Syarat dan Ketentuan — Signature Internet Bisnis

Signature — Internet Bisnis · GlobalXtreme · Versi 1.5 · Oktober 2026

Syarat dan Ketentuan ini ("**Ketentuan**") merupakan perjanjian yang mengikat antara **PT Internet Madju Abad Milenindo**, dengan nama dagang **GlobalXtreme**, berkantor pusat di Jl. Raya Kerobokan No. 388X, Kerobokan Kelod, Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali 80361 ("**GlobalXtreme**", "**kami**"), dan orang perseorangan atau badan usaha yang namanya tercantum dalam Formulir Berlangganan ("**Pelanggan**", "**Anda**") untuk layanan internet Signature — Internet Bisnis. Mohon dibaca dengan saksama sebelum Anda menyetujuinya. Pasal 17 membatasi tanggung jawab kami dan Pasal 19 menjelaskan cara kami memproses data pribadi Anda.

1. Definisi

1.1 Dalam Ketentuan ini:

- "**Tanggal Aktivasi**" adalah tanggal ditandatanganinya BAST atau, apabila BAST tidak ditandatangani, tanggal Layanan pertama kali dapat digunakan di Lokasi Layanan.
- "**BAST**" adalah Berita Acara Serah Terima yang ditandatangani pada saat instalasi dan memuat daftar Perangkat yang dipasang.
- "**Periode Tagihan**" adalah satu bulan kalender.
- "**Circuit ID**" adalah kode identifikasi unik koneksi Anda yang tercantum pada BAST dan pada tagihan.
- "**Titik Demarkasi**" adalah port sisi pelanggan pada ONU (optical network unit) di Lokasi Layanan.
- "**Perangkat**" adalah ONU, router, dan perangkat lain yang kami pasang atau pinjamkan kepada Anda sebagaimana tercantum dalam BAST.
- "**Masa Berlangganan Minimum**" adalah 12 (dua belas) bulan sejak Tanggal Aktivasi.
- "**Pelanggan Baru**" adalah pelanggan yang berlangganan GlobalXtreme untuk pertama kalinya di suatu Lokasi Layanan, atau yang berlangganan kembali setelah perjanjian sebelumnya untuk Lokasi Layanan tersebut berakhir.
- "**Formulir Berlangganan**" adalah formulir berlangganan, dalam bentuk kertas atau elektronik, yang memuat paket, kecepatan, biaya, Lokasi Layanan, dan ketentuan khusus.
- "**Pemeliharaan Terjadwal**" adalah pekerjaan terencana pada jaringan kami yang dapat mengganggu Layanan, yang diberitahukan kepada Anda paling lambat 3 hari sebelumnya melalui email, WhatsApp, atau aplikasi My GX, dan sedapat mungkin dilakukan antara pukul 00.00 dan 06.00 WITA.
- "**Daftar Tarif**" adalah daftar biaya yang berlaku untuk perangkat, pekerjaan, dan layanan tambahan, yang dipublikasikan di docs.globalxtreme.net atau diberikan atas permintaan.
- "**Layanan**" adalah layanan akses internet sebagaimana diuraikan dalam Pasal 3 (Signature — Internet Bisnis).
- "**Lokasi Layanan**" adalah alamat pemasangan Layanan sebagaimana tercantum dalam Formulir Berlangganan.

2. Perjanjian dan Cara Persetujuan

2.1 Perjanjian antara Anda dan kami ("**Perjanjian**") terdiri atas: (a) adendum yang ditandatangani kedua belah pihak (apabila ada); (b) Formulir Berlangganan; (c) Ketentuan ini; dan (d) BAST. Apabila terdapat pertentangan, dokumen tersebut berlaku sesuai urutan tersebut.

2.2 Anda menyetujui Ketentuan ini dengan menandatangani Formulir Berlangganan atau Ketentuan ini secara basah maupun elektronik, atau dengan memilih "Saya setuju" pada layanan dokumen GlobalXtreme di docs.globalxtreme.net setelah identitas Anda dikonfirmasi. Persetujuan elektronik dan tanda tangan elektronik memiliki kekuatan dan akibat hukum yang sama dengan tanda tangan basah berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019.

2.3 Kami menyimpan catatan elektronik atas persetujuan Anda yang tidak dapat diubah tanpa terdeteksi, termasuk versi Ketentuan yang disetujui, tanggal, waktu, dan alamat IP, serta mengirimkan salinannya kepada Anda. Catatan tersebut merupakan alat bukti yang sah atas Perjanjian.

2.4 Apabila Anda memberikan persetujuan atas nama badan usaha atau organisasi lain, Anda menyatakan bahwa Anda berwenang untuk mengikat badan usaha atau organisasi tersebut.

2.5 Ketentuan ini dibuat dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Kedua versi tersebut mengikat. Apabila terdapat perbedaan, versi Bahasa Indonesia yang berlaku.

2.6 Untuk berlangganan sebagai perorangan, Anda wajib berusia sekurang-kurangnya 18 tahun dan cakap melakukan perbuatan hukum, atau didampingi orang tua atau wali yang turut menandatangani. Badan usaha wajib diwakili oleh orang yang berwenang bertindak untuk dan atas namanya.

2.7 Kami dapat menolak permohonan berlangganan, misalnya apabila Lokasi Layanan berada di luar jangkauan jaringan kami atau identitas Anda tidak dapat diverifikasi. Apabila permohonan ditolak, kami mengembalikan seluruh pembayaran yang telah Anda lakukan.

3. Layanan

3.1 Layanan adalah layanan internet bisnis berbasis serat optik dengan dukungan prioritas, kuota tanpa batas, **satu alamat IPv4 publik statis**, **paling sedikit 98% dari bandwidth paket melalui koneksi kabel** (rata-rata bulanan), serta komitmen **Ketersediaan bulanan 98%** sebagaimana diatur dalam Pasal 11.

