

# Syarat dan Ketentuan

MyIndibiz (selanjutnya disebut “MyIndibiz” atau “Kami”) merupakan platform online commerce marketplace B2B yang hadir untuk membantu pengelolaan bisnis agar berjalan lebih efisien dan berkembang melalui pemanfaatan berbagai solusi digital yang dikelola oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (selanjutnya disebut “TELKOM”).

Saat menggunakan MyIndibiz, Pengguna (selanjutnya disebut “Anda” atau “Pengguna”) tunduk pada pedoman, aturan, atau ketentuan yang berlaku, yang dapat diperbarui dari waktu ke waktu (termasuk dan tidak terbatas pada Kebijakan Privasi MyIndibiz).

Dengan mendaftar dan/atau menggunakan Situs dan/atau Aplikasi maka Anda dianggap telah membaca, mengerti, memahami, dan menyetujui semua isi Syarat dan Ketentuan ini. Jika Anda tidak menerima dan menyetujui salah satu, sebagian, atau seluruh isi Syarat dan Ketentuan ini, maka Anda tidak dapat menggunakan MyIndibiz

## 1. Definisi

Istilah yang dimuat dalam Syarat dan Ketentuan ini merujuk kepada definisi sebagai berikut:

- a. Akun adalah akun yang telah didaftarkan oleh Pengguna pada myIndibiz.
- b. Aplikasi adalah perangkat lunak/program komputer yang menggabungkan fitur, teknologi, konten, dan produk untuk mengakses Layanan yang Kami sediakan yang dapat diunduh melalui appstore dan/atau google playstore.
- c. Data Pribadi adalah setiap informasi yang benar dan nyata yang melekat dan dapat diidentifikasi pada masing-masing individu, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik berdasarkan salah satu maupun gabungan darinya, baik melalui sistem elektronik maupun non-elektronik. Informasi yang dimaksud termasuk namun tidak terbatas pada nama seseorang, nomor identitas, nomor handphone, lokasi, identitas dalam jaringan sistem elektronik, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan individu tersebut.
- d. Data Profil adalah data yang terdapat pada halaman profil bagi Pengguna.
- e. Layanan adalah seluruh informasi, jasa, dukungan, dan konten yang disediakan dalam MyIndibiz.
- f. Mitra adalah penyedia Produk yang telah bekerjasama dengan TELKOM untuk dapat ditransaksikan melalui Situs dan/atau Aplikasi.
- g. Pembeli adalah pengguna terdaftar yang dapat melakukan pembelian atas Produk yang dijual oleh Mitra melalui Situs dan/atau Aplikasi.
- h. Produk adalah barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh Mitra sesuai ketentuan dalam kerjasama dengan TELKOM untuk dapat dibeli oleh Pembeli melalui Situs dan/atau Aplikasi.
- i. Situs adalah <http://myIndibiz.co.id>.

- j. Hari Kalender adalah seluruh hari berdasarkan kalender Masehi, termasuk hari Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional.
- k. Hari Kerja adalah Hari Kalender kecuali hari Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional.

**2. Ketentuan Pendaftaran Akun**

- a. Untuk membuat Akun MyIndibiz, Anda dapat diminta untuk memberikan beberapa informasi dan Data Pribadi Anda. Sehubungan dengan pembuatan Akun MyIndibiz dan penggunaan Layanan MyIndibiz, Anda setuju untuk memberikan informasi dan data pribadi Anda secara benar, jelas, akurat, dan lengkap kepada MyIndibiz ketika diminta, sekurang-kurangnya berupa:
  - 1. Nama Lengkap;
  - 2. Email;
  - 3. No. Telepon;
  - 4. Tanggal Lahir;
  - 5. Jenis Kelamin;
  - 6. Agama;
  - 7. KTP;
  - 8. KK;

