

SYARAT-SYARAT DAN KETENTUAN UMUM BERLANGGANAN (“SKU”)

Syarat-syarat dan Ketentuan Umum Berlangganan (“SKU”) ini adalah perjanjian antara PT Eka Mas Republik (“MyRepublic”) dengan pelanggan MyRepublic (“Pelanggan”). Perjanjian (sebagaimana didefinisikan dalam Pasal 1 SKU ini) ini berlaku efektif sejak tanggal ditandatanganinya Perjanjian ini oleh MyRepublic dan Pelanggan.

MyRepublic dan Pelanggan secara bersama-sama selanjutnya disebut sebagai “**Para Pihak**” dan secara sendiri-sendiri disebut juga sebagai “**Pihak**”.

Pasal 1 - Definisi

Dalam SKU ini, kecuali konteksnya menentukan lain, istilah-istilah yang diawali dengan huruf besar memiliki arti sebagaimana disebutkan di bawah ini:

1. **Perjanjian** adalah Formulir Aplikasi Berlangganan ini, terdiri atas SKK dan SKU yang dibuat dan ditandatangani oleh dan antara MyRepublic dengan Pelanggan berikut perubahan-perubahannya dan/atau penambahan-penambahannya.
2. **Layanan Telekomunikasi** adalah seluruh atau setiap Layanan Telekomunikasi yang disediakan oleh MyRepublic dan/atau mitra MyRepublic kepada Pelanggan berdasarkan Perjanjian dan berita acara-berita acara yang ditandatangani oleh kedua belah Pihak, termasuk namun tidak terbatas pada *internet only* atau *bundling* layanan internet dan televisi atau layanan lainnya yang akan diselenggarakan oleh MyRepublic dari waktu ke waktu.
3. **SKK** adalah syarat-syarat dan ketentuan khusus sebagaimana diatur dalam halaman 1 Formulir Aplikasi Berlangganan atau isian pada Formulir Aplikasi Berlangganan Digital yang merupakan satu kesatuan dan bagian tidak terpisahkan dari Perjanjian.
4. **SKU** adalah syarat-syarat dan ketentuan umum ini yang membentuk satu kesatuan dan bagian tidak terpisahkan dari Perjanjian.
5. **Rupiah atau Rp** adalah mata uang sah Indonesia.
6. **Terminal Telekomunikasi** adalah terminal telekomunikasi milik MyRepublic yang merupakan bagian ujung jaringan telekomunikasi, yang merupakan bagian untuk masukan/keluaran, yang berfungsi mengubah informasi yang dapat diindera menjadi sinyal elektromagnetik/elektrik guna dikirim melalui jaringan telekomunikasi atau sebaliknya.

Pasal 2 - Permohonan Berlangganan

1. Untuk permintaan berlangganan baru akan dipenuhi apabila Pelanggan telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan MyRepublic, termasuk persyaratan teknis.
2. Untuk permohonan berlangganan Layanan Telekomunikasi, calon Pelanggan wajib melakukan pendaftaran melalui salah satu dari *call center*, *telesales*, *direct sales* MyRepublic, *online form* di www.MyRepublic.co.id, atau mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan oleh MyRepublic dengan disertai salinan (*fotocopy*) identitas diri yang sah, berlaku, diakui, dan dapat diterima oleh MyRepublic.
3. Untuk dapat berlangganan Layanan Telekomunikasi dan menjadi Pelanggan, calon Pelanggan harus badan hukum yang sah berdasarkan hukum Republik Indonesia atau perorangan yang telah berusia 18 (delapan belas) tahun atau lebih dan tidak berada di bawah pengampuan atau telah mendapat persetujuan tertulis dari orang tua atau wali sah, persetujuan mereka terhadap Perjanjian ini, dan persetujuan mereka untuk bertanggung jawab atas: (i) biaya apa pun yang terkait Layanan Telekomunikasi berdasarkan Perjanjian ini; dan (ii) penerimaan dan kepatuhan terhadap Perjanjian ini.
4. Pada saat registrasi, calon Pelanggan akan melakukan pengisian data-data yang diperlukan MyRepublic dan melakukan pemilihan atas Layanan Telekomunikasi yang akan digunakan.
5. Calon Pelanggan bertanggungjawab penuh terhadap kebenaran dari seluruh data dan informasi yang disampaikan di dalam formulir pendaftaran MyRepublic.
6. Jangka waktu berlangganan Layanan Telekomunikasi adalah minimal 12 (dua belas) bulan, dan akan diperpanjang otomatis untuk jangka waktu yang sama, kecuali apabila terjadi pengakhiran Perjanjian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 SKU ini mengenai Pemutusan Layanan Telekomunikasi.

