

Syarat dan Ketentuan Layanan Biznet Home

Terms & Conditions of Biznet Home Service

1. Syarat dan Ketentuan berikut berlaku untuk pengguna perseorangan ('Pelanggan') di perumahan atau apartemen yang menggunakan layanan Biznet Home Combo IPTV dan Biznet Home Internet ('Layanan').
The following Terms and Conditions apply to all individuals ('Customer') in residential and apartment who subscribe for Biznet Home Combo IPTV and Biznet Home Internet service. ('Service').
2. Layanan Biznet Home diberikan kepada Pelanggan sebagai layanan "up to" dan "as is", sehingga Biznet tidak memberikan jaminan kepada Pelanggan atas layanan Biznet Home.
Biznet Home service is provided to Customer as an "up to" and "as is" service, therefore Biznet does not provide any guarantee to Customer for Biznet Home service.
3. Pelanggan mengetahui bahwa Layanan Biznet Home tidak dapat mengeluarkan invoice fisik atau bukti bayar yang setara dengan faktur pajak.
Customer acknowledges that Biznet Home Service cannot issue a physical invoice or proof of payment equivalent to a tax invoice.
4. Pelanggan mengetahui bahwa Layanan merupakan layanan prabayar dan untuk berlangganan Pelanggan harus melakukan pembayaran bulanan atau tahunan untuk memperpanjang masa aktif sesuai paket Layanan yang dipilih.
Customer acknowledges that the Service is a prepaid service and Customer must make monthly or yearly payments to extend active period according to the selected Service package.
5. Layanan Biznet Home Internet 0C, Biznet Home Internet 0AS Biznet Home Internet 1C, Biznet Home Internet 1AS, Biznet Home Internet 1AW, Biznet Home Internet 1AN, Biznet Home Internet 2C, Biznet Home Internet 2AS, Biznet Home Internet 2AW, Biznet Home Internet 2AN Biznet Home Gamers 3C, Biznet Home Gamers 3AS, Biznet Home Gamers 3AW, Biznet Home Internet 3AN hanya tersedia di area yang tercakup Jaringan The New Biznet Fiber. Cakupan area tersebut dapat di cek pada website Biznet Home.
Services of Biznet Home Internet 0C, Biznet Home Internet 0AS Biznet Home Internet 1C, Biznet Home Internet 1AS, Biznet Home Internet 1AW, Biznet Home Internet 1AN, Biznet Home Internet 2C, Biznet Home Internet 2AS, Biznet Home Internet 2AW, Biznet Home Internet 2AN Biznet Home Gamers 3C, Biznet Home Gamers 3AS, Biznet Home Gamers 3AW and Biznet Home Gamers 3AN are only available in The New Biznet Fiber Network area. Coverage of those areacan be checked on Biznet Home Website.
6. IP yang diberikan layanan Biznet Home Internet 0C, Biznet Home Internet 0AS Biznet Home Internet 1C, Biznet Home Internet 1AS, Biznet Home Internet 1AW, Biznet Home Internet 1AN, BiznetHome Internet 2C, Biznet Home Internet 2AS, Biznet Home Internet 2AW serta Biznet Home Internet 3AN adalah IP Private DHCP, sementara IP yang diberikan untuk layanan Biznet Home Gamers 3C, Biznet Home Gamers 3AS, Biznet Home Gamers 3AW dan Biznet Home Gamers 3AN adalah IP Public Dynamic.
Customer of Biznet Home Internet 0C, Biznet Home Internet 0AS Biznet Home Internet 1C, Biznet Home Internet 1AS, Biznet Home Internet 1AW, Biznet Home Internet 1AN Biznet Home Internet 2C, Biznet Home Internet 2AS, Biznet Home Internet 2AW and Biznet Home Internet 2AN will get IP Private DHCP, while customer of Biznet Home Gamers 3C, Biznet Home Gamers 3AS, Biznet Home Gamers 3AW and Biznet Home Gamers 3AN will get IP Public Dynamic.