**3. Penggunaan Akun dan Perilaku**

- a. Hanya Pengguna yang memiliki Akun yang dapat menggunakan Layanan.
- b. Pengguna bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan Akun dan password Pengguna serta bertanggung jawab atas segala kegiatan yang dilakukan atas Akun tersebut.
- c. Layanan MyIndibiz pada dasarnya tidak ditujukan untuk digunakan oleh Pengguna di bawah umur, yaitu setiap orang yang belum mencapai batas usia dewasa atau usia cakap menurut yurisdiksi. Pengguna berusia di bawah umur yang menggunakan MyIndibiz menjadi tanggung jawab pribadi orang tua/wali dari Pengguna. Apabila Pengguna memberikan atau di kemudian hari ditemukan pernyataan dan jaminan, informasi atau Data Pribadi yang tidak benar, tidak jelas, tidak akurat, atau tidak lengkap, maka MyIndibiz berhak menolak permohonan pembuatan Akun dan menangguhkan atau memberhentikan sebagian atau seluruh akses dan Layanan MyIndibiz yang diberikan kepada Pengguna.
- d. MyIndibiz berhak menganggap dan memperlakukan seluruh aktivitas yang dilakukan melalui Akun MyIndibiz sebagai aktivitas yang telah dilakukan oleh Pengguna.
- e. Pengguna bertanggung jawab atas segala kerugian dan akibat hukum yang timbul dari kesalahan atau kelalaian Pengguna dalam menjaga kerahasiaan password dan akun Pengguna.
- f. Pengguna menyetujui untuk segera memberitahukan MyIndibiz mengenai setiap dugaan atau aktivitas penggunaan Akun MyIndibiz atau password secara tidak berwenang atau pelanggaran keamanan lainnya yang berkaitan dengan Akun Pengguna secepat mungkin.

**4. Transaksi dan Pembelian**

- a. Transaksi dilakukan dengan Pembeli melakukan pembayaran dengan menggunakan metode pembayaran yang telah Kami sediakan sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini, Kami akan meneruskan dana kepada Mitra apabila tahapan transaksi jual beli telah terselesaikan dalam sistem.
- b. Dengan melakukan Transaksi melalui MyIndibiz, Pembeli dan Mitra mengikatkan diri dalam hubungan kontraktual yang sah secara hukum.

- c. Pembeli menyetujui bahwa setiap transaksi dikenakan biaya administrasi dengan nominal sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh bank penyedia virtual account.
- d. Pembeli memahami sepenuhnya dan menyetujui bahwa segala transaksi yang dilakukan antara Pembeli dan Mitra yang dilakukan di luar Situs/Aplikasi adalah merupakan tanggungjawab pribadi dari Pembeli.
- e. Pembeli menyetujui untuk tidak memberitahukan dan/atau menyerahkan bukti pembayaran dan/atau data pembayaran lainnya kepada pihak lain selain MyIndibiz. Segala bentuk kerugian akibat pemberitahuan dan/atau penyerahan bukti pembayaran dan/atau data pembayaran lainnya oleh Pembeli kepada pihak lain, maka hal tersebut menjadi tanggungjawab Pembeli.
- f. Pembeli wajib melakukan konfirmasi penerimaan Produk maksimal 3x24 jam setelah menerima Produk. Apabila Pembeli tidak melakukan konfirmasi selama batas waktu tersebut, maka MyIndibiz akan melakukan konfirmasi penerimaan Produk otomatis.
- g. Setelah adanya konfirmasi penerimaan Produk atau konfirmasi penerimaan Produk otomatis, maka dana pihak Pembeli yang dikirimkan akan Kami teruskan kepada Mitra dan transaksi dianggap selesai.
- h. Pembeli menjamin bahwa segala Transaksi yang dilakukan melalui MyIndibiz sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan/institusi Pembeli.

**5. Komplain dan Pengembalian Dana**

- a. Pembeli memahami dan menyetujui bahwa setiap komplain yang dilayangkan setelah adanya konfirmasi/konfirmasi otomatis penerimaan Produk adalah bukan menjadi tanggungjawab Kami. Segala bentuk kerugian yang timbul setelah adanya konfirmasi/konfirmasi otomatis penerimaan Produk menjadi tanggungjawab Pembeli secara pribadi.
- b. Pembeli memahami dan menyetujui bahwa proses pengembalian dana terkait Transaksi akan dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) Hari Kerja setelah permintaan pengembalian dana Kami setuju.
- c. Pengembalian dana hanya dapat dilakukan ke akun rekening bank atas nama instansi resmi Pembeli, rekening pribadi, dan rekening lainnya yang Pembeli sampaikan secara tertulis kepada Kami.
- d. Pembeli memahami dan menyetujui bahwa proses pengembalian dana terkait Transaksi hanya dapat dilakukan dalam keadaan tertentu, yaitu:
  - 1. Mitra sudah menyanggupi pengiriman Produk pesanan, tetapi setelah batas waktu yang ditentukan tidak mengirimkan Produk;
  - 2. Penyelesaian komplain melalui pusat bantuan yang Kami sediakan berupa keputusan untuk pengembalian dana kepada Pembeli atau hasil keputusan dari pihak MyIndibiz.
- e. Pengguna memahami dan menyetujui bahwa Kami memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan terhadap komplain dan/atau kendala Transaksi antar Pembeli dan Mitra. Keputusan yang Kami ambil merupakan keputusan akhir yang tidak dapat diganggu gugat dan mengikat Pengguna untuk mematuhi. Ketentuan ini tidak menghalangi penyelesaian kendala Transaksi tersebut melalui lembaga berwenang.

