

**KEBIJAKAN
KODE PRAKTEK**

**POLICY OF
CODE OF PRACTICE**



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:	Policy of Code of Practice
Versi:	3.0	Version:	3.0
No. Dok:	003/K/DNP/Kebijakan Kode Praktek/II/2019/PANDI-Publik	Doc. No:	003/K/DNP/Policy of Code of Practice/II/2019/PANDI-Publik
Tanggal:	30 September 2024	Date:	September 30, 2024
Klasifikasi:	Publik	Clasification:	Public
Distribusi:	Publik	Distribution:	Public
Referensi:	AEDA	Reference:	AEDA



Kontak Kebijakan

Hubungilah pihak berikut untuk penjelasan lebih lanjut terkait dokumen ini:

Jabatan : Tim Kebijakan PANDI

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

Nomor Kontak:
Tel: +62.21.30055777
Hp: +62 812 111 555 30

Alamat Email :
kebijakan@pandi.id

Website:
www.pandi.id

Contact Information

Please contact below team for further details on this document:

Position: Policy Team of PANDI

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

Contact Number:
Phone: +62.21.30055777
Mobile: +62 812 111 555 30

Email Address:
kebijakan@pandi.id

Website:
www.pandi.id



Status Kebijakan

Riwayat Keberlakuan

Versi	Tanggal Berlaku
3.0	30 September 2024
2.0	25 Februari 2019
1.1	24 Maret 2017
1.0	1 Maret 2012

Policy Status

Effectiveness History

Version	Effective Date
3.0	September 30, 2024
2.0	February 25, 2019
1.1	March 24, 2017
1.0	March 1, 2012

Riwayat Revisi

Tanggal	Versi	Ringkasan Perubahan
30 September 2024	3.0	Penambahan aturan mengenai mekanisme Akreditasi Registrar, jenis Registrar terakreditasi, dan pelaksanaan pendaftaran Nama Domain.
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

Revision History

Date	Version	Revision Summary
September 30, 2024	3.0	Addition of regulation on accreditation mechanism Registrar, accredited Registrar types, and the implementation of Domain Name registration.
February 25, 2019	2.0	Revision and Conformation of the Policy of Domain Name regarding Personal Data Protection
March 24, 2017	1.1	Interpretations Added
March 1, 2012	1.0	The policy is effective

Jadwal Tinjauan Ulang Berikutnya

Hari, Tanggal

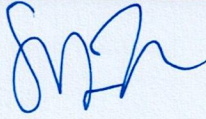
Subsequent Review Schedule

Day, Date



Lembar Pengesahan / Validation Sheet

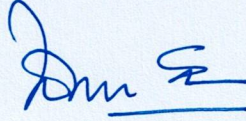
Pembuat/ Creator

Nama / Name	Jabatan / Position	Tanda Tangan / Signature	Tanggal / Date
Syiva Khayrunnisa	Administrasi & Tata Kelola / Administration & Governance		September 30, 2024

Pemeriksa/Reviewer

Nama / Name	Jabatan / Position	Tanda Tangan / Signature	Tanggal / Date
Mira Fajriyah	Manajer Administrasi Registri / Manager of Registry Administration		September 30, 2024
Yudho Giri Sucahyo	Wakil Ketua Bidang Administrasi Registri / Vice President of Registry Administration Division		September 30, 2024

Penyetuju/Consenter

Nama / Name	Jabatan / Position	Tanda Tangan / Signature	Tanggal / Date
John Simanjuntak	Ketua Dewan Pengurus / President of the Board or Management		September 30, 2024



