

## ATURAN DAN KESEPAKATAN LAYANAN MAXOZ.COM

Peraturan dan kesepakatan yang dibuat oleh MaxOz.com pada dasarnya dibuat untuk menjamin kualitas layanan yang terbaik kepada pengguna jasa dan menghindari penyalahgunaan layanan nama domain dan layanan web hosting MaxOz.com.

Peraturan dan kesepakatan ini wajib dibaca, dimengerti, dan ditaati oleh pengguna jasa (**pelanggan**) yang selanjutnya disebut **user** dan ditindaklanjuti oleh penyedia jasa (**MaxOz.com**) yang selanjutnya disebut **provider**.

Peraturan layanan nama domain dan layanan web hosting MaxOz.com:

1. User tidak diperkenankan menggunakan server provider untuk mengirim, mendistribusikan segala jenis e-mail yang dapat diasosiasikan sebagai SPAM, baik itu merupakan e-mail komersial ataupun non komersial. Sebagai tambahan kepada kategori ini, user tidak diperkenankan :
  - a. menerapkan teknik apapun secara sengaja untuk memanipulasi informasi header e-mail.
  - b. secara sengaja me-reply atau men-forward e-mail berkategori SPAM kepada user lain pada khususnya dan pengguna jasa internet pada umumnya.
  - c. menggunakan nama domain orang lain sebagai alamat pengirim, melakukan relay dan lain sebagainya tanpa seijin pemilik nama domain yang bersangkutan.
  - d. mengirim informasi yang menyesatkan dan meresahkan masyarakat secara umum.
2. User tidak diperkenankan untuk menggunakan server provider untuk kegiatan-kegiatan yang dapat menyebabkan gangguan layanan provider kepada user lain:
  - a. menggunakan cron job secara berlebihan dimana membebani kinerja server secara berlebihan.
  - b. melakukan hacking/cracking dan segala cara yang ditujukan untuk merusak/mengganggu kinerja server provider.
  - c. menjalankan bot atau program yang dapat membebani kinerja server.
3. User tidak diperkenankan untuk menggunakan layanan nama domain dan layanan web hosting MaxOz.com untuk maksud-maksud tertentu yang secara nyata melanggar hukum ditempat user berada, hukum di tempat server diletakkan, hukum di negara Indonesia pada khususnya dan hukum yang berlaku untuk masyarakat internasional pada umumnya.
4. User tidak diperkenankan menggunakan layanan nama domain dan layanan web hosting MaxOz.com untuk kategori situs-situs sebagai berikut:
  - a. situs yang berisikan materi-materi pornografi.
  - b. situs yang secara sengaja ditujukan untuk phishing, mencuri data pengunjung, dan situs-situs sejenis.
  - c. situs yang ditujukan atau berisi materi untuk proxy, relay, bomb mail, atau sejenisnya.
  - d. situs yang menjual berbagai macam obat terlarang, barang bajakan, materi-materi ilegal lainnya.
  - e. situs yang berisikan informasi yang menyesatkan, melakukan provokasi, merugikan masyarakat.
  - f. situs yang termasuk ponzi, penipuan, dan perjudian.

5. User tidak diperkenankan untuk melakukan upload, instalasi, dan menggunakan script bajakan / program bajakan / materi illegal (nullified script; cracked script) yang melanggar undang-undang hak cipta pada server MaxOz.com.
6. User diwajibkan untuk memberikan data diri dan informasi secara akurat pada saat pendaftaran layanan nama domain ataupun layanan web hosting.
7. User diwajibkan untuk bertanya dan mengerti secara sadar atas aturan dan kesepakatan, fitur-fitur layanan yang diberikan untuk layanan nama domain dan layanan web hosting yang digunakannya.

