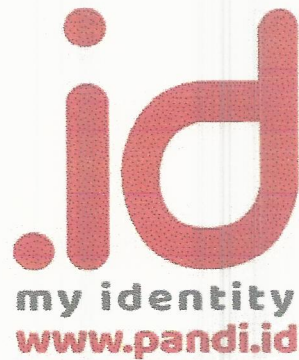


**KEBIJAKAN
KODE PRAKTEK**

**CODE OF PRACTICE
POLICY**



PENGELOLA NAMA DOMAIN INTERNET INDONESIA

The Icon Business Park unit L1-L2

BSD City, Tangerang, Indonesia

15345

www.pandi.id

Judul:	Kebijakan Kode Praktek	Title:	Code Of Practice Policy
Versi:	2.0	Version:	2.0
No. Dok:	003/K/DNP/Kebijakan Kode Praktek/II/2019/PANDI-Publik	Doc. No:	003/K/DNP/ Code Of Practice Policy /II/2019/PANDI-Publik
Tanggal:	25 Februari 2019	Date:	25 Februari 2019
Klasifikasi:	Publik	Clasification:	Public
Distribusi:	Publik	Distribution:	Public
Referensi:	AEDA	Reference:	AEDA



Kontak Kebijakan

Policy Contacts

Hubungilah pihak berikut untuk penjelasan lebih lanjut terkait dokumen ini:

Please contact the following team for further details related to this document:

Jabatan : Tim Kebijakan PANDI

Position: PANDI'S Policy Team

Alamat :
The Icon Business Park Unit L1-L2 BSD
City Tangerang, Indonesia 15345.

Address:
The Icon Business Park Unit L1-L2 BSD
CityTangerang, Indonesia 15345,.

Nomor Kontak:

Contact Number:

Tel: +62.21.30055777

Tel: +62.21.30055777

Hp: +62 812 111 555 30

Hp: +62 812 111 555 30

Alamat Email:

Email Address :

kebijakan@pandi.id

kebijakan@pandi.id

Website:

Website:

www.pandi.id

www.pandi.id



Status Kebijakan

Riwayat Keberlakuan

Versi	Tanggal Berlaku
2.0	25 Februari 2019
1.1	24 Maret 2017
1.0	1 Maret 2012

Riwayat Revisi

Tanggal	Versi	Ringkasan Perubahan
25 Februari 2019	2.0	Perubahan dan Penyelarasan Kebijakan Nama Domain terkait Perlindungan Data Pribadi
24 Maret 2017	1.1	Penambahan Penafsiran.
1 Maret 2012	1.0	Kebijakan Diberlakukan

Policy Status

Enforceability Profile

Version	Effective Date
2.0	25 February 2019
1.1	24 March 2017
1.0	1 March 2012

Revision Profile

Date	Version	Summary of Changes
25 February 2019	2.0	Changes and Alignment of Domain Name Policies related to Personal Data Protection
24 March 2017	1.1	Interpretation
1 Maret 2012	1.0	Policy Enforced

Jadwal Tinjauan Ulang

Berikutnya

Hari, Tanggal

Subsequent Review Schedule

Day, Date



Lembar Pengesahan / Attestation Page

Pembuat/ Policy Maker

Nama / Name	Jabatan / Position	Tanda Tangan / Signature	Tanggal / Date
Dwi Widiastuti	Manager Kebijakan / Policy Manager		25 Februari 2019

Pemeriksa/ Inspector

Nama / Name	Jabatan / Position	Tanda Tangan / Signature	Tanggal / Date
Tinuk Andriyanti Asianto	Direktur Layanan, Pemasaran dan Komunikasi / CMO		25 Februari 2019

Penyetuju/ Consenter

Nama / Name	Jabatan / Position	Tanda Tangan / Signature	Tanggal / Date
Andi Budimansyah	Direktur Utama / CEO		25 Februari 2019



