

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR THE DELIVERY OF GOODS AND SERVICES OF PT. ENDRESS+HAUSER INDONESIA ("GTC")

### SYARAT & KETENTUAN UMUM DALAM PEMBELIAN BARANG DAN ATAU JASA PT. ENDRESS+HAUSER INDONESIA

#### 1. SCOPE

All deliveries of goods and products (jointly "Goods") and contractual services ("Services") of Endress+Hauser companies<sup>1</sup> in Indonesia shall be governed solely by these GTC unless differing conditions are agreed upon in writing. **In addition to these GTC, special terms may apply if agreed upon in writing (e.g., special terms for software or special services).**

We may amend these GTC at any time with effect for the future. The valid issue of the GTC is always published on our homepage (see: [www.id.endress.com](http://www.id.endress.com).)

The customer's terms and conditions of business are valid only to the extent that we confirm them in writing.

Notifications by fax or e-mail qualify as written form under these GTC.

#### 2. OFFERS AND CONTRACTS

Our offers remain revocable and are not binding. The customer remains bound to his orders of Goods or Services for 15 days, calculated from the date of the order's arrival at our place of business.

Contracts covered by these GTC do not come into force until we confirm the order in writing.

Technical data, illustrations, drawings, weights, and dimensions accompanying the offer are not binding except when we have confirmed this in writing.

We reserve the right to make technical changes.

#### 3. DELIVERY

##### 3.1 DEADLINE

Unless a delivery deadline is agreed upon in writing ("Agreed Upon Delivery Deadline"), delivery deadlines and dates, as well as delivery delays, we report are only estimates without legal force. Correspondingly, with the reservation of Force Majeure according to Section 12 below, delays in delivery do not result in any rights to cancel the contract, or to claim any other right to alter the legal relationship or to claim damages or penalties.

#### 1. RUANG LINGKUP

Semua pengiriman barang dan produk (bersama-sama disebut "Barang") dan layanan kontrak ("Layanan") dari perusahaan Endress+Hauser<sup>2</sup> di Indonesia akan diatur sepenuhnya pada GTC ini kecuali jika kondisi yang berbeda disepakati secara tertulis.

**Selain GTC ini, persyaratan khusus mungkin berlaku jika disepakati secara tertulis (misalnya, persyaratan khusus untuk perangkat lunak atau layanan khusus).**

Kami dapat mengubah GTC ini kapan saja dengan efektifitas berlaku di masa mendatang. Untuk penerbitan GTC yang berlaku selalu dipublikasikan di homepage kami (lihat: [www.id.endress.com](http://www.id.endress.com).)

Syarat dan ketentuan bisnis pelanggan hanya berlaku sejauh kami mengonfirmasikannya secara tertulis.

Pemberitahuan melalui faks atau email memenuhi syarat sebagai formulir tertulis di bawah GTC ini.

#### 2. PENAWARAN DAN KONTRAK

Penawaran kami dapat dibatalkan dan tidak mengikat. Pelanggan terikat pada pesanan Barang atau Jasanya selama 15 hari, terhitung sejak tanggal kedatangan pesanan di tempat usaha kami.

Kontrak yang dicakup oleh GTC ini tidak berlaku sampai kami mengkonfirmasi pesanan secara tertulis.

Data teknis, ilustrasi, gambar, berat dan dimensi yang menyertai penawaran tidak mengikat kecuali kami telah mengkonfirmasi hal ini secara tertulis.

Kami berhak untuk melakukan perubahan teknis.

#### 3. PENGIRIMAN

##### 3.1 BATAS WAKTU

Kecuali jika tenggat waktu pengiriman disepakati secara tertulis ("Disetujui Batas Waktu Pengiriman"), tenggat waktu dan tanggal pengiriman, serta keterlambatan pengiriman yang kami laporkan, hanyalah perkiraan tanpa kekuatan hukum. Sejalan dengan itu, dengan reservasi Keadaan Kahar menurut Bagian 12 di bawah, keterlambatan pengiriman tidak mengakibatkan hak untuk membatalkan kontrak atau menuntut hak lain untuk mengubah hubungan hukum atau untuk menuntut ganti rugi atau denda penalti.

<sup>1</sup> These terms and conditions are not applicable to any transactions between affiliated companies of the Endress+Hauser Group

<sup>2</sup> Syarat dan ketentuan ini tidak berlaku untuk transaksi apa pun antara perusahaan afiliasi Endress+Hauser Group

The Agreed Upon Delivery Deadline begins, at the earliest, when the order confirmation is sent, but not before all details concerning the execution of the contract are clear, and all documents and authorisations to be supplied by the customer, as well as any agreed upon advanced payment have been received. An Agreed Upon Delivery Deadline is fulfilled when the Goods or Services are offered or delivered in time (see Section 4).

A customer's modification request is only valid if accepted by us in writing. In any case, it will extend the delivery deadline until we have evaluated its feasibility and for the period necessary to manage the amended instructions.

### 3.2 DELAYED DELIVERY

If we are in default of delivery under an Agreed Upon Delivery Deadline, our liability is limited to a maximum of 0.5% of the contract value of the delayed Goods or Services per completed week of delay. Our maximum liability in such cases is 5% of the contract value of the delayed Goods or Services. We shall be considered in default of delivery only after written notification by the customer.

If an Agreed Upon Delivery Deadline cannot be met for reasons that are not our responsibility, we have the right to store the Goods at the customer's risk and expense. After the fruitless expiration of a reasonable grace period, we may withdraw from the contract and, if the customer is liable for the delay, claim for indemnification.

The customer is in default of acceptance if, for no valid reason, he does not accept, or refuses, or prevents, or in any other way obstructs the delivery of Goods or Services. In such cases, we are, at our own discretion, entitled to either withdraw from the contract or to deliver again at the customer's expense. The right to indemnification for damages is reserved.

### 3.3 PARTIAL DELIVERIES

We have the right to make reasonable partial deliveries

## 4. SHIPMENT AND ASSUMPTION OF RISK

As a rule, delivery takes place based on the terms of delivery agreed upon and defined in the order confirmation (particularly INCOTERM).

Unless specific terms and conditions of delivery have been agreed and confirmed by us, the customer assumes risk and the delivery takes place as soon as we have turned the Goods over to the carrier, or, should shipment be delayed for reasons that are not our fault, as soon as we have notified the customer that the Goods are ready to ship.

Batas Waktu Penyerahan yang Disepakati dimulai, paling cepat, saat konfirmasi pesanan dikirim, tetapi tidak sebelum semua rincian mengenai pelaksanaan atas kontrak jelas dan semua dokumen dan otorisasi harus disediakan oleh pelanggan, serta pembayaran di muka yang disepakati telah diterima. Batas Waktu Pengiriman yang Disetujui dipenuhi ketika Barang atau Jasa ditawarkan atau dikirimkan tepat waktu (lihat Bagian 4).

Permintaan modifikasi pelanggan hanya berlaku jika permintaan diterima oleh kami secara tertulis. Bagaimanapun, hal tersebut memperpanjang batas waktu pengiriman sampai kami mengevaluasi kelayakannya dan untuk jangka waktu yang diperlukan untuk mengelola instruksi yang diubah.

### 3.2 PENGIRIMAN TERLAMBAT

Jika kami gagal dalam pengiriman berdasarkan Batas Waktu Pengiriman yang Disetujui, tanggung jawab kami dibatasi hingga maksimum 0,5% dari nilai kontrak Barang atau Layanan yang tertunda per minggu keterlambatan yang diselesaikan. Tanggung jawab maksimum kami dalam kasus tersebut adalah 5% dari nilai kontrak Barang atau Layanan yang tertunda. Kami akan dianggap gagal dalam pengiriman hanya setelah pemberitahuan tertulis oleh pelanggan.

Jika Batas Waktu Pengiriman yang Disetujui tidak dapat dipenuhi karena alasan yang bukan kesalahan kami, kami berhak untuk menyimpan Barang atas risiko dan biaya pelanggan. Setelah berakhirnya masa tenggang yang wajar tanpa hasil, kami dapat menarik diri dari kontrak dan pelanggan bertanggung jawab atas keterlambatan, klaim ganti rugi.

Pelanggan gagal menerima jika, tanpa alasan yang sah, dia tidak menerima, atau menolak, atau mencegah, atau dengan cara lain menghalangi pengiriman Barang atau Jasa. Dalam kasus seperti itu, kami atas kebijakan kami sendiri berhak untuk menarik diri dari kontrak atau mengirimkan kembali atas biaya pelanggan. Hak untuk ganti rugi atas kerusakan dicadangkan.

### 3.3 PENGIRIMAN SEBAGIAN

Kami memiliki hak untuk melakukan pengiriman sebagian yang wajar.

## 4. PENGIRIMAN DAN ASUMSI RISIKO

Sebagai aturan, pengiriman dilakukan berdasarkan ketentuan pengiriman yang disepakati dan ditentukan dalam konfirmasi pesanan (khususnya INCOTERM). Kecuali jika syarat dan ketentuan pengiriman tertentu telah disetujui dan dikonfirmasi oleh kami, pelanggan menanggung risiko dan pengiriman terjadi segera setelah kami menyerahkan Barang kepada pengangkut, atau, jika pengiriman tertunda karena alasan yang bukan salah kami, segera setelah kami memberi tahu pelanggan bahwa Barang siap dikirim.

## 5. PRICES

Unless other terms have been agreed upon in writing, prices are understood to be valid from our distributing warehouse. These include neither packaging, transport costs, insurance, spare and wear parts, nor the applicable value added tax. We are entitled to reasonable price increases if the material and labour costs on which the calculation is based have significantly increased since our order confirmation.

## 6. PAYMENTS

Unless other terms have been agreed upon in writing, our invoices must be paid within 30 days of the date of the invoice.

If no payment is made by the end of this payment period (value date of the full invoice amount credited to our account), the customer is automatically in default of payment. Default of payment has the following consequences:

- The customer must pay the legal default interest, but at least LIBOR plus 5 percent p.a. In addition, the customer must reimburse us for all expenses associated with the default of payment, e.g., expenses imputed to notification and legal expenses.
- We may require payment in advance or securities before further performance. This term also applies when there is no default of payment, but when justifiable doubt in the customer's ability to pay exists.
- Upon written notice, we may withdraw from the concerned as well as from all not-yet-performed individual transactions and claim indemnification.
- All not-yet-due invoices for deliveries from which we have not withdrawn become due immediately, even when the default in payment does not apply to other contracts with the customer.

The customer must not set off any amounts due for payment to us unless accepted by us in writing. We reserve the right to make a partial invoice (in lack of any prior agreement and/or a separate agreement between Buyer and Seller) if the delivery and/or execution of the order exceeds a 6-month period. A partial invoice may comprise a part of the total invoice for a partial delivery and/or partial service.

## 7. RETENTION OF TITLE

The Goods remain our property until the price and all costs associated with the delivery have been paid in full. We are authorised and empowered to register retention of title with the competent agency, in the applicable location, at any time. Upon request, the customer must assist in the registration process.

The customer must ensure that the delivered Goods are maintained and appropriately insured for the duration of the retention of title period.

## 5. HARGA

Kecuali jika persyaratan lain telah disepakati secara tertulis, harga dianggap berlaku dari gudang distribusi kami, dan khususnya tidak termasuk pengemasan, biaya transportasi, asuransi, suku cadang, maupun pajak pertambahan nilai yang berlaku. Kami berhak atas kenaikan harga yang wajar jika biaya material dan tenaga kerja yang menjadi dasar perhitungan, meningkat secara signifikan sejak konfirmasi pesanan kami.

## 6. PEMBAYARAN

Kecuali persyaratan lain telah disepakati secara tertulis, faktur kami harus dibayar dalam waktu 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal faktur.

Jika tidak ada pembayaran yang dilakukan pada akhir periode pembayaran ini (tanggal nilai dari jumlah faktur penuh yang dibayarkan ke akun kami), pelanggan secara otomatis gagal membayar. Kegagalan pembayaran memiliki konsekuensi sebagai berikut:

- Pelanggan harus membayar bunga sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku tetapi setidaknya LIBOR ditambah 5 persen p.a. Selain itu, pelanggan harus melakukan penggantian kepada kami untuk semua biaya yang terkait dengan gagal pembayaran, misalnya, biaya untuk pemberitahuan dan biaya hukum.
- Kami mungkin akan mensyaratkan pembayaran di muka atau jaminan sebelum pelaksanaan lebih lanjut. Istilah ini juga berlaku ketika tidak ada wanprestasi pembayaran, tetapi ada keraguan yang dapat dibenarkan dalam kemampuan pelanggan untuk membayar.
- Setelah pemberitahuan tertulis kami dapat menarik diri dari yang bersangkutan serta dari semua transaksi individu yang belum dilakukan dan klaim ganti rugi.
- Semua tagihan yang belum jatuh tempo untuk pengiriman yang belum kami tarik akan segera menjadi jatuh tempo, bahkan ketika gagal dalam pembayaran tidak berlaku untuk kontrak lain dengan pelanggan.

