

DOKUMEN LEGAL

Syarat dan Ketentuan Layanan Internet Primehome 2026

PT Primelink Communication

NOMOR DOKUMEN	VERSI	EDISI	CAKUPAN
TGR-GAR-SK-2026-1/0	1.0	2026	Grand Almas Residence

Lokasi Layanan: Grand Almas Residence, Tigaraksa, Kabupaten Tangerang

Website: www.primelink.co.id · **Customer Service WhatsApp:** 0818-808-778

Dokumen ini mengatur hak, kewajiban, prosedur berlangganan, pembayaran, penggunaan layanan, dan penghentian layanan internet Primehome yang disediakan oleh PT Primelink Communication.

DAFTAR ISI

Pasal 1 — Pendaftaran Pelanggan	Pasal 2 — Paket dan Tarif Layanan
Pasal 3 — Cakupan Layanan	Pasal 4 — Biaya Pemasangan dan Aktivasi
Pasal 5 — Masa Berlangganan	Pasal 6 — Penagihan dan Tata Cara Pembayaran
Pasal 7 — Hak dan Kewajiban Para Pihak	Pasal 8 — Perangkat dan Kepemilikan
Pasal 9 — Kualitas Layanan dan Dukungan Teknis	Pasal 10 — Penonaktifan Layanan
Pasal 11 — Penghentian Berlangganan	Pasal 12 — Kebijakan Pengembalian Dana
Pasal 13 — Perlindungan Data Pelanggan	Pasal 14 — Keadaan Kahar (Force Majeure)
Pasal 15 — Perubahan Ketentuan dan Penanganan Keluhan	Pasal 16 — Persetujuan Pelanggan

PASAL 1

PENDAFTARAN PELANGGAN

- Calon pelanggan wajib mengisi formulir pendaftaran layanan internet Primehome dengan data yang benar, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- Pelanggan wajib memberikan informasi identitas, alamat pemasangan, nomor telepon aktif, dan informasi lain yang diperlukan untuk proses administrasi serta aktivasi layanan.
- PT Primelink Communication berhak melakukan verifikasi data pendaftaran dan kelayakan teknis lokasi pemasangan.
- Pendaftaran dinyatakan diterima setelah proses administrasi dan persyaratan pemasangan disetujui oleh PT Primelink Communication.
- Pelanggan wajib memastikan bahwa pihak yang mengajukan pendaftaran memiliki hak atau izin yang diperlukan untuk menggunakan lokasi pemasangan.
- Nomor pelanggan atau identitas pelanggan yang diberikan oleh PT Primelink Communication digunakan untuk keperluan administrasi, pembayaran, dan komunikasi layanan.

PASAL 2

PAKET DAN TARIF LAYANAN

- Paket internet Primehome yang tersedia untuk pelanggan Grand Almas Residence adalah sebagai berikut:

PAKET	KECEPATAN INTERNET	BIAYA BULANAN
Primehome Standar	30 Mbps	Rp285.000
Primehome Premium	50 Mbps	Rp325.000
Primehome Super Cepat	100 Mbps	Rp425.000

- Tarif di atas merupakan biaya berlangganan bulanan sesuai paket yang dipilih pelanggan. Harga belum termasuk PPN 11%.
- Layanan ditawarkan dengan kuota penggunaan tanpa batas (unlimited) dan tanpa FUP (Fair Usage Policy), sesuai penawaran paket yang berlaku.
- Kecepatan internet merupakan kecepatan paket yang ditawarkan. Kinerja aktual dapat dipengaruhi oleh kondisi jaringan, perangkat pelanggan, koneksi Wi-Fi, kepadatan penggunaan, server tujuan, dan faktor teknis lainnya.
- Perubahan paket dapat diajukan pelanggan melalui Customer Service dan dilaksanakan setelah memperoleh konfirmasi dari PT Primelink Communication.
- Perubahan tarif atau ketentuan paket akan diinformasikan kepada pelanggan sebelum diberlakukan.
- Biaya tambahan, jika ada, harus diinformasikan secara jelas kepada pelanggan sebelum layanan atau pekerjaan terkait dilaksanakan.

PASAL 3

CAKUPAN LAYANAN

- Layanan Primehome dalam dokumen ini ditujukan untuk area Grand Almas Residence, Tigaraksa, Kabupaten Tangerang.
- Pemasangan bergantung pada ketersediaan jaringan dan kelayakan teknis di alamat pelanggan.
- PT Primelink Communication akan melakukan pemeriksaan teknis apabila diperlukan sebelum pemasangan.
- Perluasan jaringan, pemindahan titik pemasangan, atau pemasangan di luar cakupan yang tersedia dapat memerlukan pemeriksaan dan persetujuan terpisah.

