

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA (“Perseroan”) adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam penjualan langsung dengan menggunakan sistem *Multi Level Marketing*. dalam menjalankan bisnisnya semua keputusan dan tindakan yang diambil atas nama perseroan telah mengikuti standar dan ketentuan perundang - undangan yang berlaku, serta menjaga hak-hak para Mitra dalam menjalankan bisnis *Multi Level Marketing*. Hal yang sangat mendasar dengan memahami dan mematuhi kode etik ini, maka diharapkan para Mitra dari PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA bisa menjaga dan mempertahankan integritas pribadi dan profesional serta etika dan kepercayaan, moralitas, objektivitas dan menghormati sesama Mitra serta menjadi pelaku usaha yang bertanggung jawab. Kode etik ini disusun sebagai standar berjalannya perusahaan yang wajib diikuti oleh seluruh Mitra , PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA, serta para pihak yang bekerja sama dengan PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA baik secara langsung maupun tidak langsung.

Prinsip PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA yang digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan Kode Etik Perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Prinsip Transparansi diterapkan dengan cara memastikan setiap langkah dan proses penetapan kebijakan dan keputusan yang diambil oleh Komisaris, Direksi dan seluruh jajaran perusahaan dilakukan secara transparan dan dapat dikaji.
2. Prinsip Kemandirian diterapkan dengan cara perusahaan melakukan kegiatannya secara independen sesuai dengan profesionalisme dan kode etik yang ada, tanpa dapat dipengaruhi oleh pihak manapun.

3. Prinsip Akuntabilitas diterapkan dengan cara menetapkan secara jelas tanggung jawab dan kewenangan Dewan Komisaris, Direksi dan seluruh jajaran perusahaan dalam struktur organisasi dan uraian jabatan masing-masing.
4. Prinsip Pertanggungjawaban diterapkan dengan cara menyesuaikan pengelolaan perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip korporasi yang sehat.

1.2. Tujuan Pembuatan Kode Etik Perusahaan

1. Perusahaan ini didirikan dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat dan membuka peluang usaha baru yang kreatif, inovatif, efektif dan efisien yang bisa dilakukan oleh semua kalangan.
2. Kode Etik ini mengatur mengenai hubungan hukum dan persetujuan atau kesepakatan antara Perusahaan dengan para Mitra . Kode Etik ini dibuat sebagai acuan untuk pihak yang terlibat dalam kegiatan usaha Perusahaan, khususnya Mitra dan Perusahaan untuk memahami fungsi dan tanggung jawab masing-masing, sehingga dapat bertindak sesuai dengan fungsi dan peranannya. Kode Etik bertujuan untuk memperjelas hak dan kewajiban dalam hal-hal berikut dan dibuat dengan maksud untuk :
 - a. Menyamakan persepsi tentang kode etik, tanggung jawab dan etika/ sopan santun diantara Mitra dalam menjalankan usahanya.
 - b. Mengatur dan melindungi kepentingan hukum perusahaan dan Mitra dari tindakan Mitra yang dapat merugikan Mitra lain dan atau perusahaan.
 - c. Memberikan kesempatan yang sama dalam sistem usaha yang unik bagi semua Mitra
 - d. Menjaga, memelihara dan melindungi kepentingan semua Mitra yang bergabung didalam kegiatan usaha perusahaan.
 - e. Menegaskan hubungan antara sesama Mitra demi meningkatkan kerukunan.
 - f. Menegaskan hubungan antara Perusahaan dengan Mitra .
 - g. Kode Etik Mitra ini wajib dilaksanakan bersama-sama dengan penuh tanggung jawab antara perusahaan dan semua Mitra dalam rangka mewujudkan iklim usaha yang saling menguntungkan satu dengan yang lainnya.

BAB II. PERNYATAAN NILAI PERUSAHAAN

2.1. Visi PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA

Menjadi salah satu Perusahaan Network Marketing yang unggul dan terpercaya di Indonesia.

2.2. Misi PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA

- a. Menjadi perusahaan yang membuat perubahan kehidupan dan kesejahteraan ekonomi yang lebih baik.
- b. Menciptakan Sumber Daya Manusia yang kreatif serta inovatif dalam membangun sebuah jaringan usaha.

2.3. Budaya dan Nilai-Niai PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA.

Budaya perusahaan yang di dalamnya terkandung nilai-nilai Perusahaan sebagai kesadaran seluruh Insan PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA dan menjadi pedoman perilaku agar mampu mencapai tujuan perusahaan, visi dan misi perusahaan adalah:

- a. Unggul
Insan PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA selalu berusaha mencapai keunggulan dalam berbagai aspek kinerja perusahaan dengan menegakkan nilai-nilai Profesional, Tangguh dan Visioner
- b. Integritas
Insan PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA harus dapat dipercaya, sehingga selalu bersifat terbuka dan menjunjung nilai-nilai: Jujur, Adil, Bertanggung jawab dan Disiplin
- c. Kebersamaan
Insan PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA merupakan kesatuan tim kerja untuk mencapai tujuan perusahaan dengan mengutamakan nilai-nilai Sinergi Bersatu

BAB III PERILAKU KORPORASI

3.1. Perilaku Korporasi

Sebagai perusahaan yang menjunjung nilai GCG (Good Corporate Governance) PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA mempunyai standart perilaku korporasi sebagai berikut :

1. Integritas

PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA menjaga reputasi dan integritas serta menghargai kepentingan semua pihak yang terkait.

2. Kepatuhan terhadap Hukum dan Perundangan

PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA melaksanakan kegiatan usahanya dengan berlandaskan pada kepatuhan terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia dan atau di Negara lain dimana Perusahaan beroperasi untuk menjalankan bisnis perusahaan.

3. Keterlibatan dalam Kegiatan Politik

PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA tidak berafiliasi dengan partai politik dan bertindak netral dalam bersikap yang berkaitan dengan partai politik, calon, dan pemilih serta tidak membenarkan adanya keikutsertaan dan partisipasi perusahaan dalam kegiatan yang dilaksanakan oleh partai politik.

4. Jaminan Produk

PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA mendistribusikan produk dengan kualitas yang memenuhi standar. Mengungkapkan informasi-informasi penting mengenai produk yang didistribusikan demi efektifitas, efisiensi dan keamanan penggunaan produk oleh konsumen.

5. Komitmen Terhadap Mitra

PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA menerapkan prinsip kesetaraan dan kemitraan dalam hubungan dengan Mitra . Pelaksanaan komitmen terhadap etika perusahaan atas Mitra dengan cara meningkatkan iklim saling percaya, menghargai, dan memupuk kebersamaan dengan mitra kerja sesuai dengan kaidah-kaidah bisnis yang berlaku, berimbang dan saling menguntungkan dengan Mitra dan tidak melanggar aturan dan prosedur.

