

# FREQUENTLY ASKED QUESTION (FAQ)

**PT. TEKNOLOGI BERUANG DIGITAL**

KAB. TANGERANG, BANTEN



## I. Frequently Asked Question

### A. Pertanyaan Umum

Pertanyaan	Jawaban
<b>Apa itu PT. TEKNOLOGI BERUANG DIGITAL (TEBU)</b>	<p>Merupakan perusahaan yang didirikan berdasarkan akta pendirian no. 47 tertanggal 12 Desember 2023 dan telah mendapatkan pengesahan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia No. AHU-0095634.AH.01.01. TAHUN 2023.</p> <p>Terbentuknya perusahaan ini didasarkan atas mendukung kemajuan teknologi kripto di Indonesia, menciptakan ekosistem yang menunjang kebutuhan dalam perkembangan teknologi pada masyarakat Indonesia, sehingga teknologi ini dapat digunakan oleh masyarakat luas.</p>
<b>Dimana lokasi TEBU?</b>	PARAMOUNT RUKO PISA GRANDE BLOK C NOMOR 18, GADING SERPONG, Kab. Tangerang, Provinsi Banten, 15811
<b>Apa itu mata uang kripto?</b>	Mata uang digital yang menggunakan teknologi blockchain untuk mengamankan transaksi. Kriptografi adalah metode untuk melindungi informasi dan saluran komunikasi menggunakan kode.
<b>Apa itu KLAPA?</b>	KLAPA adalah sebuah token dari teknologi blockchain. Setiap transaksi yang terkait dengan pembelian, penjualan, transfer, penukaran token, dll akan dikenakan biaya tertentu dalam bentuk token. Biaya akan disesuaikan berdasarkan jenis transaksi dan beberapa properti transaksi lainnya yang ditetapkan pada saat pembuatan transaksi.
<b>Apa keuntungan menggunakan KLAPA?</b>	<p>a) KLAPA merupakan token yang memberikan nilai volatilitas berdasarkan pergerakan pasar kripto;</p> <p>b) KLAPA merupakan turunan dari coin ETH yang mengutamakan teknologi keamanan dalam integrasinya nya dan kecepatan dalam transaksi. Sehingga sangat mendukung komunitas dalam pengembangannya sendiri;</p> <p>c) KLAPA berada pada blockchain ETH yang memprioritaskan keamanan system blockchain itu sendiri.</p> <p>d) KLAPA memiliki visi misi merevolusi dalam sistem pembiayaan permodalan perusahaan dalam penggunaan pada ekosistem blockchain.</p>
<b>Apa itu project?</b>	Proyek adalah kegiatan atau pekerjaan yang menghasilkan barang, jasa, dan/atau manfaat lain, baik yang sudah ada maupun yang akan ada, termasuk kegiatan investasi yang telah ditentukan yang akan menjadi dasar Pooling kepada Project Owner.

## B. Investor dan Project Owner

Pertanyaan	Jawaban
Apa itu investor?	Investor adalah pihak yang melakukan kegiatan pembelian Token KLAPA pada Platform KLAPA.
Apa itu Project Owner?	Project Owner adalah pihak yang mengadakan token pooling pada project yang ditawarkan pada platform KLAPA.
Bagaimana cara menjadi investor?	Untuk anda dapat menjadi investor, anda harus mendaftarkan diri anda terlebih dahulu sebagai investor pada website platform KLAPA.
Bagaimana cara menjadi Project Owner?	Untuk anda dapat menjadi project owner dan menawarkan project anda pada platform KLAPA, anda harus mendaftarkan diri anda terlebih dahulu sebagai Project Owner pada website platform KLAPA.

## C. Pooling

Pertanyaan	Jawaban
Apa itu pooling?	Pooling adalah pengumpulan Token KLAPA dari pihak Investor kepada pihak Project Owner terkait project yang ditawarkan kepada investor yang selanjutnya Investor akan mendapatkan reward berupa Token KLAPA dari hasil pengumpulan token tersebut.
Bagaimana alur dari pooling terhadap Token KLAPA?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pooling token dilakukan terhadap project yang ditawarkan oleh Investor di dalam platform website KLAPA.</li><li>2. Investor yang telah mendaftarkan akun, dapat mengikuti pooling.</li><li>3. Investor menghubungkan dompet digital kripto dengan akun investor yang dimiliki untuk melakukan pooling.</li><li>4. Investor dapat melakukan top up melalui exchanger untuk menukarkan FIAT menjadi Token KLAPA.</li><li>5. Investor yang telah memiliki Token KLAPA dapat berpartisipasi dalam pooling.</li><li>6. Investor dapat memilih untuk melakukan pooling di beberapa project yang ditawarkan oleh Project Owner.</li><li>7. Ketika investor telah memilih project yang ditawarkan dan telah memberikan Token KLAPA yang dimiliki, token yang telah dialokasikan tidak dapat dikembalikan sampai jangka waktu yang telah ditentukan.</li></ol>