7. Layanan Biznet Home Internet 0C, Biznet Home Internet 0AS, Biznet Home Internet 1C, Biznet Home Internet 1AS, Biznet Home Internet 1AW, Biznet Home Internet 1AN, Biznet Home Internet 2C, Biznet Home Internet 2AS, Biznet Home Internet 2AW, Biznet Home Internet 2AN, Biznet Home Gamers 3C, Biznet Home Gamers 3AS, Biznet Home Gamers 3AW dan Biznet Home Gamers 3AN hanya diperuntukan untuk konsumen pribadi/perumahan, tidak diperkenankan untuk badan usaha.
Services of Biznet Home Internet 0C, Biznet Home Internet 0AS, Biznet Home Internet 1C, Biznet Home Internet 1AS, Biznet Home Internet 1AW, Biznet Home Internet 1AN, Biznet Home Internet 2C, Biznet Home Internet 2AS, Biznet Home Internet 2AW, Biznet Home Internet 2AN, Biznet Home Gamers 3C, Biznet Home Gamers 3AS, Biznet Home Gamers 3AW dan Biznet Home Gamers 3AN are only intended for private/residential customer. Both of the services are not available to any kind of business entity.
8. Pelanggan mengetahui bahwa 1 (satu) akun Layanan Biznet Home Combo IPTV terdiri dari 1 (satu) akses Broadband Internet dan 1 akses layanan TV Linear untuk area tertentu. Akses Broadband Internet disediakan oleh PT Supra Primatama Nusantara sedangkan akses layanan TV Linear disediakan oleh PT Biznet Multimedia.
Customer acknowledges that 1 (one) Service account of Biznet Home Combo IPTV consists of 1 (one) Broadband Internet access and 1 (one) Linear TV service access or selected area only. Broadband Internet access provided by PT Supra Primatama Nusantara while Linear TV service access provided by PT Biznet Multimedia.
9. Pelanggan mengetahui bahwa saat ini Layanan Biznet Home Internet 0C hanya berlaku di pulau Jawa, Bali, Batam dan Bangka dan tidak berlaku juga untuk Kota Jakarta, Kota Depok, Kota Tangerang, Kota Bekasi, Kota Denpasar, dan Kabupaten Badung.
Customer acknowledges that currently Biznet Home Internet 0C only valid for the islands of Java, Bali, Batam and Bangka and not available for Jakarta, Depok, Tangerang, Bekasi, Denpasar dan Badung District.
10. Pelanggan mengetahui bahwa Layanan Biznet Home Internet 0C dan Biznet Home Internet 0AS diwajibkan membayar 3 bulan biaya di awal sebesar Rp.750.000,-, dan akan mendapatkan gratis 1 bulan berlangganan, Sehingga total yang diperoleh adalah 4 bulan masa berlangganan.
Customer acknowledges that currently Biznet Home Internet 0C and Biznet Home Internet 0AS required to pay 3 months initial fee of Rp.750,000, -, and will get 1 month free subscription, The total subscription period that customer will get is 4 months.
11. Pelanggan yang mengambil Layanan Biznet Home Internet 0C dan Biznet Home Internet 0AS diwajibkan membeli perangkat Wi-Fi Modem sebesar Rp.900.000,-.
Customers who take Biznet Home Internet 0C Service and Biznet Home Internet 0AS service are required to purchase a Wi-Fi Modem device for Rp.900,000,-.
12. Pelanggan mengetahui bahwa saat ini Layanan Biznet Home Combo IPTV baru dapat digunakan di 28 (dua puluh delapan) kota di Indonesia, yaitu Kota Jakarta Barat, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Selatan, Kota Jakarta Timur, Kota Jakarta Utara, Kota Bandung, Kab. Karawang, Kab. Cirebon, Kota Cirebon, Kota Bogor, Kota Depok, Kota Bekasi, Kota Serang, Kab. Serang, Kota Tangerang, Kota Tangerang Selatan, Kab. Tangerang, Kota Denpasar, Kab. Badung, Kab. Tabanan, Kab. Gianyar, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kab. Sleman, Kota Malang, Kota Surabaya, Kota Kediri, dan Kota Batam.
Customer acknowledges that currently Biznet Home Combo IPTV can only be used in 28 (twenty eight) cities in Indonesia, which include West Jakarta, Central Jakarta, South Jakarta, East Jakarta, North Jakarta CityDKI Jakarta, Bandung District, Bandung, Karawang District, Cirebon District, Cirebon, Bogor, Depok, Bekasi, Serang, Serang District, Tangerang, South Tangerang, Tangerang District, Denpasar, Badung District, Tabanan District, Gianyar District, Semarang, Yogyakarta, Sleman District, Malang, Surabaya, Kediri, and Batam.

PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet)

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

13. Pelanggan mengetahui bahwa untuk memilih jadwal instalasi hanya dapat dilakukan minimum H+1 setelah pembayaran dan maksimum H+30 dari tanggal registrasi dilakukan. Jika pelanggan tidak melakukan pembayaran sebelum tanggal yang dipilih, maka proses penjadwalan instalasi pelanggan tidak akan diproses. Pelanggan akan dihubungi oleh Biznet jika jadwal instalasi yang dipilih sudah tidak tersedia dan akan diganti dengan jadwal instalasi terbaru.
Customer acknowledges that for the installation schedule customer only can select at a minimum of H+1 after payment and a maximum of H+30 from the registration date. If customer does not make any payment before the selected date, the installation scheduling will not be processed. Customer will be contacted by Biznet if the selected installation schedule is not available and will be replaced with the new installation schedule.
14. Pelanggan mengetahui bahwa Layanan harus sudah terpasang di tempat pilihan Pelanggan maksimal 1 (satu) bulan setelah pembayaran dilakukan. Layanan yang belum terpasang setelah lebih dari 1 (satu) bulan semenjak pembayaran dilakukan akan kami anggap batal dan Pelanggan diharuskan untuk melakukan registrasi ulang jika ingin tetap berlangganan. Pembayaran atas Layanan yang belum terpasang tidak dapat dikembalikan.
Customer acknowledges that the Service must be installed at the Customers' preferred location at the maximum of 1 (one) month after payment is made. The service that has not been installed within 1 (one) month after payment is made, will be considered as a cancellation and Customer has to re-register if they wish to continue subscribing. Payment for services that has not been installed is not refundable.
15. Pelanggan mengetahui bahwa kualitas Layanan yang diterima tergantung pada perangkat Layanan dengan perangkat penerima baik secara langsung dan/atau tidak langsung.
Customer acknowledges that the quality of Service depends on the Service equipment and receiving device, either directly and/or indirectly.
16. 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: 1500933.
Service is delivered without guarantee, allocation and/or prioritization therefore accessible for all Customer without particular settings. Customer 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: 1500933.
17. 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 11%, namun akan dibebaskan biaya apabila kendala diakibatkan gangguan Layanan.
If support from Service' representatives is required, Customer will be charged a visitation fee of IDR 200.000,- per 2 (two) hours excluding VAT 11%. However, visitation fee is waived if the troubleshoot occurred as a result of Service disruptions.
18. 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.
Customer grants the permit to enter premises for Service representatives to perform Service' installation, activation, configuration, and/or maintenance based on arrangement agreed by Customer.

