

**SYARAT DAN KETENTUAN  
MODENA LIFE**

Pembaruan terakhir: 1 Maret 2026

**Harap baca syarat dan ketentuan ini dengan cermat, menyeluruh, dan lengkap sebelum Pengguna menggunakan layanan Platform MODENA.**

Dengan mendaftar, mengakses Situs web [www.modenalife.usetada.com](http://www.modenalife.usetada.com) dan/atau WhatsApp Business MODENA Life (selanjutnya disebut sebagai "**Platform**") baik untuk membeli produk atau menggunakan layanan yang tersedia ("**Produk**"), dan/atau bergabung sebagai anggota ("**Member**") dari Program Loyalitas Pelanggan MODENA Life ("**Program**"), Pengguna menyatakan telah membaca, memahami, menerima, menyetujui, dan terikat secara hukum oleh semua Syarat dan Ketentuan yang diatur dibawah ini, serta memberikan persetujuan yang tidak dapat dicabut atas semua ketentuan tersebut.

Seluruh pengelolaan data keanggotaan dan kebijakan Program tunduk kepada kebijakan MODENA pada Syarat dan Ketentuan ini, termasuk untuk setiap perubahan-perubahan yang akan terjadi berdasarkan peraturan internal dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**1. DEFINISI**

Kecuali konteksnya menentukan lain, istilah-istilah di bawah ini memiliki arti sebagai berikut dalam Syarat dan Ketentuan ini:

- a. "**Platform**" berarti layanan teknologi yang disediakan khusus untuk memfasilitasi Program Loyalitas Pelanggan MODENA Life berupa Situs [www.modenalife.usetada.com](http://www.modenalife.usetada.com) dan/atau WhatsApp Business MODENA Life yang disediakan dan

**TERMS AND CONDITIONS  
MODENA LIFE**

Last updated March 01, 2026

**Please read these Terms and Conditions carefully, thoroughly, and completely before the User uses the MODENA Platform services.**

By registering, accessing the website [www.modenalife.usetada.com](http://www.modenalife.usetada.com) and/or the MODENA Life WhatsApp Business (hereinafter referred to as the "**Platform**") either to purchase products or use available services ("**Products**"), and/or joining as a Member ("**Member**") of the MODENA Life Customer Loyalty Program ("**Program**"), the User declares to have read, understood, accepted, agreed to, and be legally bound by all the Terms and Conditions set forth below, and provides irrevocable consent to all such provisions.

The entire management of membership data and Program policies are subject to MODENA's policies in these Terms and Conditions, including any changes that may occur based on internal regulations and/or applicable laws and regulations.

**1. DEFINITIONS**

Unless the context otherwise requires, the following terms shall have the following meanings in these Terms and Conditions:

- a. "**Platform**" means the technology services specifically provided to facilitate the MODENA Life Customer Loyalty Program in the form of the website [www.modenalife.usetada.com](http://www.modenalife.usetada.com) and/or MODENA Life WhatsApp Business provided and managed by

<p>dikelola oleh <b>PT Aksi Visitama</b> (“<b>Tada</b>” atau “<b>Penyedia Layanan</b>”) untuk dan atas nama <b>PT MODENA Indonesia</b> (“<b>MODENA</b>”).</p> <p>b. “<b>Pengguna</b>” adalah Anggota atau Member perorangan yang telah mendaftarkan diri, disetujui oleh MODENA, dan memiliki akun aktif pada Program MODENA Life.</p> <p>c. “<b>Akun</b>” berarti identitas unik yang diberikan kepada Anggota untuk mencatat Poin, riwayat transaksi, dan aktivitas penukaran dalam Platform.</p> <p>d. “<b>Poin</b>” atau “<b>MODENA Life Points</b>” berarti satuan nilai loyalitas yang diberikan kepada Anggota berdasarkan skema yang ditetapkan oleh MODENA. Poin tidak memiliki nilai tunai, tidak dapat diuangkan, dan hanya berfungsi sebagai alat tukar untuk penukaran hadiah (Reward) dalam Platform.</p> <p>e. “<b>Reward</b>” berarti barang, jasa, voucher, atau manfaat lain yang tersedia di Platform yang dapat ditukarkan oleh Anggota menggunakan Poin.</p> <p>f. “<b>Transaksi Sah</b>” adalah pembelian produk fisik MODENA yang dilakukan secara eksklusif melalui situs web resmi modena.com, serta keikutsertaan atau pembayaran biaya langganan pada program MODENA Seamless Go. Jenis transaksi inilah yang diakui oleh MODENA sebagai dasar perolehan Poin. Sebaliknya, pembelian jasa layanan, suku cadang, maupun pembelian produk di luar ketentuan tersebut tidak termasuk sebagai Transaksi Sah.</p> <p>g. “<b>Force Majeure</b>” berarti keadaan di luar kendali wajar para pihak, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, gangguan</p>	<p>PT Aksi Visitama (“<b>Tada</b>” or “<b>Service Provider</b>”) for and on behalf of PT MODENA Indonesia (“<b>MODENA</b>”).</p> <p>b. “<b>User</b>” means an individual Member who has registered, been approved by MODENA, and holds an active account in the MODENA Life Program.</p> <p>c. “<b>Account</b>” means the unique identity assigned to a Member to record Points, transaction history, and redemption activities within the Platform.</p> <p>d. “<b>Points</b>” or “<b>MODENA Life Points</b>” mean the units of loyalty value awarded to Members based on the scheme established by MODENA<sup>8</sup>. Points have no cash value, cannot be cashed out, and only serve as a medium of exchange for Reward redemption within the Platform.</p> <p>e. “<b>Reward</b>” means goods, services, vouchers, or other benefits available on the Platform that can be redeemed by Members using Points.</p> <p>f. “<b>Valid Transaction</b>” means the purchase of a MODENA physical product made exclusively through the official modena.com website, as well as participation in or payment of a subscription fee for the MODENA Seamless Go program. This type of transaction is recognized by MODENA as the basis for earning Points. Conversely, purchases of services, spare parts, or products purchased outside of these provisions are not considered Valid Transactions.</p> <p>g. “<b>Force Majeure</b>” means circumstances beyond the reasonable control of the parties, including but not limited to natural</p>
--	--

telekomunikasi massal, kebijakan pemerintah, gangguan virus/bug, atau kegagalan sistem teknis yang bukan disebabkan oleh kelalaian MODENA.

