

KETENTUAN LAYANAN (TERMS OF SERVICE) PT WOWRACK CEPAT TEKNOLOGI NUSANTARA (WOWNET)

Pembaruan Terakhir: 15 Juni 2026

BAB I : PENDAHULUAN DAN RUANG LINGKUP

Selamat datang di situs web resmi PT Wowrack Cepat Teknologi Nusantara ("Wownet"). Ketentuan Layanan ini (Terms of Service atau "TOS") merupakan perjanjian yang mengikat antara Wownet dan Anda selaku pengguna, pengunjung, atau pelanggan ("Pelanggan") yang mengakses situs web Kami, menggunakan produk, layanan jaringan internet, manajemen jaringan, konten, fitur, media sosial, serta media elektronik lainnya yang berada di bawah manajemen Wownet.

Mohon membaca Ketentuan Layanan ini secara saksama. Dengan mengakses atau menggunakan layanan Kami, Anda menyatakan telah membaca, memahami, dan menyetujui untuk terikat oleh seluruh ketentuan dalam TOS ini.

BAB II : PERUBAHAN KETENTUAN LAYANAN

Wownet berhak untuk mengubah, memodifikasi, menambah, atau mengurangi isi dari TOS ini sewaktu-waktu berdasarkan kebijakan internal atau perubahan regulasi pemerintah.

Perubahan atas TOS ini akan berlaku efektif dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender setelah draf TOS terbaru dipublikasikan pada situs web resmi Kami di <http://www.wow.net.id> pada bagian Kebijakan & Ketentuan.

Pelanggan yang tidak menyetujui perubahan tersebut wajib mengajukan keberatan tertulis melalui email ke sales@wow.net.id dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal publikasi.

Apabila dalam jangka waktu tersebut Pelanggan tidak mengajukan keberatan tertulis atau tetap menggunakan layanan Wownet, maka Pelanggan dianggap memberikan persetujuan penuh terhadap TOS yang baru.

Jika tidak tercapai kesepakatan pemahaman terkait aturan baru dalam waktu 30 (tiga puluh) hari, Pelanggan berhak mengajukan pembatalan layanan tanpa dikenakan denda/penalti dengan mengirimkan permintaan pembatalan ke sales@wow.net.id. Selama proses penyelesaian sengketa tersebut, TOS versi sebelumnya tetap berlaku.



BAB III : KEBIJAKAN PENGGUNAAN LAYANAN DAN LARANGAN

Layanan yang disediakan oleh Wownet hanya boleh digunakan untuk tujuan yang sah menurut hukum. Pelanggan dilarang keras menggunakan jaringan, server, atau infrastruktur Wownet untuk tindakan melawan hukum, termasuk namun tidak terbatas pada:

Penyebaran materi atau perangkat lunak bajakan yang melanggar Hak Kekayaan Intelektual (HAKI) pihak lain.

Segala bentuk aktivitas peretasan (hacking), infiltrasi sistem, port scanning, penyebaran virus, malware, worm, Trojan horse, atau program berbahaya lainnya.

Operasional IRC bots, aktivitas BitTorrent secara ilegal, melakukan serangan Denial of Service (DoS) atau Distributed Denial of Service (DDoS), sniffing, spoofing, dan flood pings.

Memuat, menyimpan, atau menyebarkan konten yang mengandung pornografi anak, perjudian, ujaran kebencian (hate speech), diskriminasi SARA, konten radikalisme/terorisme, serta informasi bohong (hoax) yang melanggar UU ITE.

Pengiriman email massal yang tidak sah (Email Bombing atau Email Spammer) serta pengoperasian situs web yang mempromosikan aktivitas spam (Spamvertised sites).

Pelanggan wajib membebaskan dan mengganti rugi Wownet dari segala bentuk tuntutan hukum, klaim kerugian, atau biaya yang timbul dari pihak ketiga akibat pelanggaran klausa ini oleh Pelanggan.

