

# KETENTUAN DAN SYARAT BERLANGGANAN

## JASA LAYANAN INTERNET MOBILE WIRELESS NETVONE

- Definisi
    - TELINDO** adalah PT. Telindo Nusantara suatu perseroan terbatas yang berdiri berdasarkan hukum Republik Indonesia dan sebagai penyedia/penyelenggara Jasa Layanan Internet Mobile Wireless Netvone (Layanan Netvone).
    - PELANGGAN** adalah pemakai Produk yang disediakan oleh TELINDO yang terikat dalam Kontrak ini.
    - Netvone** adalah Layanan Netvone yang merupakan jasa akses internet yang disediakan oleh TELINDO, baik untuk apartemen maupun nir-kabel-bergerak.
    - User Identification (User ID) dan Password** adalah kata kunci sebagai identitas PELANGGAN untuk melakukan koneksi internet dengan Layanan Netvone.
    - SIM Card** adalah kartu *Subscriber Identity Module* (SIM) yang merupakan aplikasi untuk sistem komunikasi bergerak, yang dimasukkan ke dalam perangkat Modem untuk dapat mengakses layanan komunikasi.
    - Modem (Modulator-Demodulator)** adalah perangkat komputer yang merubah sinyal, yang dikirimkan melalui media telekomunikasi (kabel dan/atau nir-kabel), dan dikirimkan ke komputer.
    - Aktivasi** adalah suatu proses yang menjadikan Layanan Netvone dapat digunakan.
    - Pemutusan** adalah pemutusan Layanan Netvone yang telah diberikan TELINDO.
    - Pembekuan** adalah suatu proses di mana Layanan Netvone tidak dapat digunakan sementara oleh PELANGGAN.
    - Biaya Berlangganan** adalah biaya yang wajib dibayarkan setiap bulan oleh PELANGGAN kepada TELINDO.
    - Kontrak Berlangganan** adalah semua syarat dan ketentuan yang mengikat TELINDO dan PELANGGAN sehubungan dengan penggunaan Layanan Netvone sebagaimana tertuang dalam Ketentuan dan Syarat Berlangganan Jasa TELINDO Netvone Internet Wireless Mobile yang merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dengan Formulir Berlangganan.
  - User Id dan Password, SIM Card, Modem
    - Setelah permohonan berlangganan disetujui, PELANGGAN akan menerima User Id dan Password yang merupakan identifikasi PELANGGAN.
    - Modem diterima oleh PELANGGAN dalam kondisi masih disegel.
    - Modem menjadi milik PELANGGAN setelah memenuhi ketentuan berlangganan paket beserta seluruh kewajibannya.
  - Lingkup dan Syarat Perjanjian
    - PELANGGAN wajib melengkapi dokumen administrasi pada saat registrasi. PELANGGAN bertanggung jawab atas kebenaran keterangan yang diberikan kepada TELINDO seperti tersebut dalam formulir berlangganan dan segala akibat yang timbul karena tidak ditaatinya Ketentuan dan Syarat Berlangganan Layanan Netvone ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jika seluruh persyaratan berlangganan masih belum sesuai, TELINDO berhak menangguhkan Aktivasi atau melakukan Pembekuan sampai seluruh persyaratan dipenuhi oleh PELANGGAN.
    - TELINDO tidak bertanggung jawab atas segala akibat penggunaan User ID dan Password layanan Netvone yang diberikan dan bila terjadi penyalahgunaan password oleh pihak ketiga, maka segala akibat yang ditimbulkan karenanya menjadi tanggung jawab PELANGGAN.
    - Berdasarkan permintaan tertulis PELANGGAN, apabila terjadi penyalahgunaan password oleh pihak ketiga, maka TELINDO berhak untuk melakukan Pembekuan atas password dan PELANGGAN dapat mengajukan password baru.
    - TELINDO tidak bertanggung jawab atas isi, kebenaran, kerahasiaan dari dokumen yang dikirimkan melalui Layanan Netvone, berikut apapun yang ditimbulkannya.
    - TELINDO tidak bertanggung jawab atas kerugian-kerugian PELANGGAN dan/atau pihak ketiga yang timbul sebagai akibat dari penggunaan Layanan Netvone ini.
    - PELANGGAN tidak berhak untuk mengalihkan atau menjual kembali atau memindahtangankan fasilitas koneksi Layanan Netvone kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari TELINDO.
