



**Standard Form of Agreement
(SFOA)**

Zetagrid General Terms and Conditions

PT Arupa Cloud Nusantara

Release Date :	12 Agustus 2025
Version :	2.0
Status :	Original Final
Label :	Public

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

1.	The Agreement	1.	Perjanjian
1.1	The Parties	1.1	Para Pihak
1.1.1	PT Arupa Cloud Nusantara, a limited liability company duly established under the laws of the Republic of Indonesia, with its registered domicile in Jakarta and its principal place of business at EightyEight@Kasablanka Tower A 18th Floor, Jl. Casablanca Raya Kav. 88, Jakarta 12870 (hereinafter referred to as " Zetagrid ", " us " and " our ") and	1.1.1	PT Arupa Cloud Nusantara, suatu perseroan terbatas yang didirikan dan tunduk pada hukum Negara Republik Indonesia, berkedudukan di Jakarta, dengan kantor pusat beralamat di EightyEight@Kasablanka Tower A 18 th Floor Jl. Casablanca Raya Kav. 88 Jakarta, yang dalam perjanjian ini bertindak selaku penyedia Layanan dengan merek dagang Zetagrid, (selanjutnya disebut sebagai " Zetagrid ", " kami ", dan " milik kami ") dan
1.1.2	The Customer (being an entity subscribing to Zetagrid for the provision of Cloud or Network Services) agrees that by accessing Zetagrid Services, you (hereinafter referred to as " Customer ", " you " and " your ") accept, without limitation or qualification, the terms and conditions contained within the Standard Form of Agreement .	1.1.2	Pelanggan , yaitu entitas yang menggunakan dan/atau berlangganan Layanan Zetagrid untuk keperluan penyediaan Layanan Cloud atau Jaringan, dengan ini menyatakan menyetujui bahwa dengan mengakses dan/atau menggunakan Layanan Zetagrid, Pelanggan (selanjutnya disebut sebagai " Pelanggan ", " Anda ", dan " milik Anda ") menerima dan terikat sepenuhnya, tanpa syarat maupun pengecualian, pada syarat dan ketentuan sebagaimana tercantum dalam Standar Perjanjian (Standard Form of Agreement) ini.
1.2	What is The Standard Form of Agreement?	1.2	Apa yang Dimaksud dengan Standar Perjanjian?
1.2.1	The Zetagrid Standard Form of Agreement ('SFOA') sets forth the standard terms and conditions governing the provision of Services and related products offered by Zetagrid to its Customers. The SFOA is made up of: a. General Terms and Conditions, b. Service Descriptions, and c. Validly Executed Service Order	1.2.1	Dokumen Standar Perjanjian Zetagrid ('SFOA') merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perjanjian ini, yang menjelaskan ketentuan-ketentuan mengenai Layanan serta syarat dan ketentuan khusus yang berlaku atas masing-masing Layanan Zetagrid yang ditawarkan. Standar Perjanjian Zetagrid terdiri atas: a. Syarat dan Ketentuan Umum, b. Deskripsi Layanan, dan c. Surat Pemesanan Layanan
1.2.2	The Customer hereby agrees to be legally bound by the SFOA, as executed by both Zetagrid and the Customer, effectively as of the commencement of this Agreement.	1.2.2	Pelanggan dengan ini menyatakan persetujuannya untuk tunduk dan terikat secara penuh pada ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam Standar Perjanjian (Standard Form of Agreement/SFOA), sebagaimana yang telah disepakati dan berlaku bagi Zetagrid dan Pelanggan sejak tanggal mulai berlakunya Perjanjian ini.

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

1.3	Access to the SFOA Document	1.3	Akses terhadap Standar Perjanjian ('SFOA')
1.3.1	The Prevailing Standard Form of Agreement ('SFOA') shall at all times be available at the following URL: https://zetagrid.id/terms .	1.3.1	Standar Perjanjian ('SFOA') versi terbaru senantiasa tersedia dan dapat diakses oleh Pelanggan melalui tautan resmi berikut: https://zetagrid.id/terms
1.3.2	Should the Customer require assistance in reviewing or interpreting this document, the Customer is advised to contact Support.	1.3.2	Apabila Pelanggan memerlukan bantuan dalam memahami ketentuan dalam dokumen ini, Pelanggan dapat menghubungi Layanan Dukungan (Support) Zetagrid.
1.4	Changes to the Standard Form of Agreement ('SFOA')	1.4	Perubahan terhadap Standar Perjanjian ('SFOA')
1.4.1	Zetagrid reserves the right to amend the Standard Form of Agreement ('SFOA') from time to time. In the event of any such amendment, Zetagrid shall provide notification to the Customer through the methods stipulated in Clause 9.5 with notice provided no less than 30 (thirty) days prior to the effective date of such amendment.	1.4.1	Zetagrid berwenang untuk mengubah Standar Perjanjian ('SFOA') sewaktu-waktu. Setiap perubahan akan diberitahukan kepada Pelanggan melalui metode sebagaimana diatur dalam Pasal 9.5 dengan jangka waktu pemberitahuan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum tanggal berlakunya perubahan tersebut.
1.4.2	In the event Zetagrid amends the Standard Form of Agreement ('SFOA') and duly notifies the Customer thereof, the Customer's continued use of the Service shall constitute acceptance of such amended SFOA, subject always to the provisions stipulated under Clause 1.4.3.	1.4.2	Apabila Zetagrid/kami melakukan perubahan Standar Perjanjian ('SFOA') dan telah memberitahukan Pelanggan sebagaimana mestinya, maka penggunaan Layanan secara berkelanjutan oleh Pelanggan dianggap sebagai bentuk persetujuan dan penerimaan terhadap SFOA yang telah diperbarui, dengan tetap tunduk pada ketentuan sebagaimana diatur dalam Klausul 1.4.3.
1.4.3	In the event the Customer is bound by a Contract Term exceeding 30 (thirty) days, the Customer may elect to remain subject to the original ('Grandfathered') SFOA for the duration of the initial Contract Term applicable to the Service. Upon expiration of the initial Contract Term, the prevailing SFOA at such time shall automatically govern and constitute the binding agreement between Zetagrid and the Customer.	1.4.3	Apabila Pelanggan memiliki Masa Kontrak yang berlaku lebih dari 30 (tiga puluh) hari, maka Pelanggan berhak untuk tetap menggunakan versi Standar Perjanjian ('SFOA') yang berlaku pada saat dimulainya Masa Kontrak tersebut ('SFOA Lama' atau 'Grandfathered SFOA'). Setelah berakhirnya Masa Kontrak Awal untuk Layanan dimaksud, versi terbaru dari SFOA akan secara otomatis berlaku dan mengikat sebagai perjanjian baru antara Zetagrid dan Pelanggan.
1.4.4	At any given time, only one version of the Standard Form of Agreement ('SFOA') shall apply to the Customer. The Customer is expressly prohibited from selectively combining or applying provisions from both Grandfathered SFOA and the prevailing SFOA, notwithstanding the existence of differing Contract Terms accross various Services.	1.4.4	Hanya satu (Standard Form of Agreement/SFOA) yang berlaku bagi Pelanggan pada satu waktu tertentu. Pelanggan tidak diperkenankan untuk memilih atau menggabungkan klausul-klausul tertentu dari SFOA Lama dan SFOA terbaru, meskipun Layanan yang digunakan memiliki Masa Kontrak yang berbeda.

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

1.4.5	Copies of any Grandfathered Standard Form of Agreement ('SFOA') may be obtained upon request by contacting Support.	1.4.5	Salinan versi sebelumnya dari Standar Perjanjian ('SFOA') ('SFOA Lama') dapat diperoleh oleh Pelanggan dengan menghubungi Layanan Dukungan (Support) Zetagrid.
2.	Definitions	2.	Definisi
	"Agreement" means this Agreement governing provision of the Goods and Services by Zetagrid, including without limitation this Standard Form of Agreement ('SFOA'), the Service Descriptions, and Website Pricing Schedule, each of which shall form an integral part hereof. "Application" means each application form, whether submitted in hard copy or electronically via Zetagrid's Website, completed by the Customer and delivered to Zetagrid as a request for the provision of Services. "Availability Zone" means a zone with separate isolated infrastructure that operates independently and is not reliant on any other zone for the performance or continuity of Services. "Backup Service" means a Service offered by Zetagrid for the purpose of storing a duplicate or replicated copy of the Customer Data, including but not limited to solutions such as, Veeam Cloud Connect, SecondSite, VDC Backup. "Business Day" means Monday to Friday excluding public holidays in Indonesia. "Business Hours" means the period between 7:00 a.m. and 7:00 p.m. on any business day. "Charges" means all amounts payable by the Customer to Zetagrid in consideration for the Goods and Services, as set forth in the Website Pricing Schedule or as otherwise specified in an applicable Quote.		"Perjanjian" berarti perjanjian ini yang mengatur mengenai penyediaan Barang dan Jasa oleh Zetagrid kepada Pelanggan, termasuk namun tidak terbatas pada Dokumen Standar Perjanjian ('SFOA') ini, Deskripsi Layanan, serta Daftar Harga yang tercantum pada website resmi Zetagrid, yang masing-masing merupakan bagian integral yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini. "Aplikasi" berarti setiap formulir aplikasi yang diisi dan disampaikan oleh Pelanggan kepada Zetagrid, baik dalam bentuk cetak (<i>hard copy</i>) maupun melalui media elektronik (<i>online</i>) pada website resmi Zetagrid, sehubungan dengan permintaan atas Layanan. "Zona Ketersediaan" berarti suatu zona dengan infrastruktur yang terpisah dan terisolasi secara fisik maupun logis, yang tidak bergantung pada zona lain dalam menjalankan pengoperasian Layanan. "Layanan Backup" berarti Layanan yang disediakan oleh Zetagrid untuk tujuan penyimpanan salinan Data Pelanggan sebagai bentuk perlindungan data. Contoh Layanan Backup antara lain: Veeam Cloud Connect, SecondSite, VDC Backup. "Hari Kerja" berarti Senin sampai dengan hari Jumat, tidak termasuk hari libur nasional atau hari lain yang secara resmi dinyatakan sebagai hari libur di wilayah Negara Republik Indonesia. "Jam Kerja" berarti jangka waktu antara pukul 07.00 WIB hingga pukul 19.00 WIB pada hari kerja. "Tagihan" berarti sejumlah biaya yang wajib dibayarkan oleh Pelanggan kepada Zetagrid atas penyediaan Barang dan/atau Jasa, sebagaimana ditentukan dalam Harga yang tercantum pada Website resmi Zetagrid atau sebagaimana tercantum dalam Proposal yang disampaikan kepada dan/atau disetujui oleh Pelanggan.

SFOA Zettagrid General Terms & Condition

"Contract Term" means, in respect to a particular Service, the duration of the contractual period as specified in the applicable Service Description or in a Validly Executed Service Order. In the absence of a specified, Contract Term, the default Contract Term shall be 30 (thirty) days.	"Masa Kontrak" berarti, sehubungan dengan suatu Layanan, jangka waktu kontrak sebagaimana ditentukan dalam Deskripsi Layanan atau dalam Surat Pemesanan Layanan yang Sah. Apabila Masa Kontrak tidak secara tegas ditentukan, maka Masa Kontrak dianggap berlaku selama 30 (tiga puluh) hari kalender terhitung sejak tanggal dimulainya Layanan.
"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.	"Data Pelanggan" berarti seluruh data, informasi, atau materi lain yang bukan merupakan Data Zettagrid, termasuk namun tidak terbatas pada data atau kekayaan intelektual yang dimiliki, dikendalikan, atau dikuasai oleh Pelanggan, yang diserahkan, diunggah atau dipindahkan ke sistem Zettagrid sehubungan dengan penggunaan Layanan oleh Pelanggan.
"Cyber Security Incident" means any event or action whether intentional or unintentional, that causes or may potentially cause disruption, threat, breach, or damage to the confidentiality, integrity, or availability of electronic systems, electronic data, and/or electronic information managed or used by the Parties, as defined under Article 1 of the Regulation of the National Cyber and Crypto Agency (BSSN) of the Republic of Indonesia Number 1 of 2024 concerning the Management of Cyber Incidents, including any subsequent amendments, extensions, or replacements thereof.	"Insiden Keamanan Siber" memiliki arti setiap peristiwa atau tindakan yang mengganggu, baik disengaja maupun tidak disengaja, yang menyebabkan atau berpotensi menyebabkan gangguan, ancaman, pelanggaran, atau membahayakan kerahasiaan, integritas, dan/atau ketersediaan sistem elektronik, data elektronik, dan/atau informasi elektronik yang dikelola atau digunakan oleh Para Pihak, sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 1 Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia (BSSN) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Insiden Siber, berikut seluruh perubahannya, perpanjangannya, dan/atau penggantian yang dilakukan di kemudian hari.
"Cyber Security Scope" means Cyber Security initiatives, including backup, cryptographic controls, vulnerability management, incident management, technical compliance checking, security testing and auditing, collection, maintenance and protection of evidence, including logs and audit trails, authentication and access control, identity and access management.	"Ruang Lingkup Keamanan Siber" berarti inisiatif, kebijakan, prosedur, dan langkah teknis yang diterapkan untuk memastikan keamanan siber yang mencakup antara lain: sistem pencadangan data (backup), kontrol kriptografis, manajemen kerentanan, manajemen insiden siber, pemeriksaan kepatuhan teknis, pengujian dan audit keamanan, pengumpulan, pemeliharaan, dan perlindungan bukti elektronik (termasuk log dan audit trail), autentikasi dan kontrol akses, serta manajemen identitas dan akses.