Pelanggan tidak boleh menetapkan jumlah yang harus dibayar untuk pembayaran kepada kami kecuali jika kami menerimanya secara tertulis.

Kami berhak untuk membuat faktur sebagian (jika tidak ada perjanjian sebelumnya dan/atau perjanjian terpisah yang disetujui antara pembeli dan penjual) jika pengiriman dan/atau pelaksanaan pesanan melebihi jangka waktu 6 bulan. Faktur sebagian dapat terdiri dari sebagian dari total faktur untuk tagihan atas pengiriman sebagian dan/atau jasa sebagian.

## 7. HAK RETENSI

Barang tetap menjadi milik kami sampai harga dan semua biaya yang terkait dengan pengiriman telah dibayar lunas. Kami berwenang dan diberdayakan untuk mendaftarkan retensi hak milik kepada instansi yang berwenang di lokasi yang berlaku setiap saat. Jika diminta, pelanggan harus membantu dalam proses pendaftaran.

Pelanggan harus memastikan bahwa Barang yang dikirimkan dipelihara dan diasuransikan dengan tepat selama periode retensi hak milik.

## 8. WARRANTY

### 8.1 SUBJECT AND PERIOD

We warrant that on delivery and for a period of 12 months after delivery ("Warranty Period")

- The Goods are free from substantial defects in design, material, and workmanship; and
- The Services have been carried out in a professional manner consistent with generally accepted industry standards.

We do not warrant the fitness of our Goods or Services for a specific application or purpose.

### 8.2 INSPECTION, NOTIFICATION OF DEFECTS AND ACCEPTANCE OF THE GOODS AND SERVICES

It is the Customer's duty to inspect the delivered Goods or Services for substantial defects, completeness and correctness immediately after delivery. The Customer must immediately notify us in writing of the details of any obvious defects, no later than 8 days after delivery. The Customer must notify us of hidden defects in writing immediately after their discovery, but within the Warranty Period. Any failure to give notice in due time and due form results in an approval of the Goods or Services.

With the approval of the Goods or Services, or with the expiration of the Warranty Period, all of customer's warranty rights expire.

The terms of this Section apply also to all other customer complaints, e.g., incorrect, or delayed delivery, quantity variance, and all other complaints about Goods or Services provided by us.

### 8.3 WARRANTY OF GOODS

Any warranty and liability for defects is subject to the customer having fully complied with his contractual obligations and the requirements of Section 8.2.

We are responsible only for those defects that already existed at the time at which the customer assumed risk. At our request, the customer must return at his own expense the rejected Goods in the original or equivalent packaging for testing of the claimed defect (for decontamination see Section 14 below). Should the complaint be justified, we will reimburse the customer for the shipping and transportation expenses.

We may replace or repair defective Goods or refund the price at our option. Any price reduction and redhibitory action, as well as any claims for direct and indirect damages, are excluded to the extent allowed by applicable law.

This Section applies to each delivery of defective Goods irrespective of the legal basis of a possible claim.

### 8.4 SERVICE WARRANTY

Any warranty and liability for Services is subject to the customer having fully complied with his contractual obligations and the requirements of Section 8.2, as well as to the customer's full cooperation with us in all matters relating to Services, including but not limited to providing the necessary access to premises and facilities,

## 8. GARANSI

### 8.1 SUBJEK DAN PERIODE

Kami menjamin bahwa pada saat pengiriman dan untuk jangka waktu 12 (dua belas) bulan setelah pengiriman ("Periode Garansi")

- Barang bebas dari cacat substansial dalam desain, material dan pengerjaan; dan
- Layanan dilakukan secara profesional sesuai dengan standar industri yang diterima secara umum.

Kami tidak menjamin kesesuaian Barang atau Layanan kami untuk aplikasi atau tujuan tertentu.

### 8.2 INSPEKSI, PEMBERITAHUAN CACAT DAN PENERIMAAN BARANG DAN JASA

Pelanggan berkewajiban untuk memeriksa Barang atau Jasa yang dikirimkan untuk mengetahui adanya cacat, kelengkapan, dan kebenaran yang substansial segera setelah pengiriman. Pelanggan harus segera memberi tahu kami secara tertulis dan terperinci tentang cacat yang terlihat, tetapi tidak lebih dari 8 hari setelah pengiriman. Pelanggan harus memberi tahu kami tentang cacat tersembunyi secara tertulis dan rinci segera setelah ditemukan, tetapi dalam Masa Garansi. Setiap kegagalan untuk memberikan pemberitahuan pada waktunya dan sudah jatuh tempo akan mempengaruhi persetujuan garansi atas Barang atau Jasa.

Dengan persetujuan Barang atau Jasa atau dengan berakhirnya Masa Garansi maka semua hak garansi pelanggan juga berakhir.

Ketentuan Bagian ini juga berlaku untuk semua keluhan pelanggan lainnya, seperti misalnya pengiriman yang salah atau tertunda, perbedaan kuantitas, dan semua keluhan lainnya tentang Barang atau Layanan yang kami sediakan.

### 8.3 GARANSI BARANG

Setiap garansi dan tanggung jawab atas cacat tunduk pada pelanggan yang telah sepenuhnya mematuhi kewajiban kontraktualnya dan persyaratan Bagian 8.2.

Kami hanya bertanggung jawab atas cacat yang sudah ada pada saat pelanggan mengasumsikan risiko. Atas permintaan kami, pelanggan harus mengembalikan Barang yang ditolak dalam kemasan asli atau yang setara untuk pengujian cacat yang diklaim (untuk dekontaminasi lihat Bagian 14 di bawah) dengan biaya sendiri. Jika keluhan dibenarkan, kami mengganti biaya pengiriman dan transportasi kepada pelanggan.

Kami dapat mengganti atau memperbaiki Barang yang rusak atau mengembalikan dana sesuai pilihan kami. Pengurangan harga dan tindakan redhibitory, serta setiap klaim atas kerusakan langsung maupun tidak langsung dikecualikan sejauh diizinkan oleh hukum yang berlaku. Bagian ini berlaku untuk setiap pengiriman Barang yang cacat terlepas dari dasar hukum dari kemungkinan klaim.

### 8.4 GARANSI LAYANAN

Setiap jaminan dan kewajiban untuk Layanan tunduk pada pelanggan yang telah sepenuhnya mematuhi kewajiban kontraktualnya dan persyaratan Bagian 8.2 serta kerja sama penuh pelanggan dengan kami dalam semua hal yang berkaitan dengan Layanan khususnya namun tidak terbatas pada menyediakan akses yang



providing the relevant information and materials, and obtaining and maintaining all necessary licenses and permissions.

We provide Services in accordance with the service specifications agreed upon with the customer. We are entitled to subcontract these Services to third parties (subcontractors).

For Internet-based Services, the continuous availability of such Services and any data involved may not be guaranteed.

This Section applies to each delivery of Services irrespective of the legal basis of a possible claim.

## 9. LIABILITY

Any liability is subject to the customer having properly fulfilled his obligations under Section 8.2.

As a rule, our liability is limited to the value of the Goods or Services from which the claim arises. Any liability for indirect and consequential damages is excluded. Also, liability for our auxiliary persons and subcontractors as well as in cases of Force Majeure (see Section 12) is excluded.

In the event of loss or damage of customer's data or programs, our liability is limited to the typical costs and efforts of recovery, which are necessary if appropriate and regular backups had been made by the customer. In cases of gross negligence and wilful misconduct, our liability is determined in accordance with the applicable law.

Should the customer withdraw from the contract without good reason or, for his part, not fulfil the contract, we may demand 25% of the value of the order as contractual damages. We reserve the right to demand compensation for damages exceeding this amount.

## 10. COMPLIANCE

### 10.1 ANTI-BRIBERY AND ANTI-CORRUPTION

We comply with all applicable laws and regulations relating to anti-bribery and anti-corruption.

The Customer shall comply with such laws and regulations as well and undertake all necessary actions to do so.

### 10.2 IMPORT AND EXPORT CONTROL REGULATIONS

We comply with all applicable laws and regulations relating to import and export control.

The Customer shall comply with such laws and regulations as well and undertake all necessary actions to do so.

### 10.3 INDEMNIFICATION

The Customer shall indemnify and hold us harmless against all damages, costs and expenses arising from any

diperlukan ke tempat dan fasilitas, menyediakan informasi dan materi yang relevan dan memperoleh dan memelihara semua lisensi dan izin yang diperlukan.

Kami memberikan Layanan sesuai dengan spesifikasi layanan yang disepakati dengan pelanggan. Kami berhak mensubkontrakkan Layanan ini kepada pihak ketiga (subkontraktor).

Untuk Layanan berbasis Internet, ketersediaan berkelanjutan dari Layanan tersebut dan data apa pun yang terlibat mungkin tidak dijamin.

Bagian ini berlaku untuk setiap pemberian Layanan terlepas dari dasar hukum dari kemungkinan klaim.

## 9. KEWAJIBAN

Setiap kewajiban tunduk pada pelanggan yang telah memenuhi kewajibannya dengan benar berdasarkan Bagian 8.2.

Sebagai aturan, tanggung jawab kami terbatas pada nilai Barang atau Jasa dari mana klaim tersebut muncul. Tanggung jawab apa pun atas kerusakan tidak langsung dan konsekuensial tidak termasuk. Selain itu, tanggung jawab untuk orang yang terlibat dan subkontraktor kami serta dalam kasus Keadaan Kahar (lihat Bagian 12) dikecualikan.

Jika terjadi kehilangan atau kerusakan pada data atau program pelanggan, kewajiban kami terbatas pada biaya umum dan upaya pemulihan, dimana diperlukan jika pencadangan yang tepat dan teratur telah dilakukan oleh pelanggan.

Dalam kasus kelalaian berat dan kesalahan yang disengaja, kewajiban kami ditentukan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Jika pelanggan menarik diri dari kontrak tanpa alasan yang jelas atau, untuk bagiannya, tidak memenuhi kontrak, kami dapat menuntut 25% dari nilai pesanan sebagai ganti rugi kontrak. Kami berhak untuk menuntut kompensasi atas kerusakan yang melebihi jumlah ini.

## 10. KEPATUHAN

### 10.1 ANTI-SUAP DAN ANTI-KORUPSI

Kami mematuhi semua hukum dan peraturan yang berlaku terkait dengan antisuap dan antikorupsi.

Pelanggan juga harus mematuhi undang-undang dan peraturan tersebut dan melakukan semua tindakan yang diperlukan untuk melakukannya.

### 10.2 REGULASI PENGENDALIAN IMPOR DAN EKSPOR

Kami mematuhi semua hukum dan peraturan yang berlaku terkait dengan kontrol impor dan ekspor.

Pelanggan juga harus mematuhi undang-undang dan peraturan tersebut dan melakukan semua tindakan yang diperlukan untuk melakukannya.

### 10.3 GANTI RUGI

Pelanggan akan mengganti kerugian dan membebaskan kami dari semua kerusakan, biaya dan pengeluaran yang

violation, alleged violation, or failure to comply with the above-mentioned laws and regulations by the Customer or any person for whom the Customer may be responsible.

## 11. DATA PRIVACY

We fully comply with the applicable regulations in the field of data privacy. The Customer is aware of and agrees with the automated transfer, use, storage, and evaluation of personal data during the contractually agreed purpose.

If required for reasons concerning data privacy rights, upon our request, the Customer will sign an appropriate written declaration of consent for the organisational and technical protective measures under the terms of the applicable data privacy laws. At any rate, we shall only use the transferred personal data to fulfil our contractual obligations, as well as anonymously, for evaluations and quality assurance measures.

