

# Syarat dan Ketentuan Program Medical Check Up

## Diabetes & Jantung Prudential Indonesia

### Ketentuan Definisi

- "Penyelenggara" adalah PT Prudential Life Assurance bersama Siloam Hospitals sebagai penyedia layanan pemeriksaan kesehatan, dengan dukungan pelaksanaan program oleh TS Media.
- "Platform registrasi" adalah halaman sistem pemesanan yang beralamat di [friendstivity.id/Prudential](https://friendstivity.id/Prudential) beserta seluruh sub-halamannya yang merupakan milik TS Media selaku pelaksana program.
- "Peserta" adalah individu yang melakukan pemesanan dan/atau menjalani pemeriksaan MCU melalui Platform registrasi.
- "Nasabah" adalah Peserta yang memiliki polis aktif Prudential Indonesia yang memiliki akun/terdaftar pada PRUPoints.
- "MCU" adalah paket pemeriksaan Medical Check Up Diabetes & Jantung Prudential Indonesia dengan fokus deteksi risiko kolesterol, diabetes dan jantung.
- "Bukti Pembelian MCU" adalah bukti pemesanan digital berisi kode unik yang diterbitkan setelah pembayaran terverifikasi.
- "Booking ID" adalah kode unik yang diterbitkan sistem untuk setiap pemesanan.

### Ketentuan peserta yang memenuhi syarat

- Peserta wajib berusia minimal 25 (dua puluh lima) tahun dan maksimal 50 tahun (lima puluh tahun) pada saat pemeriksaan dilakukan.
- Peserta wajib memiliki dan menunjukkan identitas resmi yang masih berlaku (KTP/Paspor) pada saat pendaftaran di Siloam Hospitals.
- Layanan terbuka bagi Nasabah Prudential Indonesia yang memiliki akun/terdaftar pada PRUPoints maupun Non-Nasabah.
- Pembelian voucher program ini berlaku hingga 31 Oktober 2026 Hari terakhir pelaksanaan MCU 8 November 2026 atau selama kuota masih tersedia, mana yang tercapai lebih dahulu.

### Ketentuan Khusus Nasabah Prudential Indonesia yang memiliki akun/terdaftar di PRUPoints

- Program ini hanya berlaku bagi Non-Nasabah dan Nasabah Prudential Indonesia (Konvensional) yang sudah terdaftar pada PRUPoints.
- Khusus untuk Nasabah Prudential Indonesia bisa mendapatkan harga spesial senilai Rp350.000 (tiga ratus lima puluh ribu rupiah) dan redeem *e-voucher* di PRUPoints senilai 10 poin. Kode *e-voucher* yang diterima setelah penukaran *e-voucher* PRUPoints, wajib digunakan saat proses pembayaran. Tanpa kode *e-voucher* yang didapatkan dari PRUPoints, Nasabah akan dikenakan harga normal sebesar Rp1.400.000 (satu juta empat ratus ribu rupiah).
- Satu akun user PRUPoints hanya dapat menukarkan 1 *e-voucher* PRUPoints. Setiap kode *e-voucher* tidak dapat dipindahtangankan, dan tunduk pada syarat & ketentuan program PRUPoints yang berlaku.
- Kode *e-voucher* yang telah di-redeem/digunakan tidak dapat dikembalikan menjadi poin, termasuk dalam hal pemeriksaan dibatalkan oleh Peserta.
- Verifikasi status kenasabahan sepenuhnya mengacu pada data sistem Prudential Indonesia.

### Ketentuan Pemesanan dan Penjadwalan MCU

- Pemesanan dilakukan secara *online* melalui platform registrasi milik TS Media dengan memilih cabang Siloam Hospitals, tanggal, dan slot waktu yang tersedia.
- Slot yang dipilih ditahan sementara selama 60 (enam puluh) menit terhitung sejak pemesanan dibuat, untuk memberi Peserta waktu menyelesaikan pembayaran.
- Pemesanan baru dinyatakan sah dan mengikat setelah pembayaran terverifikasi dan Bukti Pembelian MCU digital diterbitkan.
- 1 (satu) akun Booking ID berlaku untuk 1 (satu) orang dan 1 (satu) kali pemeriksaan.

