

PERJANJIAN BERLANGGANAN JASA TELEKOMUNIKASI SELULAR GSM TELKOMSEL

Dengan menandatangani aplikasi ini, saya, pemohon pengguna jasa telekomunikasi GSM Telkomsel, menyatakan setuju terhadap segala ketentuan perjanjian yang terdapat dibawah ini.

Pasal 1 DEFINISI

Selama tidak dinyatakan lain secara tegas pada bagian lain dari perjanjian ini, istilah dibawah ini mempunyai pengertian sebagai berikut:

- "TELKOMSEL" adalah PT. Telekomunikasi Selular, yaitu perusahaan yang berdasarkan peraturan perundang-undangan adalah penyelenggara jasa telekomunikasi selular GSM.
- "Pelanggan" adalah individu atau perusahaan pengguna jasa telekomunikasi selular GSM yang diselenggarakan oleh TELKOMSEL, yang terikat pada ketentuan-ketentuan Perjanjian ini.
- "GSM" adalah Global System for Mobile Communication yaitu system telekomunikasi bergerak yang menggunakan teknologi digital yang dioperasikan oleh TELKOMSEL.
- "Perjanjian" adalah Perjanjian berlangganan GSM TELKOMSEL ini.
- "**kartuHALO**" adalah SIM Card GSM yang berisi informasi Nomor GSM Pelanggan dan bersama dengan pesawat telepon selular ("Ponsel") berfungsi sebagai Perangkat Terminal GSM ("Perangkat Terminal"). **kartuHALO** adalah milik TELKOMSEL.
- "Nomor GSM" adalah nomor yang dialokasikan TELKOMSEL pada **kartuHALO** untuk digunakan oleh Pelanggan sebagai nomor panggil.
- "Nomor Ponsel" adalah nomor terdaftar untuk Ponsel yang dikeluarkan oleh pabrikan yang lazim disebut IMEI.
- "Ponsel" adalah perangkat pesawat telepon selular GSM yang harus disediakan oleh Pelanggan sebelum Aktivasi, dan dapat berupa Ponsel dari jenis car mounted (terpasang di kendaraan), transportable (jinjing) maupun handheld (genggam).
- "Aktivasi" adalah tindakan pengaktifan Nomor GSM oleh Telkomsel setelah Pelanggan memenuhi syarat-syarat dan ketentuan dalam Perjanjian ini, sehingga Pelanggan dapat melakukan hubungan telekomunikasi melalui Nomor GSM tersebut.
- "De-Aktivasi" adalah tindakan me-non-aktifkan Nomor GSM oleh TELKOMSEL atas dasar tertentu, sehingga Pelanggan tidak dapat melakukan hubungan telekomunikasi melalui Nomor GSM tersebut.

Pasal 2 LINGKUP PERJANJIAN

- TELKOMSEL sepakat untuk menyediakan fasilitas telekomunikasi GSM yang diselenggarakan olehnya sebagai mana dimaksud Pasal 2.2, 2.3, dan 2.4 untuk dapat digunakan oleh Pelanggan yang setuju mengikatkan diri untuk menggunakan jasa telekomunikasi GSM yang diselenggarakan oleh TELKOMSEL melalui **kartuHALO** sesuai dengan ketentuan-ketentuan Perjanjian ini.
- TELKOMSEL wajib untuk memberikan jasa telekomunikasi bergerak selular GSM sehingga memungkinkan penggunaannya Perangkat Terminal oleh Pelanggan untuk mengirimkan dan menerima panggilan telepon sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh fasilitas telekomunikasi yang dioperasikan oleh TELKOMSEL ("Layanan Dasar").
- TELKOMSEL dapat menyediakan layanan tambahan yang merupakan hasil peningkatan dari layanan sentral GSM yang dioperasikan oleh TELKOMSEL ("Layanan Tambahan") yang mencakup antara lain call forwarding, call barring, short message service, voice mail, roaming, dan jasa-jasa lainnya yang akan diberitahukan oleh TELKOMSEL kepada Pelanggan.
- TELKOMSEL juga dapat menyediakan layanan administratif ("Layanan Administratif") yang mencakup antara lain pasang baru, ganti kartu, mutasi home location register, pelayanan informasi dan layanan lainnya yang dimungkinkan menurut ketentuan TELKOMSEL.