PASAL 4

BIAYA PEMASANGAN DAN AKTIVASI

- Biaya pemasangan awal layanan internet Primehome adalah Rp150.000.
- Biaya pemasangan dibayarkan sesuai instruksi pembayaran resmi dari PT Primelink Communication.
- Pekerjaan pemasangan meliputi instalasi dasar yang telah disepakati untuk menghubungkan jaringan internet ke lokasi pelanggan.
- Pekerjaan tambahan di luar lingkup pemasangan standar, apabila diperlukan, harus dikomunikasikan kepada pelanggan terlebih dahulu.
- Aktivasi layanan dilakukan setelah persyaratan administrasi, pembayaran yang dipersyaratkan, dan pekerjaan teknis pemasangan dinyatakan selesai.

6. Ketentuan pengembalian biaya pemasangan mengikuti Pasal 12 dokumen ini serta hak pelanggan berdasarkan peraturan yang berlaku.

PASAL 5

MASA BERLANGGANAN

1. Pelanggan menyetujui masa berlangganan minimum selama 12 (dua belas) bulan sejak tanggal aktivasi layanan.
2. Tanggal aktivasi menjadi acuan perhitungan masa berlangganan minimum.
3. Selama masa berlangganan, pelanggan wajib memenuhi kewajiban pembayaran atas tagihan layanan yang sah.
4. Apabila pelanggan mengajukan penghentian sebelum berakhirnya masa berlangganan minimum, penghentian akan diproses sesuai Pasal 11.
5. Masa berlangganan minimum tidak dengan sendirinya menimbulkan denda penghentian dini. Pelanggan tetap wajib menyelesaikan tagihan yang telah jatuh tempo dan kewajiban pengembalian perangkat sesuai ketentuan yang berlaku.

PASAL 6

PENAGIHAN DAN TATA CARA PEMBAYARAN

6.1 Jadwal penagihan otomatis

1. Sistem penagihan PT Primelink Communication secara otomatis menerbitkan dan mengirimkan invoice tagihan bulanan kepada pelanggan setiap tanggal 3.
2. Sistem secara otomatis mengirimkan pengingat pembayaran (payment reminder) setiap tanggal 7 kepada pelanggan yang tagihannya belum dibayar.
3. Tanggal 10 setiap bulan merupakan tanggal jatuh tempo pembayaran.
4. Invoice dan pengingat dikirim melalui kanal komunikasi elektronik yang terdaftar atau digunakan oleh pelanggan.
5. Pelanggan wajib memastikan informasi kontak yang terdaftar tetap benar dan aktif.

6.2 Metode pembayaran

1. Pelanggan dapat melakukan pembayaran melalui metode pembayaran resmi yang disediakan atau diinformasikan oleh PT Primelink Communication. Salah satu metode pembayaran yang tersedia adalah transfer bank dengan rincian berikut:

Bank: Bank Central Asia (BCA)

Nama pemilik rekening: PT Primelink Communication

Nomor rekening: 2538898169

Prosedur pembayaran:

1. Pelanggan memeriksa nama pelanggan, periode tagihan, paket layanan, dan nominal yang tercantum pada invoice.
2. Pelanggan melakukan pembayaran sesuai nominal tagihan melalui metode pembayaran resmi.

3. Apabila tersedia, pelanggan mencantumkan nomor pelanggan atau nama pelanggan pada berita atau keterangan transfer.
4. Pelanggan wajib menyimpan bukti pembayaran.
5. Jika pembayaran belum tercatat atau terdapat kendala transaksi, pelanggan dapat menghubungi Customer Service melalui WhatsApp 0818-808-778 dan menyertakan bukti pembayaran untuk verifikasi.

6.3 Keterlambatan pembayaran dan penonaktifan otomatis

1. Apabila pelanggan belum melakukan pembayaran sampai dengan tanggal jatuh tempo, sistem PT Primelink Communication secara otomatis menonaktifkan layanan internet pelanggan sesuai dengan konfigurasi sistem penagihan yang berlaku. Tidak terdapat tahap pembatasan layanan sebelum penonaktifan.
2. Penonaktifan otomatis dilakukan berdasarkan status pembayaran yang tercatat dalam sistem.
3. Pelanggan bertanggung jawab memastikan pembayaran dilakukan tepat waktu agar layanan tetap aktif.
4. Apabila pelanggan telah membayar tetapi transaksi belum tercatat dalam sistem, pelanggan dapat menghubungi Customer Service dengan menyertakan bukti pembayaran untuk verifikasi.
5. Pelanggan tetap berkewajiban melunasi tagihan yang telah jatuh tempo dan sah sesuai dengan layanan yang telah diberikan.
6. Ketentuan penonaktifan otomatis tidak menghapus hak pelanggan untuk menyampaikan keberatan apabila terdapat kesalahan pencatatan pembayaran atau tagihan.