Daftar Isi / Table of Contents

Bab	Hal/Page	Sections
Kontak Kebijakan	2	Contact Information
Status Kebijakan	3	Policy Status
Lembar Pengesahan	4	Validation Sheet
Daftar Isi	5	Table of Contents
1: Definisi	6	Definitions
2: Tujuan	6	Objective
3: Latar Belakang	6	3. Background
4: Registrar Berdasarkan Akreditasi Registri	6	4. Registrar According to Registry's Accreditation
5: Pendaftaran Nama Domain	6	5. Domain Name Registration
6. Kontak Pelanggan	7	6. Customer's Contact
7. Penawaran Layanan	8	7. Service Offering
8. Iklan	8	8. Advertising
9. Layanan Informasi bagi Pelanggan	9	9. Information Service for Customers.
10. Kode Etik Registrar	9	10. Registrar's Code of Conducts
11. Perlindungan Registran sebagai Konsumen	10	11. Registrant's Protection as a Customer
12. Kode Penegakan	10	12. Code of Enforcement
13. Prinsip Penanganan Keluhan Registrar dan Resellernya	11	13. Principle of Registrar and its Reseller's Complaint Handling
14. Aturan Penanganan Keluhan	11	14. Complaint Handling Regulation
15. Tinjauan Kebijakan	12	15. Policy Review
16: Penafsiran	12	16. Interpretation
17: Ketentuan Peralihan	12	17. Transfer Condition
18: Ketentuan Penutup	12	18. Closing Statement



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.

4. Registrar Berdasarkan Akreditasi Registri

- 4.1. Registri menetapkan persyaratan, tata cara, dan pengaturan lainnya terkait mekanisme Akreditasi Registrar.
- 4.2. Registrar yang telah mengikatkan diri dalam perjanjian Akreditasi harus tunduk pada Kebijakan ini.
- 4.3. Registrar terakreditasi sebagaimana dimaksud pada Butir 4.1. terdiri dari:
 - 4.3.1. Registrar Nama Domain Instansi; dan
 - 4.3.2. Registrar Nama Domain selain Instansi
- 4.4. Registrar Nama Domain selain Instansi sebagaimana dimaksud pada Butir 4.3.2 terdiri dari:
 - 4.4.1. Registrar Umum; dan
 - 4.4.2. Registrar Khusus
- 4.5. Pendaftaran Nama Domain hanya dapat dilaksanakan oleh Registri dan Registrar.

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

1. Definition

Unless stipulated otherwise, the principles to interpret the terms used in this Policy refer to the document of the Policy of General Definition of Indonesian Internet Domain Name.

2. Objective

- 2.1. To describe the roles, rights, and obligations of Registrar and Reseller, and
- 2.2. To describe the consequences faced by Registrar and Reseller when violating this Policy.

3. Background

Article 75 Paragraph (1) and (2) of PP Number 82 of 2012 regarding PSTE, mandates that Registry assumes the function of conducting the generic high level and the Indonesian high level Domain Names, and in conducting its function, Domain Name Registry may give authorization to Domain Name Registrar.

4. Registrar According to the Registry Accreditation

- 4.1. The Registry determines the requirements, procedures, and other arrangements related to the Registrar's Accreditation mechanism.
- 4.2. Registrars who have entered into an Accreditation agreement must comply with this Policy.
- 4.3. Accredited Registrars as referred to in Point 4.1. consist of:
 - 4.3.1. Registrars of Agency Domain Name; and
 - 4.3.2. Registrars of Non-Agency Domain Name.
- 4.4. Registrars of Non-Agency Domain Name as referred to in Point 4.3.2 consist of:
 - 4.4.1. General Registrars; and
 - 4.4.2. Special Registrars
- 4.5. Domain Name Registration can only be carried out by the Registry and Registrar.

5. Domain Name Registration

Registrar:

- 5.1. Domain Names may only be registered upon request from the Registrant, meaning that the Registrar may not register a Domain Name in their own name unless they will use the Domain Name for their own purposes..
- 5.2. The Registrar is prohibited from reserving a Domain Name or engaging in



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.

- 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 Registran yang relevan (pendaftar Nama Domain sebelumnya) kecuali jika Registran 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 Registran selama 3 (tiga) bulan secara berkala sebelum masa berakhirnya Nama Domain.
- 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.

