

LAMPIRAN

Lampiran 1

Halaman 1 Kontrak Berlangganan Layanan Indihome (KLBI)

KONTRAK BERLANGGANAN LAYANAN INDIHOME



Nomor: K. Tel _____

Detail Permintaan No. Permintaan : _____ Jenis Permohonan : <input type="checkbox"/> Pasang Baru (PSB) <input type="checkbox"/> Tambah/Kurang Layanan	Layanan Sebelumnya Fiber/Non Fiber Nomor Telepon/Internet : _____ / _____ Paket : _____ Kecepatan : _____ <input type="checkbox"/> Phone <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> TV : <input type="checkbox"/> IPTV <input type="checkbox"/> DTH <input type="checkbox"/> SKY																
Data Pelanggan Nama Pelanggan : _____ Tipe Pelanggan : <input type="checkbox"/> Residensial <input type="checkbox"/> Business Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> Pria <input type="checkbox"/> Wanita Tempat Lahir : _____ Tanggal Lahir : _____ Kartu Identitas : _____ No. Kartu Identitas : <input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> Lainnya Masa Berlaku Kartu NPWP : _____ Alamat Tagihan : <input type="checkbox"/> Rumah <input type="checkbox"/> Kantor Alamat : _____ Kode Pos : _____ Kota : _____ Provinsi : _____ No. Telepon : _____ Ext : _____ No. Handphone : _____ E-mail : _____	Layanan (Pilih layanan yang akan berlangganan) <input type="checkbox"/> Phone <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> TV : <input type="checkbox"/> IPTV <input type="checkbox"/> DTH <input type="checkbox"/> SKY (Pilih Kecepatan) <table border="1"> <tr> <th>IndiHome Fiber</th> <th>IndiHome Fiber (Paket Pro)</th> <th>IndiHome (Paket Lite)</th> <th>Paket</th> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 100 Mbps</td> <td><input type="checkbox"/> 30 Mbps</td> <td><input type="checkbox"/> 100 Mbps</td> <td><input type="checkbox"/> 3 Play IndiHome</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 50 Mbps</td> <td><input type="checkbox"/> 20 Mbps</td> <td><input type="checkbox"/> 50 Mbps</td> <td><input type="checkbox"/> 2 Play</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 40 Mbps</td> <td><input type="checkbox"/> 10 Mbps</td> <td><input type="checkbox"/> 1 Mbps</td> <td><input type="checkbox"/> 1 Play</td> </tr> </table> Tambahan STB : _____ Buah (....) Buah Usage TV <input type="checkbox"/> Basic <input type="checkbox"/> IndiMovie 1 <input type="checkbox"/> IndiEntertainment 1 <input type="checkbox"/> IndiEntertainment 2 <input type="checkbox"/> Indikids Mini Pack <input type="checkbox"/> IndiMovie 1 <input type="checkbox"/> IndiEntertainment 1 <input type="checkbox"/> IndiEntertainment 2 <input type="checkbox"/> Indikids Waktu Promo <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Promo Berlaku s.d. : _____ Add On <input type="checkbox"/> Wifi id Seamless <input type="checkbox"/> IndiHome Global Call <input type="checkbox"/> IndiHome Telepon Mania <input type="checkbox"/> MelCo <input type="checkbox"/> IndiHome Telekom Mania <input type="checkbox"/> Trend Micro Antivirus <input type="checkbox"/> _____	IndiHome Fiber	IndiHome Fiber (Paket Pro)	IndiHome (Paket Lite)	Paket	<input type="checkbox"/> 100 Mbps	<input type="checkbox"/> 30 Mbps	<input type="checkbox"/> 100 Mbps	<input type="checkbox"/> 3 Play IndiHome	<input type="checkbox"/> 50 Mbps	<input type="checkbox"/> 20 Mbps	<input type="checkbox"/> 50 Mbps	<input type="checkbox"/> 2 Play	<input type="checkbox"/> 40 Mbps	<input type="checkbox"/> 10 Mbps	<input type="checkbox"/> 1 Mbps	<input type="checkbox"/> 1 Play
IndiHome Fiber	IndiHome Fiber (Paket Pro)	IndiHome (Paket Lite)	Paket														
<input type="checkbox"/> 100 Mbps	<input type="checkbox"/> 30 Mbps	<input type="checkbox"/> 100 Mbps	<input type="checkbox"/> 3 Play IndiHome														
<input type="checkbox"/> 50 Mbps	<input type="checkbox"/> 20 Mbps	<input type="checkbox"/> 50 Mbps	<input type="checkbox"/> 2 Play														
<input type="checkbox"/> 40 Mbps	<input type="checkbox"/> 10 Mbps	<input type="checkbox"/> 1 Mbps	<input type="checkbox"/> 1 Play														
Informasi Tagihan Tanggal jatuh tempo tagihan : _____ Pengiriman informasi tagihan : <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> SMS	Perangkat <input type="checkbox"/> ONT <input type="checkbox"/> STB <input type="checkbox"/> Modem <input type="checkbox"/> Antena Parabola <input type="checkbox"/> Decoder <input type="checkbox"/> LNB <input type="checkbox"/> _____																
Jenis Pembayaran <input type="checkbox"/> Kartu Kredit <input type="checkbox"/> Non Kartu Kredit (Prosedur Normal) Jenis Kartu Kredit : <input type="checkbox"/> Visa <input type="checkbox"/> Master Card <input type="checkbox"/> _____ Nama Pemegang Kartu : _____ Nomor Kartu : _____ Masa Berlaku : _____ Bank Penerbit : _____	Pernyataan dan Jeminkan: 1. Adalah pemegang Kartu Kredit yang sah dan berwenang 2. Seluruh data yang kami berikan adalah benar dan lengkap 3. Setuju untuk dilakukan debit/transfer rekening Kartu Kredit kami untuk keperluan pembayaran biaya pasang baru, biaya berlangganan, dan/atau biaya tambahan lain yang mungkin timbul selama berlangganan layanan IndiHome.																
<table border="1"> <tr> <td>Biaya Paket IndiHome</td> <td>Rp. _____</td> <td>Grade Biaya Sewa Perangkat</td> <td>Rp. _____ (Gratis)</td> </tr> <tr> <td>Biaya Paket tambahan</td> <td>Rp. _____</td> <td>Biaya Sewa Perangkat IndiHome</td> <td>Rp. _____</td> </tr> <tr> <td>Total biaya Rp</td> <td>(terbilang: _____)</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Biaya Paket IndiHome	Rp. _____	Grade Biaya Sewa Perangkat	Rp. _____ (Gratis)	Biaya Paket tambahan	Rp. _____	Biaya Sewa Perangkat IndiHome	Rp. _____	Total biaya Rp	(terbilang: _____)						
Biaya Paket IndiHome	Rp. _____	Grade Biaya Sewa Perangkat	Rp. _____ (Gratis)														
Biaya Paket tambahan	Rp. _____	Biaya Sewa Perangkat IndiHome	Rp. _____														
Total biaya Rp	(terbilang: _____)																

