



FAQ (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS) UNTUK SHIPPER DAN CONSIGNEE



1. Q: **Apa itu JNE-POPBOX**
A: Layanan bagi customer dengan tingkat mobilitas yang tinggi atau tidak selalu berada di tempat tinggal di mana kiriman disimpan pada loker otomatis yang mudah dan aman.
2. Q: **Apa keunggulan JNE-POPBOX dibandingkan dengan layanan lainnya?**
A: JNE-PopBox menawarkan kemudahan untuk Anda tanpa harus berada di rumah atau kantor ketika barang kiriman anda tiba, karena anda bisa mengambilnya langsung di lokasi loker terdekat. **JNE-PopBox** mudah digunakan dan aman.
3. Q: **Siapa yang bisa menggunakan produk JNE-POPBOX?**
A: Untuk sementara **JNE-POPBOX** hanya bisa digunakan oleh pelanggan yang sudah menjadi *member* JLC (JNE Loyalty Card).
4. Q: **Saya sudah mendaftar untuk menjadi *member* JLC tapi belum mendapatkan kartu. Bisakah saya menggunakan JNE-POPBOX?**
A: Tidak bisa, by *procedure* transaksi dengan JLC hanya bisa dilakukan bila member dapat menunjukkan kartu JLC nya.
5. Q: **Apabila pemegang kartu JLC menggunakan layanan JNE-POPBOX, apakah akan mendapatkan poin seperti layanan yang lain?**
A: Semua member yang melakukan transaksi dengan layanan **JNE-POPBOX** akan diperhitungkan poin-nya sama seperti pada transaksi menggunakan layanan YES dan REG.
6. Q: **Apakah produk JNE-POPBOX sudah tersedia secara nasional?**
A: Belum. **JNE-POPBOX** baru bisa digunakan di Jakarta dengan tujuan Jakarta.
7. Q: **Ada berapa lokasi JNE-POPBOX yang tersedia di Jakarta?**
A: Saat ini ada 35 lokasi Locker di wilayah Jakarta. *List lokasi PopBox terlampir.*
8. Q: **Apakah pengiriman produk JNE-POPBOX bisa melalui agen-agen JNE?**
A: Untuk sementara pengiriman **JNE-POPBOX** hanya bisa dilakukan di Kantor Perwakilan di wilayah Jakarta. *List Kantor Perwakilan terlampir.*
9. Q: **Berapa harga produk JNE-POPBOX?**
A: Untuk tujuan pengiriman Jakarta, biaya kirim PopBox adalah Rp.15.000.
10. Q: **Untuk harga 15.000 adalah 15.000/kilo atau per 1 awb?**
A: Harga 15.000/kg berlaku kelipatan kg
11. Q: **Apakah ada jaminan barang yang saya kirim akan disimpan ke loker yang saya pilih?**
A: Dalam hal ini barang/kiriman akan disimpan kedalam locker yang available secara otomatis
12. Q: **Bagaimana saya tahu barang yang saya pesan/kirim sudah siap diambil?**
A: Saat barang sudah masuk ke Locker dan siap diambil, sistem **JNE-POPBOX** akan secara otomatis mengirim SMS pemberitahuan berisi kode PIN untuk mengakses loker.

13. Q: **Saya meminta barang untuk dikirim ke JNE-POPBOX di lokasi X, tapi tidak ada notifikasi/pemberitahuan kepada penerima.**

A: Ada beberapa kemungkinan:

- o Nomor telepon penerima yang anda masukkan tidak lengkap/salah.
- o Ada gangguan teknis provider selular sehingga SMS tidak masuk
- o Loker tujuan penuh dan barang disimpan kurir di service center JNE

14. Q: **Jika loker tujuan penuh, apakah pengirim atau penerima menerima pemberitahuan?**

A: Pihak Service Center JNE akan memberikan informasi ke customer dan melakukan konfirmasi ke customer (consignee) terkait ketidaktersediaan locker dan meminta customer untuk konfirmasi apakah:

1. Paket ingin di antar ulang kembali ke Locker atau
2. Paket akan diantar ulang alamat consignee [dengan kondisi alamat masih di daerahjakarta atau
3. Paket ingin diambil sendiri ke service center JNE. Service center yang disediakan ditawarkan adalah hub SPARMAN. Bila customer keberatan boleh konfirmasi di hub yang lain.

