

Syarat dan Ketentuan Layanan Biznet Home

Ketentuan Umum

Biznet Home Service' Terms & Conditions

General Terms

1. Syarat dan Ketentuan berikut berlaku untuk pengguna perseorangan ('Pelanggan') di perumahan atau apartemen yang menggunakan layanan Biznet Home dan Biznet Home Internet ('Layanan').
The following Terms and Conditions apply to all persons ('Subscriber') in residential and apartment using Biznet Home and Biznet Home Internet by Biznet ('Service').
2. IP yang diberikan untuk layanan Biznet Home Fun, Biznet Home Family, Biznet Home Family+Sport dan Biznet Home Internet adalah IP Private DHCP, sementara IP yang diberikan untuk layanan Biznet Home Theater dan Biznet Home Premiere adalah IP Public Dynamic.
Customer will get IP Private DHCP for Biznet Home Fun, Biznet Home Family, Biznet Home Family+Sport dan Biznet Home Internet service and IP Public Dynamic for Biznet Home Theater dan Biznet Home Premiere
3. Perubahan layanan dari Biznet Home Internet menjadi Biznet Home Combo dan sebaliknya yang mengakibatkan penurunan biaya bulanan akan dikenakan biaya perubahan layanan sebesar Rp 500.000,- dan pembaharuan kontrak
Service change from Biznet Home Internet to Biznet Home Combo and vice versa which downgrading the monthly fee will be charged of Rp 500.000,- as the downgrade service fee and contract renewal
4. Pelanggan Biznet Home Internet akan dikenakan biaya pemasangan sebesar Rp 200.000,-.
Biznet Home Internet Customer will be charged a set up fee of Rp 200.000,-
5. Syarat dan Ketentuan berlaku efektif setelah Pelanggan melakukan centang pada kolom yang disediakan saat mengisi formulir registrasi online dan/atau saat pegawai Layanan melakukan pengisian formulir registrasi online atas persetujuan Pelanggan baik secara tertulis atau lisan. Biznet Home memiliki hak untuk menolak aplikasi ini tanpa penjelasan.
The following Terms & Conditions are consider valid once Subscribers have completed all required information in the checklist-column on the online registration form and/or when the Service representatives are filling in the online registration form with consent from Subscriber in a written or verbal form. Biznet Home has the right to refuse this application without any explanation.
6. Syarat dan Ketentuan berlaku efektif setelah Pelanggan melakukan centang pada kolom yang disediakan saat mengisi formulir registrasi online dan/atau saat pegawai Layanan melakukan pengisian formulir registrasi online atas persetujuan Pelanggan baik secara tertulis atau lisan. Biznet Home memiliki hak untuk menolak aplikasi ini tanpa penjelasan.
Subscriber hereby declare that the information given to Biznet Home is true and agreed to be bound by Service' Terms and Conditions. Any changes to the above information must be informed to Biznet Home for the period of their Subscription.
7. Pelanggan menyatakan bahwa informasi yang telah diberikan kepada Biznet Home adalah benar dan sepakat untuk terikat dengan Syarat dan Ketentuan Layanan. Setiap perubahan terhadap informasi yang telah diberikan wajib disampaikan kepada Biznet Home selama berlangganan Layanan.
Subscriber hereby declare that the information given to Biznet Home is true and agreed to be bound by Service' Terms and Conditions. Any changes to the above information must be informed to Biznet Home for the period of their Subscription.

PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet Networks)

MidPlaza 2, 8th Floor. Jl. Jend. Sudirman 10-11. Jakarta 10220 - Indonesia.