INFORMASI TAMBAHAN (WAJIB DIBACA)

- Biaya Pasang Baru (PSB) akan ditagih pada bulan pertama saja.
- Biaya sewa perangkat IndiHome akan ditambahkan pada tagihan bulanan.
- Pelanggan yang menginginkan instalasi tambahan akan dikenakan biaya instalasi tambahan yang ditagihkan pada tagihan IndiHome bulan berikutnya.
- Pelanggan yang menginginkan instalasi tambahan akan dikenakan biaya instalasi tambahan yang ditagihkan pada tagihan IndiHome bulan berikutnya.
- Biaya Meterai ditambahkan pada setiap tagihan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Harga dan jumlah channel paket Basic dan Mini Pack Usage TV dapat dilihat di www.indihome.co.id, sesuai pelanggan dengan paket khusus.
- Seluruh biaya bulanan termasuk PPh 10%.
- Pelanggan bersedia mengaktifkan SSID wifi (husus layanan Internet). Bila tidak bersedia silakan menghubungi pengusutan My IndiHome.
- Pelanggan diperbolehkan menewatkan wifi id kepada pelanggan lain sesuai ketentuan dan kesepakatan dengan Telkom.
- Bersedia menerima informasi mengenai layanan dan Telkom Group serta lain informasi penggunaan, cara bayar dan promosi melalui media komunikasi konvensional maupun digital.
- Pelanggan IndiHome Fiber dengan kecepatan 10 Mbps (1P atau 2P atau 1P) dikenakan ketentuan Fair Usage Policy dengan detail ketentuan yang ada di www.indihome.co.id.
- Telekom tidak melayani transaksi secara tunai selain di Piasa Telkom. Bila ada pihak-pihak yang menghubungi dan meminta secara tunai, mohon diabaikan.
- Bersedia tagihan bulanan, paket tambahan (Add On), sewa ONT, STB dan channel Usage TV dapat berubah sewaktu-waktu, pemberitahuan melalui www.indihome.co.id dan atau SMS dan atau e-mail.
- Bersedia dan ketentuan berlaku, sebagaimana tercantum pada bagian syarat dan ketentuan (terms and conditions) di www.indihome.co.id.

Saya SETUJU untuk menandatangani seluruh ketentuan Kontrak Berlangganan Layanan IndiHome dan menyatakan bahwa seluruh informasi yang tertulis adalah benar adanya.