### Ketentuan Pembayaran

#### Harga & Kewajiban Pembayaran

- Harga paket MCU Diabetes & Jantung Prudential Indonesia dalam program ini adalah **Rp350.000** (tiga ratus lima puluh ribu rupiah) dari harga normal Rp1.400.000 (satu juta empat ratus ribu rupiah), jika peserta mengikuti ketentuan program yang berlaku.
- Harga belum termasuk pajak, kecuali dinyatakan lain pada halaman pembayaran.
- Harga promo tidak dapat digabungkan dengan promo, diskon, atau program lain yang sedang berjalan, kecuali dinyatakan lain secara tertulis oleh Penyelenggara.
- Pembayaran dilakukan secara penuh di muka melalui meautode yang hanya tersedia pada Platform: <https://friendstivity.id/mcupruxsiloam>
- Proses pembayaran resmi hanya melalui pilihan pembayaran yang tersedia pada platform registrasi:**
  - QRIS (semua e-wallet M-Banking), atau**
  - Transfer Bank atau Virtual Account Bank Mandiri, BNI, BRI, CIMB, dan Permata.**
- Peserta dilarang melakukan pembayaran melalui pihak ketiga, calo, atau perantara yang tidak resmi.

#### Batas Waktu & Kadaluaarsa Pemesanan

- Pembayaran wajib diselesaikan dalam waktu 60 (enam puluh) menit sejak pemesanan dibuat.
- Apabila pembayaran tidak diterima dalam batas waktu tersebut, pemesanan otomatis dinyatakan kadaluarsa dan slot di kembali ke sistem untuk dapat digunakan Peserta lain.
- Pemesanan yang kadaluarsa tidak menimbulkan tagihan, kewajiban, atau sanksi apa pun bagi Peserta.
- Peserta dapat melakukan pemesanan ulang selama program masih berjalan dan slot masih tersedia, dengan harga yang berlaku pada saat pemesanan ulang dilakukan.
- Jika Peserta menerima pemberitahuan terkait pembayaran diterima setelah pemesanan dinyatakan kadaluarsa, Penyelenggara akan memproses pengembalian dana penuh sesuai **"Syarat Pengembalian Dana."**

#### Syarat Pengembalian Dana (Refund)

- Pada prinsipnya seluruh pembayaran bersifat tidak dapat dikembalikan (non-refundable).
- Pengembalian dana penuh hanya diberikan dalam hal:
  - Pembatalan berasal dari pihak Siloam Hospitals atau Penyelenggara;
  - Slot tidak dapat disediakan setelah pembayaran diterima;
  - Terjadi pembayaran ganda (double payment) atas **Booking ID** yang sama;
- Pengajuan refund disampaikan melalui *customer service* TS Media di nomor **085287432079** dengan melampirkan **Booking ID** dan bukti pembayaran.
- Proses pengembalian dana memerlukan waktu 14 hari kerja sejak pengajuan disetujui, dan dikembalikan ke sumber dana yang sama dengan pembayaran awal.
- Poin yang telah ditukarkan menjadi kode *e-voucher* tidak dapat dikembalikan. Sedangkan pengembalian dana hanya dapat dilakukan jika memenuhi ketiga syarat yang tertera pada nomor 2.

### Ketentuan Bukti Pembayaran & E-Voucher

- Bukti Pembelian MCU diterbitkan secara otomatis dan dikirimkan melalui email yang telah terdaftar setelah pembayaran terverifikasi.
- Bukti Pembelian MCU berlaku untuk 1 (satu) orang sesuai nama yang tertera dan tidak dapat dipindahtangankan, diperjualbelikan, atau diuangkan.
- Bukti Pembelian MCU hanya berlaku pada Siloam Hospitals dan tanggal yang telah dipilih pada saat pemesanan.
- Kehilangan atau terhapusnya Bukti Pembelian MCU dapat dilaporkan ke *customer service* TS Media di nomor **085287432079** untuk diterbitkan ulang, sepanjang **Booking ID** dapat diverifikasi.

