

Syarat & Ketentuan Berlangganan

Syarat dan ketentuan berlangganan ini adalah perjanjian antara PT. Rajawali Prisma Teknologi sebagai Penyedia Layanan Ristek SOHO Home dengan Pelanggan.

A. Layanan-layanan

- Layanan Internet Ristek SOHO merupakan layanan Broadband Internet yang disediakan oleh PT. Rajawali Prisma Teknologi (Ristek Networks), yang disalurkan menggunakan jaringan Ristek.
- Layanan tambahan (additional service) di kemudian hari akan disediakan oleh Ristek maupun Pihak Ketiga. Pelanggan wajib membeli layanan Internet terlebih dahulu sebelum mendapatkan layanan tambahan.
- Syarat dan Ketentuan yang ditetapkan oleh Pihak Ketiga kepada Pelanggan merupakan kontrak tambahan dan bersifat mengikat, serta menjadi kontrak yang tidak terpisahkan dengan kontrak berlangganan Ristek SOHO.
- Ketentuan lainnya seperti promo dan tambahan layanan yang bersifat khusus pada area dan pelanggan tertentu, akan dituangkan dalam kontrak tambahan dan tetap mengikat serta menjadi kontrak yang tidak terpisahkan dengan kontrak berlangganan Ristek SOHO.
- Segala bentuk Informasi berupa promo, dan fitur dapat diakses melalui website resmi Ristek Networks.

B. Permohonan Berlangganan

- Proses Permohonan berlangganan berlaku bagi Calon Pelanggan Baru atau Pelanggan Eksisting yang ingin merubah layanan atau merubah lokasi instalasi Alamat Pelanggan (Relokasi yang masih didalam area coverage Ristek dengan biaya yang besarnya ditentukan oleh Ristek).
- Calon Pelanggan wajib mengisi formulir pendaftaran berlangganan yang telah disediakan oleh Ristek dengan disertai salinan (scan copy) identitas diri yang sah, berlaku, diakui, dan dapat diterima oleh Ristek.

- Permintaan perpindahan alamat untuk pelanggan dapat diproses jika alamat baru pelanggan tercakup oleh area layanan dan dapat dilakukan pemasangan oleh tim yang ditunjuk Ristek.
- Calon Pelanggan bertanggung jawab penuh terhadap kebenaran isi dari seluruh data dan informasi yang disampaikan di dalam formulir pendaftaran Ristek, dan sepakat untuk terikat dengan Syarat dan Ketentuan Layanan. Setiap perubahan terhadap informasi yang telah diberikan wajib disampaikan kepada Ristek selama berlangganan Layanan Ristek SOHO.
- Syarat dan Ketentuan ini berlaku efektif setelah Pelanggan memasukkan isian formulir registrasi secara online dan/atau saat pegawai Ristek melakukan pengisian formulir registrasi atas persetujuan Pelanggan yang disertai dengan penyerahan persyaratan administrasi lainnya.
- Ristek berhak menolak permohonan berlangganan dari calon Pelanggan.
- Setelah melakukan registrasi, Pelanggan wajib melakukan pembayaran sesuai tagihan. Pembayaran dapat dilakukan melalui ATM, transfer dan merchant-merchant yang telah bekerjasama dengan Ristek.
- Minimum masa berlangganan adalah 12 (dua belas) bulan.
- Bagi Pelanggan yang berlangganan paket semesterly (6 bulan) atau yearly (12 bulan) wajib memahami bahwa layanan ini bersifat mengikat dari segi paket dan harganya selama periode berlangganan yang telah dipilih.
- Jika pelanggan mengajukan permohonan downgrade paket ke kecepatan yang lebih rendah atau lebih tinggi dengan harga yang lebih rendah dari harga paket yang diambil sebelumnya, maka kelebihan dana yang telah dibayarkan tidak dapat dikembalikan (non-refundable) dalam bentuk apa pun.
- Dengan menyetujui syarat dan ketentuan ini, pelanggan memahami bahwa perubahan paket hanya dapat dilakukan sesuai dengan kebijakan yang berlaku tanpa pengembalian dana atas selisih harga paket sebelumnya.
- Apabila secara teknis, Ristek menyatakan tidak dapat menyalurkan layanan kepada Pelanggan, maka seluruh biaya yang telah dibayarkan oleh Pelanggan akan ditransfer kembali (refund) ke Rekening Pelanggan, dengan jangka waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja setelah Ristek menerbitkan Pernyataan bahwa Layanan tidak dapat disalurkan ke Pelanggan. Biaya administrasi yang timbul dalam proses pengembalian ini menjadi tanggung jawab Ristek.
- Apabila permohonan pembatalan berlangganan diajukan oleh Pelanggan, maka biaya berlangganan yang telah dibayarkan oleh Pelanggan tidak dapat dikembalikan.
- Pengembalian dana (refund) tidak dapat dilakukan jika terdapat permohonan perpindahan alamat, namun alamat baru yang diinginkan pelanggan tidak tercakup oleh area layanan atau tidak dapat dilakukan pemasangan oleh tim yang ditunjuk Ristek.

