

## Syarat dan Ketentuan Layanan DIVA Chatbot

Mohon Anda membaca Syarat dan Ketentuan ini secara seksama sebelum mengakses atau menggunakan Layanan **DIVA (Danone Indonesia Virtual Assistant) Chatbot** (selanjutnya disebut "**Layanan**") ini. Dengan mengakses atau menggunakan Layanan ini, Anda telah membaca secara seksama, mengerti dan menyetujui syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan, termasuk Pernyataan Privasi, jika ada, serta batasan hukum yang berlaku sehubungan dengan Layanan ini (selanjutnya disebut "**Syarat dan Ketentuan**"). Jika Anda tidak berkenan untuk tunduk pada Syarat dan Ketentuan ini, mohon untuk tidak mengakses Layanan.

Kami berhak sewaktu waktu untuk mengubah Syarat dan Ketentuan ini, dan perubahan tersebut berlaku efektif setelah di *posting* melalui Layanan ataupun platform terkait Layanan dan akan diberikan melalui pemberitahuan melalui Layanan. Anda, sebagai pengguna Layanan ini ("**Pengguna**"), bertanggung jawab untuk membaca secara seksama ketentuan tersebut setiap kali menggunakan atau mengakses Layanan. Dengan mengakses atau menggunakan Layanan ini lebih lanjut merupakan bentuk persetujuan atas perubahan Syarat dan Ketentuan pada Layanan.

Kami juga berhak untuk mengganti, mengubah, menanggihkan dan/atau menghentikan semua atau bagian apapun dari Layanan ini setiap saat atau setelah memberikan pemberitahuan sebagaimana dipersyaratkan oleh undang-undang dan peraturan yang berlaku. Kami dapat meluncurkan layanan tertentu atau fitur tertentu dalam versi beta, yang mungkin tidak berfungsi dengan baik atau sama seperti versi akhir dan kami tidak bertanggung jawab dalam hal demikian. Kami berhak untuk menolak memberikan akses ke Layanan kepada Anda atau mengizinkan Anda untuk membuka Akun dengan alasan apapun.

Syarat dan Ketentuan pengaksesan dan penggunaan Layanan adalah sebagai berikut:

### 1. UMUM

Layanan DIVA Chatbot ini adalah Layanan resmi yang dimiliki dan dikelola oleh perusahaan-perusahaan yang tergabung dalam grup Danone di Indonesia (selanjutnya secara bersama-sama disebut "**Danone Indonesia**" atau "**Kami**").

Layanan ini ditujukan untuk penggunaan internal dan hanya dapat digunakan oleh Karyawan Danone di Indonesia. Oleh karenanya, seluruh informasi yang tersedia dalam Layanan ini bersifat rahasia dan terkategori D3- Pengguna Internal, sehingga akan ada konsekuensi hukum jika disebarluaskan ke pihak yang tidak relevan.

Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan Pengguna mengacu kepada ketentuan Syarat dan Ketentuan ini. Syarat dan Ketentuan Layanan ini merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Kebijakan dan peraturan lainnya yang dimuat pada Layanan.

### 2. TENTANG LAYANAN

Layanan ini merupakan sebuah layanan dengan fitur otomatis untuk menjawab pesan pengguna melalui media komunikasi Nomor WhatsApp Business kami. Layanan ini membantu Pengguna untuk melakukan pencarian informasi yang ada untuk Karyawan Danone Indonesia.

Adapun fungsi utama Layanan ini adalah untuk menjawab pesan pengguna dengan menggunakan fitur otomatis ("**Chatbot**") melalui media komunikasi nomor WhatsApp Business terkait informasi mengenai produk Danone dan melakukan *broadcast* terkait informasi untuk Karyawan Danone Indonesia.

#### Cara mendapatkan dan mengakses Layanan ini

- (i) Layanan digunakan oleh Pengguna melalui media komunikasi WhatsApp yang telah di unduh terlebih dahulu ke dalam *Smartphone* pengguna.
- (ii) Pengguna melakukan proses pindai "QR Code" yang tersedia di titik-titik distribusi media komunikasi Layanan ini dan/atau Pengguna bisa menambahkan secara langsung nomor WhatsApp Business Danone Indonesia ke dalam daftar kontak WhatsApp pengguna.

- (iii) Pengguna memberikan pesan ke nomor WhatsApp Business Account Danone Indonesia untuk mengaktifkan Layanan.
- (iv) Pengguna wajib untuk membaca dan menyetujui Syarat dan Ketentuan serta Pernyataan Privasi, jika ada, sebelum menggunakan Layanan ini.