- h. **"Bonus Ulang Tahun"** berarti Poin ekstra yang diberikan kepada Anggota sesuai dengan Level Keanggotaan mereka, yang tunduk pada persyaratan pendaftaran minimum.
- i. **"Referral"** atau **"Program Ajak Teman"** berarti skema yang memungkinkan Anggota memperoleh benefit tambahan dengan merekomendasikan orang lain untuk mendaftar sebagai Member MODENA Life.
- j. **"Poin Retroaktif"** atau **"Poin Susulan"** merujuk pada poin yang diberikan atas transaksi yang dilakukan sebelum pendaftaran program atau yang diklaim setelah transaksi selesai. Pelanggan dapat mengajukan klaim poin ini dalam periode maksimal 30 hari setelah tanggal transaksi pembelian dengan menyertakan bukti pembayaran yang sah melalui Platform.

## 2. KEANGGOTAAN & PENDAFTARAN

**2.1. Syarat Peserta:** Keanggotaan Program MODENA Life terbuka bagi setiap perorangan yang:

- a. Merupakan Warga Negara Indonesia atau Warga Negara Asing yang berdomisili di wilayah Republik Indonesia;
- b. Berusia minimal 17 (tujuh belas) tahun dan/atau telah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sah;
- c. Memiliki nomor telepon seluler aktif yang terdaftar pada penyedia layanan telekomunikasi di Indonesia dan dapat menerima

disasters, mass telecommunication disruptions, government policies, virus/bug attacks, or technical system failures not caused by MODENA's negligence.

- h. **"Birthday Bonus"** means extra Points awarded to Members according to their Membership Level, subject to minimum registration requirements.
- i. **"Referral"** or **"Refer a Friend Program"** means a scheme that allows Members to obtain additional benefits by recommending others to register as MODENA Life Members.
- j. **"Retroactive Points"** or **"Late Points"** refer to points awarded for transactions conducted before program registration or claimed after the transaction is completed. Customers may claim these points within a maximum period of 30 days after the transaction date by providing valid proof of payment through the Platform.

## 2. MEMBERSHIP & REGISTRATION

**2.1. Eligibility:** Membership in the MODENA Life Program is open to any individual who:

- a. Is an Indonesian Citizen or a Foreign Citizen residing within the territory of the Republic of Indonesia;
- b. Is at least 17 (seventeen) years of age and/or possesses a valid National Identity Card (KTP);
- c. Possesses an active mobile phone number registered with a telecommunications service provider in Indonesia capable of

pesan WhatsApp dan/atau SMS; dan

- d. Konsumen akhir (*end-user*), Karyawan MODENA, agen, distributor, atau pihak yang membeli Produk untuk tujuan dijual kembali (*reseller*) tunduk pada kebijakan pembatasan perolehan Poin yang yang ditetapkan oleh MODENA.

*Keanggotaan tidak berlaku untuk perusahaan, badan amal, kemitraan, atau entitas lainnya.*

**2.2. Waktu Pendaftaran dan Poin Retroaktif:** Pendaftaran dapat dilakukan **sebelum dan/atau sesudah** Pengguna melakukan Transaksi Sah:

- a. Jika Pengguna mendaftar setelah melakukan pembelian, Poin akan otomatis masuk ke dalam Akun Pengguna setelah pendaftaran berhasil, dengan syarat mutlak bahwa nomor telepon seluler dan/atau alamat email yang digunakan saat menyelesaikan transaksi di modena.com atau saat mendaftar program MODENA Seamless Go sama persis dengan data yang didaftarkan.
- b. Poin retroaktif (susulan) hanya berlaku untuk Transaksi pada 1 November 2025 – 28 Februari 2026. Transaksi yang dilakukan di luar periode tersebut tidak berhak mendapatkan Poin.
- c. Calon Pengguna yang telah melakukan Transaksi Sah namun belum memiliki Akun wajib menyelesaikan pendaftaran data diri paling lambat tanggal 30 April 2026.
- d. Terhitung sejak tanggal **1 Mei 2026**, seluruh Poin yang diperoleh dari Transaksi Sah tetapi tidak

receiving WhatsApp and/or SMS messages; and

- d. End-users, MODENA employees, agents, distributors, or parties purchasing Products for resale purposes (*resellers*) are subject to the Point acquisition restriction policies established by MODENA.

*Membership is not applicable to corporations, charities, partnerships, or other entities.*

**2.2. Registration Timing and Retroactive Points:** Registration may be conducted **before and/or after** the User performs a Qualifying Transaction:

- a. If the User registers after making a purchase, Points will automatically be entered into the User Account after successful registration, with the absolute condition that the mobile phone number and/or email address used when completing the transaction on modena.com or when registering for the MODENA Seamless Go program is exactly the same as the registered data.
- b. Retroactive points only apply to Transactions conducted on 1 November 2025 – 28 February 2026. Transactions conducted outside this period are not eligible for Points.
- c. Prospective Users who have made a Valid Transaction but do not yet have an Account are required to complete their personal data registration no later than April 30, 2026.
- d. Effective May 1, 2026, all Points earned from Valid Transactions but not registered into a MODENA

didaftarkan ke dalam Akun MODENA Life dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal Transaksi Sah ke dalam Akun MODENA Life akan hangus secara otomatis dan tidak dapat diklaim kembali dengan alasan apa pun. MODENA tidak berkewajiban memberikan kompensasi atas Poin yang hangus akibat kelalaian calon Anggota dalam melakukan registrasi sebelum batas waktu tersebut.