3.2 Layanan digunakan di Lokasi Layanan oleh Anda, karyawan, dan tamu Anda. Anda tidak diperkenankan menjual kembali Layanan atau menyediakannya kepada pihak ketiga sebagai layanan internet tanpa persetujuan tertulis dari kami.

3.3 Paket, kecepatan, biaya, dan promo yang berlaku bagi Anda tercantum dalam Formulir Berlangganan. Promo untuk pelanggan baru hanya berlaku bagi Pelanggan Baru, kecuali ketentuan promo menyatakan lain. Harga dan manfaat promo berlaku selama periode yang tercantum; kami mengingatkan Anda sebelum promo berakhir, dan setelahnya berlaku harga normal kami. Perubahan paket selama masa promo dapat mengakhiri promo lebih awal, dan kami akan memberitahukannya sebelum Anda mengonfirmasi perubahan tersebut.

3.4 Ringkasan paket:

- Tingkat layanan: Ketersediaan bulanan 98% dengan kompensasi layanan (Pasal 11)
- Bandwidth: rata-rata bulanan paling sedikit 98% dari paket Anda melalui koneksi kabel, dengan kompensasi layanan (butir 11.8)
- Alamat IP: Satu alamat IPv4 publik statis
- Kuota: tanpa batas
- Penagihan: bulanan di muka (prabayar)
- Masa Berlangganan Minimum: 12 bulan, selanjutnya bulanan
- Kunjungan teknisi: 1 kali gratis per bulan, selanjutnya Rp100.000 (belum termasuk PPN) per kunjungan untuk kendala di sisi Anda
- Penonaktifan sementara: tersedia (Pasal 10)

4. Instalasi dan Aktivasi

4.1 Anda membayar biaya instalasi sebagaimana tercantum dalam Formulir Berlangganan. Biaya tersebut mencakup instalasi standar sampai dengan Titik Demarkasi, dan tidak termasuk perangkat tambahan (seperti access point tambahan, kabel LAN, atau switch), penarikan kabel melebihi panjang standar, maupun biaya berlangganan.

4.2 Biaya instalasi tidak dapat dikembalikan setelah instalasi selesai dilakukan. Apabila kami tidak dapat menyelesaikan instalasi karena alasan dari pihak kami, termasuk karena lokasi belum terjangkau jaringan, kami mengembalikan seluruh pembayaran Anda untuk instalasi tersebut.

4.3 Anda bertanggung jawab memperoleh izin yang diperlukan dari pemilik atau pengelola Lokasi Layanan (misalnya pemilik rumah, pengelola gedung, atau pengelola perumahan) serta menanggung biaya yang dikenakan oleh mereka. Anda wajib memberikan akses yang aman kepada teknisi kami pada waktu yang disepakati.

4.4 Pada saat instalasi, Anda dan kami menandatangani BAST. Mohon diperiksa dengan teliti karena BAST mencatat Perangkat yang dipasang dan Tanggal Aktivasi.

4.5 Kami menjadwalkan instalasi bersama Anda setelah pembayaran diterima. Apabila instalasi belum selesai dalam waktu 30 hari sejak pembayaran karena alasan dari pihak kami, Anda dapat membatalkan pesanan dan kami mengembalikan seluruh pembayaran yang telah Anda lakukan.

5. Jangka Waktu

5.1 Perjanjian berlaku sejak Anda menyetujuinya. Masa Berlangganan Minimum adalah 12 (dua belas) bulan sejak Tanggal Aktivasi.

5.2 Setelah Masa Berlangganan Minimum berakhir, Perjanjian berlanjut secara bulanan sampai diakhiri oleh salah satu pihak berdasarkan Pasal 15 atau 16.

6. Biaya, Penagihan, dan Pembayaran

6.1 Biaya berlangganan ditagihkan setiap bulan di muka (prabayar). Biaya bulan pertama dan biaya instalasi wajib dibayar paling lambat pada hari instalasi.

6.2 Kami mengirimkan rangkuman tagihan melalui email, umumnya pada tanggal 25 bulan sebelum Periode Tagihan, yang memuat jumlah tagihan, tanggal jatuh tempo, dan cara pembayaran. Tidak diterimanya email tagihan tidak memperpanjang tanggal jatuh tempo, namun Anda selalu dapat melihat tagihan melalui aplikasi My GX atau

menghubungi layanan pelanggan kami. Mohon pastikan alamat email Anda selalu diperbarui.

6.3 Perangkat, layanan, atau pekerjaan tambahan yang Anda minta (misalnya perangkat tambahan, pekerjaan LAN, atau kunjungan teknisi yang dikenakan biaya berdasarkan Pasal 11) dikenakan biaya sesuai Daftar Tarif atau penawaran yang diberikan kepada Anda, dan wajib dibayar sebelum pekerjaan dilakukan.

6.4 Pembayaran dapat dilakukan melalui:

- transfer bank ke nomor virtual account BCA atau Mandiri yang tercantum pada tagihan;
- dompet digital (GoPay, DANA, OVO, atau ShopeePay) atau kartu kredit, melalui tautan pembayaran pada tagihan atau aplikasi My GX;
- tunai, kartu debit, atau kartu kredit di kantor GlobalXtreme; atau
- metode lain yang kami umumkan pada tagihan atau di aplikasi My GX.

Transfer dari bank lain dapat memerlukan waktu hingga 3 hari kerja. Pembayaran dianggap telah dilakukan pada saat dana diterima efektif di rekening kami.

Lakukan pembayaran hanya melalui saluran resmi di atas. Jangan pernah membayar tunai kepada teknisi atau petugas lain di luar kantor kami, atau ke rekening selain virtual account yang tercantum pada tagihan Anda. Pembayaran semacam itu tidak dianggap sebagai pembayaran kepada GlobalXtreme. Kami tidak pernah meminta pembayaran ke rekening pribadi; apabila ada pihak yang memintanya, mohon laporkan kepada kami.