Maksimal Rp. 6.000

Nama dan tanda tangan Petugas TELKOM

Nama dan tanda tangan pelanggan atau kuasa dari pelanggan


Lampiran 2

Halaman 2 Kontrak Berlangganan Layanan Indihome (KLBI)

<p style="text-align: center;">KONTRAK BERLANGGANAN LAYANAN INDIHOME Dengan ini PELANGGAN menyatakan setuju terhadap segala ketentuan kontrak berlangganan layanan Indihome sebagai berikut:</p> <p>1. Pengertian</p> <p>1.1 TELKOM adalah Badan Usaha Milik Negara yang dalam hal ini sebagai penyedia layanan Indihome.</p> <p>1.2 PELANGGAN adalah Badan Hukum atau Perorangan yang telah menandatangani kontrak dengan TELKOM untuk berlangganan layanan Indihome dan bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul daripadanya.</p> <p>1.3 Alamat PELANGGAN adalah dimana PELANGGAN bertempat tinggal atau alamat instalasi layanan Indihome yang ditunjuk oleh PELANGGAN.</p> <p>1.4 Indihome adalah merkacik layanan Triple Play dan TELKOM yang terdiri dari Telepon, Internet dan IPTV. Layanan Indihome dapat dipergunakan dengan beberapa fitur konten Jasa Nilai Tambah (JNT) sesuai dengan Paket Viber, M300, atau sesuai dengan Paket M300 Internet Security.</p> <p>1.5 Internet Protocol Television (IPTV) adalah merupakan layanan televisi interaktif yang berteknologi Internet Protocol (IP).</p> <p>1.6 Instalasi jaringan layanan Indihome tanggung jawab PELANGGAN adalah Instalasi Kabel Rumah/Outing (KORU) mulai dari Ruang Terminal Batas (RTB) atau Ruang Pemisah Utama (RPU) hingga ke Customer Premises Equipment (CPE) dan dari CPE ke perangkat terminal seperti televisi, komputer dan televisi di rumah PELANGGAN.</p> <p>1.7 Customer Premises Equipment (CPE) terdiri dari Modem, Optical Network Terminal (ONT) dan Slot Top Box (STB) yang merupakan milik TELKOM dan disediakan kepada PELANGGAN selama PELANGGAN berlangganan layanan Indihome.</p> <p>2. Kewajiban, Hak, Tanggung Jawab dan Layanan bagi PELANGGAN</p> <p>2.1 Kewajiban PELANGGAN</p> <p>2.1.1 Membayar biaya pemasangan sambungan layanan Indihome (biaya pasang baru), biaya bulanan, biaya KORU, biaya aksesori fitur konten (jika ada) sesuai dengan ketentuan TELKOM.</p> <p>2.1.2 Menyiapkan instalasi kabel rumah/gedung dan catuan daya listrik untuk perangkat CPE layanan Indihome di alamat PELANGGAN.</p> <p>2.1.3 Menyediakan suplai kepada TELKOM untuk proses instalasi, perawatan, dan perbaikan jaringan Indihome di alamat PELANGGAN.</p> <p>2.1.4 Membayar tagihan biaya jaringan dan biaya layanan Indihome tepat pada waktunya sesuai ketentuan TELKOM.</p> <p>2.1.5 Memelihara instalasi layanan Indihome di alamat PELANGGAN agar sesuai dengan kondisi baik atas biaya PELANGGAN.</p> <p>2.1.6 Melakukan kepada TELKOM jika sambungan layanan Indihome di alamat PELANGGAN mengalami gangguan kerusakan.</p> <p>2.1.7 Mempohon secara tertulis kepada TELKOM atas setiap pemindah-tanganan hak tanggung jawab dan/atau layanan PELANGGAN terhadap layanan Indihome kepada pihak lain.</p> <p>2.1.8 Memerintahkan kepada TELKOM apabila bermaksud berhenti berlangganan layanan Indihome sementara atau memutuskan kontrak.</p> <p>2.1.9 Mempromosikan perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal di alamat pelanggan untuk layanan Indihome, apabila pelanggan berhenti berlangganan layanan Indihome.</p> <p>2.2 Hak PELANGGAN</p> <p>2.2.1 Mendapatkan layanan Indihome sesuai permintaan PELANGGAN yang memenuhi ketentuan kontrak TELKOM.</p> <p>2.2.2 Mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dari TELKOM terkait layanan Indihome.</p> <p>2.2.3 Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, nilai-nilai dan karakteristik umum layanan Indihome yang disediakan TELKOM.</p> <p>2.2.4 Mendapatkan jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) Indihome sesuai dengan ketentuan TELKOM.</p> <p>2.2.5 Menanyakan Materi tagihan Indihome apabila diyakini ada kesalahan tagihan yang tidak sesuai.</p> <p>2.2.6 Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan TELKOM jika jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) Indihome tidak terpenuhi atau terjadi ada kesalahan tagihan.</p> <p>2.3 Tanggung Jawab PELANGGAN</p> <p>2.3.1 PELANGGAN bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan layanan Indihome oleh siapapun di alamat PELANGGAN termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, pegawai, pembeli atau pihak ketiga lainnya.</p> <p>2.3.2 PELANGGAN harus menjaga perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal di alamat PELANGGAN guna melindungi layanan Indihome terjamin baik.</p> <p>2.4 Layanan bagi PELANGGAN</p> <p>2.4.1 PELANGGAN dilarang melakukan pemindahan atau perubahan, tanpa apapun terhadap jaringan layanan Indihome.