- 2.3. Prosedur Pendaftaran:** Pendaftaran menjadi Member tidak dipungut biaya. Pengguna dapat mendaftar melalui **Platform** dengan mengikuti instruksi yang tersedia.
- 2.4. Akun Tunggal:** Setiap satu (1) nomor telepon seluler dan identitas diri hanya berlaku untuk satu (1) Akun MODENA Life. MODENA berhak untuk melakukan penggabungan, pemblokiran, atau penghapusan Akun jika ditemukan indikasi duplikasi Akun oleh satu orang yang sama untuk tujuan manipulasi Program.
- 2.5. Pembaruan Data:** Pengguna wajib memastikan bahwa data yang Pengguna berikan (seperti Nama, Email, Tanggal Lahir) adalah benar, akurat, dan terkini. MODENA tidak bertanggung jawab apabila Pengguna tidak menerima informasi Program, Reward, atau Poin hangus akibat data kontak yang tidak valid atau tidak diperbarui.
- 2.6. Keamanan Akun:** Pengguna bertanggung jawab penuh atas keamanan Akun dan kerahasiaan password, dan barcode ID Keanggotaan yang tertera pada Platform. Pengguna dilarang membagikan password atau Barcode ID Keanggotaan kepada pihak

Life Account within 3 (three) months from the date of the Valid Transaction into the MODENA Life Account will be automatically forfeited and cannot be reclaimed for any reason. MODENA is not obligated to provide compensation for Points forfeited due to a prospective Member's failure to register before the deadline.

- 2.3. Registration Procedures:** Registration to become a member is free of charge. Users may register through the Platform by following the provided instructions.
- 2.4. Single Account:** Each one (1) mobile number and identity is valid for only one (1) MODENA Life Account. MODENA reserves the right to merge, block, or delete Accounts if there are indications of duplicate Accounts by the same person for Program manipulation purposes.
- 2.5. Data Update:** Users must ensure that the data provided (such as Name, Email, Date of Birth) is true, accurate, and current<sup>30</sup>. MODENA shall not be held liable if the User does not receive Program information, Rewards, or if Points expire due to invalid or outdated contact data.
- 2.6. Account Security:** The User is fully responsible for Account security and the confidentiality of the password and Membership ID barcode displayed on the Platform. Users are prohibited from sharing their password or Membership ID Barcode with any party, including parties

manapun, termasuk pihak yang mengaku sebagai karyawan MODENA. Segala aktivitas atau Transaksi yang terjadi menggunakan Akun Pengguna akan dianggap sebagai aktivitas yang sah dari Pengguna. MODENA tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kelalaian Pengguna dalam menjaga kerahasiaan Akun.

**2.7. Pengakhiran Keanggotaan oleh Member:** Pengguna dapat memilih untuk berhenti menjadi Member dan mengakhiri keanggotaan Pengguna kapan saja dengan mengajukan permohonan tertulis melalui email ke [customercare@modena.com](mailto:customercare@modena.com).

**2.8. Penangguhan dan Penghentian Akun oleh MODENA:** MODENA berhak sepenuhnya untuk menangguhkan (*suspend*) atau mengakhiri (*terminate*) keanggotaan Pengguna dalam Program secara sepihak, sewaktu-waktu, apabila:

- a. Pengguna melanggar sebagian atau seluruh Syarat dan Ketentuan ini;
- b. Ditemukan indikasi kecurangan (*fraud*), penyalahgunaan, atau manipulasi data dalam perolehan atau penukaran Poin;
- c. Akun Pengguna tidak aktif (*dormant*) dalam jangka waktu tertentu sesuai kebijakan MODENA; atau
- d. Program Loyalitas MODENA Life dihentikan operasionalnya oleh MODENA.

**2.9. Konsekuensi Pengakhiran:** Apabila keanggotaan Pengguna berakhir, baik karena permintaan Pengguna sendiri maupun karena keputusan MODENA (termasuk akibat pelanggaran atau kecurangan), maka mungkin terjadi penghangusan seluruh Poin (MODENA Life Points) dan manfaat yang tersisa

claiming to be MODENA employees. Any activity or Transaction occurring through the User's Account shall be deemed a valid activity of the User. MODENA is not responsible for losses arising from User negligence in maintaining Account confidentiality.

**2.7. Termination of Membership: By Member:** A User may choose to cease being a Member and terminate their membership at any time by submitting a written request via email to [customercare@modena.com](mailto:customercare@modena.com).

**2.8. Termination of Membership: By MODENA:** MODENA reserves the full right to unilaterally suspend or terminate a User's membership in the Program at any time if:

- a. The User violates any or all of these Terms and Conditions;
- b. Indications of fraud, abuse, or data manipulation in the acquisition or redemption of Points are found;
- c. The User's Account is inactive (*dormant*) for a certain period according to MODENA's policy; or
- d. The MODENA Life Loyalty Program operations are discontinued by MODENA.

**2.9. Consequences of Termination:** Upon termination of membership, whether by the User's request or MODENA's decision (including due to violations or fraud), all remaining Points (MODENA Life Points) and

dalam Akun Pengguna, dan Poin tersebut tidak dapat dikembalikan, diuangkan, atau ditransfer ke akun lain.

### 3. TINGKAT KEANGGOTAAN

Level Tingkat Keanggotaan (**MODENA Life Level**) adalah status yang diperoleh oleh Anggota berdasarkan total transaksi yang dihitung dari akumulasi pembelian Transaksi Sah selama bergabung dengan Program MODENA Life.

Nikmati level keanggotaan yang **berlaku selamanya** tanpa penurunan level (*downgraded*) selama akun tetap aktif.

- ✓ **Welcome Bonus:** Menerima 20.000 Poin langsung setelah akun Anda berhasil terdaftar dan diverifikasi.
- ✓ **Birthday Point:** Diberikan bagi setiap Pengguna di tiap tahunnya.

**3.1. Struktur Level Akumulasi Pembelanjaan Anggota** dibagi dalam 4 (empat) tingkatan, yaitu:

benefits in the User's Account may be forfeited, and such Points cannot be

### 3. MEMBERSHIP TIERS

Membership Level (**MODENA Life Level**) is a status obtained by a Member based on the total transaction value calculated from the accumulation of Qualifying Transactions since joining the MODENA Life Program.

Get **permanent membership status** that never expires. No downgraded, just keep your account active!

