

Contents

SYARAT DAN KETENTUAN SINTERA.....	4
1. DEFINISI	4
1.1 PERJANJIAN	4
1.2 BIAYA AKSES	4
1.3 MASA AKTIF	4
1.4 MASA TENGGANG	4
1.5 INFORMASI RAHASIA.....	5
1.6 DATA.....	5
1.7 HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL	5
1.8 SINTERA	5
1.9 WEBSITE	5
1.10 LAYANAN	5
1.11 PENGGUNA DIUNDANG	5
1.12 PELANGGAN	5
1.13 GO LIVE.....	5
2. PROSES IMPLEMENTASI.....	5
2.1 MEDIA IMPLEMENTASI.....	5
2.2 JAM OPERASIONAL.....	6
2.3 INISIAL MIGRASI DATA	6
2.4 INISIAL PELATIHAN	6
3. PENGGUNAAN SYSTEM dan PERANGKAT LUNAK.....	6
4. LAYANAN PURNA JUAL	6
4.1 JAMINAN LAYANAN	6
4.1.1 HotFix	7
4.1.2 Incident	7
4.1.3 Bugs Data	7
4.1.4 Komunikasi Berbagi Layar	7
4.2 DUKUNGAN PELANGGAN	7
4.2.1 Pesan Singkat (chat)	7
4.2.2 Surat Elektronik (email).....	7
4.3 TANGGAL MERAH DAN LIBUR NASIONAL	7
5. KEWAJIBAN PELANGGAN.....	7
5.1 KEWAJIBAN PEMBAYARAN.....	7
5.2 KEWAJIBAN UMUM.....	8
5.3 SYARAT AKSES	8

5.4	BATASAN PENGGUNAAN.....	8
5.5	SYARAT KOMUNIKASI.....	9
5.6	TANGGUNG JAWAB GANTI RUGI	9
6.	KERAHASIAAN DAN PRIVASI	9
6.1	KERAHASIAAN.....	9
6.2	PRIVASI	9
7.	HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL	10
7.1	HAK MILIK SENTERA	10
7.2	HAK MILIK PELANGGAN.....	10
7.3	BACKUP DATA.....	10
7.4	KERAHASIAAN DATA DAN INFORMASI.....	10
7.5	PERLINDUNGAN DATA DAN INFORMASI.....	10
7.6	AKSES DATA DAN INFORMASI	10
7.7	PENYALAHGUNAAN.....	10
8.	JAMINAN DAN PENGAKUAN.....	11
8.1	JAMINAN PELANGGAN	11
8.2	PENGAKUAN PELANGGAN.....	11
8.2.1	Penggunaan Layanan	11
8.2.2	Akses Informasi dan Data.....	11
8.2.3	Otoritas Pelanggan.....	11
8.2.4	Ketersediaan Layanan	11
8.2.5	Gangguan Layanan.....	12
8.2.6	Tanggung Jawab Hukum	12
8.3	PERNYATAAN	12
8.4	HAK PENGGUNAAN LAYANAN	12
9.	BATASAN KEWAJIBAN.....	12
9.1	GUGATAN KESALAHAN.....	12
9.2	GANTI RUGI	12
9.3	KETIDAKPUASAN LAYANAN	13
10.	STATUS BERLANGGANAN	13
10.1	DEFINISI	13
10.2	KETENTUAN STATUS BERLANGGANAN	13
10.2.1	<i>New Subscription</i>	13
10.2.2	<i>Active</i>	13
10.2.3	<i>Grace Period</i>	13
10.2.4	<i>Paused</i>	13

10.2.5	<i>Terminated</i>	13
11.	PEMUTUSAN KONTRAK	14
11.1	EVALUASI PRODUK DAN LAYANAN	14
11.2	KONDISI	14
11.3	WAKTU PENGAJUAN	14
11.4	PENGEMBALIAN UANG.....	14
11.5	PENYELESAIAN HAK DAN KEWAJIBAN.....	14
12.	FORCE MAJEURE	15
12.1	DEFINISI	15
12.2	PEMBERITAHUAN	15
12.3	KESEPAKATAN ATAS KEWAJIBAN	15
12.4	KETENTUAN PASCA KEJADIAN.....	15
13.	KETENTUAN UMUM LAINNYA	15

SYARAT DAN KETENTUAN SINTERA

Syarat-syarat ini mengikat dan mulai berlaku saat Pelanggan melakukan pembayaran atas pembelian produk dan atau layanan SINTERA.

Layanan SINTERA dapat berubah dari waktu ke waktu berdasarkan kebijakan SINTERA, kebijakan pemerintah, kritik dan saran dari pengguna, serta perubahan teknis dari system. Maksud dari syarat-syarat ini bukan untuk menjawab setiap pertanyaan atau menunjukkan setiap masalah yang dapat timbul dari penggunaan produk dan atau layanan SINTERA.

SINTERA berhak untuk mengubah syarat dan ketentuan ini kapan saja, dan mulai berlaku pada saat syarat dan ketentuan yang baru atau yang telah direvisi dipublikasikan. SINTERA akan berusaha untuk mengumumkan perubahan-perubahan kepada Pelanggan melalui surat elektronik (email) ataupun website.

Karena kemungkinan bahwa syarat dan ketentuan ini akan berubah dari waktu ke waktu, maka menjadi kewajiban Pelanggan untuk memastikan bahwa Pelanggan sudah membaca, mengerti, dan menyetujui syarat dan ketentuan terbaru SINTERA.