Daftar Isi / Table of Contents

Bab	Hal/ Page	Chapter
Kontak Kebijakan	2	Policy Contacts
Status Kebijakan	3	Policy Status
Lembar Pengesahan	5	Attestation Page
Daftar Isi	6	Table Of Contents
1: Definisi	8	1: Definition
2: Tujuan	8	2: Objectives
3: Latar Belakang	8	3: Policy Background
4: Registrar Berdasarkan Akreditasi Registri	9	4: Registrar Based on Registry Accreditation
5: Pendaftaran Nama Domain	9	5: Domain Name Registration
6. Kontak Pelanggan	11	6. Customer Contact
7. Penawaran Layanan	12	7. Service Offer
8. Iklan	13	8. Advertisement
9. Layanan Informasi bagi Registran	14	9. Information Services for Registrants
10. Kode Etik Registrar	15	10. Registrar Code of Ethics
11. Perlindungan Registran sebagai Konsumen	16	11. Registrants Protection as Consumers
12. Kode Penegakan	18	12. Enforcement Code
13. Prinsip Penanganan Keluhan	19	13. Complaints Handling Principles of



Registrar dan Resellernya		Registrars and Resellers
14. Aturan Penanganan Keluhan	20	14. Complaint Handling Rules
15. Tinjauan Kebijakan	22	15. Policy Review
16: Penafsiran	22	16: Interpretation
17: Ketentuan Peralihan	23	17: Transitional Provisions
18: Ketentuan Penutup	23	18: Involucre Provisions



1. Definisi

Kecuali ditentukan lain, prinsip-prinsip dalam menafsirkan istilah yang digunakan dalam Kebijakan ini merujuk pada Dokumen Kebijakan Definisi Umum Nama Domain Internet Indonesia.

2. Tujuan

- 2.1. Menguraikan peran, hak dan kewajiban Registrar dan Reseller, dan
- 2.2. Menguraikan konsekuensi yang dihadapi Registrar dan Resellernya jika melanggar Kebijakan ini.

3. Latar Belakang

Pasal 75 Ayat (1) dan (2) PP No. 82 Tahun 2012 tentang PSTE, mengamanatkan bahwa Registri mengemban fungsi melaksanakan pengelolaan Nama Domain tingkat tinggi Indonesia, dan Registri Nama Domain dapat memberikan kewenangan dalam menjalankan fungsinya tersebut kepada Registrar Nama Domain.

1. Definition

Unless determined otherwise, the principles in interpreting the terms used in this Policy refer to the Indonesian Internet Domain Name General Definition Policy Document.

2. Objectives

- 2.2. Describing the roles, rights and obligations of Registrars and Resellers, and
- 2.2. Describing the consequences faced by the Registrar and its Reseller if they violate this Policy.

3. Policy Background

Article 75 Paragraph (1) and (2) PP No. 82 of 2012 concerning PSTE, mandates that the Registry holds the function of carrying out management of Indonesian high level Domain Names, and the Domain Name Registry can provide authority in carrying out its functions to the Domain Name Registrar.

4. Registrar Berdasarkan Akreditasi Registri

Registrar yang telah mengikatkan diri dalam perjanjian Akreditasi harus tunduk pada Kebijakan ini.

5. Pendaftaran Nama Domain

Registrar:

5.1. Hanya dapat mendaftarkan Nama Domain atas permintaan dari Pendaftar, artinya Registrar tidak boleh mendaftarkan Nama Domain atas namanya sendiri kecuali mereka akan menggunakan Nama Domain untuk keperluannya sendiri.

5.2. Registrar dilarang mencadangkan (*reserve*) Nama Domain atau melakukan tindakan *cybersquatting*, mendaftarkan Nama Domain tanpa secara khusus diminta oleh Pendaftar, atau melakukan pendaftaran, penjualan, atau pemakaian sebuah Nama Domain yang dilakukan dengan itikad tidak baik dengan maksud untuk mendapatkan keuntungan dengan cara melanggar hak atas kekayaan intelektual milik orang lain.

4. Registrar Based on Registry Accreditation

Registrars that have committed themselves to the Accreditation agreement must comply with this Policy.

5. Domain Names Registration

Registrar:

5.1. Can only register the Domain Name at the request of the Registrant, it means that the Registrar may not register the Domain Name in his own name unless they will use the Domain Name for their own interest.

5.2. Registrar is not allowed to reserve Domain Names or conduct cybersquatting actions, register Domain Names without being specifically requested by Registrants, or register, sell, or use a Domain Name which is done in bad faith with the intention of gaining profit by violating the right to intellectual property of others.