## 12. FORCE MAJEURE

Events that are beyond our reasonable control, including but not limited to strikes, lock-outs or other industrial disputes (whether involving our workforce or any other party), failure of a utility service or transport network, act of God, war, riot, civil commotion, malicious damage, pandemic, compliance with any law or governmental order, rule, regulation or direction, difficulties in obtaining authorisations (in particular import and export licenses), accident, breakdown of plant or machinery, energy shortage, fire, flood, storm, or default of suppliers or subcontractors that prevent delivery of the Goods or Services at the agreed upon date ("Force Majeure"), extend the delivery deadlines for the duration of the Force Majeure and its impact. The customer will be notified of this delay in delivery. After having notified the customer of the reason for the delay, we may at any time withdraw from the contract. Should delivery be delayed for at least 3 months past the original delivery date and the customer can in good faith not be expected to take delivery, the customer may withdraw from the contract.

## 13. RESALE; RIGHTS TO THE DOCUMENTS

The customer shall resell the Goods only together with the original documentation.

We and/or our licensor retain all proprietary and intellectual property rights to documents, drawings, models, cost estimates, electronic data, and similar items ("Documents") we provide the customer in connection with the delivery of Goods or Services. These Documents must

timbul dari setiap pelanggaran, dugaan pelanggaran, atau kegagalan untuk mematuhi undang-undang dan peraturan yang disebutkan di atas oleh pelanggan atau siapa pun yang menjadi tanggung jawab pelanggan.

## 11. PRIVASI DATA

Kami sepenuhnya mematuhi peraturan yang berlaku di bidang privasi data. Pelanggan mengetahui dan menyetujui transfer otomatis, penggunaan, penyimpanan, dan evaluasi data pribadi selama tujuan kontrak yang disepakati.

Jika diperlukan karena alasan terkait hak privasi data, atas permintaan kami, pelanggan akan menandatangani pernyataan persetujuan tertulis yang sesuai untuk tindakan perlindungan organisasi dan teknis di bawah ketentuan undang-undang privasi data yang berlaku. Bagaimanapun, kami hanya akan menggunakan data pribadi yang ditransfer untuk memenuhi kewajiban kontraktual kami serta secara anonim untuk evaluasi dan langkah-langkah jaminan kualitas.

## 12 KEADAAN KAHAR

Peristiwa yang berada di luar kendali kami termasuk namun tidak terbatas pada pemogokan, penutupan atau perselisihan industri lainnya (baik yang melibatkan tenaga kerja kami atau pihak lain), kegagalan layanan utilitas atau jaringan transportasi, takdir Tuhan, perang, huru-hara, keributan sipil, kerusakan berbahaya, pandemi, kepatuhan terhadap hukum atau perintah pemerintah, aturan, peraturan atau arahan, kesulitan dalam memperoleh otorisasi, khususnya izin impor dan ekspor, kecelakaan, kerusakan pabrik atau mesin, kekurangan energi, kebakaran, banjir, badai atau kesalahan pemasok atau subkontraktor yang mencegah pengiriman Barang atau Jasa pada tanggal yang disepakati ("Force Majeure"), memperpanjang tenggat waktu pengiriman selama Force Majeure dan dampaknya. Pelanggan akan diberitahu tentang keterlambatan pengiriman ini.

Setelah memberi tahu pelanggan tentang alasan penundaan, kami dapat sewaktu-waktu menarik diri dari kontrak.

Jika pengiriman tertunda setidaknya 3 bulan setelah tanggal pengiriman awal dan pelanggan dapat dengan itikad baik diluar perkiraan tidak dapat untuk menerima pengiriman, pelanggan dapat menarik diri dari kontrak.

## 13. DIJUAL KEMBALI; HAK ATAS DOKUMEN

Pelanggan dapat menjual kembali Barang hanya bersama-sama dengan dokumentasi asli.

Kami dan/atau pemberi lisensi kami memiliki semua hak kepemilikan dan kekayaan intelektual atas dokumen, gambar, model, perkiraan biaya, data elektronik, dan item serupa ("Dokumen") yang kami berikan kepada pelanggan sehubungan dengan pengiriman Barang atau Jasa. Dokumen-dokumen ini tidak boleh diberikan

not be made available to third parties unless such permission is evident based on the particular purpose of the contract between us and the customer.

#### 14 DECONTAMINATION OF RETURNED GOODS

We may only accept returned Goods if our decontamination instructions are strictly complied with. In default of such compliance, we reserve the right to resend the Goods at the customer's expense.

#### 15. FINAL PROVISIONS

Should individual provisions of these GTC be completely or partially invalid, the remaining conditions remain valid. The place of fulfilment for deliveries is our distributing warehouse, while for payments this is the place of business of the contracting Endress+Hauser company. Indonesian law applies. The United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) shall be excluded.

**The exclusive place of jurisdiction is the registered place of business of the contracting Endress+Hauser company. However, we reserve the right to sue at the customer's place of business.**

#### 16. FAILURE TO ACCEPT AND CUSTOMER CANCELLATIONS

- Except where, and only to the extent that the Seller has agreed in writing to accumulate Goods for the Buyer's account for later shipment, and without otherwise limiting the Seller's remedies available under the law, if the Buyer requests a delay in the shipment of an otherwise ready for shipment order, or the Buyer fails to release Goods for shipment, or the Buyer fails to provide information or documentation necessary for the delivery of Goods otherwise ready for shipment, then the Seller shall have the following rights and remedies: (1) Goods may be placed in storage and the Seller may charge the Buyer reasonable storage fees, commencing 3 days after the Seller's notice to the Buyer that the Goods are available for shipment, and (2) the Seller may immediately invoice the Buyer for the Goods, and the Buyer should pay this immediately. Failure to accept Goods ready for shipment will not release the Buyer from its obligation to pay for the Goods in accordance with the terms contained in this Agreement. If the Buyer does not intend to pick up Goods ready for shipment, the Buyer must immediately notify the Seller of such delay.
- Without otherwise limiting the Seller's remedies, if the Buyer cancels an order, the Seller may impose, and the Buyer agrees to pay a reasonable cancellation fee within the Seller's discretion. Termination and cancellation

kepada pihak ketiga kecuali izin tersebut terbukti berdasarkan tujuan khusus kontrak antara kami dan pelanggan.

#### 14 DEKONTAMINASI BARANG YANG DIKEMBALIKAN

Kami hanya dapat menerima Barang yang dikembalikan jika instruksi dekontaminasi kami dipatuhi dengan ketat. Jika tidak memenuhi kepatuhan tersebut, kami berhak untuk mengirim kembali Barang atas biaya pelanggan.

#### 15. KETENTUAN AKHIR

Jika ketentuan individu dari GTC ini sepenuhnya atau sebagian tidak valid, ketentuan lainnya tetap berlaku. Tempat pemenuhan untuk pengiriman adalah gudang distribusi kami, untuk pembayaran tempat usaha perusahaan Endress+Hauser sesuai perjanjian. hukum Indonesia berlaku. Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Kontrak untuk Penjualan Barang Internasional (CISG) akan dikecualikan.

**Tempat yurisdiksi eksklusif adalah tempat usaha terdaftar dari perusahaan En-dress+Hauser yang mengadakan kontrak. Namun, kami berhak menuntut di tempat usaha pelanggan.**

#### 16 KEGAGALAN MENERIMA DAN PEMBATALAN PELANGGAN.

- Kecuali jika dan hanya sejauh Penjual telah setuju secara tertulis untuk mengumpulkan barang-barang untuk kepentingan Pembeli untuk pengiriman selanjutnya, dan tanpa membatasi upaya hukum Penjual yang tersedia berdasarkan hukum, jika Pembeli meminta penundaan dalam pengiriman atau siap untuk pengiriman, atau Pembeli gagal untuk melepaskan barang untuk pengiriman atau Pembeli gagal untuk memberikan informasi atau dokumentasi yang diperlukan untuk pengiriman barang jika tidak siap untuk pengiriman, maka Penjual memiliki hak dan pemulihan sebagai berikut: (1) barang dapat ditempatkan dalam penyimpanan dan Penjual dapat mengenakan biaya yang wajar kepada Pembeli sebagai biaya penyimpanan yang dimulai 3 hari setelah pemberitahuan Penjual kepada Pembeli bahwa barang tersedia untuk pengiriman, dan (2) Penjual dapat segera menagih Pembeli untuk barang tersebut dan Pembeli harus segera membayarnya. Kegagalan untuk menerima barang yang siap dikirim tidak akan membebaskan Pembeli dari kewajibannya untuk membayar barang sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Perjanjian ini. Jika Pembeli tidak bermaksud untuk mengambil barang yang siap untuk dikirim, Pembeli harus segera memberi tahu Penjual tentang keterlambatan tersebut.
- Tanpa membatasi pemulihan Penjual, jika Pembeli membatalkan pesanan, Penjual dapat mengenakan dan Pembeli setuju untuk membayar biaya pembatalan yang wajar dalam kebijaksanaan Penjual.

charges will be invoiced to the Buyer at 100% of the selling price if manufacture or processing has commenced. If the Buyer cancels any order and the Seller re-sells the Goods, the Buyer shall be responsible, at a minimum, for the price difference received by the Seller. This provision does not limit any other remedies that the Seller has at law or in equity. All down payments for order items or equipment are non-refundable. If for any reason the Buyer cancels any order without the Seller's discretion, the Buyer agrees to forfeit its down payment.

- The Buyer cannot modify, cancel, or otherwise alter orders without the Seller's written consent. Any such cancellation, modification or alteration shall be subject to the conditions as negotiated at such time, which shall include protection of the Seller against loss.

## **17. ONLINE PURCHASES VIA WEBSITE ENDRESS.COM**

Buyers can purchase the Goods and Services from Endress+Hauser online, via the website Endress.com. If the Buyer has confirmed the order through the online website Endress.com, this confirmation is equivalent to a Purchase Order from the Buyer to the Seller.

In case the Buyer selects the option "Self-Created quote", Endress+Hauser is not responsible for the discrepancy between the selected model and final configuration. The Buyer is given access to place orders directly by following the option "Proceed to check-out" stage, without asking for a quote first. In case the Buyer selects the model and configuration by themselves, this implies the transfer of ownership from Endress+Hauser to the Buyer, for confirming suitability of the selected product for its application in the field.

## **18. SPECIAL TERMS FOR THE PROVISION OF SERVICES**

These Special Terms shall be applicable for all Services provided by Endress+Hauser Indonesia to Customers. These Special Terms shall apply in addition to and form an integral part of the General Terms and Conditions for the Delivery of Goods and Services (hereinafter referred to as "GTC") of the contracting Endress+Hauser company. In case of any discrepancies to the applicable GTC, these Special Terms shall prevail.

In case of any discrepancies between these Special Terms and an individual Service Agreement (see 18.1.12 hereinafter), the latter shall prevail.

Biaya penghentian dan pembatalan akan ditagihkan kepada Pembeli sebesar 100% dari harga jual jika pembuatan atau pemrosesan telah dimulai. Jika Pembeli membatalkan pesanan dan Penjual menjual kembali barangnya, Pembeli bertanggung jawab, minimal, atas selisih harga yang diterima oleh Penjual. Ketentuan ini tidak membatasi upaya hukum lainnya yang dimiliki Penjual secara hukum atau ekuitas. Semua uang muka untuk item pesanan atau peralatan tidak dapat dikembalikan. Jika karena alasan apa pun, Pembeli membatalkan pesanan apa pun tanpa kebijaksanaan Penjual, Pembeli setuju untuk kehilangan uang mukanya.

- Pembeli tidak dapat mengubah, membatalkan atau mengubah pesanan tanpa persetujuan tertulis dari Penjual. Setiap pembatalan, modifikasi, atau perubahan tersebut harus tunduk pada kondisi yang dinegosiasikan pada saat itu, yang akan mencakup perlindungan Penjual terhadap kerugian.

## **17. PEMBELIAN ONLINE MELALUI WEBSITE ENDRESS.COM**

Pembeli dapat membeli barang dan jasa dari Endress+Hauser secara online melalui website Endress.com. Jika Pembeli telah melakukan konfirmasi pesanan melalui website online Endress.com, maka konfirmasi ini setara dengan Pesanan Pembelian dari pembeli kepada penjual.

Dalam hal Pembeli memilih opsi "Penawaran Buatan Sendiri", Endress+Hauser tidak bertanggung jawab atas perbedaan model dan konfigurasi yang dipilih. Pembeli diberikan akses untuk melakukan pemesanan secara langsung dengan mengikuti opsi tahap "Proceed to check-out" tanpa meminta penawaran terlebih dahulu. Dalam hal Pembeli memilih sendiri model dan konfigurasinya, ini menyiratkan pengalihan kepemilikan dari Endress+Hauser ke Pembeli, untuk mengonfirmasi kesesuaian produk yang dipilih untuk aplikasi di lapangan.