Dengan mendaftarkan diri untuk menggunakan produk dan atau layanan SINTERA, Pelanggan menyatakan bahwa Pelanggan sudah membaca, mengerti, dan menyetujui syarat dan ketentuan ini, dan dianggap memiliki wewenang untuk bertindak atas nama pribadi atau badan hukum apapun yang terdaftar untuk menggunakan produk dan atau layanan SINTERA.

1. DEFINISI

1.1 PERJANJIAN

Berarti syarat dan ketentuan ini;

1.2 BIAYA AKSES

Berarti biaya-biaya yang harus Pelanggan bayarkan untuk mendapatkan produk dan atau layanan apapun dari SINTERA sesuai daftar biaya yang dicantumkan pada website SINTERA ataupun media lain yang disepakati (yang dimana SINTERA dapat melakukan perubahan dari waktu ke waktu dengan sepengetahuan Pelanggan).

1.3 MASA AKTIF

Berarti suatu periode dimana Pelanggan dapat menggunakan produk dan atau layanan SINTERA.

1.4 MASA TENGGANG (*PAUSED*)

Berarti suatu masa dimana Pelanggan tidak dapat menggunakan produk dan atau layanan sampai dengan batas waktu pelunasan pembayaran.

1.5 INFORMASI RAHASIA

Berarti semua informasi yang dikomunikasikan oleh dan antara SINTERA dan Pelanggan, baik secara tertulis, elektronik, atau lisan, termasuk layanan ini. Namun tidak termasuk informasi yang sudah menjadi atau akan dijadikan untuk khalayak umum, kecuali yang sudah terbongkar tanpa hak atau oleh pihak pengguna atau lainnya secara tidak sah.

1.6 DATA

Berarti keterangan digital apapun yang Pelanggan masukan atau dimasukan dengan kewenangan Pelanggan untuk keperluan penggunaan produk dan atau layanan SINTERA

1.7 HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

Berarti hak paten, merk dagang, merk jasa atau layanan, hak cipta, hak pada desain, pengetahuan atau hak kekayaan intelektual atau industri lainnya, baik itu terdaftar atau tidak terdaftar.

1.8 SINTERA

Berarti PT. SINTERA TEKNO UTAMA, perseroan terbatas yang terdaftar di Republik Indonesia dengan Nomor Induk Berusaha (NIB) xxxxxx.

1.9 WEBSITE

Berarti situs internet di alamat domain www.sintera.id atau situs internet lainnya yang dikelola oleh SINTERA;

1.10 LAYANAN

Berarti produk, system, dan aplikasi yang disediakan (dan dapat diubah atau diperbaharui dari waktu ke waktu) melalui website, maupun fasilitas lain milik SINTERA.

1.11 PENGGUNA DIUNDANG

Berarti setiap orang atau badan, selain Pelanggan yang memakai layanan dari waktu ke waktu dengan izin dari Pelanggan;

1.12 PELANGGAN

Berarti orang, maupun atas nama pribadi, organisasi, atau badan lainnya yang mendaftar untuk menggunakan produk dan atau layanan SINTERA;

1.13 GO LIVE

Berarti proses implementasi telah selesai dilakukan dan produk dan atau layanan siap digunakan.

2. PROSES IMPLEMENTASI

Setelah Pelanggan melakukan pembayaran atas pembelian produk dan atau layanan yang Pelanggan butuhkan, maka berikutnya akan dilaksanakan proses implementasi dengan ketentuan sebagai berikut :

2.1 MEDIA IMPLEMENTASI

Kegiatan implementasi bisa dilakukan melalui 2 (dua) media (menyesuaikan kesepakatan pembelian Pelanggan), diantaranya :

- a. Daring (online)
- b. Luring (onsite)

2.2 JAM OPERASIONAL

Jam operasional kegiatan implementasi adalah Hari Senin sampai dengan Jum'at, pukul 09.00 – 17.00 WIB

2.3 INISIAL MIGRASI DATA

Pembelian Pelanggan sudah termasuk layanan migrasi data awal tidak terbatas, dan hanya akan berlaku selama 14 (empat belas) hari kerja semenjak Pelanggan melakukan pembayaran atas pembelian produk dan atau layanan SINTERA. Jika telah melewati masa berlaku, maka layanan migrasi data menjadi tidak berlaku dikemudian hari.

2.4 INISIAL PELATIHAN

Pembelian Pelanggan sudah termasuk layanan pelatihan awal selama 3 (tiga) hari kerja, dan akan berlaku selama kurun waktu implementasi semenjak Pelanggan melakukan pembayaran atas produk dan atau layanan SINTERA. Jika setelah Go Live layanan pelatihan awal tidak dipergunakan, maka layanan tersebut menjadi tidak berlaku dikemudian hari.

