

**Syarat dan Ketentuan Berlangganan  
Jasa Akses Internet Broadband  
PT Infrastruktur Digital Indonesia**

PT Infrastruktur Digital Indonesia, berkedudukan di Jakarta Selatan (selanjutnya disebut "IDI") dan Pelanggan dengan data sebagaimana tercantum dalam Formulir Aplikasi Berlangganan (selanjutnya disebut "Pelanggan"), secara sendiri-sendiri disebut "Pihak" dan bersama-sama disebut "Para Pihak".

Para Pihak dengan ini sepakat untuk mengikatkan diri dalam Formulir Aplikasi Berlangganan beserta Syarat Dan Ketentuan Berlangganan Jasa Akses Internet Broadband ini (selanjutnya disebut "**Syarat Dan Ketentuan Berlangganan**"), sesuai syarat dan ketentuan sebagai berikut:

**Pasal 1  
Definisi**

1. "**Berita Acara Aktivasi**" adalah dokumen tertulis yang ditandatangani oleh Pelanggan dan IDI melalui wakil-wakilnya yang sah yang menyatakan bahwa Jasa Internet telah terpasang dan terpenuhi secara keseluruhan dan berfungsi dengan baik yang menandai dimulainya pemakaian Jasa Internet oleh Pelanggan.
2. "**Biaya Langganan**" adalah jumlah nominal yang harus dibayarkan oleh Pelanggan kepada IDI atas penyediaan Layanan.
3. "**Formulir Aplikasi Berlangganan**" selanjutnya disebut "**FAB**" adalah dokumen dengan format yang telah ditetapkan oleh IDI yang merupakan satu kesatuan dengan Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini, yang berisi tentang informasi-informasi permintaan Pelanggan terkait penyediaan Layanan oleh IDI.
4. "**Gangguan**" adalah kejadian tidak terencana yang menyebabkan tidak dapat digunakannya Jasa Internet (*link down*), yang disebabkan suatu kejadian pada Sarana Pendukung Jasa Internet yang merupakan wilayah tanggung jawab IDI.
5. "**Jangka Waktu Berlangganan**" adalah sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini.
6. "**Layanan**" adalah Jasa Internet yang disediakan oleh IDI untuk digunakan Pelanggan sesuai dengan permintaan dari Pelanggan dalam FAB dan berdasarkan Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini.
7. "**Jasa Internet**" adalah akses internet yang disediakan oleh IDI sesuai dengan permintaan dari Pelanggan dengan rincian sebagaimana terlampir dalam Lampiran 1 Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini.
8. "**Sarana Pendukung Jasa Internet**" adalah keseluruhan sistem maupun perangkat/infrastruktur yang saling terhubung secara satu kesatuan dimiliki/disediakan oleh IDI guna menyelenggarakan Layanan, antara lain namun tidak terbatas pada sistem internet dan/atau wifi, titik interkoneksi di sisi Pelanggan ke titik interkoneksi IDI.

**Pasal 2  
Ruang Lingkup Layanan**

1. IDI akan menyediakan dan menyelenggarakan Layanan kepada Pelanggan dengan detail sebagaimana tercantum dalam FAB.
2. Setelah Sarana Pendukung Jasa Internet selesai dilakukan instalasi dan aktivasi, telah diuji dengan hasil baik, dan dapat digunakan oleh Pelanggan, maka IDI akan menerbitkan Berita Acara Aktivasi yang wajib ditandatangani dan diserahkan kembali oleh Pelanggan kepada IDI dalam jangka waktu selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja setelah diterbitkannya Berita Acara Aktivasi tersebut, dengan ketentuan apabila jangka waktu ini terlewati, maka Pelanggan dengan ini sepakat bahwa Berita Acara Aktivasi tersebut dianggap telah sah dengan cukup ditandatangani oleh IDI saja dan dapat dijadikan sebagai dasar dilakukannya penagihan kepada Pelanggan.

