

## DOKUMEN LEGAL

# Ketentuan Layanan, SLA & Kebijakan Privasi

Versi	v1.0
Berlaku sejak	1 Januari 2025
Terakhir diperbarui	20 April 2026
Dioperasikan oleh	Whello.id
Email	info@linktochat.id
WhatsApp	+62 822 8478 3855

**CATATAN PENTING**

Dengan mendaftar dan menggunakan layanan LinkToChat, Anda menyatakan telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh ketentuan dalam dokumen ini. Dokumen ini berlaku untuk semua pengguna termasuk pengguna trial, pelanggan aktif, dan akun yang sedang dalam status terkunci.

## BAGIAN 01

## Definisi

Istilah-istilah berikut digunakan dalam dokumen ini dengan pengertian sebagai berikut:

**"LinkToChat" atau "Platform"**

Layanan SaaS WhatsApp conversion tracking yang dioperasikan oleh Whello.id, dapat diakses melalui linktochat.id dan app.linktochat.id.

**"Pengguna" atau "Anda"**

Individu atau entitas bisnis yang mendaftar dan menggunakan layanan LinkToChat, baik dalam status trial maupun berlangganan aktif.

**"Link Redirect"**

URL yang dibuat melalui platform LinkToChat yang berfungsi mengarahkan traffic dari iklan atau sumber lain ke nomor WhatsApp CS, termasuk URL Generator, Page Rotator, dan CTWA Redirect Page.

**"Conversion Event"**

Sinyal pembelian atau konversi yang dideteksi dari percakapan WhatsApp dan dikirim ke ad platform (Meta CAPI, TikTok Pixel, GA4) via server-side API.

**"Status Terkunci"**

Kondisi akun di mana akses ke fitur platform dinonaktifkan sementara karena keterlambatan pembayaran melewati grace period atau berakhirnya masa trial tanpa berlangganan.

**"Periode Retensi"**

Durasi maksimal 18 bulan di mana data pengguna disimpan secara aktif di sistem LinkToChat dan dapat diakses melalui dashboard.

## BAGIAN 02

## Ruang Lingkup Layanan

LinkToChat adalah platform SaaS yang menyediakan infrastruktur tracking konversi WhatsApp — menghubungkan aktivitas percakapan WhatsApp dengan data iklan di Meta Ads, TikTok Ads, dan Google Ads melalui server-side Conversion API.

Layanan ini ditujukan untuk bisnis yang menggunakan WhatsApp sebagai saluran penjualan utama dan ingin mengukur serta mengoptimalkan performa iklan mereka berdasarkan data closing aktual, bukan hanya data klik.

**PENTING**

LinkToChat adalah tools tracking dan attribution — bukan platform CRM, bukan penyedia WhatsApp Business API, dan bukan platform manajemen iklan. Layanan ini bekerja di lapisan antara iklan dan WhatsApp Anda.

**BAGIAN 03**

## Pendaftaran & Trial

### Trial 7 Hari

Pengguna baru mendapatkan akses penuh ke seluruh fitur platform LinkToChat selama **7 hari kalender** tanpa biaya dan tanpa memerlukan kartu kredit.

- Seluruh fitur platform aktif penuh selama periode trial
- Link Redirect yang dibuat selama trial berfungsi aktif
- Data yang terkumpul selama trial tetap tersimpan jika berlangganan setelah trial berakhir
- Jika tidak berlangganan setelah 7 hari, akun otomatis masuk ke status terkunci
- Link Redirect berhenti berfungsi saat akun terkunci

### Persyaratan Pendaftaran

Pengguna wajib memberikan informasi yang akurat dan lengkap saat pendaftaran. LinkToChat berhak menanggukuhkan akun jika ditemukan informasi yang tidak valid atau menyesatkan.