</p> <p>2.4.2 PELANGGAN dilarang melakukan penjualan kembali (re-sale) jasa layanan Indihome dalam bentuk apapun tanpa izin dari TELKOM.</p> <p>2.4.3 PELANGGAN dilarang menggunakan layanan Indihome untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan pihak manapun, termasuk dan tidak terbatas pada:</p> <p>2.4.3.1 Mengganggu atau merusak suatu jaringan atau sistem komputer pihak manapun.</p> <p>2.4.3.2 Mengirimkan email secara terus menerus dengan tidak bertanggung jawab (spamming).</p> <p>2.4.3.3 Memproduksi email header atau menulis lain yang digunakan dengan tujuan untuk melakukan identitas PELANGGAN.</p> <p>2.4.3.4 Pelanggaran atas Hak Kekayaan Intelektual (HKI) pihak lain.</p> <p>2.4.3.5 tindakan/instansi yang melanggar norma-norma kesopanan, kesusilaan, moralitas, atau nilai-nilai yang berlaku di Wilayah Republik Indonesia.</p> <p>3. Kewajiban, Hak dan Layanan bagi TELKOM</p> <p>3.1 Kewajiban TELKOM</p> <p>3.1.1 Menyediakan layanan Indihome di alamat PELANGGAN atas permintaan PELANGGAN yang memenuhi ketentuan kontrak TELKOM.</p> <p>3.1.2 Menyediakan pelayanan yang baik dan memuaskan terkait layanan Indihome kepada PELANGGAN.</p> <p>3.1.3 Menyediakan informasi mengenai spesifikasi teknis, nilai-nilai dan karakteristik umum layanan Indihome yang disediakan TELKOM, melalui brosur, leaflet, Papan TELKOM, IAT atau media lainnya.</p> <p>3.1.4 Menyediakan jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) Indihome sesuai dengan ketentuan kontrak TELKOM.</p> <p>3.1.5 Menyediakan kompensasi kepada PELANGGAN bila jaminan tingkat layanan (Service Level Guarantee) Indihome tidak terpenuhi atau terjadi ada kesalahan tagihan.</p> <p>3.1.6 Memerintahkan layanan Indihome (jika sambungan layanan Indihome di alamat PELANGGAN) mangalami gangguan kerusakan.</p> <p>3.1.7 Meniadakan layanan Indihome di alamat PELANGGAN atas setiap pemindah-tanganan hak tanggung jawab dan/atau layanan PELANGGAN terhadap layanan Indihome kepada pihak lain.</p> <p>3.1.8 Memerintahkan layanan Indihome untuk berhenti berlangganan layanan Indihome sementara atau memutuskan kontrak ini.</p> <p>3.2 Hak TELKOM</p> <p>3.2.1 Melakukan pembayaran biaya pemasangan sambungan layanan Indihome (biaya pasang baru), biaya bulanan, biaya KORU, biaya aksesori fitur konten (jika ada) biaya lainnya terkait dengan sambungan baru Indihome sesuai dengan ketentuan TELKOM.</p> <p>3.2.2 Memerintahkan tagihan layanan Indihome tepat pada waktunya sesuai ketentuan TELKOM.</p> <p>3.2.3 Memerintahkan atau mengambil perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal di alamat PELANGGAN untuk layanan Indihome, apabila PELANGGAN berhenti berlangganan layanan Indihome.</p> <p>3.2.4 Melakukan perubahan layanan dan/atau jaringan akses dan/atau konfigurasi teknis dan/atau pemindahan nomor sambungan layanan Indihome dalam rangka mengaktifkan nilai tambah layanan, penambahan dan pengurangan layanan Indihome untuk PELANGGAN.</p> <p>3.2.5 Meniadakan sambungan layanan Indihome yang diajukan PELANGGAN, bila tidak memenuhi ketentuan kontrak TELKOM.</p> <p>3.2.6 Memerintahkan instalasi PELANGGAN untuk memastikan agar sambungan layanan Indihome dapat berfungsi dengan baik.</p> <p>3.2.7 Menggunakan merek logo/daerah PELANGGAN sesuai ketentuan butir 7.</p> <p>3.2.8 Mengelola Internet Protocol (IP) baik statis maupun dynamic pada layanan akses internet Indihome yang merupakan milik TELKOM.</p> <th data-bbox="879 383 1356 1881"><p>3.3 Layanan bagi TELKOM</p><p>3.3.1 TELKOM dilarang melakukan pemindahan dalam bentuk apapun terhadap jaringan layanan Indihome. Kecuali diizinkan secara tertulis kontrak butir 3.2.4.</p><p>3.3.2 TELKOM dilarang menggunakan nama kepada PELANGGAN selain merek berdasarkan ketentuan butir 7.</p><p>4. Pembatasan Tanggung Jawab TELKOM</p><p>TELKOM dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran, kompensasi atau kerugian yang lebih ditanggung oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berharganya atau tidak berharganya sambungan layanan Indihome, karena:</p><p>4.1 Kerusakan/gangguan layanan Indihome akibat kesalahan PELANGGAN.</p><p>4.2 Perubahan jaringan akses, pemindahan nomor atau jaringan telekomunikasi TELKOM berdasarkan ketentuan butir 3.2.4.</p><p>4.3 Kegiatan interkoneksi jaringan layanan Indihome dengan penunjangnya telekomunikasi lain.</p><p>4.4 Kesalahan tagihan akibat dari kesalahan pemakaian jasa layanan Indihome yang disebabkan oleh penyimpangan jasa telekomunikasi lain di luar TELKOM.</p><p>4.5 Kerusakan akibat peristiwa kejadian di luar kendali normal TELKOM (Force Majeur).