6.5 Pembayaran dialokasikan terlebih dahulu untuk tagihan tertunggak yang paling lama. Kelebihan pembayaran disimpan sebagai deposit dan dipotongkan secara otomatis pada tagihan berikutnya.

6.6 Seluruh biaya dikenakan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) serta pajak atau pungutan pemerintah lainnya sesuai tarif yang berlaku.

6.7 Apabila Anda menilai terdapat kesalahan tagihan, beri tahu kami dalam waktu 30 hari sejak tagihan diterima. Kami akan memeriksa dan memberikan jawaban dalam waktu 14 hari. Bagian tagihan yang tidak disengketakan tetap wajib dibayar tepat waktu, dan kami tidak akan menghentikan sementara Layanan atas jumlah yang sedang disengketakan selama pemeriksaan berlangsung.

7. Keterlambatan Pembayaran dan Penghentian Sementara

7.1 Kami mengirimkan pengingat tagihan sebelum tanggal jatuh tempo. Apabila pembayaran penuh belum diterima efektif di rekening kami pada tanggal jatuh tempo, Layanan dapat dihentikan sementara secara otomatis oleh sistem kami.

7.2 Setelah pembayaran penuh atas tagihan yang tertunggak beserta biaya penyambungan kembali sebesar Rp300.000 (belum termasuk PPN) diterima efektif di rekening kami, Layanan akan aktif kembali secara otomatis paling lambat dalam waktu 1 x 24 jam.

7.3 Tidak dibayarnya tagihan yang telah jatuh tempo merupakan wanprestasi atas Perjanjian. Apabila terdapat tagihan yang tidak dibayar selama 3 (tiga) bulan berturut-turut, kami dapat mengakhiri Perjanjian dengan pemberitahuan tertulis. Dalam hal demikian, Anda tetap wajib melunasi seluruh tagihan yang tertunggak beserta biaya pemutusan dini berdasarkan Pasal 16 (apabila ada), dan wajib mengembalikan

Perangkat berdasarkan butir 9.6.

8. Faktur Pajak

8.1 Kami menerbitkan faktur pajak kepada Pelanggan yang berhak menerimanya sesuai peraturan perpajakan. Untuk memperolehnya, sampaikan data perpajakan Anda (NPWP atau NIK, serta nama dan alamat sesuai yang terdaftar pada otoritas pajak) pada saat registrasi, atau ajukan Formulir Permohonan Faktur Pajak pada Lampiran A.

8.2 Faktur pajak diterbitkan secara elektronik melalui sistem otoritas pajak (Coretax) atas nama yang telah Anda daftarkan, umumnya dalam waktu 7 hari kerja setelah pembayaran penuh diterima.

8.3 Permohonan atau perubahan data perpajakan yang diterima setelah tanggal 10 suatu bulan berlaku mulai tagihan bulan berikutnya. Pembetulan atas faktur pajak yang telah terbit wajib diajukan sebelum tanggal 15 bulan berikutnya; setelah itu pembetulan mungkin tidak lagi dapat dilakukan sesuai peraturan perpajakan.

8.4 Apabila Anda merupakan pemotong pajak yang wajib memotong Pajak Penghasilan Pasal 23 atas biaya kami, Anda wajib menyampaikan bukti potong kepada kami dalam jangka waktu yang ditentukan peraturan perpajakan. Pelanggan orang pribadi yang bukan pemotong pajak tidak perlu melakukannya.

9. Perangkat

9.1 Perangkat tetap menjadi milik GlobalXtreme, kecuali Anda membelinya dari kami. Anda wajib menggunakan Perangkat hanya untuk Layanan, menyimpannya di Lokasi Layanan, tidak membongkar, mengubah, atau memindahkannya, serta merawatnya dengan wajar.

9.2 Apabila Perangkat hilang, dicuri, atau rusak bukan karena pemakaian wajar atau cacat produk (misalnya terjatuh, terbentur, terkena air, atau kabel pigtail putus), Anda menanggung biaya perbaikan atau penggantian sesuai Daftar Tarif.

9.3 Kami sangat menyarankan tersedianya grounding (pembumian) serta stabilizer tegangan atau pelindung lonjakan listrik di Lokasi Layanan. Kerusakan Perangkat akibat petir, lonjakan tegangan, atau listrik yang tidak stabil di lokasi yang tidak memiliki perlindungan tersebut diperlakukan sebagai kerusakan berdasarkan butir 9.2.

9.4 Perangkat yang Anda beli dari kami memiliki garansi penggantian selama 12 bulan sejak tanggal pembelian untuk cacat produksi. Garansi tidak berlaku untuk kerusakan akibat penggunaan yang tidak semestinya, kecelakaan, lonjakan tegangan, atau petir.

9.5 Untuk pengalaman terbaik, kami menyarankan agar perangkat milik Anda memenuhi spesifikasi yang kami rekomendasikan.

9.6 Apabila Perjanjian berakhir, kami akan menyepakati waktu pada jam kerja, dalam jangka waktu 14 hari, untuk mengambil Perangkat, dan Anda wajib memberikan akses ke Lokasi Layanan kepada petugas kami untuk keperluan tersebut; atau Anda dapat mengembalikannya ke kantor kami. Apabila Perangkat tidak dikembalikan dalam waktu 30 hari setelah Perjanjian berakhir, Anda wajib membayar nilai penggantiannya sesuai Daftar Tarif.

