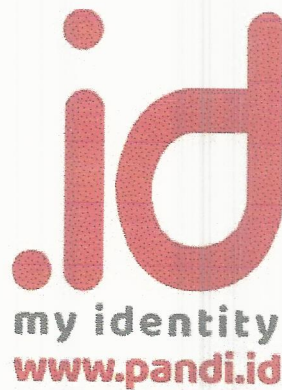


**KEBIJAKAN  
PENANGANAN  
KELUHAN**

**COMPLAINT  
MANAGEMENT  
POLICY**



**PENGELOLA NAMA DOMAIN INTERNET INDONESIA**

**The Icon Business Park Unit L1-L2 BSD City  
Tangerang, Indonesia.**

**15345**

**www.pandi.id**

<b>Judul:</b>	Kebijakan Penanganan Keluhan	<b>Title:</b>	Complaint Management Policy
<b>Versi:</b>	2.0	<b>Version:</b>	2.0
<b>No. Dok:</b>	008/K/DNP/Kebijakan Penanganan Keluhan/II/2019/PANDI-Publik	<b>Doc. No:</b>	008/K/DNP/ Complaint Management Policy /II/2019/PANDI-Publik
<b>Tanggal:</b>	25 Februari 2019	<b>Date:</b>	25 February 2019
<b>Klasifikasi:</b>	Publik	<b>Clasification:</b>	Public
<b>Distribusi:</b>	Publik	<b>Distribution:</b>	Public
<b>Referensi:</b>	AEDA	<b>Reference:</b>	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

## 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  
HP: +62 812 111 555 30

Email Address :  
kebijakan@pandi.id

Website:  
www.pandi.id



## Status Kebijakan

### Riwayat Keberlakuan

Versi	Tanggal Berlaku
2.0	25 Februari 2019
1.0	31 Maret 2017

### Riwayat Revisi

Tanggal	Versi	Ringkasan Perubahan
25 Februari 2019	2.0	Perubahan dan Penyelarasan Kebijakan Nama Domain terkait Perlindungan Data Pribadi
31 Maret 2017	1.0	Versi Diberlakukan

## Policy Status

### Enforceability Profile

Version	Effective Date
2.0	25 February 2019
1.0	31 March 2017

### Revision Profile

Date	Version	Summary of Changes
25 Februari 2019	2.0	Changes and Alignment of Domain Name Policies related to Personal Data Protection
31 Maret 2017	1.0	Version Enforced

**Jadwal Tinjauan Ulang**

**Berikutnya**

Hari, Tanggal

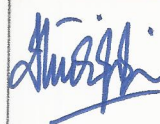
**Subsequent Review Schedule**

Day, Date

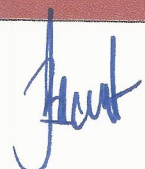


## Lembar Pengesahan / Attestation Page


### 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: Ruang Lingkup	9	4: Policy Scope
5: Proses Pengajuan Keluhan	11	5: Complaint Filing Process
6: Penanganan Keluhan	15	6 : Complaint Handling
7:Keluhan Tentang Registrar	20	7: Complaints on The Registrar
8. Keluhan Data Whois	23	8: Whois Data Complaints
9. Keluhan Situs Bermuatan Negatif	24	9: Complaints to Negative Content sites

10. Pengaduan dan Perselisihan Lainnya	26	10: Complaints and Other Dispute
11. Tinjauan Kebijakan	28	11. Policy Review
12: Penafsiran	28	12: Interpretation
13: Ketentuan Peralihan	28	13: Transitional Provisions
14: Ketentuan Penutup	29	14: Involucre Provisions



## 1. Definisi

Kecuali jika secara tegas ditentukan lain dalam Kebijakan ini, semua istilah yang ditetapkan dalam Kebijakan ini, tunduk pada Kebijakan Definisi Umum Nama Domain.

## 2. Tujuan

Tujuan Kebijakan ini adalah untuk memberikan pelayanan kepada Registrar, Registran dan pihak lain yang terkait, terhadap keluhan mereka termasuk penanganan penyalahgunaan Nama Domain berdasarkan laporan yang masuk dalam kegiatan Pengelolaan Nama Domain Internet Indonesia.

## 3. Latar Belakang

Kebijakan yang melatarbelakangi penanganan keluhan adalah:

- 3.1. UU No.11, Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

## 1. Definition

Unless expressly determined otherwise in this Policy, all terms stipulated in this Policy, are subject to the Domain Name General Definition Policy.

## 2. Objectives

The Objectives of this Policy is to provide services to Registrars, Registrars and other related parties, to their complaints including to handle the misuse of Domain Names based on reports that entered in the activity of Indonesian Internet Domain Names Management.