</p><p>5. Tagihan dan Biaya Layanan Indihome</p><p>5.1 Tagihan Indihome merujuk biaya yang terdapat dari:</p><p>5.1.1 Biaya Indihome, biaya pemakaian lokal dan SLU off-net, biaya pemakai lokal, biaya pemakai lokal dan SLU off-net, biaya pemakai panggilan ke Telekomunikasi Indihome yang memiliki biaya, biaya panggilan ke seluler (non Telekom), biaya panggilan internasional, biaya fitur konten (jika ada), biaya sewa perangkat CPE.</p><p>5.1.2 Biaya lainnya seperti biaya internet, tagihan panggilan, biaya mulai dan selesai karena gangguan.</p><p>5.2 Pelaksanaan Indihome diwajibkan dalam satu invoice (single invoice), sehingga pembayaran tagihan Indihome menjadi satu kesatuan, tidak dapat dibayarkan secara parsial sebagai layanan Indihome.</p><p>5.3 Informasi mengenai besarnya tagihan elektronik jasa layanan Indihome dapat diperoleh dari PELANGGAN dengan cara berlangganan rekening Billing System (RBS) yang memuatnya melalui layanan channel layanan Indihome.</p><p>6. Klaim Tagihan</p><p>6.1 Klaim keberatan atas tagihan TELKOM akan diproses apabila:</p><p>6.1.1 PELANGGAN melaporkan klaim keberatan melalui channel layanan TELKOM paling lambat satu (1) bulan setelah tanggal terbit akhir suatu pembayaran.</p><p>6.1.2 PELANGGAN diwajibkan membayar utang sebelum dilain terlebih dahulu sebesar minimum dari rata-rata 3 (tiga) bulan tagihan terakhir atau sebesar nilai tagihan yang diklaim kepada TELKOM.</p><p>6.2 Klaim atas keberatan PELANGGAN terhadap tagihan Indihome akan diproses sesuai ketentuan TELKOM.</p><p>6.3 Apabila dalam selama dua (dua) minggu sejak deposit melebihi dari nilai yang harus dibayar PELANGGAN maka sisa utang deposit (jika ada) setelah dilain yang harus dibayar akan menjadi pengurang tagihan Indihome bulan berikutnya.</p><p>6.4 Klaim tagihan bergangguan jasa layanan Indihome yang ditolak/ditunda/ditunda oleh penanggung jawab telekomunikasi lain di luar TELKOM seperti gangguan interkoneksi, layanan fitur konten (jika ada) yang tagihannya menjadi satu dengan tagihan Indihome, merupakan pengecualian dari butir 6.1 dan 6.3.</p><p>7. Bebas</p><p>7.1 Pelanggaran terhadap butir 2.1.4 dikenakan sanksi mulai dari denda, penghapusan, sampai dengan pemutusan layanan Indihome sesuai dengan ketentuan TELKOM.</p><p>7.2 Pelanggaran terhadap ketentuan butir 2.4.1, 2.4.2 dan 2.4.3 dikenakan sanksi penghapusan, yang mulai di mulai dengan pemutusan/pemutusan layanan Indihome.</p><p>7.3 Pengiriman sanksi berdasarkan ketentuan butir 7.1 dan 7.2 tidak mengurangi kewajiban PELANGGAN (SALU PELANGGAN), atas waktu atau penggantian untuk melakukan seluruh tagihan/layanan layanan Indihome termasuk dan seterusnya kepada TELKOM.</p><p>7.4 PELANGGAN dengan ini menyetujui, menyetujui dan menyetujui bahwa ketentuan dalam butir 7.1 sampai dengan butir 7.3 merupakan pemberitahuan sanksi tentang pelanggaran dan/atau sanksi berdasarkan ketentuan butir 7.1 dan 7.2 tidak mengurangi kewajiban PELANGGAN untuk menandatangani kembali kepada PELANGGAN atas pengembalian sanksi dimaksud.</p><p>8. Force Majeure</p><p>8.1 Tidak dapat dipertanggungjawabkan sebagian atau seluruh ketentuan kontrak ini oleh PELANGGAN atau TELKOM jika termasuk sebagai pelanggaran atas kontrak (jika hal tersebut disebabkan oleh keadaan force majeure (keadaan memaksa)).</p><p>8.2 Yang termasuk force majeure adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang menimbulkan kerugian atau kerugian yang dialami yang mengakibatkan atau pihak yang mengalaminya atau pihak lainnya dirugikan atau dirugikan oleh peristiwa tersebut, termasuk peristiwa-peristiwa bencana alam, wabah penyakit, huru-hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan, virus, atau alasan teknik lainnya (PLN).</p><p>8.3 Dalam hal kejadian yang dilisensi oleh PELANGGAN atau TELKOM sebagai akibat dari keadaan force majeure tidak mengikat tanggung jawab pihak lainnya.</p><p>9. Ketentuan yang dipisahkan (Severability)</p><p>Apabila salah satu atau beberapa bagian dari ketentuan dalam kontrak ini dinyatakan tidak dapat dipertanggungjawabkan atau tidak dapat dipertanggungjawabkan, maka ketentuan tersebut tidak membatalkan atau mempengaruhi ketentuan lainnya.</p><p>10. Pengakhiran Kontrak</p><p>10.1 Kontrak ini dapat diakhiri secara sepihak oleh TELKOM, karena secara berturut-turut melanggar ketentuan butir 7.1 sampai butir 7.2 atau karena TELKOM tidak mampu lagi menjadi penanggung jawab layanan Indihome (hal-hal yang tidak dapat dihindari).</p><p>10.2 PELANGGAN dapat mengakhiri kontrak ini secara sepihak dengan memberitahukan kepada TELKOM sebelum dilain, namun PELANGGAN (SALU PELANGGAN) tetap bertanggung jawab untuk melakukan seluruh tagihan Indihome kepada TELKOM.