6. Kontak Pelanggan

Registrar:

- 6.1. Harus memberitahu Registran tentang syarat dan ketentuan terbaru dari Penggunaan Nama Domain.
- 6.2. Harus menghubungi Registran untuk membarui Data Registran yang tercantum dalam Layanan Data WHOIS serta memastikan keakuratannya.
- 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:
 - 6.3.1. Pengirimnya adalah Registrar sendiri, dan;
 - 6.3.2. Penerima pemberitahuan perpanjangan adalah salah satu Registran atau Kontak Administratif untuk Nama Domain.

cybersquatting, registering a Domain Name without being specifically requested by the Registrant, or registering, selling, or using a Domain Name in bad intention to gain profit by violating the intellectual property rights of others.

- 5.3. The Registrar is prohibited from registering or renewing a Domain Name with the intent to restrict another Registrar or with the intent to offer the Domain Name to Potential parties.
- 5.4. The Registrar will only renew an expired Domain Name upon request from the relevant Registrant (the previous registrant of the Domain Name) unless the Registrant has intentionally requested the Automatic Renewal Service in accordance with the Domain Name Registration Policy.
- 5.5. The Registrar will only register Domain Names for a validity period of 1 (one) to 10 (ten) years from the date when the Domain Name was activated.
- 5.6. Registrar is prohibited from taking actions that may preventing legitimate Domain Name Registration.
- 5.7. Registrar is required to provide notification to Registrant periodically for 3 (three) months before the expiration of the Domain Name.
- 5.8. Registrar is required to provide notification of the Domain Name expiration during the Auto Renewal Period and 7 (seven) days of the Pending Delete Period periodically.

6. Customer Contacts

Registrar:

- 6.1. must notify the Registrant regarding the latest terms and conditions of the the Domain Name Usage;
- 6.2. must contact the Registrant to update the Registrant Data listed in the WHOIS Data Service and ensure its accuracy;
- 6.3. must ensure that the Renewal Notice, or anything that can be interpreted as such, will not be sent to the Registrant or any other party, unless the following conditions are met:
 - 6.3.1. the sender is the Registrar itself, and;
 - 6.3.2. the recipient of the renewal notice is one of the Registrants or the Administrative Contact for the Domain Name;
- 6.4. must determine the party responsible for contacting the Registrant in the event that



- 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 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 syarat dan ketentuan yang kompleks berkaitan dengan penawaran layanan yang ditawarkan;
- 8.4. Harus menyatakan secara jelas persyaratan dan durasi layanan yang ditawarkan;

the Registrant registers the Domain Name through a Reseller;

- 6.5. in the event that the Renewal Notice is sent to the Registrant who originally registered the Domain Name through a Reseller, must inform the Registrant that he can choose to renew the Domain Name through the Registrar or through the Reseller of the previously listed Registrar.

7. Service Offering

Registrar:

- 7.1. Must ensure that the staff employed are trained and able to assist in all matters relating to the services offered by the relevant Registrar.
- 7.2. May offer additional services to Registrants on the following terms and conditions:
 - 7.2.1. Not require the Registrant to assist or facilitate or cause the Transfer of Domain Names for the benefit of the Registrar as a condition of the services provided;
 - 7.2.2. Clearly inform the types of services offered, both in the form of packages and units, including the price of each service;
 - 7.2.3. Must ensure the implementation of the services offered to the potential Registrants and the existing Registrants.

8. Advertising

Registrar:

- 8.1. must comply with all standards of provisions and laws and regulations in offering its services;
- 8.2. must clearly state a disclaimer to the Registry in relation to the service offerings by the Registrar;
- 8.3. must avoid confusing terminologies including complex terms and conditions relating to the offered service offerings;
- 8.4. must clearly state the terms and duration of the services offered;
- 8.5. must not include any false statements relating to the offered service offerings;
- 8.6. must disclose all additional costs for each offered service offering; and



- 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 yang berkaitan dengan Layanan Registrar dan 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 Registrar dan 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 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.

- 8.7. must ensure that any form of comparative advertising is not misleading. Information provided in the service offerings must be comparable.

