang tersedia sesuai dengan preferensi mereka. Jika pengguna mengalami kesulitan dalam mengubah jadwal melalui aplikasi, mereka dapat menghubungi layanan pelanggan untuk bantuan lebih lanjut. Pengguna akan menerima konfirmasi perubahan jadwal melalui notifikasi di aplikasi atau melalui email.**
- 7.7. Pembatasan Perubahan Jadwal, Pengguna hanya dapat mengubah jadwal layanan yang telah dipesan satu kali tanpa biaya tambahan. Perubahan jadwal lebih dari satu kali dapat dikenakan biaya administrasi. Getwell berhak untuk menolak permintaan perubahan jadwal jika tidak ada waktu yang tersedia sesuai dengan preferensi pengguna atau jika alasan yang diberikan tidak dapat diterima.
- 7.8. Pembatalan oleh Perusahaan (Khusus Pengguna B2B), Perusahaan yang menggunakan layanan Getwell untuk karyawannya dapat membatalkan layanan dengan memberikan pemberitahuan tertulis kepada Getwell. Pembatalan harus disetujui oleh Getwell dan mengikuti ketentuan kontrak perjanjian kerjasama yang telah disepakati.
- 7.9. Perubahan Jadwal oleh Karyawan (Khusus Pengguna B2B), Karyawan yang terdaftar sebagai pengguna layanan dapat mengubah jadwal layanan sesuai dengan kebijakan perubahan jadwal yang berlaku. Perusahaan berhak untuk menetapkan kebijakan internal tambahan terkait pembatalan dan perubahan jadwal yang harus diikuti oleh karyawannya.

8. **Tanggung Jawab Pengguna**

- 8.1. Kepatuhan terhadap Syarat dan Ketentuan, Pengguna wajib mematuhi seluruh syarat dan ketentuan yang berlaku dalam penggunaan layanan Getwell, termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan dalam dokumen ini.
- 8.2. Informasi yang Akurat dan Lengkap, Pengguna wajib memberikan informasi yang akurat, lengkap, dan terbaru saat mendaftar dan menggunakan layanan Getwell. Pengguna bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari informasi yang tidak akurat atau tidak lengkap.
- 8.3. Penggunaan yang Sah, Pengguna wajib menggunakan layanan Getwell hanya untuk tujuan yang sah dan tidak melanggar hukum, peraturan, atau ketentuan yang berlaku.
- 8.4. Penggunaan Pribadi dan Kepatuhan Prosedur (Khusus Pengguna B2C), Pengguna individu bertanggung jawab untuk menggunakan layanan Getwell untuk keperluan pribadi dan tidak mengalihkan atau menjual kembali akses layanan kepada pihak ketiga. Pengguna individu harus mematuhi semua prosedur yang ditetapkan oleh Getwell dalam

penggunaan layanan, termasuk tetapi tidak terbatas pada prosedur pendaftaran, konsultasi, pembayaran, dan perubahan jadwal.

- 8.5. Kepatuhan Terhadap Nasihat Medis, Pengguna wajib mengikuti nasihat medis dan arahan yang diberikan oleh dokter, psikolog, nutritionist, atau pelatih yang diakses melalui layanan Getwell. Getwell tidak bertanggung jawab atas akibat yang timbul dari kegagalan pengguna dalam mengikuti nasihat medis tersebut.
- 8.6. Kejujuran dalam Informasi Kesehatan, Pengguna wajib memberikan informasi kesehatan yang jujur dan akurat saat melakukan konsultasi atau menggunakan layanan Getwell. Informasi yang tidak jujur atau menyesatkan dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.
- 8.7. Keamanan Akun, Pengguna bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan informasi akun mereka, termasuk kata sandi. Pengguna harus segera memberitahu Getwell jika mereka mengetahui adanya penggunaan akun yang tidak sah atau pelanggaran keamanan lainnya.
- 8.8. Penggunaan Data Pribadi, Pengguna menyetujui bahwa data pribadi mereka dapat digunakan sesuai dengan **Kebijakan Privasi** Getwell. Pengguna bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi pribadi yang mereka berikan kepada Getwell adalah akurat dan lengkap.
- 8.9. Penggunaan yang Tidak Sah, Pengguna dilarang menggunakan layanan Getwell untuk tujuan yang tidak sah atau melanggar hukum, termasuk namun tidak terbatas pada penipuan, pencurian identitas, atau distribusi materi yang melanggar hak kekayaan intelektual pihak ketiga.
- 8.10. Interferensi Layanan, Pengguna dilarang melakukan tindakan yang dapat mengganggu atau merusak sistem, server, atau jaringan yang digunakan oleh Getwell, termasuk namun tidak terbatas pada penyebaran virus atau malware.
- 8.11. Penghentian Akses, Getwell berhak untuk menghentikan akses pengguna ke layanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu jika pengguna melanggar syarat dan ketentuan ini atau melakukan tindakan yang merugikan Getwell atau pihak ketiga.
- 8.12. Tuntutan Hukum, Getwell berhak untuk mengambil tindakan hukum terhadap pengguna yang melanggar hukum atau ketentuan ini, termasuk namun tidak terbatas pada tuntutan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan.

