

Syarat & Ketentuan

Ketentuan Penyediaan Layanan XL HOME Fiber Broadband

Ketentuan Penyediaan Layanan XL HOME Fiber Broadband (“Ketentuan”) yang ditetapkan di bawah ini mengatur Syarat dan Ketentuan yang ditetapkan oleh PT XL Axiata, Tbk. selaku penyedia layanan. Pelanggan diwajibkan untuk membaca dengan seksama karena dapat berdampak kepada hak dan kewajiban Pelanggan dalam menggunakan Layanan.

Dengan telah mendaftar dan/atau menggunakan Layanan XL HOME, maka Pelanggan demi hukum akan dianggap telah membaca, mengerti, memahami dan menyetujui seluruh isi dan pengaturan yang tercantum dalam Ketentuan ini. Ketentuan ini merupakan salah satu bentuk kesepakatan yang dituangkan dalam sebuah perjanjian yang sah antara Pelanggan dengan PT XL Axiata, Tbk. Dalam hal Pelanggan tidak menyetujui salah satu, sebagian, atau seluruh isi dari Ketentuan ini, maka Pelanggan tidak dapat menggunakan Layanan XL HOME.

Tentang Kami

1. “PT XL Axiata, Tbk” atau “XL” adalah perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi dan memberikan berbagai jasa telekomunikasi, termasuk salah satunya sebagai penyelenggara jasa akses internet, didirikan berdasarkan peraturan dan ketentuan hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
2. “XL HOME Fiber Broadband” atau “Layanan” atau “Layanan XL HOME” adalah layanan telekomunikasi dalam bentuk data, suara, dan gambar berupa penyediaan Jasa Akses Internet dan Jasa Internet Telepon untuk keperluan Publik, Email, dan Jaringan Komunikasi Data, termasuk, namun tidak terbatas, pada produk turunan lainnya dimasa mendatang.
3. “XL SATU Fiber Broadband” atau “Layanan XL SATU” adalah salah satu layanan konvergensi XL HOME Fiber Broadband layanan telekomunikasi dalam bentuk data, suara, dan gambar berupa penyediaan Jasa Akses Internet dan Jasa Internet Telepon untuk keperluan Publik, Email, Jaringan Komunikasi Data, dan komunikasi data seluler berupa kuota Bersama yang dapat dibagikan ke anggota keluarga dalam satu tagihan termasuk, namun tidak terbatas, pada produk turunan lainnya dimasa mendatang.

Definisi

1. “Pelanggan” adalah Pihak yang terdaftar sebagaimana tercantum dalam Formulir Pendaftaran yang disediakan oleh XL HOME, baik atas nama diri sendiri, perusahaan maupun pihak yang diwakili berdasarkan surat kuasa dan/atau dokumen pembuktian lainnya yang sah secara hukum dan peraturan yang berlaku.
2. “Perangkat XL HOME” adalah *Optical Network Terminal (ONT), Router, Set Top Box/Dekoder Digital, Remote Control* dan perangkat pendukung lainnya, termasuk, tetapi tidak terbatas, pada peralatan dan perlengkapan lain yang dibutuhkan dalam memberikan Layanan dimasa yang akan datang yang terdapat di lokasi Pelanggan, selama peralatan dan perlengkapan tersebut diperoleh Pelanggan secara resmi baik melalui XL atau pihak lain yang telah ditunjuk oleh XL secara sah untuk menyalurkan Perangkat XL HOME tersebut (Pihak Yang Ditunjuk Sah). Untuk menghindari keraguan, Perangkat XL HOME secara resmi hanya dapat diperoleh melalui XL sebagai Penyedia Layanan XL HOME atau Pihak Yang Ditunjuk Sah.
3. Dalam hal Perangkat XL HOME diperoleh Pelanggan dari pihak ketiga, marketplace, atau pihak manapun selain XL atau Pihak Yang Ditunjuk Sah, maka Perangkat XL HOME tersebut adalah Perangkat XL HOME yang tidak sah dan melanggar hukum (illegal). Terhadap Pelanggan yang menggunakan Perangkat XL HOME yang tidak sah tersebut tidak dikategorikan sebagai Pelanggan XL HOME sehingga XL tidak memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan layanan XL HOME termasuk yang terkait jaminan kualitas, keamanan, dan kenyamanannya. Dalam hal terjadi kondisi dimaksud, maka XL dapat menggunakan hak hukumnya untuk melakukan proses hukum lebih lanjut baik secara pidana maupun perdata.
4. “Lokasi” adalah lokasi tempat penyediaan Layanan XL HOME sebagaimana yang tercantum dalam Formulir Pendaftaran/Dokumen pendukung lainnya.