**Pasal 3  
Jangka Waktu**

1. Jangka waktu berlangganan Jasa Internet adalah periode berlangganan dengan minimum 12 (dua belas) bulan sejak tanggal ditandatanganinya Berita Acara Aktivasi oleh Pelanggan dan IDI ("**Jangka Waktu Berlangganan**"), kecuali disepakati lain oleh Para Pihak.
2. Jangka Waktu Berlangganan akan diperpanjang secara otomatis, kecuali ada permintaan tertulis dari Pelanggan untuk tidak melakukan perpanjangan yang wajib disampaikan 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum Jangka Waktu Berlangganan berakhir.
3. Dengan tidak mengesampingkan hak dan kewajiban pada pasal-pasal yang tercantum dalam Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini, untuk setiap permintaan pengakhiran dini oleh Pelanggan atas Layanan yang sedang berjalan, Pelanggan wajib mengajukan secara tertulis kepada IDI selambat-lambatnya 90 (sembilan puluh) hari kalender sebelum tanggal efektif pengakhiran.

**Pasal 4  
Hak dan Kewajiban IDI**

1. IDI berhak setiap saat memeriksa dan melakukan perubahan Sarana Pendukung Jasa Internet sesuai dengan kebutuhan operasional dan usaha IDI.
2. IDI berhak untuk menerima pembayaran Biaya Langganan dari Pelanggan sesuai dengan ketentuan yang tertuang pada FAB.
3. IDI berhak untuk menjangkau perangkat, peralatan dan/atau fasilitas pendukung milik IDI yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan Jasa Internet dan diletakan pada lokasi Pelanggan kepada lembaga keuangan atau pihak manapun juga sebagai jaminan atas fasilitas pembiayaan atau fasilitas lainnya dari lembaga keuangan atau pihak manapun.
4. Untuk menjaga kualitas Layanan, IDI berhak melakukan perbaikan/pemeliharaan terencana sesuai kebutuhan operasional Layanan IDI terhadap Sarana Pendukung Jasa Internet.
5. IDI wajib menyediakan Layanan sesuai dengan permintaan Pelanggan dalam FAB.
6. IDI wajib memberikan dukungan teknis dan layanan kepada Pelanggan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari 7 (tujuh) hari seminggu.
7. IDI wajib untuk memelihara Sarana Pendukung Jasa Internet agar Jasa Internet dapat berjalan dengan lancar dan baik.
8. IDI wajib bertanggungjawab sepenuhnya untuk memperbaiki setiap Gangguan yang terjadi terhadap Layanan.
9. Apabila dalam satu bulan terjadi Gangguan lebih dari 7.2 jam maka Pelanggan berhak untuk mendapat kompensasi.