Pasal 3 TANGGAL EFEKTIF

- Perjanjian ini berlaku efektif terhitung sejak disetujuinya persyaratan dalam Formulir Permohonan Berlangganan ("Formulir") oleh TELKOMSEL untuk jangka waktu terus menerus sepanjang TELKOMSEL tetap menjalankan usahanya berdasarkan ketentuan perundang-undangan, kecuali apabila Perjanjian diakhiri terlebih dahulu sesuai dengan ketentuan Perjanjian ini.
- TELKOMSEL akan melakukan Aktivasi terhitung sejak Perjanjian ini berlaku secara efektif.

Pasal 4 PENYEDIAAN DATA

- Pelanggan menjamin bahwa segala data dan informasi Pelanggan yang diberikan kepada TELKOMSEL dalam Formulir ini adalah benar.
- Jika seluruh persyaratan dimaksud dalam Formulir ini belum sepenuhnya dilengkapi oleh Pelanggan, TELKOMSEL berhak menunda atau menangguhkan Aktivasi atau melakukan De-Aktivasi apabila Nomor GSM sudah diaktifkan, sampai seluruh persyaratan dimaksud dipenuhi oleh Pelanggan.
- Pemberian keterangan dimaksud Pasal 4.1 diatas secara tidak benar atau palsu atau menyesatkan diancam pidana sesuai Kitab undang-undang Hukum Pidana.
- Dengan memperhatikan Pasal 4.3 diatas, apabila secara tidak benar atau palsu atau menyesatkan, TELKOMSEL berhak memutuskan atau membatalkan secara sepihak Perjanjian ini setiap saat dan Pelanggan dengan ini sepakat untuk melepaskan segala hak untuk menuntut terhadap segala akibat putusanya atau batalnya Perjanjian.
- Apabila Perjanjian diputuskan atau dibatalkan sebagaimana dimaksud Pasal 4.4 diatas dilakukan setelah Aktivasi, Pelanggan wajib membayar segala biaya yang timbul sehubungan dengan penggunaan jasa telekomunikasi selular yang telah dilakukannya.

Pasal 5 HAK DAN KEWAJIBAN

- Selama berlangsungnya Perjanjian ini, Pelanggan dan TELKOMSEL memiliki hak dan kewajiban sebagai berikut:
 - Hak TELKOMSEL
 - Menerima pembayaran atas Layanan Dasar dan/atau Layanan Tambahan dan/atau Layanan Administratif sesuai ketentuan Pasal 7, dan
 - Memeriksa Perangkat Telekomunikasi dari waktu ke waktu.
 - Kewajiban TELKOMSEL
Tanpa mengesampingkan ketentuan Pasal 5.1.a TELKOMSEL berkewajiban untuk menyediakan Layanan Dasar dan Layanan Tambahan sesuai dengan kemampuan fasilitas telekomunikasi yang dioperasikannya dengan ketentuan bahwa tidak dapat disediakan Layanan Dasar dan/atau Layanan Tambahan tersebut karena sebab apapun untuk dapat digunakan oleh Pelanggan akan merupakan tanggungan dan resiko Pelanggan itu sendiri dan karenanya Pelanggan melepaskan TELKOMSEL dari segala tuntutan apapun.
- Pelanggan memiliki hak penuh untuk:
 - Menggunakan Layanan Dasar, Layanan Tambahan dan Layanan Administratif sesuai dengan ketentuan Perjanjian ini,
 - Mengajukan permintaan secara tertulis kepada TELKOMSEL untuk merubah maupun menambah Layanan Tambahan sesuai dengan kemampuan fasilitas telekomunikasi yang dioperasikan oleh TELKOMSEL, perubahan mana hanya dapat diberikan berdasarkan pertimbangan mutlak dari TELKOMSEL.
 - Mengajukan Layanan Administratif secara tertulis kepada TELKOMSEL.
- Pelanggan berkewajiban untuk:
 - Membayar biaya penggunaan Layanan Dasar dan/atau Layanan Tambahan dan/atau Layanan Administratif kepada TELKOMSEL pada waktu dan dengan cara sebagaimana dimaksud Pasal 7.
 - Pelanggan bertanggung jawab atas segala konsekuensi yang timbul sehubungan dengan penggunaan Layanan Tambahan dan/atau Layanan Administratif tersebut pada ayat 5.2.b dan 5.2.c.
 - Pelanggan menjamin bahwa segala data dalam seluruh dokumen tertulis seperti tetapi tidak terbatas pada formulir permohonan Layanan Tambahan dan/atau Layanan Administratif, Surat Pernyataan, Surat Kuasa, dan lain-lain yang diberikan Pelanggan atau kuasanya kepada TELKOMSEL adalah benar, sehingga segala hal yang timbul sehubungan dengan pemberian data-data pada dokumen tertulis tersebut menjadi tanggung jawab penuh dari Pelanggan.
 - Menggunakan sendiri **kartuHALO** sesuai dengan ketentuan-ketentuan Perjanjian ini dan karenanya Pelanggan dilarang untuk memindahtangankan penguasaan dan atau penggunaan **kartuHALO** kepada pihak lain kecuali apabila telah mendapatkan persetujuan tertulis terlebih dahulu dari TELKOMSEL, persetujuan mana tidak menghapuskan kewajiban Pelanggan untuk tetap bertanggung jawab atas segala resiko yang timbul sebagai akibat pemindahtanganan tersebut.
- Dalam hal terjadi pemindahtanganan **kartuHALO** sebagaimana dimaksud Pasal 5.3.d diatas maka segala resiko dan biaya yang timbul sebelum dan sesudah pemindahtanganan terjadi menjadi tanggung jawab Pelanggan yang menandatangani perjanjian ini.

