

Selamat datang di situs resmi milik PT. Telekomunikasi Selular ("Telkomsel"). Halaman ini berisi syarat dan ketentuan bagi seluruh pelanggan Telkomsel khususnya Kartu As yang menggunakan produk dan/atau jasa Telkomsel baik berupa jasa (dalam bentuk *voice*, SMS maupun data), konten, fitur, media-media sosial dengan akun Telkomsel dan Kartu As, dan produk-produk Telkomsel dan Kartu As yang di akses melalui website maupun media internet lain serta jaringan telekomunikasi yang dimiliki Telkomsel ("Layanan"). Dengan menggunakan produk dan/atau jasa Telkomsel dan mengakses halaman ini, berarti melahirkan perjanjian antara Anda dan Telkomsel. Anda dianggap telah memahami dan menyatakan setuju untuk terikat pada ketentuan yang berlaku. Telkomsel menghimbau agar Anda membaca Syarat dan Ketentuan ini dengan seksama, Telkomsel berhak sewaktu-waktu mengubah Syarat dan Ketentuan ini, oleh karena itu Anda dihimbau untuk mengakses secara berkala untuk mengetahui perubahannya (apabila ada).

## Overview

Telkomsel adalah perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi khususnya Telepon Bergerak Seluler dengan sistem GSM (Global System for Mobile Communication), yang memiliki berbagai merk produk yang dipasarkan di Indonesia terbagi menjadi produk paska bayar dan prabayar (secara bersama-sama disebut "Produk Telkomsel").

## Kartu Produk Telkomsel

- Pelanggan yang baru menggunakan Produk Telkomsel akan mendapatkan Kartu Perdana yang berupa Kartu SIM (*Subscriber Identify Module*).
- Dengan menggunakan Kartu Perdana Telkomsel, Pelanggan menyatakan tunduk dan terikat pada Syarat dan Ketentuan Penggunaan ini termasuk perubahannya (apabila ada) yang ditetapkan oleh Telkomsel.
- Kartu SIM Telkomsel hanya dapat diaktifkan di Indonesia selama masa berlaku masih aktif sesuai dengan keterangan yang tertera di Starterpack Kartu Perdana.
- Untuk Kartu Perdana prabayar yang telah melewati masa berlaku, maka Kartu SIM tidak dapat diaktifkan dan seluruh saldo pulsa yang tertera pada Kartu Perdana akan hilang. Kartu Perdana prabayar Telkomsel tersebut tidak dapat dikembalikan kepada Telkomsel untuk diganti dengan Kartu Perdana yang masih berlaku dan Pelanggan tidak dapat menuntut ganti rugi kepada Telkomsel.
- Agar tetap dapat digunakan secara terus menerus oleh pelanggan, maka untuk Kartu Produk Prabayar Telkomsel yang telah dilakukan aktivasi berlaku ketentuan sebagai berikut:
  1. Cukup dengan pemakaian minimal Rp100,- dalam jangka waktu 30 hari terhitung dari isi ulang pertama, Kartu As akan aktif selama 30 hari berikutnya
  2. Jika pelanggan tidak melakukan pemakaian minimal Rp 100,- dalam jangka waktu 30 hari, maka selanjutnya pelanggan akan berada pada masa tenggang
  3. Masa tenggang adalah kondisi dimana pelanggan tidak dapat melakukan panggilan telpon, SMS atau pembelian layanan lainnya. Pelanggan hanya dapat menerima panggilan telpon dan SMS saja. Masa tenggang diberikan kepada pelanggan selama 30 hari. Jika selama 30 hari tersebut pelanggan tidak melakukan isi ulang, maka nomor tersebut akan menjadi tidak aktif dan semua layanan Telkomsel tidak dapat digunakan.

