Ketentuan Layanan, SLA & Kebijakan Privasi

Berlaku sejak	1 Januari 2025
Terakhir diperbarui	5 November 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.

"Pelanggan Akhir" Orang yang menghubungi nomor WhatsApp Pengguna, baik melalui iklan, link, maupun secara langsung.

"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, tombol WhatsApp website, dan halaman profil (bio link).

"Iklan CTWA" Iklan Click-to-WhatsApp di Meta Ads yang membuka WhatsApp secara langsung. Iklan CTWA dilacak melalui informasi iklan yang dikirim oleh Meta bersama percakapan, tanpa memerlukan Link Redirect.

"Kalimat Pemicu" Kalimat konfirmasi yang ditentukan Pengguna dan diketik oleh CS/Admin di WhatsApp (misalnya "pembayaran sudah kami terima"), yang menandai tahapan konversi.

"Conversion Event" Sinyal tahapan atau konversi yang dicatat dari percakapan WhatsApp — termasuk chat masuk dan Kalimat Pemicu yang dikirim CS — dan dikirim ke platform iklan atau analitik (Meta Conversions API, Google Ads, TikTok, Google Analytics 4, OpenAI Ads) melalui server-side API.

"MCP Connector" Fitur yang memungkinkan asisten AI pilihan Pengguna (misalnya Claude atau ChatGPT) membaca data percakapan dan konversi dari akun Pengguna dengan akses baca saja.

"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, Google Ads, TikTok Ads, dan ChatGPT Ads (OpenAI 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 sejak tanggal pendaftaran**, 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 menangguhkan 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 (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
- Pelacakan sumber chat: Meta Ads, Iklan CTWA, Google Ads, TikTok Ads, ChatGPT Ads, ChatGPT, Organik, Direct, dan Direct WA
- Generator URL dengan capture UTM campaign dari semua channel iklan
- Tracking Iklan CTWA melalui informasi iklan dari Meta, tanpa Link Redirect
- Deteksi konversi berbasis Kalimat Pemicu dari balasan CS — tanpa kode khusus di pesan pembuka
- Deteksi Kalimat Pemicu untuk chat Direct WA
- Pengiriman Conversion Event ke Meta Conversions API, Google Ads, TikTok, Google Analytics 4, dan OpenAI Ads 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
- MCP Connector untuk asisten AI pilihan Pengguna (akses baca saja), diaktifkan oleh tim LinkToChat atas permintaan
- Penyesuaian pengaturan pencocokan sumber chat oleh tim LinkToChat atas permintaan Pengguna

Kapasitas

- Unlimited leads dan klik — tidak ada batasan volume traffic
- Unlimited CS agent — tidak ada batasan jumlah agent
- 1 domain dan 1 nomor WhatsApp termasuk dalam paket. Nomor WhatsApp tambahan tidak dibatasi jumlahnya — setiap nomor tambahan dikenakan Rp 100.000 per bulan di luar harga paket
- 5 custom event per akun. Setiap Kalimat Pemicu dihitung sebagai satu custom event
- Harga sama untuk koneksi scan QR maupun WhatsApp API

Integrasi

- Meta Pixel & Conversions API (Facebook & Instagram Ads, termasuk Iklan CTWA)
- Google Ads dan Google Analytics 4 (GA4)
- TikTok Pixel
- OpenAI Ads (ChatGPT Ads)
- WhatsApp: scan QR (WhatsApp Business app) atau koneksi resmi WhatsApp API / Coexistence melalui Meta
- CRM: Kommo, Qontak, PepperCloud, Respond.io, WATI, Chatwoot, Qiscus, Pancake, Barantum
- Asisten AI melalui MCP Connector (misalnya Claude, ChatGPT)

Support & Onboarding

- Onboarding setup oleh tim LinkToChat, melalui chat atau sesi langsung yang dijadwalkan di booking.linktochat.id/onboarding