9.7 **Biaya Perangkat.** Apabila Perangkat hilang, dicuri, atau rusak sebagaimana dimaksud dalam butir 9.2, atau tidak dikembalikan dalam waktu 30 hari setelah Perjanjian berakhir berdasarkan butir 9.6, Anda membayar biaya berikut untuk setiap

unit sebagai pengganti harga dalam Daftar Tarif:

- ONU (optical network unit): Rp200.000 (belum termasuk PPN)
- Router Wi-Fi: Rp500.000 (belum termasuk PPN)

Apabila Perangkat yang rusak masih dapat diperbaiki, Anda cukup membayar biaya perbaikan yang sebenarnya, paling banyak sebesar biaya di atas. Tidak ada biaya untuk keausan karena pemakaian wajar, cacat produk, atau Perangkat yang dikembalikan tepat waktu.

10. Perubahan Layanan

10.1 **Perubahan paket.** Anda dapat berpindah ke paket GlobalXtreme lain tanpa biaya administrasi:

- Upgrade: berlaku setelah Anda membayar selisih biaya untuk Periode Tagihan berjalan.
- Downgrade: beri tahu kami sebelum Periode Tagihan berjalan berakhir; perubahan berlaku mulai Periode Tagihan berikutnya.

Perpindahan ke jenis paket yang berbeda mensyaratkan persetujuan Anda atas ketentuan paket tersebut. Anda bertanggung jawab memilih paket yang sesuai dengan kebutuhan Anda.

10.2 **Relokasi.** Apabila Anda pindah alamat, alamat baru wajib berada dalam jangkauan jaringan kami. Biaya relokasi bergantung pada lokasi baru dan pekerjaan yang diperlukan, mulai dari Rp300.000 (belum termasuk PPN); kami menginformasikan besaran biayanya sebelum Anda mengonfirmasi relokasi. Apabila alamat baru belum terjangkau jaringan kami, kami akan menginformasikan apakah dan kapan alamat tersebut dapat dilayani. Apabila tidak dapat dilayani, Anda dapat mengakhiri Perjanjian; biaya pemutusan dini berdasarkan Pasal 16 berlaku kecuali Formulir Berlangganan menentukan lain.

10.3 **Reposisi.** Pemindahan Perangkat di alamat yang sama dikenakan biaya Rp300.000 (belum termasuk PPN).

10.4 **Penonaktifan sementara.** Anda dapat mengajukan penonaktifan sementara Layanan (status inaktif):

- dalam 12 bulan pertama berlangganan: satu kali, paling lama 3 bulan;
- setelahnya: sesuai kebutuhan, dengan pemberitahuan paling lambat 7 hari sebelumnya.

Selama penonaktifan sementara dikenakan biaya Rp100.000 (belum termasuk PPN) per bulan. Masa Berlangganan Minimum diperpanjang sesuai lamanya penonaktifan sementara yang terjadi di dalamnya.

10.5 **Pergantian nama pemilik akun.** Akun hanya dapat dialihkan kepada orang atau badan usaha lain dengan persetujuan pemilik akun saat ini. Dikenakan biaya Rp100.000 (belum termasuk PPN) dengan syarat: (a) Layanan dalam status aktif; (b) tidak terdapat tunggakan tagihan; (c) Layanan tetap berada di Lokasi Layanan yang sama; dan (d) pemilik akun lama dan baru mengisi serta menandatangani formulir pengalihan akun yang telah kami verifikasi. Sejak tanggal pengalihan, pemilik akun baru terikat pada Perjanjian.

11. Tingkat Layanan dan Dukungan

11.1 Tanggung jawab kami mencakup jaringan kami mulai dari Titik Demarkasi sampai dengan gateway internasional kami (Singapura). Kami tidak bertanggung jawab atas jaringan atau layanan di luar titik tersebut (misalnya situs web atau server game yang lambat atau tidak dapat diakses), meskipun kami akan membantu sebisa mungkin.

11.2 Jaringan lokal Anda ("**LAN**") — kabel, access point Wi-Fi, router milik Anda, switch, komputer, telepon, kamera, server, dan perangkat lain di sisi Anda dari Titik Demarkasi — merupakan tanggung jawab Anda. Apabila Anda meminta kami memasang atau memperbaiki LAN Anda, hal tersebut merupakan layanan tambahan berbayar; kami bertanggung jawab atas mutu pekerjaan kami, namun tidak atas gangguan yang terjadi kemudian pada LAN atau perangkat Anda, maupun atas kehilangan barang di Lokasi Layanan setelah teknisi kami meninggalkan lokasi, kecuali disebabkan oleh teknisi kami.

11.3 Dukungan tersedia 24 jam sehari, 7 hari seminggu melalui telepon (0361) 736811, email info@globalxtreme.net, atau aplikasi My GX. Mohon sebutkan ID Pelanggan atau Circuit ID Anda.

11.4 **Kunjungan teknisi.** Anda berhak atas 1 (satu) kali kunjungan teknisi gratis per bulan kalender untuk kendala apa pun. Kunjungan berikutnya dalam bulan yang sama untuk kendala di sisi Anda dari Titik Demarkasi dikenakan biaya Rp100.000 (belum termasuk PPN) per kunjungan ditambah biaya material (apabila ada). Kunjungan untuk memperbaiki gangguan pada jaringan atau Perangkat kami selalu gratis.

11.5 **Komitmen ketersediaan.** Kami berkomitmen atas Ketersediaan bulanan Layanan sekurang-kurangnya **98%**.

11.6 "**Ketersediaan**" adalah (jumlah menit dalam satu bulan − jumlah menit Gangguan) ÷ jumlah menit dalam bulan tersebut × 100%. "**Gangguan**" adalah periode yang tercatat dalam sistem tiket gangguan kami sejak Anda melaporkannya (atau sejak kami mendeteksinya, mana yang lebih dahulu) sampai Layanan pulih, di mana Layanan sama sekali tidak dapat digunakan di Titik Demarkasi karena gangguan pada jaringan atau Perangkat kami.