## 3. Policy Background

The policy that underlies to handle the complaints are:

- 3.1. Law No.11, of 2008 concerning Information and Electronic Transactions;



- 3.2. UU No.44, Tahun 2008 tentang Pornografi;
- 3.3. UU No.29, Tahun 2003 tentang Perlindungan Anak;
- 3.4. UU No.7, Tahun 1974 tentang Penertiban Perjudian;
- 3.5. Permen Kominfo No. 19, Tahun 2014 tentang Penanganan Situs Internet Bermuatan Negatif.

- 3.2. Law No.44, of 2008 concerning Pornography;
- 3.3. Law No.29, of 2003 concerning Child Protection;
- 3.4. Law No.7, of 1974 concerning Control of Gambling;
- 3.5. Permen Kominfo No. 19, of 2014 concerning Handling Negative Content Internet Sites.

#### **4. Ruang Lingkup**

#### **4. Policy Scope**

- 4.1. Informasi mengenai Data Registran digunakan untuk keperluan sebagai berikut:
  - 4.1.1. Izin Penggunaan Nama Domain;
  - 4.1.2. Pengelolaan Nama Domain;
  - 4.1.3. Memberikan layanan kepada Registran;
  - 4.1.4. Melakukan survei terkait dengan Nama Domain .id;
  - 4.1.5. Memastikan keabsahan Registran dalam melakukan

- 4.1. Information regarding Data of Registrants is used for the following interests:
  - 4.1.1. Permit to Use Domain Names;
  - 4.1.2. Domain Names Management;
  - 4.1.3. Providing services to Registrant;
  - 4.1.4. Conducting surveys related to .id Domain Names;
  - 4.1.5. Ensuring the validity of Registrants in registering



- pendaftaran Nama Domain, dan memfasilitasi Penyelesaian Perselisihan Nama Domain;
- 4.1.6. Proses Pemeriksaan/Penyelidikan oleh pihak yang berwenang
- 4.1.7. Memberikan informasi yang diperlukan oleh Registri.
- 4.2. Registri juga dapat mengumpulkan Informasi pada saat:
- 4.2.1. Registran mengakses situs Registri, dan Registri mencatat dalam log-server alamat IP dan informasi yang relevan dengan pencatatan data terkait.
- 4.2.2. Registran melakukan suatu proses ke Registri.
- 4.2.3. Registran melaporkan keluhan Registri.
- 4.2.4. Registran menjawab pertanyaan survei yang diminta oleh Registri dan/atau memberikan komentar publik.
- Domain Names, and facilitating Domain Name Dispute Settlement;
- 4.1.6. Process of Examination/ Investigation by the competent authorities
- 4.1.7. Providing information required by The Registry.
- 4.2. The Registry can also collect information when:
- 4.2.1. The Registrant accesses The Registry site, and The Registry records in the IP address log-server and relevant information by recording the related data.
- 4.2.2. The Registrant conducts a process to The Registry.
- 4.2.3. Registrant reports the complaints of The Registry.
- 4.2.4. The Registrant answers survey questions requested by The Registry



Informasi Data Pribadi Registran yang telah dikumpulkan, dilarang dikjual, dialihkan, diberikan dan/atau dengan cara apapun disampaikan kepada Pihak ketiga kecuali peraturan perundang-undangan mengatur lain.

## 5. Proses Pengajuan Keluhan

5.1. Semua keluhan terhadap pengelolaan pendaftaran Nama Domain .id, harus disampaikan secara langsung kepada Registrar. Proses Pengajuan Keluhan kepada Registrar dilakukan dengan cara sebagai berikut:

5.1.1. Dalam hal keluhan terhadap Nama Domain, laporan keluhan harus disampaikan kepada Registrar;

5.1.2. Jika pengaduan tersebut mengenai tindakan Registrar,

and/or provide public comments.

The Registrant Personal Data Information that has been collected, is prohibited to be sold, transferred, given and/or in any way delivered to third Parties unless the laws and regulations regulate otherwise.

## 5. Complaint Filing Process

5.1. All complaints to the management of .id Domain Name Registration must be submitted directly to The Registrar. The process of complaint filing to The Registrar is carried out in the following procedures:

5.1.1. In the event a complaint to a Domain Name, a complaint report must be submitted to The Registrar;

5.1.2. If the said complaint concerning actions of The



maka proses pengajuan keluhan diproses oleh internal Registrar sendiri termasuk pernyataan pendapat Registrar tentang Persyaratan Kelayakan.