Informasi Tambahan:

- Untuk batasan/limitasi pengiriman e-mail dan batasan/limitasi penggunaan cron job, bisa anda lihat pada file **fitur\_hosting.pdf** yang bisa anda download dari [http://www.maxoz.com/files/fitur\\_hosting.pdf](http://www.maxoz.com/files/fitur_hosting.pdf)
- Biaya layanan bisa berubah sewaktu-waktu, informasi mengenai biaya layanan terkini bisa anda lihat pada file **daftar\_harga.pdf** yang bisa anda download dari [http://www.maxoz.com/files/daftar\\_harga.pdf](http://www.maxoz.com/files/daftar_harga.pdf)

Kesepakatan antara user dan provider:

1. User bersedia mematuhi seluruh peraturan-peraturan yang digariskan oleh UU ITE (<http://uuite.com>) yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia dan konsekuensi atas pelanggaran perundangan ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab user.
2. User harus mematuhi seluruh peraturan-peraturan yang digariskan oleh provider yang telah disebutkan secara menyeluruh diatas. Perbaikan/perubahan terhadap peraturan akan ditampilkan pada halaman ini dan berlaku saat perbaikan/perubahan tersebut dilakukan.
3. Seluruh materi dan isi situs sepenuhnya dikelola oleh user dan user akan bertanggung jawab penuh atas materi dan isi situs yang dikelolanya. User setuju bahwa provider selaku penyedia jasa tidak bertanggung jawab atas seluruh materi dan isi situs didalam layanan yang disediakan untuk user. Seluruh klaim, komplain, dan masukan yang diterima provider akan dijadikan pertimbangan atas kontinuitas layanan yang diberikan.
4. Dalam hal penggunaan layanan web hosting MaxOz.com:
  - a. kehilangan/anomali/mutasi/ketidaksesuaian data pada server yang disebabkan oleh apapun adalah diluar tanggung jawab provider.
  - b. user disarankan untuk melakukan backup data ke komputer atau ke tempat lain diluar server provider sesuai dengan keinginan user.
  - c. provider melakukan backup dan backup yang dilakukan oleh provider hanya ditujukan untuk keperluan internal provider.
5. Dalam hal kehilangan/anomali/mutasi/ketidaksesuaian data pada server provider dengan apa yang dimaksudkan oleh user maka user perlu melakukan restorasi data berdasarkan data backup yang dimilikinya. Jika diminta bantuan oleh user, provider berhak untuk membantu ataupun menolak untuk melakukan restorasi data user dengan alasan ataupun tanpa alasan tertentu. Adapun restorasi data yang bisa dilakukan adalah berdasarkan backup data terakhir sebelum kehilangan/anomali/mutasi/ ketidaksesuaian data terjadi berdasarkan informasi yang diterima dari pihak user.

6. Dalam hal pelanggaran terhadap peraturan-peraturan yang berlaku oleh user, provider berhak mengambil langkah-langkah berikut yang dianggap perlu sesuai dengan jenis pelanggaran yang dilakukan:
  - a. memberikan informasi - peringatan kepada user terhadap pelanggaran yang dilakukan.
  - b. melakukan penghentian (suspension) layanan secara sementara (baik itu nama domain ataupun web hosting) kepada user terhadap pelanggaran yang dilakukan.
  - c. Melakukan penghentian (suspension) layanan secara permanent (baik itu nama domain ataupun web hosting) hingga masa berlaku layanan berakhir kepada user terhadap pelanggaran yang dilakukan dan tanpa pengembalian biaya layanan untuk alasan apapun.
  - d. melaporkan kepada pihak berwajib untuk tindak lanjut pelanggaran yang dilakukan.
  
7. Dalam hal kehilangan password ataupun dalam hal pelanggaran terhadap peraturan-peraturan yang berlaku oleh user dengan alasan terkena phishing, hacking, kehilangan password, kehilangan e-mail, dan sejenisnya yang menyebabkan user kehilangan akses terhadap layanan yang berlaku, maka:
  - a. dalam hal terjadi pelanggaran oleh user dengan alasan kehilangan akses terhadap layanan yang berlaku maka provider berhak melakukan penghentian (suspension) layanan kepada user baik sementara atau mengambil alih sepenuhnya layanan tersebut tanpa batas waktu yang ditentukan hingga permasalahan dianggap jelas oleh provider dan untuk selanjutnya klarifikasi harus dilakukan user sesuai dengan arahan pada butir b sebelum layanan diaktifkan kembali.
  - b. dalam hal kehilangan akses terhadap layanan yang berlaku, user wajib melakukan segala hal yang diperlukan untuk mengklarifikasi sebagaimana yang diuraikan berikut ini:

untuk nama domain;