**BAGIAN 04**

## Status Akun

Akun pengguna memiliki empat kemungkinan status dengan hak akses yang berbeda:

Status	Link Redirect	Tracking	Dashboard	Data
Trial (0–7 hari)	Aktif	Aktif	Penuh	Tersimpan
Active	Aktif	Aktif	Penuh	Tersimpan
Grace Period (3 hari)	Aktif	Aktif	Penuh	Tersimpan
Locked	Nonaktif	Berhenti	Download only	Tersimpan

**AKUN TIDAK PERNAH DIHAPUS**

LinkToChat tidak menghapus akun pengguna dalam kondisi apapun. Data historis dalam batas retensi 18 bulan tetap tersimpan di sistem, terlepas dari status langganan. Pengguna dapat mengaktifkan kembali akun kapan saja dengan melanjutkan pembayaran — tanpa biaya reaktivasi.

**BAGIAN 05**

## Yang Termasuk dalam Layanan

Paket berlangganan Rp 500.000/bulan (belum termasuk PPN) mencakup seluruh fitur berikut tanpa biaya tambahan:

### Platform & Fitur Inti

- WhatsApp Conversion Tracker — attribution klik iklan → chat → closing
- Generator URL dengan capture UTM campaign dari semua channel iklan
- CTWA Redirect Page untuk kampanye Click-to-WhatsApp di Meta Ads
- Keyword-based conversion detection — deteksi otomatis tanpa kode di pesan pembuka
- Keyword detection untuk Direct WA dan channel offline
- Pengiriman purchase event ke Meta CAPI, TikTok Pixel, dan GA4 via server-side
- Customer value assignment — pencatatan nilai transaksi oleh CS
- Page Rotator untuk distribusi chat ke banyak nomor WhatsApp CS
- Bio Link Premium dengan custom domain
- Dashboard real-time: traffic report, event report, performa CS, database pelanggan

### Kapasitas

- Unlimited leads dan klik — tidak ada batasan volume traffic
- Unlimited CS agent — tidak ada batasan jumlah agent
- Nomor WhatsApp yang dapat dihubungkan tidak dibatasi jumlahnya — setiap nomor tambahan dikenakan Rp 100.000 per bulan di luar harga paket

### Integrasi

- Meta Pixel & Conversions API (Facebook & Instagram Ads)
- TikTok Pixel
- Google Analytics 4 (GA4)
- CRM: Kommo, Qontak, PepperCloud, Respond.io, WATI, Chatwoot, Qiscus, Pancake, Barantum

### Support & Onboarding

- Onboarding setup oleh tim LinkToChat
- Support teknis via WhatsApp di hari kerja
- Akses dokumentasi lengkap di [linktochat.id/docs](https://linktochat.id/docs)
- Update fitur tanpa biaya tambahan selama berlangganan

---

## BAGIAN 06

## Yang Tidak Termasuk dalam Layanan

### Layanan Pihak Ketiga

- WhatsApp Business API (nomor resmi Meta) — layanan terpisah dari Meta, dikenakan biaya sendiri
- Biaya per conversation WhatsApp API — dibayar langsung ke Meta atau BSP yang dipilih pengguna
- Layanan CRM — LinkToChat terintegrasi dengan CRM pihak ketiga namun tidak menyediakan CRM sendiri
- Manajemen campaign iklan atau pembuatan konten iklan

### Layanan Teknikal

- Setup atau integrasi custom di luar fitur standar platform
- Dedicated account manager — support bersifat shared team
- Penyimpanan rekaman isi percakapan WhatsApp — LinkToChat membaca sinyal konversi, bukan menyimpan isi chat
- Pemulihan data historis yang telah melewati periode retensi 18 bulan

→ Data retroaktif sebelum tanggal aktivasi akun

### Batasan Teknis

- Keyword detection kompatibel dengan WhatsApp melalui integrasi webhook maupun linked device. Kompatibilitas dapat berubah mengikuti pembaruan kebijakan teknis dari Meta yang tidak selalu diumumkan secara publik
- CAPI server-side membutuhkan Pixel ID dan access token yang valid dari masing-masing ad platform
- Akurasi attribution bergantung pada kualitas UTM setup di kampanye iklan pengguna
- LinkToChat tidak menambah atau memodifikasi UTM — hanya membaca parameter yang sudah ada di URL iklan

## BAGIAN 07

### Link Redirect & Ketergantungan Layanan

Link Redirect — termasuk URL Generator, Page Rotator, dan CTWA Redirect Page — adalah komponen kritis dari layanan LinkToChat. Link ini dihosting di infrastruktur LinkToChat dan **membutuhkan langganan aktif untuk beroperasi**.