### 3. WHATS APP AKUN DAN KEAMANAN AKUN

Syarat dan Ketentuan serta Kebijakan Privasi terkait dengan penggunaan Whatsapp mohon merujuk ke :  
<https://www.whatsapp.com/legal/> <https://www.whatsapp.com/privacy>

Anda sebagai Pengguna sepenuhnya bertanggung jawab untuk semua kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan WhatsApp Akun Anda, bahkan bila kegiatan atau penggunaan tersebut tidak dilakukan oleh Anda. Danone Indonesia tidak akan bertanggung jawab untuk setiap kerugian atau kerusakan yang timbul dari penggunaan tanpa izin atas WhatsApp Akun Anda atau kegagalan Anda untuk mematuhi ketentuan ini.

Anda setuju bahwa untuk alasan apapun atas kebijakan Danone Indonesia sendiri dan dengan ataupun tanpa pemberitahuan atau kebijakan kepada Anda atau pihak ketiga mana pun, Danone Indonesia dapat mengakhiri Layanan untuk Akun Pengguna Anda serta menghapus atau membuang setiap konten yang berkaitan dengan Akun Pengguna Anda dari Layanan. Dasar untuk pengakhiran tersebut dapat termasuk, tetapi tidak terbatas pada :

- (a) tidak lagi tercatat sebagai karyawan Danone di Indonesia;
- (b) Adanya pelanggaran terhadap ketentuan Syarat dan Ketentuan ini;
- (c) Adanya tindakan-tindakan pelanggaran hukum lainnya dan/atau kebijakan internal Danone di Indonesia;
- (d) memiliki beberapa akun pengguna untuk alasan yang tidak sah;
- (e) perilaku yang merugikan Pengguna lain, pihak ketiga, atau kepentingan bisnis dan/atau reputasi Danone Indonesia. Pengakhiran pemberian akses tersebut dapat diikuti dengan tindakan disipliner yang sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia, kebijakan Danone Indonesia dan Perjanjian Kerja Bersama yang berlaku.

Penggunaan Akun untuk tujuan yang melanggar ketentuan hukum dan/atau kebijakan Danone Indonesia yang berlaku, dapat dirujuk ke pihak penegak hukum tanpa pemberitahuan kepada Anda. Apabila permasalahan hukum timbul atau tindakan penegakan hukum dilakukan dalam kaitan dengan Akun anda atau penggunaan layanan pada Layanan oleh Anda untuk alasan apapun, dapat mengakhiri Akun Anda dengan segera dengan atau tanpa pemberitahuan.

Anda dapat meminta Danone Indonesia untuk menghapus Akun atau Nomor Handphone Anda dengan memberi tahu kami tentang niat tersebut. Info lebih lanjut, kontak ke Bagian Bantuan dan Dukungan. Terlepas dari adanya penghapusan tersebut, Pengguna tetap bertanggung jawab dan berkewajiban atas setiap kegiatan yang belum selesai (baik sebelum atau setelah penghapusan tersebut). Danone Indonesia tidak berkewajiban dan tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian yang terjadi akibat tindakan dan/atau kelalaian terkait hal ini. Pengguna melepaskan setiap dan semua klaim, gugatan dan/atau tuntutan hukum apapun yang timbul karena tindakan yang diambil oleh Danone Indonesia.

### 4. SYARAT DAN KETENTUAN PENGGUNA

- a. Anda sebagai Pengguna dengan ini menyatakan bahwa Anda adalah orang yang cakap dan mampu untuk mengikatkan dirinya dalam sebuah perjanjian yang sah menurut hukum dan telah membaca seluruh Syarat dan Ketentuan.
- b. Pengunduhan WhatsApp Layanan dan biaya pengiriman pesan ke nomor Whats App Business Danone Indonesia oleh Pengguna dilakukan atas biaya Pengguna sendiri.
- c. Pengguna akan diminta untuk memberikan informasi pribadi Pengguna yang dapat meliputi data-data sebagai berikut atau data-data lain yang diperlukan dalam penyelenggaraan Layanan yang berkaitan dengan layanan ini:
  - Nama,
  - NIK (Nomor Induk Karyawan)
  - Tanggal Lahir
- d. Jika Pengguna memiliki pertanyaan atau keluhan mengenai Layanan ini atau produk lain silahkan menghubungi melalui HR Learning melalui email [danoneacademy.indonesia@danone.com](mailto:danoneacademy.indonesia@danone.com)