Hak dan Kewajiban Pelanggan

1. Pelanggan mengakui dan bertanggung jawab secara penuh bahwa informasi dan dokumen yang diserahkan kepada XL sebagai suatu persyaratan pendaftaran Layanan merupakan dokumen yang sah secara hukum dan memiliki kebenaran yang sejati. Pelanggan juga setuju bahwa XL dapat memproses informasi dan dokumen yang Pelanggan berikan tersebut termasuk data pribadi yang meliputi antara lain nama, alamat email, nomor telepon, koordinat lokasi, alamat pemasangan Layanan, alamat penagihan Layanan, foto kartu identitas (Kartu Tanda Penduduk), swafoto identitas (*selfie*), nomor identitas kependudukan (Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga), untuk tujuan penyediaan Layanan

kepada Pelanggan dan registrasi berlangganan serta informasi layanan jasa lainnya baik milik XL dan/atau pihak ketiga yang ditunjuk oleh XL dan/atau tujuan-tujuan lainnya berdasarkan kebijakan privasi yang diberlakukan oleh XL dari waktu ke waktu. Untuk menghindari keraguan-raguan, persetujuan pemrosesan tersebut termasuk pengumpulan, pengiriman dan pengungkapan kepada pihak ketiga yang ditunjuk oleh XL untuk disimpan, diakses, dikelola dan diolah juga oleh pihak ketiga yang ditunjuk oleh XL tersebut.