9. **Pengungkapan Data Pribadi**

- 9.1. Pengumpulan Data, Getwell mengumpulkan data pribadi pengguna yang diberikan saat pendaftaran, penggunaan layanan, dan melalui interaksi lainnya dengan platform. Data ini mencakup namun tidak terbatas pada nama, alamat email, nomor telepon, informasi kesehatan, dan informasi pembayaran.
- 9.2. Penggunaan Data, Data pribadi pengguna digunakan untuk menyediakan, mengelola, dan memperbaiki layanan Getwell. Penggunaan data mencakup namun tidak terbatas pada verifikasi identitas, pemrosesan pembayaran, penjadwalan konsultasi, dan komunikasi dengan pengguna.
- 9.3. Pengungkapan kepada Pihak Ketiga, Getwell dapat mengungkapkan data pribadi pengguna kepada penyedia layanan pihak ketiga yang bekerja sama dengan Getwell untuk menyediakan layanan kesehatan, seperti dokter, psikolog, nutritionist, pelatih, laboratorium, dan rumah sakit. Pengungkapan ini dilakukan hanya sejauh yang diperlukan untuk menyediakan layanan yang diminta pengguna.

- 9.4. Kepatuhan Hukum, Getwell dapat mengungkapkan data pribadi pengguna jika diwajibkan oleh hukum, peraturan, atau proses hukum yang berlaku, atau sebagai tanggapan atas permintaan yang sah dari otoritas publik.
- 9.5. Keamanan dan Penegakan Hukum, Getwell dapat mengungkapkan data pribadi pengguna jika diperlukan untuk melindungi hak, properti, atau keselamatan Getwell, pengguna lain, atau publik. Pengungkapan ini mencakup pencegahan penipuan dan penyelidikan pelanggaran hukum atau ketentuan layanan.
- 9.6. Keamanan Data, Getwell menerapkan langkah-langkah keamanan teknis dan organisasi yang wajar untuk melindungi data pribadi pengguna dari akses, pengungkapan, perubahan, atau penghancuran yang tidak sah. Ini mencakup enkripsi data, kontrol akses, dan protokol keamanan lainnya.
- 9.7. Kerahasiaan Data, Getwell berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan data pribadi pengguna dan hanya mengungkapkan data kepada pihak yang berwenang dan memerlukan akses untuk tujuan yang sah.
- 9.8. Akses dan Pembaharuan Data, Pengguna berhak untuk mengakses data pribadi mereka yang disimpan oleh Getwell dan meminta pembaruan atau koreksi jika data tersebut tidak akurat atau tidak lengkap. Pengguna dapat mengajukan permintaan ini melalui pengaturan akun di aplikasi Getwell atau dengan menghubungi layanan pelanggan Getwell.
- 9.9. Penarikan Persetujuan, Pengguna berhak untuk menarik persetujuan mereka atas pengumpulan dan penggunaan data pribadi mereka, dengan memahami bahwa penarikan persetujuan dapat mempengaruhi kemampuan mereka untuk menggunakan layanan Getwell secara penuh.
- 9.10. Penghapusan Data, Pengguna berhak untuk meminta penghapusan data pribadi mereka dari sistem Getwell, dengan memahami bahwa penghapusan data tertentu mungkin mengakibatkan penghentian akses ke layanan yang disediakan oleh Getwell.
- 9.11. Ketentuan Tambahan, Ketentuan terkait pengumpulan, penggunaan, pengungkapan, dan perlindungan data pribadi pengguna dijelaskan lebih lanjut dalam **Kebijakan Privasi** Getwell. Pengguna diwajibkan untuk membaca dan memahami **Kebijakan Privasi** sebagai bagian dari Syarat dan Ketentuan ini.
- 9.12. Perubahan Kebijakan, Getwell berhak untuk memperbarui atau mengubah Kebijakan Privasi kapan saja. Perubahan kebijakan akan diberitahukan kepada pengguna melalui aplikasi Getwell atau media komunikasi lainnya. Pengguna disarankan untuk secara berkala meninjau Kebijakan Privasi untuk memahami bagaimana data pribadi mereka dikelola.