## **18. KETENTUAN KHUSUS UNTUK PENYEDIAAN LAYANAN**

Ketentuan Khusus ini berlaku untuk semua Layanan yang diberikan oleh Endress+Hauser Indonesia kepada Pelanggan.

Syarat Khusus ini berlaku sebagai tambahan dan merupakan bagian integral dari Syarat dan Ketentuan Umum untuk Pengiriman Barang dan Jasa (selanjutnya disebut sebagai "GTC") dari perusahaan Endress+Hauser yang berkontrak. Jika ada perbedaan dengan GTC yang berlaku, Ketentuan Khusus ini yang akan berlaku. Jika ada perbedaan antara Persyaratan Khusus ini dan Perjanjian Dukungan individu (lihat 18.1.12 selanjutnya), yang terakhir akan berlaku.



The current version of the applicable GTC is published on the webpage of the contracting Endress+Hauser company.

## 18.1 DEFINITIONS

18.1.1 “Customer” means an entrepreneur, a public law institution or a public law funds that requires Services for Endress+Hauser Products.

18.1.2 “Endress+Hauser” primarily means the contracting Endress+Hauser entity providing Support Services to the Customer in accordance with the Support Services Agreement. In addition, the Endress+Hauser Group in a broader sense will be mentioned when generally referring to Endress+Hauser Products.

18.1.3 “Instrumentation” means measurement devices, actuators and valves known as field devices.

18.1.4 “Product” means Instrumentation, Software or Solutions supported hereunder and/or delivered to the Customer.

18.1.5 “Endress+Hauser Product(s)” means products manufactured by the Endress+Hauser Group, covered by a valid Service Agreement.

18.1.6 “Third-Party Product(s)” means products not manufactured by the Endress+Hauser Group, covered by a valid Service Agreement.

18.1.7 “Service(s)” means Maintenance, Validation, Calibration, and other scheduled service activities provided by Endress+Hauser to the Customer, as defined in the relevant Service Agreement.

18.1.8 “Service Agreement” means the written Agreement between Endress+Hauser and the Customer for the Services ordered, and the specific support coverage and service levels the Customer has purchased, including these Terms and Conditions.

18.1.9 “Connected Support” is a contract-based service to support Customers remotely to resolve and prevent technical issues. This service is enabled by permanent IOT connectivity to the installed Product.

18.1.10 “Documentation” means applicable Endress+Hauser’s documentation pertaining to the Product which is delivered or made available to the Customer.

18.1.11 “Error” means any reported malfunction or failure in the Product that can be reproduced and

Versi GTC yang berlaku saat ini dipublikasikan di halaman website perusahaan Endress+Hauser.

## 18.1 DEFINISI

18.1.1 “Pelanggan” berarti pengusaha, berbadan hukum publik, atau pendanaan secara hukum publik yang membutuhkan Layanan untuk Produk Endress+Hauser.

18.1.2 “Endress+Hauser” terutama berarti entitas Endress+Hauser yang mengontrak yang menyediakan Layanan Dukungan kepada Pelanggan sesuai dengan Perjanjian Layanan Dukungan dan sebagai tambahan, Grup Endress+Hauser dalam arti yang lebih luas ketika secara umum disebut Produk Endress+Hauser.

18.1.3 “Instrumentasi” berarti alat ukur, aktuator, dan katup yang dikenal sebagai alat lapangan.

18.1.4 “Produk” berarti Instrumentasi, Perangkat Lunak, atau Solusi yang didukung di sini dan/atau dikirimkan ke Pelanggan.

18.1.5 “Produk Endress+Hauser” berarti produk yang diproduksi oleh Grup Endress+Hauser yang tercakup dalam Perjanjian Layanan yang sah.

18.1.6 “Produk Pihak Ketiga” berarti produk yang tidak diproduksi oleh Endress+Hauser Group yang tercakup dalam Perjanjian Layanan yang sah.

18.1.7 “Layanan” berarti Pemeliharaan, Validasi, Kalibrasi, dan aktivitas layanan terjadwal lainnya yang disediakan oleh Endress+Hauser kepada Pelanggan sebagaimana didefinisikan dalam Perjanjian Layanan terkait.

18.1.8 “Perjanjian Layanan” berarti Perjanjian tertulis antara Endress+Hauser dan Pelanggan untuk Layanan yang dipesan dan cakupan dukungan khusus serta tingkat layanan yang telah dibeli Pelanggan termasuk Syarat dan Ketentuan ini.

18.1.9 “Dukungan Terhubung” adalah layanan berbasis kontrak untuk mendukung Pelanggan dari jarak jauh untuk menyelesaikan dan mencegah masalah teknis. Layanan ini diaktifkan oleh konektivitas IOT permanen ke Produk yang diinstal.

18.1.10 “Dokumentasi” berarti dokumentasi Endress+Hauser yang berlaku terkait dengan Produk yang dikirimkan atau disediakan untuk Pelanggan.

18.1.11 “Kesalahan” berarti setiap malfungsi atau kegagalan yang dilaporkan dalam Produk yang dapat

constitutes a nonconformity to the specifications described in the applicable Documentation.

18.1.12 “License Agreement” means the agreement on the Software license, including but not limited to the Endress+Hauser End User License Agreements (EULA).

18.1.13 “Software” typically means a proprietary software installed on the Customer’s premises, sold, rented, or offered free-of-charge to Endress+Hauser’s Customers. It also includes software (as well as relevant documentation) from third-party software manufacturers labelled by Endress+Hauser, and from any Endress+Hauser sister company with software sold under its own brand.

18.1.14 “Software as a Service” means Software deployed as a hosted service and accessed over the Internet.

18.1.15 “Solution” means any Endress+Hauser automation solutions which include Instrumentation, and/or embedded hardware, Software, engineering, and services.

18.1.16 “Support Services” means remote support provided by Endress+Hauser by phone, e-mail or via remote access, to keep the Product up and running over time. Remote access is only available in combination with a Service Agreement.

18.1.17 “Update” means a collection of bug fixes and service packs which either fix or provide minor enhancements to a Software, and contain no major new functionality, but typically provide fixes that enhance the stability, compatibility, and security of the Software.

18.1.18 “Upgrade” means a new version of a Software program intended to replace the old version used by the Customer.

18.1.19 “Support Session logs” means digital notes, screenshots and video recordings collected during the remote support session.

## 18.2 REQUIREMENTS

Endress+Hauser is under obligation to provide a Service covered by a Service Agreement only if the following requirements, to be ensured by the Customer, are met:

direproduksi dan merupakan ketidaksesuaian dengan spesifikasi yang dijelaskan dalam Dokumentasi yang berlaku.

18.1.12 “Perjanjian Lisensi” berarti perjanjian tentang lisensi Perangkat Lunak, termasuk namun tidak terbatas pada Perjanjian Lisensi Pengguna Akhir Endress+Hauser (EULA).

18.1.13 “Perangkat Lunak” biasanya berarti perangkat lunak berpemilik yang dipasang di tempat Pelanggan, dijual, disewakan, atau ditawarkan secara gratis kepada Pelanggan Endress+Hauser. Ini juga mencakup perangkat lunak (serta dokumentasi yang relevan) dari produsen perangkat lunak pihak ketiga berlabel oleh Endress+Hauser dan dari perusahaan saudara Endress+Hauser mana pun dengan perangkat lunak yang dijual di bawah mereknya sendiri.

18.1.14 “Perangkat Lunak sebagai Layanan” berarti Perangkat Lunak yang digunakan sebagai layanan yang *dihosting* dan diakses melalui Internet.

18.1.15 “Solusi” berarti setiap solusi otomatisasi Endress+Hauser yang mencakup Instrumentasi, dan/atau perangkat keras, Perangkat Lunak, teknik, dan layanan yang ditanamkan.

18.1.16 “Layanan Dukungan” berarti dukungan jarak jauh yang disediakan oleh Endress+Hauser melalui telepon, email, atau melalui akses jarak jauh, untuk menjaga agar Produk tetap aktif dan berjalan seiring waktu. Akses jarak jauh hanya tersedia dalam kombinasi dengan Perjanjian Layanan.

18.1.17 “Pembaruan” berarti kumpulan perbaikan *bug* dan paket layanan yang memperbaiki atau memberikan peningkatan kecil pada Perangkat Lunak, dan tidak mengandung fungsionalitas baru utama tetapi biasanya menyediakan perbaikan yang meningkatkan stabilitas, kompatibilitas, dan keamanan Perangkat Lunak.

18.1.18 “Upgrade” berarti versi baru dari program Perangkat Lunak yang dimaksudkan untuk menggantikan versi lama yang digunakan oleh Pelanggan.

18.1.19 “Log Sesi Dukungan” berarti catatan digital, tangkapan layar, dan rekaman video yang dikumpulkan selama sesi dukungan jarak jauh.

## 18.2 PERSYARATAN

Endress+Hauser berkewajiban untuk menyediakan Layanan yang tercakup dalam perjanjian layanan hanya jika persyaratan berikut yang harus dipastikan oleh Pelanggan dipenuhi:

## 18.2.1 General Requirements

18.2.1.1 The Customer has a valid Support Agreement with Endress+Hauser for the respective Endress+Hauser Product or Third-Party Product.

18.2.1.2 Only Products which are found to be in normal working condition can benefit from assistance according to the Service Agreement. Endress+Hauser reserves the right to perform a preventive visit and require the performance of the maintenance operations considered most suitable to restore the normal working condition of the Products listed in the Service Agreement proposal, before including it in the Service Agreement. Any operations shall be billed according to the prices at the time of providing the Services.

## 18.2.2 Registration for Support Services

18.2.2.1 Support Services can only be used by registered Customers. The Customer can register using the form enclosed with the Support Agreement or online on the Endress+Hauser website in the Customer's country of operation. The Customer can register one or more users under its Customer account.

18.2.2.2 The Customer must provide Endress+Hauser with the company name and address, and full names, telephone numbers and valid e-mail addresses of each user to be registered. If more than one user is registered, one of the registered users must be designated as an administrator. The Customer must inform Endress+Hauser of subsequent changes to the names, telephone numbers and e-mail addresses of registered users. The Customer must ensure that the registered users can be reached using the telephone numbers and e-mail addresses given.

18.2.2.3 Access to Support Services is made available by Endress+Hauser based on the registration information provided by the Customer. The Customer acknowledges that Endress+Hauser has access to the Customer's registration information including to any activation/password created afterwards to enable the Customer to access the Support Services.

18.2.2.4 The Customer must ensure that no unauthorised third party obtains access to his account or contract number, user registration details and license key/serial number. The Customer is responsible for all orders made and activities performed using its account or contract numbers and its registered license key/serial number. If the Customer becomes aware that third parties are

## 18.2.1 Persyaratan Umum

18.2.1.1 Pelanggan memiliki Perjanjian Dukungan yang sah dengan Endress+Hauser untuk masing-masing Produk Endress+Hauser atau Produk Pihak Ketiga.

18.2.1.2 Hanya Produk yang ditemukan dalam kondisi kerja normal yang dapat memperoleh manfaat dari bantuan sesuai dengan Perjanjian Layanan. Endress+Hauser berhak untuk melakukan kunjungan pencegahan dan meminta kinerja operasi pemeliharaan yang dianggap paling sesuai untuk memulihkan kondisi kerja normal Produk yang tercantum dalam proposal Perjanjian Layanan sebelum memasukkannya ke dalam Perjanjian Layanan. Setiap operasi akan ditagih sesuai dengan harga pada saat memberikan Layanan.

## 18.2.2 Pendaftaran untuk Layanan Dukungan

18.2.2.1 Layanan Dukungan hanya dapat digunakan oleh Pelanggan terdaftar. Pelanggan dapat mendaftar menggunakan formulir yang dilampirkan dalam Perjanjian Dukungan atau online di situs web Endress+Hauser di negara tempat Anda beroperasi. Pelanggan dapat mendaftarkan satu atau lebih pengguna di bawah akun Pelanggannya.

18.2.2.2 Pelanggan harus memberikan Endress+Hauser dengan nama perusahaan, alamat, nama lengkap kontak pengguna, nomor telepon dan alamat email yang valid dari setiap pengguna untuk didaftarkan. Jika lebih dari satu pengguna terdaftar, salah satu pengguna terdaftar harus ditunjuk sebagai administrator. Pelanggan harus memberi tahu Endress+Hauser tentang perubahan selanjutnya pada nama, nomor telepon, dan alamat email pengguna terdaftar. Pelanggan harus memastikan bahwa pengguna terdaftar dapat dihubungi menggunakan nomor telepon dan alamat email yang diberikan.