- Pada saat akan melakukan aktivasi Kartu Perdana Telkomsel, pelanggan wajib mengisi data diri yang benar & lengkap serta pelanggan menyatakan bahwa data yang diberikan adalah yang sebenarnya. Telkomsel berhak menon-aktifkan nomor-nomor yang diketahui memberikan data palsu atau tidak benar sebagaimana ketentuan dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Indonesia. Pulsa awal Kartu As adalah Rp5000,- berlaku 30 hari. Pelanggan sebaiknya segera melakukan pengisian pulsa dengan nilai bebas untuk memulai masa aktif kartu (30 hari)
- Pelanggan yang kehilangan atau kecurian Kartu SIM Telkomsel dapat segera melaporkan pada bagian Pelayanan Pelanggan di GraPARI terdekat dan melakukan penggantian Kartu SIM tanpa perlu melakukan proses pemblokiran terlebih dahulu.
- Pelanggan diperbolehkan untuk mengganti Kartu SIM Telkomsel yang hilang atau rusak di kantor layanan Telkomsel (GraPARI) dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh Telkomsel.
- Atas penggantian Kartu SIM tersebut, Telkomsel berhak mengenakan:
  1. Biaya administrasi sesuai ketentuan yang berlaku di Telkomsel;
  2. Biaya-biaya lainnya yang dibutuhkan sehubungan dengan penggantian Kartu SIM.
- Telkomsel tidak bertanggung jawab atas kehilangan pulsa (bagi produk prabayar) pada Kartu Perdana Telkomsel yang telah rusak atau hilang.

### **Hak Kekayaan Intelektual**

Telkomsel memiliki berbagai macam merk, logo maupun aplikasi atas Produk Telkomsel yang seluruhnya dilindungi oleh hukum yang berlaku di Indonesia seperti namun tidak terbatas pada Undang-Undang Hak Cipta dan Undang-Undang Merek. Anda tidak dibenarkan untuk menggunakan, menggandakan, mengimplementasikan, mengaplikasikan merk, logo dan/atau aplikasi tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Telkomsel. Anda dilarang untuk menggunakan Hak Kekayaan Intelektual milik Telkomsel dan mengatasnamakan diri sebagai Telkomsel tanpa dasar hak yang sah. Telkomsel berhak menuntut penggunaan Hak Kekayaan Intelektual secara tidak sah tersebut berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

### **Harga dan Tarif Produk Telkomsel**

- Skema harga Produk Telkomsel dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kebijakan harga yang ditetapkan oleh Telkomsel.
- Telkomsel berhak untuk mengubah/mengakhiri/menambahkan bagian manapun dari Layanan atau struktur harga setiap saat berdasarkan kebijakan Telkomsel dan/atau apabila ditentukan dan telah disetujui oleh Pemerintah.
- Telkomsel dapat memberlakukan tarif yang berbeda pada lokasi dan waktu tertentu sesuai dengan kebijakan tarif Telkomsel.
- Tarif dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kebijakan tarif Telkomsel yang akan diinformasikan melalui website [www.telkomsel.com](http://www.telkomsel.com).
- Pada setiap penggunaan Produk Telkomsel terdapat fitur dasar international roaming yang otomatis aktif dengan skema tarif tertentu yang ditetapkan oleh Telkomsel.

### **Penyalahgunaan Layanan**

Dalam melayani pelanggan, Telkomsel berkewajiban untuk menjaga kualitas layanan dari perilaku-

perilaku yang dapat membahayakan kualitas jaringan dan kenyamanan pelanggan. Sehubungan dengan itu maka:

- Telkomsel berhak untuk membatasi dan melakukan pemblokiran layanan baik dalam bentuk voice, SMS maupun data terhadap pengguna yang diketahui menggunakan layanan Telkomsel dengan indikasi itikad tidak baik; seperti namun tidak terbatas pada penggunaan layanan diluar batas kewajaran normal baik menggunakan atau tanpa menggunakan alat bantu maupun penyalahgunaan layanan Telkomsel yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Telkomsel tidak bertanggung jawab atas penyalahgunaan Kartu Produk Telkomsel oleh pihak lain, atau atas isi dan komunikasi yang dikirim melalui jaringan telekomunikasi Telkomsel.

### **Pembaharuan Layanan**

- Dalam menjalankan Layanan-nya Telkomsel berhak sewaktu-waktu untuk memperbaharui layanan, dengan pertimbangan seperti namun tidak terbatas pada:
- Ditetapkan oleh pihak yang berwenang;
- Layanan sudah tidak sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi terkini;
- Layanan sudah tidak digunakan lagi dan Layanan akan alihkan dengan Layanan yang sejenis; dan
- Pertimbangan-pertimbangan lain yang dianggap patut dan pantas oleh Telkomsel.
- Dengan dilakukannya pembaharuan terhadap suatu Layanan, Pelanggan setuju untuk membebaskan Telkomsel dari segala tuntutan dan tanggung jawab hukum yang timbul dari kebijakan sebagaimana dimaksud.