19. Pelanggan tidak diperkenankan untuk menjual, memanfaatkan atau membagi kembali seluruh atau sebagian Layanan untuk keperluan Pihak Ketiga selain Pelanggan.
Customer is prohibited to resell, reused or redistribute all or any parts of the Service rendered to other parties other than Customer.
20. Biaya penggunaan Layanan Prabayar dan/atau biaya paket-paket tambahan lain yang berlaku hanya dapat dilihat pada situs resmi Biznet Home.
The fees for using the Prepaid Service and/or other applicable additional charges may be found on the official Biznet Home website.
21. Biznet berhak untuk mengganti, merubah dan/atau menambah biaya berlangganan dari waktu ke waktu tanpa membutuhkan persetujuan dari Pelanggan.
Biznet reserves the right to replace, change and/or increase the subscription fee from time to time without any permission from the Customer.
22. Bagi Pelanggan eksisting yang menyewa perangkat Wi-Fi Fiber Modem mengetahui dan menyetujui perubahan biaya berlangganan pada point 18 sesuai dengan syarat dan ketentuan penggunaan Layanan yg berlaku. Perubahan biaya berlangganan tersebut tidak berhubungan dengan masa berlaku kontrak dan tetap terikat sampai jangka waktu berlangganan Pelanggan berakhir.
For customers who rent Wi-Fi Fiber Modem hardware acknowledges and agrees to the price changes at point 18 according to Service terms and conditions applied. The price changes are not related to the validity period of the contract and remain the same until the end of the contract period.
23. Fitur TV Linear 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).
Bonus Linear TV Feature has unlimited number and/or television channel formats for Standard Definition (SD) and/or High Definition (HD) broadcast quality.
24. Biznet berhak untuk menambahkan dan atau mengakhiri kerjasama dengan Content Provider saat ini, yang dapat mengakibatkan penambahan dan/atau pengurangan jumlah channel TV yang terdapat di dalam Layanan Biznet Home Combo dan Biznet IPTV, dengan pemberitahuan tertulis kepada Pelanggan maksimal 30 (tigapuluh) hari sebelumnya. Pelanggan mengetahui dan menyetujui bahwa setiap perubahan yang dilakukan tersebut tidak merubah biaya berlangganan atas layanan Biznet yang digunakan Pelanggan.
Biznet reserves the right to add and/or terminate the cooperation with the current Content Provider which will affect the number of TV channels in the Biznet Home Combo and Biznet IPTV services, with written notification to the Customer maximum 30 (thirty) days in advance. The Customer acknowledges and agrees that the changes will not affect the subscription fee for Biznet services that are used by the Customer.
25. 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, dan/atau setelah pelanggan melakukan pembayaran layanan Biznet Home. Biznet Home memiliki hak untuk menolak aplikasi ini tanpa penjelasan.
The following Terms & Conditions are considered valid once Customer 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 Customer in a written or verbal form and/or after the Customer makes payment for Biznet services. Biznet Home has the right to refuse this application without any explanation.
26. 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.

Customer hereby declare that the information given to Biznet Home is true and agreed to be bound by Service's Terms and Conditions. Any changes to the above information must be informed to Biznet Home for the period of their Subscription.

27. Pelanggan mengetahui dan menyetujui bahwa Biznet dapat menggunakan dan memberikan data nomor handphone pelanggan Biznet yang terdaftar kepada pihak ketiga, untuk kepentingan kerjasama sebagai upaya peningkatan layanan sistem pembayaran Biznet ke pelanggan.

Customer acknowledges and agrees that Biznet can use and provide Biznet customers' mobile phone number data to third parties, for cooperation purpose to increase the quality of Biznet payment system services to customer.

28. Biznet tidak bertanggung jawab atas pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan ke rekening selain rekening resmi Biznet (PT Supra Primatama Nusantara). Karyawan Biznet tidak diperbolehkan menerima imbalan atau pembayaran dalam bentuk apapun yang diberikan oleh pelanggan.

Biznet is not responsible for any payment made customers to any bank account other than Biznet (PT Supra Primatama Nusantara) official bank account. Biznet employees are not allowed to accept any form of payment from customers.

Ketentuan Layanan Biznet Home Pelanggan dengan Perangkat Kepemilikan **Terms of Biznet Home Service Customer with Hardware Ownership**

1. Pelanggan menyatakan bersedia dikenakan biaya awal Prepaid Starter Pack Layanan untuk dapat berlangganan yang meliputi biaya instalasi, biaya berlangganan dan biaya perangkat berupa 1 (satu) Wi-Fi Fiber Modem untuk akses Broadband Internet dan 1 (satu) Biznet IPTV STB termasuk Remote Control untuk akses TV Linear. Perangkat yang sudah dibayar akan sepenuhnya menjadi milik Pelanggan.

Customer hereby willing to purchase initial payment Service' Prepaid Starter Pack that includes installation fee, subscription fee and hardware fee consists of 1 (one) Wi-Fi Fiber Modem for Broadband Internet access and 1 (one) Biznet IPTV STB including Remote Control for Linear TV access. Customers take full ownership of the hardware after initial payment.

2. Pelanggan Biznet Home Internet dan Biznet Home Combo IPTV akan dikenakan biaya instalasi sebesar Rp 750.000,-.

Customer of Biznet Home Internet and Biznet Home Combo IPTV will be charged an installation fee of Rp 750.000,-.

