

TERMS OF SERVICE

Pendahuluan

Selamat Datang pada website resmi milik PT Wowrack Cepat Nusantara ("Wownet"). Halaman ini berisikan tentang Ketentuan Layanan atau Terms of Service (TOS) disediakan oleh Wownet untuk melindungi pelanggan Wownet dan juga memberikan Wownet kemampuan untuk menjalankan Pelayanan Penjualan Internet yang cepat dan selalu tersedia. Ketentuan Layanan ini berlaku untuk semua pengunjung website Wownet dan pelanggan yang menggunakan produk atau layanan dari Wownet (layanan jaringan internet dan manajemen jaringan) mulai dari akun, hingga produk-produk lainnya yang disajikan dalam bentuk konten, fitur, sosial media dibawah manajemen Wownet, dan berbagai media elektronik yang diakses melalui internet dan media telekomunikasi. Wownet menghimbau untuk pengunjung dapat membaca isi dari ketentuan layanan secara seksama. Wownet memiliki hak untuk mengubah ketentuan layanan kapanpun, sehingga dapat dipastikan dan dinotis kembali oleh pengunjung jika ada perubahan yang terjadi.

Perubahan Kebijakan

Ketentuan Layanan ini belum mencakup keseluruhan. Wownet berhak merubah Ketentuan Layanan jika diperlukan. Perubahan pada Ketentuan Layanan berlaku 30 hari setelah TOS yang baru direvisi dipublikasikan di situs kami di <http://www.wow.net.id> di bagian kebijakan & ketentuan. Pelanggan yang kurang setuju dengan kebijakan baru bisa mengirim email ke sales@wow.net.id dalam jangka waktu 30 setelah TOS yang terbaru dipublikasikan. Jika tidak mengirimkan email, maka akan dianggap setuju dengan TOS yang terbaru.

Pelanggan yang tidak setuju dengan aturan terbaru diharuskan mengirim email ke sales@wow.net.id dengan mencantumkan alasan mengapa pelanggan tidak setuju. Jika tidak ada persetujuan yang dicapai tentang aturan baru tersebut setelah 30 hari diumumkan, pelanggan dapat membatalkan pelayanan dengan Wownet tanpa dikenai hukuman dengan mengirim email ke sales@wow.net.id untuk meminta pembatalan.

Jika menanggukkan persetujuan timbal balik, maka TOS sebelumnya akan berlaku.

Hubungan Reseller dengan Wownet

Setiap reseller merupakan satuan mandiri yang tidak mempunyai hubungan lain selain dengan Wownet untuk menjual produk dan jasa Wownet.

Penyalahgunaan layanan

Pelayanan yang disediakan oleh Wownet dapat digunakan untuk tujuan hukum. Semua penyalahgunaan secara ilegal dilarang dalam jaringan Wownet. Termasuk konten berikut, tidak terbatas pada: distribusi material yang memiliki hak cipta, material yang dinilai membahayakan atau tidak pantas, atau material yang dilindungi oleh rahasia perniagaan dan undang-undang lainnya. Pelanggan menyetujui untuk mengganti rugi dan menjaga Wownet dari tuntutan apapun yang dihasilkan dari pelayanan yang mencederai pelanggan atau pihak lainnya.

Contoh penyalahgunaan yang tidak diperbolehkan:

- Penyebaran software bajakan
- Wares sites
- Segala bentuk peretasan/ hacking
- Port scanning
- IRC bots
- Hate sites
- Program dan arsip peretasan/ hacking
- Bit torrent
- Pornografi dibawah umur/ anak
- Konten dewasa
- Email bombing
- Email spammers
- Spoofing
- Tindakan terlibat terorisisme atau fanatisme
- Forging packet headers/routing information
- Flood pings
- Mengedarkan program berbahaya kedalam server atau jaringan Wownet
- Situs spamvertised

Pengaturan Konten Server

Wownet tidak mengatur penyebaran konten dari layanan jaringan manapun di dalam jaringan kami. Jika Anda mengetahui ada kegiatan penyebaran konten yang dilarang pada jaringan kami, segera laporkan ke abuse@wow.net.id. Wownet akan menanganinya secepatnya.