- ✓ **Welcome Bonus:** Receive 20,000 Points immediately after the account is successfully registered and verified.
- ✓ **Birthday Point:** Awarded to every User annually.

**3.1 Cumulative Spending Level Structure** are divided into 4 (four) tiers:

MODENA Life Level	Akumulasi Pembelanjaan/ <i>Cumulative Spending</i>	Bonus Ulang Tahun/ <b>Birthday Bonus</b>
Neighbor	IDR >0 - IDR 5.000.000	20.000 Poin
Friend	IDR >5.000.000 - IDR 50.000.000	30.000 Poin
Family	IDR >50.000.000 - IDR 500.000.000	40.000 Poin
Family+	IDR >500.000.000	50.000 Poin

#### **Syarat & Ketentuan Bonus Ulang Tahun:**

- a. Terdaftar sebagai Member minimal 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum tanggal ulang tahun.
- b. Poin akan masuk otomatis ke akun setiap **tanggal 1** di bulan ulang tahun Pengguna.

#### **Manfaat Level Lainnya:**

- ✓ Setiap level memiliki akses manfaat unik yang dapat dilihat di aplikasi/platform MODENA.
- ✓ Level akan **naik otomatis** segera setelah target belanja tercapai.
- ✓ Ketentuan manfaat dapat berubah sewaktu-waktu sesuai kebijakan MODENA.

#### **Birthday Bonus Requirements**

- a. Must be registered as a Member for at least 30 (thirty) calendar days before the birthday.
- b. Points will be automatically credited to the account every **1st day** of the User's birth month.

#### **Other Level Benefits:**

- ✓ Each level has access to unique benefits viewable on the MODENA application/platform.
- ✓ Levels will **automatically increase** as soon as the spending target is reached.
- ✓ Benefit provisions may change at any time according to MODENA's policy.

#### 4. PEROLEHAN POIN (EARNING POINTS)

**4.1. Mekanisme Perolehan:** Pengguna akan memperoleh Poin (MODENA Life Points) untuk setiap Transaksi Sah yang Pengguna lakukan, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. **Identifikasi Akun:** Pengguna wajib memasukan bahwa nomor telepon seluler atau alamat email yang terdaftar pada Akun MODENA Life Anda sama persis dengan data yang digunakan pada saat melakukan transaksi checkout di **modena.com** atau pada saat mendaftar program **MODENA Seamless Go**.
- b. **Kesesuaian Data:** Kegagalan dalam menyebutkan nomor telepon yang benar pada saat bertransaksi dapat mengakibatkan Poin tidak tercatat oleh sistem. MODENA tidak bertanggung jawab atas kegagalan pengkreditan Poin yang disebabkan oleh kesalahan input nomor telepon oleh Pengguna.

**4.2. Perhitungan Poin:** Kecuali ditentukan lain dalam program promosi tertentu, jumlah Poin yang diperoleh adalah setara dengan **2% (dua persen)** dari nilai transaksi bersih (*net spending*) berdasarkan kriteria di bawah ini:

- a. **Transaksi di MEC, MHC, Telemarketing & web modena.com:** Nilai transaksi yang sah adalah angka total yang dibayarkan oleh Pengguna dan tercantum pada invoice.
- b. **Transaksi di e-commerce (MODENA Official Online Store):** Nilai transaksi yang sah adalah angka total yang dibayarkan oleh

#### 4. EARNING POINTS

**4.1 Earning Mechanism:** Users will earn Points (MODENA Life Points) for every Qualifying Transaction performed, subject to the following:

- a. **Account Identification:** Users are required to enter that the mobile phone number or email address registered on your MODENA Life Account is the same as the data used when making a checkout transaction on **modena.com** or when registering for the MODENA Seamless Go program.
- b. **Data Consistency:** Failure to provide the correct phone number during a transaction may result in Points not being recorded. MODENA is not responsible for Point crediting failures caused by User error in entering the phone number.

**4.2 Point Calculation:** Unless otherwise specified in a particular promotional program, the number of Points earned is equivalent to **2% (two percent)** of the net spending value based on the criteria below:

- a. **Transactions at MEC, MHC, Telemarketing & modena.com web:** The valid transaction value is the total amount paid by the User as stated on the invoice.
- b. **E-commerce Transactions (MODENA Official Online Store):** The valid transaction value is the total amount paid by the User

Pengguna (diluar biaya layanan, biaya pengiriman, biaya instalasi, asuransi, dan potongan diskon atau penggunaan *voucher* lainnya).

- c. MODENA berhak untuk mengubah persentase perolehan Poin tersebut sewaktu-waktu sesuai dengan kebijakan bisnis MODENA, dengan memberikan informasi perubahan melalui Platform atau media komunikasi resmi lainnya.

**4.3. Pengecualian:** Kecuali dinyatakan lain secara tertulis oleh MODENA, Poin **tidak** akan diberikan untuk:

- a. Biaya jasa perbaikan (*service*), instalasi, atau perpanjangan garansi;
- b. Pembelian yang dilakukan oleh karyawan MODENA atau mitra bisnis (B2B/Project) yang memiliki skema harga khusus; dan
- c. Pembelian yang terindikasi melanggar hukum atau memiliki unsur penipuan.
- d. Pembelian produk MODENA yang dilakukan melalui saluran fisik (termasuk namun tidak terbatas pada MODENA Experience Center, MODENA Home Center, dan mitra diler ritel/tradisional) maupun saluran online pihak ketiga (marketplace/e-commerce selain modena.com).
- e. Segala bentuk pemesanan jasa atau layanan yang ditransaksikan melalui modena.com, termasuk namun tidak terbatas pada jasa perbaikan (repairment), biaya instalasi produk, layanan pemeliharaan (maintenance),

(excluding service charges, shipping costs, installation costs, insurance, and discounts or other voucher usage).

- c. MODENA reserves the right to change this Point acquisition percentage at any time in accordance with MODENA's business policies, by providing information on the change through the Platform or other official communication media.

