

Kode Mutasi/SO : PSB25-000534
Tanggal SO : 02 Jul 2025

Segmen : Retail

A. Informasi Pelanggan / Customer Information

Nama Pemohon / Customer Name	Henny Dortama Malau
ID Pelanggan / Customer ID	BNP-001831
TTL / Place and Date of Birth	15 November 1973
Alamat Pemohon / Customer Address	Livia garden blok H No. 6
Kelurahan / Ward	BELIAN
Kecamatan / Districts	BATAM KOTA
Kota / City	KOTA BATAM
Kode Pos / Zip Code	29464
No. Telpon / phone number	081372710299
No. Telpon lain / other phone number	081266531765
Surel / Email	henny.dmalau@gmail.com
Penjual / Sales	dion@bbt.co.id

B. Lampiran Kelengkapan Dokumen / Document Attachments

Foto KTP/ Identity Photo	☒ Upload	No. : 2171075511739004
Foto Tampak Depan Rumah / Front View Photo of the house	☒ Upload	
Status Kepemilikan Rumah / Home Ownership Status	☐ Milik Sendiri	☒ Sewa
Mengetahui Layanan BBT dari/ Where do you know about BBT Services	☒ sales ☐ websites ☐ event ☐ lainnya	

C. Informasi Layanan / Service Information

No	Service Type Monthly Recurring Cost (MRC)	Capacity	Price
1	Triple Play (Telepon+Internet up to 20 Mbps+IPTV)	1 paket	270,000
Total			270,000
No	Service Type One Time Charge (OTC)	Capacity	Price
1	Registrasi	1 paket	0
Total			0

D. Informasi Lainnya / Other Information	
Catatan Sales	PSB, di bantu untuk aktivasi, karna alat modemnya masi terpasang di rumah pelanggan
RFS	02 Juli 2025
Subscription Contract	SCON25-1217
Payment	
Type	☒ bank ☐ cash ☐ lainnya
Terms	25 hari
Notes	ok
The Document that should be completed	
Photograph of ID card	☒ KTP
Photograph of Company License	☒ NPWP Other related documents: -

Dengan ini kami menyatakan bahwa informasi yang kami berikan adalah benar adanya dan bersedia mematuhi ketentuan dan syarat berlangganan. Kami setuju untuk mengikuti kontrak berlangganan yang menjadi satu kesatuan dengan formulir pendaftaran ini, dan kami juga memberikan wewenang kepada PT. Batam Bintang Telekomunikasi untuk melakukan penagihan untuk segala biaya layanan yang digunakan.

We here confirm that the foregoing information herein given to be true and correct. We agree to be bound by the subscription contract, and we attached term and condition also we authorize PT. Batam Bintang Telekomunikasi to make conduct further charging for installation as well as subscription fee for the service used.