P +62-21-57998888 F +62-21-5700580 Call Biznet 1500988 | www.biznetnetworks.com

8. Pelanggan mengetahui bahwa 1 (satu) akun Layanan terdiri dari 1 (satu) akses Broadband Internet dengan bonus 1 (satu) akses TV Kabel untuk area tertentu. Akses Broadband Internet disediakan oleh PT Supra Primatama Nusantara sedangkan akses TV Kabel disediakan oleh PT Biznet Multimedia.
Subscriber acknowledged that 1 (one) Service account consists of 1 (one) Broadband Internet access with bonus 1 (one) Cable TV access for selected area only. Broadband Internet access provided by PT Supra Primatama Nusantara while Cable TV access provided by PT Biznet Multimedia.
9. Pelanggan menyatakan bahwa Layanan memiliki kontrak berlangganan selama minimal 24 (dua puluh empat) bulan untuk perumahan dan 6 (enam) bulan untuk apartemen. Apabila Pelanggan melakukan terminasi sebelum habis masa kontrak, Pelanggan dikenakan biaya terminasi sebesar Rp 2.750.000.
Subscriber hereby confirm that Service' subscriber has a contract terms with a minimum of 24 (twenty four) months for residential and 6 (six) months for apartment. If Subscriber cancels or terminates before the end of the contract terms, Subscriber has to pay early termination fee of IDR 2.750.000.
10. Bagi Pelanggan di kota-kota yang sudah tersedia layanan TV cable, yang sebelumnya sudah berlangganan Biznet Home Internet dan TV Cable dapat melakukan perpindahan layanan menjadi Biznet Home Internet, dengan ketentuan perpindahan ke layanan dengan nilai biaya bulanan yang sama atau lebih.
For Customers in the cities that already available TV cable service, who have subscribed Biznet Home Internet and cable TV services is able to change the package into Biznet Home Internet, with condition that Customers could only change the package with the same value of monthly fee and above
11. Pelanggan mengetahui bahwa Layanan merupakan layanan prabayar dan untuk berlangganan Pelanggan harus melakukan pembelian Voucher Isi Ulang untuk memperpanjang masa aktif bulanan sesuai paket Layanan yang dipilih. Pelanggan dapat mengelola akun Layanan yang dimiliki termasuk untuk pembelian Voucher Isi Ulang, pergantian paket, penambahan dan/atau pengurangan perangkat serta pembelian perangkat tambahan melalui situs resmi Biznet Home.
Subscriber acknowledges the Service as a prepaid service and to continue the subscription, Subscriber must purchase Top Up Voucher to extend the expiry date of Service' package that Subscriber selected. Subscriber can manage their Service account which include purchasing Top Up Voucher, changing packages, adding and/or removing equipment, as well as purchasing additional equipment through Biznet Home's official website.
12. Biaya, fitur dan/atau tipe paket Layanan yang berlaku dapat dilihat di situs resmi Biznet Home dan dapat berubah sewaktu-waktu. Fitur TV Kabel sebagai bonus Layanan memiliki jumlah dan/atau formasi saluran televisi yang tidak terikat baik untuk kualitas siaran Standard Definition (SD) dan/atau High Definition (HD).
Any fees, features and/or type of packages for Service are accessible to view on Biznet Home's official website and may change at anytime. Cable TV' features as Service bonus does not bound to specific restriction in terms of numbers of TV channels and quality in Standard Definition (SD) or High Definition (HD).
13. Layanan memiliki masa tenggang selama 21 (dua puluh satu) hari berlaku setelah jatuh tempo masa aktif. Apabila melewati masa tenggang Pelanggan tidak melakukan pembelian Voucher Isi Ulang, Pelanggan dinyatakan melakukan terminasi dan perangkat yang disewakan antara lain modem dan Set Top Box termasuk Smart Card akan ditarik kembali oleh Biznet Home.
This Service has a grace period for 21 (twenty one days) start after the expiry date. Subscriber is unable to purchase Top Up Voucher once the grace period is over. At this point, the subscription is considered as terminated and all equipment on loan such as modem and Set Top Box including Smart Card must be returned to Biznet Home.
14. Pelanggan mengetahui bahwa kualitas Layanan yang diterima tergantung pada perangkat Layanan dengan perangkat penerima, baik secara langsung dan/atau tidak langsung.
Subscriber acknowledges that the quality of Service depends on the Service equipment supported with receiving device, either directly and/or indirectly.

PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet Networks)

MidPlaza 2, 8th Floor. Jl. Jend. Sudirman 10-11. Jakarta 10220 - Indonesia.