Pasal 6 BIAYA-BIAYA

- Pelanggan berkewajiban untuk membayar biaya-biaya sebagaimana diuraikan di bawah ini untuk Layanan Dasar yang disediakan oleh TELKOMSEL bagi Pelanggan:
 - Biaya pasang sambungan;
 - Biaya bulanan;
 - Biaya pemakaian antara lain yang terdiri atas air time, roaming (jelajah), pulsa interlokak dan pulsa internasional.
- Setiap saat selama berlangsungnya Perjanjian ini, TELKOMSEL berhak untuk menetapkan adanya biaya yang harus dibayar oleh Pelanggan atas penyediaan dan/atau penggunaan Layanan Tambahan dan/atau Layanan Administratif, dan setiap perubahan atas penyediaan dan/atau penggunaan Layanan Tambahan dan/atau Layanan Administratif sebagaimana diminta oleh Pelanggan secara tertulis kepada dan yang telah disetujui oleh TELKOMSEL.

- Seluruh biaya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7.1 dan 7.2 wajib dibayarkan oleh Pelanggan setiap bulannya dalam tenggang waktu, tempat, cara pembayaran sebagaimana ditetapkan oleh TELKOMSEL dari waktu ke waktu melalui:
 - Surat tagihan (invoice) yang akan dikirimkan oleh TELKOMSEL setiap bulannya, melalui pos tercatat atau kurir, kepada alamat Pelanggan yang tercantum dalam Formulir atau alamat lainnya yang diberitahukan secara tertulis oleh Pelanggan kepada TELKOMSEL, surat tagihan mana dianggap diterima oleh Pelanggan dalam waktu 5 hari kerja sejak tanggal diterimanya surat tagihan tersebut oleh Kantor Pos atau diterimanya surat tagihan tersebut oleh kurir yang bersangkutan dari TELKOMSEL.
 - Informasi yang diberikan oleh bagian Customer Service TELKOMSEL, informasi mana wajib dimintakan oleh Pelanggan. Untuk itu Pelanggan wajib dengan didasari itikad baik, untuk menghubungi layanan pelanggan (customer service) TELKOMSEL guna memperoleh keterangan yang diperlukan.
 - Bank-bank yang mempunyai kerjasama dengan TELKOMSEL untuk pembayaran. Tagihan **kartuHALO** (payment gateway)
- Kewajiban Pelanggan untuk membayar biaya-biaya yang terutang olehnya akan jatuh tempo pada tanggal sebagaimana disebutkan dalam surat tagihan atau pemberitahuan yang disampaikan oleh bagian Customer Service TELKOMSEL atau pemberitahuan tertulis yang disampaikan TELKOMSEL, mana yang lebih cepat.
- Biaya-biaya yang terutang oleh Pelanggan kepada TELKOMSEL akan dihitung berdasarkan catatan/data yang dibuat dan dimiliki oleh TELKOMSEL dan perhitungan tersebut mengikat Pelanggan sepenuhnya, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya oleh Pelanggan.
- Dengan mengesampingkan setiap ketentuan Perjanjian ini, tidak dapat dikirmkannya surat tagihan oleh TELKOMSEL kepada Pelanggan tidak menyebabkan hapusnya kewajiban Pelanggan untuk membayar setiap dan seluruh biaya-biaya yang terutang olehnya tepat pada waktunya. Apabila pelanggan, karena sebab apapun, tidak melakukan pembayaran atas biaya-biaya yang terutang melalui pemberitahuan tertulis, maka TELKOMSEL berhak untuk mengumumkannya dalam surat kabar atau melaksanakan setiap tindakan hukum terhadap Pelanggan guna mendapatkan pembayaran secara penuh atas segala biaya yang terutang oleh Pelanggan berdasarkan Perjanjian ini dan penggantian atau kerugian yang diderita oleh TELKOMSEL serta biaya dan pengeluaran lainnya yang ditanggung oleh TELKOMSEL dalam mengupayakan pelaksanaan pembayaran dimaksud.
- Dalam hal terdapat kelebihan atas pembayaran yang dilakukan oleh Pelanggan, maka Pelanggan dapat mengajukan restitusi terhadap kelebihan pembayaran tersebut, dengan ketentuan:
 - Pelanggan mengikuti prosedur restitusi yang berlaku di TELKOMSEL dari waktu ke waktu;
 - Pelanggan bersedia dipotong biaya transfer untuk restitusi yang ditransfer ke rekening Pelanggan;
 - Proses transfer dilaksanakan dalam jangka waktu selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja, dengan ketentuan TELKOMSEL tidak bertanggung jawab apabila terjadi keterlambatan transfer akibat kesalahan bank.