3. Pelanggan Biznet Home Internet akan dikenakan biaya perangkat Wi-Fi Fiber Modem sebesar Rp 900.000,-. Bagi pelanggan dengan status Perangkat Kepemilikan (Beli), maka pelanggan tidak dikenakan kontrak berlangganan.

Biznet Home Internet customer will be charged a hardware fee for Wi-Fi Fiber Modem of Rp 900.000,-. For customers with Hardware Ownership status (Buy), the customer is not subject to a subscription contract.

4. Pelanggan Biznet Home Internet 0C dan Biznet Home Internet 0AS akan dikenakan biaya perangkat Wi-Fi Modem sebesar Rp.900.000,- dan pelanggan tidak dikenakan kontrak berlangganan.

Biznet Home Internet 0C and Biznet Home Internet 0AS customer will be charged a hardware fee for Wi-Fi Fiber Modem of Rp 900.000,-. The customer is not subject to a subscription contract.

5. Pelanggan Biznet Home Combo IPTV akan dikenakan biaya perangkat sebesar Rp 2.150.000,- yang terdiri dari biaya perangkat Wi-Fi Fiber Modem sebesar Rp 900.000,- dan biaya Biznet IPTV STB sebesar Rp 1.250.000,- dengan maksimum perangkat sebanyak 4 (empat) unit Biznet IPTV STB untuk 1 (satu) akun Layanan.

PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet)

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

Biznet Home Combo IPTV customer will be charged a hardware fee of Rp 2.150.000,- which consists of Wi-Fi Fiber Modem hardware fee of Rp 900.000,- and Biznet IPTV STB fee of Rp 1.250.000,- for a maximum of 4 (four) Biznet IPTV STB unit for 1 (one) Service account.

6. Layanan memiliki masa tenggang selama 45 (empat puluh lima) hari berlaku setelah jatuh tempo masa aktif. Apabila Pelanggan telah melewati masa tenggang dan tidak melakukan pembayaran, Pelanggan dinyatakan telah melakukan terminasi.

This Service has a grace period of 45 (forty five) days starting from the expiry date. If Customer unable to pay a monthly fee once the grace period is over, it is considered that the customer has terminated the service.

7. Pelanggan Layanan Biznet Home Combo IPTV mengetahui apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran biaya bulanan TV Linear Biznet IPTV, maka pelanggan hanya akan dapat menikmati channel TV Lokal yang tersedia di Biznet IPTV STB.

Biznet Home Combo IPTV Service customer acknowledges that if customers are not paying for Biznet IPTV Linear TV monthly fees, customers will only be able to enjoy Local TV channels that are available on Biznet IPTV STB.

8. Pelanggan Layanan Biznet Home Combo IPTV mengetahui bahwa untuk layanan Video on Demand (VOD), akan dikenakan biaya tambahan diluar biaya bulanan TV Linear Biznet IPTV yang dibayarkan oleh pelanggan.

Biznet Home Combo IPTV service customer acknowledges that the Video on Demand (VOD) service will be charged as an additional service outside of Biznet IPTV's monthly fee for Linear TV that paid by customer.

9. Pelanggan Layanan Biznet Home Combo IPTV mengetahui bahwa pembelian 1 (satu) Video on Demand (VOD) hanya berlaku di 1 (Satu) Biznet IPTV STB yang melakukan pembelian.

Biznet Home Combo IPTV service customer acknowledges that for the purchase of 1 (one) Video on Demand (VOD) is only valid in 1 (One) Biznet IPTV STB that made the purchase.

10. Pelanggan mengetahui bahwa pemindahan posisi perangkat Wi-Fi Fiber Modem dan/atau perpindahan lokasi Pelanggan setelah proses instalasi Layanan selesai dilakukan tidak dapat dibebankan kepada pihak Biznet Home. Biaya yang timbul akibat relokasi akan ditanggung oleh Pelanggan sebesar Rp 750.000,- selama area relokasi berada dalam cakupan area Layanan.

Customer acknowledges that Biznet Home is not held responsible for any relocation of Wi-Fi Fiber Modem and/or Customer' home address after installation process is done. Customer is liable to bear the relocation fee of Rp 750.000,- emerged from the relocation request within the coverage area.