### **Pemblokiran dan Penangguhan Layanan**

Telkomsel berhak menurut kebijaksanaan dan kenyamanan seluruh pelanggannya, untuk melakukan pemblokiran dan/atau penangguhan Layanan apabila terjadi hal-hal seperti namun tidak terbatas pada:

- Apabila ada permintaan resmi dari instansi yang berwenang;
- Apabila ada indikasi penyalahgunaan Layanan dengan cara apapun sehingga menimbulkan kerugian baik bagi Telkomsel maupun bagi pelanggan lainnya;
- Apabila melakukan pelanggaran atas Syarat dan Ketentuan ini;
- Apabila penggunaan produk Telkomsel diduga kuat dan disertai bukti valid digunakan untuk melakukan perbuatan melanggar hukum seperti namun tidak terbatas pada penipuan, sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Atas pemblokiran dan penangguhan layanan tersebut, Pelanggan tidak dibenarkan untuk menuntut ganti rugi apapun dari Telkomsel.

### **Keadaan Memaksa/ force majeure**

Keadaan memaksa adalah kejadian luar biasa yang terjadi di luar kontrol Telkomsel yang dapat menyebabkan pelanggan tidak dapat menikmati layanan Telkomsel, seperti namun tidak terbatas pada:

- Bencana alam seperti gempa bumi, badai, kecelakaan, banjir, perang, huru-hara;
- Tindakan/perbuatan/keadaan pihak lain sehingga Telkomsel tidak dapat memberikan jasa pelayanan kepada Pelanggan;
- Gangguan teknis atau alasan lainnya diluar kuasa dan kontrol Telkomsel.

Dalam hal terjadi keadaan memaksa, Telkomsel dibebaskan dari tanggung jawabnya.

### Lain-lain

- Telkomsel berhak menarik kembali/*reclaim* layanan dari pelanggan baik sementara waktu maupun sepenuhnya dalam hal terjadi kesalahan teknis dan/atau penyalahgunaan layanan dan Pelanggan setuju untuk membebaskan Telkomsel dari segala tuntutan dan tanggung jawab hukum.
- Telkomsel tidak bertanggung jawab terhadap klaim sehubungan dengan penggunaan Produk Telkomsel yang digunakan pada pesawat telepon maupun infrastruktur lainnya atau peralatan yang berkenaan dengan jasa telekomunikasi yang diberikan oleh Telkomsel sehingga terjadi cedera fisik, penyakit, resiko kesehatan atau kerusakan-kerusakan lainnya yang timbul sebagai akibat penggunaan jasa telekomunikasi.
- Setiap ketentuan baru yang diinformasikan baik dalam website atau media lain yang ditentukan oleh Telkomsel dari waktu ke waktu dianggap merupakan bagian dari Syarat dan Ketentuan berlangganan yang berlaku bagi pelanggan Telkomsel.
- Telkomsel tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul sebagai akibat dari penyalahgunaan nomor-nomor Produk Telkomsel oleh Pihak lain yang tidak bertanggung jawab.
- Pelanggan setuju untuk sewaktu-waktu menerima penawaran/informasi terkait dengan produk-produk/program marketing Telkomsel dan pihak yang bekerjasama dengan Telkomsel sesuai dengan batas kewajaran yang ditetapkan oleh Telkomsel.
- Pelanggan yang tidak bersedia menerima penawaran/informasi dari pihak yang bekerjasama dengan Telkomsel dapat melakukan mekanisme sebagai berikut:
  1. Hubungi Customer Service ("CS") Telkomsel, dan tim CS akan mengirimkan email ke PIC dari digital advertising, perihal apakah anda ingin mendaftar atau berhenti berlangganan
  2. Mengakses UMB \*600\*600# dan pilih menu Berhenti
- Bagi pelanggan yang sudah menyatakan tidak bersedia menerima penawaran/informasi dari pihak yang bekerjasama dengan Telkomsel namun kemudian ingin kembali menerima penawaran/informasi tersebut, Pelanggan dapat mengakses UMB \*600\*600# secara gratis untuk menyatakan bersedia menerima penawaran/informasi iklan dari Mitra Telkomsel Digital Advertising.
- Syarat dan Ketentuan yang lebih khusus diatur lebih lanjut pada syarat dan ketentuan masing masing Layanan Telkomsel.
- Syarat dan Ketentuan ini dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya, oleh karena itu pelanggan dihimbau untuk selalu mengakses halaman ini untuk mengetahui perubahannya (apabila ada).