C. Proses Pemasangan / Instalasi

- Untuk permintaan pemasangan baru akan dipenuhi apabila Pelanggan telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan Ristek, termasuk persyaratan teknis.
- Pemasangan perangkat di Alamat Pelanggan ditentukan waktunya oleh Ristek dan atas persetujuan Pelanggan serta Pelanggan wajib berada di lokasi dalam jangka waktu yang telah disepakati bersama. Khusus pemasangan yang berlokasi di Cluster Perumahan/ Apartemen/Wisma/Gedung yang memerlukan izin tambahan, Pelanggan wajib menginformasikan dan/atau mendapatkan izin pelaksanaan instalasi dari pemilik/pengelola Alamat Pelanggan tentang kegiatan pemasangan perangkat tersebut. Biaya perijinan di lokasi tersebut menjadi beban Pelanggan.
- Permintaan perubahan Jadwal Instalasi hanya dapat dilakukan maksimal 24 Jam sebelum jadwal instalasi yang telah disepakati sebelumnya.
- Pembatalan permintaan instalasi, akan dikenakan Biaya Pembatalan Dini (Early Cancellation Fee) apabila Ristek menerima informasi permintaan pembatalan Instalasi, kurang dari 24 jam sebelum jadwal yang sudah disepakati sebelumnya.
- Ristek akan menginformasikan kepada Pelanggan tentang seluruh tindakan/proses kegiatan dalam rangka pemasangan perangkat di lokasi Pelanggan, termasuk akibat yang ditimbulkannya dan Pelanggan wajib memberi izin kepada Ristek dan/atau pihak lain yang ditunjuk secara resmi oleh Ristek.
- Pelanggan membebaskan Ristek/pihak yang ditunjuk secara resmi oleh Ristek dari segala gugatan/tuntutan pihak manapun juga atas segala kemungkinan yang timbul akibat dari pemasangan perangkat tersebut. Namun demikian Ristek akan selalu berpedoman kepada prinsip kehati-hatian, kecermatan dan profesionalisme dalam pelaksanaan pemasangan perangkat tersebut.
- Pelanggan menyadari dan mengakui sepenuhnya bahwa seluruh peralatan dalam rangka penyambungan layanan Ristek (Termination Box, Optical Network Terminal (ONT), dan perangkat pendukung lainnya) yang terdapat di lokasi Pelanggan adalah milik Ristek dan wajib dikembalikan setelah Pelanggan berhenti berlangganan.
- Peralatan yang disiapkan secara mandiri oleh Pelanggan adalah menjadi tanggung jawab penuh dari Pelanggan. Untuk itu Pelanggan menerima, mengakui dan menyetujui bahwa peralatannya tersebut dapat secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap kualitas Layanan Ristek SOHO yang disalurkan melalui jaringan Ristek.

- Pelanggan wajib menjaga dan memelihara seluruh peralatan milik Ristek yang berada di lokasi Pelanggan.
- Pelanggan wajib membaca, mengetahui dan menandatangani berita acara penyerahan perangkat di lokasi dari Ristek dan atau pihak lain yang ditunjuk secara resmi oleh Ristek kepada Pelanggan.
- Pelanggan dilarang keras memberikan hadiah, tips, atau pemberian lainnya kepada karyawan Ristek maupun pihak yang ditunjuk secara resmi oleh Ristek dalam melakukan instalasi.