Tanggal / Date : BNP-00183102 Jul 2025

Lokasi / Location : KOTA BATAM

Pelanggan,



HENNY DORTAMA MALAU

LAMPIRAN

1. Foto KTP



2. Foto Rumah Tampak Depan



Syarat dan Ketentuan Berlangganan

A. DEFINISI

- 1) **BBT** adalah PT Batam Bintang Telekomunikasi, suatu Perseroan Terbatas yang berdiri berdasarkan Hukum Republik Indonesia dan bergerak dalam bidang penyediaan/penyelenggara Jasa Layanan Telekomunikasi dan Data/Internet.
- 2) **Pelanggan** adalah pengguna produk layanan bundling internet broadband yang termasuk diantaranya akses internet dan layanan telepon dari BBT dan opsi layanan TV.
- 3) **User Identification (User ID) dan Password** adalah kata kunci PELANGGAN untuk melakukan akses layanan.
- 4) **ONU** singkatan dari Optical Network Unit adalah perangkat jaringan milik BBT yang menyalurkan layanan internet dan telepon. ONU juga berfungsi sebagai perangkat akses internet nirkabel atau WiFi.
- 5) **STB** singkatan dari Set Top Box adalah perangkat jaringan milik BBT yang menyalurkan layanan TV.
- 6) **Aktivasi** adalah suatu proses yang menjadikan Layanan yang dimaksud dapat digunakan.
- 7) **Pemutusan** adalah pemutusan layanan karena keterlambatan pembayaran atau berhenti berlangganan.
- 8) **Pembekuan** adalah suatu proses di mana Layanan diblokir sementara karena sedang menunggu proses klarifikasi.
- 9) **Isolir** adalah suatu proses dimana Layanan diblokir karena tunggakan tagihan yang belum dibayar.
- 10) **Biaya Pemakaian dan Biaya Berlangganan** adalah biaya yang wajib dibayarkan setiap bulan oleh PELANGGAN sesuai dengan ragam dan dimensi layanan yang dipergunakan.
- 11) **Kontrak Berlangganan** adalah semua syarat dan ketentuan yang mengikat BBT dan PELANGGAN sehubungan dengan penggunaan Layanan yang mencakup Ketentuan dan Syarat Berlangganan.
- B. Lingkup dan Syarat Perjanjian.**
 - 1) PELANGGAN wajib melengkapi dokumen administrasi pada saat registrasi dan bertanggung jawab atas kebenaran informasi yang diberikan kepada BBT. Jika seluruh persyaratan berlangganan masih belum sesuai, maka BBT berhak menangguhkan aktivasi atau melakukan pembekuan sampai seluruh persyaratan dipenuhi oleh PELANGGAN.
 - 2) Kontrak ini berlaku sejak tanggal Aktivasi layanan sampai dengan tanggal Pemutusan layanan dan pelunasan Tagihan.
 - 3) Kontrak ini berakhir apabila PELANGGAN berhenti berlangganan, atau terjadi pemutusan layanan sesuai ketentuan ini.
 - 4) Jika tidak ada perubahan dalam kontrak dan Layanan, maka kontrak akan tetap berlaku.
 - 5) BBT dibebaskan dari kewajibannya berdasarkan Syarat dan Ketentuan Berlangganan apabila terjadi Force Majeure (Keadaan Kahar).
 - 6) BBT tidak bertanggung jawab atas segala akibat penggunaan User ID dan Password layanan yang diberikan dan bila terjadi penyalahgunaan password oleh pihak ketiga. Segala akibat yang ditimbulkan karenanya menjadi tanggung jawab PELANGGAN.
 - 7) BBT tidak bertanggung jawab atas isi dan kerahasiaan dari content yang dikirimkan melalui layanan BBT, berikut apapun yang ditimbulkannya.
 - 8) PELANGGAN tidak berhak untuk mengalihkan, menjual kembali atau memindahtangankan layanan BBT kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari BBT.
 - 9) Demi menjaga kenyamanan dan keamanan penggunaan Layanan BBT, PELANGGAN dilarang untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan pihak manapun, termasuk dan tidak terbatas pada: (a) mengganggu atau merusak suatu network atau sistem komputer pihak manapun, (b) spamming, atau pengiriman email secara terus menerus dengan tidak bertanggung jawab. (c) memalsukan email header atau metode lain yang digunakan dengan tujuan untuk memalsukan identitas PELANGGAN, (d) tindakan-tindakan yang melanggar norma-norma kesopanan, kesuksesan peraturan atau hukum yang berlaku di wilayah Republik Indonesia.
 - 10) BBT berhak melakukan perubahan Ketentuan dan Syarat Berlangganan ini sewaktu-waktu diperlukan dengan memberitahukan PELANGGAN melalui surat, email atau media lainnya.
 - 11) PELANGGAN dapat meminta upgrade atau perubahan jenis layanan sepanjang tersedia dan memungkinkan sesuai ketentuan yang berlaku.
- C. Biaya dan Pembayaran.**
 - 1) PELANGGAN bertanggung jawab membayar seluruh biaya Layanan yang dipergunakan berdasarkan tarif yang berlaku, beserta biaya lain-lain seperti: pajak dan materai.
 - 2) Tagihan biaya penggunaan Layanan untuk periode bulan pertama terdiri dari biaya aktivasi dan biaya layanan yang dihitung prorata dan dibayar sebelum atau paling lambat di hari mulai berlangganan atau pada hari aktivasi layanan.
 - 3) BBT mengirim tagihan PELANGGAN melalui surat elektronik (email) ke alamat email yang terdaftar milik PELANGGAN.
 - 4) PELANGGAN juga dapat mengunduh tagihan melihat jumlah tagihan di portal www.tagihanku.bbt.co.id kemudian login menggunakan User ID dan password.
 - 5) BBT mengirim tagihan Layanan pada bulan berjalan, untuk pemakaian bulan berikutnya kepada PELANGGAN; dan wajib melakukan pembayaran atas tagihan tersebut sebelum tanggal 1.
 - 6) PELANGGAN yang belum melakukan pembayaran tagihan hingga tanggal jatuh tempo (akhir bulan) akan diisolir.
 - 7) Apabila PELANGGAN yang berlangganan di antara tanggal 1 sampai dengan tanggal 20 pada bulan berjalan dihitung prorata, maka diterbitkan 1 (satu) invoice dan biaya bulan berikutnya diterbitkan (invoice 2).