11. Bagi pelanggan yang berada di daerah/lokasi yang tidak memerlukan perangkat Wi-Fi Fiber Modem untuk koneksi internetnya, maka pelanggan tidak diwajibkan untuk membayar biaya perangkat. Daftar gedung/apartemen yang terdaftar tersebut dapat dilihat pada saat melakukan registrasi.

Customer with a location/area that does not require any Wi-Fi Fiber Modem device to enjoy Internet connection, then the customer is not required to pay for device fee. The list of buildings/apartments with such service is available during the service registration process.

12. Perubahan layanan dari Biznet Home Internet menjadi Biznet Home Combo IPTV akan dikenakan biaya perangkat Biznet IPTV STB sebesar Rp 1.250.000,-. Perubahan layanan dari Biznet Home Combo IPTV menjadi Biznet Home Internet tidak dikenakan biaya perubahan layanan.

Service change from Biznet Home Internet to Biznet Home Combo IPTV will be charged for Biznet IPTV STB fees of Rp 1.250.000,-. Service change from Biznet Home Combo IPTV to Biznet Home Internet will not be charged any fees.

13. Pelanggan yang sudah dinyatakan melakukan terminasi dan berkenan untuk berlangganan kembali akan dikenakan biaya rekoneksi sebesar Rp 500.000,- dengan ketentuan jika kabel jaringan maupun perangkat Wi-Fi

Fiber Modem masih tersedia dan layak digunakan di lokasi Pelanggan. Apabila kondisi kabel jaringan dan/atau perangkat Wi-Fi Fiber Modem yang terdapat di lokasi pelanggan sudah tidak layak digunakan, Pelanggan diharuskan untuk melakukan pembayaran ulang yang terdiri dari biaya instalasi dan/atau biaya perangkat. *Customer who have terminated the service and intended to re-subscribe will be charged a reconnect fee of Rp 500.000,- with the condition of both the network cable and the Wi-Fi Fiber Modem hardware are still available and suitable for use at Customer's premises. If the condition of the Wi-Fi Fiber Modem network cable and/or Wi-Fi Fiber Modem hardware located at the customer's location is not eligible for use, Customer is required to make a reissue consisting of the installation fee and/or the cost of the device.*

14. Biznet Home memberikan garansi untuk perangkat Wi-Fi Fiber Modem dengan jangka waktu 90 (sembilan puluh) hari, dan perangkat Biznet IPTV STB dengan jangka waktu 1 (satu) tahun berlaku setelah status Layanan Pelanggan aktif. Garansi ini tidak berlaku jika kerusakan pada perangkat terjadi akibat kecelakaan dan/atau kelalaian yang disebabkan oleh Pelanggan.

Biznet Home provides a 90 (ninety) days warranty for Wi-Fi Fiber Modem hardware and 1 (one) year warranty for Biznet IPTV STB hardware valid after Customer Service status is active. This warranty does not apply if the damage to the device is caused by accident and/or negligence caused by Customer.

Ketentuan Layanan Biznet Home Pelanggan dengan Perangkat Menyewa/ Dipinjamkan **Terms of Biznet Home Service Customer with Hardware Rental/ Lent**