BAB IV: PENGATURAN KONTEN DAN PENGIRIMAN EMAIL

1. Pengawasan Konten Server

Wownet bertindak sebagai penyedia infrastruktur dan tidak melakukan pengawasan atau sensor secara aktif terhadap konten yang lalu-lalang di dalam jaringan Kami. Apabila Anda menemukan adanya penyalahgunaan atau pelanggaran konten pada jaringan Kami, Anda wajib melaporkannya segera kepada Tim Penanganan Pelanggaran Kami melalui email ke: abuse@wow.net.id . Wownet akan melakukan tindakan penegakan hukum internal secepatnya.

2. Pengiriman Email Massal Pihak Ketiga (Third-Party Mass Mailers)

Wownet melarang keras penggunaan jaringan Kami untuk aktivitas pengiriman email massal atas nama pihak ketiga (perusahaan atau individu yang mengirimkan email massal untuk entitas selain pelanggan mereka sendiri). Akun atau server Pelanggan yang terbukti melakukan aktivitas ini akan dihentikan secara permanen seketika, dan seluruh biaya layanan yang telah dibayarkan di muka (pre-paid) dinyatakan hangus dan tidak dapat dikembalikan.



3. Pengiriman Email Massal Internal (Mass Mailers)

Guna menjaga reputasi Alamat IP (IP Address) Wownet agar tidak masuk ke dalam daftar hitam (blacklist) organisasi global (seperti Spamhaus), Pelanggan yang berniat melakukan pengiriman email massal untuk keperluan internal wajib memberikan notifikasi dan mendapatkan persetujuan tertulis dari Wownet terlebih dahulu.

Pelanggan wajib mematuhi ketentuan UU ITE mengenai pengiriman informasi elektronik komersial dan wajib menggunakan metode Confirmed Opt-In. Pelanggan harus menyimpan catatan persetujuan Opt-In tersebut secara akurat dan wajib menunjukkannya kepada Wownet apabila diminta. Kegagalan menunjukkan bukti tersebut memberikan hak kepada Wownet untuk memblokir jaringan atau menghentikan akun Pelanggan seketika.

BAB V : KEAMANAN JARINGAN DAN BATASAN TANGGUNG JAWAB

1. Keamanan Jaringan Pelanggan

Setelah dilakukan serah terima layanan/jaringan dari Wownet kepada Pelanggan, maka tanggung jawab perlindungan, pemeliharaan keamanan, dan pembaruan sistem instalasi di sisi Pelanggan sepenuhnya beralih kepada Pelanggan. Apabila terjadi insiden keamanan akibat kelalaian atau lemahnya konfigurasi pengamanan di sisi Pelanggan, Pelanggan bertanggung jawab penuh atas segala kerugian yang timbul, termasuk wajib mengganti biaya operasional Tim Keamanan Wownet jika diperlukan pemulihan performa jaringan yang terdampak.

2. Pembatasan Tanggung Jawab atas Ancaman Internet

Wownet tidak bertanggung jawab atas segala bentuk kehilangan, kerusakan, atau kebocoran data Pelanggan yang disebabkan oleh ancaman siber umum di jaringan internet (seperti peretasan, serangan virus, atau intersepsi data) yang berada di luar kendali teknis Wownet. Pelanggan disarankan untuk melakukan pengamanan mandiri melalui pembaruan browser, implementasi firewall, enkripsi data, dan protokol keamanan internal.

3. Pemberitahuan Email Otomatis (Automated Monitoring Alerts)

Pelanggan dilarang mengonfigurasi sistem pemantauan jaringan otomatis (automated monitoring alerts) milik pihak ketiga untuk mengirimkan email notifikasi secara terus-menerus ke alamat email dukungan teknis Wownet support@wow.net.id tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Wownet.

BAB VI : KETENTUAN KEUANGAN DAN PENAGIHAN

1. Skema Pembayaran

Seluruh biaya layanan (bulanan maupun tahunan) wajib dilunasi oleh Pelanggan sebelum proses aktivasi layanan atau pengerjaan proyek dimulai. Wownet tidak akan mengaktifkan akun atau layanan yang belum menyelesaikan kewajiban administrasinya. Biaya dukungan teknis tambahan di luar paket layanan akan dikenakan tarif per jam sesuai kesepakatan tertulis.