11.7 Gangguan tidak termasuk ketidaktersediaan yang disebabkan oleh:

- Pemeliharaan Terjadwal, atau pemeliharaan darurat yang diperlukan untuk mencegah gangguan yang lebih besar;
- tindakan atau kelalaian Anda, atau LAN, perangkat, pasokan listrik, maupun tempat Anda;
- penghentian sementara berdasarkan Pasal 7 atau 15;
- Keadaan Kahar berdasarkan Pasal 18; atau
- jaringan atau layanan di luar gateway internasional kami.

11.8 **Bandwidth.** Kami menjamin rata-rata bulanan paling sedikit **98% dari bandwidth paket Anda** melalui koneksi kabel antara Titik Demarkasi dan jaringan kami. Bandwidth diukur melalui speed test dari perangkat yang terhubung dengan kabel langsung ke Titik Demarkasi menuju server uji kami (tercantum di aplikasi My GX). Rata-rata bulanan adalah rata-rata hasil pengujian yang tercatat dalam sistem kami pada bulan tersebut, yaitu pengujian pemantauan kami dan pengujian yang Anda laporkan bersama tiket gangguan. Apabila rata-rata bulanan berada di bawah 98%, Anda berhak atas kompensasi sebesar biaya berlangganan bulanan × (100% − rata-

rata bulanan), yang diajukan dan diperhitungkan sebagaimana butir 11.9 dan termasuk dalam batas maksimalnya. Butir 11.10 juga berlaku apabila rata-rata bulanan berada di bawah 90% selama dua bulan berturut-turut.

11.9 **Kompensasi layanan (restitusi).** Apabila Ketersediaan dalam satu bulan berada di bawah komitmen pada butir 11.5, Anda berhak atas kompensasi sebesar biaya berlangganan bulanan × (jumlah menit Gangguan ÷ jumlah menit dalam bulan tersebut), dengan total paling banyak 30% dari biaya bulan tersebut. Untuk mengajukan klaim, hubungi kami dalam waktu 3 bulan setelah akhir bulan dengan menyebutkan nomor tiket gangguan. Kami memverifikasi klaim berdasarkan catatan kami dan memperhitungkan kompensasi sebagai potongan pada tagihan berikutnya. Kompensasi tidak dapat dicairkan dalam bentuk uang tunai.

11.10 Apabila Ketersediaan berada di bawah 90% selama dua bulan berturut-turut, Anda dapat mengakhiri Perjanjian dengan pemberitahuan tertulis dalam waktu 30 hari setelah bulan kedua tersebut, tanpa dikenakan biaya pemutusan dini.

11.11 Kompensasi layanan dan hak pada butir 11.10 merupakan upaya pemulihan atas tidak terpenuhinya komitmen Ketersediaan dan bandwidth, tanpa mengurangi ketentuan butir 17.3.

12. Alamat IP

12.1 Kami mengalokasikan satu alamat IPv4 publik statis selama Perjanjian berlaku, yang diberikan melalui DHCP.

12.2 Alamat IP tetap merupakan alokasi milik GlobalXtreme. Anda hanya dapat menggunakannya selama Perjanjian berlaku; alamat IP dikembalikan kepada kami pada saat Perjanjian berakhir dan tidak dapat dialihkan.

12.3 Anda bertanggung jawab atas seluruh trafik dan aktivitas dari alamat IP publik yang dialokasikan kepada Anda, termasuk menjaga keamanan perangkat yang terhubung langsung ke internet. Kami meneruskan laporan penyalahgunaan (abuse) terkait alamat Anda, dan Anda wajib segera menghentikan penyalahgunaan tersebut.

12.4 Kami dapat mengubah alamat IP Anda karena alasan teknis atau regulasi dengan pemberitahuan paling lambat 14 hari sebelumnya, kecuali dalam keadaan darurat.

13. Penggunaan yang Diperbolehkan

13.1 Anda wajib menggunakan Layanan secara sah, serta dilarang, dan tidak boleh mengizinkan pihak lain untuk:

- mengakses, menyimpan, atau mendistribusikan konten yang melanggar hukum Indonesia, termasuk konten yang melanggar hak cipta atau hak kekayaan intelektual lainnya;
- mengirimkan spam atau pesan massal yang tidak dikehendaki;
- menyerang, memindai, menguji, atau mengakses tanpa hak sistem atau jaringan mana pun, atau melakukan serangan denial-of-service;
- menyebarkan perangkat lunak berbahaya (malware);
- mengganggu jaringan kami atau penggunaan jaringan oleh pelanggan lain; atau
- menjual kembali Layanan atau menyediakannya kepada pihak ketiga, kecuali sebagaimana diperbolehkan dalam butir 3.2.

13.2 Sebagai penyelenggara jasa akses internet berizin, kami wajib mematuhi hukum

Indonesia, termasuk instruksi pemerintah untuk memblokir akses ke konten tertentu dan permintaan yang sah dari aparat berwenang. Kepatuhan terhadap hal tersebut bukan merupakan pelanggaran atas Perjanjian.

13.3 Kami tidak memantau isi komunikasi Anda, kecuali diwajibkan oleh hukum atau diperlukan untuk melindungi jaringan kami (misalnya penyaringan otomatis terhadap serangan dan malware).

13.4 Layanan tidak memiliki batas kuota maupun penurunan kecepatan setelah batas pemakaian tertentu. Untuk menjaga jaringan tetap cepat dan aman bagi semua pelanggan, kami dapat menerapkan pengelolaan trafik yang wajar dan tidak diskriminatif pada saat kepadatan jaringan, serangan, atau keadaan darurat, atau apabila diwajibkan oleh hukum. Kami tidak memblokir atau memperlambat layanan yang sah karena isinya.