5.1.3. Jika pengaduan tersebut mengenai situs bermuatan negatif, maka proses pengajuan keluhan dapat langsung diproses melalui Registri.

5.2. Dalam hal ada pihak yang dirugikan dalam pendaftaran atau penggunaan Nama Domain, Registran dan Registrar dapat menyampaikan keluhan kepada Registri melalui kontak layanan keluhan yang telah disediakan oleh Registri.

5.3. Registri akan meminta tanggapan dari Registran dan Registrar. Registri mempelajari dan memproses keluhan dimaksud berdasarkan bukti dan fakta

Registrar, then the process of complaint filing is processed by the internal Registrar itself, including a statement of Registrar's opinion on the Feasibility Requirements.

5.1.3. If the complaint is regarding negative content sites, the process of complaint filing can be processed directly through The Registry.

5.2. In the event there is a party who is disadvantaged in registering or using a Domain Name, The Registrant and Registrar can submit a complaint to The Registry through the complaint services contact provided by The Registry.

5.3. The Registry will ask for a response from The Registrant and Registrar. The Registry learns and processes the complaints based on evidence

yang diberikan oleh semua pihak yang terlibat.

5.4. Registran dan Registrar harus menyampaikan alasan keluhan mereka disertai dengan dokumen pendukung lainnya yang memperkuat alasan keluhan tersebut.

5.5. Seluruh komunikasi antara Registri dan para pihak yang terlibat dalam penanganan Keluhan dilakukan secara elektronik. Dalam menjaga rasa keadilan dan proses hukum, Registri tidak bertemu secara langsung dengan Para Pihak.

5.6. Registri akan memberitahu hasil pemeriksaan atas keluhan dimaksud kepada Registrar dan Registran secara elektronik, dan jika diperlukan Registri akan memberikan pendapat dan saran lain yang relevan dengan keluhan yang dialami masing-masing pihak tersebut.

and facts provided by all parties involved.

5.4. The Registrant and Registrars must submit reasons of their complaints accompanied by other supporting documents that reinforce the reason of the complaint.

5.5. All communication between The Registry and the parties involved in handling the complaints are carried out electronically. In maintaining a sense of justice and legal process, The Registry does not meet directly with the Parties.

5.6. The Registry will notify the results of the examination of the intended complaint to The Registrar and Registrant electronically, and if necessary The Registry will provide opinions and other suggestions



- 5.7. Registri hanya akan melakukan pemeriksaan keluhan, jika tanggapan yang diberikan Registrar kepada Registran tidak memenuhi rasa keadilan Registran.
- 5.8. Registran harus menjaga dan menyediakan bukti dokumen pendukung atas keluhannya berikut jawaban yang diterima dari Registrar.
- 5.9. Registri akan mencatat segala keluhan yang diterima dari Registran dan akan menyelesaikan keluhan dalam waktu yang akan ditentukan oleh Registri. Jika keluhan tidak dapat diselesaikan, Registri akan memberikan informasi kepada Registran terkait penanganan keluhannya.
- 5.10. Registri akan meminta keterangan dari Registrar terkait dengan keluhan.
- relevant to the complaints experienced by each party.
- 5.7. The Registry will only conduct examination to the complaint, if the response given by The Registrar to The Registrant does not fulfill the sense of justice of Registrant.
- 5.8. The Registran must maintain and provide supporting document evidence of his complaint and answers received from The Registrar.
- 5.9. The Registry will record all complaints received from The Registrant and will settle the complaint within the time specified by The Registry. If the complaint cannot be resolved, The Registry will provide information to The Registrar regarding the handling of the complaint.
- 5.10. The Registry will request information from The Registrar



Registri akan memeriksa keluhan berdasarkan fakta yang disediakan oleh kedua belah pihak. Registri juga akan meminta informasi dari kedua belah pihak untuk membantu proses pemeriksaan.

5.11. Setelah proses pemeriksaan selesai, Registri akan mengirimkan pemberitahuan kepada Registran dan Registrar secara tertulis melalui email.

## 6. Penanganan Keluhan

6.1. Kelayakan Pengaduan;

6.1.1. Persyaratan Kelayakan mengharuskan Registran memiliki status yang benar untuk mengambil hak penggunaan Nama Domain.

6.1.2. Kebijakan Nama-nama Yang Dicadangkan menentukan Nama Domain yang mungkin tidak Terdaftar atau merujuk padahak penggunaan Nama Domain;

regarding the complaints. The Registry will examine the complaints based on facts provided by both parties. The Registry will also request information from both parties to assist the examination process.

5.11. After the examination process is complete, The Registry will send a notice to The Registrant and Registrar in writing via email.