18.2.2.3 Akses ke Layanan Dukungan disediakan oleh Endress+Hauser berdasarkan informasi pendaftaran yang diberikan oleh Pelanggan. Pelanggan mengakui bahwa Endress+Hauser memiliki akses ke informasi pendaftaran Pelanggan termasuk aktivasi/sandi yang dibuat setelahnya untuk memungkinkan Pelanggan mengakses Layanan Dukungan.

18.2.2.4 Pelanggan harus memastikan bahwa tidak ada pihak ketiga yang tidak berwenang yang memperoleh akses ke akun atau nomor kontraknya, detail pendaftaran pengguna, dan kunci lisensi/nomor seri. Pelanggan bertanggung jawab atas semua pesanan yang dibuat dan aktivitas yang dilakukan menggunakan nomor akun atau kontraknya dan kunci lisensi/nomor seri

misusing its details, the Customer must immediately inform Endress+Hauser thereof.

### 18.2.3 Specific Requirement for Connected Support

18.2.3.1 The Connected Support can only be used by Customers who have registered with the Endress+Hauser cloud environment consisting of the Customer Support Portal ([www.mytechsupport.endress.com/](http://www.mytechsupport.endress.com/)) and Endress+Hauser Netilion (<https://netilion.endress.com/>). Customers must, therefore, accept all the relevant terms included in the registration process.

18.2.3.2 Customers using the Connected Support will receive a connectivity package comprising a hardware component (edge device) to be connected to the Product, which sends data to the Endress+Hauser cloud environment.

18.2.3.3 The data sent to the Endress+Hauser cloud environment will be used primarily for the purpose of (a) enabling Endress+Hauser to provide the Customer with the Support Services, (b) analysing and improving the operation of the Support Services and (c) developing additional service offerings.

### 18.2.4 Specific Requirements for Software

18.2.4.1 The Customer must be in possession of a valid License Agreement for the Software covered by the Support Agreement.

18.2.4.2 The maintained Software must be duly registered with the licensing Endress+Hauser entity, according to the provisions of the applicable License Agreement.

18.2.4.3 Support is limited to a maximum of 5 registered users (additional fees apply for additional users).

## 18.3 SUPPORT SERVICES

18.3.1 Support Services means the service provided according to the Support Agreement.

18.3.2 Support Service is offered as Solution Support, Software Support, or Instrumentation Support. It covers the following Support Services:

- a) advice on questions concerning functions, versions, operating and documentation during

terdaftar. Jika Pelanggan mengetahui bahwa pihak ketiga menyalahgunakan perinciannya, Pelanggan harus segera memberi tahu Endress+Hauser tentang hal itu.

### 18.2.3 Persyaratan Khusus untuk Dukungan Terhubung

18.2.3.1 Dukungan Terhubung hanya dapat digunakan oleh Pelanggan yang telah terdaftar di lingkungan cloud Endress+Hauser yang terdiri dari Portal Dukungan Pelanggan ([www.mytechsupport.endress.com/](http://www.mytechsupport.endress.com/)) dan Endress+Hauser Netilion (<https://netilion.alamat.com/>). Oleh karena itu, pelanggan harus menerima semua persyaratan terkait yang disertakan dalam proses pendaftaran.

18.2.3.2 Pelanggan yang menggunakan Dukungan Terhubung akan menerima paket konektivitas yang terdiri dari komponen perangkat keras (*edge device*) untuk dihubungkan ke Produk, yang mengirimkan data ke lingkungan *cloud* Endress+Hauser.

18.2.3.3 Data yang dikirim ke lingkungan *cloud* Endress+Hauser akan digunakan terutama untuk tujuan (a) memungkinkan Endress+Hauser menyediakan Layanan Dukungan kepada Anda, (b) menganalisis dan meningkatkan pengoperasian Layanan Dukungan dan (c) mengembangkan penawaran layanan tambahan.

### 18.2.4 Persyaratan Khusus untuk Perangkat Lunak

18.2.4.1 Pelanggan harus memiliki Perjanjian Lisensi yang sah untuk Perangkat Lunak yang tercakup dalam Perjanjian Dukungan.

18.2.4.2 Perangkat Lunak yang dipelihara harus benar-benar terdaftar pada entitas Endress+Hauser pemberi lisensi sesuai dengan ketentuan Perjanjian Lisensi yang berlaku.

18.2.4.3 Dukungan dibatasi untuk maksimal 5 pengguna terdaftar (biaya tambahan berlaku untuk pengguna tambahan).

## 18.3. LAYANAN DUKUNGAN

18.3.1 Layanan Dukungan berarti layanan yang diberikan sesuai dengan Perjanjian Dukungan.

18.3.2 Layanan Dukungan ditawarkan sebagai Dukungan Solusi, Dukungan Perangkat Lunak, atau Dukungan Instrumentasi. Ini mencakup Layanan Dukungan berikut:

- a) saran untuk pertanyaan mengenai fungsi, versi, pengoperasian dan dokumentasi selama



installation/setup, use and configuration of the supported Product.

- b) troubleshooting, analysis of problems and application-related issues.
- c) general assistance on the usage of the Product.
- d) priority planning for on-site visit within the defined time.
- e) alarm monitoring prioritisation and first response, if applicable, is offered as an option.
- f) remote access (cf Section 18.7) is offered as an option, whenever this is possible and required; and
- g) Software Update (as defined in Section 18.4), if applicable.

18.3.3 Support Service is available to registered users only (cf Section 18.2.2), during the agreed contact hours at the agreed advanced service levels and response set forth in the Support Agreement.

18.3.4 Endress+Hauser is entitled to delegate the Support Services (in whole or in part) and appoint subcontractors (third parties or affiliated companies of Endress+Hauser) at its own discretion to provide the Support Services on behalf of Endress+Hauser. Nonetheless, Endress+Hauser shall remain the responsible party towards the Customer.

## 18.4 SOFTWARE UPDATE

18.4.1 Software Updates are offered as a separate package subject to an underlying Support Agreement to the Customer comprising the following services:

18.4.1.1 Endress+Hauser provides the Customer with the latest Updates for Endress+Hauser Software during the terms of the Support Agreement.

18.4.1.2 As soon as an Update is available and released, Endress+Hauser will send a copy of the Update in digital format by means of a data carrier or online, e.g., via e-mail download link for Electronic Software Download (ESD) to the Customer's appointed administrator. When the Software and any related Update is transferred via electronic means of communication, the Customer assumes the risk as soon as the Software leaves Endress+Hauser's sphere of influence (e.g., when downloading).

18.4.1.3 In addition, Endress+Hauser may provide specific Software-related bug fixes and patches upon their availability at request of the Customer.

instalasi/pengaturan, penggunaan dan konfigurasi Produk yang didukung.

- b) pemecahan masalah, analisis masalah dan masalah terkait aplikasi.
- c) bantuan umum tentang penggunaan Produk.
- d) perencanaan prioritas untuk kunjungan di lokasi dalam waktu yang ditentukan.
- e) prioritas pemantauan alarm dan respons pertama jika berlaku ditawarkan sebagai opsi.
- f) akses jarak jauh (lihat Bagian 18.7) ditawarkan sebagai opsi bila memungkinkan dan diperlukan
- g) Pembaruan Perangkat Lunak (sebagaimana didefinisikan dalam Bagian 18.4), jika berlaku.

18.3.3 Layanan Dukungan hanya tersedia untuk pengguna terdaftar (lihat Bagian 18.2.2) selama jam kontak yang disepakati pada tingkat layanan lanjutan yang disepakati dan tanggapan yang ditetapkan dalam Perjanjian Dukungan.

18.3.4 Endress+Hauser berhak mendelegasikan Layanan Pendukung (seluruhnya atau sebagian) dan menunjuk subkontraktor (pihak ketiga atau perusahaan afiliasi Endress+Hauser) atas kebijakannya sendiri menyediakan Layanan Dukungan atas nama Endress+Hauser, dengan syarat bahwa Endress+Hauser akan tetap menjadi pihak yang bertanggung jawab terhadap Pelanggan.

## 18.4 PEMBARUAN PERANGKAT LUNAK

18.4.1 Pembaruan Perangkat Lunak ditawarkan sebagai paket terpisah yang tunduk pada Perjanjian Dukungan yang mendasarinya kepada Pelanggan yang terdiri dari layanan berikut:

18.4.1.1 Endress+Hauser memberi Pelanggan Pembaruan terbaru untuk Perangkat Lunak Endress+Hauser selama jangka waktu Perjanjian Dukungan.

18.4.1.2 Segera setelah Pembaruan tersedia dan dirilis, Endress+Hauser akan mengirimkan salinan Pembaruan dalam format digital melalui pembawa data atau online, mis. melalui tautan unduh e-mail untuk Electronic Software Download (ESD) ke administrator yang ditunjuk Pelanggan. Ketika Perangkat Lunak dan Pembaruan terkait apa pun ditransfer melalui sarana komunikasi elektronik, Pelanggan menanggung risiko segera setelah Perangkat Lunak meninggalkan lingkup pengaruh Endress+Hauser (misalnya, saat mengunduh).

18.4.1.3 Selain itu, Endress+Hauser dapat menyediakan perbaikan *bug* dan *patch* khusus terkait Perangkat Lunak berdasarkan ketersediaannya atas permintaan Pelanggan.

18.4.2 All Updates are covered by the underlying License Agreement in accordance with its terms and conditions. All Updates are subject to the same license and contractual rights, obligations, and restrictions as the original Software Endress+Hauser supplied.

18.4.3 To the extent that Software to which Endress+Hauser possesses only a derived right of use (external software) is licensed to the Customer, the rights of use agreed upon between Endress+Hauser and its licensor are additionally valid and have priority over the rights of use in this Agreement. Should Endress+Hauser provide the Customer with open-source software, the rights of use applying to open-source software are additionally valid and have priority over the rights of use in this Agreement. The Customer will either be informed about those rights of use applying to the external or open-source software and having priority over the rights of use in this Agreement, or such divergent rights of use will be published online.

## 18.5. SERVICES NOT INCLUDED

18.5.1 Support Services do not include:

- a) Product modifications or special developments,
- b) Support for freeware, software and hardware provided by third parties which is not expressly mentioned in the Service Agreement,
- c) Support for operating system components, and the interaction of software or solution with these components,
- d) Adaptation of Product to Customer requirements,
- e) Correction of Errors that are not related to the Product supported under the Support Agreement,
- f) Removal of Errors that have been caused by the noncompliance of the Requirements under Section 3, or violation of Customers Duties under Section 7 herein,
- g) Spyware/virus removal,
- h) Data service costs related to remote access,
- i) Services to Products which have been transferred or dislocated to a place different from the original installation. Subject to mutual agreement with Endress+Hauser, the Customer may continue to benefit from the Services included in the Service Agreement,
- j) Services in case of failure or breakdown of Products due to negligence, improper use of the Products, lack of first level maintenance (such as visual inspection, cleaning of wetted parts) by

18.4.2 Semua Pembaruan dicakup oleh Perjanjian Lisensi yang mendasarinya sesuai dengan syarat dan ketentuannya. Semua Pembaruan tunduk pada lisensi dan hak kontraktual, kewajiban, dan batasan yang sama seperti Perangkat Lunak asli yang diberikan oleh Endress+Hauser.

18.4.3 Sejauh Perangkat Lunak yang Endress+Hauser hanya memiliki hak penggunaan turunan (perangkat lunak eksternal) dilisensikan kepada Pelanggan, hak penggunaan yang disepakati antara Endress+Hauser dan pemberi lisensinya juga sah dan memiliki prioritas di atas hak penggunaan dalam Perjanjian ini. Jika Endress+Hauser menyediakan perangkat lunak sumber terbuka kepada Pelanggan, hak penggunaan yang berlaku untuk perangkat lunak sumber terbuka juga berlaku dan memiliki prioritas di atas hak penggunaan dalam Perjanjian ini. Pelanggan akan diberi tahu tentang hak penggunaan yang berlaku untuk perangkat lunak eksternal atau sumber terbuka dan memiliki prioritas di atas hak penggunaan dalam Perjanjian ini, atau hak penggunaan yang berbeda tersebut akan dipublikasikan secara daring.

