

Frequently Asked Question (FAQ) BES Paket

FAQ General

- **Bagaimana cara mengetahui cakupan wilayah dan harga pengiriman BES Paket per layanan?**
Untuk cakupan wilayah dan harga pengiriman per layanan dapat dilihat di halaman “Layanan kami”.
- **Bagaimana cara melacak pengiriman BES Paket?**
Untuk melacak pengiriman dapat dilihat di halaman “Lacak pengiriman”.
- **Bagaimana cara mengirimkan paket dengan asuransi?**
Jika paket belum terlindungi asuransi, pelanggan dapat membeli premi asuransi melalui BES Paket sebelum melakukan pengiriman.
- **Berapa nominal maksimum kiriman yang dapat diklaim dengan asuransi?**
Pengirim bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku, ganti rugi untuk barang yang diasuransikan adalah sesuai dengan ketentuan asuransi yang berlaku di BES Paket.
- **Berapa nominal maksimum kiriman yang dapat di klaim tanpa asuransi?**
Jika paket dikirim tanpa asuransi, BES Paket akan mengganti kerugian sampai dengan 10x lipat biaya pengiriman atau nilai barang berdasarkan nilai yang lebih rendah dengan maksimum penggantian Rp1.000.000.
- **Jika terjadi kendala dalam pengiriman atau penerimaan paket, bagaimana cara menghubungi BES Paket?**
Anda dapat mengadakan kendala dalam pengiriman atau penerimaan paket melalui email customer.care@bes-paket.com.
- **Apakah saya dapat mengubah alamat atau nomor telepon pengiriman?**
Perubahan alamat atau nomor telepon pengiriman dapat dilakukan dengan mengikuti ketentuan yang berlaku. Anda bisa mengajukan permintaannya melalui email customer.care@bes-paket.com.
- **Apa saja layanan yang tersedia dari BES Paket?**
BES Same Day, Trucking, COD, Regular, Express (Next Day), Luxury, Scheduled Delivery, Trade-in, Fresh and Frozen.
- **Bagaimana jika pengiriman paket gagal diterima oleh penerima?**
Kami akan melakukan 3 (tiga) kali percobaan pengiriman. Jika paket tidak berhasil diterima oleh pelanggan pada percobaan ketiga, maka paket akan Kami kirimkan kembali ke alamat pengirim sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
(Jika barang gagal kirim tidak dikonfirmasi oleh pengirim dalam kurun waktu **5 hari kerja**, maka paket tersebut akan dimusnahkan oleh BES Paket.)
- **Berapa batasan waktu untuk mengklaim kiriman yang rusak?**

Pengaduan klaim barang hilang maksimal 14 (empat belas) hari kalender dari barang diterima.

Pengaduan kerusakan barang menyesuaikan kesepakatan yang telah ditentukan bersama.

➤ **Kapan waktu operasional BES Paket?**

BES Paket beroperasi 24 jam 7 hari. Untuk jam operasional pengiriman 07:00-22:00 WIB, kecuali untuk layanan pengiriman tertentu.

➤ **Jenis barang apa saja yang dapat dikirimkan oleh BES Paket?**

Jenis barang yang dapat dikirimkan oleh BES Paket mengikuti syarat dan ketentuan yang berlaku.

B2B FAQ

➤ **Bagaimana cara menjadi klien korporat dari BES Paket?**

Untuk menjadi Klien Korporat BES Paket harap menghubungi email kami di customer.care@bes-paket.com.

➤ **Bagaimana sistem pembayaran BES Paket?**

Untuk pelanggan klien korporat, pembayaran mengikuti syarat dan ketentuan yang telah disetujui bersama.

➤ **Bagaimana sistem kami terhubung dengan kebutuhan bisnis Anda?**

Sistem kami dapat menyediakan API yang dapat terhubung dengan sistem Anda.