1. Pelanggan menyatakan bersedia dikenakan biaya awal Prepaid Starter Pack Layanan untuk dapat berlanggananyang meliputi biaya instalasi, biaya berlangganan dan biaya sewa perangkat berupa 1 (satu) Wi-Fi Fiber Modem untuk akses Broadband Internet dan 1 (satu) Biznet IPTV STB termasuk Remote Control untuk akses TV Linear.
Customer hereby willing to purchase initial payment Service' Prepaid Starter Pack that includes installation fee, subscription fee and hardware rental fee consists of 1 (one) Wi-Fi Fiber Modem for Broadband Internet access and 1 (one) Biznet IPTV STB including Remote Control for Linear TV access.
2. Pelanggan Biznet Home Internet akan dikenakan biaya sewa perangkat setiap bulannya yang terdiri dari Wi-Fi Fiber Modem sebesar Rp 50.000,-.
Biznet Home Internet Customer will be charged a monthly hardware rental fee which consists of Wi-Fi FiberModem of Rp 50.000,- .
3. Pelanggan Biznet Home Combo IPTV akan dikenakan biaya sewa perangkat setiap bulannya yang terdiri dari Wi-Fi Fiber Modem sebesar Rp 50.000,-. Pelanggan dapat membeli Perangkat Biznet IPTV STB sebesar Rp. 1.250.000,- dengan maksimum perangkat sebanyak 4 (empat) unit Biznet IPTV STB untuk 1 (satu) akun Layanan.
Biznet Home Combo IPTV Customer will be charged a monthly hardware rental fee which consists of Wi-Fi Fiber Modem of Rp 50.000,-. Customers can buy Biznet IPTV STB devices of Rp.1.250.000,- for a maximum of 4 (four) Biznet IPTV STB unit for 1 (one) Service account.
4. Layanan memiliki masa tenggang selama 45 (Empat lima) hari berlaku setelah jatuh tempo masa aktif. Apabila Pelanggan telah melewati masa tenggang dan tidak melakukan pembayaran, Pelanggan dinyatakan telah melakukan terminasi.
This Service has a grace period of 45 (forty five) days starting from the expiry date. If Customer unable to pay a monthly fee once the grace period is over, it is considered that the customer has terminated the service.
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 sebesar Rp 500.000,- selama area relokasi berada dalam cakupan area Layanan.

PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet)

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

Customer acknowledges that Biznet Home is not held responsible for any relocation of equipment and/or Customer's home address after installation process is done. Customer is liable to bear the relocation fee of Rp 500.000,- emerged from the relocation request within the coverage area.

6. 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 penalti sebesar Rp 2.750.000,-.

Customer hereby confirm that Service' subscription has a contract terms with a minimum of 24 (twenty four) months for residential and 6 (six) months for apartment. If Customer cancels or terminates before the end of the contract terms, Customer has to pay an early penalty fee of Rp 2.750.000,-.

7. Pelanggan dengan status Perangkat menyewa, dapat merubah paket layanan menjadi Perangkat Kepemilikan dengan melakukan pembayaran Biaya Perangkat sebesar Rp 900.000,- untuk Wi-Fi Fiber Modem. Untuk mengganti status kepemilikan Perangkat, Anda dapat menghubungi Biznet Home Care melalui call center: 1500933 atau email: home_care@biznetnetworks.com.

Customer that rent/lent Biznet Home hardware may change the Hardware status to Ownership by making a payment of Rp 900.000,- for Wi-Fi Fiber Modem. Changing your hardware ownership status can be done by contacting Biznet Home Care via call center: 1500933 or email: home_care@biznetnetworks.com.

8. Perubahan layanan dari Biznet Home Internet menjadi Biznet Home Combo IPTV 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 IPTV and vice versa which downgrading the monthly fee will be charged of Rp 500.000,- as the downgrade service fee and contract renewal

Ketentuan Penggunaan

Terms of Use

1. Biaya bulanan dan biaya sewa perangkat adalah biaya yang menjadi kewajiban Pelanggan dalam bentuk paket dalam masa aktif selama 30 (tiga puluh) hari termasuk namun tidak terbatas pada biaya materai, biaya tunggakan, biaya mutasi, denda keterlambatan pembayaran, atau biaya lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Monthly fee and hardware rental fee are defined as Customer obligation of payment in the form of package with activation period of 30 (thirty) days includes, but not limited to stamp duty fee, arrears, mutation cost, late payment charge, or other fees based on applicable law(s).

2. 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.

Customer is responsible for providing any necessary equipment other than those provided by Biznet Home to receive suitable Service. Biznet Home does not provide technical support for equipment, network or software owned by Customer that is not a part of Service offering.

3. Pelanggan Biznet Home yang berlokasi di jaringan FTTH EPON tidak mendapatkan alokasi modem Wi-Fi, Pelanggan dapat menyiapkan perangkat modem Wi-Fi sesuai dengan kebutuhan.

Biznet Home customers located in FTTH EPON network do not obtain Wi-Fi modem allocation, Customer shall prepare Wi-Fi modem device as needed.