Pasal 8 PEMUTUSAN PERJANJIAN DAN AKIBAT HUKUMNYA

- TELKOMSEL berhak untuk memblokir penggunaan **kartuHALO** untuk jangka waktu yang ditetapkan oleh TELKOMSEL dan/atau memutuskan Perjanjian ini serta melaksanakan De-Aktivasi apabila terjadi satu atau lebih hal-hal sebagai berikut:
 - Informasi yang tercantum dalam Formulir tidak benar dan akurat;
 - Pelanggan tidak memenuhi kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini termasuk namun tidak terbatas pada kewajiban Pelanggan untuk membayar biaya-biaya yang terutang olehnya berdasarkan Perjanjian ini;
 - Pelanggan meninggal dunia, pailit atau ditempatkan di bawah pengampunan;
 - Terjadi peristiwa Force Majeure sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 yang berlangsung terus menerus untuk jangka waktu lebih dari 6 (enam) bulan.
- Atas pertimbangan tertentu TELKOMSEL dapat melakukan pemutusan atau pemblokiran baik terhadap sebagian maupun seluruh Layanan Dasar dan Layanan Tambahan yang diberikan oleh TELKOMSEL kepada Pelanggan secara sepihak, dan dengan ini Pelanggan menyatakan sepakat untuk melepaskan hak untuk melakukan segala bentuk tuntutan kepada TELKOMSEL untuk itu;
- Pelanggan dapat mengundurkan diri dengan cara memutuskan Perjanjian ini setiap saat atas persetujuan tertulis terlebih dahulu dari TELKOMSEL.
- Pemutusan Perjanjian ini tidak menghapuskan kewajiban Pelanggan untuk membayar seluruh tagihan Pelanggan yang masih tersisa sampai dengan TELKOMSEL melakukan De-Aktivasi atas nomor GSM Pelanggan tersebut.
- Dalam hal Pelanggan membayar tagihan secara autodebit dan rekening Pelanggan masih dikurangi (di debit) setelah terjadinya pemutusan atau De-Aktivasi, maka Pelanggan tidak dapat menuntut kesalahan tersebut semata-mata kepada TELKOMSEL, namun demikian Pelanggan dapat meminta pengembalian uang yang telah di debit tersebut dari TELKOMSEL disertai dengan bukti-bukti yang cukup dengan dikurangi biaya administrasi (transfer), jika ada.