SFOA Zettagrid General Terms & Condition

"Early Termination Fee" means the Charges that are payable upon termination of the contract prior to the agreed contract end date. The Early Termination Fee value is equal to the total remaining unpaid value of the Services to the contract end date.	"Biaya Pemutusan Dini" berarti biaya yang wajib dibayarkan oleh Pelanggan apabila Perjanjian diakhiri sebelum tanggal berakhirnya kontrak sebagaimana disepakati. Besaran Biaya Pemutusan Dini setara dengan total nilai Layanan yang belum dibayarkan oleh Pelanggan hingga akhir Masa Kontrak.
"Goods" means any goods we supply to the Customer, including goods supplied in connection with any Services.	"Barang" berarti setiap barang berwujud yang disediakan dan/atau disuplai kepada Pelanggan oleh Zettagrid, termasuk namun tidak terbatas pada barang yang diberikan sebagai bagian atau pelengkap dari penyediaan Layanan apa pun.
"Grandfathered SFOA" means a historical SFOA which was previously agreed by the Customer at the date of the Application for the Service but has been superseded by a new SFOA.	"SFOA Lama" berarti versi terdahulu dari Standar Perjanjian (Standard Form of Agreement/SFOA) yang telah disetujui oleh Pelanggan pada saat tanggal pengajuan Permohonan Layanan, namun telah digantikan dan/atau diperbaharui dengan SFOA Terbaru.
"MyAccount" means a Zettagrid Website permitting the administration of a Service by the Customer.	"MyAccount" berarti portal daring milik Zettagrid yang disediakan melalui situs resmi Zettagrid, yang memungkinkan Pelanggan untuk mengakses, memantau, dan mengelola Layanan yang digunakan.
"PII" means personally identifiable information which is information that can be used on its own or with other information to identify, contact or locate a single person, or to identify an individual in context.	"PII" (Informasi Identitas Pribadi) berarti setiap informasi pribadi yang, baik secara sendiri maupun apabila digabungkan dengan informasi lainnya, dapat digunakan untuk mengidentifikasi, menghubungi, atau melacak identitas seseorang, atau untuk mengenali individu dalam suatu konteks tertentu.
"Resubmission Payment" means the fee payable to a payment processor (typically a credit card gateway or bank) when payment for a Service fails.	"Pembayaran Resubmission" berarti biaya yang dikenakan kepada Pelanggan sehubungan dengan proses pengajuan ulang pembayaran atas Layanan, yang terjadi akibat kegagalan transaksi melalui gateway pembayaran, termasuk namun tidak terbatas pada kartu kredit atau transfer bank.
"Services" means the list of Services specified in the Website Pricing Schedule.	"Layanan" berarti jenis Layanan yang disediakan oleh Zettagrid sebagaimana tercantum dalam Daftar Harga yang tersedia di situs resmi Zettagrid atau dokumen penawaran resmi lainnya.
"Services Order" means a document authored by Zettagrid containing a business proposal for approval by the Customer.	"Order Layanan" berarti daftar Layanan tertulis yang disusun dan disediakan oleh Zettagrid, yang memuat rincian penawaran bisnis atas Layanan tertentu, untuk memperoleh persetujuan dari Pelanggan dan menjadi dasar pengikatan kontrak antara Para Pihak.

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

"Severity 1 Incident" means an incident affecting the normal performance of the System impacting more than 25% of Zetagrid Customers in a Zetagrid Availability Zone.	"Severity 1 Incident" berarti suatu insiden yang secara signifikan mempengaruhi kinerja normal sistem dan berdampak pada lebih dari 25% Pelanggan Zetagrid dalam satu Zona Ketersediaan Zetagrid.
"Support" means assistance provided by Zetagrid to the Customer. The Customer can obtain support by dialing the telephone number (+62) 21 2789 9962 or (+62) 811 283 878 or submitting an email to the address support@zetagrid.id, 24 hours per day, seven days per week.	"Support" berarti Layanan bantuan teknis dan non-teknis yang disediakan oleh Zetagrid kepada Pelanggan, yang dapat diakses setiap saat (24 jam sehari, 7 hari seminggu) melalui nomor telepon (+62) 21 2789 9962 atau (+62) 811 283 878, maupun melalui email ke alamat support@zetagrid.id.
"Scheduled Maintenance" means maintenance carried out by Zetagrid, where notice has been provided to the Customer by email or by posting a notice on the Zetagrid Website prior to the scheduled event occurring.	"Jadwal Pemeliharaan" berarti kegiatan pemeliharaan sistem yang dilakukan oleh Zetagrid, yang sebelumnya diberitahukan kepada Pelanggan melalui surat elektronik (email) atau pemberitahuan resmi pada situs Zetagrid, sebelum waktu pelaksanaan pemeliharaan tersebut.
"Service Level" means the percentage of time during a calendar month that a Service is available to the Customer.	"Tingkat Layanan" berarti persentase waktu dalam satu bulan kalender di mana Layanan tersedia dan dapat diakses oleh Pelanggan.
"Service Level Rebate" means the refund available for a Service following an outage as defined in the Service Description for that Service.	"Restitusi" berarti pengembalian dana yang diberikan atas Layanan terkait, sebagai akibat dari terjadinya gangguan Layanan sebagaimana diatur dalam Deskripsi Layanan yang berlaku atas Layanan tersebut.
"Standard Form of Agreement" means this document entitled "Standard Form of Agreement" and includes our Policies.	"Dokumen Standar Perjanjian" berarti dokumen ini yang berjudul "Dokumen Standar Perjanjian", termasuk seluruh Kebijakan, ketentuan tambahan dan dokumen lain yang dirujuk oleh Zetagrid sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini.
"Status Page" means Zetagrid Website status.zetagrid.com	"Status Page" berarti halaman situs resmi Zetagrid yang tersedia di status.zetagrid.com, yang memberikan informasi terkait status operasional dan pemeliharaan sistem.
"Validly Executed Service Order" means a document signed and dated by both the Customer and an authorized Zetagrid representative. This document may be referred to as a Service Order or Proposal.	"Surat Pemesanan Layanan" berarti dokumen tertulis yang ditandatangani dan diberi tanggal oleh Pelanggan dan perwakilan resmi Zetagrid, juga dapat disebut sebagai Surat Pemesanan Layanan atau Proposal, dan menjadi dasar pengikatan atas penyediaan Layanan.
"VAT" or "PPN" means Value Added Tax.	"PPN" berarti Pajak Pertambahan Nilai sebagaimana diatur berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku di wilayah hukum Republik Indonesia.

SFOA Zettagrid General Terms & Condition

"Website" means the Zettagrid Website located at www.zettagrid.id or Website redirected from this site.		"Website" berarti situs resmi Zettagrid yang beralamat di www.zettagrid.id atau situs web lain yang diarahkan secara resmi dari alamat tersebut.	
"Website Pricing" means the list of prices for Services as listed on www.zettagrid.id.		"Harga di Website" berarti daftar harga atas Layanan yang disediakan oleh Zettagrid sebagaimana tercantum dan diperbaharui dari waktu ke waktu pada situs resmi Zettagrid di 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 the Customer machine configuration (i.e. the details about the Customers virtual machines seen in the 'My Services' pages in My Account).		"Zettagrid Data" berarti seluruh data teknis yang berkaitan dengan konfigurasi sistem Zettagrid dan infrastruktur pendukungnya, termasuk namun tidak terbatas pada konfigurasi inti DNS Zettagrid, DHCP, Microsoft AD, VMware vCloud-Director Cells, VMware vCenters dan cluster Microsoft SQL Database; serta data mengenai penggunaan Layanan dan konfigurasi mesin Pelanggan, termasuk rincian tentang Mesin Virtual Pelanggan sebagaimana ditampilkan pada halaman 'My Services' di portal My Account.	
3.	Construction	3.	Penafsiran
3.1.1	Unless expressed to the contrary:	3.1.1	Kecuali dinyatakan sebaliknya:
	a. words importing the singular include the plural and vice versa; and any gender includes the other gender; b. if a word or phrase is defined, cognate words and phrases have corresponding definitions; c. a reference to a person includes its legal personal representative, successors and assigns; d. a right includes a benefit, remedy, discretion, authority or power; e. an obligation includes a warranty or representation and a reference to a failure to observe or perform an obligation includes a breach of warranty or representation; f. claims include actions, suits, causes of action, debts, liabilities, demands, damages, losses, costs and expenses of any description, decisions, judgments and orders either at law or in equity or arising under any statute;		a. kata-kata yang mengandung bentuk tunggal termasuk bentuk jamak dan sebaliknya; dan gender apa pun mencakup gender lainnya; b. Jika suatu kata atau frasa didefinisikan, kata dan frasa serumpun mempunyai definisi yang sesuai; c. rujukan pada seseorang termasuk wakil pribadinya, penerus dan penerima haknya yang sah; d. suatu hak mencakup manfaat, upaya hukum, kebijaksanaan, wewenang atau kekuasaan e. suatu kewajiban mencakup jaminan atau pernyataan dan rujukan terhadap kegagalan untuk mematuhi atau melaksanakan suatu kewajiban mencakup pelanggaran jaminan atau pernyataan f. tuntutan mencakup tindakan, tuntutan, penyebab tindakan, utang, tanggung jawab, tuntutan, kerusakan, kerugian, biaya dan pengeluaran dalam bentuk apa pun, keputusan, pertimbangan dan perintah baik menurut hukum atau dalam ekuitas atau yang timbul berdasarkan undang-undang apa pun;

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

	g.	where there are two or more persons bound or to be bound by any agreement or obligation such agreement or obligation binds each of those persons severally and any two or more of them jointly;		g.	apabila terdapat dua orang atau lebih yang terikat atau terikat oleh perjanjian atau kewajiban apa pun, perjanjian atau kewajiban tersebut mengikat masing-masing orang tersebut secara sendiri-sendiri dan dua orang atau lebih di antara mereka secara bersama-sama;
	h.	a reference to a party includes that party's executors, administrators, successors and permitted assigns;		h.	rujukan kepada suatu pihak mencakup para pelaksana, pengurus, penerus, dan penerima hak yang diizinkan dari pihak tersebut;
	i.	a reference to a document or agreement, including this Agreement, includes a reference to that document or agreement as novated, altered or replaced from time to time;		i.	rujukan pada suatu dokumen atau perjanjian, termasuk Perjanjian ini, mencakup referensi terhadap dokumen atau perjanjian tersebut yang dinovasi, diubah, atau diganti dari waktu ke waktu;
	j.	a reference to anything includes the whole or part of that thing and a reference to a group of things or persons includes each thing or person in that group;		j.	rujukan pada sesuatu mencakup keseluruhan atau sebagian dari benda itu dan rujukan pada sekelompok benda atau orang mencakup setiap benda atau orang dalam kelompok itu;
	k.	no rule of construction applies to the disadvantage of a party because that party was responsible for the preparation of this Agreement; and		k.	tidak ada aturan konstruksi yang berlaku yang merugikan salah satu pihak karena pihak tersebut bertanggung jawab atas penyusunan Perjanjian ini; dan
	l.	terms used that are defined in the Indonesian Tax Law Number 42 of 2009 concerning Value Added Tax (PPN) and Sales Tax on Luxury Goods (STLG) have the meaning given in that Act, unless the context makes it clear that a different meaning is intended.		l.	istilah-istilah yang digunakan menggunakan definisi yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan mempunyai arti sebagaimana ditentukan dalam Undang-undang tersebut, kecuali konteksnya menjelaskan bahwa yang dimaksudkan adalah arti yang berbeda.
4.	Services		4.	Layanan	
4.1	Applying for the Service		4.1	Pengajuan Layanan	
4.1.1	The Customer may make an application for supply of one or more Goods and Services by:		4.1.1	Pelanggan dapat mengajukan Permohonan untuk memperoleh satu atau lebih Barang dan/atau Jasa yang disediakan oleh Zetagrid dengan cara:	
	a.	Completing an online order located at www.zetagrid.id ; or		a.	Mengisi dan menyelesaikan proses pemesanan secara daring (online) melalui situs resmi Zetagrid di www.zetagrid.id ; atau
	b.	Signing a Zetagrid Services Order or Proposal.		b.	Menandatangani Surat Pemesanan Layanan atau Proposal resmi yang diterbitkan oleh Zetagrid.

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

4.1.2	Our Standard Form of Agreement ('SFOA') is enforceable:	4.1.2	Standar Formulir Perjanjian ('SFOA') Zetagrid akan mulai berlaku pada:
	a. if the Customer applies online, the date Customer submits the online order; or	a.	Tanggal ketika Pelanggan mengirimkan secara daring (online) dalam hal pemesanan dilakukan melalui situs resmi www.zetagrid.id ; atau
	b. Where a Validly Executed Service Order exists.	b.	Tanggal yang tercantum dalam Surat Pemesanan Layanan, apabila pemesanan dilakukan melalui dokumen tertulis yang ditandatangani oleh Para Pihak.
4.2	Provisioning The Customer Service	4.2	Pelaksanaan Penyediaan Layanan bagi Pelanggan
4.2.1	Upon our acceptance of the Customer Application, a contract is formed and the Customer become bound by this Agreement and the term and charges associated with the Service. The contract between Zetagrid remains in force until it is terminated in accordance with this Agreement.	4.2.1	Pelaksanaan Perjanjian ini oleh Zetagrid dan Pelanggan berlaku sejak terbentuknya suatu kontrak, di mana Pelanggan dianggap telah setuju dan terikat pada ketentuan dalam Perjanjian ini, termasuk seluruh persyaratan, ketentuan, serta biaya yang terkait dengan Layanan. Kontrak antara Pelanggan dan Zetagrid akan tetap berlaku dan mengikat selama belum diakhiri sesuai dengan ketentuan yang diatur Perjanjian ini.
4.2.2	We will retain control and decide the route and technical means that we use to provide the Service.	4.2.2	Zetagrid akan tetap mempertahankan kendali penuh serta memiliki kewenangan untuk menetapkan cara dan sarana teknis yang digunakan untuk penyediaan Layanan.
4.2.3	The Customer must reasonably co-operate with Zetagrid to allow us to provision and supply the Service safely and efficiently.	4.2.3	Pelanggan wajib bekerja sama secara wajar dengan Zetagrid untuk memungkinkan penyediaan dan pengelolaan Layanan secara aman, efisien dan sesuai dengan ketentuan dalam Perjanjian ini.
4.2.4	The Customer agrees that, if the Customer supplies incorrect information which is acted upon by a third party, the Customer will be liable for a resubmission payment to Zetagrid or Zetagrid, at its sole discretion, may terminate this Agreement.	4.2.4	Pelanggan setuju bahwa apabila informasi yang diberikan oleh Pelanggan disalahgunakan dan mengakibatkan tindakan atau tuntutan dari pihak ketiga, maka Pelanggan akan dikenakan biaya pembayaran kembali kepada Zetagrid atau Zetagrid, atas pertimbangannya sendiri, dapat mengakhiri Perjanjian ini.
4.2.5	To maintain the quality of Services provided to our Customers, we may prioritize 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.	4.2.5	Untuk menjaga kualitas Layanan yang diberikan kepada Pelanggan, Zetagrid memprioritaskan penyediaan Layanan network traffic yang bersifat latency, rate atau jitter sensitive dalam preferensi terhadap traffic yang tidak, sebagaimana ditentukan dalam kebijaksanaan mutlak Zetagrid.
4.2.6	The Services are provided on an 'as-is' basis.	4.2.6	Layanan disediakan kepada Pelanggan berdasarkan prinsip "sebagaimana adanya" (<i>as-is</i>), tanpa jaminan apa pun kecuali yang secara tegas disebutkan dalam Perjanjian ini.

