

SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN PRISMA (PT SINTESA SINERGI NUSANTARA)

Syarat dan ketentuan layanan PRISMA dari PT Sintesa Sinergi Nusantara ini adalah perjanjian antara PT Sintesa Sinergi Nusantara (SSN) dengan pelanggan PRISMA (Pelanggan) (selanjutnya disebut **Perjanjian**). Perjanjian ini berlaku efektif sejak Pelanggan menyetujui untuk berlangganan produk PRISMA dengan dilakukannya pembayaran pertama kali kepada SSN atau pada saat Pelanggan mendapatkan layanan PRISMA untuk pertama kali.

PASAL 1 - DEFINISI

PT Sintesa Sinergi Nusantara (SSN) adalah penyelenggara jasa multimedia berdasarkan izin yang berlaku.

PRISMA adalah produk yang diselenggarakan SSN dengan berbagai variasi layanan.

Pelanggan adalah perorangan atau badan usaha sebagai pengguna layanan yang diselenggarakan SSN yang terikat ketentuan-ketentuan **Perjanjian** ini.

Aktivasi adalah proses instalasi perangkat dan jaringan yang dibutuhkan di lokasi milik Pelanggan yang telah melakukan pendaftaran dan memenuhi syarat sebelum dapat menikmati layanan SSN.

De-aktivasi adalah proses penghentian layanan dan pengembalian perangkat dan jaringan yang terpasang di lokasi milik Pelanggan sehubungan berakhirnya langganannya.

Lokasi adalah tempat milik Pelanggan dimana dilakukan Aktivasi.

Periode adalah masa berlangganan terhitung 30 (tiga puluh) hari sejak Aktivasi.

PASAL 2 – LINGKUP PERJANJIAN

Perjanjian ini merupakan suatu ikatan antara PT Sintesa Sinergi Nusantara (SSN) sebagai penyedia layanan PRISMA, dengan Pelanggan sebagai pengguna layanan PRISMA berdasarkan jenis dan fitur layanan yang dipilih Pelanggan.

PASAL 3 – JANGKA WAKTU DAN SYARAT-SYARAT BERLANGGANAN

- Jangka waktu berlangganan dihitung sejak Aktivasi berdasarkan kategori waktu kontrak yang dipilih Pelanggan. Pada saat kontrak akan berakhir, akan diminta konfirmasi Pelanggan untuk perpanjangan otomatis waktu berlangganan dan diterbitkan tagihan biaya langganannya selanjutnya.
- Putusnya Perjanjian tidak mengurangi hak dan kewajiban Para Pihak.
- Pelanggan menjamin kebenaran atas seluruh informasi yang diberikan dalam proses pendaftaran, dan memberikan izin Aktivasi dan menjamin keamanan perangkat selama waktu berlangganan, dan mengembalikan perangkat dalam kondisi normal setelah selesai berlangganan.
- Pelanggan memberikan deposit uang jaminan sebesar Rp500.000,- jika alamat kartu identitas tidak sesuai dengan alamat Lokasi dan tidak dapat menunjukkan Surat Keterangan Domisili yang valid.
- Perjanjian berlaku sejak Aktivasi sampai De-Aktivasi.

PASAL 4 – BIAYA BERLANGGANAN DAN PEMBAYARAN

- SSN menetapkan biaya-biaya yang harus dibayarkan Pelanggan:
 - Biaya registrasi dan Aktivasi;
 - Biaya langganannya;
 - Biaya lain-lain termasuk biaya deposit, denda yang ditetapkan SSN.
- Tata cara pembayaran:
 - Biaya registrasi dan Aktivasi, biaya langganannya bulan pertama, dan biaya deposit (jika berlaku) dibayarkan setelah proses pendaftaran langganannya;
 - Biaya langganannya dibayarkan maksimal H+7 setelah proforma invoice diterbitkan untuk tetap dapat menikmati layanan;
 - Biaya langganannya bulan kedua akan diterbitkan 2 (dua) kali:
 - Biaya langganannya bulan ke-2 yang belum terpenuhi dari pembayaran saat registrasi (pro-rata) yang jatuh tempo H+7 sejak proforma invoice diterbitkan;
 - Biaya langganannya bulan ke-3 (pra-bayar) yang jatuh tempo di tanggal 25 (dua puluh lima);
 - Jika terjadi keterlambatan pembayaran tagihan, maka layanan akan otomatis dihentikan. Jika pelanggan tetap tidak melunasi tagihan hingga munculnya tagihan berikutnya, maka akan dilakukan penghentian langganannya sesuai ketentuan Pasal 8 dan Pasal 9;
 - Pembayaran dianggap sah jika telah diterima di rekening SSN;
 - Tidak diterimanya lembar tagihan, tidak menghapus kewajiban pembayaran biaya langganannya selama dalam waktu berlangganan;
 - Pelanggan dapat membuat pengaduan atas tagihan maksimal 1 (satu) bulan sejak tanggal tagihan diterbitkan. Kompensasi atas pengaduan tagihan akan dikenakan pada tagihan yang akan diterbitkan selanjutnya.