**6. Pengiriman Barang**

- a. Pengiriman barang hanya dapat dilakukan menggunakan jasa layanan pengiriman barang yang telah Kami verifikasi. Kami berhak menolak apabila

Mitra menggunakan jasa layanan pengiriman barang yang belum Kami verifikasi. Hal tersebut dapat mengakibatkan dibatalkannya Transaksi.

- b. Setiap ketentuan mengenai proses pengiriman barang adalah wewenang sepenuhnya penyedia jasa layanan pengiriman barang. Mitra dan Pembeli dalam hal ini menyetujui untuk memenuhi segala ketentuan tersebut.
- c. Dalam hal terjadi kendala dalam proses pengiriman barang berupa cacat, kerusakan, dan lain sebagainya, Pembeli dan Mitra dapat melaporkan kepada Kami sebelum dilakukan konfirmasi/konfirmasi otomatis penerimaan produk untuk dilakukan proses investigasi.

#### **7. Hak Kekayaan Intelektual**

Hak Atas Kekayaan Intelektual terkait dengan MyIndibiz, termasuk namun tidak terbatas pada, nama, logo, kode program, desain, merek dagang, teknologi, basis data, proses dan model bisnis, dilindungi oleh hak cipta, merek, paten dan hak kekayaan intelektual lainnya yang tersedia berdasarkan hukum Republik Indonesia yang terdaftar atas nama TELKOM. Tidak ada hak atau izin yang diberikan baik secara langsung atau tidak langsung kepada Pengguna atau pihak mana pun yang mengakses Situs untuk menggunakan dan/atau memperbanyak Kekayaan Intelektual, dan tidak ada pihak yang dapat mengklaim hak atas, kepemilikan atau kepentingan apapun di dalamnya. Anda tidak diperbolehkan untuk mengubah salinan dalam bentuk kertas maupun digital dari materi apapun. Apabila Anda menemukan terdapat pelanggaran hak kekayaan intelektual, dapat melaporkan ke MyIndibiz dengan menghubungi kontak yang tersedia.

#### **8. Metode Pembayaran**

- a. Anda setuju untuk membayar segala produk dan layanan yang berbayar yang ditetapkan oleh MyIndibiz.
- b. Pengguna setuju bahwa MyIndibiz melakukan transaksi dengan menggunakan metode pembayaran yang tersedia, yaitu melalui Virtual Account;
- c. Kami bekerja sama dengan pihak ketiga sebagaimana tersebut pada poin 8.b. di atas terkait proses pembayaran hanya untuk keperluan menyediakan metode pembayaran yang paling nyaman dan aman;
- d. MyIndibiz tidak bertanggung jawab dalam hal pengembalian pembayaran apabila terjadi pelanggaran terhadap Syarat dan Ketentuan ini.

#### **9. Larangan dan Batasan Tanggung jawab**

- a. Tidak ada seorangpun yang diperbolehkan melakukan upaya dan/atau yang dapat dianggap upaya untuk mengumpulkan, mengolah dan/atau mengungkapkan data yang terkandung dalam sistem elektronik MyIndibiz untuk tujuan yang melanggar peraturan perundang-undangan.
- b. Tidak ada seorangpun yang diperbolehkan menggunakan situs MyIndibiz untuk melanggar keamanan atau integritas jaringan, komputer atau sistem komunikasi apa pun, aplikasi perangkat lunak, atau jaringan atau perangkat komputasi (masing-masing, "Sistem").
- c. Kegiatan yang dilarang termasuk mengakses atau menggunakan Sistem apa pun tanpa izin, termasuk mencoba menyelidiki, memindai, atau menguji kerentanan Sistem atau untuk melanggar segala tindakan keamanan atau otentikasi yang digunakan oleh suatu Sistem.
- d. Pengguna memahami dan menyetujui bahwa penggunaan MyIndibiz oleh Pengguna adalah risiko yang wajib ditanggung oleh Pengguna sendiri,

berdasarkan keinginan secara sadar, inisiatif Pengguna sendiri tanpa mendapatkan paksaan dari TELKOM termasuk menggunakan semua informasi dan deskripsi yang disediakan tanpa jaminan apapun, baik secara tersurat maupun tersirat.

- e. Pengguna memahami dan menyetujui bahwa MyIndibiz adalah sistem web portal dengan model Business To Business Online Commerce Marketplace (B2B Commerce Marketplace), yang menyediakan layanan kepada Pengguna untuk melakukan Transaksi secara Business To Business, maka transaksi yang terjadi di MyIndibiz adalah transaksi antara Mitra dan Pembeli, sehingga Mitra dan Pembeli memahami dan menyetujui bahwa batasan tanggung jawab TELKOM adalah hanya sebagai penyedia web portal B2B Commerce Marketplace.
- f. MyIndibiz dan TELKOM tidak bertanggung jawab atas pengumpulan, pengolahan dan/atau pengungkapan yang dilakukan di luar sistem elektronik MyIndibiz.

**10. Jaminan TELKOM dan Pembatasan Tanggung Jawab TELKOM secara Umum**

- a. Pengguna setuju bahwa Pengguna memanfaatkan MyIndibiz atas keinginan sendiri dan Layanan MyIndibiz diberikan kepada Pengguna pada "SEBAGAIMANA ADANYA" dan "SEBAGAIMANA TERSEDIA".
- b. Sejauh diizinkan oleh hukum yang berlaku, TELKOM (termasuk TELKOM Group, direktur, dan karyawan) tidak bertanggung jawab, dan Pengguna setuju untuk tidak menuntut TELKOM bertanggung jawab, atas segala kerusakan atau kerugian (termasuk namun tidak terbatas pada hilangnya uang, reputasi, keuntungan, atau kerugian tak berwujud lainnya) yang diakibatkan secara langsung atau tidak langsung dari :
  - 1. Penggunaan atau ketidakmampuan Pengguna dalam menggunakan Layanan MyIndibiz;
  - 2. Harga produk dan layanan yang telah disediakan oleh Mitra;
  - 3. Keterlambatan atau gangguan dalam Aplikasi;
  - 4. Kelalaian dan kerugian yang ditimbulkan oleh masing-masing Pengguna;
  - 5. Pelanggaran Hak atas Kekayaan Intelektual;
  - 6. Perselisihan antar Pengguna dan/atau Pelanggan;
  - 7. Pencemaran nama baik pihak lain;
  - 8. Kerugian akibat pembayaran tidak resmi kepada pihak lain dengan cara apa pun mengatas-namakan TELKOM ataupun kelalaian penulisan rekening dan/atau informasi lainnya dan/atau kelalaian pihak bank;
  - 9. Virus atau perangkat lunak berbahaya lainnya (bot, script, automation tool, hacking tool) yang diperoleh dengan mengakses, atau menghubungkan ke Layanan MyIndibiz;
  - 10. Gangguan, bug, kesalahan atau ketidakakuratan apapun dalam Layanan MyIndibiz;
  - 11. Kerusakan pada perangkat keras Pengguna dan/atau Pelanggan dari penggunaan setiap Layanan MyIndibiz;
  - 12. Adanya tindakan peretasan yang dilakukan oleh pihak ketiga kepada akun Pengguna dan/ Pelanggan;
  - 13. Force Majeure.

**11. Pusat Resolusi**

- a. Dalam hal terdapat pertanyaan, keluhan dan/ atau pengaduan sehubungan dengan Transaksi dan/atau penggunaan MyIndibiz secara umum, maka Pengguna dapat mengajukan pertanyaan, keluhan dan/atau pengaduan dengan melampirkan identitas Pengguna Secara panggilan atau kontak langsung melalui helpdesk WhatsApp dengan nomor 081258881915
- b. Dalam hal adanya penambahan, pengurangan dan/atau perubahan channel pengaduan akan diinformasikan kemudian melalui Situs.
- c. MyIndibiz akan melakukan verifikasi data Pengguna dengan berpedoman pada data Pengguna yang tersimpan pada sistem MyIndibiz. MyIndibiz berhak melakukan penolakan dalam memproses pertanyaan, keluhan dan/atau pengaduan yang diajukan Pengguna dalam hal data Pengguna yang diverifikasi tidak sesuai dengan data Pengguna yang tersimpan pada sistem MyIndibiz.
- d. MyIndibiz akan melakukan pemeriksaan dan/ atau investigasi atas pengaduan Pengguna MyIndibiz serta memberikan jawaban kepada Pengguna sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di MyIndibiz setelah MyIndibiz menerima keluhan/pengaduan secara lengkap dalam kurun waktu 2 (dua) minggu.

