



PT Arupa Cloud Nusantara

Dokumen Standard Perjanjian
Standard Form of Agreement

Syarat dan Ketentuan Umum

General Terms and Conditions

Revisi 28-Jun-2015

Revised 28-Jun-2015



1	THE AGREEMENT.....	4	1	PERJANJIAN.....	4
1.1	THE PARTIES.....	4	1.1	PARA PIHAK.....	4
1.2	WHAT IS THE STANDARD FORM OF AGREEMENT?.....	4	1.2	MENGENAI DOKUMEN STANDAR PERJANJIAN?.....	4
1.3	ACCESS TO THE SFOA DOCUMENT.....	4	1.3	AKSES DOKUMEN SFOA.....	4
1.4	CHANGES TO THE SFOA.....	4	1.4	PERUBAHAN SFOA.....	4
1.5	CUSTOMER RIGHTS.....	4	1.5	HAK PELANGGAN.....	4
2	DEFINITIONS.....	5	2	DEFINISI.....	5
3	OUR SERVICES.....	5	3	LAYANAN KAMI.....	5
3.1	APPLYING FOR THE SERVICE.....	6	3.1	PENGAJUAN LAYANAN.....	6
3.2	PROVISIONING THE CUSTOMER SERVICE.....	6	3.2	PENYEDIAAN LAYANAN PELANGGAN.....	6
3.3	CONNECTION, TRANSMISSION AND RECEPTION SPEEDS.....	8	3.3	KONEKSI, TRANSMISI DAN KECEPATAN PENERIMAAN.....	8
4	SERVICE USAGE.....	8	4	PENGGUNAAN LAYANAN.....	8
4.1	CUSTOMER RESPONSIBILITIES.....	9	4.1	TANGGUNGJAWAB PELANGGAN.....	9
4.2	RESPONSIBLE USAGE.....	9	4.2	TANGGUNGJAWAB PENGGUNAAN.....	9
4.3	SECURE USAGE.....	9	4.3	SKEAMANAN PENGGUNAAN.....	9
4.4	UNLAWFUL USAGE.....	9	4.4	PENGGUNAAN YANG ILEGAL.....	9
4.5	ALLEGED COPYRIGHT INFRINGEMENT NOTICES.....	9	4.5	PEMEBERITAHUAN DUGAAN PELANGGARAN HAK CIPTA.....	9
4.6	UNAUTHORISED USAGE.....	10	4.6	PENGGUNAAN YANG TIDAK DIIZINKAN.....	10
4.7	SERVICE CANCELLATION.....	11	4.7	PEMBATALAN LAYANAN.....	11
4.8	SERVICE TERMINATION.....	11	4.8	PEMBERHENTIAN LAYANAN.....	11
4.9	SCHEDULED MAINTENANCE.....	12	4.9	JADWAL PEMELIHARAAN.....	12
4.10	FAULT REPORTING & RESOLUTION.....	12	4.10	LAPORAN KEGAGALAN DAN RESOLUSI.....	12
4.11	SERVICE CHANGES.....	13	4.11	PERUBAHAN LAYANAN.....	13
4.12	SERVICE LEVEL AGREEMENT.....	13	4.12	PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN.....	13
4.13	SUPPORT SERVICES.....	15	4.13	DUKUNGAN LAYANAN.....	15
5	DATA AND INTELLECTUAL PROPERTY.....	16	5	DATA DAN KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	16
5.1	DATA OWNERSHIP.....	16	5.1	KEPEMILIKAN DATA.....	16
5.2	DATA IMPORT AND EXPORT.....	16	5.2	IMPORT DAN EXPORT DATA.....	16
5.3	DATA RETENTION.....	16	5.3	RENTENSI DATA.....	16
5.4	DATA ACCESS.....	16	5.4	AKSES DATA.....	16
5.5	DATA SOVEREIGNTY.....	17	5.5	KEDAULATAN DATA.....	17
5.6	DATA BACKUP.....	17	5.6	BACKUP DATA.....	17
5.7	DATA BREACHES & SECURITY INCIDENTS.....	17	5.7	DATA BREACHES & SECURITY INCIDENTS.....	17
5.8	LICENCE OWNERSHIP.....	18	5.8	KEPEMILIKAN LICENSI.....	18
6	EQUIPMENT ACCESS.....	18	6	AKSES PERANGKAT.....	18
7	BILLING AND PAYMENTS.....	18	7	TAGIHAN DAN PEMBAYARAN.....	18
7.1	BILLING.....	18	7.1	TAGIHAN.....	18
7.2	BILLING DISPUTES.....	19	7.2	PERSELISIHAN TAGIHAN.....	19
7.3	PAYMENTS.....	20	7.3	PEMBAYARAN.....	20
7.4	REFUND POLICY.....	21			

8	<u>CONSUMER CREDIT</u>	22	7.4	<u>KEBIJAKAN PENGEMBALIAN</u>	21
	8.1	<u>SUPPLY TO CREDIT REPORTING AGENCY</u>	8	<u>KREDIT KONSUMER</u>	22
9	<u>CUSTOMER INFORMATION</u>	23	8.1	<u>SPENYEDIAAN INFORMASI KE AGEN PELAPORAN KREDIT</u>	22
	9.1	<u>COLLECTION, USE AND DISCLOSURE</u>	9	<u>INFORMASI PELANGGAN</u>	23
	9.2	<u>OPTING-OUT</u>	9.1	<u>PENGUMPULAN, PENGGUNAAN DAN PENGUNGKAPAN</u>	23
	9.3	<u>GAINING ACCESS TO YOUR INFORMATION</u>	9.2	<u>OPTING-OUT</u>	23
	9.4	<u>PROVIDING YOUR INFORMATION</u>	9.3	<u>MENDAPATKAN AKSES INFORMASI PELANGGAN</u>	23
	9.5	<u>NOTICES</u>	9.4	<u>PENYEDIAAN INFORMASI PELANGGAN</u>	23
	9.6	<u>ASSIGNMENT</u>	9.5	<u>PEMBERITAHUAN</u>	23
10	<u>OTHER TERMS</u>	24	9.6	<u>PENUGASAN</u>	24
	10.1	<u>OUR RIGHTS</u>	10	<u>KETENTUAN LAIN</u>	24
	10.2	<u>LIABILITY</u>	10.1	<u>HAK KAMI</u>	24
	10.3	<u>PRECEDENCE</u>	10.2	<u>KEWAJIBAN</u>	24
	10.4	<u>WARRANTIES</u>	10.3	<u>DIUTAMAKAN</u>	25
	10.5	<u>INDEMNIFICATION</u>	10.4	<u>JAMINAN</u>	25
	10.6	<u>COMPLAINTS PROCEDURE</u>	10.5	<u>GANTI RUGI</u>	25
	10.7	<u>CUSTOMER SERVICE GUARANTEE</u>	10.6	<u>PROSEDUR KELUHAN</u>	25
	10.8	<u>GOVERNING LAW</u>	10.7	<u>CJAMINAN LAYANAN PELANGGAN</u>	26
	10.9	<u>LEGAL CAPACITY</u>	10.8	<u>HUKUM YANG BERLAKU</u>	26
			10.8	<u>KAPASITAS HUKUM</u>	26

1 The Agreement

1.1 The Parties

1.1.1 PT Arupa Cloud Nusantara EightyEight@Kasablanka Tower A 18th Floor, Jl. Casablanca Raya Kav. 88, Jakarta 12870 (hereinafter referred to as "Zettagrid", "us", "our") and the Customer (being an entity subscribing to Zettagrid for the provision of Cloud services) agree that by accessing Zettagrid cloud services, you (hereinafter referred to as "The Customer", "you" and "your") accept, without limitation or qualification, the terms and conditions contained within the Standard Form of Agreement.

1.2 What is the Standard Form of Agreement?

1.2.1 The Zettagrid Standard Form of Agreement (SFOA) sets out the standard terms and conditions of our services and the products we offer. The SFOA is made up of:

- a) General Terms and Conditions;
- b) Service Descriptions; and
- c) Website Pricing Schedule or Executed Proposal

1.2.2 The Customer agrees to be bound by the SFOA as executed by Zettagrid and the Customer on commencement of the Agreement.

1.3 Access to the SFOA Document

1.3.1 The current SFOA will always be available from <https://www.zettagrid.id/terms>.

1.3.2 If the Customer requires assistance in reading this document please contact our office.

1.4 Changes to the SFOA

1.4.1 Zettagrid may change the SFOA at any time. We will notify if we change the SFOA using the means detailed in section 9.5.

1.4.2 Where we change the SFOA and notify the Customer, The Customer's continued use of the Service signifies the acceptance of the updated SFOA.

1.5 Customer Rights

1.5.1 Zettagrid requires to supply telecommunications services to the Customer on the terms and conditions of a "Standard Form of Agreement".

1.5.2 Under Indonesian Telecommunications legislation the Customer and Zettagrid must comply with our Standard

1 Perjanjian

1.1 Para Pihak

1.1.1 PT Arupa Cloud Nusantara beralamat di EightyEight@Kasablanka Tower A 18th Floor Jl.Casablanca Raya Kav.88 Jakarta bergerak sebagai Zettagrid, (selanjutnya disebut sebagai "Zettagrid", "Zettagrid") dan pelanggan (sebagai pihak yang berlangganan layanan cloud Zettagrid) setuju bahwa dengan mengakses layanan cloud Zettagrid, anda (selanjutnya disebut sebagai "Pelanggan", "anda") menyetujui, tanpa adanya batasan dan kualifikasi, segala syarat dan ketentuan yang tercantum di dalam dokumen ini.

1.2 Mengenai Dokumen Standar Perjanjian?

1.2.1 Dokumen Standar Perjanjian Zettagrid menjelaskan tentang layanan serta syarat & ketentuan khusus yang berlaku untuk setiap layanan Zettagrid yang ditawarkan. Dokumen ini meliputi:

- a) Syarat & Ketentuan Umum
- b) Deskripsi Layanan
- c) Daftar harga di website atau proposal Zettagrid yang diterima

1.2.2 Pelanggan setuju untuk terikat oleh SFOA seperti yang dilakukan oleh Zettagrid dan Pelanggan pada saat dimulainya Perjanjian.

1.3 Akses Dokumen SFOA

1.3.1 SFOA saat ini akan selalu tersedia dari <https://www.zettagrid.id/terms>.

1.3.2 Apabila Pelanggan memerlukan bantuan dalam membaca dokumen ini, silakan menghubungi kantor Zettagrid.

1.4 Perubahan SFOA

1.4.1 Zettagrid dapat mengubah SFOA kapan saja. Zettagrid akan memberitahukan terlebih dahulu apabila akan mengubah SFOA dengan menggunakan sarana yang dijelaskan pada bagian 9.5.

1.4.2 Apabila Zettagrid mengubah SFOA dan memberitahu Pelanggan, penggunaan Layanan oleh pelanggan terus menerus menandakan penerimaan SFOA yang telah diperbarui.

1.5 Hak Pelanggan

1.5.1 Zettagrid diwajibkan untuk menyediakan layanan telekomunikasi kepada Pelanggan berdasarkan syarat dan ketentuan "Dokumen Standar Perjanjian".

1.5.2 Berdasarkan peraturan Perundang-undangan Indonesia, Pelanggan dan Zettagrid harus mematuhi

Form of Agreement unless the Customer and Zettagrid have agreed differently.

2 Definitions

"Agreement" means this agreement for the provision of the Goods and Services by Zettagrid to the Customer, which includes this Standard Form of Agreement, the Service Descriptions and Website Pricing Schedule.

"Application" means each application form completed by the Customer (either hard copy or online on our Website) and sent to Zettagrid requesting the Services.

"Business Day" means Monday to Friday excluding public holidays in Indonesia.

"Business Hours" means 6AM to 6PM every business day.

"Charges" means the charges payable by the Customer to Zettagrid for the Goods and Services as specified on the Website Pricing Schedule, Quotes or other means.

"Contract Term" means, in respect of a Service, the contract period specified in the Service Description for that Service.

"Customer Data" means all data that is not Zettagrid Data. Specifically, data or intellectual property that is owned by The Customer and transferred into Zettagrid for the purposes of using the Zettagrid service.

"Early Termination Fee" means the Charges that are specified as "Early Termination Fee" in the Website Pricing Schedule or Executed Proposal (if any).