    - Layanan Netvone menggunakan prinsip *sharing* sumber daya jaringan, sehingga kinerja kecepatan dan ketersediaan konektivitas ditentukan oleh kepadatan trafik yang terjadi, kemampuan perangkat yang digunakan, dan lokasi PELANGGAN.
    - TELINDO tidak memberikan jaminan Layanan Netvone dapat digunakan di luar wilayah yang tidak termasuk cakupan wilayah jaringan kartu 3.
    - TELINDO tidak berkewajiban memberikan informasi tentang akses historis PELANGGAN (*web log in, download*).
    - Penggunaan sarana PELANGGAN lebih dari 1 (satu) perangkat atau *sharing* dengan perangkat lain tidak direkomendasikan, sehingga penggunaan lebih dari 1 (satu) perangkat menjadi tanggung jawab PELANGGAN.
    - Dalam hal PELANGGAN berlangganan paket Modem:
      - PELANGGAN mengikatkan diri dengan masa kontrak 12 (dua belas) bulan terhitung sejak ditandatangani kontrak.
      - Apabila PELANGGAN berhenti berlangganan sebelum masa kontrak berakhir, maka PELANGGAN bersedia mengganti Biaya Modem yang sudah ditetapkan TELINDO.
      - Ketentuan dalam kontrak mulai mengikat Pelanggan setelah 1x24 jam setelah aktivasi dan atau penggunaan layanan 30MB berdasarkan hasil pencatatan pada sistem TELINDO.
      - PELANGGAN tidak dapat melakukan migrasi ke paket yang lain selama masa kontrak berlangganan.
    - Demikian menjaga kenyamanan dan keamanan penggunaan Layanan Netvone, maka PELANGGAN dilarang untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan pihak manapun, termasuk dan tidak terbatas pada: (a) mengganggu atau merusak suatu network atau sistem komputer pihak manapun, (b) *spamming*, atau pengiriman email secara terus menerus dengan tidak bertanggung jawab lainnya, (c) memalsukan email header atau metode lain yang digunakan dengan tujuan untuk memalsukan identitas PELANGGAN, (d) pelanggaran hak milik intelektual, (e) tindakan-tindakan yang melanggar norma-norma kesopanan, kesesuaian peraturan, atau hukum yang berlaku di wilayah Republik Indonesia dengan menggunakan Layanan Netvone.
    - TELINDO berhak membatasi volume pemakaian PELANGGAN pada tingkat pemakaian tertentu yang dianggap wajar dan akses PELANGGAN, termasuk tetapi tidak terbatas, untuk penggunaan aplikasi online termasuk *Peer to Peer Network (P2P), Torrent, Napster, Lime Wire*, akses ke situs internet yang mengandung unsur pornografi, situs yang berpotensi dapat menyebarkan virus, spam, malware, spyware, trojan atau berpotensi merugikan kenyamanan akses PELANGGAN lain termasuk File Sharing Network seperti rapidshare, mega upload, share upload dan lain-lain.
    - TELINDO berhak melakukan perubahan Ketentuan dan Syarat Berlangganan ini setiap saat jika diperlukan dengan memberitahukan PELANGGAN melalui situs web NETVONE atau media lainnya.
  - Biaya & Pembayaran
    - PELANGGAN bertanggung jawab atas penggunaan Layanan Netvone dan wajib membayar seluruh biaya Layanan Netvone berdasarkan tarif yang berlaku dengan tepat waktu. Biaya penggunaan Layanan terhitung sejak tanggal Layanan dilakukan aktivasi dan dapat digunakan.
    - TELINDO mengirimkan tagihan penggunaan Layanan Netvone ke alamat PELANGGAN setiap bulan, untuk penggunaan selama 1 (satu) bulan berikutnya. PELANGGAN wajib melakukan pembayaran atas tagihan tersebut di atas dalam 14 (empat belas) hari setelah terbitnya tagihan.
    - Apabila PELANGGAN tidak/belum menerima lembar tagihan, PELANGGAN harus segera memberitahukan/menanyakan kepada TELINDO dan PELANGGAN tetap berkewajiban untuk memenuhi pembayaran selambat-lambatnya pada tanggal jatuh tempo.
