

# Syarat dan Ketentuan Layanan Virtual Assistant (Veronika) Telkomsel

Layanan Virtual Assistant Telkomsel adalah layanan yang dikelola oleh PT. Telekomunikasi Selular ("Telkomsel") yang diperuntukan bagi Pelanggan yang akan menyampaikan permintaan, pengaduan dan informasi seputar layanan Telkomsel melalui aplikasi Virtual Assistant. Layanan Virtual Assistant Telkomsel dapat digunakan oleh seluruh Pelanggan Telkomsel yang menggunakan berbagai jenis Produk Telkomsel kecuali pelanggan corporate dan nomor child. Untuk dapat mengakses layanan Virtual Assistant Telkomsel, Pelanggan dapat mengakses official account virtual assistant di platform LINE, Telegram, dan Facebook Messenger sebagai berikut:

LINE : @telkomsel

Telegram : @telkomsel\_official\_bot

Facebook : Telkomsel

**Dengan menggunakan Layanan Virtual Assistant Telkomsel Pelanggan dapat mendapatkan informasi sebagai berikut:**

1. Top FAQ produk Telkomsel
2. Pengecekan profil pelanggan
3. Informasi produk dan pembelian
4. Promo terbaru produk Telkomsel

**Dalam menggunakan layanan Virtual Assistant Telkomsel Pelanggan tidak diperkenankan untuk:**

1. Menggunakan bahasa kasar, berbau pornografi, vulgar dan tidak etis dalam berkomunikasi menggunakan Layanan Virtual Assistant Telkomsel;
2. Merusak nama baik, mengancam, menghina, atau melecehkan orang atau badan lain;
3. Melakukan Spamming kepada Layanan Virtual Assistant Telkomsel;
4. Mengeluarkan pernyataan yang memicu konflik terhadap SARA (Suku, Agama, dan Ras);
5. Melakukan pelanggaran keamanan layanan Virtual Assistant Telkomsel;
6. Mengirimkan gambar, video, audio, link tautan, dan/atau dokumen tanpa seizin dari pemegang hak kekayaan intelektual yang bersangkutan;
7. Mengirimkan gambar, video, audio, link tautan, dan/atau dokumen yang termasuk dalam kategori pornografi;
8. Melakukan illegal akses ke dalam Layanan Virtual Assistant Telkomsel;
9. Memberikan informasi palsu yang berdampak pada kerugian pihak lain;
10. Serta melakukan hal-hal lain yang bertentangan dengan hukum nilai-nilai yang berlaku di wilayah Republik Indonesia.