3. PENGGUNAAN SYSTEM dan PERANGKAT LUNAK

SINTERA memberikan Pelanggan hak untuk mengakses dan memakai produk dan atau layanan SINTERA dengan peran penggunaan yang telah ditentukan untuk Pelanggan, sesuai dengan jenis layanan yang telah Pelanggan pilih. Hak ini bersifat non-eksklusif, tidak dapat dipindahtangankan, serta dibatasi oleh dan bergantung pada perjanjian ini. Pelanggan mengakui dan menyetujui, dan bergantung kepada perjanjian tulis apapun yang berlaku antara Pelanggan dan Pengguna Diundang, atau hukum lainnya yang berlaku :

- a. Bahwa adalah tanggung jawab Pelanggan untuk menentukan siapa yang mendapat akses sebagai Pengguna Diundang dan jenis peran dan hak yang mereka punya untuk mengakses jenis data yang Pelanggan miliki;
- b. Bahwa tanggung jawab Pelanggan untuk semua penggunaan layanan oleh Pengguna Diundang;
- c. Bahwa tanggung jawab Pelanggan untuk mengendalikan setiap tingkat akses untuk Pengguna Diundang kepada organisasi dan layanan yang relevan setiap saat, dan bisa menarik atau mengubah akses atau tingkat akses Pengguna Diundang kapanpun, untuk alasan apapun, di dalam kasus manapun;
- d. Jika terdapat perselisihan antara Pelanggan dan Pengguna Diundang mengenai akses kepada organisasi atau layanan apapun, Pelangganlah yang harus membuat keputusan dan mengatur akses atau tingkat akses ke data atau layanan yang Pengguna Diundang akan dapat, jika ada.

4. LAYANAN PURNA JUAL

4.1 JAMINAN LAYANAN

Layanan SINTERA memiliki jaminan dukungan yang *reliable dan professional*. Jaminan tersebut mengecualikan kondisi berikut :

- a. Apabila masalah berasal dari koneksi internet Pelanggan
- b. Apabila masalah berasal dari pihak ketiga atau diluar kendali SINTERA (Perangkat dan software diluar produk dan atau layanan SINTERA, penyedia jasa internet, server, telekomunikasi, gangguan listrik, dan lain-lain).

4.1.1 *HotFix*

Layanan *HotFix* diberikan ketika terjadi kesalahan program pada modul-modul front office atau bersinggungan langsung antara system dan perangkat pendukung yang digunakan.

4.1.2 *Incident*

Adalah kondisi layanan terhenti atau tidak dapat dipergunakan. *Incident* ini dibagi dalam beberapa kategori (Critical, High, Medium, Low) tergantung dari dampak yang diakibatkan.

4.1.3 *Bugs Data*

Merupakan perbaikan data yang tidak sesuai karena kesalahan pengolahan data pada program.

4.1.4 Komunikasi Berbagi Layar

Bantuan penggunaan program maupun penyelesaian kendala yang memungkinkan kami menjalankan aplikasi pada komputer Pelanggan secara daring (online) yang didahului oleh proses persetujuan dari Pelanggan terlebih dahulu.

4.2 DUKUNGAN PELANGGAN

Dukungan Pelanggan dari SINTERA tersedia melalui 2 (dua) media :

4.2.1 Pesan Singkat (chat)

- Waktu Layanan Senin hingga Jum'at, pukul 08.00 s/d 17.00 WIB
- Nomor Telepon layanan ini adalah 0811-9696990
- Pesan singkat (chat) yang diterima diluar jam tersebut diatas akan diproses dan ditindaklanjuti pada waktu layanan hari kerja berikutnya.

4.2.2 Surat Elektronik (email)

- Waktu Layanan Senin hingga Jum'at, pukul 08.00 s/d 17.00 WIB
- Alamat email layanan ini adalah support@sintera.id
- Pesan singkat (chat) yang diterima diluar jam tersebut diatas akan diproses dan ditindaklanjuti pada waktu layanan hari kerja berikutnya.

4.3 TANGGAL MERAH DAN LIBUR NASIONAL

Untuk hari-hari besar keagamaan, cuti bersama, dan libur nasional, atau hari libur lainnya yang menyebabkan tidak tersedianya dukungan Pelanggan, maka akan diinformasikan maksimal 5 (lima) hari kerja sebelum tanggal tidak tersedianya layanan dukungan Pelanggan.

5. KEWAJIBAN PELANGGAN

5.1 KEWAJIBAN PEMBAYARAN

Sebuah tagihan untuk biaya penggunaan produk dan atau layanan akan dibuat untuk Pelanggan setiap awal periode penggunaan layanan SINTERA. Semua tagihan akan mengandung biaya untuk periode masa aktif pemakaian layanan. SINTERA akan terus membuat tagihan untuk Pelanggan setiap akhir periode masa aktif sampai dengan perjanjian ini berakhir sesuai dengan ketentuan pada poin **STATUS BERLANGGANAN**. Semua tagihan dari SINTERA akan dikirimkan kepada Pelanggan, atau kepada kontak penagihan yang telah Pelanggan berikan, melalui surat elektronik (email). Pelanggan wajib melakukan pembayaran atas seluruh nilai yang tertera pada tagihan Pelanggan sebelum melewati tanggal jatuh tempo. Pelanggan mempunyai tanggung jawab untuk

pembayaran semua pajak dan bea yang ditambahkan kepada biaya tersebut. Pelanggan juga diminta untuk menyimpan bukti transaksi.

Jika layanan sempat terhenti sebelum pembayaran dilakukan, SINTERA akan mengaktifkan layanan setelah Pelanggan melakukan pembayaran biaya untuk perpanjangan masa aktif.

5.2 KEWAJIBAN UMUM

Pelanggan harus memastikan hanya memakai produk dan atau layanan untuk keperluan internal bisnis Pelanggan yang benar dan secara sah, dengan syarat dan ketentuan dan pemberitahuan yang diumumkan oleh SINTERA atau ketentuan lain yang dipublikasikan.