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

4.2.7	Where a delay occurs in the provision of the Service, this does not constitute a breach of the Agreement, except where the delay has been caused by Zetagrid's failure to comply with particular timeframes as required under the Agreement.	4.2.7	Apabila terjadi keterlambatan dalam penyediaan Layanan, ini bukan merupakan pelanggaran Perjanjian, kecuali jika penundaan tersebut disebabkan oleh kegagalan Zetagrid untuk mematuhi jangka waktu tertentu sebagaimana disyaratkan dalam Perjanjian.
4.2.8	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.	4.2.8	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.
4.3	Customer Responsibilities	4.3	Tanggung Jawab Pelanggan
4.3.1	The Customer must provide true, current, accurate and complete information as prompted by the registration form. The Customer agrees to keep this information current.	4.3.1	Pelanggan wajib memberikan informasi yang benar, terbaru, akurat dan lengkap sebagaimana diminta pada formulir pendaftaran. Pelanggan setuju untuk selalu menjaga informasi tetap terkini.
4.3.2	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.	4.3.2	Pelanggan bertanggung jawab atas seluruh aktivitas atau kelalaian yang terjadi pada akun atau <i>password</i> Pelanggan, termasuk konten dan konten yang ditransmisikan pada Layanan dan menjaga kerahasiaan <i>password</i> Pelanggan.
4.3.3	The Customer shall not publish, distribute or disseminate defamatory or otherwise unlawful material through the use of the Service.	4.3.3	Pelanggan dilarang keras menerbitkan, mendistribusikan atau menyebarkan materi yang memfitnah atau melanggar hukum dalam penggunaan atau dalam menggunakan Layanan.
4.3.4	The Customer shall not use the Service to threaten, harass, stalk, abuse, or otherwise violate the legal rights (including rights of privacy) of others.	4.3.4	Pelanggan tidak diperbolehkan menggunakan Layanan untuk melakukan tindakan yang bersifat mengancam, melecehkan, menguntit, menyalahgunakan, atau melanggar hak hukum (termasuk hak privasi) orang lain, termasuk namun tidak terbatas pada hak privasi individu.
4.3.5	The Customer shall 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.	4.3.5	Pelanggan tidak diperkenankan menggunakan Layanan untuk melakukan pelanggaran hak cipta, paten, merek dagang, rahasia dagang, atau hak kepemilikan atau hak publisitas atau privasi pihak ketiga mana pun.
4.3.6	The Customer must comply with Indonesia Communication Law regarding the transmission of technical data exported from Indonesia through Zetagrid.	4.3.6	Pelanggan wajib mematuhi seluruh ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan di Indonesia terkait dengan transmisi setiap konten yang diekspor dari Indonesia melalui Layanan Zetagrid.

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

4.3.7	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 Zetagrid for any liability we incur as a result of the Customers breach of this Clause.	4.3.7	Pelanggan wajib memastikan bahwa penggunaan Layanan tidak mengandung, menampilkan, atau menyebarkan materi apa pun yang tidak pantas atau tidak layak untuk anak di bawah umur. Pelanggan wajib membebaskan tanggung jawab dari Zetagrid atas setiap hukuman dan kewajiban yang timbul karena pelanggaran terhadap Klausul ini.
4.3.8	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.	4.3.8	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.
4.3.9	The Customer acknowledges that Zetagrid may take all reasonably necessary steps to ensure the efficient operation of the Services.	4.3.9	Pelanggan mengakui bahwa Zetagrid dapat mengambil langkah yang diperlukan untuk memastikan efisiensi penggunaan Layanan.
4.3.10	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.	4.3.10	Kegagalan Pelanggan untuk mematuhi batasan-batasan di atas dapat mengakibatkan pertanggungjawaban perdata atau pidana, dan penghentian Layanan secara langsung.
4.4	Responsible Usage	4.4	Tanggung Jawab Penggunaan
4.4.1	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 Service may be suspended or terminated at any time. The Customer will be notified prior to any termination of Services.	4.4.1	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 Zetagrid, Layanan dapat ditangguhkan atau dihentikan setiap saat. Pelanggan akan diberitahukan sebelum penghentian Layanan.
4.5	Secure Usage	4.5	Keamanan Penggunaan
4.5.1	The Customer is solely responsible for implementing and maintaining the security of their Service, including PCI-DSS, encryption of sensitive data at rest and in transit, firewalling and network segmentation, access control, file and network monitoring and alerting, vulnerability scanning and remediation, penetration testing, intrusion detection and prevention.	4.5.1	Pelanggan bertanggung jawab penuh untuk menerapkan dan menjaga keamanan Layanan mereka termasuk PCI-DSS, enkripsi data sensitif ketika tidak maupun sedang dimigrasikan, firewall dan segmentasi jaringan, kontrol akses, pemantauan dan peringatan file dan jaringan, pemindaian dan perbaikan kerentanan, pengujian penetrasi, deteksi intrusi dan pencegahan.
4.5.2	The Customer shall be solely responsible for independently conducting its own cyber security planning.	4.5.2	Pelanggan wajib melakukan perencanaan keamanan siber secara mandiri.
4.5.3	Unauthorized usage of the Customer's Service by a third party will result in the Customer being responsible for the charges incurred.	4.5.3	Pelanggan akan tetap bertanggung jawab atas biaya yang terjadi akibat dari penggunaan Layanan Pelanggan oleh pihak ketiga yang tidak diizinkan.

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

4.5.4	The Customer must maintain clear cyber security incident response policies and procedures, including handling security incident, notification to Provider, and necessary mitigation actions to minimize the impact of such incidents.	4.5.4	Pelanggan wajib memiliki kebijakan dan prosedur tanggap darurat keamanan siber yang jelas, termasuk penanganan insiden keamanan, pemberitahuan kepada Penyedia Layanan, serta tindakan mitigasi yang diperlukan untuk mengurangi dampak dari insiden tersebut.
4.5.5	The Customer agrees to conduct periodic security audits on the utilized Services and report audit to Provider upon request, ensuring compliance with applicable security standards.	4.5.5	Pelanggan setuju untuk melakukan audit keamanan secara berkala atas Layanan yang digunakannya dan melaporkan hasil audit kepada Penyedia Layanan apabila diminta, guna memastikan kepatuhan terhadap standar keamanan yang berlaku.
4.5.6	The Customer acknowledges and agrees that failure to comply with the security obligations stipulated in this Clause may result in Service restrictions or termination by Provider, as well as additional legal responsibilities arising from such negligence.	4.5.6	Pelanggan memahami dan menyetujui bahwa kegagalan dalam memenuhi kewajiban keamanan sebagaimana tercantum dalam Klausula ini dapat mengakibatkan pembatasan atau penghentian Layanan oleh Penyedia Layanan, serta tanggung jawab hukum lebih lanjut yang timbul akibat kelalaian tersebut
4.5.7	The Customer shall regularly and comprehensively maintain documentation related to Service security implementations as evidence of compliance with the terms set forth in this agreement	4.5.7	Pelanggan wajib menyimpan dokumentasi terkait implementasi keamanan Layanan secara teratur dan lengkap sebagai bukti kepatuhan terhadap ketentuan yang tercantum dalam perjanjian ini.
4.6	Unlawful Usage	4.6	Penggunaan yang Ilegal
4.6.1	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 Republic of Indonesia is prohibited. This includes copyrighted material, material legally judged as threatening or obscene, or material protected by trade secret.	4.6.1	Layanan hanya dapat digunakan untuk tujuan yang legal dan diizinkan. Dilarang melakukan penyimpanan, transmisi atau distribusi materi yang melanggar undang-undang atau segala peraturan yang berlaku di Negara Republik Indonesia. Hal ini termasuk materi hak cipta, materi legal yang dinilai sebagai ancaman atau cabul/porno, atau materi yang dilindungi oleh kerahasiaan.
4.6.2	The Customer is prohibited from using, or allowing any third party to use the network and systems for illegal activities, fraud or any deceptive practices, including but not limited to activities prohibited under applicable laws of the Republic of Indonesia.	4.6.2	Pelanggan tidak diperbolehkan menggunakan, atau mengizinkan pihak mana pun untuk menggunakan jaringan dan sistem untuk aktivitas apa pun yang ilegal, menipu atau curang, termasuk namun tidak terbatas pada aktivitas yang dilarang menurut undang-undang maupun peraturan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
4.6.3	The Customer may not use the Service to send, allow to be sent, or assist in the sending of Spam or otherwise breach Indonesia Telecommunication Law.	4.6.3	Pelanggan tidak diperbolehkan menggunakan Layanan untuk mengirim atau membantu pengiriman <i>Spam</i> atau sebaliknya atau melanggar Hukum Telekomunikasi Indonesia.
4.7	Unauthorized Usage	4.7	Penggunaan yang Tidak Diizinkan

SFOA

Zetagrid General Terms & Condition

4.7.1	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.	4.7.1	Setiap usaha untuk mengakses atau mengubah informasi sistem komputer yang tidak diizinkan atau mengganggu sistem operasi, baik pada Perangkat komputer Zetagrid atau sistem komputer atau jaringan yang diakses oleh dan melalui Layanan Zetagrid, 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 izin.
4.7.2	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.	4.7.2	Setiap usaha yang mengganggu pengguna, Layanan atau Perangkat, dapat mengakibatkan penghentian atau penangguhan Layanan Pelanggan. Gangguan tersebut meliputi, namun tidak terbatas pada, distribusi iklan atau materi promosi yang tidak diminta (<i>spam</i>), 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 mesin lain yang dapat diakses melalui jaringan Zetagrid, mengirim pelecehan atau ancaman e-mail dan pemalsuan atau mencoba pemalsuan pesan e-mail.
4.8	Service Cancellation	4.8	Pembatalan Layanan
4.8.1	The Customer can cancel their Service via the Zetagrid My Account self-Service portal at any time or by emailing Zetagrid during normal business hours.	4.8.1	Pelanggan dapat membatalkan Layanan melalui portal My Account Zetagrid kapan saja atau dengan mengirim email ke Zetagrid selama jam normal kerja.
4.8.2	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 25 th January then the Service billing will cease on the 1 st of February. If a Service cancellation is requested on the 2 nd March, the Service billing will cease on 1 st April.	4.8.2	Apabila permintaan pembatalan Layanan dilakukan Pelanggan, Zetagrid 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.
4.8.3	If we do not receive notification from the Customer 1 (one) 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.	4.8.3	Apabila Zetagrid tidak menerima pemberitahuan Pelanggan pada 1 (satu) hari kerja sebelum akhir masa tagihan, Layanan dan biaya terkait akan berlanjut sampai periode tagihan berikutnya sesuai dengan Deskripsi Layanan.