9. Information Service for Registrants

Registrar:

- 9.1. must ensure that all information provided to Registrants is complete and accurate;
- 9.2. must provide information relating to the Registrar Services and any related services offers, including:
 - 9.2.1. office or business address;
 - 9.2.2. telephone and fax numbers;
 - 9.2.3. email address;
 - 9.2.4. website address (including Registrant Support contact details);
 - 9.2.5. description of the products and services offered;
 - 9.2.6. terms and conditions of the Registrar Services and related products; and
 - 9.2.7. various payment methods for the services offered;
- 9.3. must notify the Registrant by website or email regarding any changes to the Policy that affect the terms and conditions of Domain Names Usage.

10. Registrars Code of Conduct

Registrar:

- 10.1. must be responsible for all actions of any Person or organization acting as the Reseller. Registrar must ensure that Resellers meet the standards and obligations as a Registrar business intermediary in Domain Name Registration. Thus, it is subject to the provisions set out in the Policy;
- 10.2. must take steps to ensure that its employees comply with the Policy, and;
- 10.3. must take necessary steps if its employees or Resellers violate the Policy.



11. Perlindungan Registran Sebagai Konsumen

- 11.1. Setiap Registrar yang ditunjuk harus mempertahankan ketentuan privasi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 11.2. Setiap Registrar yang ditunjuk harus mematuhi semua peraturan perundang-undangan;
- 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 Registran terkait proses 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;
- 11.8. 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.

11. Registrant Protection as a Customer

- 11.1. Each designated Registrar must maintain privacy provisions in accordance with applicable laws and regulations.
- 11.2. Each designated Registrar must comply with all applicable laws and regulations.
- 11.3. Each designated Registrar must comply with other relevant consumer protection laws.
- 11.4. Each designated Registrar must provide information to Registrants regarding the Domain Name Dispute Resolution and Complaint Handling process.
- 11.5. Each designated Registrar must issue a written cancellation of the terms of service that are no longer valid.
- 11.6. Each designated Registrar must endeavor to resolve the Registrant's complaint within a reasonable timeframe and in accordance with the Complaint Handling Policy established by the Registry and the procedures established by the Registrar.
- 11.7. Each designated Registrar must forward the complaint to the Registry if the problem cannot be resolved internally as specifically set out in Point 10.4 of the Complaint Handling Policy.
- 11.8. Each designated Registrar must provide a link to the Registry's website to ensure the availability of information required by the Registrant.
- 11.9. Each designated Registrar must refrain from spamming existing or potential Registrants.
- 11.10. Each designated Registrar is prohibited from disclosing and/or sharing the personal data of its Registrants to third parties unless it is necessary for the public interest and/or the Registrant's consent as specifically set out in Points 10.3, 10.4, 10.5, 10.6 and 10.7 of the General Policy of Domain Name.

12. Code of Enforcement

Registrars who have entered into an Accreditation Agreement must comply with this Policy.



Kebijakan ini harus dipenuhi oleh Registrar yang menyetujui Perjanjian Akreditasi.

Dugaan pelanggaran Kebijakan akan ditangani berdasarkan Kebijakan 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:

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

This Policy must be complied with by Registrars who agree to the Accreditation Agreement.

Alleged violations of the Policy will be handled based on the Complaint Handling Policy.

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

12.1. issuing a warning or reprimand to the Registrar;

12.2. prohibiting the Registrar from providing Domain Name Registration services temporarily, the prohibition period shall be determined by the Registry; and

12.3. Stopping the Registrar from providing Domain Name Registration services and terminating the Accreditation Agreement of Registry – Registrar.

All Reseller obligations under this Policy must be guaranteed by the Registrar and must be stated in the agreement between the Registrar and the Reseller

13. The Principles of Registrar and its Reseller Complaint Handling

Registrar and its Resellernya must :

13.1. provide an efficient, fair and accessible mechanism for handling complaints through the Complaints Handling Process;

13.2. the Registrar and its Resellers must ensure that the Registrant's complaints are handled and given a timeframe for the handling of complaints;

13.3. the Registrar and its Resellers must ensure that the Registrant is aware of his/her rights and is kept informed about the progress of the Complaints Handling Process; and

13.4. the Registrar and its Resellers must forward complaints to the Registry if the issue cannot be resolved in a timely manner.