D. Pengakhiran Kontrak Berlangganan

- Ristek berhak mengakhiri kontrak berlangganan karena Pelanggan melanggar ketentuan kontrak berlangganan atau karena Ristek tidak mampu lagi menjadi penyelenggara layanan Ristek SOHO di wilayah/lokasi Pelanggan.
- Pelanggan dapat mengakhiri kontrak berlangganan secara sepihak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Ristek.
- Ristek dan Pelanggan sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan kontrak berlangganan dapat dilakukan oleh salah satu pihak jika terjadi wanprestasi, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.

E. Pemutusan Layanan

- Apabila Pelanggan tidak membayar/menunggak pembayaran hingga batas waktu yang ditentukan dalam tagihan, maka Ristek berhak secara sepihak menghentikan atau memutuskan jasa atau layanan kepada Pelanggan dan menarik kembali perangkat Ristek yang berada di lokasi pemasangan Pelanggan (khusus bagi yang menggunakan fasilitas pinjam perangkat).
- Jika Pelanggan berkehendak untuk tidak memperpanjang masa berlangganan, Pelanggan wajib memberitahukan kepada Ristek dengan cara mendatangi Kantor Layanan Ristek dan/atau mengirimkan email, menghubungi call center, whatsapp official selambat-lambatnya 14 hari kerja sebelum tanggal jatuh tempo, dan melunasi seluruh tagihan yang masih timbul.

- Apabila masa berlangganan berakhir karena sebab ataupun tidak diperpanjang lagi, maka Pelanggan wajib menyerahkan kembali seluruh peralatan milik Ristek yang terdapat di rumah Pelanggan kepada Ristek dalam keadaan baik, tidak rusak, dan masih layak dipakai pada saat pemutusan. Dalam hal Pelanggan berkehendak mengakhiri dan/atau tidak diperpanjang lagi, maka biaya berlangganan yang sudah dibayar di muka tidak dapat ditarik kembali.
- Ristek tidak bertanggung jawab dan Pelanggan setuju untuk membebaskan Ristek terhadap kondisi “Force Majeure” atau kondisi di luar kehendak/kemampuan Ristek termasuk tapi tidak terbatas pada saluran yang hilang karena gangguan pada satelit, penggantian/perubahan dalam kebijakan/peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia, unjuk rasa, perang, gempa bumi, banjir, petir, kebakaran, dan lain-lain yang mungkin terjadi selama masa berlangganan yang berada di luar jangkauan kemampuan manusia pada umumnya, termasuk Ristek, sehingga Ristek tidak berkewajiban untuk memberikan ganti rugi dalam bentuk apapun kepada Pelanggan, termasuk tidak berkewajiban pada penyesuaian biaya berlangganan.
- Bagi Pelanggan yang telah dilakukan pemutusan oleh Ristek, baik atas permintaan Pelanggan sendiri maupun disebabkan oleh keterlambatan pembayaran, pihak Ristek dan/atau pihak lain yang secara resmi ditunjuk Ristek untuk sewaktu-waktu dapat mengadakan pemeriksaan langsung ke lokasi Pelanggan yang diduga masih menikmati layanan Ristek. Untuk itu, pelaksanaan pemeriksaan ini, Ristek akan tetap berpegang pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan jika diperlukan akan bekerja sama dengan jajaran penegak hukum dan instansi pemerintah yang berwenang.
- Pemutusan layanan Ristek ini sesuai dengan ketentuan poin 6 di atas tidaklah berarti menghapus kewajiban Pelanggan untuk melunasi seluruh kewajiban yang tertunggak.

F. Pembayaran Tagihan (Billing)

- Pelanggan wajib membayar biaya berlangganan selambat-lambatnya pada tanggal jatuh tempo pembayaran yang tertera pada tagihan setiap bulannya.
- Sistem pembayaran berlangganan Ristek SOHO adalah pembayaran dimuka.

- Pembayaran tagihan dapat dilakukan melalui transfer bank, ataupun melalui Payment Channel yang sudah bekerja sama dengan Ristek, Ristek tidak pernah menerapkan peraturan pembayaran layanan melalui Sales person.
- Untuk pembayaran pertama yang sudah diterima tetapi layanan Ristek tidak dapat diberikan karena masalah teknis dalam kurun waktu maksimal 30 hari sejak tanggal instalasi, dan Pelanggan memutuskan untuk membatalkan berlangganan Layanan Ristek SOHO , maka biaya yang sudah dibayarkan akan dikembalikan selambat-lambatnya 14 hari kerja terhitung dari tanggal pemberitahuan kepada Pelanggan dan langganan dibatalkan.