    - PELANGGAN dapat memilih pembayaran dengan menggunakan *autopay* kartu kredit maupun dengan transfer. Dalam hal PELANGGAN memilih pembayaran menggunakan Transfer maka akan dikenakan Biaya Jaminan Pembayaran yang besarnya ditetapkan TELINDO.
    - Biaya registrasi dan biaya berlangganan yang dibayarkan oleh PELANGGAN akan ditambahkan PPN 10%.
    - PELANGGAN wajib membayar biaya tagihan pertama pada saat registrasi yang besarnya sudah ditetapkan oleh TELINDO.
    - Dalam hal PELANGGAN mengundurkan diri berlangganan, biaya registrasi/instalasi yang telah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali.
    - Dalam hal PELANGGAN memilih pembayaran penggunaan Layanan Netvone dengan menggunakan *autopay* kartu kredit maka PELANGGAN telah setuju untuk setiap bulannya dilakukan pendebitan terhadap kartu kredit atas biaya penggunaan Layanan Netvone.
    - Dalam hal PELANGGAN telah menyetujui ketentuan dalam butir 4.8 di atas maka PELANGGAN wajib untuk mengisi surat kuasa pembayaran melalui *autopay* kartu kredit yang telah disediakan.
    - Dalam hal PELANGGAN melakukan pembayaran penggunaan Layanan Netvone menggunakan kartu kredit, maka disyaratkan masa aktif (*due date*) kartu minimum 3 (tiga) bulan.
  - Dalam hal kartu kredit yang akan digunakan tidak valid, PELANGGAN diberi kesempatan maksimum 1 (satu) kali untuk mengganti dengan kartu kredit yang lain dan wajib mengisi formulir persetujuan pembayaran penggunaan Layanan Netvone melalui kartu kredit untuk kartu kredit kedua.
  - PELANGGAN yang terkena proses pengakhiran wajib melunasi seluruh tagihan termasuk pemakaian sebelum dibekukan.
  - PELANGGAN yang karena sebab apapun menghentikan langganan Layanan Netvone, maka PELANGGAN tersebut wajib melunasi seluruh tagihan, paling lambat 1 (satu) bulan setelah tanggal berhenti berlangganan.
  - Pajak dan materi yang timbul dari pelaksanaan berlangganan Layanan Netvone akan ditanggung oleh PELANGGAN dan dibayarkan melalui TELINDO sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perpajakan.
- Hak dan Kewajiban PELANGGAN
    - PELANGGAN memiliki hak untuk menggunakan Layanan Netvone sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
    - PELANGGAN berkewajiban untuk:
      - Membayar biaya berlangganan Layanan Netvone sesuai dengan ketentuan dan tarif yang berlaku dengan tepat waktu.
      - Memberitahukan secara tertulis kepada TELINDO untuk setiap perubahan data kartu kredit, termasuk informasi tentang perubahan alamat, perpanjangan, dan masa berlaku kartu kredit.
  - Hak dan Kewajiban TELINDO
    - TELINDO mempunyai hak untuk:
      - Menerima atau menolak permohonan yang diajukan PELANGGAN, tanpa ada kewajiban untuk memberikan penjelasan mengenai alasannya.
      - Mendapatkan pembayaran layanan Internet yang dibebankan kepada PELANGGAN sesuai dengan tarif dan prosedur pembayaran yang telah ditetapkan TELINDO.
      - Melakukan jadwal perawatan (*maintenance schedule*) atau tindakan/kegiatan lain yang dianggap perlu untuk meningkatkan kualitas layanan maupun dalam rangka pemangangan internal. *Maintenance schedule* akan diberitahukan melalui web NETVONE dan email *default* PELANGGAN paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum tanggal pelaksanaannya.
      - Sewaktu-waktu meninjau kembali Layanan Netvone beserta tarif-tarifnya.
      - Melakukan proses Pembekuan dan Pemutusan sesuai ketentuan yang berlaku.
      - Melakukan penghentian operasional layanan tanpa ada kewajiban untuk memberikan penjelasan mengenai alasannya dengan memberikan pemberitahuan tertulis kepada PELANGGAN melalui situs web NETVONE dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari sebelum Layanan NETVONE secara efektif dihentikan.
    - TELINDO bertanggung jawab atas penyediaan layanan Internet kepada PELANGGAN sesuai dengan tipe jenis layanan dan fasilitasnya yang lebih lanjut dapat dilihat pada situs web NETVONE.