PASAL 5 – HAK DAN KEWAJIBAN PT SINTESA SINERGI NUSANTARA

- Hak SSN:
 - Menerima pembayaran biaya-biaya sesuai Pasal 4;
 - Memasang, memeriksa, mengganti dan mengambil perangkat dan jaringan dari waktu ke waktu di lokasi Pelanggan;
 - Melakukan de-aktivasi layanan dan/atau memutuskan Perjanjian secara sepihak jika Pelanggan melanggar Pasal 4 dan Pasal 9;
 - Mendapatkan ganti rugi dari Pelanggan atas kerusakan/kehilangan perangkat milik SSN akibat kelalaian Pelanggan;
- Kewajiban SSN:
 - Meminjamkan perangkat dan melakukan instalasi sesuai spesifikasi layanan SSN;
 - Menyelenggarakan layanan sesuai dengan yang dipilih Pelanggan dalam Perjanjian;
 - Menjaga dan memelihara layanan agar tetap berfungsi termasuk jika terjadi kerusakan perangkat yang dipinjamkan kepada Pelanggan yang tidak diakibatkan kelalaian Pelanggan maksimal dalam 1x24 jam sejak dipastikan kerusakannya;
 - Melayani dan menindaklanjuti keluhan Pelanggan secara profesional.

PASAL 6 – HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN

- Hak Pelanggan:
 - Menggunakan layanan sesuai dengan tipe layanan yang dipilih;
 - Mengajukan permintaan perubahan layanan dengan mengikuti prosedur yang telah ditentukan;
 - Melaporkan kerusakan/gangguan terhadap layanan termasuk kerusakan perangkat yang dipinjamkan;
- Kewajiban Pelanggan:
 - Membayar biaya langganannya sesuai tagihan dan tepat waktu;
 - Menjaga dan merawat perangkat yang dipinjamkan SSN dan mengembalikannya dalam kondisi baik saat berhenti berlangganan;
 - Melaporkan gangguan layanan dan/atau kerusakan perangkat dan jaringan yang terpasang di lokasi Pelanggan;
 - Memberitahukan secara tertulis kepada SSN jika ada perubahan data Pelanggan. Resiko yang timbul akibat kelalaian Pelanggan dalam menginformasikan perubahan data, menjadi tanggung jawab Pelanggan.

PASAL 7 – PERUBAHAN LAYANAN

Pelanggan dapat mengajukan permintaan perubahan layanan secara tertulis serta mengisi form yang disediakan pada jam kerja yang berlaku. Permintaan perubahan layanan akan dilakukan setelah dilakukan pembayaran atas seluruh tagihan.

PASAL 8 – BERHENTI BERLANGGANAN

Pelanggan dapat mengajukan berhenti berlangganan dengan syarat sebagai berikut:

- Melakukan pengajuan tertulis menggunakan form yang disediakan di jam kerja yang berlaku dan melunasi tagihan yang telah diterbitkan SSN. Pelanggan mengembalikan perangkat yang dipinjamkan dalam keadaan baik;
- Pengajuan berhenti yang dilakukan sebelum masa kontrak berakhir, dikenakan biaya de-instalasi sebesar Rp250.000,-;
- Jika saat pengajuan berhenti, pelanggan tidak dapat mengembalikan perangkat karena hilang, atau karena kerusakan yang disebabkan kelalaian Pelanggan, maka Pelanggan akan dikenakan denda sebesar Rp250.000,- atau jika Pelanggan memiliki deposit jaminan, maka denda tersebut akan dipotong dari deposit jaminan tersebut jika nilai deposit mencukupi;
- Pelanggan tidak bisa mengajukan refund atas biaya langganannya yang sudah dibayarkan, namun dapat mengajukan pengembalian deposit dan/atau sisa deposit jika ada;

PASAL 9 – DE-AKTIVASI LAYANAN DAN PEMUTUSAN LANGGANAN

SSN akan melakukan de-aktivasi layanan dan pemutusan apabila:

- De-aktivasi layanan otomatis jika terjadi keterlambatan pembayaran tagihan layanan;
- De-aktivasi dan/atau pemutusan langganannya jika permintaan tertulis dari Pelanggan sesuai Pasal 8 dan seluruh persyaratannya telah terpenuhi;
- Pemutusan langganannya karena Pelanggan tidak melakukan pembayaran tagihan sesuai Pasal 4;
- Ada rekomendasi dari SSN terkait hal-hal teknis, force majeure yang menyebabkan kualitas layanan tidak maksimal.