</p><p>10.3 Pengeksekusi kontrak berlangganan Indihome adalah berlaku untuk seluruh layanan Indihome, baik dapat diizinkan secara parsial layanan Indihome.</p><p>10.4 TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk menegosiasikan besarnya ketentuan pasal 10.1 dan 10.2. Ketentuan ini berlaku sejak ditandatangani oleh kedua belah pihak dan berlaku untuk seluruh tagihan Indihome yang terdapat dalam kontrak ini.</p><p>11. Penyelesaian Perselisihan</p><p>11.1 Perselisihan yang timbul akibat pelaksanaan dan/atau pemutusan atas kontrak ini diselesaikan bersama oleh TELKOM dan PELANGGAN secara musyawarah.</p><p>11.2 Apabila penyelesaian secara musyawarah berdasarkan ketentuan butir 11.1 tidak tercapai maka TELKOM dan PELANGGAN sepakat menyelesaikan perselisihan tersebut dengan Pengadilan Negeri (PN) / Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan domisil hukum lokasi kantor TELKOM setempat.</p><p>12. Lain-lain</p><p>12.1 Hak-hak yang bukan objek dari kontrak ini akan dikuasai sepenuhnya oleh pihak-pihak yang terdapat dalam kontrak ini, termasuk produk, pengumuman, pernyataan dan/atau dokumen lain yang diterbitkan secara resmi oleh salah satu pihak oleh TELKOM.</p><p>12.2 Kontrak ini berlaku sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau yang dikuasakan) dan berlaku TELKOM yang berwenang.</p><p>PELANGGAN sepenuhnya menyetujui, menyetujui, dan setuju pada syarat dan ketentuan berlangganan jasa layanan Indihome sebagaimana terdapat dalam kontrak ini, termasuk tetapi tidak terbatas pada ketentuan telekomunikasi lainnya yang dapat ditanggung oleh TELKOM dan waktu lainnya.</p></th>	<p>3.3 Layanan bagi TELKOM</p> <p>3.3.1 TELKOM dilarang melakukan pemindahan dalam bentuk apapun terhadap jaringan layanan Indihome. Kecuali diizinkan secara tertulis kontrak butir 3.2.4.</p> <p>3.3.2 TELKOM dilarang menggunakan nama kepada PELANGGAN selain merek berdasarkan ketentuan butir 7.</p> <p>4. Pembatasan Tanggung Jawab TELKOM</p> <p>TELKOM dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran, kompensasi atau kerugian yang lebih ditanggung oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berharganya atau tidak berharganya sambungan layanan Indihome, karena:</p> <p>4.1 Kerusakan/gangguan layanan Indihome akibat kesalahan PELANGGAN.</p> <p>4.2 Perubahan jaringan akses, pemindahan nomor atau jaringan telekomunikasi TELKOM berdasarkan ketentuan butir 3.2.4.</p> <p>4.3 Kegiatan interkoneksi jaringan layanan Indihome dengan penunjangnya telekomunikasi lain.</p> <p>4.4 Kesalahan tagihan akibat dari kesalahan pemakaian jasa layanan Indihome yang disebabkan oleh penyimpangan jasa telekomunikasi lain di luar TELKOM.</p> <p>4.5 Kerusakan akibat peristiwa kejadian di luar kendali normal TELKOM (Force Majeur).</p> <p>5. Tagihan dan Biaya Layanan Indihome</p> <p>5.1 Tagihan Indihome merujuk biaya yang terdapat dari:</p> <p>5.1.1 Biaya Indihome, biaya pemakaian lokal dan SLU off-net, biaya pemakai lokal, biaya pemakai lokal dan SLU off-net, biaya pemakai panggilan ke Telekomunikasi Indihome yang memiliki biaya, biaya panggilan ke seluler (non Telekom), biaya panggilan internasional, biaya fitur konten (jika ada), biaya sewa perangkat CPE.</p> <p>5.1.2 Biaya lainnya seperti biaya internet, tagihan panggilan, biaya mulai dan selesai karena gangguan.</p> <p>5.2 Pelaksanaan Indihome diwajibkan dalam satu invoice (single invoice), sehingga pembayaran tagihan Indihome menjadi satu kesatuan, tidak dapat dibayarkan secara parsial sebagai layanan Indihome.</p> <p>5.3 Informasi mengenai besarnya tagihan elektronik jasa layanan Indihome dapat diperoleh dari PELANGGAN dengan cara berlangganan rekening Billing System (RBS) yang memuatnya melalui layanan channel layanan Indihome.</p> <p>6. Klaim Tagihan</p> <p>6.1 Klaim keberatan atas tagihan TELKOM akan diproses apabila:</p> <p>6.1.1 PELANGGAN melaporkan klaim keberatan melalui channel layanan TELKOM paling lambat satu (1) bulan setelah tanggal terbit akhir suatu pembayaran.</p> <p>6.1.2 PELANGGAN diwajibkan membayar utang sebelum dilain terlebih dahulu sebesar minimum dari rata-rata 3 (tiga) bulan tagihan terakhir atau sebesar nilai tagihan yang diklaim kepada TELKOM.</p> <p>6.2 Klaim atas keberatan PELANGGAN terhadap tagihan Indihome akan diproses sesuai ketentuan TELKOM.</p> <p>6.3 Apabila dalam selama dua (dua) minggu sejak deposit melebihi dari nilai yang harus dibayar PELANGGAN maka sisa utang deposit (jika ada) setelah dilain yang harus dibayar akan menjadi pengurang tagihan Indihome bulan berikutnya.