Third Party Mass Mailers (Pengiriman Email Massal Orang Ketiga)

WOWNET TIDAK MENGIZINKAN THIRD PARTY MASS MAILER PADA JARINGAN KAMI. Definisi third party mass mailer adalah sebuah perusahaan atau orang yang melakukan mass mailing untuk perusahaan selain kepada pelanggan mereka sendiri. Setiap pelanggan yang menggunakan server dan/ atau akun untuk third party mailing, akun tersebut akan dihentikan segera. Semua biaya dan layanan pra-bayar tidak akan dikembalikan.

Mass Mailers (Pengiriman Massal)

Kami benar-benar menjaga IP kami supaya tidak masuk dalam daftar hitam oleh organisasi seperti Spamhaus. Satu-satunya cara adalah menjamin bahwa penerima email Anda menerima email yang Anda kirim berasal dari server Anda yang berada dalam jaringan milik Wownet. Jika Anda berencana melakukan mass mailing (mengirim sejumlah email secara terus menerus), beritahukan kepada kami sebelum menggunakan jaringan kami untuk melakukan mass mailing.

Anda harus mematuhi Akta CAN-SPAM tahun 2003. Semua alamat email dalam daftar Anda harus terkonfirmasi opt-in. Anda harus mengatur catatan dari semua persetujuan dan informasi opt-in secara lengkap dan akurat, dan mampu menyajikan catatan tersebut kepada Wownet jika sewaktu-waktu diminta untuk menunjukkan. Jika Anda tidak dapat memberikan informasi ini ketika diminta, kami dapat memblokir langganan pada jaringan Anda secepatnya, dan tidak menutup kemungkinan untuk menghentikan akun Anda sepenuhnya.

Penyalahgunaan Jaringan

Penyalahgunaan jaringan sangatlah dilarang. Termasuk hal berikut, tidak terbatas pada: port scanning, penyangkalan pelayanan, penembusan jaringan, akses tanpa izin, sniffing, spoofing, penyebaran virus, percobaan peretasan dan vulnerability scanning. Jika ditemukan pengguna yang melakukan segala jenis penyalahgunaan jaringan, berakibat pada penutupan akun pengguna secara permanen.

Keamanan Jaringan

Pelanggan bertanggung jawab melindungi instalasi jaringan setelah adanya serah terima dari Wownet. Jika suatu saat keamanan jaringan dapat ditembus karena lemahnya pengamanan server pengguna, pelanggan bertanggung jawab mengganti biaya tim keamanan Wownet Indonesia untuk mengembalikan kinerja jaringan seperti semula.

Ancaman dan Perlindungan

Wownet tidak bertanggung jawab atas kehilangan, kerusakan data akibat terkoneksi jaringan Internet. Pelanggan bertanggung jawab atas tindakannya sendiri saat berselancar pada konten-konten yang ada di internet. Dimohon untuk selalu waspada untuk ancaman-ancaman umum yang sering terjadi dalam lingkup internet seperti resiko peretasan/dihack, terserang virus, atau serangan lainnya yang bersifat merugikan diluar kendali kami. Oleh karenanya pelanggan disarankan untuk melakukan pengamanan dengan setting dan update pada browser-browser serta pengamanan akan koneksi menuju ke internet pada jaringannya.

Uptime Jaringan

Wownet berkomitmen menyajikan uptime terbaik untuk semua jaringan yang ada dalam fasilitas Wownet. Jika ada hal-hal yang terjadi diluar kendali kami, pelanggan diingatkan bahwa pelayanan server sedang menurun (berhenti berfungsi) karena beberapa alasan ketika diluar kendali Wownet. Wownet tidak bertanggung jawab atas kehilangan/ kerusakan data yang disebabkan oleh berhenti berfungsinya jaringan milik pelanggan. Informasi selanjutnya untuk garansi uptime, silakan mengunjungi "Service Level Agreement" (SLA) milik Wownet pada <http://www.wow.net.id> dibagian kebijakan & ketentuan.