**4.3 Exclusions:** Unless otherwise stated in writing by MODENA, Points shall **not** be awarded for:

- a. Fees for repair services (*service*), installation, or warranty extensions;
- b. Purchases made by MODENA employees or business partners (B2B/Project) who have special pricing schemes; and
- c. Purchases indicated as violating the law or containing elements of fraud.
- d. Purchases of MODENA products made through physical channels (including but not limited to MODENA Experience Centers, MODENA Home Centers, and retail/traditional dealer partners) as well as third-party online channels (marketplaces/e-commerce platforms other than modena.com).
- e. Any form of services booked or transacted through modena.com, including but not limited to repair services, product installation fees, maintenance services, and the purchase of extended warranties.

dan pembelian perpanjangan garansi.

- f. Pembelian suku cadang (spare parts) dan/atau aksesoris produk yang dilakukan melalui modena.com.

#### 4.4. Waktu Pengkreditan:

- a. Pada kondisi normal, Poin akan dikreditkan secara otomatis ke dalam Akun Pengguna setelah transaksi dinyatakan selesai (*completed*) dan lunas. Namun, proses ini mungkin memerlukan waktu **1x24 jam** hingga maksimal **7 (tujuh) hari kerja** tergantung pada jenis saluran penjualan dan konektivitas sistem.
- b. Untuk pembelian melalui *e-commerce* atau *marketplace*, Poin akan masuk maksimal **7 (tujuh) hari** setelah status pesanan selesai secara sistem.

**4.5. Klaim Poin yang Hilang:** Apabila Poin tidak masuk ke dalam Akun Pengguna setelah melewati batas waktu pengkreditan yang wajar, Pengguna dapat mengajukan klaim susulan (*missing points claim*) dengan ketentuan:

- a. Mengajukan klaim melalui layanan pelanggan MODENA dalam waktu maksimal **30 (tiga puluh) hari kalender** sejak tanggal transaksi; dan
- b. Melampirkan bukti transaksi asli (struk/faktur) yang sah dan jelas. MODENA berhak menolak klaim yang diajukan melewati batas waktu tersebut atau tanpa bukti yang memadai.

- f. Purchases of spare parts and/or product accessories made through modena.com.

#### 4.4 Crediting Time:

- a. Under normal conditions, Points will be automatically credited to the User's Account after the transaction is declared completed and paid in full. This process may take **1x24 hours** up to a maximum of **7 (seven) working days** depending on the sales channel and system connectivity.
- b. For purchases through *e-commerce* or *marketplaces*, Points will be credited at most **7 (seven) days** after the order status is completed in the system.

**4.5 Missing Points Claim:** If Points are not credited after a reasonable period, the User may file a missing points claim provided that:

- a. The claim is submitted through MODENA customer service within a maximum of **30 (thirty) calendar days** from the transaction date; and
- b. Valid and clear original proof of transaction (receipt/invoice) is attached. MODENA reserves the right to reject claims submitted past the deadline or without adequate proof.

#### 4.6. Hak Koreksi (*Clawback*) MODENA:

berhak untuk membatalkan, menahan, atau memotong Poin dari Akun Pengguna, serta membatalkan, menahan, atau menarik kembali *Reward*, *voucher*, atau hadiah yang telah ditukarkan, secara sepihak apabila:

- a. Terjadi pembatalan transaksi atau pengembalian produk atas transaksi yang sebelumnya telah menghasilkan Poin;
- b. Terjadi kesalahan sistem (*glitch*) yang menyebabkan Poin masuk secara berlebih atau tidak wajar; atau
- c. Ditemukan adanya indikasi manipulasi transaksi.

#### 5. PENUKARAN POIN (*Redemption*)

**5.1. Ketersediaan *Reward*:** Poin yang telah dikumpulkan dapat ditukarkan dengan *Reward* yang tersedia pada katalog Platform. Katalog *Reward* dapat berupa produk MODENA, *voucher* diskon, atau layanan lain sesuai dengan kebijakan MODENA. Ketersediaan *Reward* bersifat terbatas dan bergantung pada stok yang tersedia.

#### 5.2. Prosedur Penukaran:

- a. Penukaran Poin dilakukan secara eksklusif melalui Platform MODENA Life.
- b. Setelah penukaran berhasil, jumlah Poin yang digunakan akan segera dikurangi dari saldo Akun Pengguna.
- c. Proses verifikasi penukaran *Reward* akan memerlukan waktu maksimal **7 x 24 jam (tujuh hari kalender)** sejak permintaan penukaran diajukan.
- d. Untuk *Reward* yang membutuhkan pengiriman fisik,

#### 4.6 MODENA's Right of Correction (*Clawback*):

MODENA reserves the right to unilaterally cancel, withhold, or deduct Points from a User's Account, as well as cancel, withhold, or retract Rewards, vouchers, or prizes already redeemed, if:

- a. A transaction cancellation or product refund/return occurs for a transaction that previously generated Points;
- b. A system error (*glitch*) causes excessive or unusual Points to be credited; or
- c. Indications of transaction manipulation are found.

#### 5. REDEMPTION

**5.1. Reward Availability:** Points collected can be redeemed for Rewards available in the Platform catalog. The catalog may include MODENA products, discount vouchers, or other services according to MODENA's policy. Reward availability is limited and subject to stock.

#### 5.2. Redemption Procedure

- a. Redemption is conducted exclusively through the MODENA Life Platform.
- b. Once redemption is successful, the Points used will be immediately deducted from the Account balance.
- c. Verification of Reward redemption will take a maximum of **7 x 24 hours (seven calendar days)** from the submission of the request.
- d. For Rewards requiring physical shipping, the delivery process

proses pengiriman akan memakan waktu maksimal **14 x 24 jam (empat belas hari kalender)**, terhitung sejak Reward berhasil diverifikasi.

- e. Pengguna bertanggung jawab penuh untuk memastikan informasi pengiriman, email, atau data kontak yang diberikan untuk penerimaan Reward adalah benar dan valid.