**Pasal 5  
Hak dan Kewajiban Pelanggan**

1. Pelanggan berhak menggunakan dan/atau memanfaatkan Jasa Internet dengan tetap memperhatikan Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini.
2. Pelanggan wajib membayar Biaya Langganan kepada IDI sesuai ketentuan yang tercantum pada FAB.
3. Pelanggan wajib untuk memberikan akses masuk kepada IDI tanpa dikenakan biaya tambahan dan tanpa gangguan apapun dari pihak manapun dalam melakukan pemeriksaan, pemeliharaan dan/atau perbaikan atas Jasa Internet maupun Sarana Pendukung Jasa Internet dengan ketentuan bahwa IDI tetap wajib untuk memperhatikan dan memenuhi ketentuan yang berlaku di Pelanggan.
4. Pelanggan wajib menggunakan Jasa Internet sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan karenanya Jasa Internet yang digunakan oleh Pelanggan tidak untuk tindakan-tindakan yang melanggar hukum atau tindakan-tindakan lain yang merugikan atau membuat Jasa Internet menjadi tidak dapat digunakan, seperti tindakan *spamming*, *cracking*, dan/atau tindakan lainnya.
5. Pelanggan wajib bertanggung jawab atas setiap kerusakan, kebakaran, hilangnya barang dan/atau kerugian lainnya yang diderita oleh IDI terhadap Sarana Pendukung Jasa Internet, yang disebabkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian Pelanggan, dan menanggung seluruh biaya serta kerugian yang diderita IDI.
6. Apabila Pelanggan bermaksud untuk melakukan perbaikan, renovasi atau pembongkaran dan tindakan mana sepatutnya diduga akan mempengaruhi sebagian atau seluruh Sarana Pendukung Jasa Internet, maka Pelanggan wajib memberitahukan kepada IDI selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan sebelumnya. Apabila perbaikan, renovasi atau pembongkaran tersebut mengakibatkan dan menyebabkan Sarana Pendukung Jasa Internet dipindahkan maka Pelanggan wajib mengusahakan tempat atau area lain sebagai pengganti dan Pelanggan bertanggung jawab atas segala biaya yang timbul akibat dari pemindahan yang dapat terjadi serta wajib memberikan kompensasi berupa perpanjangan Jangka Waktu Berlangganan.
7. Pelanggan tidak dapat melakukan pengalihan Layanan kepada pihak manapun, kecuali dengan persetujuan tertulis terlebih dahulu dari IDI.

**Pasal 6  
Biaya Langganan Dan Cara Pembayaran**

1. Biaya Langganan dan Cara Pembayaran disepakati Para Pihak dan dituangkan dalam FAB.
2. Biaya Langganan bersifat tetap dan tidak berubah selama berlangsungnya Jangka Waktu Berlangganan.
3. Pembayaran atas Biaya Langganan wajib dilakukan oleh Pelanggan kepada IDI paling lambat 14 (empat belas hari) setelah invoice diterima.
4. Pembayaran atas Biaya Langganan akan dilakukan oleh Pelanggan kepada IDI dengan cara transfer melalui rekening yang ditunjuk oleh IDI sebagaimana dicantumkan pada dokumen tagihan.
5. Masing-masing Pihak akan menanggung sendiri segala pajak-pajak dan/atau biaya lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Paraf,	
IDI	Pelanggan

Pihak lainnya dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kalender setelah keadaan *force majeure* terjadi dan demikian pula pada saat berakhirnya keadaan tersebut.

#### **Pasal 7 Sanksi**

1. Apabila Pelanggan lalai dalam melakukan pembayaran Biaya Langganan melewati tanggal jatuh tempo pembayaran sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 ayat (3) Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini, maka Pelanggan wajib membayar sanksi denda keterlambatan pembayaran berlangganan bulanan sebesar Rp 50,000,- (lima puluh ribu Rupiah) yang akan ditagihkan pada invoice bulan selanjutnya.
2. Apabila Pelanggan membatalkan layanan setelah menandatangani FAB, maka Pelanggan diwajibkan untuk melunasi biaya penyambungan/biaya instalasi.
3. Apabila Pelanggan tidak melakukan pembayaran 14 (empat belas hari) setelah invoice diterima, maka selain mengenakan sanksi denda keterlambatan sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini, IDI juga berhak untuk melakukan pengisoliran dan/atau pencabutan Jasa Internet yang digunakan Pelanggan.
4. Penyambungan kembali Jasa Internet sebagai akibat dari ketentuan pada ayat (2) Pasal ini akan dilakukan oleh IDI setelah Pelanggan melunasi seluruh tunggakan beserta dendanya, serta akan dikenakan biaya penyambungan/biaya instalasi.