### Ketentuan Pelaksanaan Pemeriksaan

- Peserta wajib hadir di Siloam Hospitals yang dipilih pada tanggal dan jam yang tertera pada Bukti Pembelian MCU, serta disarankan datang 15 (lima belas) menit lebih awal untuk proses pendaftaran. Batas toleransi keterlambatan Peserta Adalah 30 menit dari waktu pemesanan.
- Peserta wajib menunjukkan identitas resmi dan Bukti Pembelian MCU Digital kepada petugas.
- Peserta wajib mengikuti persiapan pemeriksaan sebagaimana diinformasikan pada email konfirmasi, termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan puasa 10–12 jam sebelum pemeriksaan.
- Peserta wajib menginformasikan kepada petugas apabila sedang mengonsumsi obat rutin, sedang hamil, sedang menstruasi atau memiliki kondisi medis tertentu yang dapat memengaruhi pelaksanaan maupun hasil pemeriksaan.
- Khusus Peserta Wanita, pada saat pemeriksaan tidak sedang menstruasi dan telah selesai menstruasi minimal 5 hari. Peserta dengan kondisi ini, dapat mengikuti perubahan jadwal sesuai dengan "Ketentuan Perubahan Jadwal."**
- Untuk hasil pemeriksaan yang akurat,** Siloam Hospitals berhak menunda atau membatalkan pemeriksaan apabila kondisi Peserta pada saat pemeriksaan dinilai tidak memungkinkan secara medis. Dalam hal ini Peserta berhak atas penjadwalan ulang tanpa biaya tambahan.
- Hasil pemeriksaan bersifat rahasia dan akan dikirimkan melalui email Peserta yang terdaftar maksimal 4 hari kerja sejak pemeriksaan dilakukan.

### Ketentuan Perubahan Jadwal

- Perubahan jadwal (reschedule) dapat dilakukan dengan menghubungi PIC Prudential Indonesia yang menghubungi Anda.maksimal 1 (satu) kali selama maksimal periode 30 hari dari jadwal awal yang dipilih, paling lambat 2x24 jam sebelum jadwal pemeriksaan, melalui PIC Prudential yang menghubungi Anda.
- Perubahan jadwal tunduk pada ketersediaan slot dan maksimal H+7 dari tanggal pemesanan awal. Ketersediaan slot tidak dapat dijamin pada tanggal yang diminta.
- E-voucher* tetap mengikuti ketentuan dan masa berlaku yang berlaku dan peserta dimohon informasikan **Booking ID** saat mengajukan reschedule untuk memudahkan proses.
- Ketidakhadiran tanpa pemberitahuan (no-show) menyebabkan Bukti Pembelian MCU **dinyatakan hangus dan pembayaran maupun 10 poin dari PRUPoints tidak dapat dikembalikan.**
- Untuk hasil pemeriksaan yang akurat,** Siloam Hospitals berhak menunda atau menjadwalkan ulang pemeriksaan apabila kondisi Peserta pada saat pemeriksaan dinilai tidak memungkinkan secara medis. Dalam hal ini Peserta berhak atas penjadwalan ulang tanpa biaya tambahan.