BAB IV PETUNJUK PELAKSANAAN

4.1. PENGERTIAN UMUM

Pengertian umum yang ada pada PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA.

1. Perusahaan adalah PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA, didirikan berdasarkan hukum Republik Indonesia.
2. Website adalah halaman informasi resmi yang disediakan perusahaan melalui jalur internet sehingga bisa diakses oleh seluruh Mitra di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet.
3. Kode etik adalah peraturan yang mengikat dan menjadi pedoman bagi Mitra dalam menjalankan usaha PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA .
4. Marketing Plan adalah Rencana pemasaran kegiatan usaha Mitra yang telah ditetapkan oleh manajemen Perusahaan.
5. Calon Mitra adalah orang yang telah mendaftar dan mengisi formulir pendaftaran tetapi belum membayar biaya pendaftaran
6. Mitra adalah perorangan yang secara resmi terdaftar pada data perusahaan untuk melakukan kegiatan usaha, dan bukan merupakan bagian dari organisasi perusahaan dan sudah melakukan pembayaran biaya pendaftaran.
7. Sponsor adalah Mitra yang memperkenalkan usaha PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA kepada calon Mitra dan kemudian secara resmi menjadi Mitra
9. Jaringan keanggotaan adalah semua Mitra yang menjalankan usaha PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA dan berada dalam kelompok Mitra yang bersangkutan.
10. Konsumen adalah setiap orang pemakai produk yang dipasarkan atau dipromosikan oleh Mitra ,untuk kepentingan pribadi dan tidak diperdagangkan.
11. Upline adalah Mitra yang menjadi sponsor dari Mitra lain
12. Downline adalah Mitra yang disponsori oleh Mitra lain.
13. Produk adalah sebuah barang yang dipasarkan oleh perusahaan kepada konsumen / Mitra dan produk dibeli dalam bentuk barang jadi dan siap pakai.
14. Harga adalah jumlah uang yang harus dibayar oleh Mitra / konsumen untuk memperoleh suatu produk.

15. Starter kit adalah sebuah panduan yang diberikan kepada Mitra dalam menjalankan kegiatan usahanya yang berisikan (profil perusahaan, product knowledge, marketing plan, kode etik perusahaan) yang semuanya bisa diunduh di dalam website PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA .
16. Repeat Order adalah pembelian ulang produk yang dilakukan oleh Mitra
17. Karyawan adalah orang yang bekerja pada PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA dengan mendapat gaji (upah), dan tidak termasuk sebagai Mitra.
18. Stokis merupakan Mitra yang bekerjasama dengan Perusahaan untuk menyalurkan produk PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA kepada Mitra disuatu daerah tertentu.
19. Pembekuan adalah penonaktifan sementara kegiatan usaha dari Mitra yang melanggar kode etik atau syarat dan ketentuan yang dibuat oleh perusahaan.
20. Pemblokiran adalah penonaktifan permanen kemitraan dari perusahaan kepada Mitra yang melanggar kode etik atau syarat dan ketentuan yang dibuat oleh Perusahaan.
21. Cutting price adalah tindakan yang dilarang oleh Perusahaan yaitu menjual produk dibawah harga yang telah ditentukan oleh perusahaan.
22. Komisi adalah imbalan yang diberikan oleh perusahaan kepada Mitra yang besarnya dihitung berdasarkan hasil kerja nyata, sesuai volume atau nilai hasil penjualan produk, baik secara pribadi maupun jaringannya.
23. *Buy Back Guarantee* adalah jaminan pembelian kembali produk yang telah dibeli dengan syarat yang ditentukan perusahaan.
24. Pewaris adalah Mitra yang meninggal dunia.
25. Ahli waris adalah anak, pasangan atau ahli waris dari Mitra yang berhak atas warisan Mitra .
26. Warisan adalah kemitraan yang selama ini dijalankan oleh Mitra yang meninggal dunia kemudian dapat diserahkan kepada ahli warisnya.
27. Hukum yang berlaku adalah Hukum Republik Indonesia

BAB V MITRA & STOKIS PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA

5.1. SYARAT DAN PROSEDUR MENJADI MITRA

Persyaratan dan Prosedur untuk menjadi Mitra baru ataupun melakukan pendaftaran ulang dikarenakan suatu hal.

1. Setiap orang tanpa membedakan suku, ras, agama, jenis kelamin mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi Mitra selama memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditetapkan perusahaan.
2. Pemohon adalah Warga Negara Indonesia (WNI)
3. Syarat-syarat untuk menjadi seorang mitra harus memenuhi persyaratan sebagai berikut
 - a. Harus disponsori oleh seorang Mitra atau Upline.
 - b. Berusia minimal 18 tahun atau telah menikah.
 - c. Tidak cacat mental, di bawah perwalian/pengampuan.
 - d. Memiliki KTP
 - e. Memiliki email dan no telepon yang valid
 - f. Memiliki No rekening yang terdaftar di Negara Republik Indonesia
 - g. Mengisi Form Pendaftaran secara online.
 - h. Tidak ada Biaya Pendaftaran, Setelah mengisi Form Pendaftaran, mendapatkan Hak pembelian Produk dengan harga Mitra, dan mendapat User Name, Password, E StarterKit yang berisikan informasi Profile Perusahaan, Brosur produk , daftar harga produk , Marketing Plan serta kode etik yang bisa di download di area mitra masing masing.
4. Dengan mengisi formulir pendaftaran oleh calon Mitra berarti yang bersangkutan bertanggungjawab atas kebenaran isi data diri dan keterangan yang tercantum di dalam Formulir Pendaftaran, dan perusahaan dibebaskan dari tanggungjawab atas kebenaran isi formulir pendaftaran tersebut.
5. Sejak mengisi Formulir Pendaftaran dan menyetujui persyaratan dan ketentuan berlaku bagi Mitra berarti dia mengikatkan dan menundukkan diri terhadap semua ketentuan Kode Etik dan ketentuan-ketentuan lainnya.

6. Mitra merupakan mitra mandiri perusahaan dan bukan karyawan.
7. Semua data Mitra yang diterima perusahaan akan menjadi milik perusahaan sepenuhnya, sehingga perusahaan tidak mempunyai kewajiban apapun terhadap Mitra atau pihak manapun di dalam menggunakan data tersebut.
8. Perusahaan hanya mengakui alamat Mitra sesuai alamat yang tercantum pada Form Pendaftaran Mitra .
9. Setiap Mitra hanya diperbolehkan mendaftar 1 (satu) kali.