G. Penagihan (Collection)

- Ristek akan melakukan penagihan atas pemakaian Layanan kepada Pelanggan di setiap Billing Cycle (Periode Tagihan) dan diinformasikan oleh Ristek SOHO melalui Faktur Tagihan/ Invoice yang dikirimkan ke email Pelanggan, dan wajib dibayarkan oleh Pelanggan selambat-lambatnya pada tanggal jatuh tempo yang disebutkan pada lembar tagihan.
- Apabila Pelanggan tidak menerima tagihan yang seharusnya telah diterima, maka Pelanggan harus segera menanyakannya kepada Customer Service Ristek. Pelanggan tetap berkewajiban untuk memenuhi pembayaran selambat-lambatnya pada tanggal jatuh tempo walaupun tidak/belum menerima tagihan yang dimaksud.
- Pelanggan tidak diperkenankan untuk melakukan pembayaran tagihan dalam bentuk apapun melalui karyawan dan/atau petugas Ristek.
- Setiap keberatan terhadap tagihan tidak mengesampingkan kewajiban Pelanggan untuk melakukan pembayaran pada saat jatuh tempo dan keberatan-keberatan atas tagihan hanya dilayani oleh Ristek sampai dengan 2 (dua) bulan setelah tanggal proses tagihan.
- Tagihan Ristek SOHO memuat biaya yang terdiri dari: (a).Biaya Layanan Internet, serta biaya Layanan lain-lain yang belum disebutkan, jika ada. (b).Biaya lainnya seperti pajak, biaya administrasi, materai, tagihan tunggakan, biaya relokasi dan denda karena tunggakan, dll.
- Pembayaran Layanan Ristek SOHO ditagihkan dalam satu invoice (single invoice), sehingga pembayaran tagihan Ristek SOHO menjadi satu kesatuan, tidak dapat dibayarkan secara parsial/sebagian layanan Ristek SOHO.

H. Pelayanan (Customer Service)

- Pelanggan berhak memperoleh dukungan teknis dan/atau non-teknis dari Ristek SOHO yang dapat dihubungi 24 x 7 terkait dengan layanan melalui email: customer_care@risteknetworks.net.id dan call center: (021) - 5010 2992 atau melalui Whatsapp Official: 0852 8080 2992.
- Pelanggan berhak mendapatkan layanan perbaikan ke lokasi Pelanggan. Tindakan perbaikan ini dapat dikenakan biaya tambahan sesuai ketentuan yang berlaku.
- Ristek akan selalu memberikan informasi terbarunya melalui salah satu salurannya, website, teks berjalan (scrolling text), atau pada media-media lainnya.
- Ristek berhak sewaktu-waktu mengurangi, menambah atau mengubah layanan Pelanggan dengan memberikan pemberitahuan melalui salah satu saluran Ristek, website, teks berjalan (scrolling text), dan/atau pada media-media lainnya.

I. Batasan Penggunaan Layanan Ristek SOHO

- Pelanggan dilarang untuk : (a) melakukan sendiri atau dengan bantuan pihak lain selain pihak yang ditunjuk oleh Ristek untuk melakukan pemindahan, perubahan dan/ atau tindakan dalam bentuk apapun yang menyebabkan gangguan terhadap jaringan dan layanan Ristek SOHO . (b) Mengenakan biaya kepada pihak lain untuk menikmati layanan Ristek. (c) Memberikan atau menayangkan ulang atau mendistribusikan atau memperluas sendiri layanan Ristek dengan cara apapun kepada pihak lain. (d) Memperbanyak dan/atau menggandakan dalam bentuk apapun semua layanan Ristek. (e) Menggunakan segala bentuk layanan (logo, trademark) untuk kepentingan pribadi dan/atau pihak lain manapun. (f) Memberikan kesempatan kepada pihak ketiga untuk memanfaatkan fasilitas jaringan dan layanan Ristek yang tidak sebagaimana mestinya tanpa izin tertulis dari Ristek.
- Pelanggan mengetahui dan menyetujui bahwa seluruh fasilitas layanan Ristek harus digunakan untuk tujuan yang sesuai dengan norma-norma, adat-istiadat, kebiasaan serta hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia.