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

4.8.4	If a Service is cancelled within a contract term, the Customer will be liable to pay Zetagrid an Early Termination Fee.	4.8.4	Apabila Layanan dibatalkan selama masa kontrak berlangsung, Pelanggan wajib membayar Biaya Pemutusan Dini kepada Zetagrid
4.9	Service Termination	4.9	Pemberhentian Layanan
4.9.1	Without limiting the generality of any other Clause in this Agreement, we may terminate the Customers Service immediately by notice in writing if:	4.9.1	Tanpa membatasi ketentuan dari Klausul lain dalam Perjanjian ini, Zetagrid dapat segera menghentikan Layanan Pelanggan dengan pemberitahuan secara tertulis apabila:
	a. The Customer has provided Zetagrid with false or misleading information or the Customer has not provided Zetagrid with any information that we have reasonably requested for the purposes of this Agreement.		a. Pelanggan memberikan informasi palsu atau menyesatkan ke pihak Zetagrid atau Pelanggan belum memberikan informasi apapun yang diminta oleh pihak Zetagrid secara wajar untuk tujuan Perjanjian ini;
	b. The Customer's nominated payment method is refused or dishonoured, or the Customer fails to pay the amount specified within 14 (fourteen) days of the due date.		b. Apabila metode pembayaran yang ditunjuk oleh Pelanggan ditolak atau gagal di proses, atau apabila Pelanggan tidak mampu membayar sejumlah yang ditagihkan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal jatuh tempo.
	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;		c. Zetagrid menemukan atau percaya bahwa Pelanggan masih berada di bawah umur atau tidak yakin bahwa Pelanggan memiliki wewenang untuk menandatangani Perjanjian ini;
	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;		d. Zetagrid yakin bahwa Pelanggan akan atau menjadi atau berada dalam bahaya menjadi subjek dari segala bentuk kebangkrutan atau administrasi;
	e. if the Customer being a partnership, dissolve, threaten or resolve to dissolve or are in jeopardy of dissolving		e. jika Pelanggan menjadi kemitraan, membubarkan, mengancam atau memutuskan untuk membubarkan atau terancam bubar;
	f. The Customer is unlawfully using the Service.		f. Pelanggan menggunakan Layanan secara ilegal.
	g. The Customer is classified as an alleged repeat copyright offender as per Clause 5.7.		g. Pelanggan diklasifikasikan sebagai pelanggar hak cipta yang diduga telah melanggar hak per Pasal 5.7.
4.9.2	Either Party may terminate this Agreement (other than under Clause 4.9.1) by providing written prior notice to the other Party no less than 30 (thirty) days calender prior to the intended date of termination.	4.9.2	Salah satu Pihak dapat menghentikan Perjanjian ini (selain dari Klausul 4.9.1) dengan pemberitahuan secara tertulis dengan jangka waktu lebih dari 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum tanggal efektif pengakhiran yang diinginkan.
4.9.3	The Customer may terminate the Agreement after providing 7 (seven) days written notice if Zetagrid has breached the Agreement and failed to remedy the breach within 10 (ten) Business Days after being notified of the breach in writing	4.9.3	Pelanggan dapat menghentikan perjanjian setelah memberikan pemberitahuan tertulis 7 (tujuh) hari jika Zetagrid telah melanggar Perjanjian dan gagal memperbaiki pelanggaran tersebut dalam waktu 10

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

			(sepuluh) hari kerja setelah diberitahu tentang pelanggaran tersebut secara tertulis.
4.9.4	The Customer may terminate this Agreement immediately if Zetagrid becomes insolvent or bankrupt evidenced by a judicial court decision or award of arbitral body. All the Customer Data remains the Customers property and must be returned to the Customer within 20 (twenty) Business Days.	4.9.4	Pelanggan dapat segera menghentikan Perjanjian ini apabila Zetagrid mengalami ketidakmampuan membayar atau kebangkrutan yang dibuktikan dengan keputusan lembaga peradilan atau putusan badan arbitrase. Semua Data Pelanggan tetap menjadi milik Pelanggan dan harus dikembalikan ke Pelanggan dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja.
4.9.5	Except for termination under Clauses 4.9.3 or 4.9.4, if a Service is terminated within a contract term, the Customer will be liable to pay Zetagrid an Early Termination Fee.	4.9.5	Kecuali untuk pemutusan berdasarkan Klausul 4.9.3 atau 4.9.4, jika Layanan dihentikan selama masa kontrak berlangsung, Pelanggan wajib membayar Biaya Pemutusan Dini kepada Zetagrid.
4.10	Scheduled Maintenance	4.10	Jadwal Pemeliharaan
4.10.1	Our goal is to provide the Service free from defects or interruptions; however, we make no warranty or representation that the Service will be entirely error-free or uninterrupted. We use commercially reasonable efforts to perform all Scheduled Maintenance outside of Business Hours. Notwithstanding the foregoing, we reserve the right to suspend provision of the Service during Business Hours when emergency maintenance or repairs to our systems are required.	4.10.1	Tujuan Zetagrid adalah memberikan Layanan tanpa kegagalan meskipun Zetagrid tidak dapat menjamin hal ini. Zetagrid akan berusaha untuk melakukan semua penjadwalan terjadwal di luar Jam Kerja. Namun, Zetagrid mungkin diminta untuk menunda penyediaan Layanan selama Jam Kerja untuk melakukan perbaikan darurat pada sistem Zetagrid.
4.10.2	Scheduled Maintenance and unplanned outage information is available from the Status Page. The Customer is encouraged to subscribe to this Service to receive notifications for planned maintenance, outage and security activities.	4.10.2	Schedule Maintenance dan gangguan tidak terencana tersedia di Status Page. Pelanggan disarankan untuk berlangganan Status Page ini guna menerima notifikasi mengenai kegiatan pemeliharaan terencana, gangguan, dan keamanan.
4.11	Fault Reporting & Resolution	4.11	Laporan Kegagalan dan Resolusi
4.11.1	The Customers may report Service faults by:	4.11.1	Pelanggan dapat melaporkan kegagalan Layanan dengan cara berikut:
	a. Telephone contact to the Zetagrid Support on (+62) 811-28-38-78; or		a. Menghubungi Zetagrid Support melalui telepon di (+62) 811-28-38-78; atau
	b. Email to support@zetagrid.id		b. Mengirimkan email ke alamat support@zetagrid.id
4.11.2	Each query will be assigned a unique ticket number. Please use this ticket number when referring to the query with our support team.	4.11.2	Setiap kejadian akan diberikan nomor unik tiket. Pelanggan diharapkan untuk mencantumkan nomor tiket tersebut saat mengajukan pertanyaan atau korespondensi lebih lanjut terkait dengan dukungan dari tim Zetagrid.
4.11.3	Issuing of this ticket number is an acknowledged acceptance of the fault report.	4.11.3	Penerbitan nomor tiket merupakan bentuk konfirmasi penerimaan atas laporan kegagalan Layanan yang disampaikan oleh Pelanggan.

SFOA

Zetagrid General Terms & Condition

4.11.4	The Support team will use best efforts to identify and resolve the fault.	4.11.4	Tim pendukung akan menggunakan segala upaya terbaik untuk mengidentifikasi dan mengatasi kegagalan tersebut.
4.11.5	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.	4.11.5	Apabila masalah tidak dapat diselesaikan oleh tim pendukung, maka Zetagrid akan mengikuti prosedur untuk mengeskalisasi tiket ke tim teknis untuk penyelidikan lebih lanjut.
4.11.6	When a ticket has been resolved or closed the Customer will receive an email notifying them of the status change of the ticket.	4.11.6	Apabila tiket telah diselesaikan atau ditutup, Pelanggan akan menerima email yang memberitahukan perubahan status tiket.
4.11.7	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. Further, if Zetagrid finds further breaches under this Agreement, Zetagrid may exercise its rights under this Agreement, including to terminate this Agreement and claim for damages.	4.11.7	Apabila Pelanggan meminta Zetagrid untuk datang ke tempat Pelanggan untuk memperbaiki kegagalan dan ternyata disebabkan oleh Perangkat Pelanggan, maka Pelanggan dapat dikenakan biaya panggilan. Selanjutnya, apabila Zetagrid menemukan kesalahan lebih lanjut berdasarkan Perjanjian ini, Zetagrid dapat melaksanakan haknya menurut Perjanjian ini termasuk mengakhiri Perjanjian dan menuntut ganti rugi.
4.11.8	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.	4.11.8	Pelanggan bertanggungjawab untuk pemeliharaan dan perbaikan Perangkat yang dimiliki Pelanggan. Pelanggan bertanggung jawab atas Perangkat Zetagrid di tempat Pelanggan dan Pelanggan wajib membayar atas kerugian atau kerusakan pada Perangkat Zetagrid.
4.12	Service Changes	4.12	Perubahan Layanan
4.12.1	Zetagrid may withdraw any plans, account types, pricing or packages at any time, such changes will take effect from the end of the current Contract Term. Where no contract term is specified, 1 (one) full calendar months' notice will be provided to the Customer.	4.12.1	Zetagrid berhak menghentikan segala bentuk paket Layanan, tipe akun, penetapan harga, atau bundel produk sewaktu-waktu. Perubahan tersebut akan mulai berlaku pada akhir Masa Kontrak yang sedang berjalan. Dalam hal tidak terdapat ketentuan masa kontrak, diberlakukan setelah pemberitahuan 1 (satu) bulan kalender penuh kepada Pelanggan.
4.13	Service Level Agreement	4.13	Service Level Agreement
4.13.1	Zetagrid will set minimum performance targets and provide rebates if the Service fails to meet these targets.	4.13.1	Zetagrid akan menetapkan kinerja target minimum dan memberikan potongan harga apabila Layanan gagal memenuhi target ini.
4.13.2	The Service Level Rebates (Service Rebate) available for specific Services are detailed in the Service Description.	4.13.2	Restitusi (Rebate Layanan) yang tersedia untuk Layanan tertentu dirinci dalam Deskripsi Layanan.
4.13.3	Where the Service is unavailable due to scheduled Systems Maintenance then this period is exempt from assessment.	4.13.3	Apabila Layanan tidak tersedia karena penjadwalan pemeliharaan sistem, maka periode ini dikecualikan dari perhitungan.

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

4.13.4	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:	4.13.4	Apabila Layanan tidak tersedia karena kejadian di luar kendali Zetagrid maka periode gangguan ini dikecualikan dari Restitusi Tingkat Layanan. Ini termasuk hal sebagai berikut:
	a. Interruption of the Service due to any Telecommunications Company circuits or failure of any Telecommunications Company Services;		a. Gangguan Layanan karena sirkuit Perusahaan Telekomunikasi atau kegagalan Layanan Perusahaan Telekomunikasi;
	b. Interruption of the Service due to the Customer's applications, equipment, or facilities;		b. Gangguan Layanan karena aplikasi, Perangkat, atau fasilitas Pelanggan;
	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;		c. Apabila Pelanggan menyebabkan gangguan Layanan karena tindakan atau kelalaian Pelanggan, atau penggunaan Layanan yang diizinkan oleh Pelanggan;
	d. Where the Service is interrupted due to force majeure;		d. Apabila Layanan terganggu karena keadaan kahar (<i>force majeure</i>);
	e. Where we are requested by a public authority to provide emergency communications Services to assist in emergency action, and the provision of those Services restricts rectification of a fault or Service difficulty; and		e. Apabila diminta oleh otoritas publik untuk menyediakan Layanan komunikasi darurat untuk membantu tindakan darurat, dan penyediaan Layanan tersebut membatasi pembetulan kegagalan atau gangguan Layanan; dan
	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.		f. Di mana Zetagrid dicegah untuk menghubungkan Layanan tertentu, atau memperbaiki kegagalan atau gangguan Layanan, karena Zetagrid tidak dapat memperoleh akses hukum atas tanah atau fasilitas.
	g. Damage to our network, equipment or facilities not caused by Zetagrid, including force majeure.		g. Kerusakan jaringan, Perangkat atau fasilitas yang tidak disebabkan oleh Zetagrid termasuk keadaan kahar (<i>force majeure</i>).
	h. Planned or unplanned speed degradation (not Service loss), unless otherwise specified in a Service Description, including force majeure.		h. Degradasi kecepatan yang direncanakan atau tidak terencana (bukan kehilangan Layanan), kecuali ditentukan lain dalam Deskripsi Layanan termasuk keadaan kahar (<i>force majeure</i>).
4.13.5	A Service Rebate is not redeemable for cash, nor are they transferrable to another Customer or subscription.	4.13.5	Restitusi Layanan tidak dapat ditukarkan dengan uang tunai, dan juga tidak dapat ditransfer ke Pelanggan atau langganan lainnya.
4.13.6	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 10 (ten) Business Days of the event resolution by submitting a Service Rebate Application to support@zetagrid.id .	4.13.6	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 10 (sepuluh) hari kerja dari resolusi kejadian dengan mengirimkan permintaan restitusi ke support@zetagrid.id .

SFOA

Zetagrid General Terms & Condition

4.13.7	Once a claim is made in accordance with paragraph Error! Reference source not found. , we will assess the eligibility of the Application at the conclusion of the calendar month.	4.13.7	Setelah klaim dibuat sesuai dengan paragraf 4.13.6, Zetagrid akan menilai kelayakan permohonan pada akhir bulan kalender.
4.13.8	Where a Service Rebate is deemed to apply, we credit the Customer's account with the assessed amount in the following month.	4.13.8	Apabila restitusi Layanan dianggap berlaku, Zetagrid akan mengkredit akun Pelanggan sesuai jumlah nilai pada bulan berikutnya.
4.13.9	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.	4.13.9	Pelanggan tidak berhak mendapatkan restitusi Layanan di mana akun Pelanggan sudah terlambat atau dikelola dalam paket pembayaran. Restitusi tidak dapat digunakan untuk mengimbangi jumlah tagihan yang telah jatuh tempo.
4.13.10	Zetagrid 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.	4.13.10	Zetagrid akan memberikan semua usaha untuk memastikan ketersediaan dan fitur lainnya pada Layanan dan untuk memastikan penyediaan, instalasi, tanggapan dan penyelesaian masalah akan dapat dicapai.
4.14	Support Services	4.14	Dukungan Layanan
4.14.1	Our Services include Support during commissioning and general use of the Services.	4.14.1	Layanan Zetagrid meliputi dukungan selama pelaksanaan dan penggunaan Layanan.
4.14.2	Our Support does not extend to administration of the Virtual Machine operating system or applications contained therein unless you have purchased an explicit management Service contract.	4.14.2	Dukungan Zetagrid tidak mencakup administrasi <i>operating system</i> Virtual Machine atau aplikasi yang ada didalamnya, kecuali Pelanggan telah membeli kontrak Layanan manajemen eksplisit.
4.14.3	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.	4.14.3	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.
4.14.4	In the event of an unscheduled outage or incident, we will communicate the details of the issues and expected resolution times via our website.	4.14.4	Apabila terjadi pemadaman atau insiden tidak terjadwal, Zetagrid akan mengkomunikasikan rincian masalah dan perkiraan waktu yang diharapkan melalui situs web Zetagrid.
4.14.5	Our standard response time to any support issue raised is 8 (eight) business hours.	4.14.5	Standar waktu respon terkait dukungan pada masalah yang diterima adalah 8 (delapan) jam kerja.
4.14.6	In the event of a Severity 1 (one) incident, we will update our notifications every 60 (sixty) minutes.	4.14.6	Apabila terjadi insiden severity 1 (satu), Zetagrid akan memperbarui notifikasi setiap 60 (enam puluh) menit.
4.14.7	We cannot provide free support for:	4.14.7	Zetagrid tidak dapat memberikan dukungan gratis untuk:
	a. faults that are outside our system; or		a. kesalahan yang berada di luar sistem Zetagrid; atau
	b. the Customers that do not have an existing active subscription with us.		b. Pelanggan yang tidak memiliki Layanan aktif di Zetagrid.
4.14.8	When communicating with the Customer we will use the details stored in our MyAccount system. The Customer is obliged to keep these details updated.	4.14.8	Zetagrid akan menggunakan informasi yang tersimpan dalam sistem MyAccount saat berkomunikasi dengan