    - i. **Klarifikasi Tahap I**, dalam hal kehilangan password domain control panel, user bisa melakukan reset password secara otomatis melalui halaman muka domain control panel dan password sementara akan dikirim ke alamat e-mail terdaftar.  
dalam hal penggunaan alamat e-mail terdaftar dengan @nama-domain yang sama dengan nama domain yang perlu diklarifikasi maka secara otomatis klarifikasi tahap I batal dan user wajib melakukan klarifikasi tahap selanjutnya.
    - ii. **Klarifikasi Tahap II**, dalam hal kehilangan e-mail yang terdaftar yang menyebabkan klarifikasi tahap I seperti yang dijelaskan pada butir i tidak bisa dilakukan, maka user wajib melakukan klarifikasi lewat telepon/hp yang terdaftar pada saat registrasi.
    - iii. **Klarifikasi Tahap III**, dalam hal kehilangan nomor telepon/hp yang menyebabkan klarifikasi tahap II seperti yang dijelaskan pada butir ii tidak bisa dilakukan, maka user wajib melakukan klarifikasi lewat surat yang dikirim ke alamat user terdaftar (untuk klarifikasi lewat surat maka user akan dibebankan biaya administrasi Rp.50.000,- per klarifikasi)
    - iv. **Klarifikasi Tahap IV**, dalam hal terjadi ketidakjelasan alamat terdaftar yang menyebabkan klarifikasi tahap III seperti yang dijelaskan pada butir iii tidak bisa dilakukan, maka user harus mengirimkan scan bukti identitas diri, nomor telepon/hp, alamat e-mail baru dan uang jaminan sebesar Rp.1.000.000,- ditambah biaya perpanjangan layanan yang ditanggung selama 1 tahun (akan ditambahkan sebagai perpanjangan tahun kedua saja).  
untuk klarifikasi dalam tahap IV ini, nama domain anda akan ditempatkan pada posisi terkunci hingga masa berlaku layanan berakhir + 60 hari. selama periode terkunci nama domain tidak bisa ditransfer atau dipindahnamakan dan konfirmasi e-mail akan kami kirim kepada alamat e-mail terdaftar.

jika selama dalam posisi terkunci terjadi komplain atau keberatan dari pihak yang bisa melakukan klarifikasi tahap I, tahap II, tahap III dan melakukan perpanjangan layanan, maka secara otomatis kami anggap proses yang dilakukan batal dan seluruh akses akan dipulihkan kepada pihak terkait dan dengan sendirinya uang jaminan yang telah dibayarkan kami anggap hangus dan jaminan pengembalian biaya layanan tidak berlaku lagi.

- v. dalam hal layanan didaftarkan oleh pihak ketiga sehingga klarifikasi tahap I, tahap II, dan tahap III tidak bisa dilakukan maka user disarankan untuk menghubungi pihak ketiga tersebut untuk mendapatkan akses layanan sebelum pertimbangan klarifikasi tahap IV dilakukan.
- vi. dalam hal domain atas nama perusahaan atau badan usaha dan terjadi pengalihan pengelolaan domain maka user harus mengirimkan scan akta pendirian perusahaan / perubahan terakhir, scan identitas direksi terkait, nomor telepon/fax, alamat e-mail korespondensi perusahaan dan uang jaminan sebesar Rp.1.000.000,- ditambah biaya perpanjangan layanan yang ditangguhkan selama 1 tahun (akan ditambahkan sebagai perpanjangan tahun kedua saja) dan berlaku seluruh informasi yang telah dijabarkan pada butir nomor iv.
- vii. dalam hal terjadi sengketa atas nama domain oleh pihak-pihak yang sama-sama tidak bisa melakukan klarifikasi tahap I, tahap II, dan tahap III, maka secara otomatis domain akan diambil alih oleh pihak MaxOz.com untuk dilelang secara terbuka.
- viii. dalam hal kehilangan domain atau akses ke domain control panel akibat phishing dan kecerobohan user maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab user.