P +62-21-57998888 F +62-21-5700580 Call Biznet 1500988 | www.biznetnetworks.com

15. Layanan diberikan tanpa jaminan tertentu, tanpa jaminan gangguan Layanan dan tanpa jaminan ketersediaan Layanan dimana Layanan dapat diakses secara bersamaan oleh semua Pelanggan tanpa pengaturan, alokasi dan/atau prioritas tertentu. Pelanggan berhak memperoleh dukungan teknis dan/atau non-teknis dari Biznet Home care yang dapat dihubungi 24 x 7 terkait dengan Layanan melalui email: *home_care@biznetnetworks.com* dan call center: 500933.
Service is delivered without guarantee, allocation and/or prioritization therefore accessible by all Subscribers without particular setting. Subscriber is entitled to technical and/or non-technical Service support from Biznet Home care that can be contacted 24 x 7 via email: home_care@biznetnetworks.com or call center: 500933.
16. Apabila dukungan yang dibutuhkan Pelanggan memerlukan kunjungan dari pegawai atau kontraktor Layanan, Pelanggan akan dikenakan biaya kunjungan sebesar Rp 200.000 setiap 2 (dua) jam belum termasuk PPN 10%, namun akan dibebaskan biaya apabila kendala diakibatkan gangguan Layanan.
If support from Service' representatives is required, Subscriber will be charged a visitation fee of IDR 200.000 per 2 (two) hours exclude VAT 10. However, visitation fee is exempted if the troubleshoot as a result of Service disruptions.
17. Pelanggan akan memberi izin kepada pegawai atau kontraktor Layanan memasuki wilayah milik Pelanggan untuk melakukan instalasi, aktivasi, konfigurasi, dan/atau pemeliharaan Layanan pada saat yang telah disepakati Pelanggan.
Subscriber grants the permit enter premise to Service representatives to perform Service' installation, activation, configuration, and/or maintenance based on arrangement agreed by Subscriber.
18. Pelanggan tidak diperkenankan untuk menjual, memanfaatkan atau membagi kembali seluruh atau sebagian Layanan untuk keperluan Pihak Ketiga selain Pelanggan.
Subscriber is prohibited to resell, reused or redistribute all or any parts of the Service rendered to other parties other than Subscriber

Ketentuan Penggunaan

1. Pelanggan menyatakan bersedia dikenakan Prepaid Starter Pack Layanan untuk dapat berlangganan yang meliputi biaya instalasi, biaya aktivasi dan peminjaman perangkat berupa 1 (satu) modem untuk akses Broadband Internet serta 1 (satu) Set Top Box HD termasuk Smart Card untuk bonus akses TV Kabel.
Subscriber hereby willing to purchase Service' Prepaid Starter Pack that includes installation fee, activation fee and rental fee of 1 (one) modem for Broadband Internet access with 1 (one) STB HD including Smart Card for bonus Cable TV access.
2. Pelanggan mengetahui bahwa untuk Layanan dengan bonus TV Kabel, Biznet Home akan menyediakan drop kabel coaxial RG-6 sepanjang 80 meter untuk instalasi Layanan. Apabila instalasi memerlukan kabel tambahan, Pelanggan harus membeli tambahan drop kabel.
Subscriber acknowledges for Service with bonus Cable TV, Biznet Home will provide 80 meter of drop cable coaxial RG-6 for Service installation. If the installation requires additional cable, Subscriber must purchase additional drop cable.
3. Pelanggan mengetahui bahwa setiap penambahan Set Top Box SD/HD akan dikenakan biaya sewa bulanan sebanyak maksimal 3 (tiga) unit Set Top Box HD untuk 1 (satu) akun Layanan. Instalasi untuk penambahan Set Top Box SD/HD hanya dapat dilakukan selama tidak melebihi batas maksimum kabel yang diperbolehkan Layanan.
Subscriber acknowledge that for any additional Set Top Box SD/HD, Subscriber will be charged monthly rental fee for a maximum of 3 (tiga) Set Top Box HD units for 1 (one) Service account. The installation for additional Set Top Box SD/HD only applicable provided the length of the required cable based on the Service standard.

PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet Networks)

MidPlaza 2, 8th Floor. Jl. Jend. Sudirman 10-11. Jakarta 10220 - Indonesia.

P +62-21-57998888 **F** +62-21-5700580 Call Biznet 1500988 | www.biznetnetworks.com