➤ **Bagaimana cara menghitung formula volumetric? (B2B)**

$(\text{Panjang} \times \text{Lebar} \times \text{Tinggi}) \times 1 \text{ kilogram}/6.000$

B2C FAQ

➤ **Bagaimana cara mengirimkan paket melalui BES Paket?**

Untuk mengirimkan paket melalui BES Paket harap menghubungi email kami di customer.care@bes-paket.com.

FAQ Detail service

➤ **COD**

- **Barang apa saja yang diperbolehkan menggunakan sistem pembayaran COD?**

Jenis barang yang dapat dikirimkan oleh BES Paket mengikuti syarat dan ketentuan yang berlaku.

- **Apa saja cakupan wilayah untuk pengiriman dengan pembayaran COD?**

Pengiriman dengan pembayaran COD tersedia antar kota-kota yang tercakup dalam tabel pengiriman kami.

- **Apakah ada nilai minimum dan maksimum untuk pembayaran COD?**

Mekanisme pembayaran menggunakan COD senilai minimal Rp10.000 dan maksimal Rp3.000.000.

- **Apakah saya dapat melakukan pembayaran COD dengan kartu debit atau kredit?**

Pembayaran COD dapat menggunakan uang cash, kartu debit, dan kartu kredit.

- **Apa syarat untuk menikmati layanan BES COD?**
Untuk menikmati layanan BES COD, pengirim cukup membayar biaya pengiriman sesuai dengan tarif yang berlaku disertai dengan biaya tambahan untuk handling COD.

- Makanan Beku dan Segar
 - **Apa saja cakupan wilayah untuk pengiriman makanan beku dan segar?**
Pengiriman makanan beku dan segar tersedia di dalam kota-kota yang tercakup dalam tabel pengiriman kami.

 - **Kapan waktu operasional pengiriman makanan beku dan segar?**
Jam operasional BES Paket 24 Jam 7 Hari. Untuk jam operasional pengiriman 07:00-22:00 WIB

 - **Bagaimana BES Paket mengirimkan makanan beku dan segar?**
BES paket memiliki lemari pendingin selama penyimpanan sementara dan juga *cooler box* yang disertai *ice pack* selama pengiriman karena kami berkomitmen untuk menjaga kualitas barang tetap baik sampai ke tangan pelanggan.

- Luxury
 - **Apa saja cakupan wilayah untuk BES Luxury?**
Pengiriman BES Luxury tersedia di dalam kota-kota yang tercakup dalam tabel pengiriman kami.

 - **Barang apa saja yang dapat dikirimkan BES Luxury?**
Semua barang dapat dikirimkan melalui kategori jasa Luxury dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

 - **Apa yang membedakan layanan ini dengan layanan lainnya?**
Layanan BES Luxury memiliki SOP khusus untuk memastikan paket terkirim ke penerima paket dalam keadaan baik dan aman.

- BES Scheduled
 - **Apa saja cakupan wilayah untuk BES Scheduled?**
Pengiriman BES Scheduled tersedia di dalam kota-kota yang tercakup dalam tabel pengiriman kami.

 - **Kapan waktu operasional pengiriman BES Paket Scheduled?**
Jadwal operasional BES Paket Scheduled ke pelanggan adalah 07:00-22:00. Dengan pilihan waktu pengiriman yang terbagi kedalam beberapa slot pengiriman.

 - **Apa yang membedakan layanan ini dengan layanan lainnya?**
Layanan BES Scheduled memberikan kebebasan pelanggan untuk memilih waktu penerimaan paket berdasarkan pilihan waktu yang tersedia.

- Trade-in (B2B)
 - **Barang apa saja yang dapat di tukar tambah?**
Semua barang dapat dikirimkan melalui kategori jasa tukar tambah dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

- **Apa cakupan wilayah BES Trade-in?**

Pengiriman dengan layanan tukar tambah tersedia antar kota-kota yang tercakup dalam tabel pengiriman kami.