2. Pelanggan berhak untuk menikmati segala manfaat dan keuntungan yang diperoleh melalui penyediaan Layanan, dengan tetap memperhatikan Syarat dan Ketentuan yang diberlakukan oleh XL sebagai penyedia Layanan, termasuk peraturan dan ketentuan hukum yang berlaku di wilayah hukum Republik Indonesia.
3. Pelanggan dengan ini mengakui dan menyatakan bahwa XL akan dibebaskan dan dilepaskan dari bentuk pertanggungjawaban, atas layanan yang digunakan oleh Pelanggan atas ketidakcocokan peralatan dan perlengkapan yang digunakan oleh Pelanggan untuk menikmati Layanan termasuk jika Pelanggan melakukan hubungan kerjasama dengan Pihak Lain dan/atau telah terjadi suatu kombinasi antara Perangkat XL HOME dengan perangkat milik pihak ketiga yang tidak diatur dalam Ketentuan ini baik secara sebagian maupun menyeluruh yang akan mempengaruhi kualitas Layanan yang dinikmati oleh Pelanggan.
4. Pelanggan dengan ini memahami segala resiko atas penggunaan dan/atau ketidakanggupan Layanan yang disediakan oleh XL, untuk itu Pelanggan bersedia membebaskan XL dari segala tuntutan ganti rugi baik yang bersifat materil maupun imateril dan bentuk pertanggung jawaban lain yang ditimbulkan dari adanya resiko tersebut.
5. Sepanjang masa berlangganan, Pelanggan secara tegas dilarang untuk :
 - Melakukan tindakan apapun yang dapat menimbulkan gangguan pada suatu jaringan atau sistem komputer atau sistem elektronik atau menimbulkan ketidaknyamanan pihak yang memiliki keterkaitan dengan Layanan XL HOME ataupun pihak terkait berkepentingan lainnya;
 - Memberikan keterangan palsu terhadap data dan informasi yang dibutuhkan termasuk identitas diri terkait penyediaan Layanan;
 - Menyalahgunakan penggunaan Layanan XL HOME dan/atau Perangkat XL HOME, termasuk akan tetapi tidak terbatas pada:
 - Menggunakan Layanan XL HOME selain di Lokasi dan/atau memindahkan Perangkat XL HOME tanpa sepengetahuan dan persetujuan tertulis dari XL;
 - Menggunakan Layanan XL HOME untuk kepentingan pihak lain selain Pelanggan, termasuk menyewakan, menjual kembali, mengalihkan dan/atau memberikan akses kepada pihak lain selain Pelanggan atas penggunaan (i) Layanan XL HOME (termasuk akan tetapi tidak terbatas pada bandwidth, kuota dan seluruh produk lainnya yang diterima oleh Pelanggan selama berlangganan); dan/atau (ii) Perangkat XL HOME, baik sebagian maupun seluruhnya;
 - Membeli, memperoleh dan/atau menggunakan Perangkat XL HOME yang berasal dari dan disediakan oleh pihak ketiga selain XL atau Pihak Yang Ditunjuk Sah;
 - Melakukan perubahan apapun terhadap konfigurasi Layanan XL HOME dan/atau Perangkat XL HOME.
 - Memberikan atau menayangkan ulang atau mendistribusikan atau memperluas sendiri Layanan XL HOME dengan cara apapun kepada pihak lain.
 - Memperbanyak dan/atau menggandakan dalam bentuk apapun semua Layanan XL HOME.
 - melakukan penyadapan atas informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dalam suatu komputer dan/atau dokumen elektronik tertentu milik orang lain, kecuali yang dilakukan dalam rangka penegakan hukum atas permintaan kepolisian, Kejaksaan dan/atau institusi penegak hukum lainnya yang ditetapkan berdasarkan undang-undang;
 - melakukan tindakan yang melanggar hukum.
6. Melakukan tindakan atau perbuatan lainnya yang dilarang dan dianggap bertentangan dengan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah yurisdiksi Republik Indonesia.
7. Pelanggan dilarang untuk memberikan hadiah, tip, pembayaran tagihan layanan, dan/atau pemberian lainnya yang dapat dikategorikan sebagai suatu pemberian yang tidak diatur dalam ketentuan penyediaan Layanan kepada petugas instalasi, staf, afiliasi, pegawai, manager, dan jajaran direksi XL.
8. Pelanggan wajib menjaga dan memelihara Perangkat XL HOME yang dipinjamkan agar tetap berfungsi dan dalam keadaan baik serta layak pakai terhitung sejak tanggal berlangganan sampai dengan dikembalikannya ke XL akibat berakhirnya masa berlangganan dengan XL.
9. Pelanggan wajib memperkenalkan karyawan dan/atau pihak ketiga yang ditunjuk untuk mewakili XL yang melakukan kunjungan ke Lokasi agar dapat memasuki dan memeriksa Perangkat XL HOME di Lokasi sesuai dengan surat perintah kerja yang akan ditunjukkan oleh karyawan dan/atau pihak ketiga yang ditunjuk untuk mewakili XL tersebut kepada Pelanggan pada saat melakukan kunjungan itu.

Hak dan Kewajiban XL

1. XL akan melakukan proses instalasi untuk Pelanggan apabila telah terpenuhinya syarat-syarat yang ditetapkan oleh XL, termasuk diantaranya persyaratan teknis, Formulir Berlangganan, kopi Identitas Pelanggan (KTP/SIM/KITAS), pembayaran pertama sesuai jenis layanan yang dipilih dan dokumen lainnya.
2. XL akan melakukan proses instalasi sesuai jadwal pengerjaan yang telah disepakati oleh Pelanggan, dengan standar prosedur yang telah ditetapkan oleh XL, dimana selama proses instalasi berlangsung, Pelanggan ataupun perwakilannya

wajib berada di lokasi dan mengawasi seluruh proses Instalasi hingga selesai.