## 6. Complaint Handling

6.1. Feasibility of Complaints;

6.1.1. Feasibility Requirements require The Registrant to have the correct status to take the right to use the Domain Name.

6.1.2. The Policy for Reserved Names determines Domain Names that may not be Registered or refer

6.1.3. Registran bertanggung jawab untuk memastikan bahwa dirinyasudah memenuhi syarat untuk memegang hak penggunaan Nama Domain, baik pada saat Pendaftaran, dan selama periode hak penggunaan Nama Domain, dan tidak melanggar salah satu kebijakan Registri PANDI.

6.1.4. Registrar harus memeriksa Data Registran yang berkaitan dengan diri Registran dan informasi tentang Kelayakannya sebagaimana tercantum dalam Database Registri.

## 6.2. Kelayakan Nama Domain

Kewenangan Registri untuk menangani segala keluhan Registrar dan Registran

to the use of Domain Names;

6.1.3. The Registrant is responsible for ensuring that he is already qualified to hold the right to use the Domain Name, either at the time of Registration, and during the period of the right to use the Domain Name, and does not violate any of the PANDI Registry policies.

6.1.4. The Registrar must examine The Registrant Data relating to The Registrant and information on Feasibility as contained in The Registry Database.

## 6.2. Feasibility of Domain Names

Authority of The Registry to handle all complaints of Registrars and Registrants



yang terkait dengan Pengelolaan Nama Domain Ini termasuk keluhan tentang:

- 6.2.1. Pendaftaran Nama Domain;
  - 6.2.2. Perpanjangan Nama Domain;
  - 6.2.3. Pengalihan Nama Domain dari satu Registrar ke Registrar lain;
  - 6.2.4. Pengalihan Nama Domain antar Registrar; dan
  - 6.2.5. Pelanggaran atas Perlindungan Data Pribadi;
  - 6.2.6. Pelanggaran atas Perjanjian Registri dengan Registrar terhadap Kebijakan Registri lainnya;
  - 6.2.7. Konten yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
- 6.3. Kewenangan Registri untuk menangani keluhan tentang Pengelolaan Nama Domain yang masuk dalam Daftar Nama Domain yang dibatasi, terbatas pada:

related to the Management of Domain Names including the complaints on:

- 6.2.1. Domain Name Registration;
  - 6.2.2. Extension of Domain Names;
  - 6.2.3. Transfer of Domain Names from one Registrar to another Registrar;
  - 6.2.4. Transfer of Domain Names among The Registrar; and
  - 6.2.5. Violation on Personal Data Protection;
  - 6.2.6. Violation on The Registry Agreement with The Registrar to the other Registry Policies;
  - 6.2.7. Content that is contrary to the laws and regulations.
- 6.3. Authority of The Registry to handle complaints on the Management of Domain Names included in a restricted Domain Names List, limited to:



- 6.3.1. Menentukan kewenangan yang tepat untuk memutuskan apakah Penamaan Nama Domain yang dibatasi harus ditambahkan; dan
- 6.3.2. Menambahkan Nama Domain yang dipesan, apabila ditentukan dengan nama, kata atau kalimat yang harus ditambahkan ke Nama Domain yang dibatasi;
- 6.3.3. Menghapus Nama Domain yang didaftarkan, jika tidak ada dalam daftar Nama Domain yang dibatasi.
- 6.4. Isi Situs atau Website
- 6.4.1. Keluhan terkait dengan isi situs yang tidak sesuai dan terdapat dugaan pelanggaran hukum dibidang pornografi, tindak pidana perjudian, terorisme, SARA, data pribadi, kekerasan, phising, malware, hacking, atau melanggar peraturan perundang-undangan lainnya (tindak pidana penipuan, HaKI, obat terlarang dan
- 6.3.1. Determine the right authority to decide whether the Naming of a restricted Domain Name must be added; and
- 6.3.2. Add Domain Names ordered, if determined by name, word or sentence that must be added to the restricted Domain Name;
- 6.3.3. Revoke the registered Domain Name, if it is not in the list of restricted Domain Names.
- 6.4. Fill in the Site or Website
- 6.4.1. Complaints related to the contents of the site that are not appropriate and there are allegations of violations of law in the field of pornography, gambling, terrorism, SARA, personal data, violence, phishing, malware, hacking, or violating other laws and regulations (criminal acts of

lainnya), dilaporkan ke  
Kementerian Informasi dan  
Komunikasi Republik Indonesia  
dan/atau Instansi lain yang terkait.