"Goods" means any goods we supply to the Customer, including goods supplied in connection with any Services.

"GST/PPN" means Goods and Services Tax.

"Resubmission Payment" means the fee payable to a payment processor (typically a credit card gateway or bank) when payment for a service fails.

"Support" means assistance provided by Zettagrid to the Customer. The Customer can obtain support by dialling the telephone number (+62) 21 2960 7589, 0811 283 878 or submitting an email to the address support@zettagrid.id.

"Services" means the list of services specified in the Website Pricing Schedule.

Dokumen Standar Perjanjian kecuali Apabila Pelanggan dan Zettagrid telah sepakat secara berbeda.

2 Definisi

"Perjanjian" berarti perjanjian ini untuk penyediaan Barang dan Jasa oleh Zettagrid kepada Pelanggan, yang mencakup Dokumen Standar Perjanjian ini, Deskripsi Layanan dan Harga di website.

"Aplikasi" berarti setiap formulir aplikasi yang diselesaikan oleh Pelanggan (baik hard copy atau online di website) dan dikirim ke Zettagrid terkait permintaan Layanan.

"Hari Kerja" berarti Senin sampai Jumat kecuali hari libur di Indonesia.

"Jam Kerja" berarti pukul 06.00 sampai 18.00 setiap hari kerja.

"Tagihan" adalah biaya yang harus dibayarkan oleh Pelanggan kepada Zettagrid untuk Barang dan Jasa sebagaimana ditentukan pada Harga di Website, Proposal atau cara lainnya.

"Ketentuan Kontrak" berarti, sehubungan dengan Layanan, jangka waktu kontrak yang ditentukan dalam Deskripsi Layanan untuk Layanan tersebut.

"Data Pelanggan" berarti semua data yang bukan Data Zettagrid. Secara khusus, data atau kekayaan intelektual yang dimiliki oleh Pelanggan dan dipindahkan ke Zettagrid untuk keperluan penggunaan layanan Zettagrid.

"Biaya Pemutusan Awal" adalah Biaya yang ditetapkan sebagai "Biaya Pemutusan Awal" dalam Harga di Website atau Proposal yang Diterima (Apabila ada).

"Barang" berarti barang yang di supply ke Pelanggan, termasuk barang yang disertakan sehubungan dengan Layanan apa pun.

"GST/PPN" berarti Pajak Barang dan Jasa.

"Pembayaran Resubmission" berarti biaya yang harus dibayarkan dalam proses pembayaran (gateway kartu kredit atau bank) saat pembayaran untuk layanan gagal.

"Support" berarti bantuan yang diberikan oleh Zettagrid kepada Pelanggan. Pelanggan dapat memperoleh support dengan menghubungi nomor telepon (+62) 21 2960 7589, 0811 283 878 atau mengirimkan email ke alamat support@zettagrid.id.

"Layanan" berarti daftar layanan yang ditentukan dalam Harga di Website.

"Proposal Layanan" adalah dokumen yang ditulis oleh Zettagrid yang berisi proposal bisnis untuk mendapatkan persetujuan dari Pelanggan.

"Severity 1 Incident" berarti sebuah insiden yang

"**Services Proposal**" means a document authored by Zettagrid containing a business proposal for approval by The Customer.

"**Severity 1 Incident**" means an incident effecting the normal performance of the System impacting more than 25% of Zettagrid customers in a Zettagrid Availability Zone.

"**Support Hours**" means 24 hours per day, seven days per week.

"**Scheduled Maintenance**" means maintenance carried out by Zettagrid, where notice has been provided to the Customer by email or by posting a notice on the Zettagrid website prior to the scheduled event occurring.

"**Service Guarantee**" means the guarantee that Zettagrid will meet the Service Level for a particular Service.

"**Service Level**" means the percentage of time during a calendar month that a Service is available to the Customer.

"**Service Level Rebate**" means the refund available for a Service following an outage as defined in the Service Description for that Service.

"**Standard Form of Agreement**" means this document entitled "Standard Form of Agreement" and includes our Policies.

"**Summary Standard Form of Agreement**" means the written summary of the terms and conditions of this Standard Form of Agreement.

"**Website**" means the Zettagrid website located at www.zettagrid.id or website redirected from this site.

"**Website Pricing Schedule**" means the list of prices for Services as listed on www.zettagrid.id.

"**Zettagrid Data**" means Zettagrid configuration and supporting infrastructure configuration (i.e. Zettagrid's core DNS, DHCP, Microsoft AD, VMware vCloud-Director Cells, VMware vCenters and Microsoft SQL Database clusters), service usage and Customer machine configuration (i.e. the details about the Customers virtual machines seen in the 'My Services' pages in My Account).

mempengaruhi kinerja normal Sistem yang mempengaruhi lebih dari 25% pelanggan Zettagrid di Zona Ketersediaan Zettagrid.

"**Support Hours**" berarti 24 jam per hari, tujuh hari per minggu.

"**Jadwal Pemeliharaan**" berarti pemeliharaan yang dilakukan oleh Zettagrid, dimana pemberitahuan telah diberikan kepada Pelanggan melalui email atau dengan mengirimkan pemberitahuan di situs Zettagrid sebelum agenda yang dijadwalkan berlangsung.

"**Jaminan Layanan**" berarti jaminan bahwa Zettagrid akan memenuhi Tingkat Layanan untuk Layanan tertentu.

"**Tingkat Layanan**" berarti persentase waktu selama satu bulan kalender dimana Layanan tersedia bagi Pelanggan.

"**Restitusi**" berarti pengembalian dana yang tersedia untuk Layanan setelah pemadaman sebagaimana didefinisikan dalam Deskripsi Layanan untuk Layanan itu.

"**Dokumen Standar Perjanjian**" berarti dokumen ini berjudul "Dokumen Standar Perjanjian" dan termasuk Kebijakan Zettagrid.

"**Ringkasan Dokumen Standar Perjanjian**" berarti ringkasan tertulis dari syarat dan ketentuan dari Dokumen Standar Perjanjian ini.

"**Website**" berarti situs Zettagrid yang terletak di www.zettagrid.id atau situs web yang diarahkan dari situs ini.

"**Harga di Website**" adalah daftar harga untuk Layanan seperti yang tercantum di www.zettagrid.id.

"**Zettagrid Data**" berarti konfigurasi Zettagrid dan konfigurasi infrastruktur pendukung (yaitu inti DNS Zettagrid, DHCP, Microsoft AD, VMware vCloud-Director Cells, VMware vCenters dan cluster Microsoft SQL Database), penggunaan layanan dan konfigurasi mesin Pelanggan (yaitu rincian tentang Pelanggan Virtual Mesin yang terlihat di halaman 'My Services' di My Account).

3 Our Services

3.1 Applying for the Service

3 Layanan Kami

3.1 Pengajuan Layanan

3.1.1 Pelanggan dapat mengajukan Permohonan untuk

- 3.1.1 The Customer may make an Application for supply of one or more Goods and Services by:
- a) Completing an online application form located at www.zettagrid.id or;
 - b) Email or delivering an executed Zettagrid Services Proposal.
- 3.1.2 Our SFOA is enforceable:
- a) if the Customer applies online, the date the Customer submits the application form; or
 - b) if the Customer signs a Zettagrid Proposal, the date the Agreement is executed by the Customer.
- 3.2 Provisioning The Customer Service**
- 3.2.1 Upon our acceptance of the Customer Application, or, if applicable, execution of this Agreement by Zettagrid and the Customer, a contract is formed and the Customer become bound by this Agreement and the term and charges associated with the Service. The contract between Zettagrid remains in force until it is terminated in accordance with this Agreement.
- 3.2.2 We will retain control and decide the route and technical means that we use to provide the Service.
- 3.2.3 The Customer must reasonably co-operate with Zettagrid to allow us to provision and supply the Service safely and efficiently.
- 3.2.4 The Customer agrees that, if The Customer uses the online application system and provides incorrect information which is actioned by a third party, the Customer will be liable for a resubmission payment to Zettagrid.
- 3.2.5 To maintain the quality of services provided to our customers, we may priorities the delivery of network traffic that is latency, rate or jitter sensitive in preference to traffic that is not, as determined in our absolute discretion.
- 3.2.6 The Services are provided on an 'as-is' basis.
- 3.2.7 A delay may occur between execution of the Agreement and the provisioning of the Service. We are not and will not be responsible for any delays, nor any inability by Zettagrid to provide the Service to the Customer.
- menyediakan satu atau lebih barang dan jasa dengan cara:
- a) Melengkapi formulir aplikasi online yang terdapat di www.zettagrid.id atau;
 - b) Email atau mengirimkan Proposal Pelayanan Zettagrid yang diterima.
- 3.1.2 SFOA Zettagrid akan berlaku sejak:
- a) Apabila Pelanggan mengajukan secara online, tanggal Pelanggan menyerahkan formulir permohonan; atau
 - b) Apabila Pelanggan menandatangani Proposal Zettagrid, tanggal Perjanjian dilakukan oleh Pelanggan.
- 3.2 Penyediaan Layanan Pelanggan**
- 3.2.1 Pelaksanaan Perjanjian ini oleh Zettagrid dan Pelanggan akan berlaku setelah Zettagrid menerima Permohonan Pelanggan, atau berlaku sejak sebuah kontrak dibentuk dan Pelanggan terikat oleh Persetujuan ini dan seluruh persyaratan dan biaya yang terkait dengan Layanan. Kontrak antara Pelanggan dengan Zettagrid tetap berlaku sampai diakhiri sesuai dengan Perjanjian ini.
- 3.2.2 Zettagrid akan mempertahankan kontrol dan menentukan cara dan sarana teknis yang Zettagrid gunakan untuk menyediakan Layanan.
- 3.2.3 Pelanggan harus bekerja sama dengan Zettagrid untuk memungkinkan Zettagrid menyediakan dan menetapkan Layanan dengan aman dan efisien.
- 3.2.4 Pelanggan setuju bahwa, Apabila Pelanggan menggunakan sistem aplikasi online dan memberikan informasi yang disalahgunakan yang kemudian ditindaklanjuti oleh pihak ketiga, maka Pelanggan akan dikenakan biaya pembayaran kembali kepada Zettagrid.
- 3.2.5 Untuk menjaga kualitas layanan yang diberikan oleh Zettagrid kepada pelanggan, Zettagrid memprioritaskan penyediaan layanan network traffic yang bersifat latency, rate atau jitter sensitive dalam preferensi terhadap traffic yang tidak, sebagaimana ditentukan dalam kebijaksanaan mutlak Zettagrid.
- 3.2.6 Layanan diberikan berdasarkan 'apa adanya'.
- 3.2.7 Penundaan dapat terjadi antara pelaksanaan Perjanjian dan penyediaan Layanan. Zettagrid tidak bertanggung jawab atas penundaan, atau ketidakmampuan oleh Zettagrid dalam memberikan Layanan kepada

3.3 Connection, Transmission and Reception Speeds

3.3.1 Any connection, reception and transmission speeds indicated, refer to the maximum theoretical speeds achievable with the Service under ideal conditions; the Customer acknowledges that the actual achieved speeds may be substantially different from the theoretical speeds.

4 Service Usage

4.1 Customer Responsibilities

4.1.1 The Customer must provide true, current, accurate and complete information as prompted by the registration form. The Customer agrees to keep this information current.

4.1.2 The Customer is responsible for all acts or omissions that occur under the Customer's account or password, including the content of transmissions through the Services and maintaining the confidentiality of the Customer's password/s.

4.1.3 The Customer will not publish, distribute or disseminate defamatory or otherwise unlawful material through the use of the Service.

4.1.4 The Customer will not use the Service to threaten, harass, stalk, abuse, or otherwise violate the legal rights (including rights of privacy) of others.

4.1.5 The Customer will not use the Service to infringe on any third party's copyright, patent, trademark, trade secret or other proprietary rights or rights of publicity or privacy.

4.1.6 The Customer will comply with Indonesian law regarding the transmission of any content exported from Indonesia through Zettagrid.

4.1.7 The Customer must ensure that their use of the Service does not expose any minor to material that is unsuitable for minors and the Customer will indemnify Zettagrid for any liability we incur as a result of the Customers breach of this clause.

4.1.8 The Customer acknowledges that it is their sole responsibility to comply with any rules imposed by any third party whose content or service is required to access or use the Services.

Pelanggan.