6.4 Aktivasi kembali setelah pembayaran

1. Setelah tunggakan dibayar dan pembayaran diterima serta terverifikasi, layanan yang dinonaktifkan karena tunggakan akan diproses untuk diaktifkan kembali dalam waktu paling lama 1 x 24 jam.
2. Jangka waktu tersebut dihitung setelah pembayaran terverifikasi, dengan mempertimbangkan proses verifikasi dan kondisi teknis jaringan.
3. Apabila layanan belum aktif setelah batas waktu tersebut, pelanggan dapat menghubungi Customer Service untuk pemeriksaan lebih lanjut.

PASAL 7

HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK

7.1 Hak pelanggan

1. Mendapatkan layanan internet sesuai paket yang dipilih setelah aktivasi dinyatakan selesai.
2. Memperoleh informasi mengenai paket, tarif, tagihan, dan ketentuan layanan.
3. Mendapatkan bantuan teknis dan menyampaikan keluhan melalui kanal Customer Service.
4. Memperoleh informasi mengenai perubahan ketentuan layanan yang berdampak pada pelanggan.
5. Menyampaikan keberatan atas kesalahan tagihan, pencatatan pembayaran, atau gangguan layanan.

7.2 Kewajiban pelanggan

1. Membayar tagihan sesuai jadwal dan nominal yang tercantum pada invoice.
2. Memberikan informasi pendaftaran dan kontak yang benar.

3. Menggunakan layanan untuk tujuan yang sah dan tidak melanggar peraturan perundang-undangan.
4. Menjaga perangkat milik PT Primelink Communication yang dipinjamkan kepada pelanggan.
5. Tidak memindahkan, membuka, mengubah konfigurasi teknis, atau merusak perangkat dan instalasi jaringan tanpa persetujuan PT Primelink Communication.
6. Memberikan akses yang wajar kepada teknisi yang telah mendapat otorisasi untuk pemasangan, pemeriksaan, pemeliharaan, atau pengambilan perangkat dengan koordinasi terlebih dahulu.
7. Melaporkan gangguan layanan atau kerusakan perangkat melalui Customer Service.

7.3 Hak dan kewajiban PT Primelink Communication

1. Menyediakan layanan sesuai paket dan cakupan teknis yang disepakati.
2. Melakukan penagihan dan penonaktifan otomatis sesuai ketentuan dokumen ini.
3. Melakukan pemeliharaan jaringan dan penanganan gangguan berdasarkan kondisi teknis.
4. Memverifikasi pembayaran dan memproses aktivasi kembali sesuai Pasal 6.
5. Menjaga kerahasiaan data pelanggan sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Menginformasikan perubahan tarif atau ketentuan yang berdampak pada pelanggan sebelum perubahan diberlakukan.

PASAL 8

PERANGKAT DAN KEPEMILIKAN

1. Perangkat ONT/router yang dipinjamkan untuk penggunaan layanan tetap menjadi milik PT Primelink Communication, kecuali terdapat perjanjian tertulis lain.
2. Pelanggan bertanggung jawab menjaga perangkat agar tetap aman dan berfungsi dengan baik selama digunakan.
3. Pelanggan tidak diperkenankan menjual, menggadaikan, memindahtangankan, membongkar, atau memodifikasi perangkat tanpa persetujuan tertulis dari PT Primelink Communication.
4. Kerusakan atau kehilangan perangkat yang diduga terjadi akibat kelalaian atau tindakan pelanggan akan diperiksa terlebih dahulu. Penggantian biaya, jika berlaku, didasarkan pada kondisi perangkat, hasil pemeriksaan, dan biaya penggantian yang wajar serta diinformasikan kepada pelanggan.
5. Setelah layanan berakhir, pelanggan wajib mengembalikan seluruh perangkat milik PT Primelink Communication yang dipinjamkan.

8.1 Prosedur pengembalian perangkat

1. Perangkat wajib dikembalikan paling lambat 2 x 24 jam setelah tanggal efektif penghentian layanan.
2. Pengembalian dapat dilakukan melalui salah satu cara berikut:
 - a. Pelanggan mengatur jadwal pengambilan perangkat oleh tim teknisi PT Primelink Communication di alamat pemasangan; atau
 - b. Pelanggan menyerahkan perangkat secara langsung ke kantor Marketing Gallery PT Primelink Communication.
3. Pelanggan wajib menghubungi Customer Service melalui WhatsApp 0818-808-778 untuk mengoordinasikan pengambilan atau memperoleh informasi penyerahan perangkat.