4. Pelanggan mengetahui bahwa penambahan dan/atau pengurangan Set Top Box HD dapat dilakukan mendekati, saat atau setelah jatuh tempo masa aktif. Biaya sewa bulanan untuk penambahan dan/atau pengurangan Set Top Box HD akan tercantum pada Top Up Voucher berikutnya. Apabila Pelanggan melakukan penambahan dan/atau pengurangan Set Top Box HD sebelum jatuh tempo, masa aktif akun Layanan sebelum proses penambahan dan/atau pengurangan akan hangus dan masa aktif Top Up Voucher berikutnya akan berlaku efektif.
Subscriber acknowledge that adding and/or removing Set Top Box HD can be done close to, on or after expiry date. Monthly fee for the additional and/or removal of Set Top Box HD will be included into the following Top Up Voucher. If Subscriber added and/or removed Set Top Box HD before the expiry date, their Service account' expiry date will be restarted.
5. Pelanggan mengetahui bahwa pemindahan posisi perangkat dan/atau perpindahan lokasi Pelanggan setelah proses instalasi Layanan selesai dilakukan tidak dapat dibebankan ke Biznet Home. Biaya yang timbul akibat relokasi akan ditanggung oleh Pelanggan yang besarnya ditentukan oleh Biznet Home selama area relokasi berada dalam cakupan area Layanan.
Subscriber acknowledges that Biznet Home does not held responsible for any relocation of equipment and/or Subscriber' home address after installation process is done. Subscriber is liable to bear the fees, determined by Biznet Home , emerged from the relocation request within coverage area.
6. Pelanggan bertanggung jawab untuk menyiapkan perangkat yang diperlukan selain yang disediakan oleh Biznet home agar dapat menerima Layanan dengan baik. Biznet Home tidak memberikan dukungan teknis terhadap peralatan, jaringan atau perangkat lunak milik Pelanggan yang tidak termasuk dalam Layanan.
Subscriber is responsible in providing any necessary equipment other than provided by Biznet Home to receive suitable Service. Biznet Home does not provide technical support for equipment, network or software owned by Subscriber that is not a part of Service offering.
7. Pelanggan menyatakan bertanggung jawab atas perangkat yang disewakan dan akan mengganti kerugian atas kerusakan perangkat akibat kelalaian Pelanggan.
Subscriber hereby willing to be held responsible for all the equipments on loan and will replace loss for damaged equipment caused by Subscriber's negligence.
8. Pelanggan mengetahui bahwa proses penjadwalan instalasi dan aktivasi dapat membutuhkan waktu maksimal 24 jam setelah proses pembayaran dinyatakan berhasil.
Subscriber acknowledges that the process of installation and activation schedule takes a maximum of 24 hours after Subscriber' payment is approved.
9. Pelanggan mengetahui bahwa Proses instalasi sampai dengan layanan bisa digunakan membutuhkan waktu maksimal 3 (tiga) hari setelah penjadwalan oleh tim instalasi.
Subscriber acknowledges that the period of installation process until the service can be used takes maximum 3 (three) days after the schedule arranged by the installation team.
10. Pelanggan mengetahui bahwa biaya layanan Biznet Home dapat dibebankan kepada badan usaha berbentuk PT atau CV dengan memberikan informasi nama badan yang bersangkutan kepada Direct Sales, Store Specialist atau dengan menghubungi Biznet Home Care ([1500933/home_care@biznetnetworks.com](tel:1500933)) sebelum melakukan pembayaran. Apabila pembayaran dilakukan sebelum melakukan perubahan nama, maka pembayaran tersebut akan tetap kami terima atas nama yang terdaftar sebelumnya
Subscribers understand that Biznet Home service fee can be imposed to an institution with a legal form of PT or CV by giving information of the institution's name to our Direct Sales, Store Specialist or Biznet Home Care ([1500933/home_care@biznetnetworks.com](tel:1500933)) before the payment is done. If the payment is made before changing the account's name, the payment will remain recorded under the previous name listed.

PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet Networks)

MidPlaza 2, 8th Floor. Jl. Jend. Sudirman 10-11. Jakarta 10220 - Indonesia.

P +62-21-57998888 F +62-21-5700580 Call Biznet 1500988 | www.biznetnetworks.com

11. Untuk instalasi di lokasi dengan teknologi yang belum sesuai dengan standar modem wi-fi yang tersedia, harga instalasi tidak termasuk peminjaman modem wifi.
For installation in the locations where the technology is not yet suitable for the current Modem WiFi, installation price does not include Modem WiFi rental.
12. Untuk pembayaran menggunakan kartu kredit, Pelanggan menyatakan memberi otorisasi pada Biznet Home untuk mengenakan pembayaran sesuai tipe layanan yang Pelanggan pilih.
For Credit Card payment, Subscriber hereby authorizes Biznet Home to charge our credit card for Service that Subscriber have chosen.
13. Sesuai dengan Hukum Perdata Indonesia pasal 1814, otorisasi debit dinyatakan sah hingga Pelanggan telah menyelesaikan seluruh pembayaran ke Biznet Home dan atau berhenti berlangganan Layanan.
Consider article 1814 of Civil Code, this debit authorization shall be deemed valid until Subscriber have settled fully all the payment to Biznet Home and/or terminate subscription of Service.
14. Pelanggan tidak diperbolehkan untuk melakukan penurunan layanan selama voucher yang telah dibeli belum habis digunakan
Customer is not allowed to downgrade the service before the purchased vouchers are expired
15. *Voucher yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan atau diuangkan*
Vouchers cannot be refunded