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

			Pelanggan. Pelanggan berkewajiban untuk menjaga informasi ini agar selalu diperbarui.
4.14.9	Zetagrid may make incident reports available to affected the Customers after a Severity 1 (one) incident on our Status Page.	4.14.9	Zetagrid akan membuat laporan insiden, laporan tersedia bagi Pelanggan yang terkena dampak dalam insiden Severity 1 (satu) di halaman status kami.
4.14.10	Zetagrid reserve the right to shut down or isolate any Service offering that is impacting, or will impact, Service level agreements of the Customer or other customers.	4.14.10	Zetagrid berhak untuk menutup atau mengisolasi setiap tawaran Layanan yang memengaruhi, atau akan memengaruhi, perjanjian tingkat Layanan Pelanggan atau Pelanggan lain.
5.	Data and Intellectual Property	5.	Data dan Kekayaan Intelektual
5.1	Data Ownership	5.1	Kepemilikan Data
5.1.1	At all times, the "Customer Data" remains the exclusive property of the Customer.	5.1.1	Setiap saat, "Data Pelanggan" tetap menjadi eksklusif milik Pelanggan.
5.2	Data Import and Export	5.2	Impor dan Ekspor Data
5.2.1	The Customer Data (subject to any licence transfer limitations as per section Error! Reference source not found.) may be imported or exported from or to Zetagrid at any time by the Customer.	5.2.1	Data Pelanggan (tergantung pada batasan pengalihan lisensi sesuai dengan bagian 5.8) dapat diimpor atau diekspor dari atau ke Zetagrid setiap saat oleh Pelanggan.
5.2.2	If the Customer is unable to retrieve this data using Zetagrid supplied self-provisioned means (i.e. File Download) and the Customer requests manual intervention by Zetagrid, then we will charge the Customer an hourly rate for the copy and shipping of this data.	5.2.2	Apabila Pelanggan tidak dapat mengambil data dengan menggunakan sarana penyediaan sendiri yang disediakan dari Zetagrid (yaitu File Download) dan Pelanggan dapat meminta bantuan manual ke Zetagrid, maka Zetagrid akan menagih Pelanggan biaya per jam untuk salinan dan pengiriman data ini.
5.3	Data Retention	5.3	Retensi Data
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.	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	Zetagrid may retain Metadata pertaining to the Customer account and usage for an indefinite period.	5.3.2	Zetagrid dapat menyimpan Metadata yang berkaitan dengan akun dan penggunaan Pelanggan untuk jangka waktu yang tidak terbatas.
5.3.3	Zetagrid will erase the Customer Data from our systems no later than 90 (ninety) days from the date of Service cancellation.	5.3.3	Zetagrid akan menghapus Data Pelanggan dari sistem selambat-lambatnya 90 (sembilan puluh) hari sejak tanggal pembatalan Layanan.
5.4	Data Access	5.4	Akses Data
5.4.1	We will not attempt to gain access to the Customer Data without express written consent of the Customer.	5.4.1	Zetagrid tidak akan berusaha untuk mendapatkan akses ke Data Pelanggan tanpa persetujuan tertulis dari Pelanggan.

SFOA

Zetagrid General Terms & Condition

5.4.2	The use of the Customer Data shall strictly be limited to the provisions and delivery of the Service, and shall not be exploited for any other revenue-generating purpose.	5.4.2	Zetagrid tidak menggunakan Data Pelanggan untuk tujuan apa pun yang menghasilkan pendapatan kecuali sejauh yang diperlukan untuk penyediaan dan pelaksanaan Layanan.
5.4.3	If we are approached by law enforcement agencies. it is our policy to provide the request information upon receipt of request from such agencies.	5.4.3	Apabila Zetagrid didekati oleh aparat penegak hukum, ini adalah kebijakan Zetagrid untuk memberikan informasi permintaan setelah menerima permintaan hukum tersebut.
5.4.4	We do not provide access to the Customer Data to third parties other than law enforcement agencies as set out above.	5.4.4	Zetagrid tidak memberikan akses ke Data Pelanggan kepada pihak ketiga selain lembaga penegak hukum seperti yang disebutkan di atas.
5.5	Data Sovereignty	5.5	Kedaulatan Data
5.5.1	We store all the Customer Data and backups of this data within Indonesia.	5.5.1	Zetagrid menyimpan semua data Pelanggan dan backup data ini di 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.	5.5.2	Zetagrid menawarkan produk yang menyimpan data di luar wilayah hukum Indonesia. Dengan demikian, Zetagrid akan mengidentifikasi bahwa data Pelanggan dapat disimpan di lokasi non-Indonesia.
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.	5.5.3	Zetagrid tidak menjamin informasi penggunaan Layanan dan Meta Data terkait tidak disimpan oleh penyedia Upstream Zetagrid di luar lokasi Indonesia.
5.6	Data Backup	5.6	Backup Data
5.6.1	Zetagrid will be responsible for backup of Zetagrid Data.	5.6.1	Zetagrid akan bertanggung jawab untuk backup data Zetagrid.
5.6.2	Zetagrid does not backup the Customer Data unless the Customer purchases a Zetagrid Backup Service.	5.6.2	Zetagrid tidak membackup data Pelanggan kecuali apabila Pelanggan membeli Layanan Backup Zetagrid.
5.6.3	The Customer is solely responsible for backup of the Customer Data and for implementation of an appropriate retention strategy.	5.6.3	Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya atas backup data Pelanggan dan menerapkan strategi backup yang sesuai.
5.6.4	Where the Customer subscribes to a Zetagrid Backup Service, the Customer is responsible for setting up, maintaining, monitoring and testing backups.	5.6.4	Apabila Pelanggan berlangganan Layanan Backup Zetagrid, Pelanggan bertanggung jawab untuk menyiapkan, memelihara, memantau dan menguji backup.
5.7	Intellectual or Copyright Infringement	5.7	Pelanggaran Kekayaan Intelektual atau Hak Cipta
5.7.1	Where Zetagrid is provided with reasonable evidence from copyright owners or their authorized agents that alleges that the Customer may be using the Service unlawfully we will:	5.7.1	Apabila Zetagrid diberikan bukti yang memadai dari pemilik hak cipta atau kuasa hukum mereka yang menyatakan bahwa Pelanggan mungkin menggunakan Layanan secara melawan hukum, Zetagrid akan:
	a. Send the Customer default notice by email. This email will contain the reference to specific alleged copyrighted content or unlawful activity.		a. Mengirim Email Surat Teguran (Default Notice) kepada Pelanggan melalui email. Email ini akan memuat referensi konten spesifik yang diduga

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

				melanggar hak cipta atau aktivitas yang dianggap melawan hukum.
	b.	Request that the Customer remove the alleged copyrighted content and or cease the alleged unlawful activity within 72 (seventy-two) hours	b.	Meminta Pelanggan untuk menghapus konten yang dilindungi hak cipta dan atau menghentikan aktivitas yang dianggap melanggar hukum dalam waktu 72 (tujuh puluh dua) jam.
5.7.2	Where the provision of alleged copyrighted content or unlawful activity has not ceased after 72 (seventy-two) hours from the receipt of the notice, Zetagrid will limit the Customers Services in order to enforce the restriction of the dissemination of alleged copyrighted content or the activity.		5.7.2	Apabila ketentuan dugaan konten yang dilindungi hak cipta atau aktivitas melanggar hukum tidak berhenti setelah 72 (tujuh puluh dua) jam sejak diterimanya pemberitahuan, Zetagrid akan memberlakukan pembatasan penyebaran konten atau aktivitas yang dilindungi hak cipta.
5.7.3	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 default notice.		5.7.3	Apabila Pelanggan memberikan bukti yang dapat diterima untuk menunjukkan bahwa penggunaan Layanan tanpa izin atau pelanggaran terhadap kebijakan Pelanggan sendiri—yang kemudian telah diselesaikan—menyebabkan diterbitkannya pemberitahuan dari pemegang hak cipta, kami dapat membatalkan Surat Teguran (default notice).
5.7.4	Where we issue the Customer with more than 3 (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 Error! Reference source not found.		5.7.4	Apabila kami telah menerbitkan lebih dari 3 (tiga) ACIN dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kepada Pelanggan, maka Pelanggan akan diklasifikasikan sebagai pelanggar berulang dan Layanan Pelanggan akan dihentikan berdasarkan Klausul 4.9.1.
5.7.5	Intellectual property rights or copyright infringement complaints can be lodged via Support		5.7.5	Pengaduan mengenai Pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual atau Hak Cipta dapat diajukan melalui Layanan Support.
5.8	Licence Ownership		5.8	Kepemilikan Lisensi
5.8.1	All software and licenses used to operate the Zetagrid environment are owned by Zetagrid.		5.8.1	Semua perangkat lunak dan lisensi yang digunakan untuk mengoperasikan lingkungan Zetagrid dimiliki oleh Zetagrid.
5.8.2	The Customer is responsible for maintaining licenses to operate the software on virtual machines or virtual server that have been provisioned in the Zetagrid environment. The Customer must maintain valid licences at all times and Zetagrid retains the right to immediately discontinue the Customer's Service if the Customer is found to be in breach of any software licensing agreements.		5.8.2	Pelanggan bertanggung jawab memelihara lisensi dalam mengoperasikan perangkat lunak pada mesin virtual atau server virtual yang telah tersedia di lingkungan Zetagrid. Pelanggan wajib mempertahankan validitas lisensi yang berlaku setiap saat dan Zetagrid berhak untuk segera menghentikan Layanan Pelanggan apabila Pelanggan dinyatakan melanggar perjanjian lisensi perangkat lunak apa pun.
5.9	Service Provider Bound Licenses		5.9	Lisensi terikat dengan Penyedia Layanan

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

5.9.1	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 Zetagrid environment. Where an image of a Virtual Machine is transferred out of the Zetagrid 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 Zetagrid environment.	5.9.1	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 Zetagrid. Apabila image Virtual Mesin dipindahkan dari lingkungan Zetagrid, Zetagrid 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 Zetagrid.
5.10	GPL Licensing	5.10	Perizinan GPL
5.10.1	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 Zetagrid environment.	5.10.1	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 diekspor dari lingkungan Zetagrid.
5.10.2	An export fee may apply should the Customer require manual intervention to copy the Customer's virtual machines out of the environment.	5.10.2	Biaya ekspor dapat berlaku apabila Pelanggan memerlukan campur tangan manual untuk menyalin Virtual Mesin Pelanggan keluar dari lingkungan Zetagrid.
5.11	General Cybersecurity Obligations	5.11	Kewajiban Umum Terkait Keamanan Siber
5.11.1	Zetagrid shall establish and maintain safety and facility procedures, data security policies, procedures and such administrative, organisational, physical, procedural and technical measures (collectively, 'Information Security Management System') to mitigate the risk of destruction, loss, unauthorized access and/or alteration of Zetagrid Data, which shall be aligned with industry best practices.	5.11.1	Zetagrid wajib membentuk dan memelihara prosedur keamanan fisik, kebijakan keamanan data, serta langkah-langkah administratif, organisasional, fisik, prosedural, dan teknis (secara kolektif disebut 'Sistem Manajemen Keamanan Informasi') untuk memitigasi risiko kerusakan, kehilangan, akses tidak sah, dan/atau perubahan terhadap Data Zetagrid, yang harus selaras dengan praktik terbaik industri.
5.11.2	Zetagrid's Cyber Security Scope extends to Zetagrid Data only.	5.11.2	Ruang Lingkup Keamanan Siber Zetagrid hanya berlaku untuk Data Zetagrid.
5.11.3	The Customer may contact Support to obtain further information on Zetagrid Information Security Management System policies.	5.11.3	Pelanggan dapat menghubungi Support untuk memperoleh informasi lebih lanjut mengenai kebijakan Sistem Manajemen Keamanan Informasi Zetagrid.
5.12	Cyber Security Incidents	5.12	Insiden Keamanan Siber
5.12.1	If we discover that the Customer Data has been lost or compromised, we shall, to the extent applicable to the provision of Services to the Customer, be subject to and comply with:	5.12.1	Jika kami menemukan bahwa Data Pelanggan hilang atau disusupi, maka, sejauh relevan dengan penyediaan Layanan kepada Pelanggan, kami tunduk dan patuh terhadap:

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

	a.	The Notifiable Data Breach provisions under Law No. 27 of 2022 concerning Personal Data Protection, Law No. 11 of 2008 on Electronic Information and Transactions, and Article 14 paragraph (3) of Government Regulation No. 71 of 2019 concerning the Operation of Electronic Information and Transactions; and		a	Ketentuan pelaporan Pelanggaran data sebagaimana dimuat dalam Undang-Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Pasal 14 Ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; dan
	b.	The Cyver incident reporting obligations under regulation of National Cyber and Crypto Agency of the Republic of Indonesia (BSSN) No. 4 of 2024,		b.	Kewajiban pelaporan insiden siber sebagaimana diatur dalam Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2024,
		As well as all other applicable legal and regulatory requirements.			Beserta seluruh ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.
		We shall notify the Customer of such breach within a maximum of 8 (eight) business hours from the time of discovery, either by email to the Customer's designated email address or by telephone to the Customer's nominated representative, unless such notification would reasonably be expected to compromise a criminal investigation relating to the incident.			Kami akan memberitahukan Pelanggan mengenai insiden tersebut paling lambat dalam jangka waktu 8 (delapan) jam kerja sejak waktu ditemukannya insiden, melalui surat elektronik (email) ke alamat email yang telah ditunjuk oleh Pelanggan, kecuali jika pemberitahuan tersebut secara wajar dapat dianggap akan menghambat proses penyidikan tindak pidana yang sedang berlangsung.
5.12.2		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.	5.12.2		Jika terdapat bukti aktivitas kriminal terkait insiden (seperti peretasan), kami akan melaporkannya kepada otoritas penegak hukum yang berwenang.
5.12.3		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.	5.12.3		Jika kami menerima permintaan informasi berdasarkan Klausul 5.4.3, kami akan memberitahu Pelanggan tentang permintaan tersebut, kecuali diminta sebaliknya oleh otoritas penegak hukum.
5.12.4		Upon the occurrence of a Cyber Security Incident pertaining to Zetagrid Data:	5.12.4		Jika terjadi Insiden Keamanan Siber yang melibatkan Data Zetagrid:
	a.	Zetagrid shall propose and provide the Customer with all remedial actions Zetagrid intends to take in order to mitigate the consequences and/or impacts associated with the Security Incident;		a.	Zetagrid akan mengusulkan dan menyediakan semua tindakan perbaikan yang akan diambil untuk memitigasi dampak insiden;
	b.	Zetagrid shall provide updates to the Customer on the status of the Security Incident and remediation efforts; The cadence of status updates will be determined by the severity of the Security Incident but will be not less than 30 (thirty) minutes; and		b.	Zetagrid akan memberikan pembaruan status insiden dan upaya perbaikan kepada Pelanggan dengan frekuensi minimal 30 (tiga puluh) menit, tergantung tingkat keparahan insiden;

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

	c.	assist the Customer in complying with its notification and information disclosure obligations about the Security Incident under the applicable laws (including to the relevant Regulatory Authority and affected organisations and/or Individuals).		c.	Zetagrid akan membantu Pelanggan memenuhi kewajiban pelaporan dan pengungkapan informasi terkait insiden sesuai hukum yang berlaku (termasuk kepada Otoritas Regulasi dan pihak terkait).
5.12.5		All Customer specific information concerning the Security Incident shall be deemed to be the Customer's confidential information. Zetagrid shall not disclose any information regarding the Security Incident without the Customer's prior written consent.	5.12.5		Seluruh informasi spesifik Pelanggan terkait insiden dianggap sebagai Informasi Rahasia Pelanggan. Zetagrid tidak akan mengungkapkannya tanpa persetujuan tertulis dari Pelanggan.
5.12.6		Zetagrid acknowledges and agrees that the Customer and Zetagrid may be subject to investigations by a Regulatory Authority arising out of or in connection with any Security Incident. In such event, Zetagrid shall provide the Customer and/or the Regulatory Authority with full access to and copies of all relevant evidence, including logs and audit trails.	5.12.6		Zetagrid mengakui bahwa Pelanggan dan Zetagrid dapat menjadi subjek penyelidikan oleh Otoritas Regulasi terkait insiden keamanan. Dalam hal ini, Zetagrid akan memberikan akses penuh dan salinan bukti relevan (termasuk log dan audit trail) kepada Pelanggan dan/atau Otoritas Regulasi.
5.12.7		The Customer may report a Security Incident or request further Security Handling information by contacting Support.	5.12.7		Pelanggan dapat melaporkan insiden atau meminta informasi penanganan keamanan dengan menghubungi Support.
5.12.8		Security Incidents may be tracked on https://support.zetagrid.id	5.12.8		Insiden keamanan dapat dilacak di: https://support.zetagrid.id
6.		Facility Access & Equipment	6.		Akses Fasilitas & Perangkat
6.1.1		The Customers are not permitted access to the physical equipment operating Zetagrid. Where media and temporary connection of a device is required the Customer must request this permission from Zetagrid. Zetagrid management has complete and sole discretion to authorise or deny this access.	6.1.1		Pelanggan tidak diizinkan mengakses peralatan fisik yang mengoperasikan Zetagrid. Apabila media dan sambungan sementara ke perangkat diperlukan, Pelanggan harus meminta izin ke Zetagrid. Manajemen Zetagrid memiliki kebijaksanaan dan wewenang untuk memberi otorisasi akses ini.
6.1.2		Zetagrid may use authorised 3rd party contractors to perform maintenance on the physical equipment. This includes but is not limited to data centre and network engineers and equipment vendor support personnel.	6.1.2		Zetagrid dapat menggunakan kontraktor pihak ketiga yang berwenang untuk melakukan pemeliharaan pada peralatan fisik. Ini termasuk namun tidak terbatas pada data center dan teknisi jaringan serta personel pendukung vendor peralatan.
6.1.3		Where the Customer has Leased equipment, the Customer must submit a request via Support to obtain return shipping instructions.	6.1.3		Jika Pelanggan memiliki peralatan sewaan, Pelanggan harus mengajukan permintaan melalui Support untuk mendapatkan instruksi pengembalian.
7.		Billing and Payments	7.		Tagihan dan Pembayaran
7.1		Billing	7.1		Tagihan
7.1.1		Zetagrid may bill the Customer for:	7.1.1		Zetagrid akan menagih Pelanggan untuk:

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

	a.	recurring or fixed charges, in advance for monthly contracts and monthly in arrears for contracts longer than a month;		a.	biaya bulanan atau biaya tetap, pembayaran diawal untuk kontrak bulanan dan sisa bulanan untuk kontrak lebih dari satu bulan;
	b.	variable charges, in arrears, including but not limited to excess traffic and license usage charges;		b.	biaya variabel, tunggakan, termasuk namun tidak terbatas pada biaya pemakaian <i>traffic</i> berlebih;
	c.	installation or set-up charges, before installation occurs or decommissioning charges; or		c.	biaya instalasi atau setup, sebelum pemasangan terjadi;
	d.	any equipment the Customer purchases from us, on or after delivery;		d.	Perangkat yang dibeli Pelanggan dari Zetagrid, pada atau setelah pengiriman; atau
	e.	GST		e.	PPN
7.1.2	Zetagrid will bill the Customer in accordance with the billing period described in the Service Description.		7.1.2	Zetagrid akan menagih Pelanggan sesuai dengan periode tagihan yang dijelaskan dalam Deskripsi Layanan.	
7.1.3	We will provide the Customer with reasonable information on the Customer's use of our Services via the Zetagrid website.		7.1.3	Zetagrid akan menyediakan informasi yang masuk akal kepada Pelanggan mengenai penggunaan Layanan oleh Pelanggan melalui website Zetagrid.	
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 Zetagrid or our Suppliers.		7.1.4	Tagihan akan dihitung dengan mengacu pada data yang tercatat, dicatat atau diterima oleh sistem Zetagrid dan Pemasok Zetagrid dan Pelanggan mengakui bahwa dalam menghitung biaya yang dibutuhkan hanya melihat data yang dicatat atau diterima oleh Zetagrid atau Pemasok Zetagrid.	
7.1.5	Bills may include charges from previous billing periods where these have not been remitted.		7.1.5	Tagihan mungkin termasuk tagihan dari periode tagihan sebelumnya yang belum dikirim.	
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 the Service from Zetagrid we will refund the overpayment within 30 (thirty) Business Days.		7.1.6	Zetagrid 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 Zetagrid, kami akan mengembalikan kelebihan pembayaran dalam waktu 30 (tiga puluh) hari.	
7.1.7	Subject to Clause Error! Reference source not found. , 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.		7.1.7	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	Bills and receipts will be available in an electronic document format and distributed to the Customer via email.		7.1.8	Tagihan dan penerimaan akan tersedia dalam format dokumen elektronik dan didistribusikan ke Pelanggan melalui email.	
7.2	Billing Disputes		7.2	Perselisihan Tagihan	

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

7.2.1	Where the Customer disputes the invoice issued by Zetagrid please provide a written notice to us within 10 (ten) days of the issue date. The Customer will need to specify:	7.2.1	Apabila Pelanggan mengajukan keberatan atas faktur yang diterbitkan oleh Zetagrid, Pelanggan wajib menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Zetagrid dalam jangka waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari kalender sejak tanggal penerbitan faktur tersebut. Pemberitahuan tersebut harus memuat:
	a. The specific line items in dispute; and		a. Komponen tagihan yang disengketakan; dan
	b. Reasons for disputing each of the charges.		b. Alasan memperdebatkan komponen tersebut.
7.2.2	The Customer will still be required to pay the undisputed amount by the due date detailed on the Invoice.	7.2.2	Pelanggan diwajibkan membayar jumlah yang tidak perlu dipersoalkan pada tanggal jatuh tempo yang tertera pada Faktur.
7.2.3	We will assess the validity and value of the Customer's billing dispute claims and provide a written response within 5 (five) Business Days.	7.2.3	Zetagrid akan menilai validitas dan nilai klaim perselisihan tagihan Pelanggan dan memberikan tanggapan tertulis dalam waktu 5 (lima) hari kerja.
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 2 (two) Business Days upon receipt of the notice of the billing dispute assessment.	7.2.4	Apabila terjadi perselisihan tagihan, Zetagrid akan meminta Pelanggan untuk membayar jumlah terutang pada tanggal jatuh tempo faktur. Apabila tanggal jatuh tempo tagihan telah lewat, Pelanggan wajib membayar semua jumlah yang tertunggak dalam 2 (dua) hari kerja setelah menerima pemberitahuan penilaian perselisihan tagihan.
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 2 (two) Business Days upon dispatch of the notice of the billing dispute assessment.	7.2.5	Apabila terjadi perselisihan tagihan yang menguntungkan Pelanggan, Zetagrid akan mengkredit nilai perselisihan tagihan yang dinilai pada faktur yang berlaku dalam waktu 2 (dua) hari kerja setelah pemberitahuan penilaian perselisihan tagihan.
7.3	Payments	7.3	Pembayaran
7.3.1	The Customer is responsible for, and must pay for, all use of the Service, even unauthorized use.	7.3.1	Pelanggan bertanggung jawab dan harus membayar semua penggunaan Layanan, bahkan termasuk penggunaan yang tidak diizinkan.
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 Zetagrid.	7.3.2	Zetagrid berhak untuk membebankan seluruh biaya yang tercantum dalam Perjanjian kepada Pelanggan, kecuali apabila disetujui secara tertulis oleh Pelanggan dan Zetagrid.
7.3.3	The Customer may elect to have bills paid by way of:	7.3.3	Pelanggan dapat memilih metode pembayaran tagihan melalui salah satu cara berikut:
	a. A direct debit from an account held by the Customer at an approved financial institution;		a. Debit langsung dari rekening yang dimiliki oleh Pelanggan di lembaga keuangan yang disetujui;
	b. An accepted credit card (Visa, MasterCard); or		b. Kartu kredit (Visa, MasterCard); atau
	c. Direct deposit / Electronic Funds		c. Setoran langsung / pembayaran melalui instrumen dana elektronik

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

7.3.4	Transfer Accepted payment types vary for each Service. Please see the Service Description for accepted payment types for each Good and Service.	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	Zetagrid will send the Customer a Tax Invoice for Services on a calendar monthly basis or unless otherwise agreed in writing between the Customer and Zetagrid.	7.3.5	Zetagrid akan mengirimkan Faktur Pajak Pelanggan untuk setiap bulan kalender atau kecuali apabila disetujui secara tertulis antara Pelanggan dan Zetagrid.
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.	7.3.6	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 Zetagrid menagihnya.
7.3.7	Dishonour fees and any other charges, expenses or losses resulting from Zetagrid attempting to debit the credit card or direct debit account will be borne solely by the Customer.	7.3.7	Biaya penolakan dan biaya lainnya, atau kerugian lain yang diakibatkan oleh Zetagrid yang mencoba mendebet kartu kredit atau rekening debit akan langsung ditanggung sendiri oleh Pelanggan.
7.3.8	The Customer authorises Zetagrid to charge any excess usage of their account at the current rate detailed on www.zetagrid.id .	7.3.8	Pelanggan memberi kuasa kepada Zetagrid untuk mengenakan biaya kelebihan penggunaan pada akun mereka sesuai dengan tarif terkini yang diperinci di www.zetagrid.id .
7.3.9	Where the Customer provides a credit card for payment of reoccurring Services, the Customer authorises Zetagrid to debit this card for the fees and on a frequency as set out in the Website Pricing Schedule.	7.3.9	Apabila Pelanggan menyediakan kartu kredit untuk pembayaran Layanan recurring, Pelanggan memberi wewenang kepada Zetagrid untuk mendebet kartu ini untuk biaya dan frekuensi yang ditetapkan dalam Harga di Website.
7.3.10	Zetagrid will notify the Customer by email, then by phone if the Customer's credit card is due to expire in the next billing period.	7.3.10	Zetagrid akan memberitahu Pelanggan melalui email, kemudian melalui telepon apabila kartu kredit Pelanggan akan berakhir pada periode tagihan berikutnya.
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.	7.3.11	Selain biaya yang dikenakan oleh Pelanggan dalam penggunaan normal Layanan, Zetagrid dapat mengenakan biaya administrasi kepada Pelanggan yang mungkin termasuk biaya pembatalan, biaya relokasi dan/atau biaya penolakan pembayaran.
7.3.12	A fee of IDR 300,000,- (three hundred thousand Indonesian Rupiah) shall apply to any Direct rejection.	7.3.12	Setiap Cek yang diserahkan oleh Pelanggan dan tidak dapat dicairkan akan dikenakan biaya penanganan administratif sebesar IDR 300,000,- (tiga ratus ribu rupiah).
7.3.13	A handling charge of IDR 300,000,- (three hundred thousand Indonesian Rupiah) shall apply to any dishonoured cheque.	7.3.13	Apabila transaksi <i>Direct Debit</i> yang ditunjuk oleh Pelanggan ditolak atau gagal proses oleh lembaga keuangan, maka akan dikenakan biaya penanganan administratif sebesar IDR 300,000,- (tiga ratus ribu rupiah).