#### **Pasal 8 Tanggung Jawab Atas Perangkat Dan Peralatan**

1. Segala perangkat, peralatan dan/atau fasilitas pendukung (Sarana Pendukung Jasa Internet) milik IDI yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan Jasa Internet dan diletakkan pada lokasi Pelanggan akan tetap berada dalam kepemilikan IDI.
2. Segala perangkat, peralatan dan/atau fasilitas pendukung lainnya milik Pelanggan yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan Jasa Internet tetap berada dalam kepemilikan Pelanggan.
3. Pelanggan bertanggungjawab untuk memelihara segala perangkat, peralatan dan/atau fasilitas pendukung milik IDI dan Pelanggan yang ditempatkan di lokasi Pelanggan, dengan cara menjaga barang tersebut dari gangguan, kerusakan dan/atau kehilangan yang disebabkan oleh Pelanggan dan/atau pihak manapun selama Jangka Waktu Berlangganan.
4. Pelanggan dilarang untuk merubah, menambahkan, mengurangi, atau melakukan tindakan teknis lainnya terhadap Sarana Pendukung Jasa Internet tanpa persetujuan tertulis dari IDI.

#### **Pasal 9 Penambahan Atau Pengurangan Paket Layanan**

1. Penambahan dan/atau pengurangan Paket Layanan dapat diajukan Pelanggan kepada IDI sesuai dengan Paket Layanan yang tersedia, dan selanjutnya akan dianggap sah setelah disepakati Para Pihak.
2. Dalam hal terdapat penambahan atau pengurangan Jasa Internet maka Pelanggan akan melakukan penyesuaian pembayaran Biaya Langganan untuk masing-masing layanan yang cara pembayarannya adalah sesuai dengan ketentuan pada FAB yang baru.
3. Apabila Pelanggan mempunyai keinginan untuk memindahkan titik asal atau titik akhir sambungan karena perpindahan lokasi, maka IDI akan membantu memindahkan Jasa Internet ke lokasi yang baru, sepanjang tersedianya jaringan di lokasi yang baru dan dikenakan biaya penyambungan/biaya instalasi berdasarkan kesepakatan IDI dan Pelanggan.

#### **Pasal 10 Force Majeure**

1. Tiada satu Pihak pun dalam Syarat Dan Kesepakatan Berlangganan ini yang dapat dimintakan pertanggung-jawabannya dalam hal terjadinya kelalaian, kesalahan serta tidak terpenuhinya ketentuan-ketentuan dalam Syarat Dan Kesepakatan Berlangganan ini apabila kelalaian, kesalahan serta tidak terpenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diakibatkan oleh keadaan *force majeure*. Oleh karenanya, maka kerugian-kerugian yang timbul akibat terjadinya keadaan *force majeure* berada dalam tanggung jawab masing-masing Pihak.
2. Yang dimaksud dengan keadaan *force majeure* adalah suatu keadaan atau peristiwa yang tidak dapat dihindari atau diatasi dengan upaya-upaya yang sungguh-sungguh yang lazim dilakukan oleh manusia atau kejadian yang terjadi karena diluar kehendak, kemampuan dan/atau kekuasaan Pelanggan dan IDI, yaitu antara lain: gempa bumi, angin topan, petir, banjir atau hujan terus menerus, longsor dan/atau bencana alam lainnya, kebakaran, wabah penyakit, perang, peledakan, sabotase, revolusi, pemberontakan, huru-hara, adanya tindakan/kebijakan Pemerintah dalam bidang ekonomi, moneter, hukum maupun kebijakan lainnya yang secara nyata berpengaruh terhadap pelaksanaan kewajiban masing-masing Pihak berdasarkan Syarat Dan Kesepakatan Berlangganan ini.
3. Dalam hal terjadi keadaan *force majeure*, maka Pihak yang mengalami keadaan akibat *force majeure* wajib memberitahukan secara tertulis kepada