Apa itu Pooling Extend?	Pooling extend adalah perpanjangan masa pooling Token KLAPA yang terjadi karena target pooling dari Project Owner belum tercapai.
-------------------------	---

#### D. Pendaftaran & Masuk

Pertanyaan	Jawaban
Mengapa saya tidak bisa masuk ( <i>login</i> ) ke situs?	<p>Kegagalan <i>login</i> Anda dapat disebabkan oleh salah satu alasan berikut ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b><u>1. Keterbatasan Sistem</u></b> Sebagai bagian dari upaya KLAPA dalam menjadi yang terdepan pada system token kripto terkemuka yang menciptakan pengalaman bertransaksi yang aman dan menyenangkan bagi pengguna kami, keterbatasan sistem telah kami terapkan. Anda dianjurkan untuk menikmati layanan KLAPA dengan menggunakan perangkat dan akun Anda sendiri untuk mencegah adanya gangguan dalam pengalaman Anda di KLAPA.</li> <li><b><u>2. Penutupan Akun secara Permanen</u></b> Kami akan menutup akun pengguna yang terbukti terlibat dalam pelanggaran Kebijakan KLAPA. Pengguna-pengguna tersebut tidak akan dapat <i>login</i> ke situs KLAPA untuk alasan keamanan.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapatkah saya menggunakan akun KLAPA saya di perangkat lain?</li> <li>2. Bagaimana cara menutup akun saya pada perangkat yang sudah tidak saya gunakan?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tahap 1</b> Ya, Anda dapat menggunakan akun KLAPA Anda di perangkat lain. Yang Anda perlukan hanyalah masuk ke akun KLAPA Anda menggunakan email dan password yang telah anda registrasi dan melakukan verifikasi email tersebut.</li> <li>• <b>Tahap 2</b> Jika Anda ingin melakukan tutup akun pada perangkat yang sebelumnya silahkan menghubungi layanan pelanggan kami untuk mendapatkan instruksi lebih lanjut</li> </ul>
Mengapa saya tidak dapat megakses akun KLAPA saya tanpa verifikasi email?	Untuk meningkatkan keamanan akun Anda, mohon untuk verifikasi perangkat yang Anda gunakan dengan link yang telah dikirimkan email yang terdaftar pada akun Anda.

#### E. Menu Top Up

Pertanyaan	Jawaban
1. Mengapa isi Top Up saya tidak masuk ke KLAPA?	• <b>Tahap 1</b>

<p><b>2. Mengapa Top Up saya tidak sesuai pada saat saya melakukan transfer?</b></p>	<p>Top Up akan dilakukan oleh pengguna melalui exchanger yang menyediakan token kripto KLAPA yang kemudian pengguna melakukan transfer aset token KLAPA dari wallet exchanger terkait kepada wallet atau dompet KLAPA berupa token KLAPA Silahkan Anda melampirkan bukti transaksi yang Anda lakukan kepada Pelayanan Pelanggan KLAPA.</p> <p>• <b>Tahap 2</b> Pada saat melakukan transfer aset dari wallet exchanger kepada wallet KLAPA maka pengguna akan dikenakan biaya admin (gas fee) yang tertera dalam laman exchanger masing-masing mengenai informasi biaya.</p>
<p><b>Bank apa saja yang dapat digunakan untuk Top Up?</b></p>	<p>Bank yang dapat digunakan untuk melakukan Top Up merupakan kebijakan dari exchanger masing-masing yang menyediakan aset token kripto KLAPA</p>

#### F. Dompet Digital Kripto

Pertanyaan	Jawaban
<p><b>Apa itu dompet digital kripto?</b></p>	<p>Tempat penyimpanan eksternal mata uang kripto yang digunakan untuk berinteraksi dengan rantai blok Ethereum.</p>
<p><b>Bagaimana cara menghubungkan akun KLAPA dengan dompet digital kripto?</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna harus memiliki akun dompet digital kripto terlebih dahulu.</li> <li>2. Masuk ke dalam situs Platform KLAPA, pada situs tersebut akan dihadirkan tulisan “<i>connect wallet</i>”.</li> <li>3. Pengguna akan mengklik “<i>connect wallet</i>” dan akan muncul pilihan dompet digital yang disediakan oleh KLAPA.</li> <li>4. Pengguna akan mengklik dompet digital yang dipilih dan akun akan terhubung otomatis dengan dompet digital kripto yang dimiliki.</li> </ol>