### Ketentuan Pelindungan Data Pribadi

- Dengan mengisi informasi registrasi program **MCU Prudential x Siloam Hospital** ini, **PT Prudential Life Assurance** dapat memproses data pribadi peserta MCU untuk pemasaran produk asuransi, analisa pemasaran, dan berbagi data kepada pihak lain untuk proses penawaran Produk Asuransi. Info lebih lanjut mengenai pemrosesan data pribadi yang dilakukan oleh Prudential Indonesia dan pihak lain yang dapat memproses data pribadi dapat dilihat pada [bit.ly/PRUPemberitahuanPrivasi](https://bit.ly/PRUPemberitahuanPrivasi).
- Siloam Hospitals sebagai penyedia layanan kesehatan (Medical Check Up) & TS Media (Friendstivity) selaku pelaksana program, yang bekerjasama dengan PT Prudential Life Assurance berhak mengumpulkan dan memproses data pribadi peserta MCU sebatas keperluan penyelenggaraan layanan MCU dan komunikasi terkait program.
- Data pribadi Peserta MCU seperti identitas diri, data Polis, data medis dan kesehatan tentang Peserta MCU termasuk seluruh data tentang Peserta MCU yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara sendiri maupun dikombinasi dengan informasi lain baik secara langsung maupun tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku ("**Data Pribadi**") dalam bentuk apa pun termasuk secara elektronik maupun non elektronik akan dibagikan dan diungkapkan oleh Prudential Indonesia kepada Siloam Hospitals (maupun sebaliknnya) maupun pihak lainnya semata-mata untuk tujuan memberikan layanan Medical Check-Up kepada Peserta MCU. Data Pribadi Peserta MCU akan dikumpulkan, diolah, dianalisa, disimpan, diperbaiki, dimutakhirkan, digunakan dan diproses secara aman dan tepat serta setiap saat sesuai dengan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagaimana mungkin diubah dari waktu ke waktu tentang pelindungan data pribadi. Kami tidak akan dapat memberikan kepada Peserta MCU layanan Medical Check-Up, jika Peserta MCU tidak memberikan Data Pribadi tertentu yang diperlukan bagi kami untuk menyediakan layanan Medical Check-Up kami kepada Peserta MCU. Peserta MCU dapat meminta informasi tentang data pribadi yang diproses oleh Prudential Indonesia tentang kepesertaan MCU serta bagaimana Prudential Indonesia menggunakan data pribadi tersebut, serta Peserta MCU dapat menggunakan hak Peserta MCU berdasarkan undang-undang pelindungan data yang berlaku dengan mengirimkan email ke [contact.pdp@prudential.co.id](mailto:contact.pdp@prudential.co.id).

### Ketentuan Pelindungan Data Pribadi

- Program Medical Check Up Prudential x Siloam Hospitals adalah kerjasama Prudential Indonesia dengan pihak penyedia layanan kesehatan Siloam Hospitals serta tidak dapat diartikan bahwa program ini merupakan produk dan layanan dari Prudential Indonesia.
- Paket Medical Check Up Prudential x Siloam Hospitals **TIDAK DAPAT** diganti atau diubah jenis pemeriksaannya atau ditukar dengan uang. Tambahan pemeriksaan di luar paket MCU Prudential x Siloam Hospitals **tidak dibayarkan** oleh Prudential Indonesia.
- Paket Medical Check Up Prudential x Siloam Hospitals **TIDAK DAPAT** dapat dilakukan secara Homecare maupun Walk-In di Siloam Hospitals.
- Prudential Indonesia berhak untuk mengubah dan menghentikan Program Medical Check Up Prudential x Siloam Hospitals sewaktu-waktu dengan pemberitahuan sebelumnya.
- Setiap keputusan yang diambil oleh peserta/pengguna terdaftar berdasarkan laporan maupun Layanan Siloam Hospitals dilakukan atas pertimbangan dan tanggung jawab peserta/pengguna sendiri. Siloam Hospitals dan Prudential Indonesia tidak memiliki kewenangan maupun kewajiban untuk mengambil keputusan atas nama peserta/pengguna.
- Hasil Pemeriksaan Medis diterbitkan dan menjadi tanggung jawab Penyedia Layanan Kesehatan. Prudential Indonesia tidak berperan sebagai pemberi layanan medis serta tidak memberikan diagnosis, opini medis, atau rekomendasi pengobatan terkait hasil pemeriksaan tersebut.