5.2. SPONSORISASI

1. Calon Mitra bebas menentukan kepada siapa dirinya akan disponsori.
2. Seorang Mitra mempunyai hak yang sama dalam melakukan pensponsoran calon Mitra
3. Dalam melakukan pensponsoran, Mitra harus memperhatikan peraturan Kode Etik ini serta kaidah-kaidah yang berlaku dalam lingkungan PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA.
4. Dalam melakukan pensponsoran, Mitra tidak diperkenankan merebut Mitra yang telah memiliki sponsor atau mensponsori Mitra yang keanggotaannya masih berlaku/aktif. Apabila terjadi dan terbukti maka data Mitra yang berlaku adalah data Mitra yang lama. Data baru akan diblokir dan Mitra yang melanggar dikenakan sanksi menerima Surat Peringatan dan tidak menerima komisi harian selama 1 (satu) bulan berjalan.
5. Mitra hanya diperkenankan mensponsori jaringan didalam garis sponsorisasinya sendiri, tidak boleh di luar garis sponsorisasinya.
6. Perpindahan garis sponsorisasi hanya dapat terjadi dengan cara pengunduran diri terlebih dahulu, dan apabila yang bersangkutan ingin menjadi Mitra kembali, maka harus melakukan pendaftaran ulang seperti awal.
7. Mitra yang melakukan pensponsoran dilarang memberikan keterangan yang menyesatkan kepada calon Mitra
8. Mitra yang melakukan pensponsoran, wajib melakukan bimbingan, pelatihan, motivasi, dan penjelasan yang benar terhadap Mitra yang disponsori.
9. Keluarga dalam 1(satu) Kartu Keluarga harus berada dalam satu garis sponsorisasi. Tidak bisa cross lining. Apabila ada satu keluarga dalam 1(satu) Kartu Keluarga berada diluar garis sponsorisasinya, maka data keanggotaan terbaru yang masuk akan diblokir dan tidak dapat diakses lagi, kecuali ada perjanjian dan persetujuan khusus dari Manajemen dan Upline sebelum dilakukan proses pendaftaran.

5.3. KEANGGOTAAN

1. Keanggotaan Mitra berlaku selama satu tahun terhitung sejak pendaftaran .
2. Perusahaan memberikan tenggang waktu kepada mitra untuk memperpanjang masa keanggotaan / renewal selama Tiga (3) bulan. Dengan terlewatnya masa tenggang waktu tersebut, maka masa keanggotaan secara otomatis dan seketika berakhir.
3. Dalam hal renewal / perpanjangan Masa Keanggotaan, maka Perusahaan tidak bertanggungjawab atas keterlambatan renewal yang terjadi karena kelalaian dan / atau kesengajaan Mitra
4. Untuk Memperpanjang masa keanggotaan, Mitra cukup melakukan pembelian minimum 1 (satu) produk bebas pilih yang tertera dalam Daftar Harga dan Produk PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA
5. Mitra yang telah habis Masa Keanggotaannya, dapat mendaftar kembali menjadi Mitra baru setelah melewati masa tunggu minimal 3 (Tiga) bulan, terhitung sejak tanggal tenggang waktu untuk renewal berakhir. Sehubungan dengan pendaftaran kembali tersebut, maka syarat dan ketentuan yang berlaku sama dengan syarat dan ketentuan pada saat pendaftaran menjadi seorang Mitra baru / awal
6. Perbaikan Data Mitra Usaha
 - a) Perbaikan terhadap data Mitra Usaha dimungkinkan apabila data pribadi Mitra Usaha berubah dari data awal yang didaftarkan, seperti alamat surat-menyurat, alamat email, nomor telepon, nama ahli waris, informasi bank dan lain sebagainya.
 - b) Perubahan data dimaksud wajib dilaporkan secara resmi kepada Manajemen Perusahaan dengan mengisi Formulir Perubahan Data Mitra Usaha.
 - c) Mekanisme teknis pelaporan perubahan data Mitra Usaha diatur oleh Manajemen Perusahaan
 - d) Perusahaan berhak untuk menyimpan data Mitra Usaha, semua informasi pribadi dan data lainnya yang telah diserahkan oleh para Mitra Usaha

5.4. PENGUNDURAN DIRI, PEMBATALAN (*cooling of period*) DAN PEMUTUSAN MITRA

1. Perusahaan Memberikan tenggang waktu selama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak tanggal pendaftaran kepada setiap Penjual Langsung untuk melanjutkan atau membatalkan keanggotaannya sebagai Penjual Langsung dengan mengembalikan alat bantu penjualan (starter kit) yang telah diperoleh dalam keadaan seperti semula
2. Bagi Mitra Baru yang akan membatalkan pendaftaran harus mengisi Formulir Pembatalan yang disediakan oleh perusahaan
3. Masa kemitraan dinyatakan berakhir apabila :
 - a. Mitra yang bersangkutan dapat mengundurkan diri dengan terlebih dahulu menyampaikan permohonan tertulis kepada perusahaan dan nantinya keanggotaan Mitra tersebut akan dinonaktifkan secara permanen. Sehubungan dengan pengunduran diri Mitra tersebut, maka segala akibat hukum yang timbul terhadap pihak ketiga, berkenaan dengan aktifitas/bisnisnya, menjadi tanggung jawab Mitra yang bersangkutan sepenuhnya
 - b. Dinonaktifkan kemitraan dikarena ada pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh Mitra dengan memberikan terlebih dahulu surat peringatan dan kemudian dilanjutkan dengan sanksi. Apabila seorang Mitra yang telah dinon aktifkan kemitraannya merangkap menjadi Stokis, maka secara otomatis status operasional Stokis juga akan ditutup oleh perusahaan
 - c. Dalam hal Mitra telah habis Masa Keanggotaannya dan tidak memperpanjang (Renewal) Masa Keanggotaan sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan oleh Perusahaan, maka Masa Keanggotaan Mitra tersebut menjadi berakhir
 - d. Dalam hal Mitra meninggal dunia, maka Masa Keanggotaannya secara otomatis beralih kepada ahli waris yang tercantum dalam Formulir Pendaftaran Keanggotaan Mitra .
 - e. Mitra dinyatakan berakhir keanggotaannya apabila selama 1 (satu) tahun tidak pernah melakukan pembelian
4. Jika berakhirnya kemitraan karena di non aktifkan oleh perusahaan, maka segala komisi dan manfaat lainnya yang belum diterima dinyatakan hangus