5.3 SYARAT AKSES

Pelanggan harus memastikan bahwa semua nama pengguna (*username*) dan kata sandi (*password*) yang diperlukan untuk mengakses produk dan atau layanan SINTERA tersimpan dengan aman dan secara rahasia. Pelanggan harus segera memberitahu SINTERA mengenai pemakaian kata sandi (*password*) Pelanggan dari pihak yang tidak berwenang, atau pelanggaran keamanan lainnya, dan SINTERA akan melakukan pengaturan ulang (*reset*) terhadap kata sandi (*password*) Pelanggan, dan Pelanggan harus melakukan semua tindakan lainnya yang dianggap cukup penting oleh SINTERA untuk mempertahankan atau meningkatkan keamanan system komputer dan jaringan SINTERA, dan akses Pelanggan kepada layanan SINTERA.

Sebagai syarat dari ketentuan-ketentuan ini, saat mengakses dan menggunakan layanan SINTERA Pelanggan harus :

- a. Tidak mencoba untuk melemahkan keamanan atau integritas dari system komputer atau jaringan SINTERA, atau jika layanan dikelola (*hosted*) oleh pihak ketiga, system komputer atau jaringan pihak ketiga tersebut;
- b. Tidak menggunakan atau menyalahgunakan produk dan atau layanan SINTERA dengan cara apapun yang dapat mengganggu kemampuan pengguna lain untuk menggunakan produk dan atau layanan SINTERA.
- c. Tidak mencoba untuk mendapatkan akses yang tidak sah menggunakan materi apapun selain yang sudah dinyatakan dengan jelas bahwa Pelanggan telah mendapatkan izin untuk mengaksesnya, atau untuk mengakses system komputer SINTERA dimana layanannya dikelola (*hosted*) pihak ketiga;
- d. Tidak mengirimkan, menambahkan, atau memasukan ke dalam produk dan atau layanan SINTERA berkas (*file*) apapun yang dapat merusak fasilitas dan perangkat orang lain, materi yang bersifat menghina, atau data yang melanggar hukum apapun (termasuk data atau materi lain yang terlindungi oleh hak cipta atau rahasia dagang dimana Pelanggan tidak memiliki otorisasi untuk menggunakannya);
- e. Tidak mencoba untuk mengubah, menyalin, meniru, membongkar, atau melakukan *reverse engineering* untuk program komputer apapun yang dipakai untuk memberikan layanan SINTERA, atau untuk menggunakan produk dan atau layanan diluar penggunaan yang diperlukan dan dimaksudkan.

5.4 BATASAN PENGGUNAAN

Penggunaan produk dan atau layanan SINTERA mungkin dapat dibatasi melingkup, tapi tidak terbatas kepada, volume transaksi bulanan dan jumlah panggilan yang Pelanggan izinkan untuk digunakan dengan memanggil kepada *application programming interface (API)* SINTERA.

Bila ada, Batasan-batasan tersebut akan ditentukan dan dicantumkan pada layanan terkait.

5.5 SYARAT KOMUNIKASI

Sebagai syarat pada ketentuan ini, jika Pelanggan menggunakan alat komunikasi apapun yang tersedia melalui website ataupun fasilitas lainnya (seperti forum, atau ruang pesan singkat), Pelanggan setuju untuk menggunakan alat-alat komunikasi tersebut hanya untuk tujuan yang sah. Pelanggan tidak diperbolehkan untuk menggunakan alat-alat komunikasi tersebut untuk memasang atau menyebarkan materi apapun yang tidak terkait dengan pemakaian layanan, termasuk (tapi tidak terbatas dengan) : menawarkan barang dan jasa untuk dijual, surat elektronik komersial yang tidak diminta atau diinginkan, berkas (*file*) yang dapat merusak fasilitas dan perangkat orang lain, bahan-bahan yang mungkin dapat menghina pengguna layanan atau yang lainnya, atau materi yang melanggar hukum apapun (termasuk materi yang terlindungi oleh hak cipta atau rahasia dagang dimana Pelanggan tidak memiliki hak untuk menggunakannya).

Saat Pelanggan melakukan komunikasi dalam bentuk apapun pada website ataupun fasilitas SINTERA, Pelanggan menjamin bahwa Pelanggan diperkenankan untuk menggunakan media komunikasi tersebut. SINTERA tidak berkewajiban untuk memastikan bahwa komunikasi pada website dan fasilitas lain adalah sah dan benar, atau bahwa mereka terkait hanya pada penggunaan layanan. SINTERA berhak menghapus komunikasi apapun setiap saat atas kebijakannya sendiri.

5.6 TANGGUNG JAWAB GANTI RUGI

Pelanggan membebaskan SINTERA dari semua tuntutan, gugatan, biaya kerugian, kerusakan, dan kehilangan yang ditimbulkan sebagai hasil dari pelanggaran Pelanggan terhadap syarat dan ketentuan yang tertera pada perjanjian ini, atau kewajiban apapun yang mungkin Pelanggan miliki kepada SINTERA, termasuk (tapi tidak terbatas kepada) biaya apapun yang berkaitan dengan perolehan biaya akses apapun yang sudah jatuh tempo tetapi belum Pelanggan bayarkan.