4. Pelanggan mengetahui bahwa proses penjadwalan instalasi dan aktivasi membutuhkan waktu minimum 24 jam setelah proses pembayaran dinyatakan berhasil.
Customer acknowledges that the process of installation and activation schedule takes a minimum of 24 hours after Customer' payment is approved.
5. Pelanggan mengetahui bahwa seluruh proses mulai dari proses instalasi hingga layanan aktif membutuhkan waktu maksimal 3 (tiga) hari setelah penjadwalan oleh tim instalasi. Hal ini tidak berlaku apabila pelanggan menentukan sendiri jadwal instalasi dan aktivasi layanan.
Customer acknowledges that the process of installation until the service is active will take a maximum of 3 (three) days after the schedule was arranged by the installation team. This does not apply if the customer chooses his own installation time and service activation.
6. 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, Customer hereby authorizes Biznet Home to charge our credit card for Service that Customer has chosen.
7. 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.
As per article 1814 of Civil Code, this debit authorization shall be deemed valid until Customer have settled fully all payment to Biznet Home and/or terminate subscription of Service.
8. Pelanggan mengetahui jika mengikuti Promo Biznet Home, Pelanggan tidak diperbolehkan melakukan penurunan layanan selama masa berlangganan periode promo yang telah dibayarkan belum habis digunakan.
Customer acknowledges that by subscribing to Biznet Home Promotion, Customer is not allowed to decrease the service during the promotion period.
9. Pelanggan mengetahui jika mengikuti Promo Biznet Home, dan Pelanggan ingin melakukan perubahan layanan selama masa berlangganan promo belum berakhir, maka masa aktif promo tersebut akan hangus.
Customer acknowledges that by subscribing to Biznet Home Promotion, Customer is not allowed to change the service package during promotion period, or the active period of the promo will expire.
10. Pelanggan yang telah mengikuti The New Biznet Promo (periode promo dapat diakumulasikan) dan ingin mengikuti promo kembali dengan layanan yang sama, maka masa aktif layanan akan diakumulasikan.
Customer who participated in The New Biznet Promo (promo period will be accumulated) and wish to re-participate in the promo with the same service, the active period of the promo will be accumulated.
11. Untuk dapat menggunakan The New Biznet Promo, pelanggan diwajibkan untuk membayarkan biaya bulanan pertama terlebih dahulu, sebelum mengikuti program promo selanjutnya.
Customers are required to continue subscribing by paying the first month of service fee, before joining the next promo program.
12. Promo pada pasal 10 hanya bisa diikuti oleh pelanggan dengan jumlah maksimal 60 periode (total periode promo selama 60 bulan).
The promo on chapter 10 is only applicable for customers with a maximum service of 60 periods (60 months of total promo period).
13. Biaya bulanan yang telah dibayarkan tidak dapat dikembalikan, diuangkan atau dipindahtangankan.
Monthly fee cannot be refunded or transferable.

PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet)

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

14. Biznet tidak bertanggung jawab jika terjadi kesalahan penulisan Account ID pada saat melakukan pembayaran. Jumlah pembayaran tagihan dengan Account ID yang salah tidak dapat dikembalikan dan menjadi tanggung jawab pelanggan.
Biznet is not responsible for any misspelling of Account ID during the payment process. Service payment for the wrong Account ID is not refundable and will become customer's responsibility.
15. Merchandise atau barang gratis diberikan selama persediaan masih ada.
Free merchandise will be given based on stock availability.
16. Bagi pelanggan existing yang sedang berada pada paket layanan Biznet Home Internet 1B, Biznet Home Internet 2B, serta Biznet Home Gamers 3B, per tanggal 1 Agustus 2021, bandwidth dan biaya layanan tidak ikut naik sampai pemberitahuan lebih lanjut dari Biznet.
For customers who are currently on the Biznet Home Internet 1B, Biznet Home Internet 2B, and Biznet Home Gamers 3B service packages, as of 1 August 2021, bandwidth and service fees will remain the same until further information from Biznet.

Informasi Umum

General Information

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 the Republic of Indonesia. When there is an event of dispute between Biznet Home and Customer 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 Customer 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 Customer 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

PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet)

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

payments arising out of or in relation to any Services which are not being performed will be suspended.

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

Service Terms and Conditions may change at any time and will be informed on Biznet Home official website.

5. 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.