#### PERINGATAN PENTING

Jika akun memasuki status terkunci, seluruh Link Redirect akan BERHENTI BERFUNGSI. Traffic dari iklan yang menggunakan link tersebut tidak akan diteruskan ke WhatsApp CS selama akun terkunci. Pastikan pembayaran selalu diperbarui tepat waktu untuk menghindari gangguan pada kampanye iklan aktif Anda.

### Reaktivasi Link

Setelah pembayaran diterima dan akun diaktifkan kembali, seluruh Link Redirect akan berfungsi kembali dalam waktu maksimal **1 jam**. LinkToChat tidak bertanggung jawab atas traffic dan leads yang hilang selama periode akun terkunci.

### Tanggung Jawab Pengguna

- Pengguna bertanggung jawab memastikan pembayaran langganan diperbarui sebelum jatuh tempo
- LinkToChat menyediakan notifikasi pembayaran namun tidak bertanggung jawab jika notifikasi tidak diterima akibat masalah email pengguna
- Pengguna disarankan memiliki backup nomor WhatsApp CS yang dapat digunakan secara langsung jika layanan LinkToChat mengalami gangguan

## BAGIAN 08

### Pembayaran & Penagihan

#### Struktur Harga

Layanan LinkToChat dikenakan biaya flat **Rp 500.000 per bulan** per akun, terlepas dari volume traffic, jumlah leads, jumlah CS, atau jumlah klik yang diproses.

Untuk setiap nomor WhatsApp tambahan yang dihubungkan ke platform di luar nomor pertama, dikenakan biaya tambahan sebesar **Rp 100.000 per nomor per bulan**.

Seluruh harga yang tercantum dalam dokumen ini **belum termasuk PPN** sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia. PPN akan ditambahkan pada tagihan sesuai tarif yang berlaku.

#### Grace Period Keterlambatan Pembayaran

Jika pembayaran tidak diterima pada tanggal jatuh tempo, pengguna mendapatkan **grace period 3 hari kalender** di mana seluruh layanan termasuk Link Redirect tetap berfungsi normal.

Setelah 3 hari tanpa pembayaran, akun otomatis masuk ke status terkunci dan Link Redirect berhenti berfungsi. Periode terkunci akibat keterlambatan pembayaran tidak dihitung sebagai downtime.

### Reaktivasi

Akun yang terkunci dapat diaktifkan kembali kapan saja dengan melakukan pembayaran. Tidak ada biaya reaktivasi. Seluruh data dan konfigurasi akan kembali seperti semula.

---

## BAGIAN 09

### Refund & Pembatalan

#### Garansi 14 Hari Uang Kembali

Pengguna baru yang berlangganan pertama kali berhak mendapatkan **refund penuh 100%** jika mengajukan pembatalan dalam 14 hari pertama sejak pembayaran pertama dilakukan. Refund diproses dalam 3–5 hari kerja.

- Refund hanya berlaku untuk pembayaran pertama, bukan pembayaran perpanjangan
- Refund tidak berlaku jika pembatalan diajukan setelah hari ke-14
- Refund tidak berlaku jika ditemukan pelanggaran ketentuan penggunaan

#### Pembatalan Setelah 14 Hari

Pengguna dapat membatalkan langganan kapan saja. Akses tetap aktif hingga akhir periode yang sudah dibayar. Tidak ada refund untuk pembatalan di tengah periode setelah masa garansi 14 hari berakhir.

#### Gangguan Layanan

Jika terjadi gangguan layanan yang disebabkan oleh LinkToChat, pengguna dapat melaporkan melalui saluran support yang tersedia. LinkToChat tidak menyediakan service credit atau kompensasi finansial atas gangguan layanan. Namun jika gangguan terbukti disebabkan oleh kelalaian LinkToChat, pengguna dapat mengajukan klaim dengan batas maksimal 2 bulan pembayaran terakhir — lihat Bagian 14.

---

## BAGIAN 10

### Data & Privasi

#### Data yang Dikumpulkan

- Data traffic iklan: sumber klik, UTM parameter, device fingerprint, timestamp
- Data percakapan: status chat initiated, keyword yang terdeteksi, nilai transaksi yang dicatat CS
- Data conversion events yang dikirim ke Meta CAPI, TikTok Pixel, dan GA4
- Data akun: nama, email, nomor WhatsApp, konfigurasi platform

#### Yang Tidak Dikumpulkan

- Isi percakapan WhatsApp — LinkToChat hanya mendeteksi sinyal keyword, bukan merekam atau menyimpan isi chat
- Data pembayaran kartu kredit atau rekening bank pengguna
- Data pribadi pelanggan bisnis pengguna selain yang diperlukan untuk conversion tracking

#### Penggunaan Data

Data yang dikumpulkan digunakan semata-mata untuk menyediakan layanan tracking dan attribution kepada pengguna. LinkToChat tidak menjual, menyewakan, atau membagikan data pengguna kepada pihak ketiga untuk tujuan komersial.

#### Tanggung Jawab Bersama atas Data

LinkToChat melakukan backup sistem secara berkala. Namun **pengguna bertanggung jawab** untuk secara rutin mengunduh export data dari dashboard. LinkToChat tidak menjamin pemulihan data yang telah dihapus oleh pengguna secara manual atau yang telah melewati batas retensi 18 bulan.

## BAGIAN 11

# Retensi Data & Auto-Export

## Periode Retensi

LinkToChat menyimpan data traffic, event, conversion, dan database pelanggan selama maksimal **18 bulan (1 tahun 6 bulan)** sejak tanggal pencatatan, dihitung secara rolling per data.

## Proses Auto-Export

Pada setiap **tanggal 1 setiap bulannya**, sistem secara otomatis memproses data yang telah melewati batas retensi 18 bulan dan menjadikannya tersedia sebagai file CSV yang dapat diunduh melalui halaman dashboard pengguna.

Timeline	Event
14 hari sebelum tgl 1	Notifikasi muncul di dashboard — data akan diarsipkan bulan ini
Tanggal 1	File CSV tersedia untuk diunduh di halaman dashboard
Tgl 1 – Tgl 30	Pengguna memiliki 30 hari untuk mengunduh file
Tanggal 31	File dihapus permanen dari server LinkToChat

## Tanggung Jawab Pengguna

- Memantau notifikasi auto-export yang muncul di dashboard
- Mengunduh file export dalam periode 30 hari ketersediaan
- Menyimpan file export di storage mandiri setelah diunduh
- Menghubungi support jika file export tidak tersedia dalam 24 jam setelah tanggal 1 — pengaduan diterima maksimal tanggal 5 bulan yang sama

### BATAS PENGADUAN

LinkToChat tidak dapat memulihkan data yang telah dihapus dari server setelah tanggal 31. Pengaduan terkait file export yang tidak tersedia harus diajukan maksimal tanggal 5 bulan yang sama, setelah itu data tidak dapat dipulihkan.

## BAGIAN 12

# Uptime, Penanganan Gangguan & Support

## Komitmen Uptime

LinkToChat berupaya menjaga ketersediaan platform dengan target uptime **99% per bulan kalender**, tidak termasuk scheduled maintenance dan kondisi yang tercantum dalam SLA Exclusions (Bagian 13).

LinkToChat **tidak melakukan pemantauan harian per akun pengguna**. Pengguna bertanggung jawab memantau performa layanan dan dashboard mereka secara mandiri serta melaporkan gangguan melalui saluran support yang tersedia.

## Tidak Ada Service Credit atau Kompensasi Finansial

LinkToChat tidak menyediakan service credit atau refund parsial atas gangguan layanan — termasuk downtime, keterlambatan pengiriman event, atau ketidakakuratan data yang terjadi di luar kendali pengguna.

Namun, jika gangguan terbukti disebabkan sepenuhnya oleh kelalaian LinkToChat, total tanggung jawab finansial yang dapat diklaim pengguna dibatasi maksimal sebesar **total pembayaran yang diterima dari pengguna dalam 2 bulan terakhir** sebelum klaim diajukan. Lihat Bagian 14 untuk ketentuan lengkap keterbatasan tanggung jawab.

## Penanganan Gangguan & Troubleshooting

Seluruh laporan gangguan, pertanyaan teknis, dan permintaan troubleshooting yang diterima **selama jam kerja** akan diupayakan untuk diselesaikan dalam **1x24 jam kerja** sejak laporan diterima dan diverifikasi.

Penanganan bersifat **best-effort** — LinkToChat akan berupaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikan gangguan, namun tidak dapat menjamin waktu resolusi untuk masalah yang melibatkan ketergantungan pada layanan pihak ketiga seperti Meta, TikTok, atau Google.

### JAM KERJA SUPPORT

Laporan yang masuk di luar jam kerja akan diproses pada hari kerja berikutnya. Hitungan 1x24 jam kerja dimulai sejak laporan diterima dan dikonfirmasi oleh tim support pada hari kerja.

Layanan	Komitmen
Respons awal laporan gangguan	1x24 jam kerja sejak laporan diterima
Upaya penyelesaian troubleshooting	1x24 jam kerja (best-effort)
Pengiriman CAPI event ke ad platform	Maks. 2 detik per event (kondisi normal)
Reaktivasi link setelah pembayaran	Maks. 1 jam setelah pembayaran dikonfirmasi
Notifikasi scheduled maintenance	Minimum 48 jam sebelum pelaksanaan
Notifikasi perubahan harga atau fitur	Minimum 30 hari sebelum berlaku

## BAGIAN 13

# SLA Exclusions

Jika gangguan layanan terjadi akibat kondisi berikut, hal tersebut tidak dihitung sebagai pelanggaran SLA dan tidak menimbulkan kewajiban apapun bagi LinkToChat:

### 1. Keterlambatan Pembayaran

Penangguhan layanan akibat keterlambatan pembayaran melewati grace period 3 hari tidak dihitung sebagai downtime. Ini termasuk nonaktifnya Link Redirect, berhentinya tracking, dan terkuncinya akses dashboard.

### 2. Kesalahan Konfigurasi Pengguna

Gangguan atau ketidakakuratan data yang disebabkan oleh:

- Pixel ID atau access token yang dimasukkan salah, expired, atau dicabut oleh ad platform
- UTM setup di sisi pengguna yang tidak konsisten atau tidak valid
- Konfigurasi webhook yang salah dari sisi CRM pengguna
- Penghapusan konfigurasi platform yang dilakukan oleh pengguna atau tim mereka
- Perubahan nomor WhatsApp tanpa memperbarui konfigurasi di dashboard
- Payload API yang tidak valid atau tidak sesuai spesifikasi

### 3. Kegagalan Layanan Pihak Ketiga

- Gangguan pada Meta Conversions API, Meta Pixel, atau Facebook Business Platform

- Gangguan pada TikTok Pixel API atau TikTok Ads Platform
- Gangguan pada Google Analytics 4 atau Google Ads API
- Gangguan pada WhatsApp Business Platform atau WhatsApp Cloud API
- Gangguan pada layanan CRM pihak ketiga yang diintegrasikan pengguna
- Gangguan koneksi internet atau ISP di sisi pengguna

#### 4. Scheduled Maintenance

Pemeliharaan sistem yang dijadwalkan dengan pemberitahuan minimal **48 jam sebelumnya** melalui dashboard atau email terdaftar. Maintenance akan dilakukan di luar jam sibuk (00:00–06:00 WIB) kecuali dalam kondisi darurat.