6. KERAHASIAAN DAN PRIVASI

6.1 KERAHASIAAN

Para pihak sepakat untuk menjaga kerahasiaan semua informasi pihak lainnya sehubungan dengan ketentuan ini. Setiap pihak TIDAK AKAN, tanpa persetujuan tertulis dari pihak lain, mengungkapkan atau memberi informasi rahasia kepada siapapun, atau menggunakannya untuk kepentingan sendiri, selain sebagaimana dimaksud oleh ketentuan ini. Kewajiban masing-masing pihak dalam ketentuan ini akan bertahan walaupun setelah berakhirnya masa kerjasama. Ketentuan-ketentuan tersebut tidak berlaku untuk informasi tersebut :

- a. Telah menjadi pengetahuan umum selain karena pelanggaran ketentuan ini;
- b. Diterima dari pihak ketiga yang dengan secara sah memperolehnya, dan tidak mempunyai kewajiban untuk membatasi pengungkapannya;
- c. Dikembangkan dengan sendiri tanpa akses kepada informasi rahasia.

6.2 PRIVASI

SINTERA memiliki dan mempertahankan kebijakan privasi yang menjelaskan dan menetapkan kewajiban para pihak untuk menghormati informasi pribadi.

7. HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

7.1 HAK MILIK SINTERA

Kepemilikan dan semua hak kekayaan intelektual yang didapat pada produk, layanan, website, dan dokumentasi apapun yang terkait dengan layanan tetap menjadi hak milik SINTERA

7.2 HAK MILIK PELANGGAN

Kepemilikan dan semua hak kekayaan intelektual yang terkait dengan fasilitas Pelanggan akan tetap menjadi hak milik Pelanggan. Akan tetapi akses kepada data Pelanggan bergantung pada pelunasan biaya layanan SINTERA saat tagihan jatuh tempo. Pelanggan memberikan izin kepada SINTERA untuk memakai, menyalin, mengirim, menyimpan, dan melakukan backup untuk informasi dan data Pelanggan dengan maksud dan tujuan memberi Pelanggan akses dan agar dapat menggunakan layanan SINTERA, atau untuk tujuan lain yang terkait dengan penyediaan layanan SINTERA untuk Pelanggan.

7.3 BACKUP DATA

Pelanggan sangat disarankan untuk menyimpan salinan untuk semua data yang dimasukkan ke dalam layanan SINTERA. SINTERA mematuhi kebijakan dan menjalankan prosedur terbaik untuk mencegah kehilangan data, termasuk rutinitas system untuk *backup* data, tetapi tidak membuat jaminan apapun bahwa tidak akan pernah adanya kehilangan data.

7.4 KERAHASIAAN DATA DAN INFORMASI

Para pihak sepakat untuk menjaga kerahasiaan data dan informasi satu sama lain serta tidak akan melakukan upaya-upaya untuk membocorkan rahasia tersebut demi mendapatkan keuntungan sendiri maupun bagi pihak ketiga.

7.5 PERLINDUNGAN DATA DAN INFORMASI

Para pihak sepakat untuk mengupayakan paling tidak dengan tingkat usaha perlindungan terhadap data dan informasi tersebut sebagaimana pihak yang menerima akan melakukannya untuk menjaga data dan informasi sepanjang bahwa tingkat perlindungan yang diberikan cukup layak untuk mencegah adanya pengungkapan yang tidak tepat atau penggunaan yang tidak sah atas informasi tersebut.

7.6 AKSES DATA DAN INFORMASI

Para pihak juga sepakat untuk membatasi akses terhadap data dan informasi dari pihak lainnya kepada para pegawainya yang memiliki kepentingan untuk mengetahui informasi tersebut memberitahukan kepada para pegawainya yang telah memperoleh informasi tersebut mengenai kewajiban-kewajiban mereka menurut perjanjian ini.

7.7 PENYALAHGUNAAN

Atas penemuan suatu pengungkapan yang tidak tepat atau penggunaan yang tidak sah atas informasi tersebut, maka para pihak sepakat untuk segera melakukan usaha-usaha yang layak untuk mencegah suatu pengungkapan atau penggunaan yang tidak benar lebih lanjut terhadap data dan informasi tersebut.

8. JAMINAN DAN PENGAKUAN

8.1 JAMINAN PELANGGAN

Pelanggan menjamin bahwa, jika Pelanggan mendaftar untuk menggunakan produk dan atau layanan atas nama orang lain, Pelanggan memiliki wewenang untuk menyetujui ketentuan-ketentuan ini atas nama orang tersebut, dan menyetujui bahwa dengan mendaftar untuk memakai layanan SINTERA, Pelanggan mengikat orang yang Pelanggan atas namakan untuk, atau dengan niat untuk, membuat tindakan atas nama mereka kepada setiap kewajiban manapun yang telah Pelanggan setujui pada ketentuan-ketentuan ini tanpa membatasi kewajiban Pelanggan sendiri kepada ketentuannya.

8.2 PENGAKUAN PELANGGAN

Pelanggan mengakui bahwa :

8.2.1 Penggunaan Layanan

Pelanggan memiliki wewenang untuk menggunakan layanan, dan untuk mengakses informasi dan data yang Pelanggan masukan ke dalam layanan, termasuk informasi atau data apapun yang dimasukan oleh siapapun yang telah diberikan kewenangan oleh Pelanggan untuk menggunakan layanan SINTERA.