5.5. PERATURAN OPERASIONAL MITRA DAN STOKIS

1. Mitra memiliki Username dan Password untuk melakukan login yang berguna untuk mengakses area Mitra .
2. Username dan Password yang dimiliki oleh Mitra tidak boleh diketahui oleh pihak lain, segala resiko yang timbul karena diketahuinya Username dan Password yang bersifat rahasia tersebut oleh pihak lain akan sepenuhnya menjadi tanggung jawab Mitra .
3. Semua Mitra wajib memberikan data yang valid (yang sebenar benarnya) Segala resiko yang ditimbulkan karena data yang tidak benar maka perusahaan tidak akan bertanggung jawab atas segala konsekuensi yang diterima oleh Mitra .
4. Mitra dalam melakukan pembelian produk, bisa melalui Stokis Resmi dan melalui menu yang terdapat dalam area Mitra di website resmi perusahaan.
5. Perusahaan akan memproses setiap pemesanan Mitra yang masuk setelah mendapatkan verifikasi intern Perusahaan bahwa Mitra telah melakukan pembayaran via transfer sesuai pemesanan yang dibuat.
6. Apabila karena satu dan lain hal Perusahaan tidak dapat melakukan verifikasi pembayaran, maka Mitra tersebut harus dapat menunjukkan bukti pembayaran tersebut via email, SMS.
7. Apabila pembayaran pembelian produk oleh Mitra dilakukan sebelum pukul 12.00 WIB, maka Produk akan dikirimkan kepada Mitra dihari yang sama.
8. Apabila pembayaran repeat order Mitra dilakukan diatas pukul 12.00 WIB, maka Produk akan dikirim keesokan harinya.
9. Untuk Mitra / stokis yang terdaftar, Produk akan dikirim ke alamat Mitra / stokis sesuai dengan alamat yang tercantum dalam form pengajuan stokis dan tidak dapat dikirim ke alamat lain.
10. Bagi Mitra Usaha yang memutuskan untuk bekerja sama dengan pihak lain dalam mengelola Bisnis, maka Perusahaan tidak bertanggung jawab dan tidak akan bertindak sebagai penengah, apabila terjadi perselisihan antara Mitra Usaha dengan pihak lain tersebut. Perusahaan menyarankan kepada Mitra Usaha untuk mencari bantuan hukum guna membuat perjanjian kerja sama yang jelas dan terperinci. Mitra Usaha dengan ini menjamin dan membebaskan Perusahaan sehubungan dengan perselisihan antara Mitra Usaha dengan pihak lain berkaitan dengan kerjasama atas Bisnis tersebut

5.6. SYARAT DAN PROSEDUR MENJADI STOKIS PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA

Persyaratan dan Prosedur untuk menjadi Stokis PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA

- 1) Stokis merupakan Mitra yang bekerjasama dengan Perusahaan untuk menyalurkan produk PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA kepada Mitra disuatu daerah tertentu.
- 2) Setiap Mitra tanpa membedakan suku, ras, agama, jenis kelamin mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi Stokis PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA selama memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditetapkan perusahaan.
- 3) Syarat-syarat untuk menjadi Stokis PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA harus memenuhi persyaratan sebagai berikut
 - a. Mitra yang Aktif dan memiliki setidaknya 50 downline aktif dan mempunyai minimal omset belanja pribadi dan grup setidaknya Rp. 25.000.000,- tiap bulan
 - b. Mempunyai tempat usaha yang difungsikan untuk kegiatan stokis itu sendiri serta digunakan untuk kegiatan home sharing dan tempat penyimpanan produk yang memadai.
 - c. Dalam area kecamatan alamat yang diajukan pemohon belum ada stokis PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA
 - d. Alamat tempat usaha pemohon harus sama dengan alamat tertulis dalam pengajuan
 - e. Tidak sedang dan akan menjadi stokis perusahaan MLM lain ataupun menjual produk selain produk dari PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA
- 4) Prosedur untuk menjadi Stokis PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA
 - a. Mengajukan Permohonan pembukaan Stokis dengan mengisi Formulir pengajuan yang disediakan dalam area Mitra dalam web resmi perusahaan.
 - b. Pengajuan Pembukaan Stokis akan diverifikasi oleh perusahaan dan yang memenuhi syarat akan disetujui oleh perusahaan paling lama 14 hari kerja terhitung setelah tanggal pengajuan.
 - c. Perusahaan berhak menerima atau menolak permohonan calon Stokis PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA tersebut tanpa dibebankan kewajiban menjelaskan pada pihak manapun terkait keputusan perusahaan.

5) Hak Stokis PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA

- a. Stokis mendapatkan keuntungan sebesar 0,5 % dari harga per produk
- b. Mendapatkan Alat Bantu atribut yang bisa didapat satu kali dalam Pembelian pertama stokis berupa : X Banner , spanduk , kartu nama dan pencantuman nama dan lokasi stokis yang bersangkutan dalam web resmi perusahaan

6) Kewajiban Stokis PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA

- a. Melakukan aktifitas pemesanan produk dari perusahaan untuk disalurkan kepada Mitra sesuai target yang telah ditentukan oleh perusahaan
- b. Biaya Pengiriman produk sampai ke alamat stokis ditanggung oleh stokis pemesan produk yang dibayar bersamaan pada waktu pembayaran pemesanan produk.
- c. Melayani Semua Mitra dengan standar pelayanan yang sama , baik jaringan dibawahnya maupun diluar jaringannya.
- d. Mengadakan Home Sharing rutin serta memberikan bimbingan dan motivasi terhadap Mitra yang lainnya guna meningkatkan penjualan produk perusahaan kepada konsumen.
- e. Stokis wajib melayani pembelian produk yang dilakukan oleh seluruh Mitra dimanapun berada tanpa membedakan jaringan.

7) Apabila Stokis PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA tidak melakukan pemesanan produk selama 3 bulan berturut turut , maka perusahaan akan menganggap stokis tersebut tidak aktif dan selanjutnya perusahaan berhak memutuskan kerjasama dengan stokis tersebut dan perusahaan berhak membuka stokis baru didaerah tersebut.