</p> <p>6.4 Klaim tagihan bergangguan jasa layanan Indihome yang ditolak/ditunda/ditunda oleh penanggung jawab telekomunikasi lain di luar TELKOM seperti gangguan interkoneksi, layanan fitur konten (jika ada) yang tagihannya menjadi satu dengan tagihan Indihome, merupakan pengecualian dari butir 6.1 dan 6.3.</p> <p>7. Bebas</p> <p>7.1 Pelanggaran terhadap butir 2.1.4 dikenakan sanksi mulai dari denda, penghapusan, sampai dengan pemutusan layanan Indihome sesuai dengan ketentuan TELKOM.</p> <p>7.2 Pelanggaran terhadap ketentuan butir 2.4.1, 2.4.2 dan 2.4.3 dikenakan sanksi penghapusan, yang mulai di mulai dengan pemutusan/pemutusan layanan Indihome.</p> <p>7.3 Pengiriman sanksi berdasarkan ketentuan butir 7.1 dan 7.2 tidak mengurangi kewajiban PELANGGAN (SALU PELANGGAN), atas waktu atau penggantian untuk melakukan seluruh tagihan/layanan layanan Indihome termasuk dan seterusnya kepada TELKOM.</p> <p>7.4 PELANGGAN dengan ini menyetujui, menyetujui dan menyetujui bahwa ketentuan dalam butir 7.1 sampai dengan butir 7.3 merupakan pemberitahuan sanksi tentang pelanggaran dan/atau sanksi berdasarkan ketentuan butir 7.1 dan 7.2 tidak mengurangi kewajiban PELANGGAN untuk menandatangani kembali kepada PELANGGAN atas pengembalian sanksi dimaksud.</p> <p>8. Force Majeure</p> <p>8.1 Tidak dapat dipertanggungjawabkan sebagian atau seluruh ketentuan kontrak ini oleh PELANGGAN atau TELKOM jika termasuk sebagai pelanggaran atas kontrak (jika hal tersebut disebabkan oleh keadaan force majeure (keadaan memaksa)).</p> <p>8.2 Yang termasuk force majeure adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang menimbulkan kerugian atau kerugian yang dialami yang mengakibatkan atau pihak yang mengalaminya atau pihak lainnya dirugikan atau dirugikan oleh peristiwa tersebut, termasuk peristiwa-peristiwa bencana alam, wabah penyakit, huru-hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan, virus, atau alasan teknik lainnya (PLN).</p> <p>8.3 Dalam hal kejadian yang dilisensi oleh PELANGGAN atau TELKOM sebagai akibat dari keadaan force majeure tidak mengikat tanggung jawab pihak lainnya.</p> <p>9. Ketentuan yang dipisahkan (Severability)</p> <p>Apabila salah satu atau beberapa bagian dari ketentuan dalam kontrak ini dinyatakan tidak dapat dipertanggungjawabkan atau tidak dapat dipertanggungjawabkan, maka ketentuan tersebut tidak membatalkan atau mempengaruhi ketentuan lainnya.</p> <p>10. Pengakhiran Kontrak</p> <p>10.1 Kontrak ini dapat diakhiri secara sepihak oleh TELKOM, karena secara berturut-turut melanggar ketentuan butir 7.1 sampai butir 7.2 atau karena TELKOM tidak mampu lagi menjadi penanggung jawab layanan Indihome (hal-hal yang tidak dapat dihindari).</p> <p>10.2 PELANGGAN dapat mengakhiri kontrak ini secara sepihak dengan memberitahukan kepada TELKOM sebelum dilain, namun PELANGGAN (SALU PELANGGAN) tetap bertanggung jawab untuk melakukan seluruh tagihan Indihome kepada TELKOM.</p> <p>10.3 Pengeksekusi kontrak berlangganan Indihome adalah berlaku untuk seluruh layanan Indihome, baik dapat diizinkan secara parsial layanan Indihome.</p> <p>10.4 TELKOM dan PELANGGAN sepakat untuk menegosiasikan besarnya ketentuan pasal 10.1 dan 10.2. Ketentuan ini berlaku sejak ditandatangani oleh kedua belah pihak dan berlaku untuk seluruh tagihan Indihome yang terdapat dalam kontrak ini.</p> <p>11. Penyelesaian Perselisihan</p> <p>11.1 Perselisihan yang timbul akibat pelaksanaan dan/atau pemutusan atas kontrak ini diselesaikan bersama oleh TELKOM dan PELANGGAN secara musyawarah.</p> <p>11.2 Apabila penyelesaian secara musyawarah berdasarkan ketentuan butir 11.1 tidak tercapai maka TELKOM dan PELANGGAN sepakat menyelesaikan perselisihan tersebut dengan Pengadilan Negeri (PN) / Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan domisil hukum lokasi kantor TELKOM setempat.</p> <p>12. Lain-lain</p> <p>12.1 Hak-hak yang bukan objek dari kontrak ini akan dikuasai sepenuhnya oleh pihak-pihak yang terdapat dalam kontrak ini, termasuk produk, pengumuman, pernyataan dan/atau dokumen lain yang diterbitkan secara resmi oleh salah satu pihak oleh TELKOM.</p> <p>12.2 Kontrak ini berlaku sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau yang dikuasakan) dan berlaku TELKOM yang berwenang.</p> <p>PELANGGAN sepenuhnya menyetujui, menyetujui, dan setuju pada syarat dan ketentuan berlangganan jasa layanan Indihome sebagaimana terdapat dalam kontrak ini, termasuk tetapi tidak terbatas pada ketentuan telekomunikasi lainnya yang dapat ditanggung oleh TELKOM dan waktu lainnya.</p>
---	--