- 5.3. Registrar dilarang untuk mendaftarkan atau memperpanjang Nama Domain dengan tujuan membatasi Registrar lain atau dengan tujuan untuk menawarkan Nama Domain kepada pihak Potensial.
- 5.4. Registrar hanya memperpanjang Nama Domain yang masa berlakunya habis atas permintaan dari Registrar yang relevan (pendaftar Nama Domain sebelumnya) kecuali jika Registrar tersebut dengan sengaja meminta Layanan Perpanjangan Otomatis yang sesuai dengan Kebijakan Pendaftaran Nama Domain.
- 5.5. Registrar hanya melakukan pendaftaran Nama Domain untuk masa berlaku 1 (satu) sampai 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak tanggal diaktifkannya Nama Domain.
- 5.6. Registrar dilarang melakukan tindakan yang mengakibatkan pencegahan Pendaftaran Nama Domain yang sah.
- 5.7. Registrar wajib melakukan pemberitahuan kepada Registrar selama 3 (tiga) bulan secara berkala sebelum masa berakhirnya Nama Domain.
- 5.3. Registrar is prohibited from registering or extending the Domain Names for the purpose of limiting other Registrars or for the purpose of offering the Domain Names to Potential parties.
- 5.4. The registrar only extends the Domain Name whose validity period expires upon the request of the relevant Registrar (previous Domain Name registrant) unless the Registrant intentionally requests an Automatic Extension Service in accordance with the Domain Name Registration Policy.
- 5.5. Registrar only registers Domain Names for a period of 1 (one) to 10 (ten) years from the date of activation of the Domain Name.
- 5.6. Registrar is prohibited to conduct actions that result in the prevention of legal Domain Name Registration.
- 5.7. The Registrar is obliged to notify the Registrant for 3 (three) months periodically before the expiration of the Domain Name.

5.8. Registrar wajib melakukan pemberitahuan tentang telah berakhirnya masa berlaku Nama Domain selama *Auto Renewal Period* dan 7 (tujuh) hari *Pending Delete Period* secara berkala.

5.8. The Registrar is obliged to notify the expiration of the validity period of the Domain Name during the *Auto Renewal Period* and 7 (seven) days of *Pending Delete Period* periodically.

6. Kontak Pelanggan

6. Customer Contact

Registrar:

Registrar:

6.1. Harus memberitahu Registrant tentang syarat dan ketentuan terbaru dari Penggunaan Nama Domain.

6.1. Must notify Registrant on the newest terms and conditions of the Use of Domain Names.

6.2. Harus menghubungi Registrar untuk membarui Data Registran yang tercantum dalam Layanan Data WHOIS serta memastikan keakuratannya

6.2. Must contact the Registrant to update the Data Registrant contained in the WHOIS Data Service and to ensure its accuracy.

6.3. Harus memastikan bahwa Pemberitahuan Perpanjangan, atau segala sesuatu yang dapat ditafsirkan demikian, tidak akan dikirimkan kepada Registran atau pihak lain, kecuali memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

6.3. Must ensure that the Extension Notice, or anything that can be interpreted as such, will not be sent to the Registrant or other parties, except fulfilling the following conditions:

6.3.1. Pengirimnya adalah Registrarsendiri, dan;

6.3.1. The sender is the Registrar himself, and;

6.3.2. Penerima pemberitahuan perpanjangan adalah salah satu Registran atau Kontak

6.3.2. The Recipient of extension notice is one of the

Administratif untuk Nama Domain.

6.4. Harus menentukan pihak yang bertanggungjawab untuk menghubungi Registran dalam hal Registran mendaftarkan Nama Domain melalui *Reseller*.

6.5. Dalam hal Pemberitahuan Perpanjangan dikirim ke Registran yang awalnya mendaftarkan Nama Domain melalui *Reseller*, harus menginformasikan kepada Registran bahwa dirinya dapat memilih untuk memperpanjang Nama Domain melalui Registrar atau melalui *Reseller* dari Registrar yang tercatat sebelumnya.

7. Penawaran Layanan

Registrar:

7.1. Harus memastikan bahwa staf yang dipekerjakan terlatih dan mampu membantu segala hal yang terkait dengan layanan yang ditawarkan oleh Registrar terkait.

7.2. Dapat menawarkan layanan tambahan kepada Registran dengan syarat-syarat sebagai berikut:

7.2.1. Tidak mensyaratkan kepada Registran untuk

Registrants or Administrative Contacts for Domain Names.