BAB VI PEWARISAN DAN PENGALIHAN KEANGGOTAAN

6.1. SYARAT DAN KETENTUAN PEWARISAN DAN PENGALIHAN KEANGGOTAAN MITRA

Pengalihan Keanggotaan Mitra berarti dialihkannya hak Mitra kepada Pihak Lain dengan kondisi seperti berikut :

1. Seorang Mitra yang berpindah domisili ke luar negeri dan tidak menjalankan bisnis PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA .
2. Seorang Mitra yang divonis Sakit Kritis atau cacat tetap dan tidak mampu menjalankan bisnis PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA
3. Seorang Mitra PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA yang mengalami gangguan kejiwaan.
4. Mekanisme pengalihan Keanggotaan kepada calon Mitra baru diatur sebagai berikut:
 - a) Mitra lama wajib membuat surat pengunduran diri dan disetujui oleh Sponsornya
 - b) Calon Mitra baru mengisi Formulir Pendaftaran Mitra dan melampirkan data / dokumen / surat pendukung yang akurat terkait kondisi Mitra lama
 - c) Perusahaan berhak menerima atau menolak permohonan calon Mitra tersebut tanpa dibebankan kewajiban menjelaskan kepada pihak manapun terkait keputusan perusahaan.
5. Apabila seorang Mitra meninggal dunia maka Kemitraannya dapat diwariskan.
6. Kematian mitra harus diberitahukan secara tertulis langsung kepada perusahaan.
7. Ahli waris yang akan menggantikan posisi mitra yang meninggal, maka dirinya harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan perusahaan antara lain :
 - a. Ahli waris / calon pengganti kemitraan tidak terdaftar sebagai mitra,
 - b. Mengisi formulir yang disediakan oleh perusahaan,
 - c. Melampirkan bukti surat kematian atau surat pendukung,
 - d. Melampirkan surat keterangan ahli waris dari kelurahan setempat,
 - e. Melampirkan pernyataan dari ahli waris yang lain bila ada, yang isinya berupa persetujuan pewarisan penjualan langsung tersebut dan Melampirkan foto copy Kartu Keluarga.

BAB VII KOMISI DAN PAJAK

7.1. KOMISI DAN PAJAK

- 1) Pembayaran Komisi dan atau Bonus Mitra berdasarkan pembelian produk kepada Perusahaan yang diproses dalam program komputer sesuai Rencana Kompensasi Perusahaan
- 2) Pembayaran Komisi dan atau Bonus Mitra dilakukan secara harian dan bulanan sesuai dengan Rencana Kompensasi Perusahaan.
- 3) Pembayaran Komisi dan atau Bonus secara harian dilakukan mulai dari pukul 10.00 WIB. Untuk perhitungan hari Jumat, Sabtu dan Minggu akan dibayarkan pada Senin. Bila bertepatan dengan hari libur Nasional, komisi Mitra akan dibayarkan hari kerja berikutnya
- 4) Pembayaran komisi secara bulanan dilakukan setiap tanggal 10, bila tanggal tersebut bertepatan pada hari Sabtu, Minggu atau hari libur akan dibayarkan pada Hari Senin atau hari kerja berikutnya.
- 5) Pembayaran komisi Mitra melalui proses transfer bank ke rekening Mitra .
- 6) Setiap komisi Mitra akan dikenakan pemotongan biaya administrasi sesuai ketentuan perbankan dan potongan pajak penghasilan (PPh) sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
- 7) Segala beban pajak yang dikenakan pada setiap komisi akan ditanggung Mitra yang menerima komisi.

BAB VIII HAK DAN KEWAJIBAN PERUSAHAAN , PROGRAM PEMBINAAN MITRA

8.1. HAK PERUSAHAAN

1. Perusahaan berhak menjalankan, menegakkan, mengatur Program Pemasaran Perusahaan dan Kode Etik.
2. Perusahaan berhak untuk menyelenggarakan promo-promo tertentu untuk meningkatkan semangat dan penjualan.
3. Perusahaan mempunyai hak untuk menerima dan atau menolak setiap permohonan keanggotaan tanpa dibebankan kewajiban untuk memberikan penjelasan kepada pihak manapun terkait keputusan menerima atau menolak Formulir Pendaftaran Mitra tersebut.
4. Perusahaan mempunyai hak setiap saat untuk menyetujui atau tidak menyetujui permohonan-permohonan yang diajukan oleh Mitra tanpa dibebankan kewajiban untuk memberikan penjelasan kepada pihak manapun terkait keputusan menerima atau menolak permohonan Mitra tersebut.
5. Perusahaan berhak untuk merubah, menambah peraturan yang tertera pada Kode Etik, Peraturan dan Tata Tertib Perusahaan dengan persetujuan Kementerian Perdagangan dan Institusi terkait lainnya dan melakukan sosialisasi selama 30 hari atas perubahan tersebut
6. Perusahaan berhak untuk membatasi dan/atau menghentikan pembelian Produk seorang Mitra dan/atau kelompok Mitra , apabila diketahui adanya indikasi/dugaan penimbunan produk untuk kepentingan pribadi dan/atau kelompok Mitra , dimana hal tersebut dapat mengganggu program Perusahaan.

8.2. KEWAJIBAN PERUSAHAAN

1. Perusahaan wajib menjalankan kegiatan usaha perdagangan sesuai dengan izin yang telah di terbitkan oleh pemerintah.
2. Perusahaan wajib dan menjamin membayar komisi kepada Setiap Mitra yang berhak mendapatkan komisi sesuai perhitungan yang sudah di tetapkan oleh perusahaan.
3. Menjaga suasana kondusif usaha dengan menegakkan Kode Etik, Peraturan dan Tata Tertib Perusahaan.
4. Menyediakan Produk yang baik dan berkualitas serta alat bantu penjualan yang diperlukan mitra dalam menjalankan dan mengembangkan bisnisnya.

5. Menyediakan Program Pemasaran sesuai dengan yang dijanjikan dan izin dari pemerintah.
6. Memberikan pelayanan kepada para Mitra sesuai dengan Kode Etik, Peraturan dan Tata Tertib serta Budaya Perusahaan.
7. Perusahaan Wajib memberikan Informasi terbaru terkait pengembangan sumber daya mitra.

8.3. PROGRAM PEMBINAAN & PELATIHAN

Perusahaan akan memberikan program pembinaan dalam rangka mengembangkan kemampuan Mitra untuk meningkatkan penjualan dan mengembangkan bisnis antara lain :

a. PELATIHAN

- Pelatihan Pengenalan Produk, Marketing Plan, Kode Etik dan aturan Perusahaan tanpa dipungut biaya untuk semua Mitra setiap hari Senin pukul 19.30 WIB melalui komunikasi langsung diantara beberapa orang yang biasanya dalam jarak jauh atau tidak dalam satu ruangan dan dihubungkan oleh suatu sistem telekomunikasi.

b. PEMBINAAN

- Pembinaan Mitra dalam menjalankan Usaha PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA dan Cara mengembangkan Jaringan / Tim tanpa dipungut biaya untuk semua Mitra Setiap hari Kamis pukul 19.30 WIB pada Minggu Kedua Setiap Bulan. melalui komunikasi langsung diantara beberapa orang yang biasanya dalam jarak jauh atau tidak dalam satu ruangan dan dihubungkan oleh suatu sistem telekomunikasi.
- Outbond Leader Training untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia Setiap Mitra yang diadakan 4 bulan sekali . ketentuan lebih lanjut mengenai tempat , waktu , kualifikasi yang harus dipenuhi serta persyaratan lainnya, akan diberitahukan perusahaan dari waktu ke waktu.