14. Kewajiban Lain Pelanggan

14.1 Anda wajib:

- menjaga agar data akun dan kontak Anda akurat dan mutakhir;
- menjaga kerahasiaan kata sandi akun, Wi-Fi, dan Perangkat Anda — Anda bertanggung jawab atas penggunaan Layanan oleh siapa pun yang menggunakan koneksi Anda;
- tidak merusak atau mengutak-atik Perangkat, kabel serat optik, maupun jaringan kami; dan
- segera melaporkan gangguan kepada kami.

15. Penghentian Sementara atau Pengakhiran oleh GlobalXtreme

15.1 Kami dapat menghentikan sementara Layanan dengan segera dan, apabila permasalahan tidak terselesaikan, mengakhiri Perjanjian dengan pemberitahuan tertulis, apabila:

- instansi yang berwenang (misalnya kepolisian, pengadilan, atau kementerian) memerintahkan atau secara sah meminta kami untuk melakukannya;
- Anda melakukan pelanggaran serius atas Pasal 13 (misalnya serangan atau spam dari koneksi Anda), atau Layanan digunakan dengan cara yang mengancam keamanan jaringan kami atau pelanggan lain; atau
- Anda tetap melanggar kewajiban lain setelah 14 hari sejak kami memberitahukan pelanggaran tersebut secara tertulis.

15.2 Kami juga dapat mengakhiri Perjanjian karena tidak dilakukannya pembayaran berdasarkan butir 7.3.

15.3 Apabila memungkinkan, kami akan memberi tahu Anda sebelum menghentikan sementara Layanan beserta alasannya. Biaya tetap berjalan selama penghentian sementara yang disebabkan oleh pelanggaran Anda.

15.4 Apabila kami berhenti menyediakan Layanan di Lokasi Layanan Anda (misalnya karena kami tidak lagi melayani suatu wilayah), kami dapat mengakhiri Perjanjian dengan pemberitahuan paling lambat 60 hari sebelumnya. Dalam hal demikian tidak dikenakan biaya pemutusan dini, dan kami mengembalikan biaya yang telah dibayar di muka untuk periode setelah pengakhiran.

16. Berhenti Berlangganan

16.1 Setelah Masa Berlangganan Minimum berakhir, Anda dapat mengakhiri Perjanjian kapan saja dengan pemberitahuan paling lambat 30 hari sebelumnya, dengan mengisi formulir berhenti berlangganan di kantor GlobalXtreme, melalui email ke info@globalxtreme.net, atau melalui aplikasi My GX.

16.2 Selama Masa Berlangganan Minimum, Anda dapat mengakhiri Perjanjian dengan pemberitahuan paling lambat 30 hari sebelumnya, namun wajib membayar biaya pemutusan dini sebesar total biaya berlangganan bulanan untuk sisa Masa Berlangganan Minimum, yaitu biaya bulanan yang berlaku pada saat Anda menyampaikan pemberitahuan dikalikan dengan jumlah bulan yang tersisa sejak tanggal berakhirnya Perjanjian sampai dengan berakhirnya Masa Berlangganan Minimum (sisa bulan yang tidak penuh dihitung secara proporsional). Biaya yang telah Anda bayar di muka untuk periode tersebut diperhitungkan sebagai bagian dari biaya ini. Biaya pemutusan dini tidak dikenakan apabila Anda mengakhiri Perjanjian karena pelanggaran material oleh kami, berdasarkan butir 11.10, berdasarkan butir 20.2, atau karena Keadaan Kahar berlangsung lebih dari 30 hari (butir 18.3).

16.3 Pada saat Perjanjian berakhir, Anda wajib melunasi seluruh tagihan sampai dengan tanggal berakhirnya Perjanjian dan mengembalikan Perangkat berdasarkan butir 9.6. Kami mengembalikan biaya yang telah dibayar di muka untuk periode setelah tanggal berakhirnya Perjanjian, setelah dikurangi kewajiban Anda kepada kami.

16.4 Untuk berlangganan kembali, Anda wajib membayar biaya instalasi baru dan melunasi tunggakan yang masih ada.

16.5 Berakhirnya Perjanjian tidak memengaruhi hak dan kewajiban yang timbul sebelumnya, maupun ketentuan yang dimaksudkan tetap berlaku, termasuk Pasal 9, 17, 19, dan 22.

17. Tanggung Jawab

17.1 Kami tidak bertanggung jawab atas:

- kerugian akibat penggunaan Layanan oleh Anda yang melanggar Perjanjian atau hukum, termasuk unduhan atau unggahan ilegal;
- kehilangan data, keuntungan, pendapatan, usaha, atau reputasi, maupun kerugian tidak langsung atau kerugian lanjutan;
- gangguan pada LAN atau perangkat Anda, maupun pada jaringan dan layanan di luar tanggung jawab kami berdasarkan butir 11.1; atau
- konten atau layanan yang disediakan pihak ketiga melalui internet.

17.2 Total tanggung jawab kami kepada Anda sehubungan dengan Perjanjian dalam setiap periode 12 bulan dibatasi sebesar jumlah biaya berlangganan Layanan yang Anda bayarkan kepada kami dalam 3 bulan sebelum terjadinya peristiwa yang menjadi dasar tuntutan.

17.3 Tidak ada ketentuan dalam Perjanjian yang membatasi atau mengecualikan tanggung jawab atas kematian atau cedera badan akibat kelalaian, atas kerugian akibat kesengajaan atau kelalaian berat, atau tanggung jawab lain yang tidak dapat dibatasi menurut hukum Indonesia, termasuk hak Anda sebagai konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

17.4 Anda bertanggung jawab atas kerugian atau kerusakan yang Anda timbulkan pada Perangkat atau jaringan kami, serta atas tuntutan pihak ketiga yang timbul akibat pelanggaran Anda terhadap Pasal 13.