## 18.5. LAYANAN TIDAK TERMASUK

18.5.1 Layanan Dukungan tidak termasuk

- a) Modifikasi produk atau pengembangan khusus,
- b) Dukungan untuk freeware, software, dan hardware yang disediakan oleh pihak ketiga yang tidak secara tegas disebutkan dalam Perjanjian Layanan.
- c) Dukungan untuk komponen sistem operasi dan interaksi perangkat lunak atau solusi dengan komponen ini,
- d) Adaptasi Produk dengan kebutuhan Pelanggan,
- e) Koreksi Kesalahan yang tidak terkait dengan Produk yang didukung berdasarkan Perjanjian Dukungan,
- f) Penghapusan Kesalahan yang disebabkan oleh ketidakpatuhan Persyaratan berdasarkan bagian 3 atau pelanggaran Tugas Pelanggan berdasarkan Bagian 7 di sini,
- g) Penghapusan spyware/virus,
- h) Biaya layanan data terkait akses jarak jauh.
- i) Layanan untuk Produk yang telah ditransfer atau dipindahkan ke tempat yang berbeda dari tempat aslinya. Tunduk pada kesepakatan bersama dengan Endress+Hauser, Pelanggan dapat terus mendapatkan manfaat dari Layanan yang termasuk dalam Perjanjian Layanan,
- j) Layanan jika terjadi kegagalan atau kerusakan Produk karena kelalaian, penggunaan Produk yang tidak tepat, kurangnya perawatan tingkat pertama (seperti inspeksi visual, pembersihan

the Customer, use of reagents not supplied and/or not approved by Endress+Hauser, errors by the operator, problems with the power supply or similar problems, natural disaster, theft, acts of terrorism, strikes, damage following transport by the Customer, any cause resulting from a use other than ordinary use, etc.

- k) Services in case of failure or breakdown of Products due to the decay of environmental conditions in the Product's place of installation, and rendering it no longer compliant to the technical specifications required by Endress+Hauser at the time of installation,
- l) Repair work shall only be carried out on Endress+Hauser Products for which spare parts are still available. If this is not the case, Endress+Hauser shall be obliged to propose to the Customer a solution for repair or replacement of the Endress+Hauser Products which shall be invoiced separately. However, Endress+Hauser shall in no way be held responsible if there is no solution, or the solution is not accepted by the Customer,
- m) Repair work not resulting from a fault in the operation of the Products, such as negligence by the Customer, incorrect use of Products or bad weather/storms,
- n) Basic maintenance, such as cleaning and adjustment purposes, lubrication, ensuring water and dust proof housing, and the calibration of electrochemical sensors such as pH-measurements, which is usually under the Customer's responsibility, as stated in the Operating Manual of each Product provided by Endress+Hauser,
- o) All consumables, such as the electrochemical sensor, measuring cable, recorder paper and pens,
- p) All spare parts whose current price is greater than the annual value of the Total Service Agreement shall be excluded,
- q) All lost time exceeding one hour (waiting time on site, time for access to place of work, etc.) that prevents Endress+Hauser from completing the agreed work shall be invoiced in addition to the current price list,
- r) For any Third-Party Products, the Service shall exclude any checking of the configuration of Products, unless otherwise stated in the Service Agreement. Endress+Hauser takes no responsibility for spare parts' availability or notification of Product status (e.g., phase-out date) for these Products; and

bagian yang basah) dari Pelanggan, penggunaan reagen yang tidak dipasok dan/atau tidak disetujui oleh Endress+Hauser, kesalahan oleh operator, masalah dengan catu daya atau masalah serupa, bencana alam, pencurian, tindakan terorisme, pemogokan, kerusakan setelah pengangkutan oleh Pelanggan, penyebab apa pun yang diakibatkan oleh penggunaan selain penggunaan biasa, dll.

- k) Layanan jika terjadi kegagalan atau kerusakan Produk karena kerusakan kondisi lingkungan di tempat pemasangan Produk dan tidak lagi memenuhi spesifikasi teknis yang dipersyaratkan oleh Endress+Hauser pada saat pemasangan.
- l) Pekerjaan perbaikan hanya boleh dilakukan pada Produk Endress+Hauser yang suku cadangnya masih tersedia. Jika hal ini tidak terjadi, Endress+Hauser wajib mengusulkan kepada Pelanggan solusi untuk perbaikan atau penggantian Produk Endress+Hauser yang akan ditagih secara terpisah. Namun, Endress+Hauser sama sekali tidak bertanggung jawab jika tidak ada solusi, atau solusi tidak diterima oleh Pelanggan.
- m) Pekerjaan perbaikan yang bukan merupakan akibat dari kesalahan pengoperasian Produk, seperti kelalaian Pelanggan, penggunaan Produk yang salah, atau cuaca buruk/badai.
- n) Perawatan dasar seperti tujuan pembersihan dan penyetelan, pelumasan, memastikan rumah tahan air dan debu dan kalibrasi sensor elektrokimia, seperti pengukuran pH yang biasanya menjadi tanggung jawab Pelanggan, sebagaimana tercantum dalam Manual Pengoperasian setiap Produk yang disediakan oleh Endress+Hauser.
- o) Semua bahan habis pakai seperti sensor elektrokimia, kabel pengukur, kertas perekam dan pena.
- p) Semua suku cadang yang harga saat ini lebih besar dari nilai tahunan Perjanjian Layanan Total akan dikecualikan.
- q) Semua waktu yang hilang lebih dari satu jam (waktu tunggu di lokasi, waktu untuk akses ke tempat kerja, dll.) yang mencegah Endress+Hauser menyelesaikan pekerjaan yang disepakati akan ditagih di samping daftar harga saat ini.
- r) Untuk Produk Pihak Ketiga mana pun, Layanan akan mengecualikan pemeriksaan konfigurasi Produk, kecuali dinyatakan lain dalam Perjanjian Layanan. Endress+Hauser tidak bertanggung jawab atas ketersediaan suku cadang atau pemberitahuan status produk

- s) Technical operations executed on devices under the inventory list which are unauthorised by Endress+Hauser.

18.5.2 The following services may be provided only upon i) Customer request and ii) formal approval by Endress+Hauser and iii) execution of a separate agreement on the terms and conditions of such services:

- a) Supply of Upgrades or new releases,
- b) Product specific training,
- c) On-site support (help, installation, configuration, setup of the supported application, instrumentation solution) and other on-site services, such as commissioning or calibration of Instrumentations,
- d) Data backup services; and
- e) Consulting services.

18.5.3 Endress+Hauser is constantly developing its Software and publishes regular Updates and Upgrades. For this reason, the Support Services for Endress+Hauser Software can only be called upon if the version installed by the Customer is up to date. Except when indicated otherwise, “up to date” means a Software installation in accordance with the latest version or including the latest release with valid Software License Agreement and maintenance contract.

18.5.4 Upon request, Endress+Hauser can provide a Support Service for Software which is not fully up to date. Such Support Service is generally subject to additional costs and, therefore, can only be offered under conditions to be agreed upon separately, in particular about response times and prices. If the Support Service for a version which is not up to date is provided, optimal support results may not always be possible.

## 18.6. CUSTOMER DUTY

18.6.1 The Customer must take appropriate measures to prevent data loss and Product malfunction, such as adequate data backup on a regular basis and prevention of malware. Except where otherwise expressly indicated in writing, Endress+Hauser is always entitled to act on the assumption that all data with which it comes into contact is properly backed up.

18.6.2 The Customer must take appropriate measures to keep the installation secure.

(misalnya tanggal penghentian penggunaan) untuk Produk ini, dan

- s) Operasi teknis yang dijalankan pada perangkat di bawah daftar inventaris yang tidak diizinkan oleh Endress+Hauser.

18.5.2 Layanan berikut dapat diberikan hanya atas i) permintaan pelanggan dan ii) persetujuan resmi oleh Endress+Hauser dan iii) pelaksanaan perjanjian terpisah tentang syarat dan ketentuan layanan tersebut:

- a) Pasokan Upgrade atau rilis baru,
- b) Pelatihan khusus produk,
- c) Dukungan di tempat (bantuan, instalasi, konfigurasi, pengaturan aplikasi yang didukung, solusi instrumentasi) dan layanan di tempat lainnya seperti commissioning atau kalibrasi Instrumentasi,
- d) Layanan pencadangan data,
- e) Jasa konsultasi.

18.5.3 Endress+Hauser terus mengembangkan Perangkat Lunaknya dan menerbitkan Pembaruan dan Peningkatan secara berkala. Karena alasan ini, Layanan Dukungan untuk Perangkat Lunak Endress+Hauser hanya dapat dipanggil jika versi yang diinstal oleh Pelanggan adalah yang terbaru. Kecuali bila dinyatakan lain, *up-to-date* berarti penginstalan Perangkat Lunak sesuai dengan versi terbaru, atau termasuk rilis terbaru dengan Perjanjian Lisensi Perangkat Lunak dan kontrak pemeliharaan yang sah.

18.5.4 Atas permintaan, Endress+Hauser dapat menyediakan Layanan Dukungan untuk Perangkat Lunak yang tidak sepenuhnya mutakhir. Layanan Dukungan tersebut umumnya dikenakan biaya tambahan dan oleh karena itu hanya dapat ditawarkan dalam kondisi yang disepakati secara terpisah, khususnya terkait dengan waktu tanggap dan harga. Jika Layanan Dukungan untuk sebuah versi, yang tidak mutakhir, disediakan, hasil dukungan yang optimal mungkin tidak selalu memungkinkan.

## 18.6. TUGAS PELANGGAN

18.6.1 Pelanggan harus mengambil tindakan yang tepat untuk mencegah kehilangan data dan kegagalan fungsi Produk, seperti pencadangan data yang memadai secara teratur dan pencegahan malware. Kecuali jika dinyatakan lain secara tertulis, Endress+Hauser selalu berhak untuk bertindak dengan asumsi bahwa semua data yang berhubungan dengannya telah dicadangkan dengan benar.

18.6.2 Pelanggan harus mengambil tindakan yang tepat untuk menjaga keamanan pemasangan.



18.6.3 The Customer must keep Endress+Hauser fully informed of any and/or all information necessary to perform its services. Endress+Hauser shall not, unless expressly agreed otherwise in writing, have any obligation to review, validate or otherwise check the completeness or accuracy of information as provided by the Customer.

18.6.4 In the event that Endress+Hauser, despite not being obligated to do so, determines that information or documentation supplied by the Customer proves to be faulty, incomplete, ambiguous, or objectively non-executable, the Customer shall, immediately upon notification by Endress+Hauser, effect the required corrections and/or amendments in order to enable Endress+Hauser to perform the contracted Services.

18.6.5 The Customer contact person (meaning the registered user) must be able to make necessary decisions on behalf of the Customer or ensure that they are made without undue delay.

18.6.6 Duties of the parties to cooperate within the framework of remote Support Services are defined in Section 8 below, unless defined otherwise in the applicable Support Agreement. The Customer's Remote Access Platform is subject to Section 9.

18.6.7 The Customer must make the Products available to Endress+Hauser technicians for the entire time necessary to perform the necessary operations, both in case of preventive and corrective maintenance, by authorising and facilitating the access of these technicians to the premises where the Product is installed, in full compliance with the safety regulations in force.

18.6.8 For on-site services, the Customer ensures that someone is present on site during the provision of the Service, who can provide the Endress+Hauser technician with the information required to guarantee the satisfactory completion of the Service.

18.6.9 The Customer must take responsibility and be liable for devices used in the explosion area. For plants in explosive areas, the Customer shall give written permission to ensure the Services and the respective works in these areas.

18.6.10 If required, the Customer shall make available to Endress+Hauser the required documentation, such as piping and installation plans and measurement descriptions.

18.6.3 Pelanggan harus memberi tahu Endress+Hauser sepenuhnya tentang setiap dan semua informasi yang diperlukan untuk menjalankan layanannya. Endress+Hauser tidak akan, kecuali secara tegas disetujui sebaliknya secara tertulis, memiliki kewajiban untuk meninjau, memvalidasi atau memeriksa kelengkapan atau keakuratan informasi yang diberikan oleh Pelanggan.

18.6.4 Dalam hal Endress+Hauser, meskipun tidak diwajibkan untuk melakukannya, menentukan bahwa informasi atau dokumentasi yang diberikan oleh Pelanggan terbukti salah, tidak lengkap, ambigu, atau secara objektif tidak dapat dieksekusi, Pelanggan harus, segera setelah pemberitahuan oleh Endress+Hauser, melakukan koreksi dan/atau amandemen yang diperlukan untuk memungkinkan Endress+Hauser melakukan Layanan yang dikontrakkan.

