

Nomor FAB	:	
Tanggal FAB	:	

**Syarat dan Ketentuan Berlangganan
Jasa Akses Internet *Dedicated*
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 *Dedicated* ini (selanjutnya disebut "Syarat Dan Ketentuan Berlangganan"), sesuai syarat dan ketentuan sebagai berikut:

**Pasal 1
Definisi**

- "Berita Acara Instalasi" 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.
- "Biaya Langganan" adalah jumlah nominal yang harus dibayarkan oleh Pelanggan kepada IDI atas penyediaan Layanan.
- "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.
- "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.
- "Jangka Waktu Berlangganan" adalah sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini.
- "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.
- "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.
- "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.
- "Service Level Agreement" adalah ketentuan layanan teknis yang diberikan oleh IDI kepada Pelanggan terkait besar probabilitas (kemungkinan) Jasa Internet dapat dipergunakan oleh Pelanggan setiap bulannya selama Jangka Waktu Berlangganan, yaitu sebesar 99% (sembilan puluh sembilan persen).
- "Trouble Ticket" adalah suatu *tool* administrasi yang diberikan oleh IDI kepada Pelanggan bila terjadi Gangguan yang dapat digunakan sebagai alat pertukaran informasi pada proses pemulihan Gangguan dan pemberian restitusi.

**Pasal 2
Ruang Lingkup Layanan**

- IDI akan menyediakan dan menyelenggarakan Layanan kepada Pelanggan dengan detail sebagaimana tercantum dalam FAB.
- 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 Instalasi yang wajib ditandatangani dan diserahkan kembali oleh Pelanggan kepada IDI dalam jangka waktu selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja setelah diterbitkannya Berita Acara Instalasi tersebut, dengan ketentuan apabila jangka waktu ini terlewati, maka Pelanggan dengan ini sepakat bahwa Berita Acara Instalasi tersebut dianggap telah sah dengan cukup ditandatangani oleh IDI saja dan dapat dijadikan sebagai dasar dilakukannya penagihan kepada Pelanggan.

**Pasal 3
Jangka Waktu**

- Jangka waktu berlangganan Jasa Internet adalah periode berlangganan dengan minimum 1 (satu) tahun sejak tanggal ditandatanganinya Berita Acara Instalasi oleh Pelanggan dan IDI ("Jangka Waktu Berlangganan"), kecuali disepakati lain oleh Para Pihak.
- 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.
- 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 atau konfirmasi tidak diperpanjangnya Jangka Waktu Berlangganan oleh Pelanggan, maka Pelanggan wajib mengajukan secara tertulis kepada IDI selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum tanggal berakhirnya FAB. Untuk setiap pengakhiran Jangka Waktu Berlangganan, Para Pihak akan menandatangani suatu berita acara terminasi dan Pelanggan wajib menyelesaikan segala kewajiban pembayaran yang belum dilaksanakan maupun kewajiban lainnya berdasarkan Syarat dan Ketentuan Berlangganan dan FAB ini (jika ada).

**Pasal 4
Hak dan Kewajiban IDI**

- IDI berhak setiap saat memeriksa dan melakukan perubahan Sarana Pendukung Jasa Internet sesuai dengan kebutuhan operasional dan usaha IDI, tanpa mengganggu Layanan kepada Pelanggan.
- IDI berhak untuk menerima pembayaran Biaya Langganan dari Pelanggan sesuai dengan ketentuan yang tertuang pada FAB.
- IDI berhak untuk menjaminkan 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.
- IDI berhak melakukan perbaikan/ pemeliharaan terencana terhadap Sarana Pendukung Jasa Internet, dengan pemberitahuan terlebih dahulu sekurang-kurangnya 2 (dua) hari kalender sebelum pelaksanaan pekerjaan.
- IDI wajib menyediakan Layanan sesuai dengan permintaan Pelanggan dalam FAB.
- IDI wajib memberikan dukungan teknis dan layanan kepada Pelanggan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari 7 (tujuh) hari seminggu sesuai dengan ketentuan *Service Level Agreement*.
- IDI wajib untuk memelihara Sarana Pendukung Jasa Internet agar Jasa Internet dapat berjalan dengan lancar dan baik serta sesuai dengan *Service Level Agreement*.
- IDI wajib bertanggungjawab sepenuhnya untuk memperbaiki setiap Gangguan yang terjadi terhadap Layanan.