6.4. Must determine the party responsible for contacting the Registrant in the event the Registrant registers a Domain Name through *Reseller*.

6.5. In the event the Notice of Extension is sent to the Registrant who initially registers the Domain Name through the Reseller, it must inform the Registrant that he can choose to extend the Domain Name through the Registrar or through the *Reseller* from the Registrar registered previously.

7. Service Offer

Registrar:

7.1. Must ensure that the staffs employed are trained and capable to assist everything related to the services offered by the relevant Registrar.

7.2. Can offer additional services to the Registrant with the following conditions:

7.2.1. Does not require the Registrant to assist or



membantu atau memfasilitasi atau menyebabkan Pengalihan Nama Domain untuk kepentingan Registrar sebagai syarat dari layanan yang diberikan;

7.2.2. Memberitahukan dengan jelas jenis layanan yang ditawarkan, baik dalam bentuk paket maupun satuan beserta harga layanannya masing-masing;

7.2.3. Harus menjamin pelaksanaan layanan yang ditawarkan kepada calon Registran potensial dan Registran.

8. Iklan

Registrar:

8.1. Harus mematuhi seluruh standar ketentuan dan peraturan perundang-undangan dalam menawarkan layanannya;

8.2. Harus dengan jelas menyatakan pelepasan tuntutan (*disclaimer*) kepada Registri berkaitan dengan penawaran layanan yang ditawarkan oleh Registrar;

8.3. Harus menghindari terminologi yang membingungkan termasuk

facilitate or cause the Transfer of Domain Names for the benefit of the Registrar as a requirement of the services provided;

7.2.2. Notify clearly the types of services offered, both in the form of packages and units along with the prices of their respective services;

7.2.3. Must guarantee the implementation of services offered to potential prospective Registrants and Registrants.

8. Advertising

Registrar:

8.1. Must comply with all standard of provisions and laws and regulations in offering its services;

8.2. Must clearly state the disclaimer to the Registry relating to the services offer offered by the Registrar;

8.3. Must avoid confusing terminology

syarat dan ketentuan yang kompleks berkaitan dengan penawaran layanan yang ditawarkan;

- 8.4. Harus menyatakan secara jelas persyaratan dan durasi layanan yang ditawarkan;
- 8.5. Tidak boleh memasukkan pernyataan tidak benar berkaitan dengan penawaran layanan yang ditawarkan;
- 8.6. Harus memberitahukan semua biaya tambahan atas setiap penawaran layanan yang ditawarkan, dan;
- 8.7. Harus memastikan segala bentuk iklan komparatif tidak menyesatkan. Informasi yang diberikan dalam penawaran layanan harus dapat dibandingkan.

9. Layanan Informasi Bagi Registran

Registrar:

- 9.1. Harus memastikan semua informasi yang diberikan kepada Pendaftar atau Registran adalah lengkap dan akurat;
- 9.2. Harus menyediakan informasi

including complex terms and conditions relating to the offer of services offered;

- 8.4. Must state clearly the terms and duration of services offered;
- 8.5. Do not enter incorrect statements relating to the offer of services offered;
- 8.6. Must notify all additional costs for each service offer offered, and;
- 8.7. Must ensure that all forms of comparative advertising are not misleading. The information provided in the service offer must be comparable.

9. Information Services for Registrants

Registrar:

- 9.1. Must ensure all information provided to Registrants or Registrants is complete and accurate;
- 9.2. Must provide information relating to



yang berkaitan dengan Layanan Registrardan layanan terkait lainnya yang mereka tawarkan termasuk:

- 9.2.1. Alamat kantor atau tempat usaha;
- 9.2.2. Nomor telepon dan nomor faks;
- 9.2.3. Alamat email;
- 9.2.4. Alamat web (termasuk rincian kontak Dukungan Registran);
- 9.2.5. Uraian produk dan jasa yang ditawarkan;
- 9.2.6. Syarat dan ketentuan Layanan Registrardan produk terkait, dan;
- 9.2.7. Berbagai cara pembayaran atas layanan yang ditawarkan.

9.3. Harus memberitahu Registran melalui web atau email, atas setiap perubahan Kebijakan yang memengaruhi syarat dan ketentuan Penggunaan Nama Domain.