BAB IX HAK DAN KEWAJIBAN MITRA

9.1. HAK MITRA

1. Mitra berhak atas persamaan perlakuan bagi sesama Mitra sesuai tingkatan penjualan langsungnya.
2. Mitra berhak menentukan kepada siapa dan dengan siapa dirinya melakukan aktivitas penjualan langsung.
3. Mitra berhak mendapatkan produk yang berkualitas baik dari perusahaan.
4. Mitra berhak mendapatkan imbalan finansial berupa komisi dari perusahaan atas aktivitas penjualan langsungnya sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
5. Mitra berhak mendapatkan penjelasan dan informasi yang memadai dari perusahaan mengenai produk-produk PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA .
6. Mitra berhak mendapatkan pelatihan, bimbingan, pengarahan tentang penjualan dan pengembangan bisnis dari perusahaan maupun dari *Up Linenya*.

9.2. KEWAJIBAN MITRA

1. Mitra dalam Menjalankan Bisnis dan aktifitasnya wajib berdasarkan etika berbisnis yang baik sebagaimana umumnya dan sesuai dengan Kode Etik maupun ketentuan-ketentuan lain yang diberlakukan oleh Perusahaan.
2. Mitra wajib Menjaga nama baik Perusahaan dan Dapat bekerjasama dengan sesama Mitra dan Stokis di dalam pengembangan usaha.
3. Mitra wajib melakukan pembinaan, pelatihan, dan motivasi bagi Mitra yang disponsornya menurut cara-cara yang tidak bertentangan dengan kaidah-kaidah yang digariskan perusahaan.
4. Mitra wajib memberikan tanda bukti pembayaran kepada konsumen pada saat menjual produk.
5. Mitra wajib memahami dan mematuhi semua peraturan yang dikeluarkan perusahaan.
4. Mitra wajib bertingkah laku sopan, simpatik, jujur dalam melakukan aktivitas penjualan langsung.
5. Mitra wajib memahami rencana kompensasi/marketing plan dan wajib Menjelaskan dengan baik dan benar kepada calon Downline mengenai rencana kompensasi atau sistem komisi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan.
6. Mitra wajib untuk tetap memperhatikan / mengontrol masa berakhirnya masa keanggotaan

BAB X PRODUK

10.1. PEMBELIAN PRODUK

1. Pembelian produk dapat dilakukan secara tunai (transfer, cash) di tempat-tempat yang telah ditentukan oleh perusahaan antara lain, kantor pusat dan stokist.
2. Perusahaan tidak bertanggung jawab atas pembelian produk di luar tempat-tempat yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
3. Tiap-tiap mitra berhak atas kesamaan harga produk yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

10.2. PENJUALAN PRODUK

1. Harga jual produk ditetapkan oleh perusahaan.
2. Dalam melakukan penjualan produk, Mitra diperbolehkan menjual dengan harga yang ditetapkan oleh perusahaan, baik penjualan online maupun offline.
3. Mitra sebaiknya memperhatikan tanggal kadaluarsa produk sebelum menjual kepada konsumen
4. Dalam melakukan penjualan produk, Mitra harus memberikan penjelasan yang benar dan tidak melebih-lebihkan atas produk selain yang telah ditetapkan perusahaan.
5. Mitra harus menjaga keutuhan fisik produk , kebersihan produk dalam melakukan kegiatan penjualan.
6. Penjualan produk PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA bersifat eksklusif dengan cara penjualan berjenjang / *multi level marketing* (MLM)

10.3. JAMINAN MUTU PRODUK , GANTI RUGI DAN PROSEDURNYA

1. Perusahaan menjamin mutu dan kualitas produk kepada mitra dan konsumen.
2. Perusahaan menjamin atas produk yang diterima oleh Mitra dan konsumen. jika terjadi ada produk yang Produk yang tidak sesuai dengan kualitas dan Jenis yang diperjanjikan, rusak, tidak sesuai dalam hal ukuran, jumlah, serta kualitas produk yang telah dibeli, mitra dan konsumen dapat mengembalikan dan atau menukarnya dengan Produk sejenis dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak Produk diterima

3. Perusahaan memberikan berupa ganti rugi atau penggantian atas kerugian kepada Mitra dan konsumen atas Produk yang tidak sesuai dengan kualitas dan Jenis yang diperjanjikan, dan juga akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan, akibat kesalahan perusahaan yang dibuktikan secara sah dan meyakinkan berdasar putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap.
4. Bentuk Ganti Rugi yang diberikan Perusahaan Adalah berupa penggantian uang , atau perawatan Kesehatan (jika terbukti secara sah dan meyakinkan produk berbahaya / cacat, serta tidak sesuai dengan kualitas dan Jenis yang diperjanjikan) dan atau penggantian barang sejenis, Mitra dan Konsumen Bisa Memilihnya Salah Satu sesuai kesepakatan.
5. Prosedur Ganti Rugi Adalah Sebagai Berikut :
 - a) Mitra dan Konsumen melaporkan Barang tidak sesuai kepada Perusahaan, wajib melampirkan ID Keanggotaan bagi Mitra, atau KTP bagi Konsumen , Bukti Transaksi , Bukti Tangkapan Layar, atau Foto atau Video fisik produk (jika terkait kerusakan/ketidaksesuaian barang), serta deskripsi Kronologi kejadian secara jelas dan berurutan. Kemudian Perusahaan akan menerbitkan nomor Tiket Aduan maksimal 1x24 jam setelah laporan diterima sebagai bukti pelacakan status
 - b) Perusahaan akan Melakukan Verifikasi dengan cara memeriksa validitas pengaduan tersebut dalam 1-2 hari kerja.
 - c) Selanjutnya Perusahaan menghubungi pelapor dalam 3-5 hari kerja untuk klarifikasi serta menawarkan Solusi jika aduan tersebut terbukti Valid dan Benar berupa : berupa penggantian uang , atau perawatan Kesehatan (jika terbukti secara sah dan meyakinkan produk berbahaya / cacat) dan atau penggantian barang sejenis
 - d) Apabila Solusi yang ditawarkan Perusahaan tidak mencapai kesepakatan, Pelapor berhak meneruskan pengaduan ke Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) Kementerian Perdagangan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
 - e) Dalam Menjalankan Prosedur ini, Perusahaan menjamin Kerahasiaan Data identitas Pelapor dan tidak akan dipublikasikan Tanpa Izin
6. Pengembalian Produk bisa dilakukan Mitra dan konsumen apabila bukan karena hasil rekayasa seperti pemalsuan, atau sengaja dirusak
7. Pengembalian Produk bisa dilakukan apabila Produk masih dalam keadaan tersegel , tidak cacat dan tidak rusak.