untuk hosting;

- i. **Klarifikasi Tahap I**, dalam hal kehilangan password hosting control panel, user bisa mengirimkan e-mail dengan menggunakan alamat e-mail terdaftar ke pihak provider untuk permohonan reset password.
  - ii. **Klarifikasi Tahap II**, dalam hal kehilangan e-mail yang terdaftar yang menyebabkan klarifikasi tahap I seperti yang dijelaskan pada butir i tidak bisa dilakukan, maka user wajib melakukan klarifikasi lewat telepon/hp yang terdaftar pada saat registrasi.
  - iii. **Klarifikasi Tahap III**, dalam hal kehilangan nomor telepon/hp yang menyebabkan klarifikasi tahap II seperti yang dijelaskan pada butir ii tidak bisa dilakukan, maka user wajib melakukan klarifikasi dengan mengirimkan scan bukti identitas diri kepada provider untuk verifikasi lebih lanjut dengan identitas user terdaftar.
  - iv. **Klarifikasi Tahap IV**, dalam hal klarifikasi tahap III tidak terlaksana karena ketidaksesuaian identitas dengan identitas user terdaftar maka user harus mengirimkan scan bukti identitas diri, nomor telepon/hp, alamat e-mail baru dan uang jaminan sebesar Rp.500.000,-. hosting akan ditempatkan dalam posisi terpantau selama 90 hari dan konfirmasi e-mail akan kami kirim kepada alamat e-mail terdaftar. jika selama dalam posisi terpantau terjadi komplain atau keberatan dari pihak yang bisa melakukan klarifikasi tahap I, tahap II, tahap III, maka secara otomatis kami anggap proses yang dilakukan batal dan seluruh akses akan dipulihkan kepada pihak terkait dan dengan sendirinya uang jaminan yang telah dibayarkan kami anggap hangus.
  - v. dalam hal penyalahgunaan hosting akibat phishing, hacking, dan kecerobohan user maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab user.
- c. dalam hal terkena phishing, hacking yang menyebabkan kehilangan password dan akses layanan untuk selanjutnya user akan diminta untuk memastikan bahwa dikemudian hari akses layanan dilakukan dari komputer yang benar-benar 'clean'