**Pasal 5
Hak dan Kewajiban Pelanggan**

- Pelanggan berhak menggunakan dan/atau memanfaatkan Jasa Internet dengan tetap memperhatikan Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini.
- Pelanggan wajib membayar Biaya Langganan kepada IDI sesuai ketentuan yang tercantum pada FAB.
- Pelanggan wajib menanggung biaya perijinan (apabila ada) yang timbul sebagai akibat dari penyelenggaraan Layanan di lokasi tempat Pelanggan berada.
- 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.
- 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.
- 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, karyawan, petugas dan/atau pihak-pihak yang ditunjuk atau bekerja untuk Pelanggan, termasuk kerusakan yang diakibatkan dari rendahnya mutu dan/atau ketidaksesuaian spesifikasi peralatan milik Pelanggan. Atas hal tersebut Pelanggan wajib untuk memperbaiki kerusakan dalam waktu sesingkat-singkatnya dan menanggung seluruh biaya serta kerugian yang diderita IDI.
- 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.
- Pelanggan tidak dapat melakukan pengalihan Layanan kepada pihak manapun, kecuali dengan persetujuan tertulis terlebih dahulu dari IDI dan wajib dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selanjutnya dalam hal pengalihan Layanan disetujui IDI, Pelanggan dengan ini menjamin bahwa pengalihan Layanan tersebut tidak akan

Paraf,	
IDI	Pelanggan

Nomor FAB	:	
Tanggal FAB	:	

menimbulkan beban atau jaminan dalam bentuk apapun bagi IDI di kemudian hari, baik selama masa berlakunya atau setelah berakhirnya Jangka Waktu Berlangganan, dan oleh karenanya hal tersebut sepenuhnya menjadi beban dan tanggung-jawab Pelanggan, dan Pelanggan wajib membebaskan IDI dari segala bentuk klaim, tuntutan dan/atau gugatan apapun dan dari pihak manapun serta menanggung segala biaya/kerugian yang ditimbulkan.

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 dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diterimanya dokumen tagihan secara lengkap dan benar oleh Pelanggan dari IDI dengan ketentuan apabila tanggal tersebut merupakan hari libur maka pembayaran akan dilakukan pada hari kerja berikutnya.
4. Pembayaran atas Biaya Langganan akan dilakukan oleh Pelanggan kepada IDI dengan cara transfer melalui rekening yang ditunjuk oleh IDI sebagaimana disampaikan pada surat tagihan dari IDI kepada Pelanggan.
5. Masing-masing Pihak akan menanggung sendiri segala pajak-pajak dan/atau biaya lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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 sebesar 1% (satu persen) dari jumlah tagihan per hari keterlambatan.
2. Apabila Pelanggan tidak melakukan pembayaran sampai dengan jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal diterimanya dokumen tagihan secara lengkap dan benar, 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.
3. 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.
4. Apabila IDI gagal memenuhi *Service Level Agreement*, maka Pelanggan berhak untuk mengenakan sanksi berupa restitusi dengan rumusan perhitungan sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini.
5. Pembayaran restitusi sebagaimana dimaksud ayat (4) Pasal ini akan dilakukan dengan cara Pelanggan menyampaikan surat tagihan kepada IDI sebesar jumlah restitusi yang dikenakan tersebut atau perhitungan secara langsung dengan kewajiban pembayaran Pelanggan (*nett off*), dimana perhitungan restitusi mengacu kepada *Trouble Ticket*. Perhitungan restitusi oleh Para Pihak tidak dapat dijadikan dasar penundaan pembayaran Biaya Langganan oleh Pelanggan kepada IDI.

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 Jasa Internet

1. Penambahan dan/atau pengurangan Jasa Internet dapat diajukan Pelanggan kepada IDI, 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 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 Pihak lainnya dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kalender setelah keadaan *force majeure* terjadi dan demikian pula pada saat berakhirnya keadaan tersebut.
4. Dalam hal pelaksanaan layanan/jasa, serah terima dan/atau hal-hal terkait lain yang diatur di dalam Syarat Dan Kesepakatan Berlangganan ini menjadi tertunda untuk sementara oleh karena adanya keadaan *force majeure*, maka jangka waktu pelaksanaan layanan/jasa yang tertunda tersebut akan diganti dengan cara memperpanjang jangka waktu layanan/jasa sejumlah hari yang sama dengan lama terhentinya pelaksanaan layanan/jasa tersebut yang akan dituangkan dalam suatu berita acara tersendiri yang ditandatangani oleh Pelanggan dan IDI.
5. Penambahan jangka waktu layanan/jasa sebagai akibat dari adanya suatu keadaan *force majeure* tidak akan mengakibatkan bertambahnya Biaya Langganan.

