



Terms Of Condition (ToC)/ Syarat dan Ketentuan Layanan House Call Aplikasi Satwagia

Tentang House Call

- Aplikasi Satwagia adalah aplikasi untuk memudahkan pemilik hewan menemukan dan mendapatkan solusi terhadap masalah yang terjadi pada hewan kesayangannya.
- Layanan House call terdiri atas 3 layanan: pemeriksaan dokter hewan, grooming dan desinfeksi
- Untuk bisa melakukan layanan house call, pengguna aplikasi akan memilih outlet/klinik dan layanan yang dibutuhkan
- Merchant layanan house call adalah dokter hewan, groomer dan desinfectant guy yang bisa mewakili perorangan, klinik atau organisasi
- Untuk merchant fitur house call akan tergabung dalam outlet/klinik Satwagia, jika sudah memiliki nama outlet/klinik maka akan dimunculkan dalam aplikasi
- Merchant hanya bisa melayani sesuai dengan jadwal merchant yang sudah ditentukan sebelumnya
- House call akan masuk sebagai pesanan ketika pengguna memilih outlet/klinik dan jenis layanan yang dia butuhkan
- Notifikasi user yang memesan house call akan masuk ke sistem Clinic Managent System (CMS) Satwagia
- Tiap merchant akan mendapatkan akun CMS untuk mengelola orderan yang masuk
- User aplikasi berkomunikasi memakai fitur chat
- Merchant berkomunikasi dan membalas chat di CMS

Harga, Charge dan Key Perfomance Index (KPI)

- Harga house call dan jenis layanan house call ditentukan oleh merchant
- Tiap transaksi akan dikenakan charge 20 % dari harga house call
- Charge 20% akan langsung terpotong
- Untuk biaya konsultasi, penanganan, pengobatan, grooming dan disinfeksi diluar biaya house call
- Akan ada penilaian terkait performa dan akan dilaporkan setiap bulan
- Key Performance Indicator (KPI) untuk house call adalah 70% (Persentase jumlah house call yang masuk dibagi dengan total house call yang masuk)
- Jika tidak memenuhi KPI selama 3 bulan berturut-turut akan ada pemutusan kerjasama

Transaksi

- Metode pembayaran yang dilakukan customer menggunakan metode cash, transfer, petpay dan petpoint

- Tiap merchant akan mendapatkan akun satwagia outlet yang akan digunakan untuk menampung transaksi dengan metode transfer, petpay dan petpoin yang kemudian akan menjadi saldo petpay merchant. Untuk transaksi dengan metode cash akan membuat saldo petpay merchant terpotong sebesar 20% dari harga house call

Merchant Groomer

- Dilakukan oleh groomer yang sudah berpengalaman dan mempunyai alat dan bahan grooming sendiri
- Calon groomer akan diseleksi dan di interview terlebih dahulu dan memenuhi kualifikasi satwagia
- Untuk jenis tindakan grooming yang dilakukan oleh groomer disesuaikan dengan kesanggupan groomer dan mengacu ke SOP Satwagia
- Groomer wajib menjaga nama baik diri sendiri, outlet/klinik dan aplikasi satwagia
- Dalam memberikan pelayanan diharuskan menggunakan shampoo khusus hewan seperti **freshclean daily dan fresh clean kutu** dan cairan anti-kutu seperti **deltamed**

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

....., .../... /.....

(.....)