8.2.2 Akses Informasi dan Data

Pelanggan juga berwenang untuk mengakses informasi dan data yang sudah diproses, yang disediakan untuk Pelanggan melalui penggunaan Pelanggan pada fasilitas dan layanan SINTERA (maupun informasi dan data itu Pelanggan miliki sendiri atau orang lain).

8.2.3 Otoritas Pelanggan

SINTERA tidak bertanggung jawab kepada siapapun selain Pelanggan, dan tidak ada maksud apapun dalam perjanjian ini untuk memberi manfaat kepada siapapun selain Pelanggan. Jika Pelanggan memakai layanan atas nama atau untuk manfaat seseorang selain Pelanggan (maupun organisasi berbadan hukum atau tidak, atau lainnya), Pelanggan menyetujui bahwa :

- a. Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Pelanggan memiliki hak untuk melakukannya;
- b. Pelanggan bertanggung jawab atas pemberian wewenang kepada siapapun yang Pelanggan berikan akses kepada informasi atau data, dan Pelanggan menyetujui bahwa SINTERA tidak memiliki tanggung jawab untuk menyediakan siapapun akses kepada informasi atau data tersebut tanpa otorisasi Pelanggan, dan boleh menunjukan permohonan apapun untuk mendapatkan informasi kepada Pelanggan untuk dilayani;
- c. Pelanggan membebaskan SINTERA dari klaim apapun atau kehilangan yang terkait pada penolakan SINTERA untuk menyediakan akses pada siapapun kepada informasi atau data Pelanggan sesuai dengan ketentuan ini, penyediaan informasi atau data oleh SINTERA kepada siapapun berdasarkan otorisasi Pelanggan.

8.2.4 Ketersediaan Layanan

Penyediaan, akses kepada, dan pemakaian layanan SINTERA tersedia sebagaimana adanya dan padanya resiko Pelanggan sendiri, termasuk apabila dipergunakan pada perangkat ataupun software pihak ketiga.

8.2.5 Gangguan Layanan

SINTERA tidak menjamin bahwa penggunaan layanan tidak akan pernah terganggu atau bebas dari kesalahan. Diantara lain, operasi dan ketersediaan system yang digunakan untuk mengakses layanan, termasuk layanan telepon, jaringan komputer dan internet, bisa sulit untuk diprediksi dan mungkin bisa dari waktu ke waktu mengganggu atau mencegah akses terhadap layanan. SINTERA dengan bagaimanapun tidak bertanggung jawab atas gangguan tersebut, atau pencegahan akses kepada pengguna layanan.

8.2.6 Tanggung Jawab Hukum

Pelanggan tetap memiliki tanggung jawab untuk mematuhi semua undang-undang, peraturan pemerintah, dan produk hukum Republik Indonesia lainnya. Adalah tanggung jawab Pelanggan untuk memeriksa bahwa penyimpanan dan akses kepada data Pelanggan melalui layanan tetap mematuhi undang-undang yang berlaku kepada Pelanggan (termasuk undang-undang apapun yang membutuhkan Pelanggan untuk menyimpan arsip).

8.3 PERNYATAAN

SINTERA tidak memberikan jaminan untuk produk dan atau layanan yang diberikan. Tanpa mengabaikan ketentuan diatas, SINTERA tidak menjamin bahwa produk dan atau layanan akan dapat memenuhi keperluan Pelanggan, atau bahwa akan sesuai untuk tujuan yang Pelanggan niatkan. Untuk menghindari keraguan, semua ketentuan atau jaminan yang bisa diartikan dikecualikan sejauh yang diizinkan oleh hukum, termasuk (tanpa batasan) jaminan penjualan, kesesuaian untuk tujuan, dan tanpa pelanggaran.

8.4 HAK PENGGUNAAN LAYANAN

Pelanggan menjamin dan menunjukkan bahwa Pelanggan sedang memperoleh hak untuk mengakses dan menggunakan layanan untuk tujuan bisnis dan bahwa, sampai batas maksimal yang diizinkan oleh hukum, jaminan konsumen berdasarkan hukum atau undang-undang yang dimaksudkan untuk melindungi konsumen non-bisnis dalam yurisdiksi manapun tidak berlaku untuk penyediaan layanan atau ketentuan ini.

9. BATASAN KEWAJIBAN

9.1 GUGATAN KESALAHAN

sampai batas maksimal yang diizinkan oleh hukum, SINTERA mengecualikan semua kewajiban dan tanggung jawab kepada Pelanggan (atau orang lain manapun) dalam kontrak, gugatan kesalahan (termasuk kelalaian), atau lainnya, untuk kehilangan apapun (termasuk kehilangan informasi, data, keuntungan, dan tabungan) atau kerusakan yang diakibatkan, secara langsung atau tidak langsung, dari penggunaan apapun, atau ketergantungan kepada layanan.

9.2 GANTI RUGI

Jika Pelanggan mengalami kerugian atau kerusakan apapun karena kelalaian atau kegagalan SINTERA untuk memenuhi ketentuan ini, klaim apapun dari Pelanggan kepada SINTERA yang timbul kelalaian atau kegagalan SINTERA akan dibataskan mengenai satu kejadian, atau serangkaian kejadian yang terhubung, kepada biaya yang sudah Pelanggan lunasi pada awal periode berlangganan yang sedang berjalan.

9.3 KETIDAKPUASAN LAYANAN

Jika Pelanggan tidak puas dengan layanan SINTERA, jalur penyelesaian tunggal dan eksklusif Pelanggan adalah untuk menghentikan ketentuan ini sesuai dengan poin **PEMUTUSAN KONTRAK**.

