

Syarat dan Ketentuan Layanan Tentram

Terakhir diperbarui: 10 Feb 2026

Dokumen Syarat & Ketentuan ini (“S&K”) mengatur penggunaan layanan Tentram (“Kami”) oleh pelanggan/ pengguna (“Anda”). Dengan mendaftar, melakukan pemesanan, atau menggunakan layanan, Anda menyatakan telah membaca, memahami, dan menyetujui S&K ini.

1. Definisi

- 1.1. **Layanan** Kami yang didapat adalah *housekeeping* profesional
 - 1.1.1. *Daily Cleaning* adalah pengerjaan pembersihan secara rutin dan menyeluruh ke seluruh area rumah oleh staf *housekeeping* Kami.
 - 1.1.2. *Hydrocleaning* adalah pengerjaan pembersihan menggunakan jet air bertekanan tinggi untuk membersihkan kotoran, noda, dan kontaminan dari berbagai permukaan kain.
 - 1.1.3. *Deep Cleaning* adalah pengerjaan pembersihan yang mendalam untuk menghilangkan semua debu, kotoran, bulu hewan peliharaan,, dan noda dari setiap permukaan di rumah Anda. Staf Kami akan memindahkan perabotan, hiasan, dan secara hati-hati akan dibersihkan dan dipindahkan agar bagian bawah juga dapat terjangkau.
 - 1.1.4. *Home Maintenance and Automatic Refill* adalah layanan terintegrasi yang dirancang untuk mengelola aktivitas pemeliharaan rumah sehari-hari dan berkala, termasuk namun tidak terbatas pada pekerjaan *housekeeping* rutin serta pengisian ulang otomatis persediaan rumah tangga yang esensial, yang dilaksanakan secara terjadwal dan berkelanjutan.
- 1.2. **Kunjungan** adalah jadwal kedatangan staf *housekeeping* Kami ke tempat tinggal Anda.
- 1.3. **Home Manager** adalah kontak utama Anda untuk pengaturan layanan dan memastikan kepuasan pelayanan Kami untuk hunian Anda.

- 1.4. **Vendor** adalah pihak luar (*laundry, AC service, galon, etc.*) yang dikoordinasikan oleh dan dengan Kami untuk *Home Maintenance* dan *Automatic Refill*.

2. Ruang Lingkup Layanan

- 2.1. Kami membantu mengelola rumah Anda secara menyeluruh sesuai dengan ruang lingkup layanan yang tercantum dalam paket yang sudah dirancang dan disetujui bersama.
- 2.2. *Daily Cleaning*: pembersihan rutin seluruh area rumah (kamar tidur, ruang tamu, kamar mandi, dapur, ruang makan, area servis).
- 2.3. *Add-On Cleaning & Tidying*: ganti sprei, laundry, memberi makan hewan, dll.
- 2.4. *Home Maintenance*: penjadwalan AC service, *hydroclean* sofa, dll.
- 2.5. *Automatic Refill*: isi ulang galon, kebutuhan rumah, dan pengingat jadwal rutin.
- 2.6. Kami berhak menolak permintaan di luar ruang lingkup layanan yang sudah disepakati dan aktivitas berbahaya atau melanggar hukum yang berlaku di Indonesia termasuk termasuk namun tidak terbatas pada penyalahgunaan akses properti, pelanggaran privasi pihak lain, penyimpanan atau penggunaan barang terlarang, serta tindakan yang bertentangan dengan hukum pidana atau peraturan setempat demi menjaga keselamatan staf dan privasi.

3. Pendaftaran, Data, dan Komunikasi

- 3.1. Untuk menggunakan layanan Kami, Anda wajib mendaftar melewati aplikasi web Kami dan memiliki akun aktif atau sudah melakukan pembayaran dan konfirmasi pengerjaan melalui WhatsApp *Home Manager* atau *Customer Support* Kami.
- 3.2. Anda harus berusia minimal 18 (delapan belas) tahun dan memiliki kepentingan yang sah atas properti yang diberikan akses (rumah tempat layanan dilakukan). Anda wajib memberikan data yang benar, akurat, dan dapat dihubungi, termasuk nama, alamat, nomor WhatsApp, serta informasi

akses rumah. Anda bertanggung jawab untuk memperbarui data apabila terdapat perubahan.