- Support teknis via WhatsApp di hari kerja
- Akses dokumentasi lengkap di 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 pesan/percakapan WhatsApp API — dibayar langsung ke Meta atau BSP yang dipilih pengguna
- Layanan CRM — LinkToChat terintegrasi dengan CRM pihak ketiga namun tidak menyediakan CRM sendiri
- Langganan atau biaya asisten AI (misalnya Claude atau ChatGPT) yang dipakai bersama MCP Connector
- Manajemen campaign iklan atau pembuatan konten iklan, termasuk pembuatan audience di platform iklan

Layanan Teknikal

- Setup atau integrasi custom di luar fitur standar platform
- Dedicated account manager — support bersifat shared team
- Penyimpanan rekaman seluruh isi percakapan WhatsApp — lihat Bagian 10
- Pemulihan data historis yang telah melewati periode retensi 18 bulan
- Data retroaktif sebelum tanggal aktivasi akun

Batasan Teknis

- Deteksi Kalimat Pemicu kompatibel dengan WhatsApp melalui integrasi webhook, koneksi resmi WhatsApp API, maupun linked device. Kompatibilitas dapat berubah mengikuti pembaruan kebijakan teknis dari Meta yang tidak selalu diumumkan secara publik
- Conversion API server-side membutuhkan Pixel ID / Measurement ID dan access token yang valid dari masing-masing platform. Tracking Iklan CTWA ke Meta Ads Manager membutuhkan Halaman Facebook yang terhubung ke Pixel dan Page ID di konfigurasi
- Akurasi attribution bergantung pada kualitas UTM setup di kampanye iklan pengguna, pesan pembuka yang dipakai per campaign, dan volume klik dalam waktu bersamaan. Jika Pelanggan Akhir menghapus atau mengubah pesan pembuka, chat dapat tercatat sebagai Direct WA
- Konversi hanya tercatat jika CS mengirim Kalimat Pemicu yang sudah ditentukan
- 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, tombol WhatsApp website, dan halaman profil — 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.

Iklan CTWA tetap membuka WhatsApp karena tidak memakai Link Redirect, tetapi tracking dan pengiriman Conversion Event berhenti selama akun terkunci.

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, dan terlepas dari jenis koneksi WhatsApp (scan QR atau WhatsApp API).

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

Paket Prabayar

Pengguna dapat membayar di muka untuk periode berikut dengan diskon:

Periode	Diskon	Harga paket (1 nomor)
3 bulan	10%	Rp 1.350.000
6 bulan	20%	Rp 2.400.000
12 bulan	30%	Rp 4.200.000

- Paket prabayar dibayar penuh di awal periode.
- Diskon yang sama berlaku untuk biaya nomor WhatsApp tambahan selama periode prabayar.
- Harga prabayar terkunci selama periode yang sudah dibayar, termasuk jika terjadi perubahan harga di tengah periode.
- Nomor tambahan yang dihubungkan di tengah periode prabayar ditagih secara proporsional sampai akhir periode tersebut.

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
- Untuk paket prabayar, refund penuh berlaku atas seluruh pembayaran pertama paket tersebut jika diajukan dalam masa garansi
- Refund tidak berlaku jika pembatalan diajukan setelah masa garansi berakhir
- Refund tidak berlaku jika ditemukan pelanggaran ketentuan penggunaan

Pembatalan Setelah Masa Garansi

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 berakhir, termasuk sisa periode paket prabayar.

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, parameter UTM, click ID platform iklan, referrer, alamat IP, user agent perangkat, timestamp
- Data percakapan: nomor WhatsApp dan nama tampilan Pelanggan Akhir, status chat dimulai, pesan pertama Pelanggan Akhir (untuk mencocokkan sumber chat), jumlah balasan, Kalimat Pemicu yang terdeteksi, dan nilai transaksi yang dicatat CS
- Data Conversion Event yang dikirim ke Meta, Google Ads, TikTok, Google Analytics 4, dan OpenAI Ads
- Data akun: nama, email, nomor WhatsApp, konfigurasi platform

Yang Tidak Dikumpulkan

- Seluruh isi percakapan WhatsApp — LinkToChat hanya memproses data yang disebutkan di atas, bukan merekam atau menyimpan isi chat secara lengkap
- Data pembayaran kartu kredit atau rekening bank pengguna
- Data pribadi Pelanggan Akhir selain yang diperlukan untuk conversion tracking