3.3 Koneksi, Transmisi dan Kecepatan Penerimaan

3.3.1 Setiap koneksi, kecepatan penerimaan dan transmisi ditunjukkan, mengacu pada teori kecepatan maksimum yang dapat dicapai layanan dalam kondisi ideal; Pelanggan mengakui bahwa kecepatan yang dicapai sebenarnya mungkin berbeda secara substansial dari perhitungan kecepatan secara teori.

4 Penggunaan Layanan

4.1 Tanggung Jawab Pelanggan

4.1.1 Pelanggan wajib memberikan informasi yang benar, terkini, akurat dan lengkap sebagaimana diminta pada formulir pendaftaran. Pelanggan setuju untuk selalu memberikan informasi terkini selanjutnya.

4.1.2 Pelanggan bertanggung jawab atas semua tindakan atau kelalaian yang terjadi pada akun atau *password* pelanggan, termasuk konten dan konten yang ditransmisikan pada Layanan dan menjaga kerahasiaan *password* Pelanggan.

4.1.3 Pelanggan tidak diperbolehkan menerbitkan, mendistribusikan atau menyebarkan materi yang memfitnah atau melanggar hukum dalam penggunaan atau dalam menggunakan Layanan.

4.1.4 Pelanggan tidak diperbolehkan menggunakan Layanan untuk mengancam, melecehkan, menguntit, menyalahgunakan, atau melanggar hak hukum (termasuk hak privasi) orang lain.

4.1.5 Pelanggan tidak diperbolehkan menggunakan Layanan untuk melanggar hak cipta, paten, merek dagang, rahasia dagang, atau hak kepemilikan atau hak publisitas atau privasi pihak ketiga manapun.

4.1.6 Pelanggan wajib mematuhi hukum Indonesia mengenai transmisi semua konten yang diekspor dari Indonesia melalui Zettagrid.

4.1.7 Pelanggan wajib memastikan bahwa penggunaan Layanan tidak menampilkan materi apapun yang tidak sesuai untuk anak di bawah umur dan pelanggan wajib membebaskan tanggung jawab dari Zettagrid atas setiap hukuman dan kewajiban yang timbul karena pelanggaran Pelanggan terhadap klausul ini.

4.1.8 Pelanggan mengakui bahwa satu-satunya tanggung jawab pelanggan untuk mematuhi peraturan yang diberlakukan oleh pihak ketiga mana pun terkait konten atau layanan yang diperlukan dalam mengakses atau menggunakan Layanan.

- 4.1.9 The Customer acknowledges that Zettagrid may take all reasonably necessary steps to ensure the efficient operation of the Services.
- 4.1.10 The Customer's failure to observe any of the foregoing limitations may result in civil or criminal liability, and the immediate termination of the Service.
- 4.2 Responsible Usage**
- 4.2.1 The Customer must comply with rules, regulations and acceptable usage policies that are in force for each system accessed. If the Customer acts recklessly or irresponsibly or endangers our network or systems, the Customer's Service may be suspended or terminated at any time. The Customer will be notified prior to any termination of Services.
- 4.3 Secure Usage**
- 4.3.1 The Customer takes full responsibility for maintaining the security of their Service. Unauthorised usage of the Customer's Service by a third party will result in the Customer being responsible for the charges incurred.
- 4.4 Unlawful Usage**
- 4.4.1 Our Services may only be used for lawful and authorised purposes. Storage, transmission or distribution of any material in violation of the laws of the State of the Republic of Indonesia is prohibited. This includes copyright material, material legally judged as threatening or obscene, or material protected by trade secret.
- 4.4.2 The Customer must not use, or allow any other person to use, the network and systems for any activities of an illegal or fraudulent nature, including any activities prohibited under the laws of the State of the Republic of Indonesia.
- 4.4.3 The Customer may not use the Service to send, allow to be sent, or assist in the sending of Spam or otherwise or breach the Spam Act 2003.
- 4.5 Alleged Copyright Infringement Notices**
- 4.5.1 Where Zettagrid is provided with reasonable evidence from copyright owners or their agents that alleges that the Customer may be using the Service unlawfully we will:
- a) Send the Customer an Alleged Copyright Infringement Notice (ACIN) by email. This email
- 4.1.9 Pelanggan mengakui bahwa Zettagrid dapat mengambil langkah yang diperlukan untuk memastikan efisiensi penggunaan Layanan.
- 4.1.10 Kegagalan Pelanggan untuk mematuhi batasan-batasan di atas dapat mengakibatkan pertanggungjawaban perdata atau pidana, dan penghentian layanan secara langsung.
- 4.2 Tanggung Jawab Penggunaan**
- 4.2.1 Pelanggan wajib mematuhi peraturan, regulasi dan kebijakan penggunaan yang berlaku untuk setiap sistem yang dipakai. Apabila Pelanggan bertindak sembarangan atau tidak bertanggung jawab atau membahayakan jaringan atau sistem Zettagrid, Layanan Pelanggan dapat ditangguhkan atau dihentikan setiap saat. Pelanggan akan diberitahukan sebelum penghentian Layanan.
- 4.3 Keamanan Penggunaan**
- 4.3.1 Pelanggan bertanggung jawab penuh untuk menjaga keamanan Layanan mereka. Pelanggan akan tetap bertanggung jawab atas biaya yang terjadi akibat dari penggunaan Layanan Pelanggan oleh pihak ketiga yang tidak diizinkan.
- 4.4 Penggunaan yang Ilegal**
- 4.4.1 Layanan hanya dapat digunakan untuk tujuan yang legal dan diizinkan. Dilarang melakukan penyimpanan, transmisi atau distribusi materi yang melanggar undang-undang Hukum Negara Republik Indonesia. Hal ini termasuk materi hak cipta, materi legal yang dinilai sebagai ancaman atau cabul/porno, atau materi yang dilindungi oleh kerahasiaan.
- 4.4.2 Pelanggan tidak diperbolehkan menggunakan, atau mengizinkan orang lain untuk menggunakan jaringan dan sistem untuk aktivitas apa pun yang illegal, fraud atau curang, termasuk kegiatan yang dilarang menurut Undang-Undang Hukum Negara Republik Indonesia.
- 4.4.3 Pelanggan tidak diperbolehkan menggunakan Layanan untuk mengirim atau membantu pengiriman Spam atau sebaliknya melanggar Spam Act 2003.
- 4.5 Pemberitahuan Dugaan Pelanggaran Hak Cipta**
- 4.5.1 Apabila Zettagrid diberikan bukti yang memadai dari pemilik hak cipta atau agen yang menduga bahwa Pelanggan boleh menggunakan Layanan secara tidak diizinkan, Zettagrid akan:
- a) Mengirim Email kepada Pelanggan terkait Pemberitahuan Dugaan Pelanggaran Hak Cipta (ACIN).

will contain the reference to specific alleged copyrighted content or unlawful activity.

- b) Request that the Customer remove the alleged copyrighted content and or cease the alleged unlawful activity within 72 hours.

4.5.2 Where the provision of alleged copyrighted content or unlawful activity has not ceased after 72 hours from the receipt of the notice, Zettagrid will limit the Customers Services in order to enforce the restriction of the dissemination of alleged copyrighted content or the activity.

4.5.3 If the Customer provides reasonable evidence to suggest the unauthorized use of the Service or a breach and subsequent resolution of the Customers own policies resulted in the issue of the notice from the copyright holder we may waive the ACIN.

4.5.4 Where we issue the Customer with more than three ACIN's within a 30 day period the Customer will be classified as a repeat offender and the Customers Service will be terminated under clause 4.8.1.

4.6 Unauthorized Usage

4.6.1 Any attempt to access or modify unauthorized computer system information or to interfere with normal system operations, whether on the equipment of ours or any computer system or network that is accessed by our services, may result in the suspension or termination of the Customers Service. Unauthorized activities include, but are not limited to, guessing or using passwords other than the Customers own, accessing information that does not have public permission, and accessing any system on which the Customer is not welcome.

4.6.2 Any attempt to disrupt or interfere with users, services or equipment, may result in the termination or suspension of the Customers Service. Disruptions include, but are not limited to, distribution of unsolicited advertising or spamming, monopolization of services, propagation of, or transmission of information or software which contains, computer worms, Trojan horses, viruses or other harmful components, using the network to make unauthorized entry to any other machine accessible via our network, sending harassing or threatening e-mail and forgery or attempted forgery of e-mail messages.

Email tersebut berisi mengenai referensi ke konten dugaan hak cipta tertentu atau aktivitas melanggar hukum.

b) Meminta Pelanggan untuk menghapus konten yang dilindungi hak cipta dan atau menghentikan aktivitas yang dianggap melanggar hukum dalam waktu 72 jam.

4.5.2 Apabila ketentuan dugaan konten yang dilindungi hak cipta atau aktivitas melanggar hukum tidak berhenti setelah 72 jam sejak diterimanya pemberitahuan, Zettagrid akan memberlakukan pembatasan penyebaran konten atau aktivitas yang dilindungi hak cipta.

4.5.3 Apabila Pelanggan memberikan bukti yang dapat diterima untuk menunjukkan bahwa penggunaan Layanan yang tidak diizinkan atau pelanggaran dan resolusi lanjutannya atas kebijakan Pelanggan sendiri mengakibatkan notifikasi langsung dari pemegang hak cipta, maka Zettagrid dapat mengecualikan ACIN.

4.5.4 Apabila kami telah menerbitkan lebih dari tiga ACIN dalam waktu 30 hari kepada Pelanggan, maka Pelanggan akan diklasifikasikan sebagai pelanggar berulang dan Layanan Pelanggan akan dihentikan berdasarkan klausul 4.8.1.

4.6 Penggunaan yang Tidak Diizinkan

4.6.1 Setiap usaha untuk mengakses atau memodifikasi informasi sistem komputer yang tidak diizinkan atau untuk mengganggu system operasi, baik untuk Perangkat komputer Zettagrid atau sistem komputer atau jaringan yang diakses oleh dan melalui layanan Zettagrid, dapat mengakibatkan penangguhan atau penghentian layanan pelanggan. Aktivitas yang tidak diizinkan meliputi, namun tidak terbatas pada, menebak atau menggunakan kata kunci selain milik Pelanggan sendiri, mengakses informasi yang tidak memiliki izin dari publik, dan mengakses sistem yang Pelanggan tidak diberikan ijin.

4.6.2 Setiap usaha yang mengganggu atau mengganggu pengguna, layanan atau Perangkat, dapat mengakibatkan penghentian atau penghentian layanan pelanggan. Gangguan tersebut meliputi, namun tidak terbatas pada, distribusi iklan atau spam yang tidak diminta, monopoli layanan, propagasi, atau pengiriman informasi atau perangkat lunak yang berisi, worm komputer, trojan horse, virus atau komponen berbahaya lainnya, menggunakan jaringan untuk melakukan tindakan yang tidak diizinkan. Masuk ke

4.6.3 The Customer will be held liable for, and indemnify Zettagrid for, all costs and damages, attributable to the Customers unauthorized activities or disruptions.

4.7 Service Cancellation

4.7.1 The Customer can cancel their Service via the Zettagrid My Account self-service portal at any time or by emailing Zettagrid during normal business hours.

4.7.2 When a service cancellation is requested, we will cancel the service at the end of the billing period in which the request is received. This is typically a calendar month. For example, if a cancellation request is made on the 25th January then the service billing will cease on the 1st of February. If a service cancellation is requested on the 2nd March, the service billing will cease on 1st April.

4.7.3 If we do not receive notification from the Customer 1 business day prior to the end of the billing period, the Service and associated charges will continue until the next billing period in accordance with the Service Description.

4.8 Service Termination

4.8.1 Without limiting the generality of any other clause in this Agreement, we may terminate the Customers Service immediately by notice in writing if:

- a) The Customer has provided Zettagrid with false or misleading information or the Customer has not provided Zettagrid with any information that we have reasonably requested for the purposes of this Agreement;
- b) The Customer's nominated payment method is refused or dishonoured, or the Customer fails to pay the amount specified within fourteen (14) days of the due date.
- c) we discover or reasonably believe that the Customer are a minor or do not believe the Customer has the authority to enter into this Agreement;
- d) we believe the Customer is about to or may become or are in jeopardy of becoming subject to any form of insolvency or administration;

mesin lain yang dapat diakses melalui jaringan Zettagrid, mengirim pelecehan atau ancaman e-mail dan pemalsuan atau mencoba pemalsuan pesan e-mail.