    - TELINDO bertanggung jawab untuk merahasiakan segala informasi data-data PELANGGAN sebagaimana didaftarkan, kecuali untuk kepentingan penyelidikan Kepolisian Negara Republik Indonesia atau keadaan lain yang telah diatur menurut hukum yang berlaku di wilayah yurisdiksi Indonesia.
  - Pembekuan, Pemutusan dan Berhenti Berlangganan.
    - Dalam keadaan penghentian operasional layanan, TELINDO akan menginformasikan penghentian operasional layanan kepada para pelanggannya melalui situs web resmi Netvone.
    - TELINDO berhak untuk melakukan pembekuan atau pemutusan Layanan Netvone dalam keadaan:
      - PELANGGAN lalai melunasi biaya-biaya yang dikenakan atas Layanan Netvone menurut prosedur pembayaran yang telah ditentukan;
      - PELANGGAN melakukan pelanggaran terhadap larangan-larangan penggunaan Layanan Netvone yang telah diatur dalam ketentuan ini;
      - PELANGGAN telah menyatakan untuk berhenti berlangganan Layanan Netvone; atau
      - PELANGGAN tidak melengkapi data administrasi yang disyaratkan.
    - Pembekuan dan pemutusan Layanan serta penghentian operasional layanan Netvone, tidak menghapuskan kewajiban PELANGGAN untuk melunasi seluruh kewajibannya yang terhutang sampai dengan tanggal pembekuan atau pemutusan tersebut.
    - Dalam hal PELANGGAN tidak memenuhi kewajiban untuk melunasi tagihan sampai dengan jatuh tempo, maka User Id/Password PELANGGAN akan dibekukan sementara oleh TELINDO, tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, sehingga PELANGGAN tidak dapat menggunakan Layanan Netvone.
    - Apabila dalam tempo selambat-lambatnya akhir bulan setelah pembekuan sementara User Id/Password, PELANGGAN tetap tidak melakukan kewajiban pembayarannya, maka TELINDO akan melakukan pemutusan (*permanently closed*) pelayanan dan fasilitas Layanan Netvone.
    - Dalam hal terjadi pemutusan Berlangganan atau Penghentian Operasional Layanan Netvone, maka ketentuan ini berlaku terus sampai dengan diselesaikannya hak dan kewajiban masing-masing pihak.
    - PELANGGAN dapat mengajukan permintaan berhenti berlangganan dengan terlebih dahulu memberitahukan secara tertulis kepada TELINDO selambat-lambatnya 1 (satu) bulan sebelumnya.
    - Dalam hal terjadi pemutusan berlangganan ataupun permintaan berhenti berlangganan, maka PELANGGAN diwajibkan untuk membayar biaya penggantian Modem yang besarnya sudah ditetapkan TELINDO.
    - PELANGGAN akan dikenakan ketentuan sebagai PELANGGAN baru untuk mengaktifkan kembali User Id yang telah dicabut (*close*). Pengaktifan kembali User Id dilakukan setelah PELANGGAN melunasi tunggakan pembayaran Layanan Netvone sebelumnya.
  - Hukum dan Perselisihan
    - Isi dan pelaksanaan ketentuan berlangganan ini tunduk kepada hukum dan peraturan yang berlaku di wilayah yurisdiksi Republik Indonesia.
    - PELANGGAN bertanggung jawab atas kebenaran keterangan yang diberikan kepada TELINDO seperti tersebut dalam formulir berlangganan atau formulir lainnya, dan segala akibat yang timbul karena tidak ditaatinya peraturan perundang-undangan yang berlaku dan ketentuan TELINDO, menjadi tanggung jawab PELANGGAN.
    - Setiap perselisihan yang timbul antara PELANGGAN dan TELINDO akan diselesaikan terlebih dahulu secara musyawarah dan mufakat antara kedua pihak tanpa melibatkan pihak ketiga maupun yang tidak berkepentingan langsung. Apabila PELANGGAN dan TELINDO tidak dapat menyelesaikan perselisihan secara musyawarah, maka PELANGGAN dan TELINDO sepakat untuk menyelesaikan perselisihan melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) dengan menunjuk 1 (satu) orang arbiter, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Indonesia.
  - Tarif & Biaya  
Untuk informasi mengenai Tarif & Biaya dapat dilihat di web site [www.netvone.com](http://www.netvone.com).