Pengaduan

Setiap pengaduan penyalahgunaan akan kami tangani dengan segera. Pada saat akun sedang diperiksa, Wownet berhak memberhentikan, membatasi, atau menutup akun. Kami akan menonaktifkan akun pelanggan jika kebijakan Wownet dilanggar. Laporkan setiap pelanggaran ke abuse@wow.net.id.

Bantuan untuk Pelanggan

Untuk respon yang cepat, kirimkan permintaan bantuan teknis Anda ke support@wow.net.id. Anda juga bisa meminta bantuan dengan mengirimkan tiket bantuan ke <https://esupport.wowrack.com>. Sistem tiket kami diawasi 24 jam seminggu untuk memudahkan respon yang cepat. Telepon juga tersedia pada jam kerja. Bantuan darurat juga tersedia lewat telepon setiap saat.

Prosedur menghubungi Wownet EMERGENCY (jaminan respon dalam 15 menit):

1. Hubungi nomor telepon pusat kami: 031-6000-2896 (24 jam). Masuk pada opsi department support atau Whatsapp ke +62-811332-2896.
2. Mengirimkan tiket permasalahan merupakan pilihan yang lebih baik (support@wow.net.id). Dengan cara ini kami dapat menghindari kesalahan berkaitan dengan pengenalan suara/ perihal kejernihan suara.

Pemberitahuan Email Otomatis

Pelanggan tidak diperbolehkan mengirim peringatan secara otomatis dari monitoring jaringan mereka ke alamat email milik Wownet manapun tanpa ada otorisasi dari Wownet sebelumnya. Contohnya: Jika ada pelayanan monitoring dari pihak ketiga yang mengirimi Anda pesan (ping) pada server Anda setiap 5 menit, sebaiknya tidak langsung mengadukan kepada support@wow.net.id atau alamat email milik Wownet manapun.

Pembayaran

Semua aturan pembayaran dan biaya bulanan maupun tahunan didahulukan sebelum memulai pekerjaan apa pun. Wownet tidak akan mengaktifkan akun yang belum dilunasi atas alasan apapun. Pelanggan menyetujui untuk membayar semua biaya yang telah dihitung menurut formulir penyerahan pesanan pelanggan atau menurut yang sudah disetujui lewat email. Biaya bantuan akan dibebankan per jamnya dan mungkin membutuhkan pembayaran lebih lanjut.

Jika Anda masih pelanggan kami dan tanpa ada keterlambatan pembayaran, kami menyusun pengaturan tambahan dengan segera tanpa perlu memverifikasi pengaturan Anda dari bagian penagihan kami.

Pembagian Pembayaran (Pro-rata)

Wownet akan membagi rata semua pembayaran setiap awal bulan. Kami akan mengenakan pembayaran sebulan penuh pada faktur pertama Anda dan membagi pembayaran secara rata pada faktur kedua Anda. Ketika sampai waktunya pada periode faktur ketiga, siklus penagihan Anda dimulai pada awal bulan.

Contohnya, jika Anda memulai layanan pada 16 Maret dengan pembayaran setiap bulannya Rp 100.000, pembayaran Anda sebagai berikut:

- Bulan Pertama: Rp 100.000 (16 Maret - 15 April)
- Bulan Kedua: Rp 46.670 (16 April - 30 April)
- Bulan Ketiga dan seterusnya: Rp 100.000 (1 Mei - 31 Mei)

Tata Cara Pembayaran

Wownet hanya menerima pembayaran tunai di kantor kami, kartu kredit secara on-line dan transfer melalui bank. Bank transfer fee akan dibebankan ke pihak pelanggan.

Kirim bukti pembayaran tersebut ke: Intiland Tower, 10th Floor Suite 2E. Jln. Panglima Sudirman 101-103, Surabaya 60271, Indonesia, atau Anda bisa mengirimkan email ke billing@wow.net.id.

Faktur

Semua faktur akan dikirim secara elektronik lewat email dalam format pdf. Faktur juga dapat dicetak untuk dikirimkan kepada alamat pelanggan lewat pos jika pelanggan memintanya dan pelanggan akan dikenai biaya sesuai tarif kirim kurir.