10.STATUS BERLANGGANAN

10.1 DEFINISI

Yang dimaksud status berlangganan bagi Pelanggan adalah status berlangganan Pelanggan terhadap produk dan atau layanan SINTERA.

Status berlangganan bagi Pelanggan akan menentukan Batasan waktu terhadap hak akses yang dimiliki Pelanggan atas penggunaan produk dan atau layanan SINTERA.

10.2 KETENTUAN STATUS BERLANGGANAN

Bila sampai berakhirnya masa aktif berlangganan Pelanggan tidak melakukan berhenti berlangganan, maka status berlangganan Pelanggan akan secara otomatis diperpanjang dengan mengikuti ketentuan status berlangganan berikut :

10.2.1 *New Subscription*

Tahapan proses implementasi, dimana Pelanggan telah melakukan pembayaran, namun **masa aktif** berlangganan belum berjalan.

10.2.2 *Active*

Tahapan setelah **Go Live**, dimana **masa aktif** berlangganan mulai dijalankan atau Pelanggan telah melakukan perpanjangan dan melakukan pembayaran atas periode berlangganan berikutnya. Dalam tahapan ini, Pelanggan bisa menikmati **LAYANAN PURNA JUAL**.

10.2.3 *Grace Period*

Tahapan dimana **masa aktif** berlangganan sudah berakhir, dan Pelanggan memutuskan untuk memperpanjang **masa aktif** berlangganan, namun belum melakukan pembayaran atas periode berlangganan berikutnya. Dalam tahapan ini Pelanggan masih bisa mengakses seluruh fasilitas dan atau layanan SINTERA yang telah digunakan pada periode sebelumnya. Batas *grace period* adalah 14 (empat belas) hari kalender semenjak berakhirnya **masa aktif** berlangganan.

10.2.4 *Paused*

Tahapan dimana Pelanggan telah melewati batas waktu *grace period* namun belum juga melakukan pembayaran atas periode berlangganan berikutnya. Dalam tahapan ini Pelanggan tidak dapat mengakses seluruh produk dan atau layanan SINTERA yang telah digunakan pada periode berlangganan sebelumnya sampai Pelanggan melakukan pembayaran atas periode berlangganan yang terhutang. Batas waktu *pause* adalah 14 (empat belas) hari kalender semenjak berakhirnya *grace period*.

10.2.5 *Terminated*

Tahapan dimana Pelanggan telah melewati batas waktu tahapan *pause*, namun Pelanggan belum juga melakukan pembayaran atas periode berlangganan terhutang, atau Pelanggan sudah mengajukan permintaan berhenti berlangganan sebelum berakhirnya **masa aktif** berlangganan. Dalam tahapan ini SINTERA akan menghapus data Pelanggan pada seluruh fasilitas dan layanan SINTERA dan tidak dapat dipergunakan kembali dikemudian hari.

11. PEMUTUSAN KONTRAK

11.1 EVALUASI PRODUK DAN LAYANAN

Saat Pelanggan pertama mendaftar untuk mengakses layanan, Pelanggan wajib mengevaluasi produk dan atau layanan SINTERA pada saat Pelanggan menerima presentasi demo produk.

11.2 KONDISI

Pelanggan dapat mengajukan pengakhiran perjanjian apabila salah satu, dan atau seluruh kondisi berlaku sebagaimana dijelaskan dalam ketentuan berikut :

- a. Pelanggan lalai atau melakukan pelanggaran atas salah satu atau beberapa ketentuan dari perjanjian ini, termasuk pelanggaran atas pernyataan atau jaminan salah satu pihak, dan tidak mampu memperbaiki pelanggaran tersebut (apabila dimungkinkan untuk dapat diperbaiki) dalam kurun waktu 14 (empat belas) hari kerja setelah tanggal pemberitahuan pelanggaran tertulis dari pihak lainnya;
- b. Pelanggan dicabut izin usahanya, likuidasi atau karena alasan apapun tidak dapat menjalankan usahanya secara sebagian atau keseluruhan;
- c. Pelanggan menjadi *insolven* atau pailit, memiliki tuntutan atau gugatan untuk dinyatakan *insolven*, penundaan pembayaran hutang atau pailit diajukan terhadap pihak tersebut baik oleh Pelanggan sendiri maupun oleh krediturnya;
- d. Adanya peraturan perundang-undangan dikemudian hari yang bersifat memaksa, yang menyebabkan Pelanggan tidak dapat meneruskan kerjasama dengan SINTERA berdasarkan perjanjian ini, maka perjanjian ini dapat diakhiri dengan menyampaikan pemberitahuan secara tertulis kepada SINTERA disertai tanggal efektif pengakhiran perjanjian yang dikehendaki;
- e. Pelanggan berniat untuk tidak melanjutkan perjanjian ini karena alasan apapun, maka perjanjian ini dapat diakhiri dengan menyampaikan pemberitahuan secara tertulis kepada SINTERA disertai tanggal efektif pengakhiran perjanjian yang dikehendaki.

11.3 WAKTU PENGAJUAN

Pemberitahuan pengakhiran sebagaimana disebutkan dalam poin 11.2 perjanjian ini, wajib diserahkan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum tanggal efektif pengakhiran yang dikehendaki.