Informasi Umum

1. Keseluruhan Syarat dan Ketentuan ini tunduk pada ketentuan hukum yang berlaku di wilayah Republik Indonesia. Apabila ada perselisihan antara Biznet Home dan Pelanggan terkait dengan Syarat dan Ketentuan, akan diutamakan penyelesaian melalui musyawarah untuk mufakat. Apabila tidak tercapai kata mufakat maka Biznet Home berhak untuk mengajukan tuntutan atau gugatan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.
The entire Terms and Conditions are subject to the laws governed by Republic of Indonesia. When there is an event of dispute between Biznet Home and Subscriber related to the Terms and Conditions, both parties will try to settle through consensus in reaching agreement. When agreement is not reached, Biznet Home has a right to file a claim or lawsuit through Central Jakarta District Court.
2. Biznet dan Pelanggan sepakat untuk mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang undang Hukum Perdata Indonesia, sehingga atas setiap penghentian Layanan ini bersifat final berdasarkan permohonan tertulis dari Pihak yang melakukan penghentian Layanan sesuai dengan Syarat dan Ketentuan Layanan ini.
Biznet and Subscriber agree to waive the provision of article 1266 of the Indonesian Civil Code, so that the termination of the Service shall be final entirely by written notification from the Party that terminates the Service in accordance with this Terms and Conditions of Service
3. Bilamana dalam menjalankan kewajiban yang tertera dalam Keseluruhan Syarat dan Ketentuan ini tidak dapat terlaksana, terhambat atau terganggu oleh sebab, akibat atau kondisi yang berada diluar kendali (*force majeure*), Biznet Home akan memberitahukan keadaan tersebut secepatnya kepada Pelanggan dan dapat dibebaskan dari seluruh atau sebagian kewajiban yang harus dilakukan, sepanjang hal tersebut diakibatkan oleh hambatan atau gangguan tersebut. Dalam masa tidak terlaksananya kewajiban tersebut, seluruh biaya dan tagihan yang berkaitan dengan layanan yang diberikan dapat ditangguhkan.
If the performance of this Terms and Conditions, could not be conducted, hampered or interfered by any act or condition beyond the reasonable control (force majeure), Biznet Home will give prompt notice to Subscriber and could be released from the whole or a part of the obligation that shall be made if such performance is caused by such obstacle, or interference. During the period of such non-performance, any and all charges, fees, or other payments arising out of or in relation to any Services which not being performed will be suspended.
4. Keseluruhan Syarat dan Ketentuan ini tunduk pada ketentuan hukum yang berlaku di wilayah Republik Indonesia. Apabila ada perselisihan antara Biznet dan Pelanggan terkait dengan Syarat dan Ketentuan, akan diutamakan

penyelesaian melalui musyawarah untuk mufakat. Apabila tidak tercapai kata mufakat maka Biznet Home berhak untuk mengajukan tuntutan atau gugatan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.

The entire Terms and Conditions are subject to the laws governed by Republic of Indonesia. When there is an event of dispute between Biznet and Subscriber related to the Terms and Conditions, both parties will try to settle through consensus in reaching agreement. When agreement is not reached, Biznet Home has a right to file a claim or lawsuit through Central Jakarta District Court.

5. Syarat dan Ketentuan Layanan dapat berubah sewaktu-waktu dan akan diinformasikan melalui situs resmi Biznet Home.

Service' Terms and Conditions may change at anytime and will be informed on Biznet Home's official website.

6. Syarat dan Ketentuan ini dibuat dalam dua bahasa: Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Apabila terjadi perbedaan penafsiran antara Bahasa Indonesia dengan Bahasa Inggris, akan digunakan Syarat dan Ketentuan dalam Bahasa Indonesia

The Terms and Conditions are made bilingual: Bahasa Indonesia and English. In the events of inconsistency of interpretation between Bahasa Indonesia and English, the Terms and Conditions used will be in the Bahasa Indonesia format.