10. Kode Etik Registrar

Registrar:

10.1. Harus bertanggungjawab atas

the Registration Services and other related services offered including:

- 9.2.1. Address of office or place of business;
- 9.2.2. Telephone number and fax number;
- 9.2.3. Email address;
- 9.2.4. Web address (including contact details for Registrant Support);
- 9.2.5. Description of products and services offered;
- 9.2.6. Terms and conditions of Registrar Services and related products, and;
- 9.2.7. Various methods of payment for the services offered.

9.3. Must notify the Registrant via the web or email, for any changes to the Policy that affect the terms and conditions of the Use of Domain Names.

10. Registrar Code of Ethics

Registrar:

10.1. Must be responsible for all actions



semua tindakan dari setiap Orang atau organisasi yang bertindak sebagai Reseller. Registrar wajib memastikan Reseller memenuhi standar dan kewajiban sebagai perantara bisnis Registrar dalam Pendaftaran Nama Domain. Sehingga terikat pada ketentuan yang ditetapkan dalam Kebijakan;

- 10.2. Harus mengambil langkah untuk memastikan karyawannya mematuhi Kebijakan, dan;
- 10.3. Harus mengambil langkah yang diperlukan jika karyawannya atau Reseller-nya melanggar Kebijakan.

11. Perlindungan Registran Sebagai Konsumen

- 11.1. Setiap Registrar yang ditunjuk harus memperahankan ketentuan privasi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 11.2. Setiap Registrar yang ditunjuk harus mematuhi semua peraturan perundang-undangan;

from each person or organizations acting as Resellers. Registrars are obliged to ensure the Resellers to meet standards and obligations as business intermediaries for Registrars in Domain Names Registration. So that it is bound by the provisions stipulated in the Policy;

- 10.2. Must take steps to ensure its employees comply with the Policy, and;
- 10.3. Must take the necessary steps if its employee or Reseller violates the Policy.

11. Registrants Protection as Consumers

- 11.1. Each appointed Registrar must maintain privacy provisions in accordance with the laws and regulations;
- 11.2. Each appointed Registrar must comply with all laws and regulations;

- 11.3. Setiap Registrar yang ditunjuk harus mematuhi hukum tentang perlindungan konsumen lainnya yang relevan;
- 11.4. Setiap Registrar yang ditunjuk harus memberikan informasi kepada Registranterkaitproses penyelesaian perselisihan Nama Domain dan Penanganan Keluhan;
- 11.5. Setiap Registrar yang ditunjuk harus menerbitkan pembatalan tertulis dari ketentuan layanan yang sudah tidak berlaku;
- 11.6. Setiap Registrar yang ditunjuk harus berusaha mengatasi keluhan Registran dalam jangka waktu tertentu secara patut dan sesuai dengan Kebijakan Penanganan Keluhan yang ditetapkan oleh Registri dan prosedur yang ditetapkan oleh Registrar;
- 11.7. Setiap Registrar yang ditunjuk harus meneruskan keluhan kepada Registri jika masalah tidak dapat diselesaikan secara internal yang secara khusus diatur dalam butir 10.4 Kebijakan Penanganan Keluhan;
- 11.3. Each appointed Registrar must comply with the law regarding other relevant consumer protection;
- 11.4. Each appointed Registrar must provide information to Registrants related to the process of Domain Names dispute settlement and Complaints Handling;
- 11.5. Each appointed Registrar must issue a written cancellation of the terms of service that is invalid;
- 11.6. Each appointed Registrar must try to resolve the complaints of the Registrant within a certain period of time properly and in accordance with the Complaints Handling Policy stipulated by the Registry and the procedures stipulated by the Registrar;
- 11.7. Each appointed Registrar must forward a complaint to the Registry if the problem cannot be settled internally which is specifically regulated in point 10.4 of the Complaint Handling Policy;

- 11.8. Setiap Registrar yang ditunjuk harus menyediakan *link* ke website Registri untuk menjamin ketersediaan informasi yang dibutuhkan Registran;
- 11.9. Setiap Registrar yang ditunjuk harus menahan diri dari Registran *spamming* yang ada atau potensial, dan;
- 11.10. Setiap Registrar yang ditunjuk dilarang untuk mengungkapkan dan/atau berbagi data pribadi Registrannya kepada pihak ketiga kecuali diperlukan untuk kepentingan umum dan/atau persetujuan Registran yang secara khusus diatur dalam butir 10.3, 10.4, 10.5, 10.6 dan 10.7 Kebijakan Umum Nama Domain.