#### G. Reward

Pertanyaan	Jawaban
<p><b>Apa itu reward?</b></p>	<p>Reward adalah keuntungan berupa Token KLAPA yang telah ditentukan oleh Project Owner kepada Investor dari Project yang ditawarkan Project Owner dalam platform.</p>
<p><b>Bagaimana saya melihat reward yang didapati?</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masuk ke dalam menu pool</li> <li>2. Masuk ke dalam project detail</li> <li>3. Di dalam project akan ditampilkan besaran presentase reward yang telah ditentukan oleh project owner kepada investor</li> </ol>

<b>Bagaimana cara saya mengklaim reward?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Investor mengikuti pooling terhadap project yang ditawarkan oleh beberapa project owner pada platform situs KLAPA.</li> <li>2. Menghubungkan dompet digital kripto yang disediakan oleh platform situs KLAPA</li> <li>3. Investor yang telah menghubungkan dompet digital kripto dengan platform, dapat melakukan klaim reward melalui situs KLAPA</li> <li>4. Masuk ke menu pool</li> <li>5. Masuk ke dalam project yang sedang diikuti</li> <li>6. Apabila reward sudah tersedia, investor dapat melakukan klik pada tulisan “send reward”</li> <li>7. Apabila klaim sudah berhasil, reward berupa Token KLAPA akan masuk ke dalam dompet digital kripto.</li> </ol>
--	--

#### H. Menu Transfer

Pertanyaan	Jawaban
<b>Transfer aset Ke Sesama Pengguna KLAPA</b>	
<b>Apa itu transfer?</b>	Menu transfer pada situs KLAPA adalah menu untuk melakukan transfer ke sesama pengguna KLAPA.
<b>Bagaimana cara transfer aset ke sesama pengguna KLAPA?</b>	<p>Anda dapat melakukan transfer token KLAPA ke sesama pengguna dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pilih menu “transfer”</li> <li>2. Klik menu “Transfer”</li> <li>3. Klik “masukan kode wallet yang tertera dalam penerima wallet”</li> <li>4. Pilih “klik ok/transfer sekarang”</li> <li>5. OTP akan dikirimkan melalui email anda yang telah didaftarkan pada akun KLAPA untuk dapat diisikan sebelum kegiatan transfer di proses</li> <li>6. Apabila OTP telah dimasukan maka perpindahan aset akan segera di proses</li> <li>7. pastikan kode wallet yang dimasukan telah sesuai karena kesalahan kode tujuan wallet tidak dapat dikembalikan dan bukan dari tanggung jawab kami</li> </ol>
<b>Bagaimana cara transfer ke wallet yang lain nya?</b>	<p>Anda dapat melakukan transfer dana atau aset kripto KLAPA apabila dompet digital yang dituju telah menyediakan sistem atau aset berjenis token KLAPA dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pilih menu “transfer”</li> <li>2. Klik menu “Transfer”</li> <li>3. Klik “masukan kode wallet yang tertera dalam penerima wallet”</li> <li>4. Pilih “klik ok/transfer sekarang”</li> <li>5. OTP akan dikirimkan melalui email anda yang telah didaftarkan pada akun KLAPA untuk dapat diisikan sebelum kegiatan transfer di proses</li> </ol>

	<p>6. Apabila OTP telah dimasukkan maka perpindahan aset akan segera di proses</p> <p>7. pastikan kode wallet yang dimasukkan telah sesuai karena kesalahan kode tujuan wallet tidak dapat dikembalikan dan bukan dari tanggung jawab kami</p>
<p>1. Mengapa saya tidak mendapatkan Pemberitahuan (Notifikasi) transfer dana masuk dan / atau keluar?</p>	<p>• Tahap 1</p> <p>Anda dapat melakukan pemeriksaan pada aplikasi KLAPA dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pilih menu “dompet”</li> <li>2. Klik menu “Riwayat transfer”</li> </ol>

#### I. Menu Pindai

Pertanyaan	Jawaban
<p>Apa itu Pindai?</p>	<p>Menu Pindai pada situs KLAPA adalah alat untuk mempermudah dalam melakukan transaksi Top Up menggunakan situs layanan KLAPA dengan melakukan pindai kode QR.</p>
<p>1. Mengapa saya tidak bisa melakukan pembayaran? 2. Kenapa pada saat melakukan pemindaian QR tampilan hanya mutar-mutar saja?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pastikan sinyal operator nomor telepon yang digunakan tidak bermasalah.</li> <li>2. Pastikan Balance Anda mencukupi untuk melakukan pembayaran</li> </ol>
<p>Bagaimana cara mempergunakan Pindai?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klik menu ‘Scan QR’</li> </ol> <p>Arahkan kamera ke Kode QR untuk melakukan pembayaran Top Up.</p>