- 3.3. Kami tidak bertanggung jawab atas kendala layanan yang timbul akibat data yang tidak akurat atau tidak diperbarui.
- 3.4. Jika Anda memilih untuk memberikan akses ke hunian kepada Kami, termasuk namun tidak terbatas pada penitipan kunci, kartu akses, atau izin masuk saat Anda tidak berada di lokasi, Anda telah memperoleh izin dari pihak-pihak yang memiliki kepentingan atas properti tersebut (termasuk anggota keluarga, pemilik properti, atau pengelola gedung), semata-mata untuk keperluan pelaksanaan layanan Tentram.
- 3.5. Seluruh komunikasi terkait layanan, termasuk namun tidak terbatas pada konfirmasi jadwal, *reminder*, *reschedule*, komplain, dan tindak lanjut layanan hanya dapat dilakukan melalui WhatsApp resmi *Home Manager* dan *Customer Service* Kami. Komunikasi di luar nomor tersebut tidak dianggap sebagai komunikasi resmi.
- 3.6. Jika Anda memberikan Kami *feedback* atau saran terkait Aplikasi, Tugas, atau Layanan, Anda dengan ini menyerahkan kepada Perusahaan semua hak atas *feedback* tersebut dan setuju bahwa Kami berhak menggunakan informasi terkait dengan cara apapun yang dianggap tepat oleh Kami tanpa hak atas kompensasi apapun. Kami akan memperlakukan setiap *feedback* yang Anda berikan kepada Kami sebagai informasi yang tidak rahasia dan tidak eksklusif. Anda setuju bahwa Anda tidak akan mengirimkan kepada Kami informasi atau ide yang Anda anggap rahasia atau milik pribadi.

4. Biaya, Penagihan, dan Tagihan

- 4.1. Biaya layanan mengikuti harga dan masa berlaku paket atau subscription yang sudah Anda diskusikan dengan *Home Manager*. Pembayaran wajib dilakukan terlebih dahulu sebelum pengerjaan layanan Kami.

- 4.2. Menyerahkan uang tunai dan meminta staf Kami untuk menangani sesuatu melanggar kebijakan kami. Semua layanan tambahan yang ingin Anda minta harus diajukan melalui aplikasi atau ke *Home Manager* Kami.
- 4.3. Jika staf Kami melakukan pekerjaan dengan sangat baik dan Anda ingin memberi tip, kami tidak akan melarangnya. Kami meminta agar jika Anda memilih untuk memberikan tip, Anda meninggalkan catatan yang dilampirkan dengan nama staf Kami di dalamnya atau diberikan secara langsung. Metode pembayaran mengikuti metode yang disediakan oleh Kami, yakni melalui transfer ke Bank BCA atas nama Semangat Solusi Digital.
- 4.4. Keterlambatan pembayaran dapat menyebabkan penundaan atau penonaktifan layanan hingga pembayaran diterima dan diverifikasi.
- 4.5. Saldo *Top up* digunakan khusus untuk pembayaran layanan Tentram termasuk layanan pihak ketiga yang dikoordinasikan oleh Tentram, *hydrocleaning*, dan *deep cleaning*. Kami berkomitmen untuk memproses penggunaan dan pengembalian saldo secara transparan dan tepat waktu. Saldo *top up* tidak dapat digunakan untuk transaksi di luar layanan Tentram. Penggunaan saldo *top up* bertujuan untuk menjaga keamanan transaksi dan kelancaran operasional layanan.
 - 4.5.1. Proses pengembalian dana akan dilakukan dalam jangka waktu maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan pengembalian dana diterima dan diverifikasi oleh Kami.

5. Kebijakan Penjadwalan, Reschedule, dan Pembatalan

- 5.1. Jadwal kunjungan disepakati melalui *Home Manager* dan Anda wajib memastikan akses, izin masuk gedung dan kebutuhan teknis lainnya tersedia.
- 5.2. Permintaan perubahan jadwal hanya dapat dilakukan maksimal satu hari sebelum kunjungan di jam 17.00 WIB.
- 5.3. Kondisi *no-show* (staf *housekeeping* hadir namun tidak mendapatkan akses dan tidak bisa melakukan layanan di tempat hunian) setelah 30 menit akan dianggap kunjungan tersebut dianggap hangus dan tidak dapat dijadwalkan

kembali. Pembatalan sebelum *cut-off* dapat dijadwalkan ulang selama masih dalam masa aktif paket.

- 5.4. Dalam kondisi darurat/ *force majeure*, Kami dapat memberikan pengecualian berdasarkan pertimbangan internal dan bukti pendukung.

6. Ketentuan Layanan Pihak Ketiga

- 6.1. Layanan Pihak Ketiga atau "*Vendor*" merupakan pihak independen dan bukan bagian dari Kami.
- 6.2. Kami hanya berperan sebagai fasilitator koordinasi dan komunikasi, bukan penjamin kualitas, hasil, atau ketepatan waktu vendor.
- 6.3. Segala risiko, kerugian, atau sengketa terkait layanan *vendor* menjadi tanggung jawab *vendor* dan/ atau Anda sebagai pengguna.
- 6.4. Kami dapat membantu mediasi komunikasi tanpa kewajiban memberikan *refund* atau kompensasi.