J. Batasan Tanggung Jawab

- Ristek dibebaskan dari kewajibannya berdasarkan Syarat dan Ketentuan Berlangganan apabila terjadi Force Majeure.
- Ristek tidak bertanggung jawab atas isi berita dan/atau informasi dan/atau data yang dimiliki Pelanggan dan/atau kehilangan data yang dikirim/diterima oleh Pelanggan kepada/dari pihak lain melalui jaringan telekomunikasi milik Ristek. Oleh karenanya, dengan ini Pelanggan membebaskan Ristek dari segala gugatan/tuntutan dari pihak manapun juga.

K. Sanksi-Sanksi

- Apabila perangkat milik Ristek yang ditempatkan di lokasi pelanggan rusak, musnah atau hilang karena sebab apapun kecuali akibat dari keadaan force majeure dan kelalaian Ristek, maka biaya-biaya yang timbul sepenuhnya menjadi tanggung jawab pelanggan.
- Layanan Ristek SOHO akan diputus/dicabut sama sekali, jika sampai dengan H+30 terjadi penunggakan pembayaran (1 bulan tunggakan) dan melakukan penarikan perangkat milik Ristek.
- Pengenaan sanksi berdasarkan ketentuan kontrak berlangganan tidak mengurangi kewajiban Pelanggan (Eks Pelanggan), ahli waris atau penggantinya untuk melunasi seluruh tagihan/tunggakan layanan Ristek SOHO termasuk dendanya kepada Ristek.
- Pelanggan akan dikenakan biaya penarikan & Jaminan perangkat sebesar IDR 1.000.000,- apabila berhenti berlangganan sebelum masa kontrak (paket berlangganan) berakhir atau selesai.
- Pelanggan dengan ini memahami, mengetahui dan menyatakan bahwa ketentuan dalam kontrak berlangganan merupakan pemberitahuan/informasi tentang kemungkinan dikenakannya sanksi tersebut, oleh karena itu tidak ada kewajiban bagi Ristek untuk memberitahukan lebih dahulu kepada Pelanggan atas pengenaan sanksi dimaksud.

L. Penyelesaian Perselisihan

- Perselisihan yang menyangkut pelaksanaan dan/atau penafsiran atas kontrak berlangganan diselesaikan secara musyawarah bersama antara Ristek dan Pelanggan.
- Apabila penyelesaian secara musyawarah berdasarkan ketentuan dalam kontrak berlangganan tidak tercapai maka Ristek dan Pelanggan sepakat menyerahkan penyelesaiannya kepada Pengadilan Negeri (PN)/Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan domisili hukum di lokasi kantor Ristek setempat.
- Apabila oleh suatu sebab terdapat sebagian dari ketentuan dalam kontrak berlangganan dibatalkan oleh Hakim atau menjadi batal demi hukum maka ketentuan tersebut tidak membatalkan atau mempengaruhi ketentuan selebihnya.

M. Biaya-Biaya

- Biaya instalasi sebesar IDR 3.000.000,- (berlaku juga untuk biaya pemindahan ke alamat yang berbeda).
- Biaya Jasa Perubahan Layanan yang memerlukan kunjungan atau tambahan perangkat di lokasi Pelanggan sebesar IDR 1.000.000,-
- Biaya Relokasi (Dalam Alamat yang sama) akan dikenakan biaya sesuai material yang akan dipasang, serta biaya jasa relokasi sebesar IDR 1.000.000,-
- Biaya pembatalan instalasi (Early Cancellation Fee) sebesar IDR 500.000,-
- Kelebihan Kabel Ethernet dikenakan biaya sebesar IDR 50.000,-/ meter.
- Kelebihan Kabel Drop Wire/FO dikenakan biaya sebesar IDR 50.000,-/meter.
- Kerusakan Optical Network Terminal (ONT), dikenakan biaya IDR 1.000.000,-/unit.
- Kerusakan dan/atau hilangnya Power Adapter, dikenakan biaya sebesar IDR 500.000,-/unit.
- Harga-harga sebagaimana telah disebutkan diatas belum termasuk PPN 11%, dan harga-harga tersebut sewaktu-waktu dapat berubah dengan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pelanggan.