12. Kode Penegakan

Registrar yang telah mengikatkan diri dalam perjanjian Akreditasi harus tunduk pada Kebijakan ini.

Kebijakan ini harus dipenuhi oleh Registrar yang menyetujui Perjanjian Akreditasi.

Dugaan pelanggaran Kebijakan akan ditangani berdasarkan Kebijakan

11.8. Each appointed Registrar must provide a link to the Registry's website to ensure the availability of information needed by the Registrant;

11.9. Each appointed Registrar must refrain from existing or potential Registranspamming, and;

11.10. Each appointed Registrar is prohibited to disclose and/or share the Registrant's personal data with third parties unless needed for the public interest and/or by approval of the Registrant specifically regulated in points 10.3, 10.4, 10.5, 10.6 and 10.7 of Domain Names General Policy.

12. Enforcement Code

Registrars that have committed themselves to the Accreditation agreement must comply with this Policy.

This policy must be fulfilled by the Registrar who approves the Accreditation Agreement.

Alleged violations of the Policy will be handled based on the Complaints



Penanganan Keluhan.

Dalam hal terjadi pelanggaran terhadap Kebijakan ini, Registri dapat mengeluarkan sanksi sesuai dengan jenis pelanggaran yang dilakukan. Sanksi-sanksi ini meliputi:

- 12.1. Mengeluarkan peringatan atau teguran kepada Registrar.
- 12.2. Melarang Registrar untuk menyediakan layanan Pendaftaran Nama Domain untuk sementara, yang waktunya ditentukan oleh Registri, dan;
- 12.3. Menghentikan Registrar dalam menyediakan layanan Pendaftaran Nama Domain dan mengakhiri Perjanjian Akreditasi Registri – Registrar.

Seluruh kewajiban Reseller dalam Kebijakan ini harus dijamin oleh Registrar dan harus dicantumkan dalam perjanjian antara Registrar dan Reseller.

13. Prinsip Penanganan Keluhan Registrar dan Resellernya

Registrar dan Resellernya harus:

Handling Policy.

In the event of a violation to this Policy, the Registry may issue sanctions according to the type of violation done. These sanctions are:

- 12.1. Issuing a warning or reprimand to the Registrar.
- 12.2. Prohibiting the Registrar to provide temporary Domain Name Registration services, the time of which is determined by the Registry, and;
- 12.3. Terminating the Registrar to provide a Domain Name Registration service and terminating the Registry Accreditation Agreement-Registrar

All Reseller's obligations in this Policy must be guaranteed by the Registrar and must be contained in the agreement between the Registrar and Reseller.

13. Complaints Handling Principles of Registrars and Resellers

The Registrar and Reseller must:



- 13.1. Menyediakan mekanisme yang efisien, adil dan dapat diakses untuk menangani aduan melalui Proses Penanganan Keluhan;
- 13.2. Registrar dan Resellernya harus memastikan penanganan keluhan Registran dijalankan dan diberi jangka waktu penyelesaian penanganan keluhan;
- 13.3. Registrar dan Resellernya harus memastikan Registran menyadari hak-haknya dan memberikan informasi tentang berjalannya proses Penanganan Keluhan, dan;
- 13.4. Registrar dan Resellernya harus meneruskan keluhan kepada Registri jika masalah tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

14. Aturan Penanganan

Keluhan

Registrar dan Resellernya harus:

- 14.1. Menyusun dan membarui prosedur Penanganan Keluhan sesuai dengan Kebijakan Registri yang relevan;
- 14.2. Memublikasikan Proses

- 13.1. Provide an efficient, fair and accessible mechanism to handle complaints through the Complaints Handling Process;
- 13.2. The Registrar and its Reseller must ensure that complaints handling of the Registrant is done and provided a period of complaints handling settlement;
- 13.3. The Registrar and its Resellers must ensure that the Registrant is aware of its rights and provides information on the progress of the Complaint Handling process, and;
- 13.4. The Registrar and its Reseller must forward the complaints to the Registry if the problem cannot be settled on time.