18.6.5 Narahubung Pelanggan (artinya pengguna terdaftar) harus berada dalam posisi untuk membuat keputusan yang diperlukan atas nama Pelanggan atau memastikan bahwa keputusan tersebut dibuat tanpa penundaan yang tidak semestinya.

18.6.6 Tugas para pihak untuk bekerja sama dalam kerangka layanan dukungan jarak jauh didefinisikan dalam pasal 8 di bawah ini kecuali ditentukan lain dalam Perjanjian Dukungan yang berlaku. Platform Akses Jarak Jauh Pelanggan tunduk pada Bagian 9.

18.6.7 Pelanggan harus menyediakan Produk untuk teknisi Endress+Hauser sepanjang waktu yang diperlukan untuk melakukan operasi yang diperlukan, baik dalam hal pemeliharaan preventif maupun korektif, dengan mengizinkan dan memfasilitasi akses teknisi ini ke tempat di mana Produk dipasang, sepenuhnya sesuai dengan peraturan keselamatan yang berlaku.

18.6.8 Untuk layanan di tempat, Pelanggan memastikan bahwa seseorang hadir di lokasi selama penyediaan Layanan, yang dapat memberikan informasi yang diperlukan kepada teknisi Endress+Hauser untuk menjamin penyelesaian Layanan yang memuaskan.

18.6.9 Pelanggan harus bertanggung jawab dan berkewajiban atas perangkat yang digunakan di area ledakan. Untuk instalasi di area ledakan, Pelanggan harus memberikan izin tertulis untuk memastikan Layanan dan pekerjaan masing-masing di area tersebut.

18.6.10 Jika diperlukan, Pelanggan harus menyediakan kepada Endress+Hauser dokumentasi yang diperlukan seperti rencana perpipaan dan pemasangan, deskripsi pengukuran, dll.

18.6.11 The Customer should not modify the installation in a way that could impede the correct operation of the Products.

18.6.12 The Customer must carry out the disassembly, if necessary, of all or part of the Product to facilitate checking or repairing.

18.6.13 The Customer must carry out the installation, assembly, and provision of electrical power for the Product so that it can be commissioned by Endress+Hauser.

18.6.14 Endress+Hauser is entitled to refuse to repair works, or to stop the works at any time, if the Customer fails to provide a written declaration of no objection with respect to the dangerous goods and substances the object of repair has come in contact with. Endress+Hauser may at any time demand from the Customer a written confirmation that the device sent in for repair has been cleaned. If the medium is a toxic compound, Endress+Hauser may at any time refuse or stop the works on the affected devices. Products sent to Endress+Hauser that can no longer be repaired, or whose repair is not economically feasible, may be disposed of by Endress+Hauser at the Customer's expense if the Customer does not accept the objects to be returned at his expense. The disposal at the Customer's expense is deemed to be approved by the Customer if Endress+Hauser receives no or an insufficient answer within reasonable time and upon two enquiries to the Customer.

18.6.15 The Customer must maintain the environmental conditions of the place where the Product is installed, according to Endress+Hauser's technical specifications.

18.6.16 The Customer must use, when required, reagents and/or consumable parts that are original or expressly approved by Endress+Hauser.

18.6.17 The Customer is solely responsible to implement all necessary measures to ensure the safety, integrity, and confidentiality of its data, particularly regarding the below:

18.6.18 The duplication, storage, and retrieval of the data, in case of failure, breakdowns and/or errors,

18.6.19 The reactivation of any piece of Product with the relevant restoring of all software applications, if

18.6.11 Pelanggan tidak boleh memodifikasi pemasangan sedemikian rupa sehingga dapat menghalangi pengoperasian Produk yang benar.

18.6.12 Pelanggan harus melakukan pembongkaran, jika perlu, seluruh atau sebagian Produk untuk memudahkan pemeriksaan atau perbaikan.

18.6.13 Pelanggan harus melakukan pemasangan, perakitan, dan penyediaan daya listrik untuk Produk agar dapat dipesan oleh Endress+Hauser.

18.6.14 Endress+Hauser berhak menolak pekerjaan perbaikan atau menghentikan pekerjaan sewaktu-waktu jika Pelanggan gagal memberikan pernyataan tertulis tidak keberatan sehubungan dengan barang dan zat berbahaya yang bersentuhan dengan objek perbaikan. Endress+Hauser sewaktu-waktu dapat meminta konfirmasi tertulis dari Pelanggan bahwa perangkat yang dikirim untuk diperbaiki telah dibersihkan. Jika mediana adalah senyawa beracun, Endress+Hauser dapat kapan saja menolak atau menghentikan pekerjaan pada perangkat yang terpengaruh. Produk yang dikirim ke Endress+Hauser yang tidak dapat diperbaiki lagi atau yang perbaikannya tidak layak secara ekonomis dapat dibuang oleh Endress+Hauser atas biaya Pelanggan jika Pelanggan tidak menerima barang yang akan dikembalikan atas biayanya. Pembuangan atas biaya Pelanggan dianggap disetujui oleh Pelanggan jika Endress+Hauser tidak menerima atau mendapat jawaban yang tidak memadai dalam waktu yang wajar dan atas dua pertanyaan kepada Pelanggan.

18.6.15 Pelanggan harus menjaga kondisi lingkungan tempat Produk dipasang, sesuai dengan spesifikasi teknis Endress+Hauser.

18.6.16 Pelanggan harus menggunakan, bila diperlukan, reagen dan/atau suku cadang habis pakai yang asli atau secara tegas disetujui oleh Endress+Hauser.

18.6.17 Pelanggan sepenuhnya bertanggung jawab untuk menerapkan semua tindakan yang diperlukan untuk memastikan keamanan, integritas, dan kerahasiaan datanya, terutama mengenai

18.6.18 duplikasi, penyimpanan dan pengambilan data jika terjadi kegagalan, kerusakan dan/atau kesalahan;

18.6.19 pengaktifan kembali setiap bagian Produk dengan pemulihan yang relevan dari semua aplikasi

applicable, following unexpected interruptions (power failures, breakdowns, operational errors, etc.); and

18.6.19 Any violation of the obligations above which shall give Endress+Hauser the right to cancel the Service Agreement.

## 18.7. REMOTE ACCESS

18.7.1 If the Support Services are provided via remote access, the Customer may – in addition to required telecommunication and Internet connections (including the provision of functioning browser software) – be obliged to accept and implement the installation of a standard software utility program for remote access, or an application for smartphones (remote access tool), as well as to ensure its functioning for the duration of the Service Agreement. Depending on the remote access tool used, it may also be necessary to (temporarily) download software elements, including cookies. The remote access tools used by Endress+Hauser may be either Endress+Hauser owned or third-party solutions, including cloud-based support tools.

18.7.2 For the installation of the remote access tool, the Customer shall be requested to accept the respective regulations of the remote access tool provider, particularly third-party software license agreements and the corresponding data privacy regulations that are attached to the installation routine or download procedure. If, and to the extent that the Customer does not accept the appropriate regulations of the software licensor, installation/download or use of the remote access tool, as well as the associated remote service, delivery by Endress+Hauser shall not be technically possible. Endress+Hauser shall not be liable for any breach of agreement because of any resulting service restrictions, in particular breaches of the agreed service levels due to the Customer's unreasonable refusal to allow remote access.

18.7.3 Remote Access to Customer computer, server, and Customer IT. Endress+Hauser shall obtain remote access to Customer computer, server or Customer IT as the case may be, upon request and to the extent granted by the Customer, primarily on a case-by-case basis and solely for problem elimination with the aid of the respective remote access tool. The use of the remote access tool for problem elimination by support engineers shall include the analysis of Customer system configuration, the displaying and processing of files, registration, the displaying of Customer screen and assuming temporary control of the

perangkat lunak, jika berlaku, setelah gangguan tak terduga (kegagalan daya, kerusakan, kesalahan operasional, dll.); dan

18.6.20 setiap pelanggaran kewajiban di atas yang akan memberikan Endress+Hauser hak untuk membatalkan Perjanjian Layanan.

## 18.7. AKSES JARAK JAUH

18.7.1 Jika Layanan Pendukung disediakan melalui akses jarak jauh, Pelanggan dapat – selain koneksi telekomunikasi dan internet yang diperlukan (termasuk penyediaan perangkat lunak browser yang berfungsi) – diwajibkan untuk menerima dan mengimplementasikan instalasi program utilitas perangkat lunak standar untuk akses jarak jauh atau aplikasi untuk ponsel cerdas (alat akses jarak jauh) serta untuk memastikan berfungsinya selama perjanjian layanan. Tergantung pada alat akses jarak jauh yang digunakan, mungkin juga perlu untuk (sementara) mengunduh elemen perangkat lunak, termasuk *cookie*. Alat akses jarak jauh yang digunakan oleh Endress+Hauser dapat berupa solusi milik Endress+Hauser atau pihak ketiga, termasuk alat dukungan berbasis *cloud*.

18.7.2 Untuk pemasangan alat akses jarak jauh, Pelanggan akan diminta untuk menerima peraturan masing-masing dari penyedia alat akses jarak jauh, khususnya perjanjian lisensi perangkat lunak pihak ketiga dan peraturan privasi data terkait yang dilampirkan pada prosedur penginstalan atau pengunduhan. Jika dan sejauh Pelanggan tidak menerima peraturan yang sesuai dari pemberi lisensi perangkat lunak, penginstalan/pengunduhan atau penggunaan alat akses jarak jauh serta pengiriman layanan jarak jauh terkait oleh Endress+Hauser tidak dapat dilakukan secara teknis. Endress+Hauser tidak bertanggung jawab atas pelanggaran perjanjian apa pun sebagai akibat dari pembatasan layanan apa pun yang diakibatkannya, khususnya pelanggaran tingkat layanan yang disepakati karena penolakan Pelanggan yang tidak beralasan untuk mengizinkan akses jarak jauh.

18.7.3 Akses Jarak Jauh ke komputer Pelanggan, server, dan IT Pelanggan. Endress+Hauser akan mendapatkan akses jarak jauh ke komputer Pelanggan, server atau IT Pelanggan sesuai permintaan dan sejauh yang diberikan oleh Pelanggan terutama berdasarkan kasus per kasus dan semata-mata untuk menghilangkan masalah dengan bantuan akses jarak jauh masing-masing. alat. Penggunaan alat akses jarak jauh untuk menghilangkan masalah oleh teknisi pendukung harus mencakup analisis konfigurasi sistem Pelanggan, tampilan dan pemrosesan file, pendaftaran, tampilan layar Pelanggan dan asumsi kontrol sementara sistem

Customer system. If, and to the extent that the Customer has not actively granted permanent approval for remote access by Endress+Hauser as part of the configuration of the remote access tool, the remote access requires express approval from the Customer for every remote access session (Customer initiated support). Remote access is clearly and always made visible to the Customer. The Customer can end the session at any time by means of the input function provided in the operating guide of the respective remote access tool.

#### 18.7.4 Remote Access via smartphone application.

Endress+Hauser shall obtain remote access via photo or live video transmission upon request, and to the extent permission is granted by the Customer, primarily on a case-by-case basis and solely for problem identification and elimination with the aid of an application for smartphones. The remote access tool can be used via smartphone of an authorised employee of the Customer or of an Endress+Hauser support engineer.

Endress+Hauser shall only transmit Customer data via the remote access tool if the Customer agrees with such transmission in writing. The Customer can revoke such permission and terminate the session at any time. When data (e.g., photos, videos) is transferred via electronic means of communication, the Customer assumes all risk related to such transmission.

18.7.5 Endress+Hauser may collect, administer, process, and use non-personal diagnosis data, as well as any technical or use-related information associated with the service assignment. This includes information related to Endress+Hauser Products, Software and Solutions, information about the computer being accessed via remote access tool, data services usage, the system software and software programs used, as well as the connected and/or embedded hardware and/or Instrumentations. Endress+Hauser is entitled to collect, save, process and use this information for the provision of software updates, Product support, Product information and other services, as well as for the further development, or improvement of, Products, Software, Solutions and/or services.

18.7.6 Support Session logs according to Section 18.7.3 and 18.7.4 are recorded and stored, including the session acceptance by the Customer according to defined standard operating procedures. The download of the Support Session logs is encrypted to prevent unauthorised access.