Penagihan dan Pembaharuan Informasi Pelanggan

Pelanggan bertanggung jawab untuk memberitahukan perubahan informasi termasuk perubahan alamat, perubahan alamat email, pergantian pemilik server, dan informasi perubahan penagihan. Untuk memperbaharui informasi Anda, Anda dapat menghubungi akun manajer Anda, mengirim email ke billing@wow.net.id atau menggunakan "payment update form" yang ada di Wow.net.id di bagian support. Jika Anda tidak dapat memperbaharui informasi Anda, menyebabkan Wownet tidak dapat menghubungi Anda jika ada permasalahan yang dapat mengganggu layanan Anda.

Perubahan Harga

Wownet berhak untuk merubah harga dari pelayanan kapanpun. Pelanggan yang telah berlangganan tidak akan terpengaruh oleh perubahan harga. Jika pelanggan yang telah berlangganan terpengaruh oleh perubahan harga, maka Wownet akan memberi pengumuman selama 30 hari kepada pelanggan tersebut untuk menyetujui atau membatalkan layanan dengan Wownet. Pelanggan yang memiliki kontrak tidak akan terpengaruh oleh perubahan harga selama masa kontrak.

Pembatalan

Anda dapat melakukan pembatalan kontrak bulanan pelayanan hosting dengan pemberitahuan lebih lanjut selama 20 hari. Kontak akun manajer anda atau lakukan email pada billing@wow.net.id. Jika melakukan permintaan pembatalan melalui cara lainnya akan dianggap tidak sah. Wownet tidak akan mengembalikan/ mengganti segala biaya untuk pembatalan layanan sebelum berakhir jangka waktu pembayaran apapun alasan pembatalannya. Wownet berhak atas biaya ganti rugi kontrak sesuai dengan pernyataan kontrak yang disetujui oleh pelanggan pada saat awal memulai berlangganan.

Wownet tidak akan mengganti biaya pengaturan pembatalan untuk akun manapun. Pembatalan persetujuan kontrak berlaku minimum 50% dan maksimum 100% dari sisa nilai pada kontrak.

Beberapa kontrak mungkin tidak dapat dibatalkan apapun alasannya. Konsultasikan dengan manajer akun Anda untuk memutuskan apakah kontrak Anda memenuhi syarat untuk melakukan pembatalan lebih awal.

Keterlambatan atau Non-Payment

Setiap akun/ layanan yang tidak dibayar 5 hari setelah lewat batas waktu akan diberitahukan perihal penangguhan layanan. Wownet tidak bertanggung jawab atas kerusakan apapun yang disebabkan oleh penangguhan layanan Anda berkaitan dengan non-payment dan/ atau keterlambatan pembayaran. Wownet Indonesia akan menghapus akun secara permanen yang terlambat membayar 15 hari melewati batas waktu. Termasuk memformat kembali hard disk yang ada dalam akun server. Wownet akan menagih sisa saldo yang ada kepada pelanggan. Wownet akan menyerahkan akun milik pelanggan kepada collection agency jika diperlukan untuk menebus sisa saldo. Jika hal ini terjadi maka dapat mengakibatkan efek negatif pada riwayat kredit pelanggan.

Penangguhan Pelayanan

Jika Anda melanggar aturan manapun dari TOS Wownet, kami sangat berhak untuk memutuskan melakukan pembekuan layanan Anda secara sepihak dan melakukan pemeriksaan dengan seksama. Pelanggan akan dikenakan biaya tambahan jika dalam pemeriksaan Anda terbukti melanggar TOS Wownet.

Penolakan Layanan

Wownet berhak menolak, membatalkan, menangguhkan layanan atau membatasi akses kepada siapapun atas kebijakan Wownet.

Kesalahan Cetak di Situs Website dan Persetujuan

Wownet tidak bertanggung jawab atas kesalahan cetak yang terdapat di dalam situs website atau persetujuan milik Wownet. Kami akan berusaha memperbaiki kesalahan yang ada secepatnya. Laporkan kesalahan cetak apapun lewat email ke alamat sales@wow.net.id.

Jam Kerja

9:00 sampai 17:00 WIB Senin sampai Jumat (tidak termasuk hari libur).

Hak atas Kerugian

Wownet berhak menuntut ganti rugi dari pelanggan jika pelanggan melanggar Aturan Pelayanan Wownet dan menyebabkan kerugian kepada Wownet.