4.6.3 Pelanggan wajib bertanggung jawab atas, dan mengganti kerugian Zettagrid untuk, semua biaya dan kerusakan, yang disebabkan oleh kegiatan yang tidak diizinkan atau gangguan Pelanggan.

4.7 Pembatalan Layanan

4.7.1 Pelanggan dapat membatalkan Layanan melalui portal My Account Zettagrid pada saat kapan saja atau dengan mengirim email ke Zettagrid selama jam normal kerja.

4.7.2 Apabila permintaan pembatalan layanan dilakukan pelanggan, Zettagrid akan membatalkan layanan pada akhir periode tagihan dimana permintaan diterima. Ini biasanya satu bulan kalender. Misalnya, Apabila permintaan pembatalan dilakukan pada tanggal 25 Januari, maka tagihan layanan akan berhenti pada tanggal 1 Februari. Apabila pembatalan layanan diminta pada tanggal 2 Maret, tagihan layanan akan berhenti pada tanggal 1 April.

4.7.3 Apabila Zettagrid tidak menerima pemberitahuan Pelanggan pada 1 hari kerja sebelum akhir masa tagihan, Layanan dan biaya terkait akan berlanjut sampai periode tagihan berikutnya sesuai dengan Deskripsi Layanan.

4.8 Pemberhentian Layanan

4.8.1 Tanpa membatasi ketentuan dari klausul lain dalam Perjanjian ini, Zettagrid dapat segera menghentikan Layanan Pelanggan dengan pemberitahuan secara tertulis apabila:

- a) Pelanggan memberikan informasi palsu atau menyesatkan ke pihak Zettagrid atau Pelanggan belum memberikan informasi apapun yang diminta oleh pihak Zettagrid secara wajar untuk tujuan Perjanjian ini;
- b) Metode pembayaran yang dinominasikan oleh Pelanggan ditolak atau ditolak, atau Pelanggan tidak mampu membayar sejumlah yang ditentukan dalam jangka waktu 14 (lima belas) hari dari tanggal jatuh tempo.
- c) Zettagrid menemukan atau percaya bahwa Pelanggan masih berada di bawah umur atau tidak yakin bahwa Pelanggan memiliki wewenang untuk menandatangani Perjanjian ini;
- d) Zettagrid yakin bahwa Pelanggan akan atau menjadi atau berada dalam bahaya menjadi subyek dari segala

- e) if the Customer being a partnership, dissolve, threaten or resolve to dissolve or are in jeopardy of dissolving;
 - f) The Customer is unlawfully using the Service.
 - g) The Customer is classified as an alleged repeat copyright offender as per clause 4.5.4.
- 4.8.2 Either Party may terminate this Agreement (other than under Clause 4.8.1) for any reason on the greater of thirty (30) days or the Contract Term notice in writing.
- 4.8.3 The Customer may terminate this Agreement immediately if ZettaGrid becomes insolvent or bankrupt. All Customer Data remains the Customers property and must be returned to the Customer within twenty (20) Business Days.
- 4.9 Scheduled Maintenance**
- 4.9.1 Our goal is to provide a fault free Service although we cannot guarantee this. We will endeavour to conduct all Scheduled Maintenance outside of Business Hours. However, we may be required to suspend supply of our Service during Business Hours in order to carry out emergency repairs on our systems.
- 4.10 Fault Reporting & Resolution**
- 4.10.1 Customers may report service faults by:
- a) Telephone contact to the ZettaGrid Support on (+62) 811-28-38-78
 - b) Email to support@zettaGrid.id
- 4.10.2 Each query will be assigned a unique ticket number. Please use this ticket number when referring to the query with our support team.
- 4.10.3 Issuing of this ticket number is an acknowledged acceptance of the fault report.
- 4.10.4 The Support team will use best efforts to identify and resolve the fault.
- 4.10.5 Where the issue cannot be resolved by the support team they will follow a procedure to escalate the ticket to a technical expert for further investigation.
- bentuk kebangkrutan atau administrasi;
- e) Apabila Pelanggan dalam kemitraan dalam pembubaran, ancaman atau penyelesaian untuk membubarkan atau dalam bahaya pembubaran;
- f) Pelanggan menggunakan Layanan secara tidak legal.
- g) Pelanggan diklasifikasikan sebagai pelanggar hak cipta yang diduga telah melanggar hak per klausul 4.5.4.
- 4.8.2 Salah satu Pihak dapat menghentikan Perjanjian ini (selain dari Klausul 4.8.1) dengan alasan apapun dengan pemberitahuan secara tertulis dengan jangka waktu lebih dari tiga puluh (30) hari atau sesuai jangka waktu dalam kontrak.
- 4.8.3 Pelanggan dapat segera menghentikan Perjanjian ini apabila ZettaGrid mengalami ketidakmampuan membayar atau kebangkrutan. Semua Data Pelanggan tetap menjadi milik Pelanggan dan harus dikembalikan ke Pelanggan dalam waktu dua puluh (20) Hari Kerja.
- 4.9 Jadwal Pemeliharaan**
- 4.9.1 Tujuan ZettaGrid adalah memberikan layanan tanpa kegagalan meskipun ZettaGrid tidak dapat menjamin hal ini. ZettaGrid akan berusaha untuk melakukan semua penjadwalan terjadwal di luar Jam Kerja. Namun, ZettaGrid mungkin diminta untuk menunda penyediaan Layanan selama Jam Kerja untuk melakukan perbaikan darurat pada sistem ZettaGrid.
- 4.10 Laporan Kegagalan dan Resolusi**
- 4.10.1 Pelanggan dapat melaporkan kegagalan layanan dengan:
- a) Telepon ZettaGrid Support di (+62) 811-28-38-78 atau
 - b) Email ke support@zettaGrid.id
- 4.10.2 Setiap kejadian akan diberikan nomor unik tiket. Harap gunakan nomor tiket saat mengacu pada pertanyaan terkait dengan dukungan tim ZettaGrid.
- 4.10.3 Penerbitan nomor tiket merupakan penerimaan laporan kegagalan yang diterima.
- 4.10.4 Tim pendukung akan menggunakan segala upaya terbaik untuk mengidentifikasi dan mengatasi kegagalan tersebut.
- 4.10.5 Apabila masalah tidak dapat diselesaikan oleh tim pendukung, maka ZettaGrid akan mengikuti prosedur untuk mengescalasi tiket ke tim teknis untuk penyelidikan lebih lanjut.
- 4.10.6 Apabila tiket telah diselesaikan atau ditutup, Pelanggan akan menerima email yang memberi tahu tentang

4.10.6 When a ticket has been resolved or closed the Customer will receive an email notifying them of the status change of the ticket.

4.10.7 If the Customer asks us to come to the Customer's premises to repair a fault and it turns out to be caused by the Customer's equipment the Customer may be charged a callout fee.

4.10.8 It is the Customer's responsibility to maintain and repair any equipment which the Customer owns. The Customer is also responsible for any of our equipment on the Customer's premises and the Customer must pay us for any loss or damage to our equipment.

4.11 Service Changes

4.11.1 Zettagrid may withdraw any plans or account types packages at any time, such changes will take effect from the end of the current Contract Term.

4.12 Service Level Agreement

4.12.1 Zettagrid will set minimum performance targets and provide rebates if the Service fails to meet these targets.

4.12.2 The Service Level Rebates (Service Rebate) available for specific Services are detailed in the Service Description.

4.12.3 Where the Service is unavailable due to scheduled Systems Maintenance then this period is exempt from assessment.

4.12.4 Where the Service is unavailable due to events beyond our control then this disruption period is exempt from Service Level Rebates. These include the following events:

- a) Interruption of the Service due to any Telecommunications Company circuits or failure of any Telecommunications Company services;
- b) Interruption of the Service due to the Customer's applications, equipment, or facilities;
- c) Where the Customer causes an interruption to the Service due to the Customer's acts or omissions, or any use of the Service authorised by the Customer;
- d) Where the Service is interrupted due to force majeure;
- e) Where we are requested by a public authority to provide emergency communications services to assist in emergency action, and the provision of

perubahan status tiket.

4.10.7 Apabila pelanggan meminta Zettagrid untuk datang ke tempat Pelanggan untuk memperbaiki kegagalan dan ternyata disebabkan oleh Perangkat Pelanggan, maka pelanggan dapat dikenakan biaya panggilan.

4.10.8 Pelanggan bertanggungjawab untuk pemeliharaan dan perbaikan Perangkat yang dimiliki Pelanggan. Pelanggan bertanggung jawab atas Perangkat Zettagrid di tempat Pelanggan dan Pelanggan wajib membayar atas kerugian atau kerusakan pada Perangkat Zettagrid.

4.11 Perubahan Layanan

4.11.1 Zettagrid dapat menarik kembali dari peredaran *plan* paket atau tipe akun paket setiap saat, perubahan tersebut akan berlaku mulai akhir masa kontrak.

4.12 Service Level Agreement

4.12.1 Zettagrid akan menetapkan kinerja target minimum dan memberikan potongan harga apabila Layanan gagal memenuhi target ini.

4.12.2 Restitusi (Rebate Layanan) yang tersedia untuk layanan tertentu dirinci dalam Deskripsi Layanan.

4.12.3 Apabila layanan tidak tersedia karena penjadwalan pemeliharaan sistem, maka periode ini dikecualikan dari perhitungan.

4.12.4 Apabila Layanan tidak tersedia karena kejadian di luar kendali Zettagrid maka periode gangguan ini dikecualikan dari Restitusi Tingkat Layanan. Ini termasuk hal sebagai berikut:

- a) Gangguan layanan karena sirkuit Perusahaan Telekomunikasi atau kegagalan layanan Perusahaan Telekomunikasi;
- b) Gangguan Layanan karena aplikasi, Perangkat, atau fasilitas pelanggan;
- c) Apabila Pelanggan menyebabkan gangguan layanan karena tindakan atau kelalaian Pelanggan, atau penggunaan Layanan yang diizinkan oleh Pelanggan;
- d) Apabila layanan terganggu karena force majeure;
- e) Apabila diminta oleh otoritas publik untuk menyediakan layanan komunikasi darurat untuk membantu tindakan darurat, dan penyediaan layanan tersebut membatasi pembedaan kegagalan atau

those services restricts rectification of a fault or service difficulty; and

- f) Where we are prevented from connecting a specified service, or rectifying a fault or service difficulty, because we are unable to obtain lawful access to land or a facility.
 - g) Damage to our network, equipment or facilities not caused by Zettagrid.
 - h) Planned or unplanned speed degradation (not Service loss), unless otherwise specified in a Service Description.
- 4.12.5 A Service Rebate is not redeemable for cash, nor are they transferrable to another Customer or subscription.
- 4.12.6 The Service Rebate in any month is capped at the relevant specified percentage of the Charges for the individual Service for that month. The Customer must claim any Service Rebate in writing within ten (10) Business Days of the event resolution by submitting a Service Rebate Application to support@zettagrid.id.
- 4.12.7 Once a claim is made in accordance with paragraph 4.12.6, we will assess the eligibility of the Application at the conclusion of the calendar month.
- 4.12.8 Where a Service Rebate is deemed to apply, we credit the Customer's account with the assessed amount in the following month.
- 4.12.9 The Customer will not be entitled to a Service Rebate where the Customer's account is overdue or managed within a payment plan. Rebates cannot be used to offset overdue amounts.
- 4.12.10 Zettagrid will use reasonable endeavours to ensure the availability and other characteristics of the Service, and to ensure provisioning, installation, response and rectification times will be met.
- 4.12.11 Subject to paragraphs 4.12.12, we will be liable to pay damages to the Customer only if the End User has made a claim against the Customer for breach of the Customer Service Guarantee and the Customer, acting reasonably, have paid that claim. The amount of damages payable by we will reflect the proportionate contribution of Zettagrid to the Customer's failure to comply with the Customer Service Guarantee.
- 4.12.12 In relation to contributory payments under Section 118A of the Consumer Protection Act, the Customer acknowledges, to the extent this information is relevant