- dan kejadian serupa akan menyebabkan layanan dihentikan secara permanent oleh provider.
- d. user setuju bahwa seluruh biaya lainnya yang berkaitan dengan klarifikasi yang terjadi yang dikeluarkan provider untuk memastikan keabsahan identitas user sepenuhnya akan dibebankan kepada user.
  - e. kepada user yang tidak bisa melakukan klarifikasi maka provider berhak melakukan penghentian (suspension) layanan kepada user atau mengambil alih sepenuhnya layanan tersebut hingga masa berlakunya berakhir.
8. Dalam hal pemakaian berlebih sesuai dengan standar berikut, maka provider berhak untuk melakukan penghentian (suspension) layanan kepada user.
- a. batasan/limitasi pengiriman e-mail dan batasan/limitasi penggunaan cron job, seperti yang tertera pada file **fitur\_hosting.pdf** (bisa di download dari [http://www.maxoz.com/files/fitur\\_hosting.pdf](http://www.maxoz.com/files/fitur_hosting.pdf))
  - b. penggunaan berlebihan atas sumber daya dari server, yaitu (dideskripsikan secara umum):
    - i. pemakaian berlebih, lebih dari rata-rata 2% kerja CPU per hari
    - ii. pemakaian berlebih, lebih dari rata-rata 3% memory per hari
    - iii. melakukan proses lebih dari 30 detik kerja CPU
    - iv. melakukan proses lebih dari 10 proses secara simultan
    - v. melakukan proses yang menggunakan 20% kerja CPU untuk satu saat
    - vi. melakukan proses yang menggunakan 32 MB memory untuk satu saat
    - vii. menggunakan cronjob lebih dari 2 kali dalam setiap jam
    - viii. limitasi database: maks. 16 koneksi user, maks waktu query 8 detik
  - c. batasan/limitasi diatas diset pada server dan penghentian layanan akan dilakukan baik secara manual atau otomatis oleh server, kepada user yang mengalami penghentian layanan tersebut maka provider akan melakukan review atas situasi yang berlaku.
  - d. untuk penghentian yang dilakukan akibat pelanggaran oleh user maka provider berhak untuk menghentikan layanan yang diberikan kepada user.
  - e. Untuk penghentian yang dilakukan akibat ketidakmampuan provider maka provider wajib untuk menentukan solusi terbaik yang memungkinkan.
9. Dalam hal ketidakmampuan provider untuk menyediakan layanan web hosting sesuai dengan kesepakatan sebelum batas waktu berakhir. Provider diwajibkan untuk memberikan solusi baik berupa mencarikan server lain sebagai konsekuensi layanan yang diberikan selama masih memungkinkan ataupun pengembalian uang untuk masa layanan yang belum dipenuhi.
10. Dalam hal aktivasi account baru:
- a. Aktivasi layanan paling lambat dilakukan dalam waktu 1 x 24 jam setelah konfirmasi pembayaran provider terima dari user dan dari pihak bank atau pihak payment gateway.
  - b. Untuk layanan nama domain baru, jika pada saat provider memproses layanan yang didaftarkan user dan ditemukan bahwa domain tersebut telah dimiliki orang lain, maka:
    - i. provider akan menginformasikan mengenai ketidaktersediaan nama domain kepada user.
    - ii. aktivasi layanan akan ditunda hingga user memberikan nama domain alternatif.
    - iii. pengembalian biaya layanan atas permintaan user akan dilakukan 100% setelah dipotong biaya transaksi (jika ada).
  - c. Untuk layanan web hosting baru, jika pada saat provider memproses layanan yang didaftarkan user dan ditemukan bahwa username yang dipilih user telah digunakan orang lain, maka:

- i. provider berhak untuk mengganti username tersebut tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada user.
  - ii. user diperkenankan untuk meminta penggantian username dikemudian hari.
- d. Jika layanan nama domain yang didaftarkan oleh user telah diproses, maka:
  - i. user tidak bisa mengganti nama domain tersebut dengan nama domain yang lain.
  - ii. kesalahan pengetikan nama domain pada saat pendaftaran di formulir pendaftaran provider sepenuhnya menjadi tanggung jawab user.
  - iii. kesalahan pengetikan nama domain pada saat pendaftaran nama domain ke registrar akibat kelalaian provider sepenuhnya menjadi tanggung jawab provider.
- e. Jika layanan web hosting yang didaftarkan oleh user telah diproses, maka:
  - i. user bisa meminta penggantian/pengalihan webhosting yang diperuntukkan untuk nama domain lain.
  - ii. user bisa melakukan upgrade ke paket yang lebih superior sesuai dengan biaya layanan yang berlaku.
  - iii. User bisa melakukan downgrade ke paket yang lebih rendah, kepada user tidak diberikan penggantian biaya layanan.