18. Keadaan Kahar (Force Majeure)

18.1 Para pihak tidak bertanggung jawab atas keterlambatan atau kegagalan pelaksanaan kewajiban yang disebabkan oleh peristiwa di luar kendali yang wajar dan tidak dapat diperkirakan atau dihindari secara wajar ("**Keadaan Kahar**"), termasuk bencana alam (seperti gempa bumi, banjir, tanah longsor, dan badai), kebakaran, perang, huru-hara, pemogokan, pemberontakan, epidemi, tindakan pemerintah atau perubahan peraturan perundang-undangan yang secara langsung memengaruhi Perjanjian, serta kerusakan jaringan kami oleh pihak ketiga (seperti pemotongan kabel atau vandalisme).

18.2 Pihak yang mengalami Keadaan Kahar wajib segera memberitahukan pihak lainnya dan mengambil langkah yang wajar untuk membatasi dampaknya serta melanjutkan pelaksanaan kewajiban. Kami akan memulihkan infrastruktur yang rusak secepat mungkin secara wajar.

18.3 Atas permintaan, kami memperhitungkan secara proporsional biaya berlangganan untuk periode lebih dari 24 jam berturut-turut di mana Layanan sama sekali tidak dapat digunakan karena Keadaan Kahar. Apabila Keadaan Kahar menghalangi pelaksanaan Perjanjian lebih dari 30 hari berturut-turut, masing-masing pihak dapat mengakhiri Perjanjian dengan pemberitahuan tertulis tanpa biaya pemutusan dini.

19. Pelindungan Data Pribadi

19.1 Kami memproses data pribadi Anda sebagai pengendali data pribadi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi ("**UU PDP**"), Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019, dan peraturan lain yang berlaku.

19.2 **Data yang kami kumpulkan.** Kami mengumpulkan:

- data identitas dan kontak: nama, nomor KTP atau paspor, NPWP, alamat, nomor telepon, dan alamat email;
- data akun dan tagihan: ID pelanggan, paket, tagihan, dan riwayat pembayaran;
- data instalasi: Lokasi Layanan, titik koordinat, dan foto hasil instalasi;
- data teknis: alamat IP yang dialokasikan kepada Anda, log koneksi dan sesi, identitas Perangkat, volume pemakaian, dan tiket gangguan;
- komunikasi dengan kami: rekaman panggilan, percakapan chat, dan email dengan petugas kami; dan
- catatan persetujuan dokumen: tanggal, waktu, alamat IP, dan perangkat yang digunakan.

Kami tidak mengumpulkan maupun menyimpan isi komunikasi internet Anda.

19.3 **Tujuan dan dasar pemrosesan.** Kami memproses data pribadi:

- untuk memasang, menyediakan, memelihara, dan mendukung Layanan, serta menagih dan menerima pembayaran — dalam rangka pelaksanaan Perjanjian;
- untuk memenuhi kewajiban hukum kami, termasuk perpajakan, peraturan telekomunikasi, dan permintaan yang sah dari aparat berwenang — pemenuhan kewajiban hukum;

- untuk melindungi jaringan dan pelanggan kami, mencegah penipuan dan penyalahgunaan, serta membuktikan atau membela hak hukum — kepentingan yang sah; dan
- untuk mengirimkan informasi produk dan promo — hanya dengan persetujuan Anda, yang dapat Anda tarik kapan saja tanpa memengaruhi Layanan.

19.4 **Pembagian data.** Kami hanya membagikan data pribadi sepanjang diperlukan kepada: (a) penyedia jasa kami (seperti bank, penyedia layanan pembayaran, penyedia email dan cloud, serta mitra instalasi), berdasarkan perjanjian tertulis yang mewajibkan mereka melindungi data tersebut dan menggunakannya hanya sesuai instruksi kami; (b) instansi pemerintah dan aparat penegak hukum apabila diwajibkan oleh hukum; dan (c) pihak penerus dalam hal penggabungan atau pengalihan usaha kami, sesuai dengan UU PDP. Kami tidak menjual data pribadi Anda.

19.5 **Transfer ke luar Indonesia.** Sebagian penyedia jasa kami dapat memproses data di luar Indonesia (misalnya layanan email berbasis cloud). Kami hanya mentransfer data pribadi ke luar negeri sesuai dengan UU PDP, kepada negara atau organisasi dengan tingkat pelindungan yang setara atau memadai, atau dengan pelindungan yang layak.

19.6 **Masa retensi.** Kami menyimpan data pribadi selama Perjanjian berlaku dan setelahnya hanya selama diperlukan untuk tujuan di atas atau sebagaimana diwajibkan oleh hukum — misalnya dokumen perpajakan disimpan selama 10 tahun. Setelah itu data dihapus atau dianonimkan.

19.7 **Keamanan dan kegagalan pelindungan.** Kami melindungi data pribadi dengan langkah teknis dan organisasi yang layak, termasuk pembatasan akses, enkripsi saat transmisi, dan kewajiban kerahasiaan bagi karyawan kami. Apabila terjadi kegagalan pelindungan data pribadi, kami memberitahukan secara tertulis kepada Anda dan lembaga yang berwenang paling lambat 3 x 24 jam sejak kami mengetahuinya, sebagaimana diwajibkan UU PDP.

19.8 **Hak Anda.** Berdasarkan UU PDP Anda berhak: memperoleh informasi tentang pemrosesan data Anda; mengakses dan memperoleh salinan data pribadi Anda; memperbaiki data yang tidak akurat; meminta penghapusan atau pemusnahan data (dengan memperhatikan kewajiban retensi kami menurut hukum); menarik kembali persetujuan yang telah diberikan; mengajukan keberatan atas keputusan yang semata-mata didasarkan pada pemrosesan otomatis; serta meminta penundaan atau pembatasan pemrosesan. Anda juga dapat mengajukan pengaduan kepada lembaga yang berwenang di bidang pelindungan data pribadi.