15. Q: **Loker JNE-POPBOX yang saya minta dikabarkan penuh dan batal disimpan. Di mana barang saya sekarang?**

A: Barang akan disimpan di service center JNE S.Parman, Slipi, Jakarta Barat.

16. Q: **Apa saja ukuran/dimensi loker yang didukung JNE-POPBOX?**

A: Ukuran loker **JNE-POPBOX** adalah:

Ukuran	Panjang	Lebar	Tinggi
XS	20cm	24cm	48cm
S	10cm	48cm	48cm
M	20cm	48cm	48cm
L	33cm	48cm	48cm
XL	101cm	24cm	48cm

17. Q: **Setelah sampai di lokasi, barang yang saya kirim ternyata tidak muat/tidak dapat masuk ke dalam loker JNE-POPBOX. Apa yang akan terjadi pada barang saya?**

A: Di awal pihak Sales Counter JNE akan menginformasikan ukuran barang yang dapat masuk kedalam Locker **JNE-POPBOX**, jika barang yang akan dikirim melebihi ukuran maksimal Locker, maka barang tidak bisa di proses dengan menggunakan layanan **JNE-POPBOX**

18. Q: **Berapa berat maksimal barang yang diperbolehkan dikirim melalui JNE-POPBOX?**

A: Berat maksimal adalah 5 kg (berat actual)

19. Q: **Untuk berat maksimal apakah maksudnya berat actual dan atau berat volume dimana bila salah satunya tidak terpenuhi maka tidak bisa?. Cont: barangnya secara volum kecil namun beratnya 6 kilo maka tidak bisa.**

A: Berat Actual barang/kiriman

20. Q: **Apa saja barang yang dilarang dikirim melalui PopBox?**

A:

- o Uang tunai
- o Check
- o Wesel
- o Saham
- o Surat berharga lainnya
- o Produk Segar
- o Minuman panas/dingin
- o Minuman berbau
- o Makanan basah
- o Kartu kredit
- o Kartu ATM
- o Jasad manusia
- o Pedupaan
- o Pedupaan keagamaan
- o Senjata api
- o Senjata tajam
- o Obat-obatan dan zat-zat yang dilarang oleh otoritas
- o Binatang seperti anjing, kucing, burung kecil, dll.
- o Barang-barang yang melebihi spesifikasi ukuran PopBox
- o Sertifikat ujian
- o Paspor
- o Dokumen asuransi
- o Dokumen lain yang tidak dapat dicetak ulang
- o Barang-barang mudah terbakar
- o Kembang api, kerosene, zat beracun, kaleng berisi gas, pengencer cat
- o Barang-barang yang termasuk ke dalam kategori **DANGEROUS GOODS**

21. Q: **Untuk kiriman yang tidak bisa dikirim apakah termasuk kiriman berupa makanan? [makanan apa yang bisa dikirim/ tidak bisa dikirim]**

A: Makanan basah tidak bisa dikirim, kue kering/snack boleh dikirim ke Locker

22. Q: **Berapa lama batas waktu penyimpanan di JNE-POPBOX?**

A: Batas waktu pengambilan barang di loker adalah 71 jam atau 3 hari sejak barang disimpan di dalam loker. Jika pada periode waktu yang ditentukan barang belum diambil, maka anda harus mengambil barang di servie center JNE yang telah ditentukan (JNE S. Parman, Slipi, Jakarta Barat).

23. Q: **Saya sudah memasukkan kode PIN yang dikirim via SMS ke layar PopBox, tapi pintu loker tidak terbuka. Siapa yang harus saya hubungi?**

A: Customer dapat menghubungi:

HOTLINE POPBOX : 021- 2902 2537
: 021-29022538

24. Q: **Ketika saya membuka loker, barang saya tidak ada di dalamnya. Siapa yang harus saya hubungi?**

A: Customer dapat menghubungi:

HOTLINE POPBOX : 021 - 2902 2537
: 021 - 2902 2538
CUSTOMER CARE JNE: 021 - 2927 8888

25. Q: **Barang yang saya terima tidak sesuai dengan yang saya pesan. Siapa yang harus saya hubungi?**

A: Customer dapat menghubungi:

CUSTOMER CARE JNE: 021 - 2927 8888

26. Q: **Barang yang saya terima rusak. Siapa yang harus saya hubungi?**

A: Customer dapat menghubungi:

CUSTOMER CARE JNE: 021 - 2927 8888

27. Q: **Saya tiba-tiba harus ke luar kota selama lebih dari 3 (tiga) hari. Apakah barang saya akan tetap ada di loker?**

A: Lihat poin 22 (batas waktu penyimpanan di **JNE-POPBOX**).