8. Ketentuan Pengembalian Produk ini tidak berlaku untuk kasus yang diakibatkan oleh kelalaian, kesengajaan atau kesalahan Mitra dan konsumen di dalam prosedur penanganan, penyimpanan, pengepakan dan pengiriman produk

10.4. **JAMINAN PEMBELIAN KEMBALI**

1. Perusahaan akan Membeli Kembali Produk dari Mitra dan Konsumen apabila terjadi ada produk yang rusak, tidak sesuai dalam hal ukuran, jumlah, serta kualitas produk yang telah dibeli (bukan hasil Rekayasa seperti Pemalsuan, isi dikurangi atau sengaja dirusak) dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak Produk diterima.
2. Perusahaan akan membeli kembali sisa produk termasuk alat bantu penjualan yang masih layak jual dari Mitra yang ingin menghentikan keanggotaannya ataupun diberhentikan oleh perusahaan dengan cara Mitra terlebih dahulu mengajukan permohonan secara tertulis kepada perusahaan .
3. Perusahaan akan memotong biaya administrasi 10 % dari harga beli produk awal yang dilakukan oleh mitra dan ditambahkan dengan pemotongan komisi – komisi dan atau bonus yang sudah dibayarkan dan nilai manfaat lainnya yang telah dikeluarkan terkait dengan produk yang dikembalikan

BAB XI PROMOSI ONLINE

11.1. SYARAT DAN KETENTUAN

1. Website resmi perusahaan adalah [www. arunnika.my.id](http://www.arunnika.my.id)
2. Setiap Mitra bisa menggunakan jejaring sosial untuk mempromosikan produk dari PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA (Website,Facebook,Twitter atau sejenis-nya),yang dimiliki secara pribadi, dan tidak diperbolehkan promosi pada market place.
3. Daftar Harga produk yang tercantum dalam kegiatan promosi yang dilakukan oleh mitra adalah daftar harga konsumen yang sesuai dengan ketentuan Perusahaan.
4. Isi dan informasi yang tidak sesuai standar Perusahaan, maka perusahaan akan melakukan tindakan berupa peringatan, kepada Mitra yang mempublikasi melalui online atau sejenisnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan segala akibat dari kesalahan informasi tersebut di luar dari tanggung jawab Perusahaan

BAB XII LARANGAN, PELANGGARAN , PENYELESAIAN MASALAH DAN SANKSI

12.1. PELANGGARAN DAN LARANGAN

1. Setiap pelanggaran atas ketentuan Kode Etik ini dapat mengakibatkan pemblokiran hak usaha Mitra .
2. Mitra tidak diperkenankan untuk merubah, baik menambah dan/atau mengurangi, sedemikian rupa program Perusahaan yang secara sah diterbitkan oleh Perusahaan untuk maksud-maksud tertentu. Dalam pengertian bahwa Mitra dilarang menciptakansistem selain dari pada sistem yang ada dalam program Perusahaan.
Perusahaan tidak bertanggung jawab terhadap rekening yang tidak valid yang berakibat menimbulkan kerugian pada Mitra .
3. Dilarang melakukan aktivitas penjualan yang menyimpang dari aturan yang ditentukan oleh perusahaan.
4. Mitra tidak diperkenankan untuk menggunakan suatu aktifitas pertemuan Perusahaan untuk kepentingan lain, antara lain yang berhubungan dengan politik, SARA dan lain sebagainya
5. Dilarang mengklaim dirinya atau suatu kelompok Mitra tertentu menguasai atau mempunyai wilayah penjualan.
6. Dilarang bertindak untuk dan atas nama perusahaan, atau mewakili perusahaan melakukan pengikatan hukum dengan pihak lain atau mewakili seolah-olah dirinya adalah wakil dari perusahaan.
7. Dilarang menjual atau mengedarkan produk yang tidak layak pakai atau tidak layak konsumsi.
8. Dilarang mengubah, merusak, mengurangi baik sebagian atau seluruhnya atas kemasan, stiker, logo, lambang, bentuk, brosur-brosur, alat bantu usaha lainnya yang telah secara resmi ditetapkan oleh perusahaan.
9. Dilarang melakukan penjualan produk di bawah harga yang telah ditetapkan perusahaan.
10. Dilarang menggunakan nama dagang, desain, logo, PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA baik sebagian maupun seluruhnya untuk kepentingan Individu ataupun kelompok yang dapat menyebabkan kerugian materi dan non materi terhadap warga masyarakat Negara republik Indonesia dan Perusahaan.
11. Dilarang mempengaruhi Mitra dari jaringan lain untuk masuk kedalam satu jaringan Mitra tertentu.

12. Dilarang memberikan keterangan berdasarkan asumsi pribadi terhadap semua produk-produk atau marketing plan yang sudah ditetapkan Perusahaan, kepada khalayak ramai, dimana keterangan tersebut nantinya bertentangan dengan kebijakan dan literature resmi dari perusahaan.
13. Mitra dilarang melakukan tindakan mencela, menghina, mengancam Mitra lainnya dalam melakukan aktivitas penjualan.
14. Mitra yang telah memiliki akumulasi komisi Rp 20.000.000 (dua puluh juta rupiah) ke atas dilarang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam aktifitas perusahaan MLM lain dan dilarang menjadi Mitra / Anggota Perusahaan MLM lain.
15. Mitra dilarang melakukan kegiatan penjualannya selain melalui metode penjualan langsung, seperti toko online (market place), toko eceran, apotik, supermarket, minimarket, mall dan sejenisnya.
16. Dalam melakukan penjualan produk, Mitra dilarang menjual dibawah harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan
17. Mitra tidak diperkenankan dengan alasan apapun juga, menjual produk yang sudah kadaluarsa atau rusak.
18. Dalam melakukan penjualan produk, Mitra dilarang memberikan penjelasan yang menyimpang atau melebih lebihkan atas produk selain yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
19. Mitra tidak diperkenankan untuk mengemas ulang, menghapus, mencabut, merusak, mengganti segala label dan stiker yang tertera pada setiap kemasan produk, brosur, ataupun alat bantu jual lainnya yang dikeluarkan Perusahaan yang dapat menimbulkan kesalah pahaman bagi konsumen.
20. Penjualan Produk PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA bersifat Eksklusif dengan cara penjualan berjenjang / Multi Level Marketing (MLM) , penjualan selain cara itu dilarang.