10. **Keterbatasan Tanggung Jawab**

- 10.1. Konten dan Penawaran Pihak Ketiga, Getwell bekerja sama dengan pihak ketiga untuk menyediakan berbagai layanan kesehatan. Namun, Getwell tidak bertanggung jawab atas konten, kualitas, atau kinerja layanan yang disediakan oleh pihak ketiga tersebut. Pengguna memahami bahwa setiap penawaran, saran, atau layanan yang diberikan oleh pihak ketiga adalah tanggung jawab pihak ketiga tersebut.
- 10.2. Keakuratan Informasi, Informasi dan materi yang disediakan dalam aplikasi Getwell bersumber dari berbagai mitra kesehatan. Getwell tidak memberikan jaminan atas keakuratan, kelengkapan, atau keandalan informasi tersebut. Pengguna bertanggung jawab untuk memverifikasi informasi sebelum mengambil keputusan berdasarkan informasi tersebut.

- 10.3. Ketersediaan Layanan, Getwell berusaha untuk menyediakan akses yang stabil dan andal ke layanan, namun tidak menjamin bahwa layanan akan selalu tersedia tanpa gangguan. Getwell tidak bertanggung jawab atas ketidaktersediaan layanan yang disebabkan oleh pemeliharaan, peningkatan, atau masalah teknis yang berada di luar kendali Getwell.
- 10.4. Kegagalan Teknis, Getwell tidak bertanggung jawab atas kegagalan teknis, termasuk namun tidak terbatas pada kegagalan jaringan, perangkat lunak, atau perangkat keras, yang dapat mempengaruhi akses pengguna ke layanan atau menyebabkan hilangnya data.
- 10.5. Konsultasi dan Saran Medis, Konsultasi dan saran yang diberikan oleh dokter, psikolog, atau ahli kesehatan lainnya melalui layanan Getwell didasarkan pada informasi yang diberikan oleh pengguna. Getwell tidak bertanggung jawab atas hasil atau konsekuensi dari konsultasi atau saran medis tersebut. Pengguna dianjurkan untuk selalu berkonsultasi dengan dokter pribadi atau profesional kesehatan lainnya sebelum membuat keputusan terkait kesehatan.
- 10.6. Penggunaan Layanan Kesehatan, termasuk namun tidak terbatas pada konsultasi medis, terapi psikologis, program diet, dan program latihan fisik, **melibatkan risiko yang inheren**. Getwell tidak bertanggung jawab atas cedera, kerusakan, atau efek samping yang mungkin timbul dari penggunaan layanan kesehatan yang disediakan melalui platform.
- 10.7. Pembatasan Ganti Rugi, Dalam batas yang diizinkan oleh hukum, Getwell dan afiliasinya tidak akan bertanggung jawab atas kerugian langsung, tidak langsung, insidental, khusus, konsekuensial, atau kerugian lainnya yang timbul dari atau terkait dengan penggunaan layanan Getwell, bahkan jika Getwell telah diberitahukan tentang kemungkinan kerugian tersebut.
- 10.8. Pengecualian Tanggung Jawab, Getwell tidak bertanggung jawab atas tindakan, kelalaian, atau pelanggaran syarat dan ketentuan ini oleh pengguna, mitra layanan, atau pihak ketiga lainnya.
- 10.9. Total Tanggung Jawab, Total tanggung jawab Getwell kepada pengguna untuk semua klaim yang timbul dari atau terkait dengan penggunaan layanan dibatasi pada jumlah yang dibayarkan oleh pengguna untuk layanan tersebut selama periode **tiga bulan sebelum klaim diajukan**.
- 10.10. Kewajiban Kepatuhan Pengguna, Pengguna wajib mematuhi semua ketentuan yang berlaku dalam Syarat dan Ketentuan ini serta hukum dan peraturan yang berlaku. Pengguna bertanggung jawab atas tindakan atau kelalaian yang melanggar ketentuan ini atau hukum yang berlaku.
- 10.11. Pemberian Informasi yang Benar, Pengguna bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang benar dan akurat selama penggunaan layanan. Getwell tidak bertanggung jawab atas akibat yang timbul dari informasi yang tidak benar atau tidak akurat yang diberikan oleh pengguna.