Pasal 11

Pemutusan Layanan

1. Masing-masing Pihak berhak untuk mengakhiri Layanan berdasarkan FAB ini 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. Terhadap pemutusan Layanan sebagaimana dimaksud Pasal ini, Pelanggan dan IDI wajib dengan itikad baik membuat berita acara tentang segala kewajiban yang masih tersisa sehubungan dengan pelaksanaan Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini serta FAB paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak diterimanya surat pemberitahuan tertulis dari Pihak yang melakukan pengakhiran dan Pihak yang masih memiliki kewajiban harus menyelesaikan kewajiban dimaksud dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah tanggal berita acara yang dimaksud ayat ini atau jangka waktu lain yang disepakati bersama oleh Pelanggan dan IDI.
3. Pihak yang diminta untuk diakhiri akan membebaskan dan melepaskan Pihak yang melakukan pengakhiran dari segala klaim, tuntutan dan/atau gugatan apapun termasuk sebagai akibat dari diakhirinya Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini secara sepihak oleh Pihak yang melakukan pengakhiran, termasuk pembebasan dan pelepasan dari pihak ketiga manapun yang terkait dengan Pihak yang diminta untuk diakhiri.
4. 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 Berlangganan untuk sisa Jangka Waktu Berlangganan yang belum dijalankan.
5. 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

Paraf,	
IDI	Pelanggan

Nomor FAB	:	
Tanggal FAB	:	

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

- Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini diatur oleh, ditafsirkan berdasarkan dan tunduk pada hukum Republik Indonesia.
- Perbedaan pendapat atau perselisihan yang timbul antara Pelanggan dan IDI sehubungan dengan pelaksanaan Syarat Dan Ketentuan Berlangganan akan diselesaikan secara musyawarah dan mufakat.
- 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.
- 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

Kerahasiaan

- Pelanggan dan IDI dengan ini setuju untuk saling mengikatkan diri untuk menjaga dan tidak membocorkan setiap informasi, data dan/atau keterangan dalam jenis dan/atau bentuk apapun ("Informasi Rahasia") yang diungkapkan oleh Pihak yang memberikan/ mengungkapkan Informasi Rahasia ("Pihak Pengungkap") kepada siapapun juga dan dengan alasan apapun juga.
- Pihak yang menerima Informasi Rahasia ("Pihak Penerima") tidak akan menyalahgunakan atau menyebarkan Informasi Rahasia yang diperoleh dari Pihak Pengungkap, termasuk namun tidak terbatas pada menggandakan, memperbanyak, mengirimi, memberikan Informasi Rahasia milik Pihak Pengungkap kepada pihak lain baik secara langsung maupun secara tidak langsung atau tidak akan menggunakannya untuk kepentingan Pihak Penerima sendiri atau tidak akan menggunakannya untuk kepentingan Pelanggan dan IDI, tanpa memperoleh persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Pihak Pengungkap atau pihak yang berwenang lainnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
- Kewajiban Pihak Penerima untuk menjaga Informasi Rahasia yang diterimanya dari Pihak Pengungkap sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) Pasal ini berlaku dan mengikat Pelanggan dan IDI baik selama Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini berlangsung maupun setelah berakhirnya Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini.
- Apabila salah satu Pihak melanggar ketentuan mengenai pengungkapan Informasi Rahasia sebagaimana yang diatur dalam Pasal ini, maka Pihak yang melanggar sanggup dan menyatakan bersedia untuk mengganti seluruh kerugian yang diderita oleh Pihak lainnya, baik kerugian material maupun kerugian immaterial, dan bersedia untuk dituntut dan digugat di muka pengadilan.
- Kewajiban untuk menyimpan Informasi Rahasia sebagaimana dimaksud Pasal ini menjadi tidak berlaku, apabila:
 - Informasi Rahasia menjadi tersedia untuk masyarakat umum tanpa pengungkapan dari salah satu Pihak;
 - Informasi Rahasia diperintahkan untuk dibuka untuk memenuhi perintah pengadilan atau badan/instansi pemerintahan lain yang berwenang;
 - Informasi Rahasia diberikan sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
- Ketentuan kerahasiaan sebagaimana dimaksud pada Pasal ini berlaku secara terus menerus sampai dengan 3 (tiga) tahun terhitung sejak berakhirnya Jangka Waktu Berlangganan.