7. MyRepublic berhak secara sepihak menolak permohonan berlangganan Layanan Telekomunikasi calon Pelanggan, tanpa perlu mengungkapkan alasan penolakan.

Pasal 3 - Pemasangan Baru

1. Untuk permintaan pemasangan baru akan dipenuhi apabila calon Pelanggan telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan MyRepublic, termasuk persyaratan teknis.
2. Pemasangan perangkat di lokasi calon Pelanggan ditetapkan waktunya oleh MyRepublic dengan persetujuan calon Pelanggan dan calon Pelanggan wajib berada di lokasi dalam jangka waktu yang telah disepakati bersama. Khusus pemasangan yang berlokasi di apartemen/wisma/gedung yang memerlukan izin tambahan, Pelanggan wajib menginformasikan dan mendapatkan izin dari pemilik/pengelola apartemen/wisma/gedung tentang kegiatan pemasangan perangkat tersebut. Biaya perizinan di lokasi apartemen/wisma/gedung tersebut menjadi beban Pelanggan, kecuali ditentukan lain oleh MyRepublic.
3. MyRepublic akan menginformasikan kepada calon Pelanggan tentang seluruh tindakan/proses kegiatan dalam rangka pemasangan perangkat di lokasi Pelanggan, termasuk akibat yang ditimbulkannya dan calon Pelanggan wajib memberi izin kepada MyRepublic dan/atau pihak lain yang ditunjuk secara resmi oleh MyRepublic. Calon Pelanggan wajib membebaskan MyRepublic/pihak yang ditunjuk secara resmi oleh MyRepublic dari segala gugatan/tuntutan pihak manapun juga atas segala kemungkinan yang timbul akibat dari pemasangan perangkat tersebut. Namun demikian MyRepublic akan selalu berpedoman kepada prinsip kehati-hatian, kecermatan dan profesionalisme dalam pelaksanaan pemasangan perangkat tersebut.
4. Pelanggan menyadari dan mengakui sepenuhnya bahwa seluruh peralatan dalam rangka penyambungan Layanan MyRepublic (termasuk tetapi tidak terbatas pada Optical Network Terminal (“**ONT**”), HD Entertainment Box (“**HDE Box**”)/Dekoder Digital, Remote Control, Kartu Tayang, dan perangkat pendukung lainnya) yang terdapat di lokasi pelanggan adalah milik MyRepublic, kecuali peralatan milik Pelanggan sendiri.
5. 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 langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap kualitas Layanan Telekomunikasi yang diterima oleh Pelanggan.
6. Pelanggan wajib menjaga dan memelihara seluruh peralatan milik MyRepublic yang berada di lokasi Pelanggan.
7. Pelanggan wajib membaca, mengetahui dan menandatangani atau menyetujui berita acara penyerahan perangkat di lokasi dari MyRepublic dan/atau pihak lain yang ditunjuk secara resmi oleh MyRepublic kepada Pelanggan.
8. Pelanggan tidak diperkenankan melakukan pembayaran atas biaya berlangganan atau biaya aktivasi standar MyRepublic secara tunai melalui karyawan MyRepublic atau pihak yang ditunjuk secara resmi oleh MyRepublic dalam melakukan instalasi.
9. Seluruh pembayaran yang dilakukan oleh Pelanggan harus dilakukan melalui payment channel yang dimiliki MyRepublic dari waktu ke waktu seperti yang tertera di dalam website resmi MyRepublic, antara lain melalui virtual account bank, minimarket, kantor cabang MyRepublic maupun aplikasi mobile. Kecuali untuk pembayaran kelebihan material pada saat pemasangan baru, dibayarkan kepada mitra MyRepublic melalui metode pembayaran QRIS yang QR Code nya ditampilkan dan dicatat dari aplikasi MyRepublic.
10. Pelanggan berhak atas komponen material berikut dalam rangka pemasangan baru layanan internet MyRepublic:

Tabel 1. Material Standar Pemasangan Baru

No	Jenis Pemasangan	Komponen	Quantity		Unit
			Own Net.	MTI	
1	Aerial (Tiang)	Preconn (<i>Drop Cable</i>)	150	200	meter
2		Cable Protector (TC2)	7		pcs
3	Underground (Bawah Tanah)	Preconn (<i>Drop Cable</i>)	150	250	meter
4		Cable Protector (TC2)	7		pcs
5	High Rise Building (Apartemen, dll)	Preconn (<i>Drop Cable</i>)	150	250	meter
6		Cable Protector (TC2)	1		pcs
8	Semua	UTP Cat 5 Cable (per ONT/STB/Router)	1,5		meter
9		UTP Cat 6 Cable (per Access Point)	50		meter