11. **Hukum yang Berlaku**

- 11.1. Dasar Hukum, Syarat dan Ketentuan ini diatur dan ditafsirkan sesuai dengan hukum yang berlaku di Republik Indonesia.
- 11.2. Penyelesaian Sengketa, Setiap perselisihan, kontroversi, atau klaim yang timbul dari atau terkait dengan penggunaan layanan Getwell, termasuk pelanggaran Syarat dan Ketentuan ini, harus terlebih dahulu diselesaikan melalui negosiasi atau mediasi informal antara pihak-pihak yang berselisih. Jika negosiasi atau mediasi tidak menghasilkan penyelesaian yang memuaskan dalam waktu yang wajar, perselisihan akan diselesaikan

secara eksklusif di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan. Pengguna dengan ini menyetujui yurisdiksi dan tempat beracara di pengadilan tersebut.

- 11.3. Kepatuhan Terhadap Hukum Lainnya, Pengguna juga diwajibkan untuk mematuhi semua hukum dan peraturan yang berlaku lainnya, termasuk namun tidak terbatas pada peraturan terkait perlindungan data pribadi, keamanan informasi, dan hak-hak konsumen.
- 11.4. Ketentuan Yang Tidak Berlaku, Jika ada ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini yang dianggap tidak sah, ilegal, atau tidak dapat diberlakukan oleh pengadilan yang berwenang, ketentuan tersebut akan diubah dan ditafsirkan sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan dari ketentuan asli sejauh mungkin dalam batas hukum. Ketentuan lainnya dari Syarat dan Ketentuan ini akan tetap berlaku sepenuhnya.
- 11.5. Perubahan Hukum, Getwell berhak untuk melakukan perubahan terhadap Syarat dan Ketentuan ini kapan saja untuk mematuhi perubahan dalam hukum atau peraturan yang berlaku. Perubahan tersebut akan diberitahukan kepada pengguna melalui aplikasi Getwell atau media komunikasi lainnya.

12. **Perubahan Syarat dan Ketentuan**

- 12.1. Hak untuk Mengubah, Getwell berhak untuk mengubah, memperbarui, atau memodifikasi Syarat dan Ketentuan ini kapan saja tanpa pemberitahuan sebelumnya. Perubahan dapat mencakup, tetapi tidak terbatas pada, perubahan dalam kebijakan privasi, metode pembayaran, layanan yang ditawarkan, dan persyaratan penggunaan.
- 12.2. Pemberitahuan Perubahan, Setiap perubahan yang dilakukan pada Syarat dan Ketentuan akan diberitahukan kepada pengguna melalui aplikasi Getwell atau melalui media komunikasi lainnya yang dianggap sesuai oleh Getwell. Pengguna dianjurkan untuk secara berkala memeriksa Syarat dan Ketentuan untuk memahami perubahan yang mungkin terjadi.
- 12.3. Efektifitas Perubahan, Perubahan pada Syarat dan Ketentuan akan berlaku efektif segera setelah dipublikasikan di aplikasi Getwell atau media komunikasi lainnya. Penggunaan layanan Getwell setelah perubahan dipublikasikan akan dianggap sebagai penerimaan atas perubahan tersebut oleh pengguna.
- 12.4. Penolakan Perubahan, Jika pengguna tidak setuju dengan perubahan yang dilakukan pada Syarat dan Ketentuan, pengguna memiliki hak untuk berhenti menggunakan layanan Getwell. Dalam hal ini, pengguna dapat menutup akun mereka dengan mengikuti prosedur penutupan akun yang ditetapkan oleh Getwell.
- 12.5. Kontinuitas Layanan adalah Meskipun ada perubahan dalam Syarat dan Ketentuan, Getwell akan terus berusaha untuk memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas kepada pengguna. Getwell berkomitmen untuk menjaga transparansi dan berkomunikasi secara efektif dengan pengguna mengenai perubahan yang signifikan.