SFOA

Zetagrid General Terms & Condition

7.3.14	All administration, registration and set-up fees are non-refundable.	7.3.14	Seluruh biaya administrasi, biaya pendaftaran dan biaya lain (<i>set-up</i>) yang dikenakan tidak dapat dikembalikan dengan alasan apa pun.
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 (thirty) days calendar of purchase.	7.3.15	Pelanggan dapat menukar atau menerima pengembalian uang untuk Perangkat yang belum dibuka atau digunakan dan telah dikembalikan kepada Zetagrid dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender setelah pembelian.
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 Zetagrid 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 Zetagrid.	7.3.16	Zetagrid berhak untuk menangguhkan atau menghentikan Layanan Pelanggan tanpa pemberitahuan sebelumnya dalam hal terjadi penolakan kartu kredit, cek atau tagihan debit langsung. Hal yang sama berlaku apabila kartu Pelanggan (atau agen atau afiliasinya) mengajukan permintaan pengembalian dana atas pembayaran yang sebelumnya diterima oleh Zetagrid, sepanjang Zetagrid secara wajar meyakini bahwa Pelanggan bertanggung jawab atas tagihan tersebut. Hak tersebut tidak membatasi hak hukum atau upaya pemulihan lain yang tersedia bagi Zetagrid berdasarkan hukum yang berlaku.
7.4	Refund Policy	7.4	Kebijakan Pengembalian
7.4.1	The Customer may request a refund of monies paid within the first 7 (seven) days of the original date of purchase of a new Service. This is referred to as the "cooling off period".	7.4.1	Pelanggan dapat meminta pengembalian dana atas pembayaran yang telah dilakukan dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari kalender sejak tanggal pembelian awal atas Layanan baru. Ketentuan ini disebut sebagai "cooling off period".
7.4.2	Setup or once-off charges are not refundable.	7.4.2	Biaya penyiapan (<i>Setup Fee</i>) tidak dapat dikembalikan dalam keadaan apa pun.
7.4.3	Monies paid after the cooling off period are not refundable.	7.4.3	Segala pembayaran yang dilakukan setelah masa pendinginan (<i>cooling off period</i>) tidak dapat dikembalikan dalam keadaan apa pun.
7.4.4	If the Customer validly terminates this Agreement due to our breach, the Customer's sole remedy shall be as follows:	7.4.4	Apabila Pelanggan secara sah menghentikan Perjanjian ini sebagai akibat dari pelanggaran Zetagrid, satu-satunya upaya untuk Pelanggan adalah:
	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	a.	Sehubungan dengan Layanan, pengembalian dana untuk Layanan yang telah dibayarkan Pelanggan sebelumnya namun belum dipasok oleh Zetagrid, dihitung dengan tarif harian yang berlaku; dan/atau
	b. In respect of Goods, possession of the Goods.	b.	Sehubungan dengan Barang, kepemilikan Barang.
	c. Payment of Service Level Rebates described in the Service Schedule.	c.	Pembayaran restitusi tingkat Layanan yang telah dijelaskan dalam Jadwal Layanan
7.5	Taxes	7.5	Pajak

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

7.5.1	The Customer must pay all Taxes on the supply of the Services. Unless expressly stated otherwise, the Charges for the Services are exclusive of any Taxes.	7.5.1	Pelanggan harus membayar seluruh Pajak atas penyediaan Layanan. Kecuali dinyatakan lain secara tegas, Biaya Layanan tidak termasuk Pajak apa pun.
7.5.2	Where PPN is imposed on a taxable supply made under or in connection with this Agreement and the recipient of that supply receives a tax invoice for that supply, the recipient must pay an additional amount equal to the PPN to the supplier (without deduction, withholding, counterclaim or set-off) by the tax invoice due date.	7.5.2	Apabila PPN dikenakan atas penyerahan kena pajak yang dilakukan atau sehubungan dengan Perjanjian ini dan penerima penyerahan tersebut menerima tagihan pajak atas penyerahan tersebut, maka penerima harus membayar jumlah tambahan sebesar PPN kepada penyedia (tanpa pengurangan, pemotongan, tuntutan balik atau kompensasi) pada tanggal jatuh tempo tagihan pajak.
7.5.3	If one Party is required to indemnify, pay or reimburse another Party (Payee) for any cost, loss or expense, the indemnity or reimbursement payable does not include any amount for which the Payee (or an entity grouped with the Payee for PPN purposes) is entitled to an input tax credit, but will be increased in accordance with Clause 7.5.2 if the amount payable is consideration for a taxable supply.	7.5.3	Apabila salah satu Pihak diwajibkan untuk memberikan ganti rugi, membayar atau mengganti biaya, kerugian, atau pengeluaran kepada Pihak lain (Penerima), ganti rugi atau penggantian yang harus dibayarkan tidak termasuk jumlah yang menjadi hak Penerima (atau entitas yang dikelompokkan dengan Penerima untuk keperluan PPN) sebagai kredit pajak masukan, tetapi akan ditingkatkan sesuai dengan Klausul 7.5.2 jika jumlah yang harus dibayarkan merupakan imbalan atas penyerahan kena pajak.
7.5.4	If the Partner is required by law to make a Tax Deduction from a payment, it must pay an additional amount so that, after making any Tax Deduction, Zetagrid receives an amount equal to the payment which would have been due if no Tax Deduction had been required.	7.5.4	Jika Mitra diwajibkan oleh hukum untuk melakukan Pemotongan Pajak dari suatu pembayaran, maka Mitra harus membayar jumlah tambahan sehingga, setelah melakukan Pemotongan Pajak, Zetagrid menerima jumlah yang sama dengan pembayaran yang seharusnya terutang jika tidak ada Pemotongan Pajak diperlukan.
7.5.5	Each Parties shall be responsible for the collection, remittance and payments of any or all of their own taxes, charges, levies, assessments and other fees of any kind imposed by governmental or other authority in the Territory in respect of the transaction contemplated by this Agreement.	7.5.5	Masing-masing Pihak bertanggung jawab atas pengumpulan, pengiriman uang dan pembayaran setiap atau seluruh pajak, retribusi, penilaian dan biaya-biaya lainnya dalam bentuk apa pun yang dikenakan oleh pemerintah atau otoritas lain di Wilayah sehubungan dengan transaksi yang direncanakan. dengan Perjanjian ini.
8.	Consumer Credit	8.	Kredit Konsumen
8.1	Supply to Credit Reporting Agency	8.1	Pengungkapan Informasi Pribadi kepada Badan Pelaporan Kredit

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

8.1.1	The Customer agrees that Zetagrid may disclose certain personal information (Personal Identifiable Information/"PII") about the Customer to a credit reporting agency accordance with applicable Indonesian laws and regulations, including:	8.1.1	Pelanggan dengan ini menyetujui bahwa Zetagrid dapat mengungkapkan informasi pribadi tertentu (Informasi Identitas Pribadi) milik Pelanggan kepada lembaga pelaporan kredit, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, termasuk:
	a. Article 20 paragraph (1) dan (2) of Law No. 27 of 2022 concerning Personal Data Protection (PDP Law) which requires the data subjects's consent for processing and transfer of personal data; and		a. Pasal 20 Ayat (1) dan (2) Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi - Wajib ada persetujuan untuk pengungkapan;
	b. Article 14 (1) of Government Regulation No. 71 of 2019 concerning The Operation of Electronic Systems and Transaction (PSTE) which governs data notifications;		b. Pasal 14 Ayat (1) Peraturan Pemerintah No. 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik - pemberitahuan jika terjadi insiden;
	Zetagrid shall ensure that such disclosures are made solely for the purpose of the credit assessment and shall obtain the Customer's consent as required under Indonesian Law .		Zetagrid akan memastikan bahwa pengungkapan tersebut hanya dilakukan untuk keperluan penilaian kredit dan akan terlebih dahulu memperoleh persetujuan dari Pelanggan sebagaimana dipersyaratkan oleh hukum Indonesia.
8.1.2	The Customer agrees that Zetagrid may obtain information about the Customer from a business that provides information on the commercial credit worthiness of individuals, for the purpose of assessing the Customer's application for consumer credit in accordance with Article 20 of Law No. 27 of 2022 concerning Personal Data Protection which the Customer's consent for the collection and processing of personal data .	8.1.2	Pelanggan menyetujui bahwa Zetagrid dapat memperoleh informasi mengenai Pelanggan dari entitas yang menyediakan data mengenai kelayakan kredit komersial, untuk keperluan penilaian atas permohonan kredit konsumen dari Pelanggan, hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yang mewajibkan adanya persetujuan dari subjek data untuk pengumpulan dan pemrosesan data pribadi.
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 in accordance with Article 20 of Law No. 27 of 2022 concerning Personal Data Protection and its implementing regulations.	8.1.3	Pelanggan dengan ini menyetujui bahwa Zetagrid dapat memperoleh laporan kredit konsumen yang memuat informasi mengenai Pelangan dari lembaga pelaporan kredit, untuk tujuan menilai permohonan kredit komersial dari pelanggan, sesuai dengan Pasal 20 Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi dan regulasi nasional terkait.
8.1.4	The Customer agrees that Zetagrid may exchange information with those credit providers named in the Customer's Application or identified in a consumer credit report issued by a credit reporting agency, for the purpose of assessing the Customer's creditworthiness, managing the Customer's credit, and assisting with the collection of overdue payments.	8.1.4	Pelanggan menyetujui bahwa Zetagrid dapat bertukar informasi dengan penyedia kredit yang disebutkan dalam Formulir Permohonan Pelanggan atau yang diidentifikasi dalam laporan kredit konsumen yang diterbitkan oleh lembaga pelaporan kredit untuk keperluan menilai kelayakan kredit Pelanggan, mengelola kredit yang tertunggak.

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

	Such discloser shall also comply with Article 20 Law No. 27 of 2022 concerning Personal Data Protection and applicable regulations issued by the relevant financial authorities in Indonesia (e.g., OJK), for the following purposes:		Pengungkapan informasi tersebut wajib dilaksanakan sesuai dengan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi dan peraturan yang berlaku yang dikeluarkan oleh otoritas keuangan terkait di Indonesia (misalnya OJK), untuk:
	a. To assess an application by the Customer for credit.		a. Penilaian aplikasi kredit;
	b. To notify other credit providers of a default by the Customer.		b. Pemberitahuan Wanprestasi;
	c. To assess the Customer's credit worthiness.		c. Penilaian kelayakan kredit;
8.1.5	The Customer understands and agrees that the information exchanged may include any matter relating to the Customer's credit worthiness, credit standing, credit history or credit capacity, to the extent such information may lawfully be exchanged between credit providers in accordance with Law Number 27 of 2022 concerning Personal Data Protection, and its implementing regulations, particularly those governing the legal basis for processing, as well as the accuracy, and relevance of personal data, and subject to the Financial Service Authority (OJK) Regulation Number 6/POJK.07/2022 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector.	8.1.5	Pelanggan memahami dan menyetujui bahwa informasi yang diperlukan dapat mencakup segala hal-hal yang berkaitan mengenai kelayakan kredit, reputasi kredit, riwayat kredit, atau kapasitas kredit Pelanggan, sepanjang informasi tersebut dapat dipertukarkan secara sah antara penyedia kredit sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta peraturan pelaksanaannya, termasuk namun tidak terbatas pada kewajiban penungkapan, dasar pemrosesan data, dan prinsip keakuratan serta relevansi data pribadi, serta dengan tunduk pada ketentuan Peraturan Jasa Keuangan (OJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Layanan Keuangan.
9.	Customer Personal Information	9.	Informasi Pribadi Pelanggan
9.1	Collection, Use and Disclosure	9.1	Pengumpulan, Penggunaan dan Pengungkapan
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:	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. Taxpayer Identification Number;		a. Nomor Pembayaran Wajib Pajak;
	b. emergency Services organisations; and		b. organisasi Layanan darurat; dan
	c. to law enforcement agencies and government agencies for purposes relating to the enforcement of criminal and other laws.		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	Opting-out

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

9.2.1	If the Customer wishes to only receive communications that are account-related or legally required, the 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.	9.2.1	Apabila Pelanggan hanya ingin menerima komunikasi terkait dengan akun atau yang diwajibkan secara hukum, Pelanggan dapat meminta untuk tidak menerima komunikasi lain ('opt out'). Pelanggan harus menghubungi Support Zetagrid untuk membuat permintaan untuk tidak ikut serta. Zetagrid tidak akan menagih Pelanggan untuk memproses permintaan untuk tidak ikut serta.
9.3	Gaining Access to Your Information	9.3	Mendapatkan Akses terhadap Informasi Pelanggan
9.3.1	If the Customer is an individual, you are entitled to:	9.3.1	Bila Pelanggan adalah individu, Anda berhak untuk:
	a. gain access to the Customer's personal information held by Zetagrid, unless we are permitted or required by any applicable law to refuse such access; and		a. Mendapatkan akses informasi pribadi Pelanggan yang dipegang oleh Zetagrid, kecuali Apabila Zetagrid diizinkan atau diwajibkan oleh hukum yang berlaku untuk menolak akses tersebut; dan
	b. correct any personal information held by Zetagrid.		b. Perbaiki informasi pribadi yang dipegang oleh Zetagrid.
9.4	Providing Your Information	9.4	Memberikan Informasi Pelanggan
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.	9.4.1	Apabila Pelanggan tidak memberikan sebagian atau seluruh informasi pribadi yang diminta oleh Zetagrid, maka Zetagrid akan menolak untuk menyediakan, atau membatasi penawaran kepada Pelanggan, kredit pribadi atau Layanan.
9.5	Notices	9.5	Pemberitahuan
9.5.1	All notices and changes shall be in writing and shall be emailed to the parties hereto at their respective addresses.	9.5.1	Semua pemberitahuan dan perubahan harus dilakukan secara tertulis atau dikirim email ke para pihak di alamat masing-masing.
9.6	Assignment	9.6	Pengalihan
9.6.1	The Customer agrees not to assign or, transfer any of the Services provisioned by Zetagrid under this Agreement or any rights given by the use of this Service, unless prior written permission from an authorised officer from Zetagrid.	9.6.1	Pelanggan setuju untuk tidak menetapkan atau mengalihkan Layanan mana pun yang disediakan oleh Zetagrid berdasarkan Perjanjian ini atau hak yang diberikan oleh penggunaan Layanan ini, kecuali Apabila sebelumnya mendapat izin tertulis dari petugas yang berwenang dari Zetagrid.
9.6.2	For the avoidance of doubt, Zetagrid has the right to freely assign our benefits and obligations of this Agreement to any third party. Zetagrid will notify the Customer if it desires to assign, however such notification will not be deemed as approval request and the assignment shall not be subject to the receipt of such notice by the Customer.	9.6.2	Untuk menghindari keraguan, Zetagrid berhak untuk mengalihkan manfaat dan kewajiban Perjanjian ini kepada pihak ketiga mana pun. Zetagrid akan memberitahukan apabila ia berkeinginan untuk mengalihkan, namun pemberitahuan tersebut tidak akan dianggap sebagai permintaan persetujuan dan pengalihan tersebut tidak akan tunduk pada penerimaan atas pemberitahuan tersebut oleh Pelanggan.