11. Dalam hal perpanjangan account lama:

- a. user bertanggung jawab sepenuhnya dan perlu mengingat masa berlaku layanan nama domain dan layanan web hosting yang dilakukan.
- b. untuk layanan nama domain, masa berlaku layanan nama domain adalah sesuai dengan yang tertera pada informasi expire date dari nama domain tersebut. Jika perpanjangan dilakukan setelah nama domain kadaluarsa (expired), maka:
  - i. provider tidak bertanggung jawab jika nama domain tidak bisa diperpanjang akibat keterlambatan pembayaran/konfirmasi pembayaran dari user.
  - ii. user sepenuhnya bertanggung jawab atas kehilangan domain akibat keterlambatan perpanjangan.
- c. untuk layanan web hosting, masa berlaku layanan web hosting adalah sesuai dengan periode layanan yang disepakati, layanan web hosting akan tetap disimpan pada server provider hingga selambat-lambatnya 1 minggu setelah berakhirnya periode layanan. Kehilangan data akibat dihapusnya data user karena keterlambatan perpanjangan sepenuhnya merupakan tanggung jawab user.
- d. provider berhak untuk mengirimkan notifikasi perpanjangan kepada user atau tidak mengirimkan notifikasi perpanjangan tersebut.
- e. provider berhak untuk menolak perpanjangan layanan nama domain ataupun layanan web hosting untuk user dengan alasan ataupun tanpa alasan tertentu.

12. Dalam hal transfer domain ke maxoz.com:

- a. user wajib menggunakan alamat e-mail yang terdaftar pada administrative contact dari domain yang akan ditransfer untuk berkorespondensi dengan provider.
- b. user harus memastikan bahwa domain dalam keadaan aktif minimal 1 bulan.
- c. user harus memastikan bahwa domain tidak dalam keadaan dilock.
- d. user wajib memberikan transfer 'secret code'.
- e. user wajib melakukan pembayaran dimuka seluruh biaya transfer, untuk kegagalan transfer berlaku pengembalian uang secara penuh dengan dikurangi biaya jasa jika ada.

Dalam hal transfer domain dari maxoz.com:

- a. user wajib menggunakan alamat e-mail yang terdaftar pada administrative contact dari domain yang akan ditransfer untuk berkorespondensi dengan provider ataupun dengan provider tempat domain akan ditransfer.
- b. user wajib memberitahukan kepada pihak maxoz.com minimal 1 minggu sebelum proses transfer dilakukan.

- c. user harus memastikan bahwa domain dalam keadaan aktif disarankan 1 bulan.
  - d. proses transfer domain dari maxoz.com akan mengikuti aturan yang dikeluarkan oleh provider tempat domain akan ditransfer.
  - e. kegagalan transfer ke provider lain dari maxoz.com sepenuhnya merupakan tanggung jawab provider tempat domain akan ditransfer.
13. Dalam hal transfer data hosting dari/ke server provider:
- a. provider tidak akan memberikan akses SSH kepada user untuk alasan apapun.
  - b. provider tidak memberikan support untuk pemindahan/transfer data ke maxoz.com.
  - c. seluruh transfer data dari/ke maxoz.com dilakukan oleh user melalui FTP passive transfer ataupun secara manual sesuai dengan informasi yang dimiliki user.
14. Dalam hal instalasi/penggunaan scripting pada server provider:
- a. provider tidak memberikan support untuk instalasi script / program apapun pada server.
  - b. provider tidak memberikan support apapun yang berkaitan dengan scripting / programming, untuk scripting / programming user perlu menanyakan support pada developer script / program yang bersangkutan.
  - c. seluruh penggunaan script / program terikat kepada aturan dan kesepakatan maxoz.com dan sepenuhnya merupakan tanggung jawab user.
15. Dalam hal pemalsuan identitas, kepada user yang tidak bisa melakukan klarifikasi maka provider berhak melakukan penghentian (suspension) layanan kepada user atau mengambil alih sepenuhnya layanan tersebut hingga masa berlakunya berakhir.
16. Dalam hal layanan dan support layanan,
- a. MaxOz.com **tidak pernah** bertanya username dan password **domain control panel** user. User wajib mengabaikan pertanyaan ini dan tidak menjawab pertanyaan ini apapun alasannya. Kecerobohan user atas hal ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab user.
  - b. Untuk support hosting, MaxOz.com **tidak pernah** bertanya **username cpanel** anda dan untuk seluruh informasi yang berkaitan dengan password cpanel, user harus memastikan bahwa informasi ini dikirimkan ke [support@maxoz.com](mailto:support@maxoz.com) atau YM: **maxozcom**.
  - c. Untuk berkomunikasi atau berkorespondensi dengan pihak MaxOz.com user disarankan untuk selalu menggunakan formulir hubungi kami yang terdapat pada link berikut: [http://www.maxoz.com/hubungi\\_kami.php](http://www.maxoz.com/hubungi_kami.php)
17. Biaya layanan:
- a. biaya layanan perlu dibayarkan user sesuai dengan jumlah yang disepakati antara provider dan user.
  - b. dalam hal pembayaran dengan PayPal, untuk layanan nama domain, provider berhak untuk menempatkan status domain di posisi lock hingga 45 hari sejak pembayaran diterima.
  - c. dalam hal pembayaran dengan PayPal, LibertyReserve, atau E-Gold, provider berhak menentukan kurs yang berlaku dan seluruh biaya layanan akan dikonversikan berdasarkan kurs tersebut.
  - d. dalam hal pembayaran dengan PayPal, LibertyReserve, atau E-Gold, provider berhak menerapkan biaya transaksi sesuai dengan perhitungan provider.
18. Jaminan pengembalian uang:
- a. untuk layanan nama domain, provider tidak memberikan jaminan pengembalian uang apapun kecuali user membatalkan layanan yang didaftarkan sebelum layanan tersebut diproses oleh provider.
  - b. untuk layanan web hosting, provider memberikan jaminan pengembalian uang jika:

- i. provider tidak sanggup/tidak bisa memberikan layanan sesuai dengan spesifikasi.
  - ii. user tidak puas dengan pelayanan yang diberikan provider.
  - iii. user membatalkan layanan sebelum layanan tersebut diproses oleh provider.
- c. untuk poin b, besarnya biaya pengembalian uang kepada user adalah sebesar biaya layanan yang belum digunakan (fraksi per bulan layanan) setelah dikurangi dengan biaya transaksi (jika ada).
- d. jaminan pengembalian uang menjadi tidak berlaku dalam hal terjadi kasus seperti yang dijabarkan pada kesepakatan antara user dan provider nomor 6 dan nomor 7.
- e. Uang jaminan yang dibayarkan untuk proses klarifikasi akan dikembalikan kepada user yang bersangkutan setelah dikurangi dengan biaya transaksi (jika ada) setelah periode terkunci (untuk domain) atau periode terpantau (untuk hosting) berakhir.

#### Reseller Account:

1. Seluruh peraturan dan kesepakatan yang berlaku dan dijabarkan diatas berlaku pula untuk user dengan reseller account, dalam hal ini akan disebut sebagai **reseller**.
2. Reseller bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas user-user yang menggunakan layanan nama domain dan layanan web hosting melalui reseller account yang dimilikinya.
3. Pelanggaran user-user pada reseller account dapat mengakibatkan reseller yang bersangkutan menerima sanksi yang berlaku, baik itu peringatan keras ataupun penghentian layanan reseller tanpa pengembalian apapun.

Demikian peraturan dan kesepakatan ini dibuat untuk melindungi kepentingan kedua belah pihak.

Untuk anggota masyarakat yang merasa dirugikan atas penyalahgunaan layanan nama domain dan layanan web hosting oleh user atau pelanggan kami, anda dapat melayangkan surat/masukan kepada kami melalui e-mail [abuse@maxoz.com](mailto:abuse@maxoz.com) dengan menyertakan:

1. informasi dan bukti-bukti yang akurat; berupa:
  - detail informasi atas komplain yang dilakukan
  - screenshot atas situs atau link yang dikomplain
  - copy e-mail yang diterima
2. identitas diri yang jelas; berupa:
  - nama
  - alamat
  - nomor telepon
  - e-mail

Seluruh surat/masukan yang diterima akan kami review sesuai prosedur yang berlaku di MaxOz.com berdasarkan skala prioritas dan kelengkapan informasi yang diterima. Tanpa identitas diri yang jelas serta dapat dipertanggungjawabkan maka MaxOz.com akan menganggap surat/masukan yang disampaikan tidak benar dan akan gugur dengan sendirinya tanpa tidak lanjut lebih jauh.