#### **Pasal 11 Pemutusan Layanan**

1. Masing-masing Pihak berhak untuk mengakhiri Layanan berdasarkan FAB ini secara sepihak apabila (i) Pihak lainnya melakukan pelanggaran, kesalahan dan/atau kelalaian terhadap ketentuan dan syarat-syarat dan tidak memperbaiki kesalahannya dan/atau kelalaiannya dalam waktu 30 hari kalender sejak surat teguran dari pihak yang dilanggar, atau (ii) Pihak lainnya menjadi subjek di dalam kasus kepailitan, likuidasi, ketidakmampuan untuk membayar hutang-hutangnya atau melanggar hukum, dimana kasus tersebut tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kalender setelah mendapat pemberitahuan tertulis dari Pihak lainnya.
2. Apabila IDI melakukan pengakhiran Jangka Waktu Berlangganan lebih awal disebabkan oleh pelanggaran/kesalahan Pelanggan sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini atau apabila ada permintaan dari Pelanggan untuk mengadakan pengakhiran Jangka Waktu Berlangganan lebih awal sebelum berakhirnya Jangka Waktu Berlangganan, maka Pelanggan diwajibkan melakukan pembayaran biaya penalti sebesar Rp 1,000,000,- (satu juta Rupiah).
3. Pelanggan dan IDI dengan ini menyatakan mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-undang Hukum Perdata terhadap pemutusan Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini, sehingga pemutusan Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini dengan alasan tersebut di atas cukup dilakukan dengan pemberitahuan tertulis dari salah satu Pihak kepada Pihak lainnya tanpa harus menunggu keputusan hakim.

#### **Pasal 12 Hukum Yang Berlaku Dan Penyelesaian Perselisihan**

1. Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini diatur oleh, ditafsirkan berdasarkan dan tunduk pada hukum Republik Indonesia.
2. Perbedaan pendapat atau perselisihan yang timbul antara Pelanggan dan IDI sehubungan dengan pelaksanaan Syarat Dan Ketentuan Berlangganan akan diselesaikan secara musyawarah dan mufakat.
3. Apabila dalam waktu 60 (enam puluh) hari kalender perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah, maka Pelanggan dan IDI sepakat akan menyelesaikan perselisihan tersebut melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan di Jakarta.
4. Pelanggan dan IDI sepakat bahwa ketentuan-ketentuan dalam FAB dan Syarat Dan Ketentuan Berlangganan akan tetap berlaku dan mengikat bagi Pelanggan dan IDI untuk tetap menyelesaikan hak dan kewajibannya masing-masing sampai dengan adanya penyelesaian atas perselisihan tersebut.

#### **Pasal 13 Layanan Gangguan**

Dalam hal terjadi Gangguan terhadap Jasa Internet, maka Pelanggan dapat menghubungi nomor yang tertera pada FAB.

#### **Pasal 14 Lain-Lain**

1. Setiap judul dalam pasal-pasal Syarat Dan Ketentuan Berlangganan hanya untuk memudahkan pembacaan saja dan dengan demikian tidak mengubah atau memberi arti tertentu penafsirannya.
2. Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini menggunakan Bahasa Indonesia dan segala hal yang berhubungan dengan masalah pembuktian akan dilakukan dalam Bahasa Indonesia pula.
3. Apabila selama berlakunya Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini terdapat Pasal yang menjadi tidak sah karena hukum, tidak dapat dilaksanakan atau bertentangan dengan ketentuan perundangan yang berlaku di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, selanjutnya dimengerti dan disetujui oleh Pelanggan dan IDI bahwa Pasal yang tidak sah, tidak dapat dilaksanakan atau Pasal yang bertentangan dengan ketentuan perundangan tersebut tidak mengakibatkan berakhirnya, menjadi tidak sah, batal atau tidak dapat dilaksanakannya Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini. Ketentuan yang tidak sah, tidak dapat dilaksanakan atau Pasal yang bertentangan dengan ketentuan perundangan tersebut selanjutnya akan digantikan dengan ketentuan lain yang sah dan dapat dilaksanakan yang secara komersial mempunyai pengertian dan akibat yang paling dekat dengan ketentuan yang digantikan.

Demikian Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini dibuat dengan itikad baik untuk dipatuhi dan dilaksanakan oleh Para Pihak.

Paraf,	
IDI	Pelanggan