gangguan layanan; dan

- f) Di mana Zettagrid dicegah untuk menghubungkan layanan tertentu, atau memperbaiki kegagalan atau gangguan layanan, karena Zettagrid tidak dapat memperoleh akses hukum atas tanah atau fasilitas.
 - g) Kerusakan jaringan, Perangkat atau fasilitas yang tidak disebabkan oleh Zettagrid.
 - h) Degradasi kecepatan yang direncanakan atau tidak terencana (bukan kehilangan layanan), kecuali ditentukan lain dalam Deskripsi Layanan.
- 4.12.5 Restitusi Layanan tidak dapat ditukarkan dengan uang tunai, dan juga tidak dapat ditransfer ke Pelanggan atau langganan lainnya.
- 4.12.6 Restitusi Layanan dalam bulan mana pun dibatasi pada persentase yang sesuai dari tagihan untuk individual layanan bulan tersebut. Pelanggan wajib mengklaim Restitusi pelayanan secara tertulis dalam waktu sepuluh (10) hari kerja dari resolusi kejadian dengan mengirimkan permintaan restitusi ke support@zettagrid.id.
- 4.12.7 Setelah klaim dibuat sesuai dengan paragraf 4.12.6, Zettagrid akan menilai kelayakan permohonan pada akhir bulan kalender.
- 4.12.8 Apabila restitusi Layanan dianggap berlaku, Zettagrid akan mengkredit akun Pelanggan sesuai jumlah nilai pada bulan berikutnya.
- 4.12.9 Pelanggan tidak berhak mendapatkan restitusi layanan dimana akun Pelanggan sudah terlambat atau dikelola dalam paket pembayaran. Restitusi tidak dapat digunakan untuk mengimbangi jumlah tagihan yang telah jatuh tempo.
- 4.12.10 Zettagrid akan memberikan semua usaha untuk memastikan ketersediaan dan fitur lainnya pada Layanan dan untuk memastikan penyediaan, instalasi, tanggapan dan penyelesaian masalah akan dapat dicapai.
- 4.12.11 Dengan memperhatikan paragraf 4.12.12, Zettagrid akan bertanggung jawab untuk membayar ganti rugi kepada Pelanggan hanya apabila Pelanggan Akhir telah mengajukan tuntutan terhadap Pelanggan karena pelanggaran terhadap Jaminan Layanan Pelanggan dan Pelanggan dalam batas wajar, telah membayar klaim tersebut. Jumlah kerusakan yang harus dibayar oleh Zettagrid akan mencerminkan kontribusi proporsional

under section 118A of the Consumer Protection Act, that the following are elements to be considered when determining liability:

- a) the extent to which the Customer fails to take advantage of any available exemptions from compliance with the Customer Service Guarantee (or where entitled to do so under the Customer Service Guarantee, fails to extend guaranteed maximum rectification periods);
- b) requirements of good engineering practices;
- c) requirements for reasonable use of the Service; and
- d) the diagnostic information provided by the Customer to us at the time of the fault giving rise to the claim was notified by the Customer to us.
- e) To the extent that we are liable to make contribution payments to the Customer under section 118A of the Consumer Protection Act, the amount of Zettagrid's contribution to each payment made by the Customer for breach of the Customer Service Guarantee will be reduced by the total amount of credits or rebates payable under this Schedule in relation to the matter that gave rise to Zettagrid's liability to make contributions to the Customer under Section 118A of the Consumer Protection Act.

4.13 Support Services

- 4.13.1 Our Services include Support during commissioning and general use of the Services.
- 4.13.2 Our Support does not extend to administration of the Virtual Machine operating system or applications contained therein.
- 4.13.3 Additional Support may be provided, although it may be at an additional cost to the Customer in the event that the reported problem is due to faults in the Customer's software, operating systems or applications.

Zettagrid terhadap kegagalan Pelanggan untuk mematuhi Jaminan Layanan Pelanggan.

4.12.12 Sehubungan dengan pembayaran iuran berdasarkan Bagian 118A dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pelanggan mengakui, sejauh informasi ini relevan menurut bagian 118A dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa hal berikut adalah elemen yang harus dipertimbangkan saat menentukan kewajiban:

- a) sejauh mana Pelanggan gagal memanfaatkan pengecualian yang ada agar sesuai dengan Jaminan Layanan Pelanggan (atau Apabila berhak melakukannya berdasarkan Jaminan Layanan Pelanggan, gagal memperpanjang periode pembetulan maksimum yang dijamin);
- b) persyaratan praktik rekayasa yang sesuai;
- c) persyaratan penggunaan Layanan yang wajar; dan
- d) informasi diagnostik yang diberikan oleh Pelanggan kepada Zettagrid pada saat terjadi kesalahan yang menyebabkan klaim tersebut diberitahukan oleh Pelanggan kepada Zettagrid.

E) Sejauh mana Zettagrid bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran iuran kepada Pelanggan berdasarkan bagian 118A dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, jumlah kontribusi Zettagrid untuk setiap pembayaran yang dilakukan oleh Pelanggan atas pelanggaran Jaminan Layanan Pelanggan akan berkurang sebesar jumlah keseluruhan Jumlah kredit atau potongan harga yang harus dibayar berdasarkan Jadwal ini sehubungan dengan masalah yang menimbulkan kewajiban Zettagrid untuk memberikan kontribusi kepada Pelanggan berdasarkan Bagian 118A Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

4.13 Dukungan Layanan

- 4.13.1 Layanan Zettagrid meliputi dukungan selama pelaksanaan dan penggunaan Layanan.
- 4.13.2 Dukungan Zettagrid tidak mencakup administrasi *operating system* Virtual Machine atau aplikasi yang ada didalamnya.
- 4.13.3 Dukungan Tambahan dapat diberikan, walaupun dengan biaya tambahan kepada Pelanggan Apabila masalah yang dilaporkan disebabkan oleh kesalahan pada perangkat lunak, sistem operasi atau aplikasi Pelanggan.
- 4.13.4 Apabila terjadi pemadaman atau insiden tidak terjadwal,

- 4.13.4 In the event of an unscheduled outage or incident, we will communicate the details of the issues and expected resolution times via our website.
- 4.13.5 Our standard response time to any support issue raised is 8 business hours.
- 4.13.6 In the event of a Severity 1 incident, we will update our notifications every 60 minutes.
- 4.13.7 We cannot provide free support for:
- faults that are outside our system; or
 - Customers that do not have an existing Agreement with us.
- 4.13.8 When communicating with the Customer we will use the details stored in our My Account system. The Customer is obliged to keep these details updated
- 4.13.9 Zettagrid may make incident reports available to affected Customers after a Severity 1 incident.
- 4.13.10 Zettagrid reserve the right to shut down or isolate any Service offering that is impacting, or will impact, service level agreements.
- 5 Data and Intellectual Property**
- 5.1 Data Ownership**
- 5.1.1 At all times, the "Customer Data" remains the exclusive property of The Customer.
- 5.2 Data Import and Export**
- 5.2.1 Customer Data (subject to any licence transfer limitations as per section 5.8) may be imported or exported from or to Zettagrid at any time by the Customer.
- 5.2.2 If the Customer is unable to retrieve this data using Zettagrid supplied self-provisioned means (i.e. File Download) and the Customer requests manual intervention by Zettagrid, then we will charge the Customer an hourly rate for the copy and shipping of this data.
- 5.3 Data Retention**
- 5.3.1 Once the Customer cancels a Service, the Customer Data pertaining to that Service shall not be retrievable at this point by the Customer in any shape or form.
- Zettagrid akan mengkomunikasikan rincian masalah dan perkiraan waktu yang diharapkan melalui situs web Zettagrid.
- 4.13.5 Standar waktu respon terkait dukungan pada masalah yang diterima adalah 8 jam kerja.
- 4.13.6 Apabila terjadi insiden severity 1, Zettagrid akan memperbarui notifikasi setiap 60 menit.
- 4.13.7 Zettagrid tidak dapat memberikan dukungan gratis untuk:
- kesalahan yang berada di luar sistem Zettagrid; atau
 - Pelanggan yang tidak memiliki Perjanjian dengan Zettagrid.
- 4.13.8 Zettagrid akan menggunakan informasi yang tersimpan dalam system MyAccount saat berkomunikasi dengan Pelanggan. Pelanggan berkewajiban untuk menjaga informasi ini agar selalu diperbarui.
- 4.13.9 Zettagrid akan membuat laporan insiden, laporan tersedia bagi Pelanggan yang terkena dampak dalam insiden Severity 1.
- 4.13.10 Zettagrid berhak untuk menutup atau mengisolasi layanan yang berdampak, atau akan berdampak pada jaminan tingkat layanan.
- 5 Data dan Kekayaan Intelektual**
- 5.1 Kepemilikan Data**
- 5.1.1 Setiap saat, "Data Pelanggan" tetap menjadi eksklusif milik Pelanggan.
- 5.2 Impor dan Ekspor Data**
- 5.2.1 Data Pelanggan (tergantung pada batasan pengalihan lisensi sesuai dengan bagian 5.8) dapat diimpor atau diekspor dari atau ke Zettagrid setiap saat oleh Pelanggan.
- 5.2.2 Apabila Pelanggan tidak dapat mengambil data dengan menggunakan sarana penyediaan sendiri yang disediakan dari Zettagrid (yaitu File Download) dan Pelanggan dapat meminta bantuan manual ke Zettagrid, maka Zettagrid akan menagih Pelanggan biaya per jam untuk salinan dan pengiriman data ini. .
- 5.3 Retensi Data**
- 5.3.1 Setelah Pelanggan membatalkan Layanan, Data Pelanggan yang berkaitan dengan layanan tersebut tidak dapat digunakan saat ini oleh Pelanggan dalam bentuk atau bentuk apa pun.

- 5.3.2 We may retain Meta Data pertaining to The Customer account and usage for an indefinite period.
- 5.3.3 Zettagrid will erase the Customer Data from our systems no later than 90 days from the date of service cancellation.
- 5.4 Data Access**
- 5.4.1 We will not attempt to gain access to the Customer Data without express written consent of the Customer.
- 5.4.2 We do not use Customer Data in order to generate revenue other than through provision and delivery of the Service.
- 5.4.3 If we are approached by law enforcement agencies it is our policy to provide the request information upon receipt of The State of Republic Indonesia legal request.
- 5.4.4 We do not provide access to Customer Data to third parties other than law enforcement agencies as set out above.
- 5.5 Data Sovereignty**
- 5.5.1 We store all Customer Data and backups of this data within Indonesia.
- 5.5.2 We may offer Products that store data outside of the Indonesian lawful jurisdiction. Where this is the case, we will identify that the Customer Data may be stored in a non-Indonesian location.
- 5.5.3 We cannot guarantee the service usage information and related Meta Data is not stored by our upstream communication providers in non-Indonesian locations.
- 5.6 Data Backup**
- 5.6.1 Zettagrid will be responsible for backup of Zettagrid Data.
- 5.6.2 Zettagrid does not backup the Customer Data unless the Customer purchases a Zettagrid Backup service.
- 5.6.3 The Customer is solely responsible for backup of Customer Data and for implementation of an appropriate retention strategy.
- 5.6.4 Where the Customer subscribes to a Zettagrid Backup Service, the Customer is responsible for setting up, maintaining, monitoring and testing backups.
- 5.3.2 Zettagrid dapat menyimpan Meta Data yang berkaitan dengan akun dan penggunaan pelanggan untuk jangka waktu yang tidak terbatas.
- 5.3.3 Zettagrid akan menghapus Data Pelanggan dari sistem selambat-lambatnya 90 hari sejak tanggal pembatalan layanan.
- 5.4 Akses Data**
- 5.4.1 Zettagrid tidak akan berusaha untuk mendapatkan akses ke Data Pelanggan tanpa persetujuan tertulis dari Pelanggan.
- 5.4.2 Zettagrid tidak menggunakan Data Pelanggan untuk menghasilkan pendapatan selain melalui penyediaan Layanan.
- 5.4.3 Apabila Zettagrid didekati oleh aparat penegak hukum, ini adalah kebijakan Zettagrid untuk memberikan informasi permintaan setelah menerima permintaan hukum negara Republik Indonesia yang berlaku.
- 5.4.4 Zettagrid tidak memberikan akses ke Data Pelanggan kepada pihak ketiga selain lembaga penegak hukum seperti yang disebutkan di atas.
- 5.5 Kedaulatan Data**
- 5.5.1 Zettagrid menyimpan semua data pelanggan dan backup data ini di Indonesia.
- 5.5.2 Zettagrid menawarkan produk yang menyimpan data di luar wilayah hukum Indonesia. Dengan demikian, Zettagrid akan mengidentifikasi bahwa data pelanggan dapat disimpan di lokasi non-Indonesia.
- 5.5.3 Zettagrid tidak menjamin informasi penggunaan layanan dan Meta Data terkait tidak disimpan oleh penyedia Upstream Zettagrid di luar lokasi Indonesia.
- 5.6 Backup Data**
- 5.6.1 Zettagrid akan bertanggung jawab untuk backup data Zettagrid.
- 5.6.2 Zettagrid tidak membackup data pelanggan kecuali apabila pelanggan membeli layanan Backup Zettagrid.
- 5.6.3 Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya atas backup data Pelanggan dan menerapkan strategi backup yang sesuai.
- 5.6.4 Apabila pelanggan berlangganan layanan Backup Zettagrid, Pelanggan bertanggung jawab untuk menyiapkan, memelihara, memantau dan menguji backup.