7. Kewajiban dan Tanggung Jawab Pengguna

Pengguna wajib:

- 7.1. Menyediakan akses masuk yang aman dan sah,
- 7.2. Menjamin lingkungan kerja yang aman,
- 7.3. Menyimpan barang berharga sebelum kunjungan,
- 7.4. Memberikan instruksi khusus sebelum layanan dimulai.
- 7.5. Jika Anda memiliki hewan peliharaan yang menggeram, mendesis, menggores, menggigit, atau mengancam staf Kami selama layanan, kami akan meminta hewan tersebut dimasukkan ke dalam kandang atau dipindahkan ke ruangan lain agar kami dapat melanjutkan layanan. Jika Anda tidak dapat memenuhi permintaan ini, Kami akan melakukan diskusi lebih lanjut dengan Anda untuk mencari solusi terbaik demi keselamatan bersama. Harap diperhatikan bahwa staf Kami tidak dapat memberi makan, mengajak jalan-jalan, atau membiarkan hewan peliharaan Anda keluar.

8. Standar Layanan dan Batasan

- 8.1. Kami berupaya memberikan layanan profesional dan konsisten setiap saat, namun jika kondisi hunian berbeda dengan yang di infokan dan membutuhkan perhatian khusus yang sebelumnya tidak disampaikan, Kami akan berpegang kepada layanan awal yang sudah disepakati kedua belah pihak melalui medium yang sudah ditentukan. Jika ada penambahan layanan yang dibutuhkan, maka Kami akan tambahkan ruang lingkup dan biaya sesuai dengan pekerjaan yang sudah disepakati kedua belah pihak, sebelum *housekeeper* Kami akan melaksanakan penambahan tugas tersebut.
- 8.2. Kami berhak menolak pekerjaan yang berbahaya, tidak wajar, atau di luar ruang lingkup layanan.

9. Keluhan dan Penyelesaian Masalah

- 9.1. Keluhan atas layanan Kami harus disampaikan maksimal 1 x 24 jam setelah kunjungan melalui nomor *Customer Support* kami atau melalui *Home Manager*.
- 9.2. Komplain wajib disertai informasi pendukung agar dapat ditindaklanjuti.

10. Pembatalan Layanan oleh Kami

- 10.1. Perusahaan berhak membatalkan, menangguhkan, atau memblokir pengguna Layanan Anda jika terjadi pelanggaran terhadap Syarat dan Ketentuan ini. Perusahaan tidak bertanggung jawab atas catatan atau informasi yang tidak tersedia bagi Anda sebagai akibat dari penghentian pendaftaran Anda. Kedua belah pihak sepakat bahwa penemuan kendala yang muncul setelah layanan subskripsi selesai akan ditinjau dan dibahas terlebih dahulu secara bersama untuk memastikan penyebabnya secara objektif.

11. Batasan Tanggung Jawab

Kami berkomitmen untuk menyelesaikan setiap kendala secara adil, namun dalam hal terjadi kendala, Kami tidak bertanggung jawab atas kerugian tidak langsung atau hal-hal yang timbul dari layanan pihak ketiga.

12. Privasi dan Dokumentasi

- 12.1. Kami mengelola data Anda untuk kebutuhan operasional layanan dan dokumentasi rumah hanya dilakukan untuk kebutuhan pembuktian layanan.
- 12.2. Seluruh dokumentasi dan data pribadi digunakan hanya untuk keperluan layanan, dijaga kerahasiaannya, dan dikelola sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
- 12.3. Data pribadi yang dapat Kami kelola meliputi:
 - 12.3.1. Nama, nomor kontak, dan alamat Anda.
 - 12.3.2. Informasi akses ke tempat tinggal Anda, termasuk kunci, kartu akses, atau izin masuk.
 - 12.3.3. Informasi kebiasaan layanan yang relevan dengan operasional seperti frekuensi layanan dan preferensi vendor pihak ketiga.
 - 12.3.4. Setiap faktur konfirmasi pembayaran.
- 12.4. Dokumentasi dilakukan untuk kebutuhan pembuktian layanan dan pengendalian kualitas.
- 12.5. Bentuk dokumentasi berupa foto kondisi rumah sebelum dan sesudah layanan; dan rekaman visual kegiatan staf Kami selama pelaksanaan layanan di area yang relevan dengan pengerjaan.

13. Perubahan S&K

- 13.1. Kami dapat memperbarui S&K ini sewaktu-waktu, versi terbaru berlaku sejak tanggal pembaruan.

14. Hukum yang Berlaku dan Sengketa

- 14.1. S&K ini diatur berdasarkan hukum Republik Indonesia.

14.2. Perselisihan diselesaikan secara musyawarah dan jika tidak tercapai, melalui Pengadilan Negeri Jakarta.

15. Kontak Resmi

15.1. WhatsApp Home Manager : +62 81818161124

15.2. WhatsApp Customer Service : +62 87790507560

15.3. Alamat : Jl. Dr. Susilo Raya No.111, RT.1/RW.5, Grogol, Kec. Grogol petamburan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11450