3. XL akan memberikan Username dan Password (SSID dan password) untuk aksestabilitas dalam menggunakan dan menikmati Layanan. Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap segala aktivitas penggunaan Layanan dan menjaga kerahasiaan password sebagai suatu informasi rahasia yang patut dijaga kerahasiaannya.
4. XL bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Layanan XL HOME akan dapat dinikmati oleh Pelanggan selama masa berlangganan, kecuali akibat adanya gangguan yang timbul karena (i) kelalaian dan/atau kesalahan Pelanggan; (ii) dilaksanakannya tindakan pengamanan darurat; dan (iii) peristiwa lainnya yang terjadi diluar kendali XL (*force majeure*) sebagai penyedia Layanan termasuk tetapi tidak terbatas pada suatu akibat dari adanya putusan pengadilan, ketentuan dan peraturan hukum yang baru dan berlaku surut maupun adanya keputusan dari Instansi Pemerintah yang berwenang dalam mengeluarkan suatu kebijakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyediaan Layanan XL HOME diwaktu yang akan datang.
5. XL berhak memberlakukan dan/atau mengubah tarif layanan yang berbeda pada tiap lokasi atau area dan waktu tertentu sesuai dengan kebijakan XL.
6. XL berhak menghentikan Layanan kepada Pelanggan yang belum melakukan pembayaran terhadap tagihan yang telah jatuh tempo. Layanan akan otomatis aktif kembali setelah pelanggan menyelesaikan kewajiban tagihan tertunggak.
7. XL berhak untuk memberikan informasi mengenai identitas Pelanggan terdaftar kepada pejabat penyidik yang berwenang dalam keadaan tertentu sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku di wilayah Republik Indonesia.
8. XL tidak akan membagikan informasi pribadi dengan perusahaan, organisasi, dan individu diluar XL, kecuali dalam situasi yang dijelaskan dalam Ketentuan ini dan dalam Kebijakan Privasi XL Axiata. XL dapat membagikan informasi non-pribadi kepada pihak ketiga di luar XL, seperti penyedia konten atau situs terhubung. Informasi ini dapat digunakan untuk mempromosikan XL, mitra layanan dan konten, atau digunakan untuk peningkatan layanan atau konten.
9. XL memiliki hak untuk mengubah, memodifikasi, menambah, menghapus, dan/atau mengoreksi syarat dan ketentuan ini sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya, baik secara sebagian maupun menyeluruh terhadap isi dari Ketentuan ini dari waktu ke waktu berdasarkan diskresi dari XL dan akan demi hukum secara serta merta akan mengikat Pelanggan. Dengan demikian, Pelanggan dianjurkan untuk membaca dan mempelajari Ketentuan ini secara berkala agar dapat mengetahui adanya perubahan tersebut. Dengan terus mengakses dan menggunakan Layanan setelah perubahan terhadap Ketentuan ini, Pelanggan sepakat dan menyetujui setiap perubahan atas Ketentuan tersebut.

Informasi Berlangganan Layanan XL HOME

1. XL dan/ atau pihak yang bekerjasama dengan XL dapat menyediakan konten yang akan dimuat dalam Layanan XL HOME. Konten pihak ketiga dapat berisi media dan lainnnya sesuai dengan yang dibuat oleh pihak ketiga sehingga pihak ketiga bertanggung jawab atas segala perizinan terkait konten tersebut.
2. Atas penyediaan Layanan sesuai dengan jenisnya masing-masing, maka XL berhak atas biaya-biaya berikut ini:
 - Biaya berlangganan, meliputi biaya instalasi, biaya layanan tagihan pertama, dan biaya tambahan yang wajib dilunasi Pelanggan sebelum layanan dimulai:
 1. Bayar Sebelum Instalasi: pembayaran biaya berlangganan yang dilakukan oleh Pelanggan sebelum proses instalasi Perangkat XL HOME dan Layanan XL HOME dilakukan.
 2. Bayar Setelah Instalasi: pembayaran biaya berlangganan yang dilakukan oleh Pelanggan setelah proses instalasi Perangkat XL HOME dan Layanan XL HOME dilakukan, serta invoice bulan pertama terbit.
 3. XL berhak untuk menentukan sistem dan mekanisme pembayaran Pelanggan serta berhak mengubah biaya sewaktu waktu sesuai kebijakan XL.
 - Biaya Layanan XL HOME yang sesuai dengan jenis Layanan XL HOME dan/atau fasilitas tambahan menurut permintaan Pelanggan, wajib dilunasi pada tanggal jatuh tempo di setiap bulan penagihan melalui aplikasi myXL ataupun portal resmi yang dimiliki oleh XL. Biaya Layanan XL HOME meliputi,
 1. Biaya Layanan Internet;
 2. Biaya sewa Perangkat XL HOME;
 3. Biaya Administrasi;
 4. Biaya Layanan Tambahan (add-ons); dan
 5. Biaya tambahan lainnya yang akan muncul dikemudian hari sesuai kebijakan XL.
 - Biaya tambahan akan dikenakan untuk permintaan tambahan perangkat, material dan service tambahan saat pemasangan dan/atau selama masa berlangganan.
 - Biaya tambahan akan dikenakan untuk layanan kunjungan teknisi ke rumah pelanggan selama masa berlangganan atas permintaan pelanggan (diluar kendala yang disebabkan oleh gangguan Layanan XL HOME).
3. Daftar biaya - biaya tambahan Layanan XL HOME adalah sebagai berikut:

Deskripsi		Harga
Penarikan	Kabel Ethernet di Luar Standard XLHOME (lebih dari 1 meter)	Rp 15,000.00
	Kabel Drop/ Kabel Optic diluar standard XLHOME (lebih dari 100 meter)	IDR 10,000.00
Penggantian Kerusakan	Perangkat Set Top Box (STB) XL Home	IDR 1,000,000.00
	ONT XLHOME	IDR 500,000.00
	Kabel HDMI	
	Remote Control	
	Kabel RCA	
Perpindahan Perangkat	Kabel Adapteer	IDR 500,000.00
	Lokasi Sama	
	Lokasi Baru	

4. Pelanggan bertanggung jawab atas biaya penggantian kerusakan yang disebabkan oleh segala jenis kelalaian yang dapat dihubungkan dengan tindakan atau kebijakan pelanggan. Biaya penggantian ini mencakup semua kerusakan fisik atau fungsional pada produk atau Layanan yang disediakan oleh kami. Penagihan atas penggunaan Layanan XL HOME akan dilakukan di setiap Periode Tagihan (billing cycle) dan diinformasikan oleh XL HOME didalam faktur tagihan.
5. Pelanggan dilarang untuk melakukan pembayaran tagihan dalam bentuk apapun melalui karyawan dan/atau perwakilan XL di lokasi pemasangan.
6. Harga yang tertera pada layanan XL HOME sudah termasuk pengenaan Pajak Penambahan Nilai (PPN) sesuai dengan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia.

Sanksi

1. XL berhak untuk memutuskan atau menurunkan kualitas Layanan XL HOME sewaktu – waktu sampai batas waktu yang ditentukan, sebelum Pelanggan menyatakan untuk melakukan pengakhiran masa berlangganan dalam keadaan:
 - Pelanggan telah terindikasi menggunakan layanan XL HOME dengan kondisi tidak wajar (melebihi rata – rata pemakaian *usage bandwidth*)
 - Pelanggan telah melakukan pelanggaran terhadap larangan-larangan sebagaimana yang tercantum dalam Ketentuan ini;
 - Adanya permintaan dari pejabat penyidik negara guna kepentingan penyidikan sesuai dengan peraturan dan ketentuan hukum yang berlaku di Negara Republik Indonesia;
2. Pemutusan Layanan sebagaimana dijelaskan pada pasal 1, akan diikuti/didahului dengan pemberitahuan melalui kontak yang tercantum di database XL HOME pada saat pendaftaran.
3. Apabila Perangkat XL HOME yang ditempatkan di Lokasi hilang, rusak atau musnah karena sebab apapun kecuali akibat dari keadaan *Force Majeure* atau kelalaian XL, maka Pelanggan harus mengganti perangkat tersebut atau mengganti sesuai dengan harga perangkat saat kehilangan atau kerusakan terjadi.
4. Pemutusan layanan akibat permintaan atau kelalaian Pelanggan dalam memenuhi ketentuan ini tidak menghapuskan kewajiban yang terhutang atas penggunaan layanan.

Berhenti Berlangganan

1. Anda dapat menghubungi customer service XL HOME untuk mengajukan berhenti berlangganan XL HOME.
2. Persyaratan berhenti berlangganan yang perlu disiapkan sebagai berikut :
 - Nomor ID Pelanggan XL HOME
 - Kartu Identitas Pelanggan (Asli/Copy)
 - Kartu Identitas Pemohon (Asli)
 - Surat Kuasa, jika pemohon berbeda dengan pelanggan layanan XL HOME.
 - Bagi pelanggan yang telah meninggal dunia, pemohon akan diminta menunjukkan Dokumen Asli/Copy Surat kematian pelanggan lama dari Rumah Sakit atau Kelurahan/Kecamatan setempat.
 - Bukti Pelunasan Tagihan XL HOME bulan terakhir atau bukti pelunasan tunggakkan tagihan XL HOME
 - Email/Nomor HP Pelanggan untuk pengiriman link upload berkas persyaratan berhenti berlangganan melalui Email/SMS/Whatsapp
 - Pengembalian Perangkat XL HOME yaitu ONT (Modem) dan STB (Set-Top Box)
3. Minimum masa berlangganan adalah 12 (dua belas) bulan, apabila sewaktu-waktu Pelanggan menginginkan pengakhiran Layanan sebelum 12 (dua belas) bulan masa berlangganan, maka Pelanggan wajib terlebih dahulu memberikan pemberitahuan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender sebelum tanggal pemutusan dan wajib membayar biaya penalti sebesar Rp 1.000.000, - (satu juta rupiah) dan melunasi semua pembayaran yang tertunggak.
4. Dengan Pemutusan Layanan dan/atau telah berakhirnya masa berlangganan, maka Perangkat XL HOME yang ditempatkan di Lokasi wajib dikembalikan oleh Pelanggan kepada XL dalam keadaan lengkap dan tanpa adanya cacat baik yang terlihat maupun yang tersembunyi

HAKI

XL memiliki berbagai macam merk dan logo yang seluruhnya dilindung oleh hukum yang berlaku di Indonesia seperti Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa Hak dan Kekayaan Intelektual (HAKI) milik XL yang digunakan atau ditampilkan pada Layanan tidak boleh disalin, digunakan, diaplikasikan, dan diimplementasikan secara keseluruhan atau sebagian, tanpa izin tertulis sebelumnya dari XL dan/atau pihak lainnya yang memiliki HAKI yang terdapat dalam Layanan. XL dan pihak ketiga berhak menuntut penggunaan HAKI secara tidak sah berdasarkan hukum yang berlaku

Dukungan Layanan

1. Guna meningkatkan kualitas layanan yang disediakan kepada para Pelanggan serta demi pengamanan jaringan internal, XL berhak untuk melakukan perawatan berkala (*scheduled maintenance*) yang akan diumumkan selambatnya 3 (tiga) hari kalender sebelum tanggal dilakukannya perawatan berkala (*scheduled maintenance*) tersebut. XL juga berhak untuk melakukan tindakan pengamanan darurat yang akan diikuti pemberitahuan melalui email dan/atau SMS kepada Pelanggan.
2. Pelanggan berhak memperoleh dukungan teknis dan/atau non-teknis dari hari Senin-Minggu di nomor 820 (XL), 08170123442 (non-XL), atau kirimkan email ke: XLHomeCS@xl.co.id.