5.7 Data Breaches & Security Incidents

- 5.7.1 If we discover that the Customer data has been lost or compromised, we will notify the Customer as soon as practicable by email, telephone or our website, unless that notification would compromise a criminal investigation into the breach.
- 5.7.2 When we are in possession of evidence of criminal activity associated with the breach (such as evidence of hacker activity) we will notify appropriate law enforcement agencies.
- 5.7.3 We receive a request for information under clause 5.4.3 we will notify the Customer of this request unless otherwise requested by the law enforcement agency.

5.8 Licence Ownership

- 5.8.1 All software and licenses used to operate the ZettaGrid environment are owned by ZettaGrid.
- 5.8.2 The Customer is responsible for maintaining licenses to operate the software on Virtual Machines that have been provisioned in the ZettaGrid environment. The Customer must maintain valid licences at all times and ZettaGrid retains the right to immediately discontinue the Customer's Service if the Customer is found to be in breach of any software licensing agreements.
- 5.8.3 Service Provider Bound Licenses
- 5.8.4 Where the Customer utilises a Service Provider Bound Licences (including but not limited to Microsoft, Citrix, F5, Trend) this license is non-transferrable and cannot be removed from the ZettaGrid environment. Where an image of a Virtual Machine is transferred out of the ZettaGrid environment we have the right to request the licence is removed from the Customer's Virtual Machine before approving the transfer. The Customer is responsible for obtaining valid applicable licence when using the Virtual Machine outside of the ZettaGrid environment.
- 5.8.5 GPL Licensing
- 5.8.6 Where the Customer uses software that is licensed under GPL (<http://www.gnu.org/licenses/gpl.html>) the Customer is required to adhere to these license conditions. Operating systems licensed under GPL may be exported from the ZettaGrid environment.

5.7 Data Breaches & Security Incidents

- 5.7.1 Apabila ZettaGrid mengetahui bahwa data Pelanggan telah hilang atau terancam, ZettaGrid akan memberitahu pelanggan sesegera mungkin melalui email, telepon atau situs ZettaGrid, kecuali Apabila pemberitahuan tersebut akan membahayakan penyelidikan kriminal atas pelanggaran tersebut.
- 5.7.2 Apabila ZettaGrid memiliki bukti aktivitas kriminal yang terkait dengan pelanggaran (seperti bukti aktivitas hacker), ZettaGrid akan memberi tahu pihak penegak hukum yang berlaku.
- 5.7.3 ZettaGrid menerima permintaan informasi berdasarkan klausul 5.4.3 maka akan memberitahukan Pelanggan atas permintaan ini kecuali Apabila diminta oleh pihak penegak hukum.

5.8 Kepemilikan Lisensi

- 5.8.1 Semua perangkat lunak dan lisensi yang digunakan untuk mengoperasikan lingkungan ZettaGrid dimiliki oleh ZettaGrid.
- 5.8.2 Pelanggan bertanggung jawab memelihara lisensi dalam mengoperasikan perangkat lunak pada Virtual Mesin yang telah tersedia di lingkungan ZettaGrid. Pelanggan wajib mempertahankan validitas lisensi yang berlaku setiap saat dan ZettaGrid berhak untuk segera menghentikan Layanan Pelanggan apabila Pelanggan dinyatakan melanggar perjanjian lisensi perangkat lunak apapun.
- 5.8.3 Lisensi terikat dengan Penyedia Layanan
- 5.8.4 Apabila Pelanggan menggunakan Lisensi yang terikat dengan Penyedia Layanan (termasuk namun tidak terbatas pada Microsoft, Citrix, F5, Trend), lisensi ini tidak dapat dialihkan dan tidak dapat dihapus dari lingkungan ZettaGrid. Apabila image Virtual Mesin dipindahkan dari lingkungan ZettaGrid, ZettaGrid memiliki hak untuk meminta lisensi dikeluarkan dari Virtual Mesin Pelanggan sebelum menyetujui transfer. Pelanggan bertanggung jawab untuk mendapatkan sendiri lisensi yang berlaku dalam menggunakan Virtual Mesin di luar lingkungan ZettaGrid.
- 5.8.5 Perizinan GPL
- 5.8.6 Apabila Pelanggan menggunakan perangkat lunak yang memiliki lisensi dari GPL (<http://www.gnu.org/licenses/gpl.html>), Pelanggan diharuskan untuk mematuhi persyaratan lisensi ini. Sistem operasi yang berlisensi di bawah GPL dapat

5.8.7	An export fee may apply should the Customer require manual intervention to copy the Customer's virtual machines out of the environment.		diekspor dari lingkungan Zettagrid.
6	Equipment Access	5.8.7	Biaya ekspor dapat berlaku apabila Pelanggan memerlukan campur tangan manual untuk menyalin Virtual Mesin Pelanggan keluar dari lingkungan Zettagrid.
6.1.1	Customers are not permitted access to the physical hosts. Where media and temporary connection of a device is required the Customer must request this permission from Zettagrid. Zettagrid management has complete and sole discretion to authorise this access.	6	Akses Perangkat
7	Billing and Payments	6.1.1	Pelanggan tidak diizinkan mengakses physical hosts. Apabila media dan sambungan sementara ke perangkat diperlukan, Pelanggan harus meminta izin ke Zettagrid. Manajemen Zettagrid memiliki kebijaksanaan dan wewenang untuk memberi otorisasi akses ini.
7.1	Billing	7	Tagihan dan Pembayaran
7.1.1	Zettagrid may bill the Customer for:	7.1	Tagihan
a)	recurring or fixed charges, in advance for monthly contracts and monthly in arrears for contracts longer than a month;	7.1.1	Zettagrid akan menagih Pelanggan untuk:
b)	variable charges, in arrears, including but not limited to excess traffic usage charges;	a)	biaya bulanan atau biaya tetap, pembayaran diawal untuk kontrak bulanan dan sisa bulanan untuk kontrak lebih dari satu bulan;
c)	installation or set-up charges, before installation occurs;	b)	biaya variabel, tunggakan, termasuk namun tidak terbatas pada biaya pemakaian <i>traffic</i> berlebih;
d)	any equipment the Customer purchases from us, on or after delivery; or	c)	biaya instalasi atau setup, sebelum pemasangan terjadi;
e)	for any charges defined in the Website Pricing Schedule.	d)	Perangkat yang dibeli Pelanggan dari Zettagrid, pada atau setelah pengiriman; atau
7.1.2	Zettagrid will bill the Customer in accordance with the billing period described in the Service Description.	e)	Setiap biaya pada penetapan Harga di Website.
7.1.3	We will provide the Customer with reasonable information on the Customer's use of our services via the Zettagrid website.	7.1.2	Zettagrid akan menagih Pelanggan sesuai dengan periode tagihan yang dijelaskan dalam Deskripsi Layanan.
7.1.4	Bills will be calculated by reference to data recorded, logged or received by our systems and our Suppliers and the Customer acknowledges that in calculating charges we need only look at that data as logged or received by Zettagrid or our Suppliers.	7.1.3	Zettagrid akan menyediakan informasi yang masuk akal kepada Pelanggan mengenai penggunaan layanan oleh Pelanggan melalui website Zettagrid.
7.1.5	Bills may include charges from previous billing periods where these have not been remitted.	7.1.4	Tagihan akan dihitung dengan mengacu pada data yang tercatat, dicatat atau diterima oleh sistem Zettagrid dan Pemasok Zettagrid dan Pelanggan mengakui bahwa dalam menghitung biaya yang dibutuhkan hanya melihat data yang dicatat atau diterima oleh Zettagrid atau Pemasok Zettagrid.
7.1.6	We may reissue any invoice if any error is discovered. If the Customer has overpaid as a result of a billing error, the Customer's account will be credited with the overpayment or, if the Customer has stopped acquiring	7.1.5	Tagihan mungkin termasuk tagihan dari periode tagihan sebelumnya yang belum dikirim.
		7.1.6	Zettagrid dapat menerbitkan ulang faktur tagihan apabila ada kesalahan yang ditemukan. Apabila Anda memiliki kelebihan pembayaran karena kesalahan tagihan, akun Anda akan dikreditkan sesuai dengan kelebihan pembayaran atau, jika Anda telah berhenti menggunakan Layanan Zettagrid, kami akan

the Service from Zettagrid we will refund the overpayment within thirty (30) Business Days.

7.1.7 Subject to clause 7.2.1, the Customer must pay each amount billed by the due date specified in the bill and in the manner specified in the Service Description or the Website Pricing Schedule.

7.1.8 Bills and receipts will be available in an electronic document format and distributed to the Customer via email.

7.2 Billing Disputes

7.2.1 Where the Customer disputes the invoice issued by Zettagrid please provide a written notice to us within ten (10) days of the issue date. The Customer will need to specify:

- a) The specific line items in dispute; and
- b) Reasons for disputing each of the charges.

7.2.2 The Customer will still be required to pay the undisputed amount by the due date detailed on the Invoice.

7.2.3 We will assess the validity and value of the Customer's billing dispute claims and provide a written response within five (5) Business Days.

7.2.4 Where a billing dispute is found to be in our favour the Customer will be required to pay the outstanding amounts by the invoice due date. Where the invoice due date has passed, the Customer will be obliged to pay all outstanding monies within two Business Days upon receipt of the notice of the billing dispute assessment.

7.2.5 Where a billing dispute is found to be in the Customer's favour we will credit assessed billing dispute value on the applicable invoice within two Business Days upon dispatch of the notice of the billing dispute assessment.

7.3 Payments

7.3.1 The Customer is responsible for and must pay for all use of the Service, even unauthorised use.

7.3.2 We reserve the right to charge the Customer all fees specified in this Agreement, unless otherwise agreed in writing by the Customer and Zettagrid.

7.3.3 The Customer may elect to have bills paid by way of:

mengembalikan kelebihan pembayaran dalam waktu tiga puluh (30) hari.

7.1.7 Dengan tunduk pada klausul 7.2.1, Pelanggan wajib membayar setiap jumlah yang ditagihkan pada tanggal jatuh tempo yang ditentukan dalam tagihan dan dengan cara yang ditentukan dalam Deskripsi Layanan atau Penetapan Harga Website.

7.1.8 Tagihan dan penerimaan akan tersedia dalam format dokumen elektronik dan didistribusikan ke Pelanggan melalui email.

7.2 Perselisihan Tagihan

7.2.1 Apabila Pelanggan memperselisihkan faktur yang dikeluarkan oleh Zettagrid, mohon memberikan pemberitahuan tertulis kepada Zettagrid dalam waktu sepuluh (10) hari sejak tanggal penerbitan. Pelanggan perlu menentukan:

- a) Spesifik item dalam perselisihan; dan
- b) Alasan memperdebatkan setiap dakwaan.

7.2.2 Pelanggan diwajibkan membayar jumlah yang tidak perlu dipersoalkan pada tanggal jatuh tempo yang tertera pada Faktur.

7.2.3 Zettagrid akan menilai validitas dan nilai klaim perselisihan tagihan Pelanggan dan memberikan tanggapan tertulis dalam waktu lima (5) Hari Kerja.

7.2.4 Apabila terjadi perselisihan tagihan, Zettagrid akan meminta pelanggan untuk membayar jumlah terhutang pada tanggal jatuh tempo faktur. Apabila tanggal jatuh tempo tagihan telah lewat, Pelanggan wajib membayar semua jumlah yang tertunggak dalam dua hari kerja setelah menerima pemberitahuan penilaian perselisihan tagihan.