11.4 PENGEMBALIAN UANG

SINTERA tidak menyediakan pengembalian uang untuk periode berlangganan yang sudah dibayarkan oleh Pelanggan

11.5 PENYELESAIAN HAK DAN KEWAJIBAN

Pemutusan ketentuan ini tidak mengurangi hak dan kewajiban para pihak yang masih harus dibayar sampai dengan tanggal terminasi. Pada pengakhiran perjanjian ini Pelanggan akan tetap menanggung biaya yang masih harus dibayar dan jumlah yang jatuh tempo untuk pembayaran sebelum atau setelah pengakhiran, dan segera berhenti menggunakan fasilitas dan layanan SINTERA.

12. FORCE MAJEURE

12.1 DEFINISI

Yang dimaksud dengan *Force Majeure* dalam perjanjian ini adalah peristiwa-peristiwa yang berada diluar kemampuan Pelanggan dan SINTERA, yang dapat mempengaruhi kinerja dan pelaksanaan kegiatan para pihak yang meliputi, namun tidak terbatas pada : bencana alam (gempa bumi, topan badai, banjir, petir, kebakaran), sabotase, terorisme, perang, ledakan, kerusuhan, huru-hara, pemogokan, peraturan/pelarangan pemerintah.

12.2 PEMBERITAHUAN

Dalam hal *Force Majeure*, pihak yang mengalami keadaan tersebut wajib memberitahukan kepada pihak lainnya secara tertulis dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari kalender, terhitung sejak tanggal timbulnya *Force Majeure* tersebut perihal penangguhan pelaksanaan kewajiban, alasan penangguhan, dan perkiraan lamanya penangguhan.

12.3 KESEPAKATAN ATAS KEWAJIBAN

Para pihak menyepakati bahwa pihak yang tidak mengalami *Force Majeure* tidak dapat mengajukan tuntutan hukum apapun terhadap pihak yang mengalami *Force Majeure* karena tidak melaksanakan kewajiban dalam perjanjian ini selama berlangsungnya *Force Majeure* sebagaimana disepakati bersama dalam musyawarah.

12.4 KETENTUAN PASCA KEJADIAN

Dalam hal terjadi *Force Majeure*, para pihak sepakat untuk melakukan musyawarah dan menyepakati secara tertulis tentang syarat-syarat serta ketentuan baru yang diberlakukan kepada para pihak setelah timbulnya *Force Majeure*.

Syarat-syarat dan ketentuan baru yang disepakati mengenai *Force Majeure* akan menjadi satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari perjanjian ini.

13. KETENTUAN UMUM LAINNYA

- a. Syarat dan ketentuan ini, bersama dengan kebijakan privasi SINTERA dan ketentuan dari pemberitahuan atau instruksi yang diberikan kepada Pelanggan dibawah syarat dan ketentuan ini menggantikan dan menghapus semua perjanjian sebelumnya. Representasi (baik lisan maupun tulisan), pemahaman, dan merupakan keseluruhan perjanjian antara Pelanggan dan SINTERA yang berhubungan dengan layanan dan hal lainnya yang dibahas dalam ketentuan ini.
- b. Jika salah satu pihak melepaskan tuntutan dari pelanggaran apapun kepada ketentuan ini, itu tidak akan melepaskan mereka dari tuntutan pelanggaran lainnya. Pelepasan dari tuntutan tidak efektif kecuali dibuat secara tertulis.
- c. Pelanggan tidak dapat mengalihkan atau mentransfer hak kepada orang lain tanpa persetujuan tertulis dari SINTERA.
- d. Apabila terjadi perselisihan antara kedua belah pihak, akan diselesaikan secara musyawarah terlebih dahulu untuk mencapai mufakat. Apabila dengan cara tersebut tidak tercapai kata sepakat, maka kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut melalui prosedur hukum dengan memilih kedudukan hukum Republik Indonesia di kantor Pengadilan Negeri Jakarta Timur.

- e. Setiap pemberitahuan yang diberikan berdasarkan persyaratan ini oleh satu pihak ke pihak yang lain harus dilakukan secara tertulis melalui email, dan akan dianggap telah diberikan pada saat transmisi dilakukan. Pemberitahuan kepada SINTERA harus dikirim ke alamat email cs@sintera.id atau ke alamat email lainnya yang diberitahukan kepada pelanggan oleh SINTERA. Pemberitahuan kepada Pelanggan akan dikirimkan ke alamat email yang Pelanggan berikan saat membuat akses layanan SINTERA.
- f. Produk dan atau layanan SINTERA dapat digunakan oleh Pelanggan dengan terlebih dahulu melakukan pendaftaran yang disertai pemberian informasi data pribadi. Informasi terkait data pribadi yang diberikan hanya akan digunakan untuk pemberian fasilitas dan layanan, dan untuk tujuan lain yang telah Pelanggan setuju sebagaimana dimuat dalam kebijakan privasi. Informasi tambahan wajib Pelanggan berikan untuk dapat mempergunakan produk dan atau layanan tertentu. Hal-hal terkait data pribadi diatur dalam kebijakan privasi sebagai bagian dari ketentuan ini.
- g. *Subscription* adalah pembayaran berulang yang dibayarkan di muka untuk menggunakan fasilitas dan layanan yang disediakan oleh SINTERA. Setelah *subscription* dibeli, Pelanggan dapat membatalkan setiap saat tanpa biaya tambahan, kecuali yang sudah dibayarkan. Pembatalan membutuhkan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sebelum efektif.