14. Complaint Handling

Rules

The Registrar and its Reseller must:

- 14.1. Develop and update the Complaints Handling procedures in accordance with the relevant Registry Policy;
- 14.2. Publish the Complaints Handling

Penanganan Keluhan kepada staf dan Registran dengan menjelaskan hak Registran untuk menyampaikan keluhan serta cara untuk menghubungi Registrar atau Reseller dalam menyampaikan keluhannya;

- 14.3. Memastikan Registran bebas dapat mengajukan keluhan dengan biaya yang minimal;
- 14.4. Menanggapi keluhan Registran dalam jangka waktu tertentu;
- 14.5. Menentukan kompleksitas keluhan dan memberitahukannya kepada Registran;
- 14.6. Bilamana mungkin memberikan kepada Registran jangka waktu yang patut untuk penyelesaian keluhan;
- 14.7. Menginformasikan Registran jika keluhan harus dirujuk kepada Registri;
- 14.8. Menginformasikan Registran jika Registrar memutuskan untuk tidak menindaklanjuti keluhan tersebut dan/atau merujuk Registran untuk menyelesaikan keluhannya tersebut ke Registri;
- 14.9. Menyediakan informasi teraktual

Process to staff and Registrant by explaining the right of the Registrant to submit the complaint and how to contact the Registrar or Reseller to inform the complaint;

- 14.3. Ensure the Registrants can freely submit the complaints with minimal costs;
- 14.4. Respond to the complaints from Registrants within a certain period of time;
- 14.5. Determine the complexity of the complaint and notify it to the Registrant;
- 14.6. If possible give the Registrant an appropriate period of time to settle the complaints;
- 14.7. Inform the Registrant if the complaint must be referred to the Registry;
- 14.8. Inform the Registrant if the Registrar decides not to follow up the complaint and/or to refer the Registrant to settle the complaint to the Registry;
- 14.9. Provide actual information to the

kepada Registran mengenai perkembangan penanganan keluhan secara tertulis termasuk hasil penanganan keluhan;

- 14.10. Menyerahkan semua data korespondensi terkait keluhan yang diteruskan ke Registri;
- 14.11. Mengembalikan kepada pelanggan setiap biaya yang terkait jika keluhan dilakukan, dan;
- 14.12. Meninjau kembali Proses Penanganan Keluhan secara berkala.

15. Tinjauan Kebijakan

Registri dapat menambah, menghapus, atau mengubah istilah yang didefinisikan dalam Kebijakan ini setiap saat dengan tujuan klarifikasi, penambahan dan penyempurnaan kebijakan ini.

16. Penafsiran

Kebijakan ini dibuat dalam 2 (dua) bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan Inggris. Dalam hal terjadi perbedaan penafsiran, maka yang berlaku adalah bahasa Indonesia.

Registrant regarding the progress of complaints handling in writing including the results of complaints handling;

- 14.10. Transfer all correspondence data related to the complaints forwarded to the Registry;
- 14.11. Return to the customer any related costs if the complaint is made, and;
- 14.12. Review the Complaints Handling Process regularly.

15. Policy Review

The Registry can add, delete or change the terms defined in this Policy at any time for the purpose for clarifying, adding to and improving this policy.

16. Interpretation

This policy is made in 2 (two) languages, namely Indonesian and English languages. In the event of differences in interpretation, the Indonesian language shall apply.

17. Ketentuan Peralihan

Nama Domain yang telah didaftarkan sebelum ditetapkan Kebijakan Kode Praktek Versi 2.0 ini, dinyatakan tunduk secara langsung terhadap ketentuan-ketentuan yang dimuat dalam Kebijakan ini.

18. Ketentuan Penutup

- 18.1. Kebijakan Kode Praktek Versi 1.1 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- 18.2. Kebijakan Kode Praktek Versi 2.0 ini mulai berlaku sejak tanggal 25 Februari 2019.

17. Transitional Provisions

Domain Names that have been registered before the stipulation of this Version 2.0, are stated to be directly subject to the provisions contained in this Policy.

18. Involucres Provisions

- 18.1. The Version 1.1 Practice Code Policy is revoked and declared invalid.
- 18.2. This Version 2.0 Practice Code Policy is effective as of the date 25 Februari 2019.

The above English Version is an accurate translation of the original Indonesian Text.

Jakarta, 23 Februari 2019.