- 8) Apabila PELANGGAN yang berlangganan di antara tanggal 21 sampai dengan tanggal 31 pada bulan berjalan dihitung prorata ditambah dengan biaya bulan berikutnya, maka akan diterbitkan menjadi 1 (satu) invoice.
- 9) PELANGGAN dapat melakukan Upgrade layanan kapan saja selama berlangganan dan membayar biaya tambahan sesuai perhitungan prorata yang ditagihkan di bulan berikutnya.
- 10) PELANGGAN hanya diperbolehkan Downgrade setelah 6 (enam) bulan dari waktu awal berlangganan atau dari waktu terakhir Upgrade/Downgrade layanan.
- 11) Permohonan Downgrade layanan yang diterima dari PELANGGAN akan diproses pada bulan berikutnya
- 12) Tagihan atas pemakaian layanan telepon adalah pasca bayar.
- 13) Biaya pemakaian layanan telepon (usage) mengacu pada tarif yang dipublikasikan oleh BBT.
- 14) Dalam hal PELANGGAN berhenti berlangganan : (a) Biaya registrasi / instalasi yang telah dibayarkan tidak dapat dikembalikan, (b) PELANGGAN wajib melunasi seluruh tagihan dan mengembalikan perangkat jaringan BBT yang dipasang di lokasi PELANGGAN.
- 15) PELANGGAN yang diisolir dan belum melunasi tagihan sampai tanggal 10 di bulan berikutnya, maka BBT akan mengambil perangkat ONU dan STB yang dipasang di lokasi PELANGGAN.
- 16) Apabila BBT sudah mengambil perangkat jaringan yang terpasang di lokasi PELANGGAN dikarenakan alasan tunggakan, maka status PELANGGAN sudah tidak aktif.
- 17) Pajak dan materai yang timbul dari pelaksanaan berlangganan Layanan BBT akan ditanggung oleh PELANGGAN.
- D. Hak dan Kewajiban**
 - D.1 Hak dan Kewajiban Pelanggan**
 - 1) PELANGGAN wajib berlangganan selama minimum 12 bulan penuh sebelum Pemutusan Layanan.
 - 2) PELANGGAN wajib berlangganan selama 6 bulan penuh sebelum dapat melakukan Downgrade Layanan.
 - 3) PELANGGAN wajib membayar lunas penuh semua tagihan dengan tepat waktu sesuai dengan kontrak berlangganan dan tarif yang berlaku.
 - 4) PELANGGAN wajib menjaga dan memelihara perangkat ONU dan STB milik BBT yang dipergunakan untuk pemakaian layanan.
 - 5) PELANGGAN wajib mengganti rugi kerusakan perangkat ONU dan STB milik BBT yang dipinjamkan apabila rusak diakibatkan kelalaian PELANGGAN.
 - 6) PELANGGAN wajib mengembalikan perangkat ONU dan STB milik BBT pada saat Pemutusan dan berhenti berlangganan.
 - 7) PELANGGAN wajib segera memberitahukan BBT apabila ada perubahan data PELANGGAN termasuk informasi tentang perubahan penanggung jawab, nomor HP, alamat email maupun perubahan-perubahan lain yang terkait dengan data kontrak berlangganan.
 - 8) PELANGGAN wajib untuk mematuhi Undang Undang NKRI yang berlaku terkait dengan penggunaan akses internet.
 - 9) Apabila diperlukan, penambahan perangkat pesawat telepon atau perangkat jaringan LAN termasuk Access Point Wifi adalah kewajiban PELANGGAN.
 - 10) PELANGGAN berhak untuk menggunakan layanan BBT sesuai dengan kapasitas sambungan sesuai dengan kontrak berlangganan.
 - D.2 Hak dan Kewajiban BBT**
 - 1) BBT wajib untuk merahasiakan segala informasi data PELANGGAN sebagaimana, kecuali untuk kepentingan penyelidikan Kepolisian Negara Republik Indonesia atau keadaan lain yang telah diatur menurut hukum yang berlaku di wilayah yurisdiksi Indonesia.
 - 2) BBT wajib menyelenggarakan layanan telekomunikasi kepada PELANGGAN sesuai dengan layanan telekomunikasi yang dipesan PELANGGAN dalam kontrak.
 - 3) BBT wajib mematuhi Undang Undang NKRI dalam menyelenggarakan layanan telekomunikasi.
 - 4) BBT berhak: a. Menerima pembayaran layanan dari PELANGGAN sesuai dengan ketentuan Biaya dan Pembayaran yang telah ditetapkan BBT. b. Melakukan pemeliharaan terjadwal, tindakan atau kegiatan lain yang dianggap perlu untuk menjaga kualitas layanan. Pemeliharaan terjadwal akan diberitahukan melalui web, email atau media lainnya paling lambat 1 (satu) hari kalender sebelum tanggal pelaksanaannya. c. BBT berhak untuk menagih biaya ganti rugi kerusakan jaringan dan perangkat ONU dan STB milik BBT yang disebabkan kelalaian PELANGGAN. d. Bila terjadi sengketa, BBT berhak melakukan proses Pembekuan atau Pemutusan sementara sesuai ketentuan yang berlaku.
- E. Pembekuan, Upgrade, Downgrade, Pemutusan, dan Berhenti Berlangganan.**
 - 1) BBT berhak untuk melakukan pembekuan atau pemutusan Layanan dalam keadaan dimana: a. PELANGGAN lalai melunasi biaya-biaya yang ditagihkan atas Layanan BBT yang dipergunakan sesuai dengan prosedur pembayaran yang telah ditentukan, b. PELANGGAN melakukan pelanggaran terhadap larangan-larangan penggunaan Layanan BBT yang telah diatur dalam ketentuan ini, c. PELANGGAN tidak melengkapi data administrasi yang disyaratkan.
 - 2) Pembekuan dan pemutusan Layanan, tidak menghapuskan kewajiban PELANGGAN untuk melunasi seluruh kewajibannya yang terhutang sampai dengan tanggal pembekuan atau pemutusan tersebut.
 - 3) Dalam hal PELANGGAN belum memenuhi kewajiban untuk melunasi tagihan sampai dengan jatuh tempo, maka BBT akan Isolir layanan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.
 - 4) Apabila sampai dengan tanggal 25 di bulan berikutnya PELANGGAN belum

