

**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: | 1.1 | Version: | 1.1 |
| No. Dok: | 003/K/DNP/Kebijakan Kode Praktek/III/2017/PANDI- Publik | Doc. No: | 003/K/DNP/Kebijakan Kode Praktek/III/2017/PANDI- Publik |
| Tanggal: | 24 Maret 2017 | Date: | 24 March 2017 |
| Klasifikasi: | Publik | Classification: | 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
Fax: +62.21.30055789

Alamat Email:
kebijakan@pandi.id

Website:
www.pandi.id

Policy Contacts

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

Position: PANDI'S Policy Team

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

Contact Number:
Tel: +62.21.30055777
Fax: +62.21.30055789

Email Address :
kebijakan@pandi.id

Website:
www.pandi.id

Status Kebijakan

Riwayat Keberlakuan

| Versi | Tanggal Berlaku |
|-------|-----------------|
| 1.1 | 24 Maret 2017 |
| 1.0 | 1 Maret 2012 |

Riwayat Revisi

| Tanggal | Versi | Ringkasan Perubahan |
|---------------|-------|------------------------|
| 24 Maret 2017 | 1.1 | Penambahan Penafsiran. |
| 1 Maret 2012 | 1.0 | Kebijakan Diberlakukan |

Jadwal Tinjauan Ulang

Berikutnya

| Hari, Tanggal |
|---------------|
| |

Status Policy

Enforceability Profile

| Version | Effective Date |
|---------|----------------|
| 1.1 | 24 March 2017 |
| 1.0 | 1 March 2012 |

Revision Profile

| Date | Version | Summary of Changes |
|---------------|---------|--------------------|
| 24 March 2017 | 1.1 | Interpretation |
| 1 Maret 2012 | 1.0 | Policy Enforced |

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 |  | 24 March 2017 |

Pemeriksa/ Inspector

| Nama / Name | Jabatan / Position | Tanda Tangan / Signature | Tanggal / Date |
|---------------------|---|--|----------------|
| Sigit Widodo | Direktur Operasional / COO |  | 24 March 2017 |

Penyetuju/ Consenter

| Nama / Name | Jabatan / Position | Tanda Tangan / Signature | Tanggal / Date |
|-------------------------|---------------------------------|--|----------------|
| Andi Budimansyah | Direktur Utama / CEO |  | 24 March 2017 |

Daftar Isi / Table of Contents

| Bab | Hal/ Page | Chapter |
|--|--------------|---|
| Kontak Kebijakan | 2 | Policy Contact |
| Status Kebijakan | 3 | Document Status |
| Lembar Pengesahan | 4 | Attestation Page |
| Daftar Isi | 5 | Table Of Contents |
| 1: Definisi | 7 | 1: Definition |
| 2: Tujuan | 7 | 2: Objectives |
| 3: Latar Belakang | 7 | 3: Policy Background |
| 4: Nama Domain Sesuai Dengan Kode Praktek | 8 | 4: Domain Name in accordance with Code of Practice |
| 5: Pendaftaran Nama Domain | 8 | 5: Domain Name Registration |
| 6. Kontak Pelanggan | 10 | 6. Customer Contact |
| 7. Penawaran Layanan | 12 | 7. Service Offer |
| 8. Iklan | 13 | 8. Advertisement |
| 9. Layanan Informasi bagi Pelanggan | 14 | 9. Information Services for Customer |
| 10. Kode Etik Registrar | 15 | 10. Registrar Code of Ethics |
| 11. Perlindungan Konsumen | 16 | 11. Customer Assurance |
| 12. Kode Penegakan | 17 | 12. Code of Enforcement |
| 13. Prinsip Penanganan Keluhan | 18 | 13. Complaint Management Principle |
| 14. Aturan Penanganan Keluhan | 19 | 14. Complaint Management Rule |
| 15. Tinjauan Kebijakan | 20 | 15. Policy Review |

| | | |
|-------------------------|----|-----------------------------|
| 16: Penafsiran | 21 | 16: Interpretation |
| 17: Ketentuan Peralihan | 21 | 17: Transitional Provisions |
| 18: Ketentuan Penutup | 21 | 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

Kebijakan ini merupakan perwujudan kepedulian Registri terkait dengan “tanggung jawab” dan “pelayanan” masyarakat.

Permintaan pendaftaran nama domain diproses oleh Registrar dan bukan diproses secara langsung oleh Registri. Registrar mendapatkan tanggung jawab yang sama seperti halnya Registri terkait dengan penyediaan layanan kepada Registrant.

Oleh karenanya kebijakan ini mengatur layanan nama domain oleh Registrar,

1. Definition

Unless stated otherwise, precept on enacting terms used in the Policy is cited towards Internet Indonesia Domain Name General Definition Policy Document.

2. Objectives

2.1. Elaborate roles, rights, and obligation of Registrar and Reseller, as well as

2.2. Outlining consequences Registrar and Reseller faces if they infringe the policy.

3. Policy Background

This policy is a form of Registry concern in relation to society’s line of “responsibility” and “service”.

Domain Name registration request is processed by Registrar and not directly dealt by Registry. Registrar obtain equal amount of responsibility as well as Registry in relation with service provider towards Registrant.

Which is why this policy manages domain name services by Registrar, including indict treatment process from

termasuk didalamnya proses penanganan keluhan dari Registrant dan juga konsekuensi terhadap pelanggaran kebijakan.

4. Nama Domain Sesuai Dengan Kode Praktek

Kebijakan ini merupakan pelaksanaan dari Perjanjian Kemitraan antara Registri dan Registrar sehingga mengikat dan harus dipatuhi oleh semua Registrar. Penerapan Kebijakan ini bersifat seragam dan wajib bagi semua Registrar tanpa terkecuali.

Registri dan Registrar bertanggung jawab untuk melaksanakan Kebijakan ini. Perlu ditegaskan bahwa Kebijakan ini tidak menggantikan, tetapi merupakan satu kesatuan dengan Perjanjian Kemitraan Registri dan Registrar.

5. Pendaftaran Nama Domain

Registrar:

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

Registrant and also consequences towards policy violation.

4. Domain Name in accordance with Code of Practice

This policy is an implementation from Partnership Agreement between Registry and Registrar, legally binding and must be followed by every Registrar. Implementation of this policy is in uniform and obligated for all Registrar without exception.

Registry and Registrar is responsible to execute this policy. Should be stressed that this Policy is not irreplaceable, yet in unity with Registry and Registrar Partnership Agreement.

5. Domain Name Registration

Registrar:

5.1. Will only register Domain Name upon applicant's request, which means Registrar is not allowed to register Domain Name under their own alias unless they exert the said Domain Name for their own occasion.

- 5.2. Akan menahan diri dari mencadangkan Nama Domain, dengan kata lain melakukan tindakan yang dikenal dengan cybersquatting, mendaftarkan Nama Domain tanpa secara khusus diminta oleh Pemohon 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. Dilarang untuk mendaftarkan atau memperpanjang Nama Domain dengan tujuan membatasi pesaing (Registrar), atau dengan tujuan nantinya menawarkan nama domain kepada Pemohon Potensial.
- 5.4. Hanya memperpanjang Nama Domain yang kadaluarsa atas permintaan dari Registran yang relevan (pemegang Nama Domain sebelumnya) kecuali jika Registran tersebut dengan sengaja meminta Layanan Perpanjangan Otomatis yang sesuai dengan Kebijakan Pendaftaran Registri.

- 5.2. Will restrain self from the act of Domain Name backup which in other words, commit an action called cybersquatting by registering Domain Name without specifically requested by Applicant or commence registering, merchandising, or utilizing Domain Name with no positive intention motivated to gain profit, by way of violating over other's intellectual property rights.
- 5.3. Forbid to register or to extend Domain Name with the intention to curb competitors (Registrar) or with the means of offering Domain Name to Potential Applicant in the future.
- 5.4. To only extend expired Domain Name upon relevant Registran request (previous Domain Name holder) unless the said Registrant intentionally inquire Automatic Extend Service in accordance with Registry Cataloging.
- 5.5. To only carry out Domain Name Utilization registration for 1 (one)

- 5.5. Hanya melakukan pendaftaran Penggunaan Nama Domain untuk periode 1, 2, atau 3 tahun.
- 5.6. Tidak boleh melakukan tindakan yang mengakibatkan pencegahan Pendaftaran Nama Domain yang sah, dan
- 5.7. Harus memberitahu Registran akan perlunya memperpanjang Nama Domain paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum jangka waktu pemakaian Nama Domain berakhir, dengan mengirimkan email ke alamat email Registran.

6. Kontak Pelanggan

Registrar:

- 6.1. Harus memberitahu Registran tentang syarat dan ketentuan terbaru dari pendaftaran Penggunaan Nama Domain yang relevan.
- 6.2. Harus menghubungi Registran untuk memperbarui informasi yang tercantum dalam Layanan *Whois* serta memastikan keakuratannya.
- 6.3. Harus memastikan bahwa Pemberitahuan Perpanjangan, atau segala sesuatu yang dapat ditafsirkan demikian, tidak akan

period, 2 (two), or 3 (three) period.

- 5.6. Must not do any actions which resulted on deterrence of legitimate Domain Name Registration, and
- 5.7. Must notify Registrant on the necessity to extend Domain Name no longer than 7 (seven) days before Domain Name period ends, by way of e-mail correspondence to Registrant's e-mail address.

6. Customer Contact

Registrar:

- 6.1. Must notify Registrar regarding the latest terms and conditions from relevant Domain Name Utilization registration.
- 6.2. Must connect with Registrant to recondition stated information in *Whois* services along with ensuring its accuracy.
- 6.3. Preconditioned to ascertain that Notification of Extend, or any terms which defines likewise, will

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.
- 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.

not be issued to Registrant or other party, excluding terms below:

- 6.3.1. Registrar act as the sole sender, and;
 - 6.3.2. Notification of extend receiver is one of the Registrant or Administrative Contact for Domain Name.
- 6.4. Preconditioned to ascertain the responsible party to notify Registrant in regards to Registrant registering Domain Name via Reseller.
- 6.5. In terms of Notification of Extend send to Registrant whose original intention is to register Domain Name via Reseller, must inform Registrant that he/she could extending Domain Name through Registrar or Reseller from previous Registrar on record.

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 Pemohon potensial atau Registran.

7. Service Offer

Registrar:

7.1. Must ascertain of hired staff with capabilities and able to perform any assistance in relation with services offer by related Registrar.

7.2. Able to issue additional services to Registrant with conditions as follow:

7.2.1. Does not presuppose Registrant to assist or facilitate or causing Domain Name Transition for the benefit of Registrar as requisition of services given;

7.2.2. Informs with distinct on the types of service offered, either in a form of package or unit along with each of its service prices;

7.2.3. Must ensure execution of services offered to potential Applicant of Registrant.

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;
- 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

8. Advertisement

Registrar:

- 8.1. Should oblige to entire provision standards and legislation in offering their services;
- 8.2. Must clearly states the disclaimer to Registry in relation with service offer suggested by Registrar;
- 8.3. Should avoid confusing terminologies including complex terms and conditions related to suggested service offer;
- 8.4. Should clearly declare terms and period of services offered;
- 8.5. Is not allowed to insert incorrect statements related to suggested service offer;
- 8.6. Must inform any additional fee of every suggested service offer, and;
- 8.7. Must ensure any type of comparative advertisement is in no way misleading. Information given

diberikan dalam penawaran layanan harus dapat dibandingkan.

in service offer must be comparable.

9. Layanan Informasi Bagi Pelanggan

9. Information Services for Customer

Registrar:

Registrar:

9.1. Harus memastikan semua informasi yang diberikan kepada Pemohon atau Registran akurat dan lengkap;

9.1. Must ensure any information given to Applicant or Registrant is accurate and complete;

9.2. Harus menyediakan informasi yang berkaitan dengan Layanan Registrar dan layanan terkait lainnya yang mereka tawarkan termasuk:

9.2. Should provide information related with Registrar Services and other related services offered, which include:

9.2.1. Alamat kantor atau tempat usaha;

9.2.1. Work or business office address;

9.2.2. Nomor telepon dan nomor faks;

9.2.2. Telephone and fax number;

9.2.3. Alamat email;

9.2.3. E-mail address;

9.2.4. Alamat web (termasuk rincian kontak Dukungan pelanggan);

9.2.4. Web address (include customer Support contact detail);

9.2.5. Uraian produk dan jasa yang ditawarkan;

9.2.5. Overview of offered services and products;

9.2.6. Syarat dan ketentuan Layanan Registrar dan produk terkait, dan;

9.2.6. Terms and conditions of Registrar Services and other related products, and;

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. Reseller diwajibkan untuk memenuhi standar dan kewajiban sebagai Registrar dalam berurusan dengan Penggunaan Nama Domain. Oleh karenanya mereka terikat pada aturan 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.

9.2.7. Various ways of administer payment of offered services.

9.3. Precondition to notify Registrant by means of web or e-mail over any Policy alterations which affect Domain Name Utilization.

10. Registrar Code of Ethics

Registrar:

- 10.1. Prerequisite to be liable of any act from all Individual or organization acting as Reseller. Reseller is preconditioned to fulfill standards and obligation as Registrar in their dealings of Domain Name Utilization. Thus they are bound to any terms set in the Policy;
- 10.2. Should undertake to make certain of its employee conforming to the Policy, and;
- 10.3. Must undertake necessary action if its employee or Reseller violate the Policy.

11. Perlindungan Konsumen

Setiap Registrar yang ditunjuk harus:

- 11.1. Mempertahankan kebijakan privasi yang sesuai dengan peraturan perundangan;
- 11.2. Mematuhi semua peraturan perundang-undangan;
- 11.3. Mematuhi hukum konsumen lainnya yang relevan;
- 11.4. Memberikan informasi kepada Registran terkait proses penyelesaian perselisihan dan keluhan;
- 11.5. Menerbitkan pembatalan tertulis dari kebijakan layanan;
- 11.6. Berusaha untuk benar-benar mengatasi keluhan pelanggan dalam jangka tertentu yang patut dan sesuai dengan keluhan pelanggan;
- 11.7. Merujuk keluhan kepada Registri jika masalah tidak dapat diselesaikan secara internal;
- 11.8. Menyediakan *link* ke website Registri untuk informasi konsumen;
- 11.9. Menahan diri dari pelanggan *spamming* yang ada atau potensial, dan;

11. Customer Assurance

Appointed Registrar should:

- 11.1. Preserve privacy policy which carries in accordance with the legislation;
- 11.2. Adhere to any legislation terms and regulation;
- 11.3. Adhere to any relevant customer regulation;
- 11.4. Conferring information to Registrant in relation with dispute and complain resolution processes;
- 11.5. Issued a written annulment from service policy;
- 11.6. Strive to thoroughly resolve customer's complain in an appropriate procedure and certain fair period;
- 11.7. Invoke complain to Registry if the issue cannot be resolved internally;
- 11.8. Provide a link to Registry website for customer information;
- 11.9. Witheld from customer in regards to existing or potential spamming, and;

11.10. Tidak berbagi data pribadi Registrannya kepada pihak ketiga kecuali diperlukan untuk melakukannya oleh pihak yang berwenang.

11.10. Do not commit data sharing with third party unless it is an acquired act for authorities.

12. Kode Penegakan

12. Code of Enforcement

Registrar dan Resellernya diminta untuk melakukan kegiatannya sesuai dengan Kebijakan ini. Kebijakan ini merupakan bagian dari kewajiban kontrak Registrar kepada Registri berdasarkan Perjanjian Kemitraan Registri-Registrar. Dugaan pelanggaran Kebijakan akan ditangani di bawah Kebijakan Penanganan Keluhan. Dalam hal terjadi pelanggaran terhadap Kebijakan ini, Registri dapat mengeluarkan berbagai jenis sanksi sesuai dengan jenis pelanggaran yang dilakukan.

Registrar and its Reseller prompted to act accordingly with this Policy. It is a part of Registrar's contract obligation to Registry based on Registry-Registrar Partnership Agreement. Alleged violation of the Policy will be dealt under it, Registry may issued various kinds of offense in accordance with the type violation committed. Such injunction are as follow:

Sanksi-sanksi ini meliputi:

- 12.1. Mengeluarkan peringatan atau teguran kepada Registrar.
- 12.2. Melarang Registrar untuk menyediakan layanan yang diberikannya untuk sementara, yang waktunya ditentukan oleh Registri, dan;
- 12.3. Menghentikan Registrar dalam menyediakan layanannya dan

- 12.1. Issued a warning or caution towards Registrar;
- 12.2. Forbid Registrar to provide services that was temporarily given, by which its period is determined by Registry, and;
- 12.3. Block Registrar in terms of providing its service and

mengakhiri Perjanjian
Kemitraan Registri – Registrar.

terminate Registry-Registrar
Partnership Agreement.

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

Any Reseller obligation in this Policy should be make ascertain by Registrar and must be listed in agreement between Registrar and Reseller.

13. Prinsip Penanganan Keluhan

13. Complaint Management Principle

Registrar dan Resellernya harus:

Registrar and its Reseller must:

- 13.1. Menyediakan mekanisme yang efisien, adil dan dapat diakses untuk menangani aduan melalui Proses Penanganan Keluhan;
- 13.2. Memastikan keluhan pelanggan diakui dan pelanggan diberi jangka waktu penyelesaian keluha;
- 13.3. Memastikan pelanggan menyadari hak-haknya dan memberikan informasi tentang Proses Penanganan Keluhan, dan;
- 13.4. Merujuk keluhan kepada Registri jika masalah tidak dapat diselesaikan secara tepat waktu.

- 13.1. Provide an efficient, fair, and accessible mechanism in order to conduct complaint through Complaint Management Process;
- 13.2. Ensure customer's complaint is approved and customer is given complaint resolution period;
- 13.3. Make sure that customer realize their rights by inform the Complaint Management Process, and;
- 13.4. Attribute complaints to Registry when the issue come unresolved within the period intended.

14. Aturan Penanganan

Keluhan

Registrar dan Resellernya harus:

- 14.1. Mengembangkan Proses Penanganan Keluhan sesuai dengan Kebijakan Registri yang releva;
- 14.2. Memublikasikan Proses Penanganan Keluhan kepada staf dan pelanggan dengan menjelaskan hak pelanggan 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 pelanggan dalam jangka waktu tertentu;
- 14.5. Menentukan kompleksitas keluhan dan memberitahukannya kepada pelanggan;
- 14.6. Bilamana mungkin memberikan kepada pelanggan jangka waktu yang mungkin untuk resolusi;

14. Complaint Management

Rule

Registrar and its Reseller must:

- 14.1. Develop Complaint Management Process in accordance with relevant Registry Policy;
- 14.2. Publicize Complaint Management Process to staffs and customers by defining customers rights to issued a complaint along with ways to contact Registrar or Reseller with intention to deliver complaint;
- 14.3. Ensure Registrant autonomously able to file complaint with minimal fee;
- 14.4. Respond to customer's complaint within certain period;
- 14.5. Determine the complexity of complaint and notify it to customer;
- 14.6. Wherever possible, administer possible timeframe of resolution to customer;

- 14.7. Menginformasikan pelanggan jika keluhan harus dirujuk kepada Registri;
- 14.8. Menginformasikan pelanggan jika Registrar memutuskan untuk tidak menindaklanjuti keluhan tersebut dan/atau merujuk pelanggan untuk menyelesaikan keluhannya tersebut ke Registri;
- 14.9. Menyediakan informasi teraktual kepada pelanggan mengenai perkembangan penanganan keluhan secara tertulis termasuk hasil penanganan keluhan;
- 14.10. Memasok Registri dengan semua korespondensi terkait yang berhubungan dengan keluhan;
- 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,

- 14.7. Inform customer should the complaint needed to be referred to Registry;
- 14.8. Apprise customer when Registrar decided not to prolong the said complaint and/or refer customer to resolve the issue to Registry;
- 14.9. Arrange an actual information to customer regarding the development of complain resolution in written statement, including the resolution outcome;
- 14.10. Grant Registry with any related correspondence connected with the complaint.
- 14.11. Return any related fee to customer if the complain carries out, and;
- 14.12. Review Complaint Management Procedure periodically.

15. Policy Review

Registry may subtract, abolish, or alter defined terminology in this Policy on any account with the intention of clarification, addition, and improvements of the policy.

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 1.1 ini, dinyatakan tetap berlaku sampai jangka waktunya habis.

18. Ketentuan Penutup

18.1. Pada saat Kebijakan ini mulai berlaku, Kebijakan Kode Praktek yang ditetapkan sebelum ditetapkan Kebijakan Versi 1.1 ini, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

18.2. Kebijakan Kode Praktek ini mulai berlaku sejak tanggal 24 Maret 2017.

16. Interpretation

This Policy is made in 2 (two) languages, Indonesian and English. In case of any discrepancies, the Indonesian version shall prevail.

17. Transitional Provisions

The registered Domain Name remained valid until expiration date before the enactment of this Code Of Practice Policy version 1.1.

18. Ketentuan Penutup

18.1. When the Policy is in effect, the assigned Code Of Practice Policy before the newer version of 1.1 is considered revoked and declared invalid.

18.2. This Code Of Practice Policy is effective immediately as per 24 March 2017.