28. Q: **Apakah bisa mengirim makanan via JNE-POPBOX? (makanan apa yang bisa dikirim/ tidak bisa dikirim]**

A: Makanan basah tidak bisa. Hanya makanan/kue kering/*snack* yang bisa dikirim.

29. Q: **Di mana produk JNE-POPBOX bisa dibeli?**

A: Saat ini **JNE-POPBOX** baru bisa dibeli di kantor perwakilan di wilayah Jakarta berikut:

NO	KANTOR PERWAKILAN	ADDRESS
1	TOMANG 45	Jl.Tomang Raya No.45 Jakarta Barat
2	TOMANG 6	Jl.Tomang Raya No.6 Jakarta Barat
3	TOMANG 9	Jl. Tomang Raya No. 9 Jakarta Barat
4	S.PARMAN	Jl.S.Parman kav.P1-P2 Jakarta Barat
5	CASABLANCA	Jl. KH. Abdulah Syafi'ie No. 59 Jakarta Selatan
6	FATMAWATI	Jl. Fatmawati Raya No. 15A Gandaria Utara Kebayoran Baru Jakarta Selatan
7	MAMPANG	Jl. Mampang Prapatan Raya No. 74A Jakarta Selatan
8	PASAR MINGGU	Jl. Pasar Minggu Raya No.7 Jakarta Selatan
9	PONDOK PINANG	Jl. Ciputat Raya No.32 Pondok Pinang Jakarta Selatan
10	MATRAMAN	Jl. Matraman Raya No.67 Matraman Jakarta Timur
11	KELAPA GADING	Jl. Boulevard Raya utara Kelapa Gading Blok LA6 No. 15 Jakarta Utara
12	HASYIM ASHARI	Jl. KH. Hasyim Ashari No. 9 Jakarta Pusat

30. Q: **Di manakah letak loker JNE-POPBOX?**

A: Saat ini ada **32 loker** yang mendukung layanan **JNE-POPBOX** adalah sebagai berikut:

NO	LOCKER NAME	ADDRESS
1	Grand Slipi Tower	Jl.S.Parman Kav.22-24, Slipi, Palmerah - Jakarta Barat 11480
2	Mall Ciputra	Jl. Arteri S. Parman, Grogol, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11470
3	Lippo Kemang Mall	Kemang Village Jl. P. Antasari No. 36, Kemang - Jakarta Selatan 12150
4	Baywalk Mall	Green Bay Pluit, Jl Pluit Karang Ayu B1 Utara - Jakarta Utara 14450
5	Kalibata City	Jl. Kalibata Raya No.1 Rawa Jati Pancoran, Jakarta Selatan 12750
6	Lippo Mall Puri St Moritz	Puri Indah CBD Blok U 1, Jl. Puri Indah Raya, Jakarta Barat 11610
7	Lippo Kuningan	Gedung Lippo Kuningan Jl. H.R. Rasuna Said Kav B No. 12, Jakarta Selatan 12920
8	Lippo Plaza Kramat Jati	Jl. Raya Bogor Km. 19, Daerah Khusus Ibukota Jakarta Timur 13510 (posisi loker dekat Carrefour)
9	Tamini Square	Jl. Taman Mini I Makasar, Jakarta Timur 13560
10	MOI	Jl. Boulevard Barat Raya Kelapa Gading, Jakarta Utara 14240
11	Univ. Atma Jaya	Jl. Jenderal Sudirman No. 51, Jakarta Selatan 12930
12	The Mansion Kemang	Jl. Kemang Raya No. 3 - 5, Jakarta Selatan 12730
13	Plaza Festival	Jl. H.R. Rasuna Said Kav. C-22, Jakarta Selatan 12940
14	STMK Trisakti	Jl. Pulo Mas Selatan No.26, Pulo Gadung - Jakarta Timur 13210
15	KAI Sudirman	Jl. Kendal 1, Menteng, Jakarta Pusat 10310
16	KAI Juanda	Jl. Ir. Haji Juanda I, Jakarta Pusat 10710
17	KAI Manggarai	Jl. Manggarai Utara No.1, Jakarta Selatan 12850
18	KAI Tanah Abang	Jl. Jatibaru Kampung Bali, Kp. Bali, Tanah Abang, Jakarta Pusat 10250
19	KAI Cikini	Jl. Cikini Raya-Pegangsaan Timur, Menteng, Jakarta Pusat 10320
20	KAI Gondangdia	Jl. Srikaya No.1, Menteng, Jakarta Pusat 10340
21	KAI Pasar Minggu	Jl. Raya Pasar Minggu, Ps. Minggu, Jakarta Selatan 12510
22	KAI Jakarta Kota	Jl. Stasiun Kota, Kel. Pinangsia, Kec. Taman Sari, Jakarta Barat 11110
23	FamilyMart Pejaten	Jl. Pejaten Raya No. 45A, Pejaten Barat - Jakarta Selatan 12510
24	FamilyMart Cipete	Jl. Cipete Raya No. 1 Kel. Cipete Selatan, Kec. Cilandak - Jakarta Selatan 12410
25	FamilyMart Meruya	Jl.Meruya Selatan Raya, Jakarta Barat 11640
26	FamilyMart Mangga Besar	Jl.Mangga Besar Raya No. 90 B&C, Taman Sari, Jakarta Barat 11150
27	FamilyMart Deplu	Jl. Deplu Raya RT03 RW03 Bintaro Pesanggrahan - Jakarta Selatan 12330
28	FamilyMart Wolter Monginsidi	Jl. Wolter Monginsidi No. 62 RT.01 RW.04 Kel. Petogogan Kec. Kebayoran Baru - Jakarta Selatan 12170
29	FamilyMart Kelapa Gading	Blok XC, Jl. Boulevard Bar. Raya, Klp. Gading, Jakarta Utara 14240
30	FamilyMart PangPol	Jl. Panglima Polim Raya No.86, Kby. Baru, Jakarta Barat 12160
31	FamilyMart Bulungan	Jl. Bulungan No.18, Kby. Baru - Jakarta Selatan 12130
32	Plaza Semanggi	Jl. Jenderal Sudirman Kav. 50 (Jalan Jenderal Gatot Subroto), Jakarta Selatan 12930

31. Q: **Saya mendapat SMS notifikasi agar saya mengambil paket di loker X, tapi saya tidak bisa menemukan loker tersebut. Di mana persisnya letak loker tersebut?**

A: Untuk detail lokasi loker bisa menghubungi:

HOTLINE POPBOX : 021- 2902 2537
: 021-29022538

32. Q: **Untuk harga kirim Rp.15.000 apakah dihitung per kilogram (kg) atau per 1 AWB (Airwaybill)?**

A: Harga Rp.15.000 dihitung per kilogram (kg) dan berlaku untuk setiap kelipatan kg

33. Q: **Apakah berat barang maksimal yang dimaksud adalah berat aktual atau berat volume? Contoh: barangnya secara volume kecil namun beratnya 6 kilo maka tidak bisa.**

A: Untuk saat ini berat maksimal barang yang diletakan/dikirim ke dalam locker adalah 5 kg (berat aktual)

34. Q: **Apakah 1 (satu) loker hanya bisa diisi 1 (satu) barang? Bagaimana jika pada 1 (satu) AWB (airwaybill) terdapat 2 (dua) koli atau lebih?**

A: Ketentuannya 1 (satu) AWB untuk 1 (satu) loker, apabila 1 (satu) AWB ada lebih dari 1 barang diperbolehkan selama ke nama penerima yang sama dan ukuran loker masih cukup menampung.

35. Q: **Jika consignee belum menerima notifikasi barang sampai di loker tujuan, apakah bisa berubah pikiran dan mengganti alamat tujuan ke alamat rumah?**

A: Tidak bisa. Layanan yang sudah diproses tidak bisa diubah.

36. Q: **Jika barang sudah berada di dalam loker tapi consignee belum mengambil barang tersebut (belum mencapai status overdue), apakah consignee bisa berubah pikiran dan mengganti alamat tujuan ke alamat rumah?**

A: Tidak bisa. Karena hanya penerima yang boleh membuka loker sesuai PIN yang diterima sebelum masa *overdue* loker.