7.2.5 Apabila terjadi perselisihan tagihan yang menguntungkan Pelanggan, Zettagrid akan mengkredit nilai perselisihan tagihan yang dinilai pada faktur yang berlaku dalam dua Hari Kerja setelah pemberitahuan penilaian perselisihan tagihan.

7.3 Pembayaran

7.3.1 Pelanggan bertanggung jawab dan harus membayar semua penggunaan Layanan, bahkan termasuk penggunaan yang tidak diizinkan.

7.3.2 Zettagrid berhak untuk membebaskan seluruh biaya yang tercantum dalam Perjanjian kepada Pelanggan, kecuali apabila disetujui secara tertulis oleh Pelanggan

- a) A direct debit from an account held by the Customer at an approved financial institution;
- b) An accepted credit card (Visa, MasterCard); or
- c) Direct deposit.
- 7.3.4 Accepted payment types vary for each Service. Please see the Service Description for accepted payment types for each Good and Service.
- 7.3.5 Zettagrid will send the Customer a Tax Invoice for Services on a calendar monthly basis or unless otherwise agreed in writing between the Customer and Zettagrid.
- 7.3.6 If the payment type is credit card or direct debit the Customer is responsible for ensuring there are sufficient funds available in their nominated credit card or direct debit account at any time we bill the account.
- 7.3.7 Dishonour fees and any other charges, expenses or losses resulting from Zettagrid attempting to debit the credit card or direct debit account will be borne solely by the Customer.
- 7.3.8 The Customer authorises Zettagrid to charge any excess usage of their account at the current rate detailed on www.zettagrid.id.
- 7.3.9 Where the Customer provides a credit card for payment of reoccurring Services, the Customer authorises Zettagrid to debit this card for the fees and on a frequency as set out in the Website Pricing Schedule.
- 7.3.10 Zettagrid will notify the Customer by email, then by phone if the Customer's credit card is due to expire in the next billing period.
- 7.3.11 In addition to fees and charges the Customer incurs in the normal use the Service, we may charge the Customer an administration fee which may include cancellation fees, relocation fees and/or payment dishonour fees.
- 7.3.12 Dishonoured cheques incur a IDR 200.000 handling charge.
- 7.3.13 Direct Debit rejections incur a IDR 200.000 charge.
- 7.3.14 All administration, registration and set-up fees are non-refundable.
- dan Zettagrid.
- 7.3.3 Pelanggan dapat memilih untuk memiliki tagihan yang dibayar dengan cara:
- a) Debit langsung dari rekening yang dimiliki oleh Pelanggan di lembaga keuangan yang disetujui;
- b) Kartu kredit (Visa, MasterCard); atau
- c) Setoran langsung
- 7.3.4 Jenis pembayaran yang diterima bervariasi untuk masing-masing Layanan. Silakan lihat Deskripsi Layanan untuk jenis pembayaran yang diterima untuk masing-masing Produk dan Layanan.
- 7.3.5 Zettagrid akan mengirimkan Faktur Pajak Pelanggan untuk setiap bulan kalender atau kecuali apabila disetujui secara tertulis antara Pelanggan dan Zettagrid.
- 7.3.6 Apabila jenis pembayaran adalah kartu kredit atau debit langsung, Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan memiliki dana yang cukup tersedia di kartu kredit atau debit langsung yang dinominasikan kapan saja Zettagrid menagihnya.
- 7.3.7 Biaya penolakan dan biaya lainnya, biaya atau kerugian lain yang diakibatkan oleh Zettagrid yang mencoba mendebet kartu kredit atau rekening debit akan langsung ditanggung sendiri oleh Pelanggan.
- 7.3.8 Pelanggan memberi kuasa kepada Zettagrid untuk mengenakan biaya kelebihan penggunaan pada akun mereka sesuai dengan tarif terkini yang diperinci di www.zettagrid.id.
- 7.3.9 Apabila Pelanggan menyediakan kartu kredit untuk pembayaran layanan recurring, Pelanggan memberi wewenang kepada Zettagrid untuk mendebet kartu ini untuk biaya dan frekuensi yang ditetapkan dalam Harga di Website.
- 7.3.10 Zettagrid akan memberitahu Pelanggan melalui email, kemudian melalui telepon Apabila kartu kredit Pelanggan akan berakhir pada periode tagihan berikutnya.
- 7.3.11 Selain biaya dan biaya yang dikenakan oleh Pelanggan dalam penggunaan normal Layanan, Zettagrid dapat mengenakan biaya administrasi kepada Pelanggan yang mungkin termasuk biaya pembatalan, biaya relokasi dan / atau biaya penolakan pembayaran.
- 7.3.12 Cek yang tidak dapat dicairkan akan dikenakan biaya penanganan IDR 200.000.

- 7.3.15 The Customer may exchange or receive a refund for equipment which has not been opened or used and has been returned to us within 30 days of purchase.
- 7.3.16 We reserve the right to suspend or terminate the Customer's Service without notice upon rejection of any card, cheque or direct debit charges or if the Customer's card issuer (or its agent or affiliate) seeks return of payments previously made to Zettagrid when we believe the Customer is liable for the charge. Such rights are in addition to and not in lieu of any other legal rights or remedies available to Zettagrid.
- 7.3.13 Penolakan Direct Debit dikenakan biaya IDR 200.000.
- 7.3.14 Semua biaya administrasi, pendaftaran dan set-up tidak dapat dikembalikan.
- 7.3.15 Pelanggan dapat menukar atau menerima pengembalian uang untuk Perangkat yang belum dibuka atau digunakan dan telah dikembalikan kepada Zettagrid dalam waktu 30 hari setelah pembelian.
- 7.3.16 Zettagrid memiliki hak untuk menanggihkan atau menghentikan Layanan Pelanggan tanpa pemberitahuan setelah mendapat penolakan kartu, cek atau tagihan debit langsung atau Apabila penerbit kartu Pelanggan (atau agen atau afiliasinya) meminta pengembalian pembayaran yang sebelumnya diberikan kepada Zettagrid dimana Zettagrid yakin bahwa Pelanggan bertanggung jawab atas tagihan tersebut. Hak semacam bukan merupakan pengganti hak hukum atau pemulihan lainnya yang tersedia bagi Zettagrid.

7.4 Refund Policy

- 7.4.1 The Customer may request a refund of monies paid within the first seven days of the original date of purchase of a new Service. This is referred to as the "cooling off period".
- 7.4.2 Setup or once-off charges are not refundable.
- 7.4.3 Monies paid after the cooling off period are not refundable.
- 7.4.4 If the Customer validly terminates this Agreement as a result of our breach, the Customer's only remedy will be:
- a) In respect of Services, a refund for the services for which the Customer has paid in advance but which have not been supplied by us, calculated at the applicable daily rate; and/or
 - b) In respect of Goods, possession of the Goods.

8 Consumer Credit

8.1 Supply to Credit Reporting Agency

- 8.1.1 The Customer agrees that Zettagrid may give certain personal information about the Customer to a credit reporting agency as specified in Section 18E(8)(c) Privacy Act 1988 (cth).
- 8.1.2 The Customer agrees that Zettagrid may obtain information about the Customer from a business which provides information about the commercial credit worthiness of persons for the purpose of assessing the

7.4 Kebijakan Pengembalian

- 7.4.1 Pelanggan dapat meminta pengembalian uang yang dibayarkan dalam tujuh hari pertama sejak tanggal asli pembelian Layanan baru. Ini disebut sebagai "cooling off period".
- 7.4.2 Biaya Setup tidak dapat dikembalikan.
- 7.4.3 Uang yang dibayarkan setelah masa pendinginan tidak dapat dikembalikan.
- 7.4.4 Apabila Pelanggan secara sah menghentikan Perjanjian ini sebagai akibat dari pelanggaran Zettagrid, satu-satunya upaya untuk Pelanggan adalah:
- a) Sehubungan dengan Layanan, pengembalian dana untuk layanan yang telah dibayarkan Pelanggan sebelumnya namun belum dipasok oleh Zettagrid, dihitung dengan tarif harian yang berlaku; Dan / atau
 - b) Sehubungan dengan Barang, kepemilikan Barang.

8 Kredit Konsumer

8.1 Penyediaan Informasi ke Agen Pelaporan Kredit

- 8.1.1 Pelanggan setuju bahwa Zettagrid dapat memberikan informasi pribadi tertentu kepada agen pelaporan kredit sebagaimana ditentukan dalam Bagian 18E (8) (c) Privacy Act 1988 (cth).
- 8.1.2 Pelanggan setuju bahwa Zettagrid dapat memperoleh informasi tentang Pelanggan dari bisnis yang memberikan informasi tentang kelayakan kredit komersial dari pihak lain untuk tujuan menilai aplikasi

Customers application for consumer credit as specified in Section 18L(4) Privacy Act 1988 (cth).

8.1.3 The Customer agrees that Zetagrid may obtain a consumer credit report containing information about the Customer from a credit reporting agency for the purpose of assessing the Customer's application for commercial credit as specified in Section 18K(1)(b), Privacy Act 1988 (cth).

8.1.4 The Customer agrees that Zetagrid may exchange information with those credit providers named in the Customer's Application or named in a consumer credit report issued by a credit reporting agency under Section 18N, Privacy Act 1988 (cth) for the following purposes:

- a) To assess an application by the Customer for credit.
- b) To notify other credit providers of a default by the Customer.
- c) To assess the Customer's credit worthiness.

8.1.5 The Customer understands that the information exchanged can include anything about the Customer's credit worthiness, credit standing, credit history or credit capacity that credit providers are allowed to exchange under the Privacy Act.

9 Customer Information

9.1 Collection, Use and Disclosure

9.1.1 We may be permitted or required by applicable laws to collect, use or disclose personal information about the Customer (which may include, for example, IP addresses, internet traffic information, numbers called, time of call, location of call), to:

- a) the operator of the Integrated Public Number Database (IPND), which is an industry wide database of all public number customer data;
- b) emergency services organisations; and
- c) to law enforcement agencies and government agencies for purposes relating to the enforcement of criminal and other laws.

9.2 Opting-out

9.2.1 If the Customer wishes to only receive communications that are account-related or legally required, the

Pelanggan terkait dengan kredit konsumen sebagaimana ditentukan dalam Bagian 18L (4) Privacy Act 1988 (Cth).

8.1.3 Pelanggan setuju bahwa Zetagrid dapat memperoleh laporan kredit konsumen yang berisi informasi tentang Pelanggan dari agen pelaporan kredit bertujuan menilai aplikasi Pelanggan untuk kredit komersial sebagaimana ditentukan dalam Bagian 18K (1) (b), Privacy Act 1988 (Cth).

8.1.4 Pelanggan setuju bahwa Zetagrid dapat bertukar informasi dengan penyedia kredit tersebut yang disebutkan dalam Aplikasi Pelanggan atau disebutkan dalam laporan kredit konsumen yang dikeluarkan oleh agen pelaporan kredit berdasarkan Bagian 18N, Privacy Act 1988 (cth) untuk tujuan berikut:

- a) Mengkaji permohonan oleh Pelanggan untuk mendapatkan kredit.
- b) Memberi tahu penyedia kredit lain yang menjadi default oleh Pelanggan.
- c) Mengkaji kelayakan kredit Pelanggan.

8.1.5 Pelanggan memahami bahwa informasi yang dipertukarkan dapat mencakup segala hal tentang kelayakan kredit Pelanggan, status kredit, riwayat kredit atau kapasitas kredit yang diizinkan oleh penyedia kredit untuk bertukar berdasarkan Privacy Act.

9 Informasi Pelanggan

9.1 Pengumpulan, Penggunaan dan Pengungkapan

9.1.1 Zetagrid diizinkan atau diminta oleh undang-undang yang berlaku untuk mengumpulkan, menggunakan, atau mengungkapkan informasi pribadi tentang Pelanggan (yang mungkin termasuk, misalnya, alamat IP, informasi lalu lintas internet, nomor telepon, waktu panggilan, lokasi panggilan) untuk:

- a) operator dari Integrated Public Number Database (IPND), yang merupakan basis data industri dari semua data pelanggan jumlah publik;
- b) organisasi layanan darurat; dan
- c) kepada aparat penegak hukum dan instansi pemerintah untuk tujuan yang berkaitan dengan penegakan hukum pidana dan undang-undang lainnya.