**5.3. Penukaran Bersifat Final:**

Penukaran Poin yang telah berhasil diproses oleh sistem MODENA bersifat **final, tidak dapat dibatalkan, tidak dapat diubah, dan tidak dapat dikembalikan** (non-refundable) menjadi Poin, uang tunai, atau bentuk pembayaran lainnya, kecuali jika terjadi kesalahan pengiriman atau cacat produk yang disebabkan oleh MODENA.

**5.4. Ketentuan Tambahan Reward:**

- a. Setiap *Reward* mungkin memiliki syarat dan ketentuan tambahan yang spesifik, termasuk namun tidak terbatas pada masa berlaku, pembatasan penggunaan (misal: hanya berlaku di outlet tertentu), dan kebijakan garansi. Pengguna wajib membaca dan mematuhi syarat tambahan ini.
- b. MODENA tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kegagalan Pengguna dalam menggunakan *Reward* sebelum masa berlakunya berakhir.

**5.5. Penggantian Reward:** MODENA berhak untuk mengganti *Reward* yang telah dipesan oleh Anggota dengan *Reward* lain yang memiliki nilai setara atau lebih tinggi, apabila *Reward* yang

will take a maximum of **14 x 24 hours (fourteen calendar days)** from successful verification.

- e. Users are fully responsible for ensuring shipping information, email, or contact data provided for Reward receipt is correct and valid.

**5.3. Finality of Redemption:**

Point redemptions successfully processed by the MODENA system are **final, non-cancellable, non-changeable, and non-refundable** into Points, cash, or other forms of payment, except in cases of shipping errors or product defects caused by MODENA.

**5.4. Additional Reward Terms**

- a. Each *Reward* may have specific additional terms and conditions, including but not limited to expiry dates, usage restrictions (e.g., only valid at certain outlets), and warranty policies. Users must read and comply with these additional terms.
- b. MODENA is not liable for losses arising from a User's failure to use a *Reward* before its expiry.

**5.5. Reward Substitution:** MODENA reserves the right to substitute a *Reward* ordered by a Member with another *Reward* of equal or higher value if the ordered *Reward* is out

dipesan kehabisan stok, sudah tidak diproduksi, atau terdapat kendala logistik lainnya.

**5.6. Pajak dan Biaya Lain:** Poin tidak dapat digunakan untuk membayar pajak (seperti PPN), biaya pengiriman, atau biaya administrasi yang mungkin timbul terkait dengan penukaran *Reward*, kecuali secara tegas dinyatakan lain oleh MODENA. Segala kewajiban pajak yang timbul atas penerimaan *Reward* menjadi tanggung jawab Anggota sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 6. LAYANAN PELANGGAN DAN KONTAK RESMI

### 6.1. Pemisahan Kanal Komunikasi.

Layanan Pelanggan untuk Program MODENA Life diatur sebagai berikut:

a. **Dukungan Program Loyalitas:** Segala pertanyaan, keluhan, atau permintaan informasi yang berkaitan secara eksklusif dengan Program Loyalitas, seperti status Poin, mekanisme perolehan Poin, penukaran *Reward*, dan kendala teknis Platform, dapat diajukan melalui fitur "**Hubungi MODENA**" di WhatsApp Business MODENA Life. Layanan dukungan ini disediakan oleh Penyedia Layanan (*PT Aksi Visitama*).

b. **Dukungan Non-Loyalitas (Produk & Layanan MODENA):** Segala pertanyaan, keluhan, atau permintaan informasi yang berkaitan dengan kualitas produk, harga, garansi, *service*, pengembalian dana, atau hal-hal lain yang tidak terkait langsung dengan Program Loyalitas harus

of stock, discontinued, or faces other logistical constraints.

**5.6. Taxes and Other Costs:** Points cannot be used to pay taxes (such as VAT), shipping costs, or administrative fees that may arise regarding Reward redemption, unless expressly stated otherwise by MODENA. All tax obligations arising from the receipt of a Reward are the responsibility of the Member in accordance with applicable laws and regulations.

## 6. CUSTOMER SERVICE AND OFFICIAL CONTACTS

### 6.1. Separation of Communication Channels.

Customer Service for the MODENA Life Program is organized as follows:

a. **Loyalty Program Support:** All inquiries, complaints, or information requests exclusively related to the Loyalty Program (e.g., Point status, earning mechanisms, Reward redemption, technical Platform issues) may be submitted through the "**Contact MODENA**" feature on MODENA Life WhatsApp Business. This support service is provided by the Service Provider (**PT Aksi Visitama**).

b. **Non-Loyalty Support (MODENA Products & Services):** All inquiries regarding product quality, pricing, warranty, service, refunds, or other matters not directly related to the Loyalty Program must be directed through official MODENA Indonesia Customer

diarahkan melalui saluran resmi Layanan Pelanggan MODENA Indonesia (Call Center, Email, atau saluran lainnya) sebagaimana tertera pada situs web resmi MODENA.

**6.2. Batasan Tanggung Jawab**

**Komunikasi:** Komunikasi yang terjadi melalui fitur "**Hubungi MODENA**" di WhatsApp Business MODENA Life hanya bersifat informatif dan operasional sebatas ruang lingkup Program Loyalitas (Pasal 5.1.a). MODENA tidak bertanggung jawab atas kerugian atau penundaan penanganan yang timbul akibat pengajuan keluhan terkait Produk atau Layanan Non-Loyalitas melalui kanal WhatsApp tersebut.

**6.3. Tanggung Jawab Member:** Anggota bertanggung jawab penuh untuk menggunakan kanal komunikasi yang tepat sesuai dengan sifat pertanyaan atau keluhan yang diajukan.

**7. KEBIJAKAN PRIVASI DAN PENGGUNAAN DATA**

**7.1. Pengumpulan dan Jenis Data:**

Dengan mendaftar dan menggunakan Platform, Pengguna secara sadar menyetujui dan memberikan izin kepada MODENA untuk mengumpulkan, menggunakan, dan memproses data pribadi Pengguna, termasuk namun tidak terbatas pada:

- a. Data Identitas (Nama, Nomor Telepon, Alamat Email, Tanggal Lahir);
- b. Data Transaksi dan Riwayat Pembelian Produk MODENA;
- c. Data Keanggotaan dan Aktivitas pada Platform (Poin yang diperoleh dan ditukarkan); serta

Service channels (Call Center, Email, etc.) as listed on the official MODENA website.