Pasal 8 FORCE MAJEURE

- TELKOMSEL dibebaskan dari kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini apabila terjadi peristiwa Force Majeure yang antara lain meliputi:
- Bencana alam seperti banjir, angin topan, gempa bumi, petir dan sejenisnya.
 - Peristiwa kebakaran, pemogokan, perang pemberontakan atau tindakan militer lainnya;
 - Kerusakan listrik (power failure) PLN; dan
 - Tindakan pihak yang berwenang yang mempengaruhi kelangsungan penyelenggaraan jasa telekomunikasi bergerak selular oleh TELKOMSEL

Pasal 9 PEMBATASAN TANGGUNG JAWAB

- Sepanjang telah melaksanakan kewajiban-kewajibannya menurut Perjanjian ini secara wajar, TELKOMSEL tidak bertanggung jawab terhadap Pelanggan atas tuntutan, biaya-biaya kerusakan, kerugian atau tanggung jawab atas kerusakan atau kerugian atau hilangnya harta benda karena atau sehubungan dengan layanan yang diberikan TELKOMSEL berdasarkan Perjanjian ini. TELKOMSEL hanya akan bertanggung jawab kepada Pelanggan terhadap kerugian langsung dan dapat dibuktikan yang disebabkan oleh kegagalan TELKOMSEL untuk memberikan layanan menurut Perjanjian ini maksimum sebesar rata-rata penggunaan selama 3 (tiga) bulan terakhir.
- TELKOMSEL tidak bertanggung jawab terhadap kegagalan penggunaan layanan telekomunikasi yang timbul dari atau sehubungan dengan kegagalan atau kerusakan yang terjadi pada jaringan telekomunikasi milik TELKOMSEL atau yang dioperasikan oleh pihak lain, termasuk dalam hal Pelanggan melakukan panggilan interkoneksi, sambungan langsung internasional dan/atau dalam posisi roaming internasional.

Pasal 10 PENGESAMPINGAN

- TELKOMSEL tidak bertanggung jawab terhadap kerugian tidak langsung yang diderita oleh Pelanggan, termasuk tetapi tidak terbatas pada hilangnya keuntungan yang diharapkan, kehilangan data dan kerugian tidak langsung lainnya yang timbul sehubungan dengan kegagalan Pelanggan dalam menggunakan layanan telekomunikasi yang disediakan oleh TELKOMSEL menurut Perjanjian ini.
- TELKOMSEL tidak bertanggung jawab terhadap materi atau isi surat pesan yang bertentangan dengan moral masyarakat (public moral) yang dikirimkan melalui jaringan telekomunikasi yang dioperasikannya.

Pasal 11 KETENTUAN PENOLAKAN

TELKOMSEL tidak bertanggung jawab terhadap kegagalan penggunaan layanan telekomunikasi yang timbul dari atau sehubungan dengan kegagalan atau kerusakan yang terjadi pada jaringan telekomunikasi milik atau yang dioperasikan oleh pihak lain, termasuk dalam hal Pelanggan melakukan panggilan interkoneksi, sambungan langsung internasional dan/atau dalam posisi roaming internasional.

Pasal 12 KETERPISAHAN

Apabila selama berlakunya Perjanjian ini terdapat pasal yang menjadi tidak sah karena hukum, tidak dapat dilaksanakan atau bertentangan dengan ketentuan perundangan yang berlaku di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, selanjutnya dimengerti dan disetujui oleh para pihak pasal yang tidak sah, tidak dapat dilaksanakan atau pasal yang bertentangan dengan ketentuan perundangan tersebut tidak mengakibatkan berakhirnya Perjanjian ini dan karenanya pasal-pasal yang lain masih tetap berlaku dan mengikat para pihak.

Pasal 13 LAIN-LAIN

- Dalam hal terjadi perbedaan atau perselisihan dalam penafsiran ketentuan Perjanjian ini yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah oleh kedua belah pihak, maka kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikannya di Pengadilan Negeri setempat dimana Perjanjian ini ditandatangani.
- Pelanggan dengan ini menyatakan persetujuannya bahwa TELKOMSEL dapat menggunakan Perjanjian ini berikut setiap dan seluruh perubahan, tambahan ataupun pembaharuannya serta setiap catatan/data dalam bentuk apapun yang dibuat dan/atau dimiliki atau dikuasai oleh TELKOMSEL sebagai alat bukti yang sah sehubungan dengan pelaksanaan Perjanjian ini dan untuk keperluan lainnya guna kepentingan TELKOMSEL.

Demikian Perjanjian ini dibuat dalam rangkap dua asli, masing-masing sama bunyinya dan mempunyai kekuatan hukum yang sama.