PASAL 10 – RE-AKTIVASI LAYANAN DAN TATA CARA BERLANGGANAN KEMBALI

- Re-aktivasi layanan akan dilakukan setelah pelanggan melunasi tagihan yang belum terbayarkan dan memberitahukan ke SSN dengan bukti pelunasan tagihan. Proses re-aktivasi maksimal 1x24 jam setelah pemberitahuan dari pelanggan;
- Jika reaktivasi dilakukan setelah periode 20 hari sejak jatuh tempo tagihan tertunggak, maka dikenakan biaya re-aktivasi sebesar Rp100.000,- dan biaya langganannya yang dibayarkan akan dihitung sebagai biaya layanan sejak tanggal re-aktivasi tersebut;
- Pelanggan yang sudah mengajukan berhenti berlangganan, jika ingin berlangganan kembali, mengikuti proses seperti pendaftaran Pelanggan baru. Pengajuan langganannya ini tidak menghilangkan kewajiban pembayaran tagihan-tagihan yang belum dibayarkan.

PASAL 11 – SANKSI

- SSN berhak melakukan de-aktivasi layanan, pemutusan Perjanjian secara sepihak jika:
 - Pelanggan melanggar Pasal 4 ayat 2 poin (d);
 - Pelanggan terbukti menyalahgunakan layanan untuk kegiatan yang melanggar hukum dan/atau secara ilegal, mengkomersialkan/menjual kembali layanan tanpa izin tertulis dari SSN. Segala akibat dari tindakan melanggar hukum yang dilakukan Pelanggan, tidak menjadi tanggung jawab dari SSN.
- Tindakan de-aktivasi, penghentian langganannya yang dilakukan sepihak oleh SSN, tidak menghapuskan kewajiban Pelanggan atas tagihan-tagihan yang terhutang, dan harus tetap dilunasi oleh Pelanggan;
- SSN dapat melakukan langkah-langkah hukum dan tuntutan hukum dan/atau denda sesuai Perjanjian ini;
- Pelanggan dilarang melakukan penyambungan atau penambahan titik sambungan layanan keluar Lokasi tanpa izin tertulis dari SSN. Pelanggaran atas hal ini dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan hukum yang berlaku.
- Pelanggan dilarang mengganti konfigurasi teknis atas perangkat dan jaringan di Lokasi tanpa izin tertulis dari SSN. Segala akibat dari perubahan tersebut, menjadi tanggung jawab pelanggan, termasuk didalamnya, penggantian biaya-biaya kerusakan perangkat dan jaringan yang dipinjamkan;
- Pelanggan dilarang memindahtangankan penguasaan dan/atau penggunaan layanan kepada pihak lain tanpa izin tertulis dari SSN. Pemindahtangankan tanpa izin dapat dikenakan denda biaya registrasi dan biaya langganannya minimal 2 (dua) bulan.

PASAL 12 – FORCE MAJEURE

SSN dan Pelanggan dibebaskan dari kewajiban masing-masing berdasarkan Perjanjian ini apabila terjadi salah satu atau beberapa kondisi *Force Majeure* (Darurat) yang meliputi:

- Bencana alam seperti banjir, angin topan, gempa bumi, badai petir, kebakaran yang mengakibatkan kerusakan jaringan dan/atau perangkat milik SSN dan/atau layanan pihak ke-3 yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan layanan produk PRISMA;
- Peristiwa perang, pemberontakan, pemogokan, embargo, pemutusan hubungan ekonomi dan dagang antar negara yang mempengaruhi layanan SSN dan layanan pihak ke-3 yang dibutuhkan SSN;
- Tindakan dan/atau peraturan pemerintah yang mempengaruhi keberlangsungan penyelenggaraan seluruh atau sebagian layanan SSN.

PASAL 13 – LAIN-LAIN

- Apabila dalam pelaksanaan Perjanjian ini terdapat perbedaan pendapat atau perselisihan, maka SSN dan Pelanggan sepakat untuk mengutamakan penyelesaian secara musyawarah untuk mencapai kesepakatan;
- Dalam hal tidak tercapai kesepakatan dalam musyawarah tersebut, kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan perselisihan melalui pengadilan negeri setempat dimana Perjanjian ini ditandatangani.

Mengetahui,

(.....)
Pelanggan

PT SINTESA SINERGI NUSANTARA

XT Square Gedung C2, Jl. Veteran No.150-151, Pandeyan, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55161

Phone : (0274) 6051111, WA : 0811-2640-491, Email : info@sintesa.co.id