**6.2. Communication Liability Limits:**

Communications through the "Contact MODENA" feature on WhatsApp Business are purely informative and operational within the scope of the Loyalty Program. MODENA is not responsible for losses or handling delays arising from complaints regarding Non-Loyalty Products or Services submitted through said WhatsApp channel.

**6.3. Member Liability:** Members are fully responsible for using the appropriate communication channel based on the nature of their inquiry or complaint.

**7. PRIVACY POLICY AND DATA USAGE**

**7.1. Data Collection and Types:**

By registering and using the Platform, the User consciously agrees and permits MODENA to collect, use, and process the User's personal data, including but not limited to:

- a. Identity Data (Name, Phone Number, Email, Date of Birth);
- b. Transaction Data and MODENA Product Purchase History;
- c. Membership Data and Platform Activities (Points earned and redeemed); and

<p>d. Data Teknis (Lokasi, <i>Browser</i>, Alamat IP) selama penggunaan Platform.</p> <p><b>7.2. Tujuan Penggunaan Data:</b> Data pribadi Pengguna akan digunakan untuk tujuan yang sah, termasuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Menjalankan, mengelola, dan memfasilitasi Program Loyalitas MODENA Life;</li> <li>Menyediakan, mengirimkan, dan memproses <i>Reward</i> yang Anda tukarkan;</li> <li>Melakukan analisis statistik untuk perbaikan produk dan layanan MODENA;</li> <li>Mengirimkan informasi, promosi, <i>marketing</i>, dan penawaran khusus dari MODENA, kecuali jika Pengguna memilih untuk berhenti berlangganan;</li> <li>Mematuhi kewajiban hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</li> </ol> <p><b>7.3. Pengungkapan kepada Pihak Ketiga:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna dengan ini secara tegas <b>mengizinkan</b> MODENA untuk mengungkapkan dan/atau mentransfer data pribadi Pengguna kepada <b>PT Aksi Visitama</b> (Penyedia Layanan/Tada) sebagai penyedia layanan dan prosesor data untuk tujuan operasional Program Loyalitas.</li> <li>Selain kepada PT Aksi Visitama, MODENA berhak mengungkapkan data Pengguna kepada pihak ketiga lainnya yang merupakan mitra, afiliasi, atau pemasok (<i>supplier</i>) yang bekerja sama dengan MODENA dalam rangka pemenuhan <i>Reward</i></li> </ol>	<p>d. Technical Data (Location, Browser, IP Address) during Platform usage.</p> <p><b>7.2. Purpose of Data Usage:</b> User personal data will be used for legitimate purposes, including:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Operating, managing, and facilitating the MODENA Life Loyalty Program;</li> <li>Providing, delivering, and processing redeemed Rewards;</li> <li>Performing statistical analysis for product and service improvements;</li> <li>Sending information, promotions, marketing, and special offers, unless the User chooses to unsubscribe;</li> <li>Complying with applicable legal obligations and regulations.</li> </ol> <p><b>7.3. Disclosure to Third Parties (Data Processors)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>The User hereby expressly <b>permits</b> MODENA to disclose and/or transfer their personal data to <b>PT Aksi Visitama</b> (Service Provider/Tada) as the service provider and data processor for Program operational purposes.</li> <li>MODENA reserves the right to disclose User data to other third parties who are partners, affiliates, or suppliers collaborating with MODENA for Reward fulfillment (e.g., logistics vendors for physical Reward delivery).</li> </ol>
--	--

(misalnya: vendor logistik untuk pengiriman *Reward* fisik).

**7.4. Keamanan Data:** MODENA berkomitmen untuk menjaga keamanan data pribadi Pengguna. Namun, Pengguna memahami bahwa MODENA tidak dapat menjamin keamanan yang mutlak dari sistem, dan Pengguna setuju bahwa MODENA tidak bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin timbul dari akses yang tidak sah ke data Pengguna yang bukan disebabkan oleh kelalaian MODENA.

**7.5. Kewenangan MODENA:** Kebijakan Privasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan ini. MODENA berhak untuk sewaktu-waktu merevisi Kebijakan Privasi sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

## **8. KOMUNIKASI ELEKTRONIK DAN PEMASARAN**

**8.1. Validitas Komunikasi Elektronik:** Pengguna menyetujui bahwa semua perjanjian, pemberitahuan, dan bentuk komunikasi lainnya yang MODENA kirimkan kepada Pengguna secara elektronik adalah sah secara hukum dan dianggap telah dikirim dan diterima oleh Pengguna saat dikirimkan ke Saluran Komunikasi yang Pengguna berikan kepada MODENA.

**8.2. Saluran Komunikasi:** MODENA dapat berkomunikasi dengan Pengguna melalui surat, email, telepon, SMS, Platform, layanan Over The Top (OTT) seperti WhatsApp, dan saluran digital/internet lainnya (selanjutnya disebut "**Saluran Komunikasi**").

**7.4. Data Security:** MODENA is committed to maintaining the security of User personal data. However, the User understands that MODENA cannot guarantee absolute system security and agrees that MODENA is not liable for losses arising from unauthorized access not caused by MODENA's negligence.

**7.5. MODENA's Authority:** This Privacy Policy is an integral part of these Terms and Conditions. MODENA reserves the right to revise the Privacy Policy at any time in accordance with applicable regulations without prior notice.

## **8. ELECTRONIC COMMUNICATION AND MARKETING**

**8.1. Validity of Electronic Communication:** The User agrees that all agreements, notices, and other forms of communication sent by MODENA electronically are legally valid and deemed sent and received by the User when sent to the Communication Channels provided to MODENA.

**8.2. Communication Channels:** MODENA may communicate with Users via mail, email, telephone, SMS, the Platform, Over The Top (OTT) services such as WhatsApp, and other digital/internet channels (hereinafter "**Communication Channels**").