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

9.6.3	The Customer undertakes to do all things necessary to ensure the transfer of the Customers obligations to Zetagrid's assignee, including executing new direct debit forms if necessary.	9.6.3	Pelanggan berjanji untuk melakukan semua hal yang diperlukan untuk memastikan pengalihan kewajiban Pelanggan kepada penerima tugas Zetagrid, termasuk melaksanakan formulir debit langsung baru Apabila diperlukan.
10	Miscellaneous Provisions	10	Ketentuan Lain
10.1	Our Rights	10.1	Hak Kami
10.1.1	Zetagrid 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.	10.1.1	Zetagrid berhak menghapus semua informasi atau materi, secara keseluruhan maupun sebagian, yang menurut pertimbangan mutlak Zetagrid dianggap menyinggung, cabul, tidak senonoh, atau tidak pantas terlepas dari apakah materi tersebut atau penyebarannya melanggar hukum atau tidak.
10.1.2	Zetagrid is under no obligation to monitor transmissions or published content on the Services.	10.1.2	Zetagrid tidak berkewajiban memonitor transmisi atau menerbitkan konten di Layanan.
10.1.3	However, Zetagrid or our agents have the right to monitor such transmissions or published content from time to time.	10.1.3	Namun, Zetagrid atau agen Zetagrid memiliki hak untuk memantau transmisi atau konten yang dipublikasikan dari waktu ke waktu.
10.2	Liability	10.2	Kewajiban
10.2.1	Except where Zetagrid has or deliberately breached the Agreement, Zetagrid shall not be held liable in any way or by any means for any 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 Zetagrid or from unauthorized access to or alteration of the Customer transmission or data to the Customer's e-mail address or through Zetagrid actions (whether negligent or otherwise), even if we have been advised of the possibility of such damages.	10.2.1	Kecuali jika Zetagrid telah atau dengan sengaja melanggar Perjanjian, Zetagrid tidak bertanggung jawab dengan cara apapun dari apapun terkait kerusakan 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 Zetagrid atau dari akses yang tidak sah ke atau perubahan transmisi atau data Pelanggan ke alamat e-mail Pelanggan atau melalui tindakan Zetagrid (baik lalai atau tidak), walaupun Zetagrid telah diberitahu tentang kemungkinan terjadinya kerusakan tersebut.
10.2.2	Zetagrid is not liable for any delay or failure to perform resulting directly or indirectly from any causes beyond our reasonable control.	10.2.2	Zetagrid 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	Except where Zetagrid has or deliberately breached the Agreement, our liability to the Customer or any third party is limited to the Service Level Rebates described in the Service Schedule.	10.2.3	Kecuali jika Zetagrid telah atau dengan sengaja melanggar Perjanjian, tanggung jawab kami kepada Pelanggan atau pihak ketiga mana pun terbatas pada Restitusi Tingkat Layanan yang dijelaskan dalam Jadwal Layanan.

SFOA

Zetagrid General Terms & Condition

10.3	Precedence	10.3	Ketentuan yang Diutamakan
10.3.1	Where any conflict or inconsistency exists in the documents and/or schedules the following precedence is in effect:	10.3.1	Apabila terdapat pertentangan atau ketidaksesuaian dalam isi dokumen dan/atau lampiran yang berkaitan dengan Perjanjian ini, maka urutan penerapan ketentuannya adalah sebagai berikut:
	a. Zetagrid Website b. General Terms and Conditions. c. Service Descriptions d. Zetagrid Executed Proposal		a. Website Zetagrid b. Syarat dan Ketentuan Umum. c. Deskripsi Layanan d. Proposal yang telah disahkan dan di tandatangi oleh Zetagrid.
10.4	Warranties	10.4	Jaminan
10.4.1	Zetagrid warrants the Services as specified in the Service Description.	10.4.1	Zetagrid menjamin Layanan sebagaimana ditentukan dalam Deskripsi Layanan.
10.4.2	Zetagrid 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.	10.4.2	Zetagrid 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 apa pun. 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	Zetagrid make no representations or warranty, express or implied, with respect to any Service provided or any transaction conducted through the Services. Zetagrid expressly disclaims any liability arising from the loss, deletion, corruption or failure to backup the Customer Data, whether due to system failure, human error, or otherwise. No advice, recommendation or information, whether oral or written, obtained by the Customer from Zetagrid or through any aspect of Services shall be deemed to create any warranty not expressly stated herein.	10.4.3	Zetagrid tidak memberikan pernyataan maupun jaminan baik secara tersurat maupun tersirat, sehubungan dengan Layanan atau transaksi yang dilakukan melalui Layanan tersebut. Zetagrid secara tegas menafikan setiap dan seluruh tanggung jawab atas kehilangan, penghapusan, kerusakan, atau kegagalan mencadangkan Data Pelanggan, baik yang disebabkan oleh kegagalan sistem, kesalahan manusia, maupun sebab lainnya. Tidak ada saran, rekomendasi, maupun informasi, baik yang disampaikan secara lisan maupun tulisan, yang diperoleh Pelanggan dari Zetagrid atau melalui penggunaan Layanan, yang akan dianggap sebagai jaminan apa pun yang tidak secara tegas dinyatakan dalam Perjanjian ini.
10.5	Indemnification	10.5	Ganti Rugi

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

10.5.1	The Customer agrees to indemnify Zetagrid from any claim or demand, arising out of the Service, including any violation of this Agreement by the Customer or any other person using the Customer's account, except that the Customer shall not be held liable in any way or by means for any indirect, special or consequential damages in connection with the Service, or to the extent any losses suffered by Zetagrid are contributed to by Zetagrid's acts or omissions.	10.5.1	Pelanggan setuju untuk mengganti kerugian Zetagrid dari setiap klaim atau tuntutan, yang timbul dari Layanan, termasuk pelanggaran apa pun terhadap Perjanjian ini oleh Pelanggan atau orang lain yang menggunakan akun Pelanggan, kecuali bahwa Pelanggan tidak bertanggung jawab dengan cara apa pun atau oleh berarti untuk setiap kerusakan tidak langsung, khusus atau konsekuensial sehubungan dengan Layanan, atau sejauh kerugian yang diderita oleh Zetagrid disebabkan oleh tindakan atau kelalaian Zetagrid.
10.6	Complaints Procedure	10.6	Prosedur Keluhan
10.6.1	We are committed to resolving the Customer complaints quickly and in a satisfactory manner. If the Customer has a complaint, we request that the Customer contact support@zetagrid.id or call (+62) 21 2789 9962. A ticket number will be created and assigned to the Customer complaint.	10.6.1	Zetagrid berkomitmen untuk menyelesaikan keluhan Pelanggan dengan cepat dan dengan cara yang memuaskan. Apabila Pelanggan memiliki keluhan, Zetagrid meminta untuk kontak Layanan Pelanggan pada support@zetagrid.id atau telepon (+62) 21 2789 9962. Nomor tiket akan dibuat dan diserahkan kepada keluhan Pelanggan.
10.6.2	We will formally respond to the complaint within 21 (twenty-one) business days.	10.6.2	Zetagrid akan menanggapi keluhan secara formal dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja.
10.7	Legal Capacity	10.7	Kapasitas Legal
10.7.1	The Customer confirms that their authorized representative is at least 18 (eighteen) years old and have the legal capacity to enter into this Agreement	10.7.1	Pelanggan menyatakan dengan sebenarnya bahwa perwakilan resmi yang berwenang telah mencapai usia minimal 18 (delapan belas) tahun dan memiliki kapasitas hukum yang sah untuk mengikatkan diri dalam Perjanjian ini.
10.8	Governing Law and Dispute Resolutions	10.8	Hukum yang Berlaku dan Penyelesaian Perselisihan
10.8.1	This Agreement takes effect, is governed by, and shall be construed in accordance with the laws from time to time in force in Republic of Indonesia. In the event of any dispute arising out of or in connection with this Agreement or any Services set out in this Agreement, including any question regarding its existence, validity or termination (the 'Dispute'), The Dispute shall be referred for resolution through the following 2 (two) methods in accordance with the applicable law for any dispute, controversy or difference arising between the parties out of or in connection with this Agreement, namely:	10.8.1	Perjanjian ini berlaku, diatur oleh dan ditafsirkan sesuai dengan hukum yang berlaku dari waktu ke waktu di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Jika terjadi perselisihan apa pun yang timbul dari atau sehubungan dengan Perjanjian ini atau Layanan apa pun yang diatur dalam Perjanjian ini, termasuk pertanyaan mengenai keberadaan, keabsahan, atau penghentiannya ('Perselisihan'), maka Perselisihan tersebut akan dirujuk melalui 2 (dua) cara penyelesaian berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku untuk setiap perselisihan, kontroversi atau perbedaan yang timbul antara Para Pihak dari atau sehubungan dengan perjanjian ini, yaitu dengan:
	a. Amicable settlement between the Parties for a period of 30 (thirty) days calendar.		a. Penyelesaian secara damai bersama-sama selama 30 (tiga puluh) hari kalender.

SFOA Zetagrid General Terms & Condition

	b.	If the Parties are unable to resolve the Dispute amicably, the Dispute shall be submitted to arbitration at the BANI Arbitration Center (Badan Arbitrase Nasional Indonesia) which is located at Wahana Graha 1 st and 2 nd Floor Jl. Mampang Prapatan No. 2 Jakarta 12760 and in accordance with BANI procedures for final resolution.		b.	Para Pihak Sepakat untuk menyelesaikan perselisihan tersebut melalui lembaga Independen BANI Arbitration Center (Badan Arbitrase Nasional Indonesia) yang terletak di Wahana Graha Lt.1 & 2 Jl. Mampang Prapatan No. 2 Jakarta 12760 dan menurut peraturan-peraturan prosedur arbitrase BANI untuk penyelesaian di luar pengadilan untuk penyelesaian di luar pengadilan.
10.9	Prevailing Language		10.9	Bahasa yang Mengikat	
10.9.1	This Agreement is executed in dual language English and Indonesia version. In compliance with the Law of the Republic of Indonesia No. 24 of 2009 on Flag, Language, National Emblem, and National Anthem ('Law 24') and Indonesian Presidential Regulation No. 63 of 2019 on the Use of Indonesian Language ('PR 63'), the Parties agree to execute the Indonesian- language version of this Agreement and the Indonesian-language version will be deemed to be effective from the date this Agreement was executed.		10.9.1	Perjanjian ini ditandatangani dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2009 tentang Bendera, Bahasa, dan Lambang Negara serta Lagu Kebangsaan ('UU 24') dan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 63 Tahun 2019 tentang Penggunaan Bahasa Indonesia ('Perpres 63'), Para Pihak setuju untuk menandatangani versi bahasa Indonesia dari Perjanjian ini dan versi bahasa Inggris tersebut akan dianggap berlaku efektif sejak tanggal ditandatanganinya Perjanjian ini.	
10.9.2	In the event of any inconsistency between the Indonesian-language text and the English-language text of this Agreement, or should there be any dispute on the meaning or interpretation of certain provisions of this Agreement to the extent permitted by Law, the Parties hereby agree that the Indonesian-language text shall prevail, and the English-language Indonesian-language text will be deemed to be amended to conform with and to make the relevant Indonesian-language text consistent with the relevant English-language text.		10.9.2	Apabila terdapat ketidakkonsistenan antara teks berbahasa Indonesia dengan teks berbahasa Inggris dari Perjanjian ini, atau apabila terdapat perselisihan mengenai makna atau penafsiran dari ketentuan-ketentuan tertentu dalam Perjanjian ini sejauh yang diizinkan oleh Hukum, maka Para Pihak dengan ini setuju bahwa teks berbahasa Indonesia yang akan berlaku, dan teks berbahasa Inggris akan dianggap telah diubah agar sesuai dengan dan membuat teks berbahasa Indonesia yang bersangkutan menjadi konsisten dengan teks berbahasa Inggris yang bersangkutan.	
10.9.3	No Party will (nor will it allow or assist any Party to) challenge the validity of, or raise or file any objection to, this Agreement or the transactions contemplated herein in any manner or forum in any jurisdiction on the basis of any failure to comply with Law 24 or PR 63.		10.9.3	Tidak ada Pihak yang akan (juga tidak akan mengizinkan atau membantu Pihak mana pun untuk) menggugat keabsahan, atau mengajukan atau mengajukan keberatan apa pun atas Perjanjian ini atau transaksi yang dimaksud di sini dengan cara atau forum apa pun di yurisdiksi mana pun atas dasar kegagalan untuk mematuhi UU 24 atau Perpres 63.	