Lampiran 3

Surat Keterangan Penelitian di PT. Telkom Witel Cirebon



SURAT KETERANGAN
No.Tel. 188 /PS000/HCC-A100000/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: AGUN SOFI'I
Jabatan	: MANAGER HR & CDC - WITEL CIREBON


Menerangkan bahwa:

Nama	: RINI MIRANTI
NIM	: 11010114130359
Asal Kampus	: UNIVERSITAS DIPONEGORO
Jurusan	: FAKULTAS HUKUM – HUKUM PERDATA DAGANG


telah melaksanakan Riset / Penelitian di PT. TELKOM WITEL CIREBON mulai tanggal 12 Januari 2018 s.d 12 Pebruari 2018.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cirebon, 28 Pebruari 2018






AGUN SOFI'I
HR & CDC WITEL CIREBON

PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk
Kantor Wilayah Telekomunikasi Jabar Timur
Jl. P. Suryanegara No. 11 Cirebon-45118 Telp. (0231) 209000 - 255001, Fax. (0231) 201800



Lampiran 3

Surat Keterangan Penelitian di BPSK Kota Cirebon

	BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA CIREBON Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 14 Kota Cirebon 45122 email: bpskkotacirebon@gmail.com
Cirebon, 15 Februari 2018	
Nomor : 001/SK/BPSK/II/2018	Yth. Kepada
Sifat : Biasa	Dekan Fakultas Hukum
Lampiran :	Universitas Diponegoro
Perihal : Melaksanakan Penelitian	di -
<u>SEMARANG</u>	
<p>Memperhatikan surat saudara Nomor : 497/UN7.5.1/DL/2018, tanggal 06 Februari 2018 perihal sebagaimana pokok surat tersebut diatas. Dengan ini kami sampaikan bahwa :</p> <p>Nama Mahasiswa : RINI MIRANTI NPM : 11010114130359</p> <p>Sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang telah mengadakan riset / pengumpulan data dan wawancara terhadap Narasumber yaitu, H. Jaenudin Umar, S.E.,S.H.,M.Kn selaku Anggota pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon guna penyusunan karya tulis ilmiah (skripsi) dengan masalah / topik :</p> <p><i>"Tanggung Jawab PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Cabang Cirebon sebagai Pelaku Usaha atas Penggunaan Perjanjian Baku kepada Pelanggan Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen"</i></p> <p>Demikian atas perhatiannya kami sampaikan terimakasih.</p>	
<p>Narasumber Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon</p>  H. JAENUDIN UMAR, S.E., S.H., M.Kn	<p>Mengetahui, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Cirebon</p>   HIDAYATOHIDI, S.E., M.M NIP. 19720415 198303 1 108
Tembusan : Arsip.	