Custom Order Guideline

1. Pembayaran

Pembayaran dibagi 3 termin:

- Termin 1: Pembayaran DP 30% (wajib dilakukan sebelum proyek dimulai dan sebelum pembuatan prototype. Tanggal dimulainya proyek dihitung dari saat kami menerima bukti pembayaran atau janji pembayaran yang sah).
- Termin 2: Setelah prototype jadi 30%
- Termin 3: Sebelum pengiriman 40%
- Harus ada MoU yang disetujui oleh kedua belah pihak

2. Revisi

- **Revisi Sketsa:** Pelanggan berhak atas 2 kali revisi sketsa. Revisi tambahan akan dikenakan biaya Rp 200.000 per revisi.
- **Revisi Prototype:** Pelanggan berhak atas 2 kali revisi prototype. Revisi tambahan akan dikenakan biaya 5% dari harga produk yang tercantum di quotation, dibulatkan ke atas, maksimal Rp 500.000 per revisi.
- **Revisi Produk Jadi:** Pelanggan tidak berhak atas revisi produk jadi. Revisi produk jadi akan dikenakan biaya 20% dari harga produk.
- Revisi didefinisikan sebagai satu set perubahan yang disetujui oleh pelanggan. Revisi ini harus didokumentasikan dalam satu dokumen dengan tanggal yang dapat dikirim kembali ke pelanggan.

3. Hak Kekayaan Intelektual

- Semua hak reproduksi dan redistribusi berada di Timboel.
- Pelanggan tidak diperbolehkan mereproduksi produk di tempat lain tanpa persetujuan eksplisit dari Timboel.
- Opsi eksklusivitas tersedia. Dengan tambahan biaya sekitar 20% dari harga barang (tidak termasuk biaya shipping, pajak, atau biaya lainnya), Timboel tidak akan menampilkan produk tersebut dalam katalog, showroom, atau memproduksi ulang untuk klien lain.

4. Harga dan Biaya

- Harga barang biasanya akan dikurangi oleh biaya shipping agar jumlah total dalam quotation terlihat lebih "cantik" (bulat).
- Harga barang termasuk biaya molding dan semua biaya yang berhubungan dengan manufaktur barang tersebut. Estimasi biaya molding adalah sekitar 100% dari harga retail jika menggunakan molding baru.
- Harga custom item umumnya dihitung sekitar 3x dari harga produk serupa untuk menutup biaya molding.
- Estimasi harga idealnya menyisakan cadangan 10% untuk menutup risiko misproduksi.
- Biaya survey dicantumkan terpisah.
- Pajak (PPN 11%) dicantumkan terpisah.
- Biaya shipping dan instalasi sering kali digratiskan, namun tetap dicantumkan dalam quotation.
- Biaya akselerasi proyek dikenakan untuk proyek dengan deadline di bawah 12 minggu.

5. Jangka Waktu Pengerjaan

Total estimasi waktu pengerjaan standar adalah 12 minggu:

- 3 minggu untuk diskusi awal
- 2 minggu untuk pembuatan prototype (skala kecil ±50cm)
- 6 minggu untuk produksi
- 1 minggu untuk pengiriman

Jika dilakukan akselerasi, tahapan dapat dipersingkat sebagai berikut:

- Diskusi awal: minimum 1 minggu
- Prototype: bisa ditiadakan, langsung ke produksi skala 1:1 (namun biaya revisi akan lebih tinggi, yaitu 20% dari harga produk)
- Produksi: ditekan menjadi 4 minggu

Keterlambatan dalam memberikan feedback akan mempengaruhi jadwal pengiriman. Kami memberikan grace period 36 jam. Setelah itu, setiap kelipatan 24 jam keterlambatan akan menambah 1 hari kerja ke estimasi waktu pengiriman.

6. Proses Pengerjaan

Proses pembuatan patung meliputi:

1. Sketsa (gratis)
2. Pembayaran DP
3. Pembuatan prototype
4. Produksi final

Pelanggan diperbolehkan dan dianjurkan untuk mengunjungi workshop selama proses pengerjaan. Update perkembangan akan diberikan secara berkala, terutama saat prototipe pertama selesai.

7. Spesifikasi Produk

Semua spesifikasi produk harus dituliskan dengan jelas dan terdokumentasi, termasuk:

- Referensi dari pelanggan
- Referensi dari Timboel
- Deskripsi masing-masing referensi

Dokumen ini saat ini dikelola di tab Custom Order pada sistem Kentik Sales. Jika ada konflik antara referensi, akan diselesaikan dengan komunikasi bersama pelanggan dalam grace period 36 jam.

8. Pembatalan Pesanan

- Sketsa diberikan secara gratis.
- Pembayaran DP dilakukan setelah sketsa disetujui.
- Jika pelanggan membatalkan setelah DP, maka dana tidak dapat dikembalikan.
- Proyek dapat dijeda tanpa biaya tambahan selama DP telah dibayarkan.

9. Garansi dan Pemeliharaan

- **Garansi Struktur:** 5 tahun. Biaya pengiriman ke workshop ditanggung oleh pelanggan.
- **Garansi Finishing:** 1 tahun. Biaya pengiriman ke workshop ditanggung oleh pelanggan.
- **Biaya Instalasi dan Servis:** Ditanggung oleh Timboel (khusus area Jawa-Bali).
- Instalasi harus dilakukan oleh Timboel sendiri, tidak boleh pihak ketiga. Timboel akan mengumpulkan data lokasi instalasi sedetail mungkin.
- Untuk klaim garansi, pelanggan perlu menunjukkan invoice serta foto/video kerusakan.

10. Buku Panduan

Pelanggan akan menerima buku panduan perawatan produk dalam format digital (dikirim melalui WhatsApp atau email).

11. Force Majeure

Jika terjadi force majeure (seperti bencana alam), semua pembayaran yang sudah dilakukan akan dikembalikan sepenuhnya.

12. Penyelesaian Sengketa

Semua sengketa akan diselesaikan secara kekeluargaan. Jika tidak tercapai kesepakatan, langkah lanjutan akan dipertimbangkan berdasarkan situasi.

13. Quality Control

- Quality Control dilakukan oleh Timboel setelah produk selesai.
- Pelanggan dapat meminta dokumentasi foto/video untuk pengecekan jarak jauh.
- Jika produk gagal QC internal, tanggung jawab ada di Timboel dan tidak dihitung sebagai revisi pelanggan.
- Jika pelanggan meminta perubahan berdasarkan hasil QC yang dikirim, maka itu akan dihitung sebagai revisi.

Revisi #7
Dibuat 26 Mei 2025 12:55:34 oleh Magistyo
Diperbaharui 19 Desember 2025 07:35:25