13. **Keadaan Kahar**

Anda setuju untuk membebaskan Kami dari setiap tuntutan dan tanggung jawab jika Aplikasi mengalami interupsi akibat Keadaan Kahar di luar kewenangan atau kontrol Kami, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, dan faktor lainnya. Ini berarti bahwa jika Kami tidak dapat memfasilitasi Layanan, atau memenuhi instruksi yang Anda berikan melalui Aplikasi, baik sebagian maupun seluruhnya, karena Keadaan Kahar, Anda tidak akan menuntut atau menyalahkan Kami atas hal tersebut.

14. **Lain-lain**

Anda memahami dan menyetujui bahwa Syarat dan Ketentuan Penggunaan ini merupakan perjanjian dalam bentuk elektronik, dan tindakan Anda saat menekan tombol 'daftar' saat pembukaan Akun atau tombol 'masuk' saat mengakses Akun Anda merupakan persetujuan aktif

Anda untuk mengikat diri dalam perjanjian dengan Kami. Oleh karena itu, keberlakuan Syarat dan Ketentuan Penggunaan ini dan Kebijakan Privasi adalah sah dan mengikat secara hukum, serta terus berlaku sepanjang Anda menggunakan Aplikasi dan Layanan.

Anda menegaskan bahwa Anda tidak akan mengajukan tuntutan atau keberatan terhadap keabsahan Syarat dan Ketentuan Penggunaan atau Kebijakan Privasi yang dibuat dalam bentuk elektronik.

Selain itu, Anda tidak berhak untuk mengalihkan hak Anda berdasarkan Syarat dan Ketentuan Penggunaan ini tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Kami. Namun, Kami berhak untuk mengalihkan hak Kami berdasarkan Syarat dan Ketentuan Penggunaan ini kepada pihak lain kapan pun tanpa perlu mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari Anda atau memberikan pemberitahuan sebelumnya kepada Anda.

Bila Anda tidak mematuhi atau melanggar ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Penggunaan ini, dan Kami tidak mengambil tindakan secara langsung, hal itu tidak mengesampingkan hak Kami untuk mengambil tindakan yang diperlukan di kemudian hari.

Ketentuan ini tetap berlaku bahkan setelah pembekuan sementara, pembekuan permanen, penghapusan Aplikasi, atau berakhirnya perjanjian ini antara Anda dan Kami.

Jika salah satu dari ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Penggunaan ini tidak dapat diberlakukan, hal tersebut tidak akan memengaruhi ketentuan lainnya.

15. **Cara Menghubungi Kami**

Anda dapat menghubungi Kami melalui surat elektronik ke administrasi@getwell.co.id, dengan melalui telepon ke nomor (021) 29279662 atau melalui layanan pesan WhatsApp di nomor +62 811-1000-7670. Setiap korespondensi yang Anda kirimkan akan dicatat, direkam, dan disimpan untuk keperluan arsip Kami.

16. **Penutup**

Dengan menggunakan layanan Getwell, Anda menyatakan bahwa Anda telah membaca, memahami, dan menyetujui Syarat dan Ketentuan ini beserta semua perubahannya. Kami berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dan menjaga keamanan serta kerahasiaan data pribadi Anda.

Kami menghargai kepercayaan Anda pada Getwell dan berharap dapat membantu Anda mencapai gaya hidup yang lebih sehat dan berkualitas. Jika Anda memiliki pertanyaan lebih lanjut atau memerlukan bantuan, jangan ragu untuk menghubungi layanan pelanggan kami melalui kontak yang telah disediakan dalam aplikasi.

Terima kasih telah memilih Getwell sebagai mitra kesehatan Anda.

Hormat kami,

Tim Getwell

PT Telemedika Teknologi Indonesia