melunasi kewajiban pembayaran tagihan, maka BBT akan melakukan pemutusan layanan.

5) PELANGGAN dapat mengajukan permintaan berhenti berlangganan paling cepat di bulan ke 12 berlangganan, dan akan layanan akan diputus setelah bulan ke 12; selanjutnya PELANGGAN tetap wajib melunasi seluruh Tagihan BBT.

6) Biaya aktivasi/instalasi tidak dapat dikembalikan apabila terjadi pemutusan.

7) PELANGGAN wajib mengembalikan seluruh perangkat ONU dan STB BBT milik BBT bila berhenti berlangganan.

F. Hukum dan Perselisihan

1) Isi dan pelaksanaan ketentuan berlangganan ini tunduk kepada hukum dan peraturan yang berlaku di wilayah yurisdiksi Republik Indonesia.

2) Setiap perselisihan yang timbul antara PELANGGAN dan BBT akan diselesaikan terlebih dahulu secara musyawarah dan mufakat antara kedua pihak tanpa melibatkan pihak ketiga maupun yang tidak berkepentingan langsung. Apabila PELANGGAN dan BBT tidak dapat menyelesaikan perselisihan secara musyawarah, maka PELANGGAN dan BBT sepakat untuk menyelesaikan perselisihan melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) dengan menunjuk 1 (satu) orang arbiter, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia.