

**SYARAT DAN KETENTUAN UMUM (GTC) untuk pelanggan bisnis**

**PT Groz-Beckert Indonesia, Jl. Haji Hasan 26, 40132 Bandung, Republic of Indonesia**

- (1) Syarat dan ketentuan umum berikut ini hanya berlaku untuk pelanggan yang bersifat bisnis, yaitu kepada pelanggan yang memesan atau mendapatkan barang, pekerjaan atau layanan untuk kegiatan komersial komersial atau wiraswasta. Syarat dan ketentuan umum ini tidak berlaku untuk konsumen-konsumen.
- (2) Syarat dan ketentuan umum berikut ini berlaku untuk pasokan barang serta layanan kerja seperti pemasangan, perbaikan dan pemeliharaan tertentu, dan untuk layanan lain seperti konsultasi berbayar.

<b>A. Syarat dan ketentuan Umum</b>	1
§ 1 Lingkup aplikasi	1
§ 2 Konklusi atas kontrak	1
§ 3 Lingkup penyediaan dan pelaksanaan, tenggat waktu pelaksanaan	1
§ 4 Harga, biaya-biaya	2
§ 5 Syarat-syarat Pembayaran	2
§ 6 Hak retensi	3
§ 7 Kewajiban pelanggan untuk kooperatif	3
§ 8 Tanggung jawab atas kerusakan dan tanggung jawab umum	4
§ 9 Hak atas kekayaan industrial, perlengkapan, model, dan cetakan	5
§ 10 Ketentuan lain-lain, lokasi pelaksanaan, lokasi yurisdiksi, hukum yang berlaku, proses data, klausul keterpisahan	5
<b>B. Syarat dan ketentuan khusus untuk penyediaan barang</b>	5
§ 1 Lingkup aplikasi	5
§ 2 Lingkup jasa	5
§ 3 Ketentuan tambahan untuk penyediaan perangkat lunak	5
§ 4 Ketentuan garansi tambahan untuk penyediaan perangkat lunak	6
<b>C. Kondisi khusus untuk layanan kerja: Instalasi, perbaikan, layanan pemeliharaan, penyesuaian, pengembangan perangkat lunak</b>	6
§ 1 Lingkup aplikasi	6
§ 2 Subyek kontrak	6
§ 3 Penunjukkan manajer proyek	6
§ 4 Perubahan selama pelaksanaan pekerjaan / perubahan permintaan manajemen	6
§ 5 Penerimaan	7
§ 6 Ketentuan tambahan tentang pengembangan perangkat lunak	7
§ 7 Ketentuan garansi tambahan tentang pengembangan perangkat lunak	7

**A. Syarat dan ketentuan umum**

**§ 1 Lingkup aplikasi**

- (1) Syarat dan ketentuan umum ini berlaku untuk semua wilayah operasi kami. Syarat dan ketentuan umum berikut ini berlaku untuk penyediaan barang dan layanan pekerjaan seperti pemasangan, perbaikan dan pemeliharaan tertentu, dan untuk layanan lain seperti konsultasi berbayar.
- (2) Hubungan kami dengan pelanggan diatur secara khusus oleh

syarat dan ketentuan umum ini. Ketentuan-ketentuan berlaku pula untuk semua transaksi di masa akan datang, serta untuk semua kontrak bisnis dengan pelanggan, seperti upaya negosiasi secara kontraktual atau inisiasi atas kontrak, bahkan jika mereka tidak secara jelas disetujui atau dirujuk kembali. Penerapan ketentuan umum dari pelanggan mengenai pemesanan atau ketentuan pembelian ditolak secara tegas.

- (3) Jika, dalam kasus individual, hubungan kontraktual juga dibuat dengan orang atau perusahaan yang tidak dimaksudkan untuk menjadi pihak yang terikat kontrak, batasan tanggung jawab dalam syarat dan ketentuan umum ini juga akan berlaku terhadapnya, dengan ketentuan bahwa syarat dan ketentuan umum ini kondisi dimuat dalam pembuatan hubungan kontraktual dengan pihak ketiga. Hal ini khususnya terjadi jika pihak ketiga memahami atau sudah mengetahui tentang syarat dan ketentuan umum ini ketika hubungan kontraktual dilangsungkan.

- (4) Penerimaan atas layanan dan pengiriman kami oleh pelanggan dianggap sebagai pengakuan terhadap validitas / keabsahan dari syarat dan ketentuan umum ini.

**§ 2 Konklusi atas kontrak**

- (1) Proses pemesanan dapat dilakukan melalui e-mail, telepon, dan / atau situs web. Setelah pemesanan dilakukan, pelanggan akan menerima e-mail yang menyatakan bahwa pesanan telah diterima. Namun, harap dicatat bahwa hal ini tidak berarti bahwa pesanan atas pekerjaan telah diterima atau disetujui.
- (2) Kecuali disepakati lain, penawaran kami dapat dikonfirmasi dan tidak mengikat.
- (3) Kami tidak terikat oleh pesanan sampai hal tersebut telah dikonfirmasi oleh kami secara tertulis dalam bentuk konfirmasi pesanan, atau sampai kami mulai dengan pelaksanaan atas pesanan.
- (4) Terdapat kemungkinan adanya kondisi ketika kami tidak dapat memasok produk, misalnya: karena pembayaran tidak dapat diotorisasi, karena pelanggan adalah pelanggan non-bisnis, karena barang tidak tersedia (atau tidak lagi tersedia), karena tanggal pengiriman tidak tersedia, atau karena kesalahan dalam harga di situs web. Dalam kondisi-kondisi ini, kami akan menginformasikan hal ini kepada pelanggan melalui e-mail dan pesanan tidak akan diproses. Jika pelanggan telah membayar barang, kami akan mengembalikan dalam jumlah penuh (termasuk biaya pengiriman yang dibebankan) sesegera mungkin.

**§ 3 Lingkup penyediaan dan pelaksanaan, tenggat waktu pelaksanaan**

- (1) Penawaran tertulis kami atau konfirmasi pesanan kami adalah pasti sesuai dengan lingkup penyediaan atau layanan kami. Perjanjian tambahan dan perubahan-perubahan mensyaratkan konfirmasi tertulis dari kami. Jika konfirmasi penawaran atau pesanan kami

didasarkan pada informasi yang diberikan oleh pelanggan (data, angka, ilustrasi, gambar, persyaratan sistem, dll.), Penawaran kami hanya akan mengikat jika informasi ini benar. Jika menjadi jelas setelah konklusi atas kontrak bahwa pesanan tidak dapat dilakukan sesuai dengan spesifikasi pelanggan, kami akan berhak untuk menarik diri dari kontrak jika dan sejauh pelanggan tidak siap untuk menerima solusi alternatif yang diajukan oleh kami dan dengan asumsi untuk menanggung biaya tambahan yang sebenarnya mungkin timbul.

- (2) Untuk semua penyediaan dan pemberian layanan, kami berhak atas perluasan sebagian pelaksanaan hingga tingkat yang wajar. Kami berhak untuk menggunakan subkontraktor untuk memenuhi kewajiban atas kontrak kami.
- (3) Jika kami menyadari atas adanya risiko ketidakmampuan pelanggan untuk memenuhi kewajibannya, kami berhak untuk menyediakan barang dan jasa hanya jika terdapat pembayaran atau jaminan di awal. Hak kami untuk menarik diri dari kontrak individual yang sudah ditetapkan akan tetap tidak terpengaruh jika dan sejauh pelanggan gagal melakukan pembayaran atau memberikan jaminan di awal dalam periode perpanjangan yang wajar.
- (4) Jangka waktu pengiriman dan pelaksanaan disepakati secara individual dan dinyatakan pada konfirmasi pesanan. Jika tidak terdapat masalah, jangka waktu pengiriman akan dilangsungkan sekitar 4 minggu kalender dari tanggal konfirmasi pesanan kami. Periode pengiriman akan dianggap telah dipenuhi jika barang telah dikirim pada akhir periode atau jika pemberitahuan telah disampaikan bahwa barang sudah siap untuk dikirim. Dimulainya periode pengiriman dan kepatuhan dengan tanggal pengiriman dengan asumsi bahwa pelanggan memenuhi persyaratan kerja sama yang diperlukan secara tepat waktu dan tepat, yang membuat ketersediaan semua dokumen dan melakukan pembayaran uang muka yang disepakati.
- (5) Kami tidak akan berada dalam kondisi cidera janji jika terjadi keadaan kahar / force majeure atau keadaan luar biasa lainnya di luar kendali kami. Dalam kondisi ini, bahkan jika kami sudah dalam keadaan cidera janji, kami masih memiliki hak untuk menarik diri dari kontrak. Secara khusus, kami tidak akan berada dalam keadaan cidera janji dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman jika ini disebabkan oleh pengiriman yang salah atau tertambat oleh pemasok kami, yang untuk itu kami tidak bertanggung jawab. Dalam hal rintangan bersifat sementara, batas waktu pengiriman atau pelaksanaan akan diperpanjang atau tanggal pengiriman atau pelaksanaan ditunda oleh periode rintangan ditambah periode awal yang wajar tanpa kompensasi.
- (6) Jika kami secara kontrak berkewajiban untuk memberikan pelaksanaan di awal, kami dapat menolak pelaksanaan yang ada pada kami jika, setelah konklusi atas kontrak, menjadi jelas bahwa klaim kami atas remunerasi dapat terancam oleh ketidakmampuan pelanggan untuk melakukan pembayaran tersebut. Hal ini merupakan permasalahan jika pembayaran yang merupakan hak kami menjadi berisiko dikarenakan kondisi keuangan pelanggan yang buruk adanya atau jika hambatan lain yang mengakibatkan pembayaran terancam, misalnya larangan ekspor atau impor, perang, kebangkrutan pemasok, atau ketiadaan karyawan yang diperlukan karena sakit.

#### § 4 Harga, biaya-biaya

- (1) Harga kami untuk persediaan barang adalah sebagai harga bersih dan, kecuali disepakati sebaliknya secara tertulis, ketentuan mengenai pengiriman adalah FCA Bandung, Indonesia (Incoterms 2020). Tanpa mengesampingkan ketentuan Incoterm ini mengenai konklusi dari kontrak transportasi dan asuransi, kami berjanji untuk mengatur transportasi dengan menentukan alat transportasi, rute transportasi dan, jika kami menganggap perlu, asuransi transportasi, tanpa bertanggung jawab untuk memilih yang tercepat dan opsi termurah. Pelanggan akan menanggung biaya dan risiko untuk transportasi dan asuransi sesuai dengan ketentuan FCA di Incoterms 2020. Harga dapat dirujuk dari penawaran kami atau konfirmasi pesanan kami atau - jika tidak ada harga yang tercantum dalam penawaran atau dalam konfirmasi pesanan - dari daftar harga kami yang berlaku saat ini.
- (2) Untuk layanan, harga merujuk pada implementasi layanan di tempat pelaksanaan yang disepakati. Ketika faktur dikeluarkan, PPN akan ditambahkan sesuai ketentuan nilai berdasarkan wilayah hukum masing-masing.
- (3) Jika jangka waktu pelaksanaan lebih dari 4 (empat) bulan yang telah disepakati antara saat konfirmasi pesanan dan pelaksanaan layanan, kami akan memiliki hak perluasan korespondensi untuk disampaikan kepada pelanggan setiap kenaikan biaya yang timbul kepada kami karena adanya kenaikan harga. Hal yang sama akan berlaku jika jangka waktu pelaksanaan kurang dari 4 (empat) bulan yang telah disepakati, tetapi pelaksanaan hanya dapat diberikan oleh kami setelah empat bulan setelah konfirmasi pesanan dengan alasan yang menjadi tanggung jawab pelanggan.
- (4) Dalam hal pekerjaan atau layanan yang akan dilakukan oleh kami, remunerasi / penggantian - bahkan dalam hal estimasi biaya yang disampaikan sebelumnya - selalu didasarkan pada biaya waktu sesuai dengan waktu yang dihabiskan secara aktual, kecuali remunerasi dengan nilai tetap / flat-rate yang telah disepakati. Satuan pencatatan waktu dan tarif per jam saat ini dapat dirujuk dari penawaran kami atau konfirmasi pesanan kami atau, jika tidak ada tarif per jam yang dinyatakan dalam penawaran atau konfirmasi pesanan, dirujuk dari daftar harga kami yang berlaku saat ini.
- (5) Kecuali disepakati sebaliknya, segala biaya pengeluaran dan biaya perjalanan akan ditagih secara terpisah. Penggantian biaya perjalanan dan akomodasi oleh pelanggan akan dilakukan atas penyampaian kwitansi dalam bentuk salinan dan pengurangan nilai pajak yang dimuat dalam kwitansi ini, kecuali disepakati lain secara tertulis di antara para pihak sebelum perjalanan dilakukan. Tarif perjalanan dan biaya saat ini dapat ditemukan dalam penawaran kami atau konfirmasi pesanan kami. Jika tidak ada tarif yang tercantum di sana, tarif yang berlaku saat ini dapat ditemukan di daftar harga kami saat ini.

#### § 5 Syarat-syarat Pembayaran

- (1) Kecuali disepakati lain dalam kontrak, tagihan / invoice kami yang terkait dengan penyediaan barang dibayarkan tanpa pengurangan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal tagihan. Nilai tagihan yang berkaitan dengan pekerjaan dan layanan dibayarkan dalam waktu 15 (lima belas) hari sejak tanggal tagihan tanpa pengurangan. Jika kami menyediakan persediaan atau layanan kami dalam pengiriman sebagian, kami akan memiliki hak untuk

meminta bagian remunerasi / penggantian yang sesuai untuk setiap bagian pengiriman.

- (2) Pelanggan tidak berhak untuk melakukan pengurangan tanpa persetujuan tertulis.
- (3) Jika lokasi usaha terdaftar dari pelanggan berada di luar Indonesia dan perjanjian kontrak dengan pelanggan tidak memuat ketentuan pengiriman terkait pembayaran di muka, kami akan berhak, bahkan tanpa perjanjian / persetujuan khusus, untuk membuat pelaksanaan kami merujuk pada ketentuan dari surat dokumenter kredit dalam jumlah harga kinerja bruto dari bank atau bank tabungan yang dilisensikan di Uni Eropa sesuai dengan Bea Cukai dan Praktek Seragam yang berlaku saat ini untuk Kredit Dokumenter (UCP 500) dari International Chamber of Commerce (ICC). Jika kami tidak menuntut berdasarkan ketentuan dari surat kredit dokumenter tersebut dan kecuali jika disetujui secara kontraktual, klaim kami akan jatuh tempo setelah penyampaian tagihan atau saat pelaksanaan layanan kami telah dilaksanakan dengan lengkap. Jika kami menyediakan persediaan atau layanan kami dalam pengiriman sebagian, dalam hal apa pun kami berhak untuk meminta bagian remunerasi yang sesuai untuk setiap bagian pengiriman bagian dan, jika perlu, meminta dokumen surat kredit untuk setiap pengiriman bagian.
- (4) Jika pelanggan gagal terhadap pembayaran dari hari ke-16 (enam belas) atau ke-31 (tiga puluh satu) setelah menerima faktur, pelanggan harus membayar ganti rugi atas kerusakan yang disebabkan oleh keterlambatan, khususnya bunga 9% (Sembilan persen) di atas tarif dasar.
- (5) Pembayaran dengan wesel / bill of exchange atau alat pembayaran lain yang diterima hanya diizinkan oleh perjanjian tertulis, dan itupun hanya berlaku pada rekening pembayaran. Jika biaya tambahan dikeluarkan, hal ini harus ditanggung oleh pelanggan.
- (6) Pembayaran harus dilakukan secara khusus oleh pelanggan. Pembayaran oleh pihak ketiga tidak dapat diterima dan tidak akan memiliki efek pemenuhan kewajiban pelanggan.
- (7) Pembayaran tunai lebih besar atau sama dengan € 10.000 tidak diterima oleh kami.
- (8) Jika kami telah menyetujui pembayaran secara angsuran, hal berikut akan berlaku: jika pelanggan lebih dari 2 (dua) minggu menunggak dengan angsuran, baik seluruhnya atau sebagian, seluruh saldo terutang akan jatuh tempo untuk pembayaran segera.
- (9) Hanya klaim yang tidak diperselisihkan atau yang ditetapkan secara hukum yang dapat dipertimbangkan dengan klaim kami terkait hal remunerasi. Hal yang sama berlaku untuk pelaksanaan hak retensi. Pelanggan sebaliknya hanya akan berhak untuk menggunakan hak retensi jika didasarkan pada hubungan kontraktual yang sama.
- (10) Penyerahan klaim terhadap kami oleh pelanggan membutuhkan persetujuan kami sebelumnya, yang hanya akan ditolak karena alasan yang relevan.

#### § 6 Hak retensi

- (1) Kami mencadangkan hak atas barang-barang yang dipasok sampai pembayaran penuh dari semua klaim kami saat ini dan di masa mendatang yang timbul dari kontrak yang telah berakhir dan

hubungan bisnis yang berkelanjutan (klaim yang dijamin).

- (2) Barang yang dipesan tidak boleh dijamin kepada pihak ketiga atau dialihkan dengan cara penjaminan sebelum pembayaran penuh atas klaim yang dijamin. Pelanggan harus segera memberi tahu kami secara tertulis jika dan sejauh barang-barang milik kami disertakan oleh pihak ketiga.
- (3) Jika pelanggan bertindak melanggar kontrak, khususnya jika harga pembelian yang jatuh tempo tidak dibayarkan, kami berhak untuk menarik diri dari kontrak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan / atau menuntut pengembalian barang-barang yang dipesan. Permintaan pengembalian barang tidak sekaligus termasuk pernyataan mengenai penarikan; sebaliknya, kami hanya berhak meminta pengembalian barang dan berhak untuk menarik diri dari kontrak. Jika pelanggan tidak membayar harga pembelian yang jatuh tempo, kami hanya dapat menegaskan hak-hak ini jika kami sebelumnya tidak berhasil menetapkan tenggat waktu yang wajar untuk pembayaran, atau jika menetapkan tenggat waktu seperti itu menjadi tidak diperlukan sesuai dengan ketentuan hukum.
- (4) Pelanggan berhak untuk menjual kembali dan / atau memproses barang yang dipesan dalam kegiatan bisnis biasa. Dalam hal ini ketentuan berikut akan berlaku sebagai tambahan.
  1. Hak retensi meluas ke nilai keseluruhan dari produk yang dihasilkan dari memproses, mencampur atau kombinasi barang-barang kami, dalam hal ini kami akan dianggap sebagai produsen. Jika, dalam hal memproses, mencampur atau menggabungkan barang-barang kami dengan barang-barang dari pihak ketiga, hak kepemilikan yang terakhir tetap berlaku, kami akan memperoleh kepemilikan bersama secara proporsional dengan nilai tagihan dari barang-barang yang diproses, dicampur atau digabungkan. Dalam hal lain, hal yang sama berlaku untuk produk yang dihasilkan untuk barang yang dipesan.
  2. Pelanggan dengan ini memberikan kepada kami jaminan atas semua klaim pihak ketiga yang timbul dari penjualan kembali barang atau produk, baik secara penuh atau dengan jumlah kemungkinan kepemilikan bersama kami sesuai dengan paragraf sebelumnya. Kami menerima penyerahan. Kewajiban pelanggan yang disebutkan dalam Bagian A. § 6 No. 2. di atas juga akan berlaku sehubungan dengan klaim yang diserahkan.
  3. Sebagai tambahan kepada kami, pelanggan tetap berwenang untuk mengajukan klaim. Kami berjanji untuk tidak menagih klaim selama pelanggan memenuhi kewajiban pembayaran kepada kami, tidak dalam keadaan cidera janji atas pembayaran, tidak dalam rangka pengajuan proses insolvency dan tidak dalam kondisi ketidakmampuan untuk membayar. Jika hal tersebut yang terjadi, biar bagaimanapun, kami dapat meminta agar pelanggan memberi tahu kami tentang klaim yang diserahkan dan debitor mereka, memberikan semua informasi yang diperlukan untuk pengumpulan, menyerahkan dokumen yang relevan dan menginformasikan debitor (pihak ketiga) tentang penyerahan tersebut.
  4. Jika nilai realisasi dari jaminan melebihi klaim kami lebih dari 10%, kami akan melepaskan jaminan pilihan kami atas permintaan pelanggan.

- (5) Pelanggan harus memperlakukan barang yang dipesan dengan hati-hati. Atas permintaan kami, pelanggan harus secara memadai mengasuransikan barang yang dipesan dengan biaya sendiri dari kebakaran, kerusakan karena air dan pencurian dengan nilai penggantian. Jika pekerjaan pemeliharaan dan inspeksi menjadi perlu, pelanggan harus melakukannya tepat waktu dengan biaya sendiri.
- (6) Jika keabsahan atas hak reservasi ini bergantung pada pendaftarannya, misalnya dalam register publik di negara pelanggan, kami akan berhak dan berwenang oleh pelanggan untuk melakukan registrasi ini atas biaya pelanggan. Pelanggan berkewajiban untuk menyediakan semua layanan kerjasama yang diperlukan untuk pendaftaran ini secara gratis.

**§ 7 Kewajiban pelanggan untuk kooperatif**

- (1) Pelanggan harus mendukung kami dan karyawan kami sampai dengan lingkup yang wajar dan sesuai kebiasaan. Jika kami harus menyelenggarakan pekerjaan atau layanan terkait proyek oleh karyawan kami di perusahaan pelanggan, dukungan atas permintaan kami juga dapat mencakup penyediaan ruang kerja dan area kerja dengan PC dan telepon, maka biaya-biaya tersebut akan ditanggung oleh pelanggan.
- (2) Materi, informasi, dan data yang kami perlukan untuk melaksanakan layanan kami harus tersedia bagi kami oleh pelanggan. Data dan data pembawa / pendukung harus secara teknis bebas dari cacat. Jika terdapat secara khusus peraturan keselamatan operasional atau hukum berlaku di tempat pelanggan, maka pelanggan harus memberi tahu kami tentang hal ini sebelum kami memberikan layanan kami.
- (3) Instruksi dari pelanggan kepada karyawan kami mengenai bentuk konkrit kinerja layanan tidak termasuk, kecuali instruksi diperlukan sehubungan dengan persyaratan keselamatan dan peraturan operasional di perusahaan pelanggan. Instruksi pada pertanyaan individual mengenai pekerjaan atau layanan yang akan diberikan oleh kami tidak diberikan kepada karyawan yang dipercayakan kepada kami, tetapi kepada orang-orang yang kami hubungi untuk proyek tersebut. Kami selalu memutuskan secara mandiri atas tindakan yang diperlukan dalam lingkup kewajiban kinerja kami.
- (4) Kewajiban lebih lanjut secara nyata untuk bekerja sama dapat timbul dari lampiran untuk konfirmasi pesanan kami atau penawaran kami.

**§ 8 Tanggung jawab atas kerusakan dan tanggung jawab umum**

- (1) Periode pembatasan untuk klaim dikarenakan cacat pada penyediaan dan layanan kami adalah 1 (satu) tahun sejak dimulainya periode pembatasan menurut peraturan. Setelah berakhirnya tahun ini, kami dapat secara khusus juga menolak pelaksanaan kinerja berikutnya tanpa hak klaim yang dimiliki pelanggan terhadap kami untuk pengurangan harga pembelian, penarikan dari kontrak atau kompensasi. Pengurangan periode pembatasan ini tidak berlaku untuk klaim atas kerusakan selain dari penolakan pelaksanaan kinerja yang berikutnya dan secara umum tidak untuk klaim dalam kondisi penipuan cacat yang tersembunyi.
- (2) Klaim oleh pelanggan untuk pelaksanaan kinerja selanjutnya dikarenakan cacat pada layanan atau barang yang disediakan oleh

kami tunduk pada ketentuan berikut:

1. Jika barang yang disediakan cacat, pada awalnya kami dapat memilih apakah akan memberikan pelaksanaan atas kinerja berikutnya dengan menghilangkan cacat (perbaikan terhadap cacat) atau dengan memasok barang yang bebas cacat (pengiriman pengganti). Hal ini tanpa persepsi terhadap hak untuk menolak jenis pelaksanaan kinerja berikutnya yang dipilih berdasarkan peraturan.
2. Kami berhak untuk membuat pelaksanaan kinerja tambahan tergantung pada pembayaran oleh pelanggan dari harga pembelian yang jatuh tempo. Namun, pelanggan akan berhak untuk mempertahankan sebagian dari harga pembelian yang wajar sehubungan dengan cacat tersebut.
3. Pelanggan harus memberi kami waktu dan peluang yang diperlukan untuk pelaksanaan kinerja tambahan yang tertunda, khususnya untuk menyerahkan barang yang dikeluarkan untuk tujuan inspeksi. Dalam hal pengiriman pengganti, pelanggan harus mengembalikan barang yang rusak kepada kami sesuai dengan ketentuan peraturan.
4. Kami berhak melakukan perbaikan atas cacat di lokasi pelanggan.
5. Kami akan menanggung biaya yang diperlukan untuk tujuan inspeksi dan pelaksanaan kinerja selanjutnya, khususnya biaya transportasi, perjalanan, tenaga kerja dan material, asalkan ada kerusakan yang sebenarnya terjadi.
6. Dalam hal penyediaan barang, hal-hal berikut ini juga berlaku:  
  
Jika pelanggan telah memasang barang yang cacat ke dalam atau melekat pada produk lain sesuai dengan jenis dan tujuan penggunaannya, kami akan diwajibkan, dalam kerangka pelaksanaan kinerja berikutnya, untuk mengembalikan uang kepada pelanggan atas biaya yang diperlukan untuk menghilangkan barang yang cacat dan pemasangan atau lampiran produk yang bebas cacat atau diperbaiki. Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen Indonesia diterapkan dengan ketentuan bahwa pemasangan atau pemasangan barang yang cacat oleh pelanggan menggantikan muatan konklusi dari kontrak yang dipahami oleh pelanggan.
7. Pelanggan akan menanggung biaya untuk perbaikan cacat atau pengiriman berikutnya yang timbul karena barang yang dibeli setelah pengiriman dibawa ke lokasi lain selain kantor terdaftar pelanggan atau lokasi usaha.
8. Jika permintaan pelanggan untuk perbaikan cacat ternyata tidak dapat dibenarkan, kami dapat meminta pelanggan untuk mengganti kami atas biaya yang dikeluarkan.
- (3) Jika pelanggan adalah kegiatan usaha yang sesuai dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia, hal berikut ini juga berlaku dalam hal pasokan barang:

Klaim pelanggan sehubungan dengan cacat, khususnya klaim untuk pelaksanaan kinerja selanjutnya, penarikan diri dari kontrak, pengurangan harga dan kompensasi untuk kerusakan, dengan asumsi bahwa pelanggan telah memenuhi kewajiban hukumnya untuk memeriksa dan melaporkan cacat (Pasal 1511 KUH Perdata Indonesia dan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen Indonesia).

Jika cacat terungkap selama inspeksi atau setelahnya, maka hal ini harus segera dilaporkan kepada kami dalam bentuk teks (misalnya Surat, faks, dan e-mail). Laporan akan dianggap langsung jika dibuat dalam waktu 10 (sepuluh) hari sejak ditemukannya cacat, dengan pengiriman laporan yang tepat waktu cukup untuk memenuhi tenggat waktu. Terlepas dari kewajiban untuk memeriksa dan melaporkan cacat ini, pelanggan harus melaporkan cacat yang nyata (termasuk pengiriman yang salah dan singkat) dalam bentuk teks (misalnya Surat, faks, email) dalam sepuluh hari pengiriman, dalam hal pengiriman laporan yang tepat waktu cukup untuk memenuhi tenggat waktu. Jika pelanggan mengabaikan inspeksi dan / atau pelaporan cacat yang tepat, tanggung jawab kami untuk cacat yang tidak dilaporkan akan dikecualikan. Hal ini tidak akan berlaku jika kami menyembunyikan cacat secara tersembunyi.

Pedagang adalah setiap pelaku bisnis yang termuat dalam daftar komersial atau yang menjalankan bisnis komersial dan mensyaratkan kegiatan operasional bisnis yang didirikan secara komersial.

**(4)** Pelanggan hanya dapat meminta kompensasi:

1. terhadap kerusakan yang dihasilkan

- dari pelanggaran tugas yang disengaja atau kelalaian kami atau

- dari pelanggaran yang disengaja atau lalai oleh salah satu perwakilan hukum, eksekutif atau agen perwakilan kami

atas kewajiban yang tidak mendasar terhadap kontrak (kewajiban utama) dan bukan kewajiban utama atau kewajiban sekunder sehubungan dengan cacat dalam pengiriman atau layanan kami.

2. dari kerusakan yang diakibatkan oleh pelanggaran yang disengaja atau lalai dari kewajiban kontraktual yang mendasar / penting (kewajiban utama) di pihak kami, di pihak salah satu perwakilan hukum kami, karyawan eksekutif atau agen perwakilan. Kewajiban kontraktual yang penting (kewajiban utama) dalam arti ayat di atas (4) 1. dan 2. adalah kewajiban yang pemenuhannya sangat penting untuk pelaksanaan kontrak secara tepat dan pemenuhan kepatuhan yang pelanggan biasanya dapat tunduk.

3. Selanjutnya, kami akan bertanggung jawab atas kerusakan karena pelanggaran kewajiban karena kelalaian atau disengaja dalam hal terjadi kekurangan atas penyediaan atau layanan kami (pelaksanaan kinerja berikutnya atau kewajiban sekunder) dan

4. untuk segala kerusakan yang termasuk dalam lingkup jaminan (komitmen) atau jaminan kualitas atau daya tahan yang diberikan oleh kami.

**(5)** Dalam hal terjadi pelanggaran sederhana dari kewajiban kontrak yang mendasar, jumlah pertanggungjawaban akan terbatas pada kerusakan yang biasanya dapat diduga dan diperkirakan bagi kami pada saat konklusi atas kontrak, dengan ketentuan bahwa prinsip kehati-hatian dilaksanakan.

**(6)** Klaim atas kerusakan oleh pelanggan dalam hal pelanggaran sederhana atas kewajiban kontrak material akan menjadi tertutup 1 (satu) tahun setelah periode pembatasan menurut peraturan perundang-undangan dimulai. Tidak termasuk dalam hal ini adalah kerusakan dalam kasus cedera pada nyawa, anggota badan atau kesehatan.

**(7)** Klaim atas kerusakan terhadap kami yang timbul dari kewajiban hukum yang diwajibkan, misalnya berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan dari cedera hingga nyawa, anggota badan atau kesehatan tidak terpengaruh oleh ketentuan di atas § 8 ini dan ada sejauh diizinkan oleh hukum dalam batas waktu menurut undang-undang.

**(8)** Hak-hak pelanggan berdasarkan Pasal 4 Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia dalam hal klaim dinyatakan terhadap pelanggan atau pelanggannya dalam rantai pasok akan tetap tidak terpengaruh sesuai dengan ketentuan berikut:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;<sup>117</sup>
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;<sup>117</sup>
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;<sup>117</sup>
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

**(9)** Jika pihak ketiga ditugaskan atau terlibat dalam inisiasi atau penyelesaian hubungan kontraktual antara para pihak, jaminan dan batasan tanggung jawab yang disebutkan di atas juga akan berlaku untuk pihak ketiga tersebut.

**§ 9 Hak atas kekayaan industrial, perlengkapan, model, dan cetakan**

**(1)** Semua hak kekayaan intelektual dalam setiap barang atau layanan yang disediakan oleh kami akan tetap menjadi milik tunggal dan eksklusif dari Groz-Beckert.

**(2)** Jika kami memproduksi sesuai dengan gambar, model atau sampel atau spesifikasi pelanggan, pelanggan harus memastikan bahwa hak kekayaan intelektual pihak ketiga tidak dilanggar oleh ini. Sebelum melakukan pemesanan, pelanggan berkewajiban untuk memastikan apakah produk yang dipesannya melanggar hak milik pihak ketiga. Dalam hal ini, pelanggan harus mengganti rugi kami terhadap klaim oleh pihak ketiga, kecuali jika hal itu tidak menimbulkan tanggung jawab atas pelanggaran hak-hak kekayaan intelektual. Jika pelanggan dilarang memproduksi atau memasok oleh pihak ketiga dengan mengacu pada hak kekayaan intelektual miliknya, kami akan berhak, tanpa memeriksa situasi hukum, untuk berhenti bekerja dan meminta penggantian biaya yang dikeluarkan.

**(3)** Jika kami membuat alat, cetakan, model, atau barang serupa untuk tujuan menyediakan pengiriman atau layanan, kami akan tetap mempertahankan hal-hal tersebut. Hal ini juga akan berlaku jika kami meminta remunerasi secara terpisah dari pelanggan untuk produksi tersebut. Jika kami menagih pelanggan untuk barang-barang tersebut secara penuh dan pelanggan membayar untuk pembuatan barang-barang tersebut secara penuh, kepemilikan

akan diberikan kepada pelanggan; kami akan tetap memiliki barang-barang tersebut selama kami memberikan layanan kepada pelanggan dengan barang-barang ini.

**§ 10 Ketentuan lain-lain, lokasi pelaksanaan, lokasi yurisdiksi, hukum yang berlaku, proses data, klausul keterpisahan**

- (1) Jika pelanggan adalah pedagang, badan hukum atau lembaga khusus di bawah hukum publik atau jika pelanggan tidak memiliki lokasi yurisdiksi umum di Bandung, Indonesia atau memindahkan lokasi yurisdiksinya ke luar negeri, maka domisili hukum dan yurisdiksi untuk semua perselisihan antara pihak-pihak yang timbul dari hubungan kontraktual akan diselesaikan melalui arbitrase berdasarkan Peraturan Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI / Badan Arbitrase Nasional Indonesia). Sebagai pengecualian untuk ini, kami juga berhak untuk mengajukan klaim terhadap pelanggan di tempat yurisdiksinya yang umum.

Pedagang adalah setiap pelaku bisnis yang dimasukkan dalam daftar komersial atau yang menjalankan bisnis komersial dan memerlukan operasi bisnis yang didirikan secara komersial. Pelanggan memiliki domisili yurisdiksi umum di luar negeri jika lokasi bisnis terdaftarnya di luar negeri.

- (2) Jika ada ketentuan dalam syarat dan ketentuan umum ini atau ketentuan dalam kerangka perjanjian lain adalah atau menjadi tidak valid, maka keabsahan semua ketentuan atau perjanjian lainnya tidak akan terpengaruh.
- (3) Hubungan kontrak dan hukum lainnya dengan pelanggan kami diatur dalam segala hal dan ditafsirkan oleh Hukum Indonesia dengan mengesampingkan Konvensi PBB tentang Kontrak untuk Penjualan Barang Internasional.

**B. Syarat dan ketentuan khusus untuk penyediaan barang**

**§ 1 Lingkup aplikasi**

Ketentuan khusus berikut untuk penyediaan barang berlaku selain ketentuan umum dalam Bagian A. untuk semua kontrak dengan pelanggan untuk penyediaan barang.

**§ 2 Lingkup jasa**

- (1) Asuransi pengangkutan untuk barang yang akan dikirim hanya akan dilangsungkan berdasarkan permintaan tertulis. Asuransi transportasi kemudian dilangsungkan atas nama dan untuk rekening pelanggan.
- (2) Kewajiban kami mencakup pengalihan kepemilikan dan penyerahan objek pembelian. Perakitan, pemasangan, atau konfigurasi objek pembelian bukan merupakan bagian dari kewajiban, kecuali jika ini telah disetujui secara tertulis.

**§ 3 Ketentuan tambahan untuk penyediaan perangkat lunak**

- (1) Pengiriman dan ruang lingkup penyediaan

Perangkat lunak, termasuk koreksi program, dikirimkan dalam bentuk kode objek pada data pendukung standar atau online sebagai unduhan dari situs web. Lingkup pengiriman juga mencakup dokumentasi aplikasi. Kecuali disepakati sebaliknya antara pelanggan dan kami, dokumentasi aplikasi dapat diberikan atas kebijakan kami baik sebagai manual operasional atau pada

data pendukung. Transfer kode sumber perangkat lunak bukan bagian dari kewajiban.

- (2) Hak penggunaan untuk perangkat lunak

1. Ketentuan lisensi masing-masing perangkat lunak berlaku untuk pemberian hak penggunaan perangkat lunak.

2. Kecuali disepakati sebaliknya antara kami dan pelanggan, pelanggan akan menerima hak penggunaan sederhana untuk perangkat lunak yang disediakan, tidak terbatas waktu. Dengan tidak adanya perjanjian lain, hak pakai akan memberikan hak kepada pembeli untuk menggunakan perangkat lunak pada PC tunggal (lisensi pengguna tunggal) atau menggunakan perangkat lunak pada mesin atau server, sepanjang dipastikan bahwa penggunaan perangkat lunak / akses ke perangkat lunak per lisensi hanya diizinkan untuk satu pengguna atau jumlah pengguna yang disepakati pada saat yang sama.

3. Hak lebih lanjut, khususnya untuk perbanyakannya di luar batas yang diperlukan untuk kepentingan kontrak, tidak diberikan. Dengan pengecualian dari hak untuk memperbaiki kesalahan, pelanggan tidak berhak untuk membuat perubahan pada perangkat lunak. Hak untuk koreksi kesalahan oleh pelanggan hanya berlaku jika koreksi kesalahan sebelumnya ditolak oleh kami atau telah gagal. Pembuatan salinan cadangan perangkat lunak oleh pelanggan serta duplikasi dalam lingkup cadangan data biasa untuk memastikan operasi perangkat lunak yang dimaksud diizinkan. Dekompilasi perangkat lunak menurut Hukum Hak Cipta Indonesia tidak dilarang.

4. Untuk setiap koreksi program yang diberikan pelanggan berhak untuk menggunakan sepanjang pelanggan memiliki hak atas versi program aslinya.

5. Pelabelan perangkat lunak, khususnya pemberitahuan hak cipta, merek dagang, nomor seri, atau sejenisnya tidak boleh dihapus, diubah, atau dibuat tidak dapat dikenali.

**§ 4 Ketentuan garansi tambahan untuk penyediaan perangkat lunak**

- (1) Kami juga akan memenuhi kewajiban kami untuk memperbaiki cacat dengan menyediakan pembaruan secara rutin atas instalasi otomatis untuk diunduh dan dengan menawarkan dukungan telepon kepada pelanggan untuk menyelesaikan masalah instalasi yang mungkin timbul.

(2) Jika kami tidak dalam posisi untuk memperbaiki cacat atau membuat pengiriman berikutnya yang bebas dari cacat, kami akan menyediakan pelanggan dengan solusi. Pemecahan masalah tersebut akan dianggap sebagai pelaksanaan kinerja tambahan, sepanjang tidak menyebabkan gangguan signifikan pada fungsi atau proses perangkat lunak. Penanganan masalah adalah solusi sementara untuk kesalahan atau kegagalan fungsi tanpa mengganggu kode sumber.

- (3) Jika diperlukan, dalam hal pengerjaan ulang, dokumentasi pengguna juga akan disesuaikan.

**C. Kondisi khusus untuk layanan kerja:  
Instalasi, perbaikan, layanan pemeliharaan,  
penyesuaian, pengembangan perangkat  
lunak**

**§ 1 Lingkup aplikasi**

Syarat dan ketentuan khusus berikut untuk layanan kerja berlaku di samping syarat dan ketentuan umum dalam Bagian A untuk seluruh kontrak dengan pelanggan untuk penyediaan layanan kerja, seperti khususnya pemasangan barang-barang dan artikel / unit lainnya, perbaikan barang dan artikel / unit lain, dan pengembangan atau penyesuaian (yaitu penyesuaian perangkat lunak dengan kebutuhan pelanggan) dari perangkat lunak.

**§ 2 Subyek kontrak**

Subjek kontrak adalah penyediaan layanan kerja yang disepakati.

**§ 3 Penunjukkan manajer proyek**

- (1) Kami dan pelanggan diwajibkan - dalam kondisi yang disepakati secara terpisah - untuk menunjuk seorang manajer proyek sebelum pekerjaan dimulai. Langkah-langkah yang diperlukan untuk implementasi proyek akan disepakati dengan manajer proyek. Tanggung jawab untuk implementasi pekerjaan berada pada kami. Manajer proyek masing-masing harus disebutkan secara tertulis kepada mitra kontrak masing-masing dalam periode waktu yang wajar setelah konklusi kontrak.
- (2) Manajer proyek akan bertemu secara teratur, dalam periode waktu yang disepakati terkait proyek untuk menyiapkan, membuat, dan mencatat setiap keputusan yang diperlukan.

**§ 4 Perubahan selama pelaksanaan pekerjaan / perubahan permintaan manajemen**

- (1) Manajer proyek dapat menyetujui perubahan dengan persetujuan bersama. Perjanjian harus dibuat dan ditandatangani oleh para pihak. Sejauh tidak ada perjanjian yang dibuat mengenai remunerasi atau ketentuan kontrak lainnya, khususnya jadwal sehubungan dengan perubahan yang disepakati, perubahan tersebut harus dilaksanakan dalam kerangka persyaratan kontrak yang disepakati hingga saat itu.
- (2) Jika para pihak gagal mencapai kesepakatan tentang perubahan yang diminta oleh salah satu pihak, berikut ini akan berlaku:

Sampai penerimaan, pelanggan berhak meminta kami untuk melakukan perubahan. Permintaan perubahan harus dilakukan kepada kami dalam bentuk tertulis. Kami akan memeriksa permintaan perubahan. Kami akan menerima perubahan yang diminta oleh pelanggan kecuali jika hal itu tidak beralasan bagi kami dalam lingkup efisiensi operasional kami. Kami akan memberikan informasi kepada pelanggan secara tertulis dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diterimanya permintaan perubahan apakah:

- permintaan perubahan diterima dan akan dilakukan berdasarkan ketentuan kontrak sebelumnya.
- permintaan perubahan berdampak pada ketentuan kontrak, misalnya harga, tenggat waktu eksekusi dll; dalam hal ini kami akan memberi tahu pelanggan tentang kondisi di mana

perubahan dapat dilakukan. Perubahan hanya akan diterapkan jika pelanggan menerima perubahan pada kondisi yang diberitahukan oleh kami dalam waktu 14 (empat belas) hari setelah menerima pemberitahuan.

- pemeriksaan permintaan perubahan untuk kelayakan akan melibatkan pekerjaan yang luas: dalam hal ini kita dapat membuat pemeriksaan permintaan perubahan tergantung pada pelanggan yang membayar untuk pekerjaan yang terlibat. Dalam kasus seperti itu, kami berkewajiban untuk memberi tahu pelanggan secara tertulis tentang waktu yang diperlukan dan biaya untuk pemeriksaan. Pesanan untuk melakukan pemeriksaan tidak akan dianggap telah ditempatkan sampai pelanggan telah menugaskan kami secara tertulis untuk melakukan pemeriksaan.
- permintaan perubahan ditolak.

Jika kami tidak menanggapi permintaan perubahan dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak diterimanya, permintaan perubahan akan dianggap ditolak.

- (3) Dalam melakukan pekerjaan kami mengamati metode pengujian yang diakui secara umum serta peraturan hukum yang berlaku. Jika peraturan hukum atau lainnya berubah setelah konklusi kontrak, jika peraturan baru diperkenalkan atau jika persyaratan baru atau yang berubah yang memengaruhi pelaksanaan kinerja kontrak muncul bagi kami, misalnya dari yang selanjutnya diserahkan, diubah atau dokumentasi pabrika baru, standar pabrik atau penilaian risiko, dan jika pelanggan telah menginformasikan hal ini kepada kami pada waktunya, kami akan mempertimbangkan persyaratan ini sejauh mungkin. Remunerasi yang disepakati dalam kontrak layanan atau pesanan untuk layanan akan disesuaikan dengan kebijaksanaan kami yang wajar. Secara khusus, kami akan memperhitungkan biaya perubahan persyaratan untuk pengujian, personel dan / atau alat yang digunakan atau baru.

**§ 5 Penerimaan**

Pekerjaan akan diserahkan setelah selesai. Jika serah terima dikecualikan karena sifat pekerjaan, pemberitahuan penyelesaian akan diberikan. Pekerjaan akan siap untuk diterima setelah selesai dan penyerahan atau - jika penyerahan dikecualikan karena sifat pekerjaan - setelah pemberitahuan penyelesaian. Pelanggan harus menerima pekerjaan yang diselesaikan dalam periode yang disepakati, jika tidak dalam periode yang wajar, tetapi paling lambat dalam waktu 2 (dua) minggu setelah serah terima atau - jika serah terima dikecualikan menurut jenis pekerjaan - setelah selesai. Periode ini dimulai dengan pemberitahuan tertulis dari kami kepada pelanggan bahwa pekerjaan telah selesai. Pekerjaan akan dianggap telah diterima pada saat berakhirnya periode yang disepakati untuk penerimaan jika pelanggan tidak menyatakan penerimaan secara tertulis atau memberitahu kami secara tertulis cacat apa yang masih harus diperbaiki. Kami akan memberi tahu pelanggan tentang konsekuensi hukum ini ketika memberi tahu pelanggan bahwa pekerjaan telah selesai atau ketika menyerahkan pekerjaan.

**§ 6 Ketentuan tambahan tentang pengembangan perangkat lunak**

- (1) Ketentuan mengenai perangkat lunak

Perangkat lunak, termasuk koreksi program, disediakan dalam bentuk kode objek pada operator data standar atau online sebagai unduhan dari situs web. Lingkup pengiriman juga mencakup dokumentasi aplikasi. Kecuali disepakati sebaliknya antara pelanggan dan kami, dokumentasi aplikasi dapat diberikan atas kebijakan kami baik sebagai manual operasi atau pada operator data. Transfer kode sumber perangkat lunak atau dokumentasi pengembangan bukan bagian dari kewajiban, kecuali jika disetujui sebaliknya.

**(2) Hak penggunaan untuk perangkat lunak**

1. Kecuali disepakati sebaliknya antara kami dan pelanggan, pelanggan akan menerima hak penggunaan sederhana untuk perangkat lunak yang disediakan, tidak terbatas waktu. Dengan tidak adanya kesepakatan lain, hak pakai memberikan hak kepada pembeli untuk menggunakan perangkat lunak pada PC tunggal (lisensi pengguna tunggal) atau menggunakan perangkat lunak pada mesin atau server, sepanjang dipastikan bahwa penggunaan perangkat lunak / akses ke perangkat lunak per lisensi hanya diizinkan untuk satu pengguna atau jumlah pengguna yang disepakati pada saat yang sama.
2. Hak lebih lanjut, khususnya untuk perbanyak di luar batas yang diperlukan untuk kepentingan kontrak, tidak diberikan. Dengan pengecualian dari hak untuk memperbaiki kesalahan, pelanggan tidak berhak untuk membuat perubahan pada perangkat lunak. Hak untuk koreksi kesalahan oleh pelanggan hanya berlaku jika koreksi kesalahan sebelumnya ditolak oleh kami atau telah gagal. Pembuatan salinan cadangan perangkat lunak oleh pelanggan serta duplikasi dalam lingkup cadangan data biasa untuk memastikan operasi perangkat lunak yang dimaksud diizinkan. Dekompilasi perangkat lunak menurut Hukum Hak Cipta Indonesia tidak dilarang.
3. Untuk setiap koreksi program yang diberikan pelanggan berhak untuk menggunakan sepanjang pelanggan memiliki hak atas versi program aslinya.
4. Pelabelan perangkat lunak, khususnya pemberitahuan hak cipta, merek dagang, nomor seri, atau sejenisnya tidak boleh dihapus, diubah, atau dibuat tidak dapat dikenali.

**§ 7 Ketentuan garansi tambahan tentang pengembangan perangkat lunak**

- (1) Kami juga akan memenuhi kewajiban kami untuk memperbaiki cacat dengan menyediakan pembaruan dengan rutin instalasi otomatis untuk diunduh dan dengan menawarkan dukungan telepon pelanggan untuk menyelesaikan masalah instalasi yang mungkin timbul.
- (2) Jika kami tidak dalam posisi untuk memperbaiki cacat atau membuat pengiriman berikutnya yang bebas dari cacat, kami akan menyediakan pelanggan dengan solusi. Pemecahan masalah tersebut akan dianggap sebagai pelaksanaan kinerja tambahan, sepanjang tidak menyebabkan gangguan signifikan pada fungsi atau proses perangkat lunak. Penanganan masalah adalah solusi sementara untuk kesalahan atau kegagalan fungsi tanpa mengganggu kode sumber
- (3) Jika diperlukan, dalam hal pengerjaan ulang, dokumentasi pengguna juga akan disesuaikan.