4. Pengembalian perangkat sebaiknya disertai pemeriksaan bersama dan bukti serah terima yang mencantumkan tanggal, jenis perangkat, nomor seri jika tersedia, serta kondisi perangkat.
5. Apabila terdapat kendala yang menghalangi pengembalian dalam batas waktu tersebut, pelanggan wajib segera menghubungi Customer Service untuk koordinasi dan pencatatan kendala.
6. Apabila perangkat tidak dikembalikan atau ditemukan kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian pelanggan, PT Primelink Communication dapat meminta penyelesaian berdasarkan hasil pemeriksaan dan biaya penggantian yang wajar sesuai ketentuan yang berlaku.

PASAL 9

KUALITAS LAYANAN DAN DUKUNGAN TEKNIS

1. Kualitas layanan dipengaruhi oleh kondisi jaringan, perangkat pelanggan, instalasi di lokasi, interferensi Wi-Fi, dan faktor teknis lainnya.
2. Pelanggan dapat melaporkan gangguan internet melalui Customer Service WhatsApp 0818-808-778.
3. Saat melaporkan gangguan, pelanggan disarankan menyampaikan nama atau nomor pelanggan, alamat pemasangan, uraian gangguan, dan waktu kejadian.
4. PT Primelink Communication akan melakukan pemeriksaan dan penanganan sesuai tingkat gangguan, ketersediaan teknisi, akses lokasi, dan kondisi jaringan.
5. Kunjungan teknisi dapat dijadwalkan berdasarkan hasil pemeriksaan awal dan kesepakatan dengan pelanggan.
6. Pemeliharaan jaringan, gangguan pada pihak ketiga, keadaan kahar, atau kondisi di luar kendali wajar PT Primelink Communication dapat memengaruhi ketersediaan layanan.

PASAL 10

PENONAKTIFAN LAYANAN

1. Penonaktifan layanan akibat tagihan yang belum dibayar dilaksanakan secara otomatis oleh sistem sesuai Pasal 6.
2. Penonaktifan dapat berlangsung sampai kewajiban pembayaran diselesaikan dan pembayaran terverifikasi.
3. Layanan dapat ditangani atau dinonaktifkan sesuai prosedur yang berlaku apabila ditemukan penggunaan yang melanggar hukum, penyalahgunaan jaringan, atau risiko keamanan teknis yang memerlukan tindakan segera.
4. Untuk penanganan selain tunggakan pembayaran, PT Primelink Communication akan memberikan pemberitahuan terlebih dahulu apabila wajar dan memungkinkan, dengan tetap memperhatikan kewajiban hukum serta kebutuhan penanganan keadaan darurat.
5. Penonaktifan layanan tidak otomatis menghapus kewajiban pembayaran yang telah timbul secara sah sebelum tanggal penonaktifan.

PASAL 11

PENGHENTIAN BERLANGGANAN

1. Pelanggan yang ingin berhenti berlangganan wajib mengajukan permohonan melalui Customer Service PT Primelink Communication.

2. Permohonan harus mencantumkan identitas pelanggan, nomor pelanggan jika tersedia, alamat pemasangan, dan tanggal penghentian yang diminta.
3. PT Primelink Communication akan memverifikasi permohonan dan mengonfirmasi tanggal efektif penghentian layanan kepada pelanggan.
4. Pelanggan wajib menyelesaikan tagihan yang telah jatuh tempo dan kewajiban pembayaran lain yang telah timbul secara sah sampai dengan tanggal efektif penghentian.
5. Tidak ada denda penghentian dini otomatis semata-mata karena pelanggan mengakhiri layanan sebelum masa berlangganan minimum berakhir. Ketentuan ini tidak menghapus kewajiban pembayaran yang telah timbul secara sah atau kewajiban pengembalian perangkat.
6. Setelah tanggal efektif penghentian, pelanggan wajib mengembalikan perangkat sesuai Pasal 8, paling lambat 2 x 24 jam setelah tanggal efektif penghentian.
7. Pengembalian dilakukan melalui pengambilan oleh tim teknisi di alamat pemasangan atau penyerahan langsung ke kantor Marketing Gallery PT Primelink Communication, setelah dikoordinasikan dengan Customer Service.
8. Serah terima perangkat dicatat sebagai bukti penyelesaian kewajiban pengembalian.
9. Apabila pelanggan menghadapi kendala pengembalian, pelanggan wajib segera menghubungi Customer Service untuk mendapatkan arahan dan mendokumentasikan kendala tersebut.