2. Penagihan Pro-Rata (Pro-rata Billing)

Wownet menerapkan sistem penagihan terpusat di awal bulan kalender. Untuk menyesuaikan siklus penagihan tersebut, faktur pertama Pelanggan akan dikenakan biaya penuh satu bulan, dan penyesuaian perhitungan hari (pro-rata) akan dibebankan pada faktur kedua. Pada faktur ketiga dan seterusnya, siklus penagihan akan dimulai penuh setiap awal bulan.

Contoh Ilustrasi Perhitungan Pro-rata:

Jika layanan dimulai pada tanggal 16 Maret dengan biaya berlangganan Rp 100.000/bulan, maka skema penagihannya adalah:

Bulan Pertama (Faktur I): Rp 100.000 (Masa aktif 16 Maret – 15 April)

Bulan Kedua (Faktur II): Rp 46.670 (Penyesuaian Pro-rata untuk masa aktif 16 April – 30 April)

Bulan Ketiga dst (Faktur III): Rp 100.000 (Siklus penuh 1 Mei – 31 Mei)

3. Tata Cara Pembayaran dan Faktur

Wownet menerima pembayaran melalui transfer bank, kartu kredit online, atau tunai di kantor resmi Wownet. Seluruh biaya administrasi bank (bank transfer fee) menjadi tanggung jawab Pelanggan. Bukti pembayaran wajib dikirimkan ke alamat kantor Wownet atau melalui email ke billing@wow.net.id Seluruh faktur (invoice) akan dikirimkan secara elektronik dalam format PDF melalui email. Pengiriman faktur fisik melalui kurir/pos hanya dilakukan atas permintaan khusus Pelanggan dan akan dikenakan biaya pengiriman tambahan.

4. Pembaruan Informasi Pelanggan

Pelanggan wajib memberikan data yang akurat dan memperbarui setiap perubahan informasi data diri, termasuk perubahan alamat, email, kontak penagihan, maupun pengalihan kepemilikan server. Perubahan data dapat diajukan kepada Account Manager atau melalui email ke billing@wow.net.id Wownet tidak bertanggung jawab atas kegagalan komunikasi atau penghentian layanan akibat data kontak Pelanggan yang tidak akurat.

5. Perubahan Harga Layanan

Wownet berhak mengubah tarif layanan sewaktu-waktu. Pelanggan yang terikat kontrak jangka panjang dengan harga tetap tidak akan terdampak perubahan harga hingga masa kontrak berakhir. Bagi pelanggan bulanan yang terdampak perubahan harga, Wownet akan memberikan pemberitahuan tertulis 30 (tiga puluh) hari sebelumnya, di mana Pelanggan berhak memilih untuk menyetujui tarif baru atau menghentikan layanan.



BAB VII : PEMBATALAN, PENANGGUHAN, DAN PEMUTUSAN LAYANAN

1. Prosedur Pembatalan oleh Pelanggan

Pelanggan dapat mengajukan pembatalan kontrak layanan bulanan dengan memberikan pemberitahuan tertulis selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari kalender sebelum siklus penagihan berikutnya, melalui email resmi ke billing@wow.net.id . Permintaan pembatalan melalui media lain dianggap tidak sah. Wownet tidak melakukan pengembalian dana (refund) atas pembatalan sepihak sebelum masa kontrak berakhir. Pembatalan awal atas kontrak jangka panjang akan dikenakan denda pinalti minimal 50% hingga maksimal 100% dari sisa nilai kontrak yang berjalan.

2. Keterlambatan Pembayaran (Non-Payment)

Apabila Pelanggan belum melakukan pembayaran dalam jangka waktu 5 (lima) hari kalender setelah tanggal jatuh tempo, Wownet berhak menangguhkan (suspend) layanan Pelanggan secara sepihak tanpa bertanggung jawab atas dampak operasional yang timbul. Jika keterlambatan mencapai 15 (lima belas) hari kalender, Wownet berhak melakukan pemutusan layanan secara permanen, memformat ulang perangkat penyimpanan data, dan menghapus seluruh data Pelanggan di server Kami tanpa kewajiban melakukan pencadangan (backup). Wownet berhak menggunakan jasa penagih pihak ketiga (collection agency) untuk menagih sisa tunggakan Pelanggan.