#### J. Menu Riwayat

Pertanyaan	Jawaban
<p>Apa itu riwayat?</p>	<p>Riwayat yang terdapat pada situs layanan KLAPA adalah sebuah riwayat transaksi yang dilakukan pada akun KLAPA pengguna</p>
<p>Apa itu riwayat project?</p>	<p>Riwayat project adalah daftar project yang telah selesai dijalankan pada situs layanan KLAPA</p>

#### K. Referral

Pertanyaan	Jawaban
<p>Apa itu referral?</p>	<p>Deretan angka, huruf, simbol, atau gabungan ketiganya yang digunakan untuk mengajak orang melakukan pembelian suatu produk maupun bergabung ke dalam platform KLAPA.</p>
<p>Saya telah bagikan kode referral namum saya tidak mendapatkan bonus?</p>	<p>Hal ini disebabkan karena teman yang Anda bagiakan kode referral tidak menggunakan kode milik Anda.</p>
<p>Dimana saya dapat melihat riwayat undangan saya?</p>	<p>Riwayat undangan menunjukkan total teman yang berhasil di undang.</p>



	<p>Anda dapat melihat riwayat undangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pilih menu “Akun”</li> <li>2. Klik “Undangan saya” Anda dapat melihat Riwayat undangan.</li> </ol>
<b>Bagaimana cara teman saya menerima undangan saya?</b>	<p>Setelah Anda membagikan kode referral, teman Anda perlu mengikuti langkah ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuka laman situs KLAPA</li> <li>2. Buat akun KLAPA</li> <li>3. Gunakan kode referral Anda pada saat teman Anda melakukan Pendaftaran (<i>registrasi</i>).</li> </ol>

#### L. Menu Notifikasi

Pertanyaan	Jawaban
<b>Apa itu Notifikasi?</b>	Notifikasi adalah fitur dimana Anda akan mendapatkan pemberitahuan mengenai penggunaan situs laman KLAPA

#### M. Akun

Pertanyaan	Jawaban
<b>Bagaimana cara melakukan pendaftaran ke KLAPA?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuka situs layanan KLAPA di <a href="https://klapa.buatdev.com/">https://klapa.buatdev.com/</a></li> <li>2. Masukkan nomor ponsel atau email yang ingin Anda daftarkan. email yang didaftarkan akan menjadi ID KLAPA kamu.</li> <li>3. Isi nama lengkapmu sesuai KTP.</li> <li>4. Isi alamat email yang aktif.</li> <li>5. Isi jenis kelaminmu sesuai KTP.</li> <li>6. verifikasi email dengan mengklik link yang telah dikirimkan ke email yang didaftarkan</li> <li>7. Ikuti langkah-langkah selanjutnya untuk menyelesaikan proses pendaftaran.</li> </ol>
<b>Bagaimana cara mengganti nama dikarnakan nama saya berbeda pada identitas?</b>	Sesuai dengan syarat dan ketentuan, saat ini nama akun bersifat permanen sehingga tidak bisa diubah. Pastikan nama akun yang kamu buat sudah sesuai dengan identitas kamu.
<b>Bagaimana cara mengganti email?</b>	Email tidak dapat diganti lagi setelah didaftarkan
<b>Bagaimana cara mengganti jenis kelamin?</b>	Untuk saat ini Anda belum dapat mengganti jenis kelamin.
<b>Bagaimana cara mengganti nomor ponsel?</b>	<p>Anda dapat melakukan perubahan nomor ponsel pada Aplikasi dengan langkah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pilih menu “Akun”</li> <li>2. Silahkan klik “Change phone Number” untuk melakukan perubahan nomor ponsel.</li> <li>3. Silahkan masukan nomor ponsel Anda yang baru</li> <li>4. Klik “Konfirmasi”</li> </ol>
<b>Bagaimana cara menutup akun KLAPA saya?</b>	Tutup akun adalah permanen dan tidak dapat dipulihkan kembali. Setelah akun Anda sukses di