PASAL 12

KEBIJAKAN PENGEMBALIAN DANA

1. Biaya pemasangan dan biaya berlangganan yang telah dibayarkan pada prinsipnya tidak dapat diminta kembali untuk layanan yang telah diberikan atau pekerjaan yang telah dilaksanakan.
2. Ketentuan pada ayat 1 tidak mengesampingkan hak pengembalian dana yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan atau yang timbul akibat kesalahan penagihan, pembayaran ganda, atau keadaan lain yang patut dikoreksi.
3. Permohonan koreksi atau pengembalian dana dapat disampaikan kepada Customer Service disertai bukti pembayaran dan informasi yang relevan.
4. PT Primelink Communication akan memeriksa permohonan dan menginformasikan hasilnya kepada pelanggan.

PASAL 13

PERLINDUNGAN DATA PELANGGAN

1. PT Primelink Communication menggunakan data pelanggan untuk keperluan pendaftaran, penyediaan layanan, penagihan, dukungan teknis, komunikasi, dan pemenuhan kewajiban hukum.
2. Data pelanggan dikelola sesuai ketentuan perlindungan data pribadi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Data pelanggan tidak akan diungkapkan kepada pihak yang tidak berwenang, kecuali berdasarkan persetujuan yang sah, kebutuhan operasional yang diperbolehkan, atau kewajiban hukum.
4. Pelanggan bertanggung jawab menjaga keamanan informasi akun, kata sandi, dan perangkat miliknya.

PASAL 14**KEADAAN KAHAR (FORCE MAJEURE)**

1. Keadaan kahar adalah kejadian di luar kendali wajar para pihak yang secara langsung menghambat pelaksanaan kewajiban, termasuk bencana alam, kebakaran besar, kerusakan, gangguan luas pada infrastruktur umum, atau kebijakan pemerintah.
2. Pihak yang terdampak akan mengambil langkah yang wajar untuk mengurangi dampak keadaan kahar dan memberitahukan pihak lainnya apabila memungkinkan.
3. Penanganan gangguan dan pemulihan layanan dilakukan sesuai kondisi lapangan, keselamatan, ketersediaan jaringan, dan kemampuan teknis.
4. Ketentuan ini tidak menghapus hak pelanggan yang wajib dipenuhi berdasarkan peraturan perundang-undangan.

PASAL 15**PERUBAHAN KETENTUAN DAN PENANGANAN KELUHAN**

1. Perubahan syarat, tarif, atau ketentuan layanan akan diinformasikan kepada pelanggan melalui kanal komunikasi yang tersedia sebelum diberlakukan.
2. Keluhan mengenai tagihan, pembayaran, perangkat, kualitas layanan, atau proses penghentian dapat disampaikan melalui Customer Service WhatsApp 0818-808-778.
3. Pelanggan disarankan menyertakan nomor pelanggan, alamat pemasangan, kronologi, dan bukti pendukung agar keluhan dapat diperiksa.
4. PT Primelink Communication akan melakukan pemeriksaan dan memberikan tanggapan berdasarkan informasi yang tersedia serta kondisi teknis dan administrasi.
5. Apabila terjadi perselisihan, para pihak akan berupaya menyelesaikannya terlebih dahulu melalui musyawarah, tanpa mengurangi hak para pihak berdasarkan hukum yang berlaku.

PASAL 16**Persetujuan Pelanggan**

1. Dengan menandatangani formulir pendaftaran atau memberikan persetujuan melalui mekanisme elektronik yang sah, pelanggan menyatakan telah membaca, memahami, dan menyetujui syarat dan ketentuan layanan Primehome.
 2. Pelanggan memahami bahwa invoice dikirim otomatis oleh sistem setiap tanggal 3, pengingat pembayaran dikirim setiap tanggal 7, dan tanggal jatuh tempo adalah tanggal 10 setiap bulan.
 3. Pelanggan memahami bahwa apabila tagihan belum dibayar sampai dengan tanggal jatuh tempo, sistem secara otomatis menonaktifkan layanan internet sesuai ketentuan dokumen ini.
 4. Pelanggan memahami kewajiban pengembalian perangkat milik PT Primelink Communication paling lambat 2 x 24 jam setelah tanggal efektif penghentian layanan.
 5. Apabila terdapat ketentuan dalam dokumen ini yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, ketentuan hukum yang berlaku akan diutamakan.
-