- e. Pengguna bertanggung jawab atas semua kegiatan yang terjadi dengan penggunaan nama dan akun miliknya. Pengguna juga bertanggung jawab untuk segera memberitahu Danone Indonesia, bila nama dan/atau akun Pengguna telah digunakan secara tidak sah oleh pihak lain atau terjadi pelanggaran keamanan lainnya.
- f. Pengguna dilarang untuk menyalahgunakan Layanan ini dan/atau setiap akses terhadap Layanan ini untuk hal-hal yang dilarang sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku di Republik Indonesia.
- g. Kami berhak sewaktu-waktu meminta Pengguna untuk memperbaiki akun Pengguna jika diperlukan demi keamanan akses.
- h. Dengan memberikan data diri Anda sebagaimana dimaksud dalam Angka 4 (c) Syarat dan Ketentuan ini (“**Informasi Pribadi**”) melalui Layanan, Anda sebagai Pengguna memberikan persetujuan kepada Danone Indonesia dan/atau afiliasnya untuk:
  - (i) Menyimpan dan menggunakan Informasi Pribadi, termasuk namun tidak terbatas pada : nama, NIK, telepon/*No Handphone*, dan sebagainya untuk memverifikasi data diri Anda, untuk keperluan penggunaan Layanan.
  - (ii) Mengirimkan informasi kepada Anda melalui pesan komunikasi yang berhubungan dengan informasi seputar Danone di Indonesia, sepanjang diizinkan oleh ketentuan hukum yang berlaku;
  - (iii) Memproses Informasi Pribadi di negara selain negara di mana Anda mendaftar (sebagai contoh, lokasi database di satu negara dan mengakses database jarak jauh dari negara lain), sepanjang diizinkan oleh ketentuan hukum yang berlaku;
  - (iv) Mengungkapkan Informasi Pribadi kepada penyedia layanan Danone Indonesia untuk tujuan di atas dan/atau afiliasi Danone Indonesia dan/atau pihak ketiga yang ditunjuk oleh Danone Indonesia untuk melakukan hal-hal di atas untuk tujuannya sendiri serta (jika diperlukan oleh hukum) kepada pihak yang berwenang; dan/atau
  - (v) Menggunakan tanggapan, komentar, gambar, cerita dan/atau tulisan yang Anda kirimkan ke Layanan, jika ada, untuk tujuan apapun, termasuk namun tidak terbatas untuk materi komunikasi atau promosi internal dan eksternal Danone Indonesia.

## 5. PENGGUNAAN LAYANAN

- a. Layanan ini beserta seluruh isi/konten atau materi di dalamnya hanya boleh digunakan untuk keperluan pribadi Pengguna, bukan untuk tujuan komersial.
- b. Pengguna tidak dapat mendistribusikan, memodifikasi, mentransmisikan, *me-repost* atau menggunakan materi dalam Layanan ini untuk tujuan umum atau komersial tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Danone Indonesia. Semua hak cipta dan hak kepemilikan lainnya dalam materi yang diunduh (*downloaded material*) atau di *capture* harus dijaga dan dipertahankan.
- c. Penggunaan Layanan ini adalah dengan risiko pribadi Pengguna. Danone Indonesia atau pihak lain yang terlibat dalam penciptaan, pembuatan dan/atau pengelolaan Layanan ini tidak bertanggung jawab atas segala kerugian langsung, tidak disengaja, konsekuensial, tidak langsung atau kerugian yang diakibatkan oleh akses dan penggunaan Layanan ini, termasuk namun tidak terbatas pada: kerusakan, atau virus yang mungkin menginfeksi peralatan komputer atau *mobile* Pengguna. Tanpa membatasi ketentuan sebelumnya, segala sesuatu pada Layanan ini disediakan untuk Pengguna 'apa adanya' tanpa jaminan isi atau jaminan keberhargaannya serta kesesuaiannya untuk tujuan tertentu, atau tidak ada jaminan bebas dari pelanggaran hukum.