## Disclaimer

1. Syarat dan ketentuan ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dari ketentuan umum Produk dan/atau jasa dari Layanan Telkomsel yang tertera pada <http://www.telkomsel.com/customer-service/disclaimer/11022-Syarat-dan-Ketentuan-Penggunaan-Produk-Telkomsel.html> ("Syarat dan Ketentuan Penggunaan Produk dan/atau jasa dari Layanan Telkomsel"). Untuk itu Kami menghimbau kepada Anda untuk membaca juga secara berkala "Syarat dan Ketentuan Penggunaan Produk dan/atau Jasa Telkomsel" sebelum mengakses Layanan Virtual Assistant Telkomsel.
2. Dengan menggunakan layanan ini anda sepakat bahwa Anda memahami dan menyetujui bahwa Anda terikat terhadap Syarat dan Ketentuan ini.
3. Anda sepakat Telkomsel memiliki wewenang penuh untuk melakukan promosi, iklan-iklan dan/atau penawaran lainnya atas produk Telkomsel dan/atau produk pihak lain yang telah bekerjasama dengan Telkomsel kepada Anda sepanjang dipandang perlu.
4. Anda mengerti dan memahami bahwa anda bertanggung jawab penuh terhadap kerahasiaan data-data pribadi anda seperti namun tidak terbatas pada User ID (nomor MSISDN) dan/atau PIN t-Care yang telah diberikan.
5. Telkomsel tidak bertanggungjawab terhadap segala dampak yang timbul dan/atau kerugian yang dialami oleh pengguna dan/atau pihak ketiga yang timbul sebagai akibat langsung ataupun tidak langsung dari penggunaan layanan Virtual Assistant Telkomsel sepanjang hal tersebut terjadi di luar kesalahan dan/atau kelalaian Telkomsel.
6. Telkomsel berhak untuk setiap saat mengungkapkan informasi apapun yang Anda berikan melalui layanan ini apabila hal tersebut diperlukan dalam rangka melakukan kepatuhan hukum yang berlaku di wilayah Republik Indonesia dan Telkomsel tidak dapat dipersalahkan atas hal tersebut, termasuk atas seluruh dampak yang timbul dan/atau kerugian yang dialami.
7. Telkomsel tidak bertanggungjawab atas setiap dampak yang timbul dan/atau kerugian yang dialami yang diakibatkan karena ketidakmampuan atau kegagalan Anda untuk menggunakan/mengakses Situs, termasuk namun tidak terbatas pada seluruh informasi, materi, layanan, fasilitas ataupun hal lainnya yang disajikan dalam Situs.
8. Telkomsel tidak bertanggungjawab atas setiap dampak yang timbul dan/atau kerugian yang dialami yang diakibatkan karena adanya pelanggaran atau akses tidak sah terhadap layanan ini, termasuk namun tidak terbatas pada hal-hal yang terdapat dalam Situs yang dilakukan oleh pihak lain dengan cara yang bertentangan dengan hukum yang berlaku di wilayah Republik Indonesia.
9. Telkomsel tidak bertanggungjawab atas setiap dampak yang timbul dan/atau kerugian yang dialami yang diakibatkan karena adanya *Force Majeur*, termasuk namun tidak terbatas pada kehendak Tuhan, bencana alam, kegagalan komunikasi, kesalahan system, tida tindakan pemerintah, perang, pemogokan buruh, huru-hara, vandalisme, terorisme atau lainnya.
10. Anda memahami dan menyetujui bahwa, meskipun Telkomsel telah mengambil langkah-langkah yang dianggap perlu untuk memastikan keamanan atas layanan ini, Telkomsel tidak dapat memberikan jaminan bahwa penggunaan layanan ini sepenuhnya terlindung dari virus, ancaman keamanan atau kerentanan lainnya.
11. Anda memahami dan menyetujui bahwa setiap *link* ke situs pihak lain yang terdapat dalam layanan ini tidak dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa Telkomsel menyetujui dan bertanggungjawab atas

konten, materi serta isi dari situs pihak lain tersebut, dengan kata lain Telkomsel tidak bertanggungjawab atas konten dan/atau materi lainnya yang ada pada situs pihak lain tersebut.

12. Telkomsel akan senantiasa melakukan penyesuaian terhadap dinamika bisnis yang memungkinkan berdampak pada perubahan syarat dan ketentuan ini tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Anda, Telkomsel tidak bertanggungjawab kepada Anda dan/atau kepada pihak ketiga atas setiap dampak yang timbul dan/atau kerugian yang dialami yang disebabkan oleh perubahan Syarat dan Ketentuan ini. Telkomsel menghimbau anda untuk melakukan pengecekan secara berkala terhadap Syarat dan Ketentuan ini.
13. Anda memahami dan menyetujui bahwa setiap pelanggaran yang terjadi dalam menggunakan Layanan Virtual Assistant Telkomsel dapat berakibat pada tanggungjawab pribadi baik pidana dan/atau perdata, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku di wilayah Republik Indonesia.

### **Penghentian dan pemblokiran terhadap Layanan**

1. Jika Anda memberikan informasi yang tidak benar, tidak tepat, tidak lengkap, tidak akurat, maka Telkomsel berhak untuk menangguhkan atau menghentikan akses atau pemakaian anda terhadap Layanan.
2. Segala pelanggaran atas Syarat dan Ketentuan ini dapat berakibat kepada dihentikannya akses Anda atas layanan yang disediakan oleh Telkomsel.
3. Penangguhan atau penghentian layanan tidak dapat dijadikan alasan oleh Pelanggan untuk tidak melakukan pembayaran atas layanan yang telah dipergunakannya, Pelanggan akan bertanggung jawab sepenuhnya untuk semua biaya yang dikenakan atas seluruh layanan yang dipergunakannya.

Syarat dan Ketentuan yang termuat dalam Situs ini sepenuhnya tunduk pada dan ditafsirkan berdasarkan hukum yang berlaku di wilayah Republik Indonesia.

Untuk pertanyaan seputar produk dan layanan Telkomsel lainnya silahkan menghubungi Facebook: @Facebook, Twitter: @Telkomsel, email: [cs@telkomsel.co.id](mailto:cs@telkomsel.co.id), web MyTelkomsel : <https://my.telkomsel.com/>