#### 5. Force Majeure

Bencana alam, gempa bumi, banjir, pemadaman listrik regional, gangguan infrastruktur internet nasional, regulasi pemerintah, atau kondisi lain di luar kendali yang wajar dari LinkToChat.

### BAGIAN 14

## Keterbatasan Tanggung Jawab

### Liability Cap

Total tanggung jawab finansial LinkToChat atas segala klaim yang timbul dari perjanjian ini — baik berdasarkan kontrak, kelalaian, atau dasar hukum lainnya — dibatasi maksimal sebesar **total pembayaran yang diterima dari pengguna dalam 2 bulan terakhir** sebelum klaim diajukan.

### No Consequential Damages

LinkToChat tidak bertanggung jawab atas:

- Kehilangan pendapatan atau keuntungan bisnis akibat gangguan layanan
- Kehilangan leads atau traffic iklan selama Link Redirect tidak berfungsi
- Kerugian akibat data iklan yang tidak akurat karena konfigurasi pengguna
- Kerusakan reputasi yang timbul dari gangguan layanan
- Biaya yang dikeluarkan pengguna untuk layanan pengganti selama downtime

Pembatasan ini berlaku terlepas dari apakah LinkToChat telah diberitahu tentang kemungkinan kerugian tersebut.

### Akurasi Data Tracking

LinkToChat tidak menjamin akurasi 100% dari data attribution dan conversion tracking. Akurasi data bergantung pada konfigurasi yang dilakukan pengguna, kebijakan platform pihak ketiga, dan kondisi teknis yang berada di luar kendali LinkToChat.

### BAGIAN 15

## Pemutusan Layanan

### Oleh Pengguna

Pengguna dapat membatalkan langganan kapan saja tanpa pemberitahuan khusus. Akses aktif hingga akhir periode yang sudah dibayar. Data tetap tersimpan sesuai kebijakan retensi 18 bulan meski langganan dibatalkan.

### Oleh LinkToChat

LinkToChat berhak menangguhkan atau menonaktifkan akun tanpa pemberitahuan jika ditemukan:

- Penggunaan platform untuk tujuan spam atau manipulasi data iklan
- Penyalahgunaan infrastruktur LinkToChat yang merugikan pengguna lain
- Pelanggaran terhadap ketentuan penggunaan yang ditetapkan dalam dokumen ini

→ Aktivitas yang melanggar hukum yang berlaku di Indonesia

---

#### BAGIAN 16

### Perubahan Ketentuan

LinkToChat berhak mengubah ketentuan dalam dokumen ini dengan pemberitahuan minimal **30 hari sebelum perubahan berlaku** melalui email terdaftar dan notifikasi di dashboard. Penggunaan layanan setelah tanggal berlakunya perubahan dianggap sebagai persetujuan terhadap ketentuan yang diperbarui.

Perubahan harga diinformasikan minimal 30 hari sebelum berlaku. Pengguna yang tidak menyetujui perubahan harga dapat membatalkan langganan sebelum perubahan berlaku dan mendapatkan akses hingga akhir periode yang sudah dibayar.

---

#### BAGIAN 17

### Hukum yang Berlaku

Dokumen ini diatur dan ditafsirkan berdasarkan hukum Republik Indonesia. Segala sengketa yang timbul dari atau sehubungan dengan dokumen ini akan diselesaikan melalui musyawarah mufakat. Jika tidak tercapai kesepakatan, sengketa akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri yang berwenang di wilayah hukum tempat Whello.id terdaftar.

#### PERTANYAAN & KONTAK

Untuk pertanyaan terkait dokumen ini, hubungi kami melalui: Email: [info@linktochat.id](mailto:info@linktochat.id) WhatsApp: +62 822 8478 3855  
Website: [linktochat.id](https://linktochat.id)