

# Mustika Alam Lestari

---

## Surat Edaran

No: MAL/SE/001/1/06

### Restitusi Biaya Penanganan Petikemas Ekspor yang Tidak Masuk Terminal

Sejak revisi Biaya Penanganan Petikemas diumumkan melalui Surat Edaran MAL no MAL/MGMT/675/XII/2005 tanggal 20 Desember 2005 kami mendeteksi perubahan pola pengiriman dan pengeluaran petikemas dari terminal MAL.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kami telah merubah system dan memperbolehkan Kartu Ekspor (Loading Card) untuk diproses/dicetak sebelum tanggal petikemas akan dikirim ke terminal. Eksporthir harus mendeklarasi tanggal petikemas akan dikirimkan ke terminal MAL dan Kartu Ekspor akan berlaku mulai dari tanggal tsb.

Jika petikemas dikirimkan sebelum tanggal berlakunya Kartu Ekspor petikemas tsb. akan ditolak di In Gate terminal. Dalam hal ini eksporthir diminta untuk memproses Nota Ekspor dan Kartu Ekspor baru dan **membayar keseluruhan biaya lagi**. Eksporthir dapat melakukan restitusi terhadap Nota Ekspor dan Kartu Ekspor lama yang telah dibayar selama jam kerja normal.

Eksporthir yang telah memproses Kartu Ekspor tetapi tidak dapat mengirimkan petikemas ke terminal juga dapat melakukan proses restitusi terhadap biaya yang telah dibayar.

Permintaan untuk restitusi harus diajukan selama jam kerja normal tidak lebih dari **8 hari** setelah tanggal penerbitan Nota Ekspor dengan dilampiri dokumen berikut:

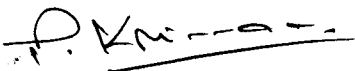
1. Nota Ekspor asli
2. Kartu Ekspor asli
3. Surat Instruksi asli dari eksporthir memohon pembatalan Kartu Ekspor – hanya jika kapal bersangkutan belum berangkat.

Dokumen tsb. di atas harus diberikan ke Supervisi Pelayan Pelanggan MAL atau Senior Supervisi Operasi untuk diperiksa kebenarannya dan diendorse. Kemudian dokumen dimasukkan ke Kasir untuk proses restitusi. MAL akan berusaha mengembalikan biaya yang telah dibayar pada hari yang sama.

Biaya Administrasi dan Materai tidak dapat direstitusi.

Jika ada keluhan atau komentar mengenai pelayanan di MAL pelanggan di mohon mengirim SMS ke **0813 1717 1426** dengan disertai nomor petikemas.

Dikeluarkan oleh  
**PT MUSITKA ALAM LESTARI**



Paul Krisnadi  
President Director

Tanggal: 2 Januari 2006

---

**PT Mustika Alam Lestari**  
Jl Bitung Ujung No 1, Tanjung Priok, Jakarta 14310, Indonesia  
Tel: (+62 21) 437 4370 Fax: (+62 21) 437 43712

# Mustika Alam Lestari

---

## Circular Letter

No: MAL/SE/001/1/06

### Refund Policy for Export Containers Not Received at Terminal

Since revision of Container Handling Tariff as announced through our Circular Letter MAL/MGMT/675/XII/2005 on 20 December 2005 we have noticed a change on receiving and delivery pattern.

In order to improve our quality of service we have allowed Kartu Export (Loading Card) to be processed prior to the date the containers are intended to be delivered to the terminal. The exporters have to declare the date the containers are intended to be delivered and the Kartu Export (Loading Card) will have validity beginning from this date.

If the containers were delivered prior to the validity of the Kartu Export they will be rejected at the terminal In Gate. In this case the customer will be requested to have **new** Invoice and **new** Kartu Export processed and **pay full** charges again. The customers will need to **arrange a refund** for charges already paid for obsolete Invoice and Kartu Export during normal working hours.

Customers who had processed Kartu Export but unable to have their containers delivered to the terminal for any reasons can also request for a refund.

Request for refund should be presented during normal office hours within **8 days** from the date the Invoice is issued by providing the following document:

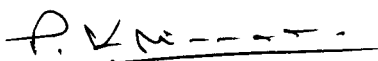
1. Original Invoice
2. Original Kartu Export
3. Original Instruction Letter from exporter to cancel Kartu Export only in cases where the intended vessel has not departed.

The above document should be delivered to MAL's Customer Service Supervisor or Senior Shift Supervisor to be verified and endorsed. Then they should be submitted to the Cashier for refund. MAL endeavors to refund the money on the same day.

Please be advised that Administration and Stamp Duty charges are not refundable.

Complains or comments about our service can be sent by SMS to **0813 1717 1426** with the container number.

Issued by  
**PT MUSTIKA ALAM LESTARI**



Paul Krisnadi  
President Director

Date: 2 January 2006

---

**PT Mustika Alam Lestari**  
Jl Bitung Ujung No 1, Tanjung Priok, Jakarta 14310, Indonesia  
Tel: (+62 21) 437 4370 Fax: (+62 21) 437 4371