19.9 **Kontak.** Permohonan terkait data pribadi Anda dapat disampaikan kepada Pejabat Pelindungan Data Pribadi kami melalui info@globalxtreme.net (subjek: "Data Pribadi") atau ke kantor pusat kami. Kami akan menanggapi dalam jangka waktu yang ditetapkan UU PDP.

20. Perubahan Ketentuan dan Harga

20.1 Kami dapat mengubah Ketentuan ini atau harga kami:

- apabila diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan, dengan pemberitahuan sedini mungkin secara wajar; atau
- karena alasan lain, dengan pemberitahuan paling lambat 30 hari sebelumnya melalui email dan di docs.globalxtreme.net, disertai penjelasan atas perubahan

tersebut.

20.2 Apabila perubahan jenis kedua merugikan Anda secara material (termasuk kenaikan harga selain pajak dan pungutan pemerintah), Anda dapat mengakhiri Perjanjian sebelum perubahan tersebut berlaku, tanpa dikenakan biaya pemutusan dini.

20.3 Setiap versi Ketentuan yang telah dipublikasikan disimpan tanpa perubahan di docs.globalxtreme.net beserta nomor versinya, sehingga Anda selalu dapat melihat versi yang telah Anda setujui. Kami dapat meminta Anda mengonfirmasi persetujuan atas versi baru.

20.4 Perubahan Formulir Berlangganan memerlukan persetujuan kedua belah pihak, yang dapat diberikan secara elektronik.

21. Pemberitahuan

21.1 Kami mengirimkan pemberitahuan ke alamat email (dan apabila relevan, nomor telepon atau WhatsApp) yang terdaftar pada akun Anda. Pemberitahuan dianggap telah diterima pada saat dikirim, kecuali kami menerima notifikasi kegagalan pengiriman. Anda dapat mengirimkan pemberitahuan ke info@globalxtreme.net atau ke kantor pusat kami. Mohon segera beri tahu kami apabila data kontak Anda berubah.

22. Pengaduan, Penyelesaian Sengketa, dan Hukum yang Berlaku

22.1 Perjanjian ini tunduk pada hukum Negara Republik Indonesia.

22.2 Apabila Anda memiliki pengaduan, hubungi layanan pelanggan kami terlebih dahulu. Kami mengonfirmasi penerimaan pengaduan dalam waktu 1 x 24 jam dan berupaya menyelesaikannya dalam waktu 14 hari. Setiap sengketa terlebih dahulu diselesaikan secara musyawarah untuk mufakat sekurang-kurangnya selama 30 hari.

22.3 Apabila sengketa tidak dapat diselesaikan secara musyawarah, sengketa diselesaikan melalui Pengadilan Negeri Denpasar, tanpa mengurangi hak Anda sebagai konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

23. Ketentuan Lain

23.1 Dokumen-dokumen sebagaimana dimaksud dalam butir 2.1 merupakan keseluruhan perjanjian antara para pihak mengenai Layanan dan menggantikan penawaran sebelumnya atas hal yang sama. Hal-hal yang belum diatur dapat disepakati dalam adendum tertulis yang ditandatangani kedua belah pihak, yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Perjanjian.

23.2 Apabila suatu ketentuan dinyatakan tidak sah atau tidak dapat dilaksanakan, ketentuan lainnya tetap berlaku, dan para pihak akan menggantinya dengan ketentuan yang sah yang paling mendekati maksud ketentuan tersebut.

23.3 Tidak dilaksanakannya atau tertundanya pelaksanaan suatu hak tidak berarti pengesampingan atas hak tersebut.

23.4 Anda tidak dapat mengalihkan Perjanjian tanpa persetujuan kami, kecuali berdasarkan butir 10.5. Kami dapat mengalihkan Perjanjian kepada afiliasi atau penerus usaha kami dengan pemberitahuan kepada Anda, sepanjang hak-hak Anda

tidak berkurang.

23.5 Catatan sistem kami mengenai pemakaian, ketersediaan, dan tagihan merupakan alat bukti atas hal yang dicatat, kecuali Anda dapat membuktikan sebaliknya.

23.6 Sepanjang diperbolehkan oleh hukum, para pihak sepakat bahwa Perjanjian dapat diakhiri sesuai ketentuannya tanpa memerlukan putusan pengadilan, dan untuk itu mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 dan 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Persetujuan

Dengan menandatangani atau memberikan persetujuan secara elektronik, Anda menyatakan telah membaca, memahami, dan menyetujui Ketentuan ini, termasuk Pasal 17 (Tanggung Jawab) dan Pasal 19 (Pelindungan Data Pribadi), serta bahwa data dalam Formulir Berlangganan Anda adalah benar.

Pelanggan
Nama: .....

Tanda tangan: .....
Tanggal: .....

GlobalXtreme — Untuk dan atas nama PT Internet Madju Abad Milenindo
Nama: .....
Jabatan: .....

Tanda tangan: .....
Tanggal: .....

Lampiran A — Formulir Permohonan Faktur Pajak

Saya mengajukan permohonan agar GlobalXtreme menerbitkan faktur pajak atas tagihan saya berdasarkan data di bawah ini, dan saya menyatakan bahwa data tersebut benar serta sesuai dengan data yang terdaftar pada otoritas pajak.

Pemohon

- Nama: .....
- Nomor KTP: .....
- Alamat: .....
- Nomor telepon: .....

Bertindak untuk dan atas nama (apabila badan usaha)

- Nama perusahaan: .....
- Alamat perusahaan: .....
- NPWP: .....
- ID Pelanggan: .....

Saya memahami Pasal 8 Syarat dan Ketentuan, termasuk batas waktu permohonan dan pembetulan, serta, apabila saya merupakan pemotong pajak, kewajiban menyampaikan bukti potong PPh Pasal 23.

Tempat dan tanggal: ..... Tanda tangan: .....