Pengiriman Data ke Platform Iklan

Saat mengirim Conversion Event, LinkToChat mengirim nomor telepon Pelanggan Akhir dalam bentuk ter-hash (SHA-256) beserta click ID dan data event, sesuai spesifikasi masing-masing platform. Pengguna bertanggung jawab memastikan pengiriman data ini sesuai dengan kebijakan privasi bisnis Pengguna dan peraturan yang berlaku, termasuk UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

MCP Connector & Asisten AI

- MCP Connector hanya diaktifkan atas permintaan Pengguna dan memberikan akses baca saja ke data akun Pengguna.
- Data yang dibaca oleh asisten AI pilihan Pengguna diproses oleh penyedia AI tersebut sesuai ketentuan dan kebijakan privasi penyedia tersebut. LinkToChat tidak bertanggung jawab atas pemrosesan data oleh penyedia AI.
- Pengguna dapat meminta MCP Connector dinonaktifkan kapan saja.

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. Data hanya dikirim ke platform iklan, analitik, CRM, dan asisten AI yang dihubungkan sendiri oleh Pengguna.

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 tanggal 1	Notifikasi muncul di dashboard — data akan diarsipkan bulan ini
Tanggal 1	File CSV tersedia untuk diunduh di halaman dashboard
Tanggal 1 – 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. Untuk paket prabayar, nilai 2 bulan dihitung dari harga bulanan efektif paket tersebut. 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, Google, TikTok, atau OpenAI.

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. Pengguna juga dapat menjadwalkan sesi langsung dengan tim di booking.linktochat.id/onboarding.

Layanan	Komitmen
Respons awal laporan gangguan	1x24 jam kerja sejak laporan diterima
Upaya penyelesaian troubleshooting	1x24 jam kerja (best-effort)
Pengiriman Conversion Event ke platform iklan	Maks. 2 detik per event (kondisi normal)

Layanan	Komitmen
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, Measurement ID, Page ID, atau access token yang dimasukkan salah, expired, atau dicabut oleh platform
- Halaman Facebook yang belum atau tidak lagi terhubung ke Pixel (untuk Iklan CTWA)
- UTM setup di sisi pengguna yang tidak konsisten atau tidak valid
- Kalimat Pemicu yang tidak dipakai atau diubah oleh CS tanpa memperbarui konfigurasi
- Konfigurasi webhook yang salah dari sisi CRM pengguna
- Perubahan pengaturan akun WhatsApp Business, akun pesan, atau perutean percakapan di Meta yang dilakukan 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 Google Ads, Google Analytics 4, atau Google Ads API
- Gangguan pada TikTok Pixel API atau TikTok Ads Platform
- Gangguan pada OpenAI Ads atau layanan ChatGPT
- Gangguan pada WhatsApp Business Platform atau WhatsApp Cloud API, termasuk perubahan struktur akun oleh Meta
- Gangguan pada layanan CRM pihak ketiga yang diintegrasikan pengguna
- Gangguan pada asisten AI yang dihubungkan melalui MCP Connector
- 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
- Keputusan iklan, budget, atau audience yang diambil berdasarkan data LinkToChat atau jawaban asisten AI
- 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, perilaku Pelanggan Akhir (misalnya mengubah pesan pembuka), kebijakan platform pihak ketiga, dan kondisi teknis yang berada di luar kendali LinkToChat. Angka di LinkToChat dapat berbeda dengan angka di dashboard platform iklan karena perbedaan metode dan jendela atribusi.

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
- Pelanggaran kebijakan platform pihak ketiga (Meta, Google, TikTok, OpenAI, WhatsApp) yang berdampak pada infrastruktur LinkToChat
- 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. Harga paket prabayar yang sudah dibayar tidak berubah selama periodenya.

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
- WhatsApp: +62 822 8478 3855
- Sesi langsung: booking.linktochat.id/onboarding
- Website: linktochat.id