Lain-Lain

1. XL berhak sewaktu-waktu mengurangi, menambah atau mengubah Layanannya termasuk dengan perubahan harga dengan pertimbangan diwajibkan oleh instansi yang berwenang, layanan yang sudah tidak sesuai dengan perkembangan teknologi, dan/atau pertimbangan-pertimbangan lain. XL berhak memberitahukan terlebih dahulu melalui pengumuman di salah satu saluran XL, termasuk akan tetapi tidak terbatas pada email blast, sms broadcast, website, dan teks berjalan (*scrolling text*), atau pada media-media lainnya, kecuali perubahan yang dilakukan pihak ketiga.
2. XL tidak bertanggung jawab atas setiap perbuatan tidak jujur, tindak pidana, penipuan, kelalaian, pelanggaran berat terhadap peraturan perundang-undangan, atau perbuatan jahat yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab mengatasnamakan XL.
3. Tidak dilaksanakannya sebagian atau seluruh Ketentuan ini oleh salah satu atau kedua belah pihak tidak termasuk sebagai pelanggaran atas Ketentuan ini jika hal-hal tersebut disebabkan oleh keadaan Force Majeure (keadaan memaksa).
4. Yang termasuk *Force Majeure* adalah kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga, berdampak luas dan yang terjadi diluar kekuasaan manusia, antara lain termasuk tetapi tidak terbatas pada peristiwa-peristiwa atau bencana alam, wabah penyakit (epidemi), pemberontakan, huru-hara, perang, kebakaran, sabotase, pemogokan umum, petir, putus aliran listrik umum diluar kemampuan para pihak untuk mengatasinya.
5. Apabila telah terjadi suatu pertentangan atau ditemukannya ketidaksesuaian antara Ketentuan ini dengan Dokumen lain yang masih saling berhubungan dalam penyediaan Layanan yang disediakan oleh XL, maka yang berlaku adalah ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam Ketentuan ini.
6. Apabila terdapat ketentuan dalam Ketentuan ini yang secara khusus mengatur bahwa ketentuan alternatif sebagaimana yang terdapat dalam Dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penyediaan Layanan XL HOME kepada Pelanggan lebih berlaku atas ketentuan yang terdapat didalam Ketentuan ini, maka ketentuan pengganti yang terdapat didalam dokumen tersebutlah yang akan berlaku selama hanya berlaku atas Dokumen-dokumen sebagaimana yang dimaksud tersebut dan bukan merupakan variasi dari ketentuan manapun dalam Ketentuan ini.
7. Isi dan pelaksanaan ketentuan ini tunduk kepada peraturan dan hukum yang berlaku di wilayah yurisdiksi Republik Indonesia.
8. Dalam hal timbulnya perselisihan akibat isi dan pelaksanaan ketentuan ini, maka akan diselesaikan secara musyawarah langsung antara Pelanggan dan XL.
9. Apabila Pelanggan dan XL tidak dapat menyelesaikan perselisihan secara musyawarah, maka Pelanggan dan XL sepakat untuk menempuh jalur hukum dan menunjuk Pengadilan Negeri Jakarta Selatan sebagai domisili hukum umum dan tetap.
10. Versi terakhir dari Kebijakan privasi, serta syarat dan ketentuan berlangganan dapat dilihat pada laman website berikut:
 - Kebijakan Privasi
<https://www.xlaxiata.co.id/id/kebijakan-privasi>
 - Produk XL HOME / XL SATU
<https://satu.xl.co.id/syarat-ketentuan>
 - XL SATU BIZ
<https://www.xlaxiata.co.id/bisnis/product/xl-satu-biz>