Pasal 4 - Pemutusan Layanan Telekomunikasi

1. Apabila Pelanggan tidak membayar/menunggak pembayaran hingga batas waktu yang ditentukan dalam tagihan, maka MyRepublic berhak secara sepihak menghentikan atau memutuskan jasa atau Layanan Telekomunikasi kepada Pelanggan dan menarik kembali perangkat MyRepublic yang berada di lokasi pemasangan Pelanggan (khusus bagi yang menggunakan fasilitas pinjam perangkat).
2. Jika Pelanggan berkehendak untuk tidak memperpanjang masa berlangganan, Pelanggan wajib memberitahukan terlebih dahulu kepada MyRepublic dengan menghubungi Customer Service MyRepublic selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender sebelum tanggal cetak tagihan, dan apabila MyRepublic tidak menerima pemberitahuan tersebut maka Pelanggan dianggap tetap melanjutkan berlangganan dan wajib membayar tagihan yang timbul.
3. Apabila Pelanggan melakukan pelanggaran terhadap ketentuan dalam Perjanjian, termasuk namun tidak terbatas pada pelanggaran Pelanggan dalam memenuhi kewajibannya melakukan pembayaran tagihan, dan ketentuan Pasal 8 (Batasan Penggunaan Layanan Telekomunikasi) SKU ini maka MyRepublic berhak secara sepihak menghentikan atau memutuskan jasa atau Layanan Telekomunikasi kepada Pelanggan.
4. Apabila masa berlangganan berakhir karena sebab ataupun dan/atau tidak diperpanjang lagi, maka Pelanggan wajib menyerahkan kembali seluruh peralatan milik MyRepublic yang terdapat di lokasi Pelanggan kepada MyRepublic dalam keadaan baik, tidak rusak, dan masih layak dipakai pada saat pemutusan. Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan atas peralatan milik MyRepublic tersebut, maka MyRepublic akan membebankan biaya penggantian atau perbaikan kepada Pelanggan sebagaimana diatur dalam Pasal 12 (Biaya-biaya) SKU ini. Dalam hal Pelanggan berkehendak mengakhiri dan/atau tidak diperpanjang lagi, maka biaya berlangganan yang sudah dibayar di muka tidak dapat ditarik kembali.
5. Apabila salah satu Pihak pailit atau dalam proses kepailitan, mengajukan permohonan penundaan kewajiban pembayaran utang atau melakukan tindakan sehubungan dengan adanya insolvensi atau dalam keadaan likuidasi atau dalam proses likuidasi atau dalam proses pembubaran perseroan terbatas, maka salah satu Pihak dapat menghentikan atau memutuskan jasa atau Layanan Telekomunikasi.
6. Pelanggan diwajibkan memberitahukan pada MyRepublic apabila Pelanggan akan pindah ke lokasi lain selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender sebelum kepindahan dan/atau peralihan lokasi tersebut dilakukan. Pelanggan juga tetap berkewajiban melunasi sisa pembayarannya dan wajib melakukan pengurusan administrasi terkait akan tetap melanjutkan atau memutuskan untuk mengakhiri masa berlangganan.
7. Para Pihak sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 KUH-Perdata yang mensyaratkan adanya putusan pengadilan untuk pembatalan atau pengakhiran perjanjian sehingga pengakhiran Perjanjian dapat dilakukan tanpa putusan pengadilan.
8. Pemutusan Layanan Telekomunikasi atas permintaan Pelanggan akan dikenakan biaya yang diatur pada Pasal 11 (Sanksi- Sanksi) dan Pasal 12 (Biaya-biaya)
9. MyRepublic tidak bertanggung jawab dan Pelanggan setuju untuk membebaskan MyRepublic terhadap kondisi *Force Majeure* sebagaimana diatur dalam Pasal 10 (*Force Majeure*) dalam SKU ini, sehingga MyRepublic tidak berkewajiban untuk memberikan ganti rugi dalam bentuk apapun kepada Pelanggan, termasuk tidak berkewajiban pada penyesuaian biaya berlangganan.

10. Bagi Pelanggan yang telah dilakukan pemutusannya oleh MyRepublic, baik atas permintaan Pelanggan sendiri maupun disebabkan oleh keterlambatan pembayaran, maka pihak MyRepublic dan atau pihak lain yang secara resmi ditunjuk MyRepublic untuk sewaktu-waktu dapat mengadakan pemeriksaan langsung ke lokasi Pelanggan yang diduga masih menikmati Layanan MyRepublic. Untuk itu, pelaksanaan pemeriksaan ini, MyRepublic akan tetap berpegang pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan jika diperlukan akan bekerja sama dengan instansi penegak hukum dan instansi pemerintah yang berwenang.
11. Pemutusan Layanan Telekomunikasi ini sesuai dengan ketentuan poin 10 di atas tidaklah berarti menghapus kewajiban Pelanggan untuk melunasi seluruh kewajiban yang tertunggak.

Pasal 5 - Pembayaran Tagihan (Billing)

1. Pelanggan wajib membayar biaya berlangganan selambat-lambatnya pada tanggal jatuh tempo pembayaran yang tertera pada dokumen tagihan setiap bulannya yang dikirimkan sesuai data pelanggan terbaru yang tercatat pada MyRepublic.
2. Sistem pembayaran berlangganan MyRepublic adalah pembayaran di muka.
3. Apabila terjadi keterlambatan pembayaran sebagaimana tertera dalam dokumen tagihan MyRepublic, selain mengenakan denda ke Pelanggannya, MyRepublic berhak secara sepihak untuk melakukan isolir atas Layanan Telekomunikasi yang terhutang dan melakukan pencabutan Layanan Telekomunikasi yang bersangkutan.
4. Seluruh pajak yang timbul sehubungan dengan pembayaran tagihan harus diperlakukan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku di negara Republik Indonesia.
5. Pelanggan dilarang keras berkolusi dan/atau memberikan hadiah, tips, atau pemberian dalam bentuk lainnya kepada karyawan MyRepublic maupun pihak yang ditunjuk secara resmi oleh MyRepublic dalam proses apapun.

Pasal 6 - Penagihan (Collection)

1. Dengan berpegang kepada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia, MyRepublic akan melakukan segala upaya penagihan, baik melalui telepon, surat peringatan, ataupun datang langsung ke lokasi Pelanggan atau lokasi-lokasi lain yang diduga Pelanggan berada.
2. MyRepublic dan Pelanggan menyetujui dan memberikan izin secara resmi kepada karyawan MyRepublic atau pihak lain yang ditunjuk secara resmi oleh MyRepublic untuk melakukan upaya penagihan kepada Pelanggan dengan tetap berpegang teguh kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia.
3. Pelanggan wajib membantu dan bekerja sama dengan tim penagihan MyRepublic dan/atau pihak ketiga yang telah ditunjuk secara resmi oleh MyRepublic dalam rangka penyelesaian tagihan Pelanggan yang belum terbayar dengan tetap berpegang teguh kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia.

Pasal 7 - Layanan Pelanggan (Customer Service)

1. Pelanggan yang telah memenuhi kewajibannya berdasarkan ketentuan MyRepublic berhak memperoleh Layanan Telekomunikasi selama 7 (tujuh) hari seminggu dan 24 (dua puluh empat) jam sehari dari MyRepublic, kecuali apabila terjadi peristiwa *Force Majeure* dan/atau peristiwa lain di luar kendali MyRepublic.
2. MyRepublic akan melakukan penggantian (restitusi) kepada Pelanggan apabila terjadi gangguan penerimaan layanan sehingga Pelanggan tidak dapat menerima Layanan MyRepublic selama lebih dari 24 (dua puluh empat) jam berdasarkan kebijakan MyRepublic. Ketentuan ini tidak berlaku bagi gangguan yang disebabkan oleh Pelanggan sendiri (termasuk namun tidak terbatas pada kelemahan perangkat penerima milik Pelanggan, pihak lain yang tidak memiliki hubungan kerja dengan MyRepublic, atau akibat *Force Majeure*) atau gangguan yang bukan diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian MyRepublic. Dalam bentuk yang akan ditetapkan kemudian oleh MyRepublic, besarnya kompensasi mengacu kepada ketentuan yang berlaku.
3. Pelanggan berhak untuk mendapatkan layanan perbaikan ke lokasi Pelanggan. Tindakan perbaikan ini dapat dikenakan biaya tambahan sesuai ketentuan yang berlaku.

4. Pelanggan dapat meminta perubahan paket berlangganan yang telah dipilih sebelumnya kepada MyRepublic sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Apabila Pelanggan merubah paket berlangganan ke paket / harga yang lebih rendah dari sebelumnya, maka Pelanggan akan dikenakan biaya seperti yang disebutkan dalam Pasal 11 (Sanksi-sanksi) SKU ini.
6. MyRepublic berhak menolak permintaan perubahan paket atau kapasitas (*upgrade* maupun *downgrade*), tanpa perlu mengungkapkan alasan penolakan.
7. Apabila perubahan tersebut disetujui oleh MyRepublic maka perubahan ini dapat mempengaruhi biaya berlangganan yang wajib dibayar Pelanggan serta promo/diskon yang telah didapatkan oleh Pelanggan. MyRepublic akan melakukan penyesuaian biaya bulanan Layanan Telekomunikasi, yaitu:
 - a) Perubahan paket dan penyesuaian biaya bulanan atas Layanan Telekomunikasi akan berlaku efektif pada bulan berikutnya;
 - b) Untuk *upgrade*, apabila dilakukan pada bulan berjalan, Pelanggan setuju bahwa MyRepublic akan melakukan perhitungan tersendiri/biaya tambahan atas upgrade yang terjadi pada bulan berjalan tersebut.
8. Pelanggan berhak mendapatkan Layanan Telekomunikasi tanpa terganggu siaran informasi yang bersifat komersial dan/atau layanan masyarakat tentang tersedianya jasa, barang dan/atau gagasan tertentu yang ditayangkan dalam Layanan Telekomunikasi ("**Siaran Iklan**") sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di MyRepublic. Apabila Pelanggan merasa keberatan atas Siaran Iklan tersebut, Pelanggan dapat mengajukan keberatannya dengan menghubungi call centre MyRepublic. Siaran Iklan adalah hak MyRepublic seutuhnya dan Pelanggan tidak berhak atas Siaran Iklan tersebut dan oleh karenanya Pelanggan tidak akan menuntut bagi hasil kepada MyRepublic atas Siaran Iklan yang ada dalam Layanan Telekomunikasi dengan alasan apapun.
9. MyRepublic akan selalu memberikan informasi terbarunya melalui salah satu salurannya, website resmi MyRepublic, teks berjalan (*running text*), email, SMS atau pada media-media lainnya termasuk media sosial resmi yang dimiliki oleh MyRepublic.
10. MyRepublic berhak sewaktu-waktu mengurangi, menambah atau mengubah layanannya dengan pemberitahuan terlebih dahulu melalui pengumuman di salah satu saluran MyRepublic, website resmi MyRepublic, dan teks berjalan (*running text*), email, SMS atau pada media-media lainnya termasuk media sosial resmi yang dimiliki oleh MyRepublic, kecuali perubahan yang dilakukan oleh pihak ketiga.

Pasal 8 - Batasan Penggunaan Layanan Telekomunikasi

1. Pelanggan dilarang untuk:
 - a) Melakukan pemindahan atau perubahan apapun terhadap jaringan dan perangkat Layanan Telekomunikasi.
 - b) Melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun seluruhnya Layanan Telekomunikasi dalam bentuk apapun.
 - c) Mengenakan biaya kepada orang lain untuk menikmati Layanan MyRepublic.
 - d) Memberikan atau menayangkan ulang atau mendistribusikan atau memperluas sendiri Layanan Telekomunikasi dengan cara apapun kepada pihak lain.
 - e) Memperbanyak dan/atau menggandakan dalam bentuk apapun semua Layanan Telekomunikasi.
 - f) Menggunakan segala bentuk logo, nama, merk dari MyRepublic untuk kepentingan pribadi dan/atau pihak lain manapun.
 - g) Menggunakan layanan MyRepublic kepada pihak lain manapun untuk menikmati MyRepublic di luar wilayah Indonesia.
 - h) Memberikan kesempatan kepada pihak ketiga untuk memanfaatkan fasilitas jaringan MyRepublic yang tidak sebagaimana mestinya tanpa izin tertulis sebelumnya dari MyRepublic.
 - i) Menggunakan Layanan Telekomunikasi untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan pihak manapun, termasuk dan tidak terbatas pada:
 - mengganggu atau merusak suatu jaringan atau sistem komputer pihak manapun;
 - pengiriman email secara terus menerus dengan tidak bertanggung jawab (*spamming*);

- memalsukan email header atau metode lain yang digunakan dengan tujuan untuk memalsukan identitas Pelanggan;
 - pelanggaran atas hak kekayaan intelektual (HAKI) pihak lain;
 - melakukan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik terhadap orang pribadi, badan usaha, pejabat negara atau pihak lainnya sesuai yang diatur dalam undang-undang;
 - melakukan tindakan pemerasan dan/atau pengancaman atau menakut-nakuti yang ditujukan secara pribadi dan khalayak ramai;
 - menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik;
 - menyebarkan informasi yang ditujukan untuk menimbulkan rasa kebencian atau permusuhan individu dan/atau kelompok masyarakat tertentu berdasarkan atas suku, agama, ras dan antar golongan (SARA);
 - mengakses komputer dan/atau sistem elektronik milik orang lain dengan cara apa pun dengan melanggar, menerobos, melampaui atau menjebol sistem pengamanan untuk memperoleh informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik;
 - melakukan penyadapan atas informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dalam suatu komputer dan/atau dokumen elektronik tertentu milik orang lain, kecuali yang dilakukan dalam rangka penegakan hukum atas permintaan kepolisian, kejaksaan dan/atau institusi penegak hukum lainnya yang ditetapkan berdasarkan undang-undang;
 - melakukan tindakan yang melanggar hukum seperti judi online atau prostitusi online; dan/atau
 - tindakan-tindakan lainnya yang melanggar norma-norma kesopanan, kesusilaan, peraturan, atau hukum yang berlaku di Wilayah Republik Indonesia.
2. Pelanggan menjamin penggunaan Layanan Telekomunikasi akan selalu digunakan untuk tujuan yang sesuai dengan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia.
 3. Pelanggan menerima dan menyetujui bahwa seluruh fasilitas Layanan Telekomunikasi harus digunakan untuk tujuan yang sesuai dengan norma-norma, adat-istiadat, kebiasaan serta hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia

Pasal 9 - Pembatasan Tanggung Jawab

1. Jumlah seluruh tanggung jawab dari MyRepublic kepada Pelanggan berdasarkan Perjanjian ini selama jangka waktu 12 (dua belas) bulan tidak boleh melebihi atau maksimal 10% dari Biaya yang harus dibayar oleh Pelanggan untuk 1 (satu) bulan pembayaran atas Layanan Telekomunikasi yang digunakan oleh Pelanggan.
2. MyRepublic dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi atau kerugian yang ditanggung oleh Pelanggan, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan Layanan Telekomunikasi yang bukan diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian MyRepublic, antara lain:
 - a. Kerusakan/Gangguan Layanan Telekomunikasi akibat kesalahan Pelanggan.
 - b. Perubahan jaringan akses, perubahan nomor atau jaringan telekomunikasi MyRepublic.
 - c. Kegagalan interkoneksi jaringan Layanan Telekomunikasi dengan penyelenggara telekomunikasi lain.
 - d. Kerusakan akibat peristiwa/kejadian diluar batas kendali normal MyRepublic (*Force Majeure*).
 - e. Penggunaan Layanan Telekomunikasi secara tidak sah, melanggar hukum yang berlaku, melanggar SKU ini dan/atau tindakan pelanggaran hukum lainnya.
3. MyRepublic dalam kondisi apapun tidak bertanggung jawab atas segala klaim dari pihak manapun termasuk Pelanggan maupun atas kerugian Pelanggan serta pihak manapun yang terjadi sebagai akibat dari atau sehubungan dengan:
 - a. kehilangan Data;
 - b. kehilangan pendapatan, keuntungan atau pemasukan lainnya;

- c. kehilangan, kerusakan atau cedera yang timbul dari atau sehubungan dengan penggunaan Layanan Telekomunikasi MyRepublic;
 - d. tuntutan maupun gugatan yang dialami oleh Pelanggan yang mungkin timbul sebagai akibat penyampaian informasi dari Pelanggan yang tidak lengkap atau tidak benar; dan/atau
 - e. pemberian data baik secara langsung maupun tidak langsung oleh Pelanggan kepada MyRepublic yang melanggar hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, melanggar hak (termasuk hak kekayaan intelektual) dari atau milik orang lain atau pihak manapun atau melanggar kontrak, kerjasama, kesepakatan, akta, pernyataan, penetapan, keputusan dan/atau dokumen apapun dimana Pelanggan merupakan pihak.
4. Pelanggan membebaskan MyRepublic atas segala tuntutan, klaim, permintaan ganti rugi atau pertanggungjawaban dari pihak manapun sehubungan dengan pelanggaran yang dilakukan oleh Pelanggan terhadap Pasal 8 SKU ini.

Pasal 10 - Force Majeure (Keadaan Kahar)

Force Majeure adalah kondisi di luar kehendak/kemampuan MyRepublic termasuk tapi tidak terbatas pada saluran yang hilang karena gangguan pada satelit, fiber optic cut, gangguan pada sistem serta lainnya yang diluar kemampuan untuk mencegah dan menanggulangnya, penggantian/perubahan dalam kebijakan/peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia, gangguan publik, unjuk rasa, perang/pemberontakan/huru-hara, bencana alam (termasuk namun tidak terbatas pada gempa bumi, banjir, petir), wabah penyakit, sabotase, ledakan, kebakaran, dan lain-lain yang mungkin terjadi selama masa berlangganan yang berada diluar kendali atau diluar jangkauan kemampuan manusia pada umumnya, termasuk MyRepublic.

Pasal 11 - Sanksi-sanksi

1. Jika Pelanggan melanggar ketentuan sebagaimana dalam Perjanjian, MyRepublic berhak mengenakan denda atau sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan telah ditetapkan MyRepublic.
2. Setiap penggunaan tanpa hak atau tidak sah atau gangguan atas Layanan Telekomunikasi dan/atau jaringan MyRepublic yang dilakukan oleh siapapun juga merupakan pelanggaran sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku di negara Republik Indonesia (termasuk tapi tidak terbatas pada peraturan telekomunikasi, penyiaran, kitab undang-undang hukum pidana).
3. Jika terjadi pelanggaran sesuai dengan Pasal 8 SKU ini, maka Pelanggan akan dikenakan denda sebesar Rp50.000.000 (lima puluh juta Rupiah).
4. Pelanggan akan dikenakan denda sebesar Rp1.000.000 (satu juta Rupiah) apabila berhenti berlangganan sebelum 12 (dua belas) bulan, kecuali Paket Business Pro yang akan dikenakan denda sebesar Rp2.000.000 (dua juta Rupiah).
5. Apabila Pelanggan terlambat membayar tagihan bulanan melebihi batas waktu yang ditetapkan, maka dikenakan biaya denda keterlambatan sebesar Rp50.000 (lima puluh ribu Rupiah) per keterlambatan per bulan.

Pasal 12 - Biaya-biaya

1. Downgrade paket berlangganan dikenakan biaya sebesar Rp100.000 sebagaimana dimaksud Pasal 7 ayat 5 SKU ini.
2. Biaya kunjungan yang dibebankan kepada pelanggan diuraikan pada tabel 2.

Tabel 2. Biaya Kunjungan

No	Deskripsi	Unit	RES	SME	
			Residential	Business	Business Pro
1	Instalasi Awal	per Case	Rp 500.000	Rp 500.000	Rp 2.000.000
2	Instalasi Tambahan				
2.1	Instalasi Tambahan – STB / Router / IP Public	per Case	Rp 150.000	Rp 150.000	Rp 150.000
2.2	Instalasi Tambahan – Access Point	per Case	-	-	Rp 1.000.000
3	Moving outlet				
3.1	Moving outlet – ONT / Router / STB	per Case	Rp 150.000	Rp 150.000	Rp 150.000
3.2	Moving outlet - ONT with impact to AP perf.	per Case	-	-	Rp 1.000.000
3.3	Moving outlet - Access Point	per Case	-	-	Rp 1.000.000
4	Moving address	per Case	Rp 250.000	Rp 500.000	Rp 2.000.000
5	Kunjungan Perbaikan (karena kelalaian pelanggan, perapihan kabel)	per Case	Rp 125.000	Rp 125.000	Rp 125.000
6	Partial dismantle visit	per Case	Rp 100.000	Rp 100.000	Rp 100.000
7	Total dismantle visit	per Case	Rp 100.000	Rp 100.000	Rp 100.000
8	Change package visit - Downgrade	per Case	Rp 100.000	Rp 100.000	Rp 100.000
9	Kunjungan Teknis Lainnya	per Case	Rp 150.000	Rp 150.000	Rp 150.000

- Biaya perpindahan Perpindahan perangkat di alamat yang sama ("**Moving Outlet**") dan perpindahan perangkat ke alamat yang berbeda ("**Moving Address**") dikenakan biaya kunjungan sesuai dengan tabel 2.
- Penarikan seluruh perangkat jika berhenti berlangganan ("**Total Dismantle**") dan penarikan perangkat sebagian ("**Partial Dismantle**") dikenakan biaya kunjungan sesuai dengan Tabel 2. Biaya kunjungan tersebut belum termasuk biaya denda jika berhenti berlangganan sebelum 12 (dua belas) bulan.
- Kunjungan perbaikan untuk penggantian perangkat yang rusak atau hilang karena kelalaian Pelanggan, permintaan perbaikan yang membutuhkan konfigurasi pada sistem, dan permintaan perapihan kabel dalam rumah Pelanggan akan dikenakan biaya kunjungan sesuai dengan tabel 2. Jika penggantian perangkat disebabkan oleh *Force Majeure*, Pelanggan wajib menyertakan bukti dan keterangan.
- Perubahan paket ke paket yang lebih rendah ("**Downgrade**") yang membutuhkan kunjungan teknisi untuk pergantian perangkat akan dikenakan biaya kunjungan sesuai dengan Tabel 2, no 8.
- Biaya kunjungan teknisi sebagaimana dalam Perjanjian belum termasuk biaya material jika perlu tambahan material diluar instalasi standar atau dilakukan penggantian baru atau terjadi kerusakan pada peralatan.
- Pemasangan IP Public dapat dilakukan langsung oleh petugas dari kantor pusat MyRepublic sehingga tidak membutuhkan kunjungan teknisi. Namun jika pelanggan tetap meminta kunjungan teknisi maka dikenakan biaya kunjungan teknisi seperti pada poin 2.1 pada Tabel 2.
- Kerusakan dan/atau hilangnya perangkat yang dipinjamkan kepada pelanggan, dikenakan biaya pergantian sesuai dengan tabel 3 dibawah.