9.2 Opting-out

9.2.1 Apabila Pelanggan hanya ingin menerima komunikasi

Customer may request not to receive other communications ('opt out'). The Customer will need to contact our Support to make a request to opt-out. We will not charge the Customer for processing a request to opt-out.

9.3 Gaining Access To Your Information

9.3.1 If the Customer is an individual, you are entitled to:

- a) gain access to the Customer's personal information held by Zettagrid, unless we are permitted or required by any applicable law to refuse such access; and
- b) correct any personal information held by Zettagrid.

9.4 Providing Your Information

9.4.1 If the Customer does not provide part or all of the personal information we request, then we may refuse to supply, or limit the supply to the Customer of, personal credit or the Service.

9.5 Notices

9.5.1 All notices and changes shall be in writing and shall be hand delivered, or sent by post, or facsimile, or email to the parties hereto at their respective addresses.

9.6 Assignment

9.6.1 The Customer agrees not to assign or, transfer any of the Services provisioned by Zettagrid under this Agreement or any rights given by the use of this Service, unless prior written permission from an authorised officer from Zettagrid.

9.6.2 For the avoidance of doubt, Zettagrid has the right to assign our benefits and obligations of this Agreement to any third party.

9.6.3 The Customer undertakes to do all things necessary to ensure the transfer of the Customers obligations to Zettagrid's assignee, including executing new direct debit forms if necessary.

yang terkait dengan akun atau yang diwajibkan secara hukum, Pelanggan dapat meminta untuk tidak menerima komunikasi lain ('opt out'). Pelanggan harus menghubungi *Support* Zettagrid untuk membuat permintaan untuk tidak ikut serta. Zettagrid tidak akan menagih Pelanggan untuk memproses permintaan untuk tidak ikut serta.

9.3 Mendapatkan Akses terhadap Informasi Pelanggan

9.3.1 Apabila Pelanggan adalah individu, Anda berhak untuk:

- a) Mendapatkan akses informasi pribadi Pelanggan yang dipegang oleh Zettagrid, kecuali Apabila Zettagrid diizinkan atau diwajibkan oleh hukum yang berlaku untuk menolak akses tersebut; dan
- b) Perbaiki informasi pribadi yang dipegang oleh Zettagrid.

9.4 Memberikan Informasi Pelanggan

9.4.1 Apabila Pelanggan tidak memberikan sebagian atau seluruh informasi pribadi yang diminta oleh Zettagrid, maka Zettagrid akan menolak untuk menyediakan, atau membatasi penawaran kepada Pelanggan, kredit pribadi atau Layanan.

9.5 Pemberitahuan

9.5.1 Semua pemberitahuan dan perubahan harus dilakukan secara tertulis dan dikirim langsung atau dikirim melalui pos, atau faksimili, atau kirimkan email ke para pihak di alamat masing-masing.

9.6 Pengalihan

9.6.1 Pelanggan setuju untuk tidak menetapkan atau mengalihkan Layanan manapun yang disediakan oleh Zettagrid berdasarkan Perjanjian ini atau hak yang diberikan oleh penggunaan Layanan ini, kecuali Apabila sebelumnya mendapat izin tertulis dari petugas yang berwenang dari Zettagrid.

9.6.2 Untuk menghindari keraguan, Zettagrid berhak untuk menetapkan manfaat dan kewajiban Perjanjian ini kepada pihak ketiga manapun.

9.6.3 Pelanggan berjanji untuk melakukan semua hal yang diperlukan untuk memastikan pengalihan kewajiban Pelanggan kepada penerima tugas Zettagrid, termasuk melaksanakan formulir debit langsung baru Apabila diperlukan.

10 Other Terms

10.1 Our Rights

10.1.1 Zettagrid reserve the right to remove any information or materials, in whole or in part, that we, in our sole discretion, deem to be offensive, obscene, indecent, or otherwise inappropriate regardless of whether such material or its dissemination is unlawful.

10.1.2 Zettagrid is under no obligation to monitor transmissions or published content on the Services.

10.1.3 However, Zettagrid or our agents have the right to monitor such transmissions or published content from time to time.

10.2 Liability

10.2.1 Zettagrid shall not be held liable in any way or by any means for any direct or indirect, special or consequential damages, resulting from the use or the inability to use the Services or from any goods or Service purchased or obtained or message received or transaction entered into through Zettagrid or from unauthorised access to or alteration of Customer transmission or data to the Customer's e-mail address or through Zettagrid actions (whether negligent or otherwise), even if we have been advised of the possibility of such damages.

10.2.2 Zettagrid is not liable for any delay or failure to perform resulting directly or indirectly from any causes beyond our reasonable control.

10.2.3 Our liability to the Customer or any third party is limited to the Service Level Rebates described in the Service Description.

10.3 Precedence

10.3.1 Where any conflict or inconsistency exists in the documents and/or schedules the following precedence is in effect:

- a) Zettagrid Website
- b) General Terms and Conditions.
- c) Service Descriptions
- d) Zettagrid Executed Proposal.

10.4 Warranties

10.4.1 Zettagrid warrants the Services as specified in the Service Description.

10 Ketentuan Lain

10.1 Hak Kami

10.1.1 Zettagrid berhak menghapus semua informasi atau materi, secara keseluruhan atau sebagian, bahwa menurut pertimbangan Zettagrid, dianggap menyinggung, tidak senonoh, atau tidak pantas terlepas dari apakah materi atau penyebarannya melanggar hukum .

10.1.2 Zettagrid tidak berkewajiban memonitor transmisi atau menerbitkan konten di Layanan.

10.1.3 Namun, Zettagrid atau agen Zettagrid memiliki hak untuk memantau transmisi atau konten yang dipublikasikan dari waktu ke waktu.

10.2 Kewajiban

10.2.1 Zettagrid tidak bertanggung jawab dengan cara apapun dari apapun terkait kerusakan langsung atau tidak langsung, khusus atau konsekuensial, yang diakibatkan oleh penggunaan atau ketidakmampuan untuk menggunakan Layanan atau dari barang atau Layanan yang dibeli atau diperoleh atau pesan diterima. Atau transaksi yang dilakukan melalui Zettagrid atau dari akses yang tidak sah ke atau perubahan transmisi atau data Pelanggan ke alamat e-mail Pelanggan atau melalui tindakan Zettagrid (baik lalai atau tidak), walaupun Zettagrid telah diberitahu tentang kemungkinan terjadinya kerusakan tersebut.

10.2.2 Zettagrid tidak bertanggung jawab atas keterlambatan atau kegagalan untuk menyediakan layanan secara langsung maupun tidak langsung dari sebab-sebab di luar kendali yang wajar.

10.2.3 Tanggung jawab Zettagrid kepada Pelanggan atau pihak ketiga terbatas pada Restitusi Tingkat Layanan yang dijelaskan dalam Deskripsi Layanan.

10.3 Diutamakan

10.3.1 Apabila ada konflik atau ketidakkonsistenan dalam dokumen dan / atau penjadwalan prioritas berikut ini berlaku:

- a) Website Zettagrid
- b) Syarat dan Ketentuan Umum.
- c) Deskripsi Layanan
- d) Proposal Zettagrid yang Diterima.

10.4 Jaminan

10.4.1 Zettagrid menjamin Layanan sebagaimana ditentukan

- 10.4.2 Zettagrid make no warranties that Services will meet the Customer's requirements, or that Services will be uninterrupted, secure, or error free, or the results that may be obtained from the use of Services, or to the accuracy or reliability of any communication or transmission of data, or the accuracy of any information obtained through Services or that defects in the software used to provide the Service will be corrected.
- 10.4.3 Zettagrid make no warranty regarding any Services or any transaction entered into through Services. We take no responsibility for the deletion or failure to backup Customer Data. No advice or information, whether oral or written, obtained by the Customer from Zettagrid or through Services shall create any warranty by Zettagrid.

10.5 Indemnification

- 10.5.1 The Customer agrees to indemnify Zettagrid, its parents, subsidiaries, representatives and employees from any claim or demand, including solicitors' fees, arising out of the Customer's negligent use of the Service, including any violation of this Agreement by the Customer or any other person using the Customer's account.

10.6 Complaints Procedure

- 10.6.1 We are committed to resolving customer complaints quickly and in a satisfactory manner. If the Customer has a complaint, we request that the Customer contact support@zettagrid.id or call (+62) 21 2960 7589. A ticket number will be created and assigned to the Customer complaint.
- 10.6.2 We will formally respond to the complaint within 21 business days.
- 10.6.3 If the Customer is not satisfied with our review and response to the complaint the Customer may contact the Office of Fair Trading.

10.7 Customer Service Guarantee

- 10.7.1 The Customer Service Guarantee as part of the Telecommunications Act 1999 prescribes mandatory performance standards for certain telecommunications services. We will comply with such standards to the extent that they apply to the Services offered.

dalam Deskripsi Layanan.

- 10.4.2 Zettagrid tidak memberikan jaminan bahwa Layanan akan memenuhi persyaratan Pelanggan, atau Layanan tidak akan terganggu, aman, atau bebas dari kegagalan, atau hasil yang dapat diperoleh dari penggunaan Layanan, atau keakuratan atau keandalan komunikasi apapun. Atau pengiriman data, atau keakuratan informasi yang diperoleh melalui Layanan atau cacat pada perangkat lunak yang digunakan untuk menyediakan Layanan akan diperbaiki.
- 10.4.3 Zettagrid tidak memberikan jaminan mengenai Layanan atau transaksi yang dilakukan melalui Layanan. Zettagrid tidak bertanggung jawab atas penghapusan atau kegagalan mencadangkan Data Pelanggan. Tidak ada saran atau informasi, baik lisan maupun tulisan, yang diperoleh Pelanggan dari Zettagrid atau melalui Layanan akan menciptakan garansi oleh Zettagrid.

10.5 Ganti Rugi

- 10.5.1 Pelanggan setuju untuk mengganti kerugian Zettagrid, induk, anak perusahaan, perwakilan, dan karyawannya dari tuntutan atau permintaan apapun, termasuk biaya pengacara, yang timbul dari penggunaan Layanan oleh Pelanggan yang lalai, termasuk adanya pelanggaran terhadap Perjanjian ini oleh Pelanggan atau Orang lain yang menggunakan akun Pelanggan.

10.6 Prosedur Keluhan

- 10.6.1 Zettagrid berkomitmen untuk menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat dan dengan cara yang memuaskan. Apabila Pelanggan memiliki keluhan, Zettagrid meminta untuk kontak Layanan Pelanggan pada support@zettagrid.id atau telepon (+62) 21 2960 7589. Nomor tiket akan dibuat dan diserahkan kepada keluhan Pelanggan.
- 10.6.2 Zettagrid akan menanggapi keluhan secara formal dalam waktu 21 hari kerja.
- 10.6.3 Apabila Pelanggan tidak puas dengan ulasan dan tanggapan Zettagrid atas keluhan tersebut, Pelanggan dapat menghubungi Kantor Perdagangan Pengadilan Jakarta Selatan.

10.7 Jaminan Layanan Pelanggan

- 10.7.1 Jaminan Layanan Pelanggan sebagai bagian dari Undang-Undang Telekomunikasi 1999 menetapkan standar kinerja wajib untuk layanan telekomunikasi tertentu. Zettagrid akan mematuhi standar tersebut sejauh berlaku untuk Layanan yang ditawarkan.

10.8 Governing Law

10.8.1 This Agreement shall be deemed to have been made in South Jakarta, Indonesia, and it shall be governed and interpreted according to the laws, including conflict of laws, applicable in the South Jakarta. Each of the parties submits to the jurisdiction of the Courts of South Jakarta.

10.9 Legal Capacity

10.9.1 The Customer confirms that their authorised representative is at least 18 years old and have the legal capacity to enter into this Agreement.

10.8 Hukum yang Berlaku

10.8.1 Perjanjian ini dianggap telah dilakukan di Jakarta Selatan, Indonesia, dan diatur dan ditafsirkan sesuai undang-undang, termasuk konflik hukum, berlaku di Jakarta Selatan. Masing-masing pihak tunduk pada yurisdiksi Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

10.9 Kapasitas Hukum

10.9.1 Pelanggan mengkonfirmasi bahwa perwakilan resmi berusia minimal 18 tahun dan memiliki kapasitas hukum untuk menandatangani Perjanjian ini.