	<p>tutup&amp;di hapus, Anda tidak akan dapat masuk/<i>login</i> dan melihat riwayat akun Anda lagi.</p> <p>Anda dapat mengikuti langkah berikut untuk tutup akun KLAPA:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pilih menu “Akun”</li> <li>2. Pilih “Keamanan dan Perlindungan”</li> <li>3. Pilih “Tutup Akun”</li> <li>4. Klik “Yes,I’ve read and agree” pastikan menyetujui close account dilakukan</li> <li>5. Pilih icon sticker &amp; alasan menutup akun</li> <li>6. Klik “Lanjutkan”</li> <li>7. Masukkan “Kode Konfirmasi OTP”</li> <li>8. Akun Anda dalam proses penutupan</li> </ol> <p>Note: Jika Anda melakukan tutup akun maka semua data yang tersimpan pada situs laman KLAPA akan otomatis terhapus.</p>
<p><b>Bagaimana cara membatalkan pembekuan akun?</b></p>	<p>Anda dapat menghubungi pelayanan pelanggan kami untuk membantu mengakses kembali akun Anda.</p>
<p><b>Mengapa akun saya diblokir?</b></p>	<p>KLAPA memblokir akun pengguna yang melanggar Syarat dan Ketentuan. Pastikan bahwa Anda telah membaca, mengerti, memahami dan menyetujui semua isi dalam Syarat dan Ketentuan. Jika Anda merasa tidak melakukan pelanggaran yang ada di bagian Syarat dan Ketentuan KLAPA namun akun diblokir, silakan Hubungi Pelayanan Pelanggan Kami.</p>
<p><b>Mengapa saya tidak bisa melakukan pendaftaran akun KLAPA?</b></p>	<p>Apabila Anda tidak dapat mendaftar akun KLAPA, kemungkinan hal itu terjadi karena adanya kendala teknis pada saat-saat berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Anda melakukan registrasi dengan email yang sudah terdaftar</li> <li>2.Tidak menerima kode verifikasi via email aktivasi akun saat Anda melakukan pendaftaran baik dengan menggunakan email</li> </ol> <p>Untuk itu, Anda dapat menghubungi Pelayanan Pelanggan dengan melampirkan screenshot atau video atas kendala yang ditemui.</p>
<p><b>Bagaimana menjaga keamanan akun KLAPA saya?</b></p>	<p>Untuk mencegah penipuan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, pastikan Anda memahami panduan keamanan berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jangan mudah percaya pada pihak yang mengaku sebagai karyawan KLAPA atau pihak berwajib (Polisi, Bea Cukai), dan jangan memberitahukan data pribadi atau mentransfer sejumlah dana ke pihak tersebut.</li> <li>2. Waspada jika Anda diminta untuk mengakses sebuah link oleh pihak lain. Jangan mengakses link yang mengharuskan Anda untuk menginput username dan password.</li> </ol>

	<p>3. Ganti <i>password</i> akun KLAPA dan akun email pribadi Anda secara berkala dan jangan menggunakan password yang sama.</p> <p>4. Semua promo dan informasi akan dipublikasikan melalui channel resmi KLAPA, seperti website <a href="https://klapa.buatdev.com/">https://klapa.buatdev.com/</a> email dengan domain <a href="mailto:info@klapa.io">info@klapa.io</a> atau lewat media sosial resmi KLAPA di Facebook, Twitter, Instagram, dan Blog KLAPA.</p> <p>Kenali akun resmi KLAPA dengan baik.</p>
<p><b>Bagaimana cara menghubungi pelayanan pelanggan KLAPA?</b></p>	<p>Kamu dapat menghubungi Pelayanan Pelanggan Senin s/d Jumat jam 08.00 – 22.00</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui telepon di nomor 0851-7954-3058</li> <li>2. Melalui whatsapp di nomor 0851-7954-3058</li> </ol> <p>Melalui email <a href="mailto:info@klapa.io">info@klapa.io</a></p>
<p><b>Bagaimana cara melaporkan akun palsu/bukan milik?</b></p>	<p>Silahkan memberikan persyaratan seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Laporan Kepolisian;</li> <li>2. Foto Diri Terbaru Uk. 5R;</li> <li>3. Foto Diri Dengan Memposisikan Wajah dan KTP Secara Jelas Uk. 5R;</li> <li>4. Foto Copy KTP;</li> <li>5. Bersedia Melakukan Panggilan Video Untuk Investigasi Lanjutan;</li> <li>6. Surat Pernyataan Tidak Memiliki Akun KLAPA</li> </ol> <p>Kirimkan persyaratan tersebut ke email KLAPA <a href="mailto:info@klapa.io">info@klapa.io</a> dan kirimkan berkas asli ke Kantor PARAMOUNT RUKO PISA GRANDE BLOK C NOMOR 18, GADING SERPONG, Kab. Tangerang, Provinsi Banten, 15811</p> <p>Note: Kami akan melakukan investigasi terhadap laporan kamu dengan jangka waktu 7 hari kerja setelah berkas diterima.</p>