Tabel 3. Biaya Pergantian Perangkat

No	Jenis Perangkat	Unit	Biaya Pergantian
1	ONT	per Unit	Rp 800.000
2	STB / HDE Box	per Unit	Rp 931.000
3	Airmouse for STB (if any)	per Unit	Rp 170.000
4	I.R Remote TV	per Unit	Rp 75.000
5	Router / Wifi Mesh / Access Point	per Unit	Rp 300.000 – Rp 1.999.000

10. Biaya Pergantian Router / Wifi Mesh / Access Point sebesar Rp300.000 hingga Rp1.999.000 per unit, tergantung tipe yang digunakan.
11. Biaya pergantian perangkat lain yang tidak disebutkan pada perjanjian ini mengikuti kebijakan terbaru dari MyRepublic.
12. Apabila pemasangan baru layanan MyRepublic membutuhkan komponen material lebih dari yang menjadi hak pelanggan sesuai pada Pasal 3 Poin 10 maka pelanggan akan dikenakan biaya kelebihan material yang diuraikan pada tabel 4.

Tabel 4. Biaya Kelebihan Material

No	Deskripsi Spesifikasi	Biaya Kelebihan Material	Unit	Remarks
1	Cable Protector TC-2	Rp 7.000	per Meter	
2	UTP Cat 5 Cable	Rp 6.000	per Meter	ONT to STB/PC
3	UTP Cat 6 Cable	Rp 10.000	per Meter	ONT to Access Point
4	Drop Cable	Rp 2.500	per Meter	FAT to ONT

Pasal 13 - Hukum yang Berlaku dan Penyelesaian Perselisihan

1. Pelaksanaan Perjanjian ini diatur sepenuhnya oleh, dan ditafsirkan sesuai dengan hukum yang berlaku di Republik Indonesia.
2. Setiap perselisihan yang timbul wajib diselesaikan oleh Para Pihak secara musyawarah untuk mencapai mufakat. Apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian secara musyawarah, maka MyRepublic berhak untuk menyelesaikan secara hukum di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, tanpa membatasi hak MyRepublic untuk mengajukan upaya hukum di wilayah yurisdiksi lain di wilayah Republik Indonesia.

Pasal 14 - Lain-lain

1. Biaya-biaya tambahan sebagaimana telah disebutkan di atas belum termasuk PPN 11%, dan biaya-biaya tersebut sewaktu-waktu dapat berubah dengan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pelanggan.
2. MyRepublic tidak bertanggung jawab terhadap materi siaran yang dikarenakan seluruh materi siaran tersebut berasal dari pihak ketiga dan MyRepublic hanya menyiarkan kembali. Apabila ada materi siaran yang bertentangan dengan hukum, norma, kesusilaan, kesopanan, adat-istiadat, agama, dan lain-lain, maka MyRepublic tidak dapat diminta pertanggung jawabannya dan karenanya Pelanggan membebaskan MyRepublic dari setiap tuntutan, gugatan hukum terhadap materi siaran tersebut.
3. MyRepublic berhak melakukan promosi kepada Pelanggan, baik langsung maupun tidak langsung, termasuk juga pengiriman informasi produk, atau jasa, atau berita langsung ke Pelanggan.
4. Pelanggan dengan ini mengerti, menerima, dan menyetujui bahwa MyRepublic berhak melakukan revisi, perubahan, penambahan, pengurangan, atau perbaikan terhadap setiap ketentuan SKU ini setiap waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dan Pelanggan setuju bahwa ketentuan yang mengikat adalah SKU yang terbaru.
5. Jika pelanggan berhenti berlangganan, maka perangkat milik MyRepublic yang disewakan atau dipinjamkan seperti ONT, HDE Box dan Wifi router akan di ambil kembali oleh pihak MyRepublic.
6. Pelanggan wajib memberitahukan kepada MyRepublic dengan mengikuti prosedur yang berlaku dalam hal terjadi perubahan data Pelanggan (termasuk namun tidak terbatas pada nama, alamat, email nomor telepon) paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak terjadi perubahan. MyRepublic dibebaskan dari segala tuntutan dan tidak bertanggung jawab atas segala hal yang timbul akibat keterlambatan pemberitahuan perubahan data Pelanggan. Apabila terjadi perbedaan data antara MyRepublic dengan Pelanggan, maka data yang akurat adalah data yang ada pada MyRepublic.

Pasal 15 - Kontak Layanan Pelanggan

Customer Service

PT Eka Mas Republik

Telepon: (021) 1500 818

Surat Elektronik (E-mail): cs@myrepublic.net.id [Paket Residensial] & priority@myrepublic.net.id [Paket Bisnis/SME]

Webselfcare: <https://maira.myrepublic.net.id/index.php/login>

WhatsApp Maira: (+62) 8898 1500 818

Telegram Maira: <https://t.me/myrepublicidbot>

Facebook: MyRepublic Indonesia

Twitter: @MyRepublic Indonesia

Instagram: myrepublicindonesia

Informasi Customer Service dapat berubah dari waktu ke waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pelanggan.