## 6. HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

- a. Semua isi dari Layanan ini, termasuk namun tidak terbatas pada teks, foto, grafik, materi audio, perangkat lunak maupun bentuk lainnya adalah hak cipta milik Danone Indonesia dan/atau afiliasinya dan/atau pihak ketiga lain yang ditunjuk oleh Danone Indonesia, kecuali dinyatakan lain, dan tidak dapat digunakan tanpa izin tertulis dari Danone Indonesia atau pemilik hak tersebut. Gambar yang ditampilkan di Layanan merupakan milik, atau digunakan harus dengan izin oleh Danone Indonesia. Penggunaan dan/atau modifikasi pada gambar-gambar tersebut oleh Anda sangat dilarang. Penggunaan yang tidak sah dari gambar dapat melanggar hak cipta, merek, privasi dan/atau peraturan yang berlaku dapat dikenakan sanksi hukum sesuai ketentuan yang berlaku. Konten atau materi yang terkandung di dalam Layanan ini dapat diakses oleh Anda sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku untuk Pengguna.

- b. Sepanjang relevan, pada saat Pengguna mengirimkan atau menulis materi ke atau pada Layanan ini, Pengguna telah setuju untuk memberikan kepada Danone Indonesia dan/atau afiliasinya hak non-eksklusif, berlaku di seluruh dunia, bebas dari kewajiban atas royalti, untuk menggunakan, mereproduksi, mengubah, mengadaptasi, menerbitkan, menerjemahkan, menciptakan karya turunan, memajang dan/atau menyebarkan materi tersebut ke seluruh dunia melalui Layanan ini, atau dengan cara yang lain tanpa ada kewajiban apa pun terhadap Pengguna.
- c. Semua isi dalam Layanan ini tidak dapat ditafsirkan sebagai izin, dengan implikasi, larangan atau lainnya, atas lisensi dan/atau hak atas merek dagang Danone Indonesia, tanpa adanya izin tertulis dari Danone Indonesia. Penggunaan terhadap Merek Dagang dan isi Layanan ini oleh Pengguna kecuali yang telah ditentukan dalam Syarat dan Ketentuan ini, adalah dilarang. Danone Indonesia akan menginformasikan kepada Pengguna bahwa Danone Indonesia akan mempertahankan hak kekayaan intelektualnya dalam Layanan ini beserta isinya sampai sejauh yang diperbolehkan oleh hukum, termasuk mengupayakan sanksi hukum.
- d. Layanan ini mungkin memuat link ke website atau Layanan yang lain. Kami tidak bertanggung jawab atas isi website atau Layanan lain atau ulasan yang sedang berlangsung pada situs web atau Layanan lain tersebut. Terdapatnya link ke website atau Layanan lain tidak menyiratkan dukungan Kami atas isinya. Jika Anda mengikuti link ke situs website atau Layanan lain, risiko ditanggung oleh Pengguna secara pribadi. Penautan ke link pengunduhan Layanan ini, dengan cara apa pun, tidak diperbolehkan.
- e. Kami tidak menyatakan atau menjamin bahwa Layanan ini, atau media lain seperti website manapun yang terhubung dengan Layanan, dapat diakses kapan saja, atau akses tersebut tidak terputus atau bebas kesalahan
- f. Kami berhak mengubah atau menghapus materi pada Layanan sewaktu-waktu berdasarkan pertimbangan Kami
- g. Kami dapat sewaktu-waktu mengubah Syarat dan Ketentuan ini dengan memperbarui postingan pada Layanan. Dengan mengakses Layanan, Anda secara hukum terikat pada revisi tersebut, itulah sebabnya akses Layanan ini secara berkala untuk melihat Syarat dan Ketentuan yang baru.

## 7. Bantuan dan Dukungan

Pengguna dapat menghubungi tim HR Learning melalui email [danoneacademy.indonesia@danone.com](mailto:danoneacademy.indonesia@danone.com) untuk bantuan dan dukungan berkenaan dengan penggunaan Layanan ini.

### *Sanggahan (Disclaimer)*

Kami berupaya menyajikan informasi secara lengkap dan akurat. Namun, **Kami** tidak memberikan jaminan bahwa informasi dalam Layanan ini benar-benar lengkap, akurat, dan dapat dipercaya. **Kami** juga tidak memberikan jaminan bahwa akses ke dalam Layanan ini bebas hambatan, bebas kesalahan, bebas virus, atau Layanan ini aman. **Kami** tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul karena tindakan yang berkaitan dengan penggunaan informasi yang disajikan. Risiko yang timbul karena kepercayaan Pengguna atas informasi yang ditampilkan dalam Layanan ini akan menjadi tanggung jawab Pengguna pribadi.

\*\*\*\*

**(diubah terakhir kali pada 29 Oktober 2021)**