Pelanggan. Jika dan sejauh Pelanggan belum secara aktif memberikan persetujuan permanen untuk akses jarak jauh oleh Endress+Hauser sebagai bagian dari konfigurasi alat akses jarak jauh, akses jarak jauh memerlukan persetujuan tegas dari Pelanggan untuk setiap sesi akses jarak jauh (dukungan yang dimulai Pelanggan). Akses jarak jauh terlihat jelas oleh Pelanggan setiap saat. Pelanggan dapat mengakhiri sesi kapan saja melalui fungsi input yang disediakan dalam panduan pengoperasian masing-masing alat akses jarak jauh.

#### 18.7.4 Akses Jarak Jauh melalui aplikasi ponsel cerdas.

Endress+Hauser akan mendapatkan akses jarak jauh melalui transmisi foto atau video langsung berdasarkan permintaan dan sejauh izin diberikan oleh Pelanggan terutama berdasarkan kasus per kasus dan semata-mata untuk identifikasi dan penghapusan masalah dengan bantuan aplikasi untuk ponsel cerdas. Alat akses jarak jauh dapat digunakan melalui ponsel cerdas dari karyawan resmi Pelanggan atau teknisi dukungan Endress+Hauser. Endress+Hauser hanya akan mengirimkan data Pelanggan melalui alat akses jarak jauh jika Pelanggan menyetujui transmisi tersebut secara tertulis. Pelanggan dapat mencabut izin tersebut dan mengakhiri sesi kapan saja. Ketika data (misalnya foto, video, dll.) ditransfer melalui sarana komunikasi elektronik, Pelanggan menanggung semua risiko yang terkait dengan transmisi tersebut.

18.7.5 Endress+Hauser dapat mengumpulkan, mengelola, memproses, dan menggunakan data diagnosis non-pribadi, serta informasi teknis atau terkait penggunaan apa pun yang terkait dengan penugasan layanan. Ini khususnya mencakup informasi yang terkait dengan Produk, Perangkat Lunak dan Solusi Endress+Hauser, informasi tentang komputer yang diakses melalui alat akses jarak jauh, penggunaan layanan data, perangkat lunak sistem dan program perangkat lunak yang digunakan, serta perangkat keras dan/atau Instrumentasi yang terhubung dan/atau tertanam. Endress+Hauser berhak untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan menggunakan informasi ini untuk penyediaan pembaruan perangkat lunak, dukungan Produk, informasi Produk, dan layanan lainnya serta untuk pengembangan lebih lanjut, atau peningkatan Produk, Perangkat Lunak, Solusi, dan/atau layanan.

18.7.6 Log Sesi Dukungan menurut bagian 18.7.3 dan 18.7.4 dicatat dan disimpan, termasuk penerimaan sesi oleh Pelanggan sesuai dengan prosedur operasi standar yang ditentukan. Pengunduhan log Sesi Dukungan dienkripsi untuk mencegah akses yang tidak sah.



## 18.8. CUSTOMER'S REMOTE ACCESS PLATFORM

18.8.1 Customer's Remote Access Platform/software tools can be used only upon express agreement with Endress+Hauser.

18.8.2 Endress+Hauser may request an agreement on Commissioned Data Processing as a prerequisite for provision of Support Services via remote access.

## 18.9. SPECIFIC WARRANTY PROVISIONS

18.9.1 Exclusion. Endress+Hauser does not warrant or represent that Errors in the supported Product can or will be corrected. Endress+Hauser does not warrant or represent availability of remote access or proper functioning. Endress+Hauser is not liable for and is not required to perform Support Services with respect to problems caused by Third-Party Products (other than those that are supported hereunder subject to a valid Support Agreement) or any Product that has been altered or modified by anyone other than Endress+Hauser.

18.9.2 Customer Remedies. If a Support Service is not provided as agreed under these terms and conditions and the applicable Support Agreement due to any demonstrable failure by Endress+Hauser, then Endress+Hauser shall be obliged to provide the Support Service without any additional compensation, within a reasonable time limit, as agreed. If the Support Service cannot be provided as per agreement within a reasonable additional period set by the Customer for reasons for which Endress+Hauser is responsible, the Customer shall be entitled to cancel the service concerned.

## 18.10 ENDRESS+HAUSER DUTY

18.10.1 Endress+Hauser must send the Customer a service report for each on-site visit of the Endress+Hauser technician, which shall state the activities done on each Product including the "as found" and "as left" situation of the Product.

18.10.2 Endress+Hauser must plan the maintenance visits.

18.10.3 Endress+Hauser must carry out checks, any replacement of parts subject to wear or consumables, repairs and restarting during working hours.

## 18.8. PLATFORM AKSES JARAK JAUH PELANGGAN

18.8.1 Platform/alat perangkat lunak Akses Jarak Jauh Pelanggan hanya dapat digunakan berdasarkan persetujuan tegas dengan Endress+Hauser.

18.8.2 Endress+Hauser dapat meminta persetujuan tentang Pemrosesan Data yang Ditugaskan sebagai prasyarat untuk penyediaan Layanan Dukungan melalui akses jarak jauh.

## 18.9. KETENTUAN GARANSI KHUSUS

18.9.1 Pengecualian. Endress+Hauser tidak menjamin atau menyatakan bahwa Kesalahan dalam Produk yang didukung, dapat atau akan diperbaiki. Endress+Hauser tidak menjamin atau mewakili ketersediaan akses jarak jauh atau berfungsi dengan baik. Endress+Hauser tidak bertanggung jawab atas dan tidak diharuskan untuk melakukan Layanan Pendukung sehubungan dengan masalah yang disebabkan oleh produk pihak ketiga (selain yang didukung berdasarkan perjanjian Dukungan yang sah) atau Produk apa pun yang telah diubah atau dimodifikasi oleh siapa pun selain Endress+Hauser.

18.9.2 Perbaikan Pelanggan. Jika Layanan Dukungan tidak disediakan sebagaimana disepakati berdasarkan syarat dan ketentuan ini dan Perjanjian Dukungan yang berlaku karena kegagalan yang dapat dibuktikan oleh Endress+Hauser, maka Endress+Hauser wajib menyediakan Layanan Dukungan tanpa kompensasi tambahan apa pun, dalam waktu yang wajar. batas, sesuai kesepakatan. Jika Layanan Dukungan tidak dapat diberikan sesuai kesepakatan dalam jangka waktu tambahan yang wajar yang ditetapkan oleh Pelanggan untuk alasan yang menjadi tanggung jawab Endress+Hauser, Pelanggan berhak untuk membatalkan layanan yang bersangkutan.

## 18.10 KEWAJIBAN ENDRESS+HAUSER

18.10.1 Endress+Hauser harus mengirimkan kepada Pelanggan laporan layanan untuk setiap kunjungan teknisi Endress+Hauser di lokasi, yang akan menyatakan aktivitas yang dilakukan pada setiap Produk termasuk situasi "seperti yang ditemukan" dan "seperti yang tersisa" dari Produk.

18.10.2 Endress+Hauser harus merencanakan kunjungan pemeliharaan.

18.10.3 Endress+Hauser harus melakukan pemeriksaan, setiap penggantian suku cadang yang aus atau habis pakai, perbaikan dan penyalaan ulang selama jam kerja.

18.10.4 Endress+Hauser must supply all test and measuring equipment suitable for the checks.

18.10.5 Endress+Hauser reserves the right to invoice the Customer separately for the repair costs related to Endress+Hauser Products older than 7 years.

18.10.6 For Third-Party Products, the supply of spare parts shall be subject to the availability from the respective manufacturer.

#### 18.11 CONFIDENTIALITY

Specifications, moulds, drawings, plans and other documents may not be provided to third parties, or otherwise disclosed to them, without prior consent by the other party. The obligation to maintain confidentiality applies for the entire duration of the Agreement and for another 3 years after its expiration.

#### 18.12 TRANSFERABILITY OF THE SERVICE AGREEMENT

The Customer cannot transfer the Service Agreement to third parties, either fully or partially, unless prior written approval is given by Endress+Hauser. Endress+Hauser is entitled to transfer the rights and obligations under this Agreement to third parties at any time.

#### 18.13 DURATION OF THE SERVICE AGREEMENT

The Service Agreement shall take effect on the date Endress+Hauser receives the acceptance of the Customer regarding the proposal submitted by Endress+Hauser. The initial term of the Service Agreement is one (1) year ("Initial Term"). The Service Agreement shall then automatically be prolonged for successive periods of one (1) year ("Prolonged Term") unless either Party gives the other written notice of termination not less than six (6) months before the date of expiry.

At the end of the Initial Term or a Prolonged Term, the prices shall be revised and adjusted to the current prices. However, the price shall be increased by at least the rate of inflation published by the recognised country state institute if applicable.

Such price revision and/or adjustment will be communicated to the Customer 30 (thirty) days before the expiry of the Initial or Prolonged Term. Upon receipt of such communication, the Customer can withdraw from the Service Agreement within fifteen (15) days by written notice to Endress+Hauser.

18.10.4 Endress+Hauser harus menyediakan semua peralatan uji dan pengukuran yang sesuai untuk pemeriksaan.

18.10.5 Endress+Hauser berhak menagih Pelanggan secara terpisah untuk biaya perbaikan Produk Endress+Hauser yang lebih lama dari 7 tahun.

18.10.6 Untuk Produk Pihak Ketiga, pasokan suku cadang harus bergantung pada ketersediaan masing-masing pabrik.

#### 18.11 KERAHASIAAN

Spesifikasi, cetakan, gambar, rencana dan dokumen lainnya tidak boleh diberikan kepada pihak ketiga atau diungkapkan kepada mereka tanpa persetujuan sebelumnya dari pihak lain. Kewajiban untuk menjaga kerahasiaan berlaku untuk seluruh jangka waktu perjanjian dan selama tiga tahun setelah berakhirnya perjanjian.

#### 18.12 PENGALIHAN PERJANJIAN LAYANAN

Pelanggan tidak dapat mengalihkan Perjanjian Layanan, baik seluruhnya atau sebagian, kepada pihak ketiga, kecuali persetujuan tertulis sebelumnya diberikan oleh Endress+Hauser. Endress+Hauser berhak untuk mengalihkan hak dan kewajiban berdasarkan perjanjian ini kepada pihak ketiga setiap saat.

#### 18.13 DURASI PERJANJIAN LAYANAN

Perjanjian Layanan akan berlaku pada tanggal Endress+Hauser menerima penerimaan Pelanggan atas proposal yang diajukan oleh Endress+Hauser. Jangka waktu awal Perjanjian Layanan adalah 1 (satu) tahun ("Masa Berlaku Awal"). Perjanjian Layanan kemudian akan diperpanjang secara otomatis untuk periode 1 (satu) tahun berturut-turut ("Jangka Waktu Perpanjangan") kecuali salah satu Pihak memberikan pemberitahuan tertulis lainnya tentang pengakhiran tidak kurang dari 6 (enam) bulan sebelum tanggal kadaluwarsa.

Pada akhir Jangka Waktu Awal atau Jangka Waktu Perpanjangan, harga akan direvisi dan disesuaikan dengan harga saat ini. Namun, harga harus dinaikkan setidaknya dengan tingkat inflasi yang diterbitkan oleh lembaga negara negara yang diakui jika berlaku.

Revisi dan/atau penyesuaian harga tersebut akan dikomunikasikan kepada Pelanggan 30 (tiga puluh) hari sebelum berakhirnya Jangka Waktu Awal atau Jangka Panjang. Setelah menerima komunikasi tersebut, Pelanggan dapat menarik diri dari Perjanjian Layanan dalam waktu 15 (lima belas) hari dengan pemberitahuan tertulis kepada Endress+Hauser.

## 18.14 EARLY TERMINATION OF THE SERVICE AGREEMENT

Without prejudice to any express provision between the Parties or any rights available under applicable law, the Service Agreement may be terminated immediately by written notice by either Party in case of any fundamental breach of the Service Agreement by the other Party. Endress+Hauser will then carry out an inventory of fixtures at the place of the last maintenance visit, absolving it from any responsibility.

## 18.14 PENGAKHIRAN DINI PERJANJIAN LAYANAN

Tanpa mengurangi ketentuan tegas antara Para Pihak atau hak apa pun yang tersedia berdasarkan hukum yang berlaku, Perjanjian Layanan dapat segera diakhiri dengan pemberitahuan tertulis oleh salah satu Pihak jika terjadi pelanggaran mendasar terhadap Perjanjian Layanan oleh Pihak lainnya.

Endress+Hauser kemudian akan melakukan inventarisasi perlengkapan di tempat kunjungan pemeliharaan terakhir, membebaskannya dari tanggung jawab apa pun.