Pasal 14

Pengalihan Kepada Pihak Ketiga

Masing-masing Pihak tidak diperbolehkan menyerahkan pelaksanaan pekerjaan, hak, kewajiban dan/atau tanggung jawab baik sebagian maupun seluruhnya, sebagaimana dimaksud dalam FAB serta Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini kepada pihak ketiga tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Pihak lainnya.

Pasal 15

Korespondensi

- Setiap korespondensi dan pemberitahuan sehubungan dengan FAB dan Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini harus dilakukan secara tertulis dan dialamatkan kepada alamat sebagaimana dimaksud dalam FAB.
- Dalam hal terjadi perubahan alamat, nomor telepon dan/atau faksimili maka Pihak yang mengalami perubahan tersebut wajib memberitahukan mengenai perubahan dimaksud kepada Pihak lainnya selambat-lambatnya 2 (dua) hari kerja setelah terjadi perubahan.

Pasal 16

Lain-Lain

- Hal-hal lain yang belum atau belum cukup diatur dalam Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini tetapi mengingat sifat pekerjaan yang perlu dan harus dilaksanakan maka akan ditetapkan kemudian dan dituangkan dalam addendum atau amandemen terhadap Syarat Dan Ketentuan Berlangganan.
- Setiap judul dalam pasal-pasal Syarat Dan Ketentuan Berlangganan hanya untuk memudahkan pembacaan saja dan dengan demikian tidak mengubah atau memberi arti tertentu penafsirannya.
- Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini menggunakan Bahasa Indonesia dan segala hal yang berhubungan dengan masalah pembuktian akan dilakukan dalam Bahasa Indonesia pula.
- 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.
- Dalam hal Para Pihak telah membuat perjanjian induk atas Layanan, dan terdapat perbedaan penafsiran pasal-pasal di dalamnya dengan Syarat Dan Ketentuan Berlangganan ini, maka Para Pihak sepakat bahwa ketentuan dalam perjanjian induk yang dianggap berlaku.

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

Lampiran I

Perhitungan Restitusi

I. RESTITUSI

- Gangguan wajib dilaporkan secara tertulis oleh Pelanggan kepada IDI, dibuktikan dengan *Trouble Ticket* berupa *facsimile/email* dari *Customer Care* IDI untuk setiap kejadian Gangguan yang dikenakan restitusi. Restitusi tersebut akan diperhitungkan sesuai interval waktu yang tercantum dalam *facsimile/email* dengan formula perhitungan di bawah ini.
- Restitusi yang dikenakan sebesar :
$$\frac{(A - 1\%B) \times C}{B}$$

A = Jumlah jam Gangguan per bulan per link
B = Jumlah jam dalam 1 (satu) bulan tertagih
C = Tarif bulanan per link
- Restitusi tidak berlaku apabila:
 - gangguan diluar perangkat yang menjadi tanggung-jawab IDI;
 - gangguan yang bukan disebabkan oleh kesalahan/kelalaian IDI;
 - gangguan disebabkan oleh kesalahan/kelalaian Pelanggan;
 - pemeliharaan yang terencana;
 - force majeure*.
- Restitusi akan diperhitungkan oleh Para Pihak pada periode penagihan selanjutnya berdasarkan ketentuan Syarat Dan Ketentuan Berlangganan.
- Selain diatur dalam Syarat Dan Ketentuan Berlangganan, Pelanggan berhak mengakhiri lebih awal layanan Jasa Internet apabila Jasa Internet mengalami Gangguan hingga 35 (tiga puluh lima) jam dalam 1 (satu) bulan dan berlangsung selama 3 bulan berturut-turut. Dalam hal ini, Pelanggan dibebaskan dari penalti terminasi dini.

II. MATRIKS ESKALASI

Level	Time Down	PIC
Level 1	15 Menit	NOC Call Center 1500508
Level 2	60 Menit	NOC Analyst 0818 297097
Level 3	240 Menit	NOC Specialist 0878 7802 2454
Level 4	420 Menit	NOC Div Head 0817 9513 659

Paraf,	
IDI	Pelanggan