#### **12. Force Majeure**

- a. MyIndibiz dan TELKOM tidak dapat diminta pertanggungjawaban untuk keterlambatan dan/atau kegagalan dalam memenuhi kewajiban yang disebabkan oleh kejadian-kejadian di luar kemampuan TELKOM (selanjutnya disebut Force Majeure). Kejadian-kejadian yang dapat dikategorikan Force Majeure adalah termasuk segala keadaan atau peristiwa yang terjadi di luar kekuasaan Para Pihak, termasuk akan tetapi tidak terbatas pada huru-hara, epidemi, kebakaran, banjir, gempa bumi, pemogokan umum, perang, sabotase, dan berlaku efektifnya suatu ketentuan Perundang-undangan Republik Indonesia yang membatasi maupun mengakibatkan masing-masing pihak tidak dapat melaksanakan kewajibannya menurut Syarat dan Ketentuan ini.
- b. Dalam hal terjadinya salah satu atau beberapa kejadian dan/atau peristiwa sebagaimana dimaksud, MyIndibiz dan TELKOM berkewajiban untuk memberitahukan secara tertulis melalui email, Situs, dan/ atau Aplikasi kepada Pengguna selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kalender sejak terjadinya peristiwa tersebut.

#### **13. Penyelesaian Perselisihan**

- a. Para Pihak sepakat untuk menyelesaikan perselisihan dalam pelaksanaan Kontrak Berlangganan ini secara musyawarah dan mufakat.
- b. Apabila musyawarah dan mufakat tidak tercapai dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender atau suatu jangka waktu lainnya sebagaimana disepakati Para Pihak terhitung sejak timbulnya Perselisihan, maka Para Pihak sepakat bahwa penyelesaian Perselisihan tersebut akan diteruskan ke BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia) yang bertempat di Jakarta dan menyetujui i keputusan BANI tersebut bersifat final, sehingga tidak dapat dimintakan putusan pada tingkat yang lebih tinggi dan mengikat Para Pihak.

#### **14. Hukum yang Berlaku**

Syarat dan Ketentuan ini tunduk pada Hukum Negara Republik Indonesia, hal-hal yang tidak atau belum diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini tunduk pada ketentuan hukum yang berlaku bagi Perjanjian, termasuk namun tidak hanya terbatas pada Hukum Perjanjian yang termuat dalam Buku III, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

#### **15. Perubahan dan/atau Pembaruan**

MyIndibiz dapat melakukan perubahan dan/atau pembaruan atas Syarat dan Ketentuan ini dengan atau tanpa pemberitahuan sebelumnya. Kami menghimbau anda untuk meninjau halaman ini secara berkala untuk mengetahui informasi terbaru tentang bagaimana Syarat dan Ketentuan ini. Dengan tetap mengakses dan menggunakan Layanan, maka Anda telah menyetujui perubahan-perubahan dalam Syarat dan Ketentuan ini

#### **16. Keterpisahan**

Apabila ada ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini yang dinyatakan bertentangan, tidak sah, atau tidak dapat dilaksanakan berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia saat ini atau masa mendatang, ketentuan tersebut akan dipisahkan secara sepenuhnya dengan Syarat dan Ketentuan ini. Syarat dan Ketentuan ini akan ditafsirkan dan berlaku seakan-akan ketentuan yang bertentangan, tidak sah atau tidak dapat dilaksanakan tersebut tidak pernah menjadi bagian dari Syarat dan Ketentuan ini dan ketentuan lainnya dari Syarat dan Ketentuan ini akan tetap berlaku penuh dan tidak akan terpengaruh oleh ketentuan yang bertentangan, tidak sah, atau tidak dapat dilaksanakan oleh pemisahan dari ketentuan yang bersangkutan.

#### **17. Ketentuan Penutup**

Ketentuan ini mulai berlaku pada saat ditetapkan oleh Pihak MyIndibiz pada tanggal 17 Oktober 2023