<p><b>8.3. Tujuan Komunikasi:</b> MODENA dapat menggunakan Saluran Komunikasi ini untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Memberi tahu Pengguna tentang status akun keanggotaan Pengguna, termasuk Level dan Poin Pengguna.</li> <li>Memberi tahu Pengguna saat Pengguna memenuhi syarat untuk program hadiah atau promosi tertentu.</li> <li>Menginformasikan perubahan pada Program atau Syarat dan Ketentuan ini.</li> <li>Menawarkan promosi khusus, menyediakan informasi, dan penawaran yang MODENA anggap relevan bagi Pengguna (pemasaran/marketing).</li> </ol> <p><b>8.4. Hak untuk Berhenti Berlangganan:</b> MODENA akan selalu melindungi data Pengguna sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia. Pengguna dapat memilih untuk berhenti menerima informasi pemasaran dari Saluran Komunikasi yang Pengguna pilih kapan saja, melalui opsi yang tersedia di Platform atau dengan cara lain yang MODENA sediakan.</p>	<p><b>8.3. Communication Purposes:</b> MODENA may use these channels to:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Notify the User of their membership account status, including Level and Points;</li> <li>Notify the User when they qualify for specific reward programs or promotions;</li> <li>Inform about changes to the Program or these Terms and Conditions;</li> <li>Offer special promotions, information, and offers deemed relevant to the User (marketing).</li> </ol> <p><b>8.4. Right to Unsubscribe:</b> MODENA will always protect User data in accordance with Indonesian law. Users may choose to stop receiving marketing information at any time through options available on the Platform or other means provided by MODENA.</p>
<p><b>9. KETENTUAN UMUM DAN PENYELESAIAN SENGKETA</b></p> <p><b>9.1. Hukum yang Berlaku:</b> Syarat dan Ketentuan ini, serta hubungan antara Pengguna dan MODENA (termasuk Penyedia Layanan), diatur, ditafsirkan, dan tunduk pada hukum yang berlaku di wilayah Negara Republik Indonesia.</p> <p><b>9.2. Integritas Dokumen:</b> Apabila salah satu atau lebih ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini dinyatakan tidak sah, batal, atau tidak dapat dilaksanakan (<i>unenforceable</i>) berdasarkan putusan pengadilan</p>	<p><b>9. GENERAL PROVISIONS AND DISPUTE RESOLUTION</b></p> <p><b>9.1. Governing Law:</b> These Terms and Conditions, and the relationship between the User and MODENA (including the Service Provider), are governed by, interpreted, and subject to the laws of the Republic of Indonesia.</p> <p><b>9.2. Severability:</b> If one or more provisions in these Terms and Conditions are declared invalid, void, or unenforceable by a court decision or applicable regulation,</p>

atau peraturan yang berlaku, maka ketentuan-ketentuan lainnya akan tetap berlaku sepenuhnya dan tidak terpengaruh.

**9.3. Perubahan Syarat dan Ketentuan:**

MODENA berhak untuk sewaktu-waktu melakukan perubahan, penambahan, atau pengurangan sebagian atau seluruh isi dari Syarat dan Ketentuan ini. Perubahan tersebut akan berlaku efektif setelah diunggah ke Platform atau media komunikasi resmi lainnya. Dengan terus menggunakan Platform dan Program setelah perubahan tersebut diumumkan, Pengguna dianggap telah memahami dan menyetujui perubahan tersebut.

**9.4. Pengakhiran Program:**

MODENA berhak untuk menghentikan Program Loyalitas MODENA Life kapan saja dengan alasan apa pun, dengan atau tanpa pemberitahuan sebelumnya. Dalam hal Program dihentikan, MODENA akan memberikan kesempatan yang wajar kepada Member untuk menukarkan Poin yang tersisa sesuai dengan ketentuan yang akan diinformasikan selanjutnya.

**9.5. Penyelesaian Sengketa:**

Setiap sengketa atau perselisihan yang timbul dari atau sehubungan dengan Syarat dan Ketentuan ini akan diselesaikan dengan cara sebagai berikut:

- a. **Musyawarah:** Para Pihak sepakat untuk terlebih dahulu menyelesaikan perselisihan secara musyawarah untuk mufakat dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak pemberitahuan tertulis mengenai adanya sengketa diterima oleh salah satu Pihak.

the remaining provisions shall remain in full force and effect.

**9.3. Changes to Terms and Conditions:**

MODENA reserves the right to amend, add, or subtract any part of these Terms and Conditions at any time. Such changes shall be effective upon being uploaded to the Platform or other official media. Continued use of the Platform and Program after such changes constitutes understanding and agreement to the changes.

**9.4. Program Termination:**

MODENA reserves the right to terminate the MODENA Life Loyalty Program at any time for any reason, with or without prior notice. In such event, MODENA will provide a reasonable opportunity for Members to redeem remaining Points according to provisions to be informed later.

**9.5. Dispute Resolution:**

Any dispute arising from or in connection with these Terms and Conditions shall be resolved as follows:

- a. **Amicable Settlement:** The Parties agree to first resolve disputes through amicable settlement (*deliberation*) within 30 (thirty) calendar days from receipt of written notice of the dispute.

b. **Yurisdiksi:** Apabila penyelesaian secara musyawarah tidak tercapai, Para Pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketa tersebut melalui **Pengadilan Negeri Jakarta Selatan**, tanpa mengurangi hak MODENA untuk mengajukan gugatan ke pengadilan lain yang memiliki yurisdiksi.

Jika Pengguna memiliki pertanyaan atau komentar mengenai syarat dan ketentuan ini, silakan hubungi MODENA melalui email di [customercare@modena.com](mailto:customercare@modena.com), telepon ke [1500715](tel:1500715), atau WhatsApp ke [081511500715](https://wa.me/081511500715).

b. **Jurisdiction:** If an amicable settlement is not reached, the Parties agree to resolve the dispute through the **Pengadilan Negeri Jakarta Selatan**, without prejudice to MODENA's right to file a lawsuit in other courts having jurisdiction.

If the User has questions or comments regarding these terms and conditions, please contact MODENA via email at [customercare@modena.com](mailto:customercare@modena.com), telephone at 1500715, or WhatsApp at 081511500715.