Ganti Rugi

Pelanggan setuju untuk tidak meminta Wownet untuk bertanggungjawab atas setiap tuntutan, hutang, kerugian, biaya, kerusakan, anggaran, termasuk biaya pengacara dan persidangan yang muncul pada pengadilan secara langsung maupun tidak langsung oleh pelayanan Wownet kepada pelanggan.

Pertanggungjawaban Terbatas

Wownet tidak bertanggung jawab atas setiap keadaan pada kerugian bisnis yang diderita oleh pelanggan apapun alasannya, pun jika Wownet telah mengingatkan kemungkinan kerugian tersebut bisa saja terjadi. Jika ada masalah yang muncul di bawah kendali Wownet, kami akan mengeluarkan catatan berdasarkan lama waktu downtime menurut perencanaan layanan pelanggan. Untuk informasi lebih lanjut mengenai service credit dan jaminan uptime, silakan menuju SLA Wownet di <http://www.wow.net.id> pada bagian kebijakan. Karena Internet tidak dapat diprediksi, pelanggan semestinya sadar akan ketersediaan jaringan yang ada tidak terjamin untuk selalu 100% tersedia. Wownet tidak dapat dikenakan tuntutan dari downtime, kerusakan atau penghapusan situs atau data dan hilangnya pendapatan.

Pengaturan Hukum

Persetujuan ini diatur oleh negara. Setiap proses pengadilan akan diselenggarakan di Indonesia Kerjasama dengan Pihak Berwajib Wownet akan bekerja sama sepenuhnya dengan petugas hukum untuk kegiatan ilegal yang dilakukan oleh pelanggan yang menggunakan layanan Wownet Indonesia.

Hal-Hal yang Ditoleransi

Wownet tidak bertanggung jawab atas penundaan yang disebabkan secara langsung maupun tidak langsung oleh bencana alam seperti kebakaran, kurangnya fasilitas, undang-undang sipil atau wewenang militer, malapetaka, atau berbagai hal yang diluar kendali Wownet yang masuk akal. Jika hal ini terjadi, pelanggan dan Wownet akan mengatur untuk penundaan waktu dan tanggal layanan yang telah disetujui bersama.

Severability

Jika ketentuan di dalam Terms of Service ternyata ditemukan tidak sah, ilegal, tak bisa dilaksanakan, keabsahan, kelegalan dan penyelenggaraan sisa ketentuan tidak akan terpengaruh.

Keseluruhan Persetujuan

Persetujuan ini menggantikan persetujuan sudah terlebih dahulu ada, pemahaman tertulis atau lisan dan persetujuan antara Wownet dan pelanggan yang terlibat. Pernyataan yang tidak tertulis di dalam persetujuan ini akan dianggap batal walaupun dijanjikan secara lisan atau tertulis. Dengan ini pelanggan menyatakan dan meyakini seluruh aturan yang diatur dalam persetujuan ini.

Kebijakan Tambahan

Kebijakan dibawah ini dibaca bersamaan dengan TOS (Terms of Service) Wownet Indonesia:

1. Kebijakan alamat IP
2. Kebijakan Privasi

Kebijakan tersebut dapat dilihat di Wow.net.id pada bagian kebijakan. Dengan ini pelanggan dianggap telah membaca, mengerti dan menyetujui syarat dan ketentuan yang dilaksanakan oleh kebijakan diatas dapat dilihat di Wow.net.id pada bagian kebijakan.

Syarat dan ketentuan tersebut juga berlaku pada pihak-pihak yang juga menggunakan layanan Wownet baik secara langsung maupun tidak langsung termasuk klien reseller dan user pelanggan Wownet. Reseller tidak dapat membuat kebijakan atau persetujuan apapun untuk klien mereka yang dapat bertentangan dengan kebijakan yang sudah ditetapkan.

Alamat Surat

PT. Wowrack Cepat Teknologi Nusantara (Wownet)
Intiland Tower, 10th Floor Suite 2E
Jl. Panglima Sudirman 101-103,
Surabaya 60271,
Indonesia.

Telepon: 031-6000-2896.