12.2. PROSEDUR PENYAMPAIAN PENGADUAN BAGI MITRA DAN KONSUMEN

1. Dalam Penyampaian Pengaduan, Perusahaan Menyediakan Kanal Pengaduan Melalui Website disebelah pojok kanan bawah Berupa Tombol ikon Whatsapp yangLangsung terhubung dengan Perusahaan sehingga memudahkan Mitra dan Konsumen untuk melakukan pengaduan.
2. Dalam menyampaikan pengaduan, Mitra dan Kosumen yang Mengadu (selanjutnya disebut Pelapor), wajib melampirkan ID Keanggotaan bagi Mitra, atau KTP bagi Konsumen , Bukti Transaksi , Bukti Tangkapan Layar, atau Foto fisik produk (jika terkait kerusakan/ketidaksesuaian barang), serta deskripsi Kronologi kejadian secara jelas dan berurutan. Kemudian Perusahaan akan menerbitkan nomor Tiket Aduan maksimal 1x24 jam setelah laporan diterima sebagai bukti pelacakan status.
3. Perusahaan akan memeriksa validitas pengaduan tersebut dalam 1-2 hari kerja ,terkait kualitas barang, komisi dan atau bonus, atau etika dalam menjalankan kegiatan Penjualan Langsung.
4. Selanjutnya Perusahaan menghubungi pelapor dalam 3-5 hari kerja untuk klarifikasi serta menawarkan Solusi jika aduan tersebut terbukti Valid dan Benar berupa : penggantian produk/refund/koreksi komisi dan atau bonus/penyelesaian masalah lainnya (Solusi diberikan sesuai dengan pengaduan yang disampaikan)
5. Apabila Solusi yang ditawarkan Perusahaan tidak mencapai kesepakatan, Pelapor berhak meneruskan pengaduan ke Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) Kementerian Perdagangan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
6. Dalam Menjalankan Prosedur ini, Perusahaan menjamin Kerahasiaan Data identitas Pelapor dan tidak akan dipublikasikan Tanpa Izin.

12.3. PROSEDUR PENYELESAIAN PERSELISIHAN

1. Penyelesaian Perselisihan Antara Perusahaan dengan Mitra

Segala bentuk perselisihan yang timbul terkait hak, kewajiban, komisi dan atau bonus, maupun sanksi administratif antara Perusahaan dan Mitra, wajib diselesaikan terlebih dahulu melalui musyawarah untuk mufakat secara internal. Mitra dapat mengajukan permohonan peninjauan kembali secara tertulis kepada Perusahaan. Perusahaan wajib melakukan audit data transaksional dan memberikan jawaban klarifikasi sekaligus Solusi dalam waktu maksimal 7 hari kerja. Apabila tidak tercapai kesepakatan, maka para pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketa melalui Pengadilan Negeri Cilegon. Dan Segala biaya yang dikeluarkan yang timbul dalam perselisihan tersebut akan ditanggung oleh masing-masing pihak

2. Penyelesaian Perselisihan Antara Mitra dengan Konsumen

Dalam hal terjadi keluhan atau kerugian yang diderita Konsumen akibat tindakan Mitra, maka Mitra wajib mengupayakan penyelesaian langsung secara baik-baik dengan Konsumen Yang Bersangkutan. Perusahaan berhak berperan sebagai mediator untuk memastikan keluhan konsumen kepada Mitra ditangani sesuai standar perlindungan konsumen. Perusahaan berhak memberikan instruksi penyelesaian (termasuk namun tidak terbatas pada retur barang atau pengembalian dana) . Jika Mitra lalai dalam tanggung jawabnya, Perusahaan akan mengambil alih penyelesaian demi perlindungan konsumen dan membebankan biaya tersebut kepada Mitra atau memotongnya langsung dari Komisi dan atau bonus yang bersangkutan, serta Perusahaan berhak memberikan Sanksi kepada Mitra yang lalai dalam tanggung jawabnya tersebut.

3. Penyelesaian Perselisihan Antara Mitra dengan Mitra yang lainnya

Perselisihan antara Mitra dengan Mitra yang lain, baik itu terkait perebutan jaringan (cross-lining), pemotongan harga (undercutting), atau pelanggaran etika lainnya akan diproses melalui Perusahaan. Kedua belah pihak dipanggil Perusahaan untuk memberikan keterangan dan menyerahkan bukti pendukung yang sah. Keputusan diambil berdasarkan Kode Etik yang berlaku di Perusahaan. Keputusan Perusahaan bersifat final secara internal dan dapat berujung pada pemberian sanksi berupa teguran, pembekuan kemitraan, hingga pemutusan hubungan kemitraan secara permanen tanpa kompensasi.

4. Kerahasiaan Selama Proses Perselisihan

Selama proses penyelesaian berlangsung, para pihak dilarang menyebarkan informasi atau pernyataan negatif terkait perselisihan tersebut di media sosial atau media publik lainnya yang dapat merusak reputasi Perusahaan maupun para pihak lainnya. Pelanggaran terhadap ketentuan kerahasiaan ini memberikan hak kepada Perusahaan untuk mengambil tindakan hukum lebih lanjut.

12.4. SANKSI

1. Sanksi atas pelanggaran adalah teguran berupa surat peringatan.
2. Apabila surat peringatan tidak diindahkan, maka perusahaan akan memberikan sanksi skorsing tidak boleh melakukan aktivitas penjualan Langsung selama 1 Bulan.
3. Apabila Sanksi skorsing juga tidak diindahkan, maka perusahaan memberikan sanksi berupa pengakhiran kemitraan.
4. Pemberian sanksi dilakukan oleh direksi perusahaan atau oleh Departemen Legal perusahaan.
5. Mitra yang diakhiri kemitraannya oleh perusahaan dapat bergabung kembali ke bisnis PT. ARUNNIKA SUKSES BERSAMA dalam waktu minimal 3 bulan sejak tanggal keputusan dengan mengisi Formulir Permohonan mitra baru.

BAB XIII PENUTUP

13.1 PENUTUP

Kode Etik perusahaan ini dapat ditinjau setiap saat sesuai dengan perubahan situasi dan kondisi. Segala perubahan dan penyempurnaan terhadap Kode Etik perusahaan ini akan disampaikan kepada Mitra melalui pengumuman di situs web Perusahaan dengan masa sosialisasi sedikitnya 30 hari setelah mendapatkan persetujuan dari Kementrian Perdagangan Republik Indonesia.