3. Penangguhan dan Penolakan Layanan atas Pelanggaran

Wownet memiliki hak mutlak untuk membekukan, menolak, membatasi akses, atau menghentikan layanan kepada siapa pun yang terbukti melanggar ketentuan dalam TOS ini. Apabila berdasarkan hasil investigasi internal Pelanggan terbukti melakukan pelanggaran berat, Pelanggan dapat dikenakan biaya administrasi dan pemulihan tambahan.

BAB VIII : KETENTUAN UMUM HUKUM

1. Batasan Tanggung Jawab Hukum dan Ganti Rugi

Pelanggan setuju untuk melindungi, mempertahankan, dan membebaskan Wownet beserta jajaran direksi, karyawan, dan mitranya dari dan terhadap setiap tuntutan hukum, kerugian, biaya ganti rugi, kewajiban pembayaran utang, serta biaya pengacara yang timbul akibat penggunaan layanan oleh Pelanggan secara tidak sah.

2. Keadaan Memaksa (Force Majeure)

Wownet dibebaskan dari tanggung jawab atas kegagalan atau penundaan pelaksanaan kewajibannya berdasarkan TOS ini apabila hal tersebut disebabkan oleh peristiwa di luar kendali yang wajar (Force Majeure), termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam (gempa bumi, banjir, kebakaran), perang, tindakan terorisme, kerusuhan massal, embargo, gangguan massal pada jaringan internet global, atau adanya regulasi/kebijakan baru dari pemerintah yang menghambat pelaksanaan layanan.



3. Keterpisahan (Severability)

Apabila ada salah satu ketentuan atau pasal dalam TOS ini yang dinyatakan tidak sah, batal demi hukum, atau tidak dapat dilaksanakan oleh pengadilan yang berwenang, maka ketentuan tersebut tidak akan memengaruhi keabsahan dan keberlakuan pasal-pasal lainnya dalam TOS ini yang tetap berlaku penuh.

4. Hukum yang Mengatur dan Yurisdiksi Penyelesaian Sengketa

Ketentuan Layanan ini diatur, ditafsirkan, dan dilaksanakan berdasarkan Hukum Negara Republik Indonesia. Setiap sengketa yang timbul dari atau sehubungan dengan Ketentuan Layanan ini yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah mufakat, akan diajukan dan diselesaikan secara eksklusif melalui Pengadilan Negeri Surabaya.

5. Keseluruhan Perjanjian

TOS ini beserta Kebijakan Privasi dan Kebijakan Alamat IP yang terdapat pada situs web resmi Kami merupakan satu kesatuan perjanjian yang utuh dan menggantikan seluruh kesepakatan, pemahaman, atau janji-janji lisan maupun tertulis sebelumnya antara Wownet dan Pelanggan.

BAB IX : LAYANAN BANTUAN DAN ALAMAT RESMI

Untuk mendapatkan bantuan teknis yang cepat, Pelanggan dapat menghubungi Kami melalui kanal resmi berikut:

Sistem Tiket Support (24/7): support@wow.net.id

Email Dukungan Teknis: support@wow.net.id

Layanan Darurat / Emergency (Jaminan Respon 15 Menit):

Telepon Pusat: 031-6000-2896

WhatsApp Official: +62-811-332-2896 (Aktif 24 Jam)

Jam Operasional Kantor Utama:

Senin - Jumat, Pukul 09:00 - 17:00 WIB (Kecuali hari libur nasional).

Alamat Resmi Perusahaan:

PT Wowrack Cepat Teknologi Nusantara (Wownet)

Jl. Genteng Kali No. 8, Kec. Genteng,

Surabaya, Jawa Timur - 60275, Indonesia.