14. Complain Handling Regulation

Registrar and its Reseller must:

14.1. develop and update Complaint Handling procedures in accordance with relevant Registry Policies;

14.2. publish the Complaint Handling Process to staff and Registrants explaining the Registrant's right to make a complaint and how to contact the Registrar or Reseller to make a complaint;

14.3. ensure that Registrants are free to make complaints at minimal cost;



- | | |
|---|---|
| <p>14.3. Memastikan Registran bebas dapat mengajukan keluhan dengan biaya yang minimal;</p> <p>14.4. Menanggapi keluhan Registran dalam jangka waktu tertentu;</p> <p>14.5. Menentukan kompleksitas keluhan dan memberitahukannya kepada Registran;</p> <p>14.6. Bilamana mungkin memberikan kepada Registran jangka waktu yang patut untuk penyelesaian keluhan;</p> <p>14.7. Menginformasikan Registran jika keluhan harus dirujuk kepada Registri;</p> <p>14.8. Menginformasikan Registran jika Registrar memutuskan untuk tidak menindaklanjuti keluhan tersebut dan/atau merujuk Registran untuk menyelesaikan keluhannya tersebut ke Registri;</p> <p>14.9. Menyediakan informasi teraktual kepada Registran mengenai perkembangan penanganan keluhan secara tertulis termasuk hasil penanganan keluhan;</p> <p>14.10. Menyerahkan semua data korespondensi terkait keluhan yang diteruskan ke Registri;</p> <p>14.11. Mengembalikan kepada pelanggan setiap biaya yang terkait jika keluhan dilakukan, dan;</p> <p>14.12. Meninjau kembali Proses Penanganan Keluhan secara berkala.</p> | <p>14.4. respond to Registrant complaints within a specified timeframe;</p> <p>14.5. determine the complexity of the complaint and notify the Registrant accordingly;</p> <p>14.6. where possible, provide the Registrant with a reasonable time frame for complaint resolution;</p> <p>14.7. inform the Registrant if the complaint should be referred to the Registry;</p> <p>14.8. inform the Registrant if the Registrar decides not to follow up the complaint and/or to refer the Registrant to resolve the complaint to the Registry;</p> <p>14.9. provide the Registrant with up-to-date information regarding the complaint handling progress in writing, including the outcome of the complaint handling;</p> <p>14.10. submit all correspondence data related to complaints forwarded to the Registry;</p> <p>14.11. refund the customer any costs associated if a complaint is made, and;</p> <p>14.12. review the Complaint Handling Process periodically.</p> |
|---|---|

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.

17. Ketentuan Peralihan

Nama Domain yang telah didaftarkan sebelum ditetapkan Kebijakan Kode Praktek Versi 3.0 ini, dinyatakan tunduk secara langsung terhadap ketentuan-ketentuan yang dimuat dalam Kebijakan ini.

18. Ketentuan Penutup

- 18.1. Kebijakan Kode Praktek Versi 2.0 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- 18.2. Kebijakan Kode Praktek Versi 3.0 ini mulai berlaku sejak tanggal 30 September 2024.

15. Policy Review

Registry may add, delete, or change the terms defined in this Policy anytime for the purpose of clarification, addition, or improvement of this policy.

16. Interpretation

This policy is prepared in 2 (two) language, the Indonesian and English. In the case different interpretation, the Indonesian version shall be applied.

17. Transfer Condition

The registered Domain Name before The Policy of Code of Practice Version 3.0, is directly subject to the provisions contained in this Policy.

18. Closing Statement

- 18.1. The Policy of Code of Practice Version 2.0 is revoked and stated as invalid.
- 18.2. The Policy of Code of Practice Version 3.0 is effective since September 30, 2024