6.4.2. Apabila terdapat keluhan yang  
diterima oleh Registri  
sebagaimana dimaksud dalam  
butir 6.4.1 Kebijakan ini, maka  
Registri dapat melakukan *suspend*  
dan *unsuspend* Nama Domain  
atas permintaan Pihak yang  
berhak.

6.5. Kebijakan ini tidak memiliki kewenangan  
untuk menangani keluhan yang terkait  
dengan:

6.5.1 Keabsahan dari Registran,  
misalnya apakah Registran benar  
beroperasi dibawah nama badan  
usaha yang didaftarkan, karena  
hal ini harus diadukan ke instansi  
yang terkait;

fraud, IPR, illegal drugs and  
others), is reported to the  
Ministry of Information and  
Communication of the  
Republic of Indonesia and/or  
other related agencies.

6.4.2. If there is a complaint received  
by The Registry as referred to  
in point 6.4.1 of this Policy,  
then The Registry can  
suspend and unsuspend the  
Domain Name at the request  
of the entitled Party.

6.5. This policy does not have the  
authority to handle complaints related  
to:

6.5.1 Validity of The Registrant, for  
example whether The  
Registrant is properly  
operating below the name of  
the registered business entity,  
because this matter must be  
submitted to the related  
agency;



- 6.5.2 Registran menggunakan Nama Domain yang mengandung Hak Cipta milik orang lain misalnya Merek Dagang, karena hal ini harus di selesaikan melalui Penyelesaian Perselisihan Nama Domain.
- 6.5.3. gTLD (misalnya: com, net, biz, info, dll) atau ccTLD lain selain ccTLDs Indonesia (misalnya: nz, uk, kita, dll.);
- 6.5.4. Akses Internet atau layanan email;
- 6.5.5. Web hosting, manajemen situs web atau layanan desain situs web;
- 6.5.6. Pelanggaran hukum atau Peraturan Perundang-undangan di Indonesia.

## 7. Keluhan Tentang Registrar

- 7.1. Dalam penanganan keluhan tertentu, Registri dapat mengambil satu atau lebih dari tindakan-tindakan berikut ini terhadap Registrar, sebagai berikut:

- 6.5.2 The Registrants use Domain Names containing Copyright belonging to other person such as Trademarks, because this must be settled through Domain Name Dispute Settlement.
- 6.5.3. gTLD (for example: com, net, biz, info, etc.) or other ccTLDs besides Indonesian ccTLDs (for example: nz, uk, kita, etc.);
- 6.5.4. Internet access or email service;
- 6.5.5. Web hosting, website management or website design services;
- 6.5.6. Violations of law or laws and regulations in Indonesia.

## 7. Complaints on The Registrar

- 7.1. In handling certain complaints, The Registry can take one or more of the following actions to The Registrar, as follows:

- 7.1.1. Meminta Registrar untuk memberikan informasi kepada Registri serta memberikan penjelasan yang lengkap dan permintaan maaf;
- 7.1.2. Meminta Registrar untuk memperbaiki kesalahannya dan /atau mengembalikan pembayaran untuk layanan yang tidak diterima;
- 7.1.3. Meminta Registrar untuk mengubah praktek atau prosedur yang menyebabkan timbulnya keluhan;
- 7.1.4. Memberitahukan kepada Registrar bahwa terjadi pelanggaran Perjanjian Registri - Registrar, atau Kebijakan Registri, dan memintanya untuk segera memperbaiki pelanggaran tersebut; atau

- 7.1.1. Requesting The Registrar to provide information to The Registry and provide a complete explanation and asking apology;
- 7.1.2. Requesting The Registrar to correct its errors and/or return payments for services that are not received;
- 7.1.3. Requesting The Registrar to change practices or procedures that cause complaints;
- 7.1.4. Notifying The Registrar that there is a violation of the Agreement of Registry - Registrar, or Registry Policy, and asking him to immediately correct such violation; or

7.1.5. Menyerahkan penanganan keluhan kepada Instansi yang terkait.

7.1.5. Submit handling complaints to relevant agencies.

7.2. Registrar yang terlibat dalam penanganan keluhan dan tidak memenuhi permintaan Registri, maka Registri dapat mengambil tindakan sebagai berikut:

7.2. The Registrars involved in handling complaints and not meeting Registry requests, The Registry can take the following actions:

7.2.1. Dalam hal Reseller dari suatu Registrar yang tidak dapat memenuhi permintaan Registri, maka Registri dapat secara langsung menegur dan memerintahkan Registrar untuk mengoreksi tindakan dari Reseller tersebut, dan;

7.2.1. In the event a Reseller from a Registrar who cannot fulfill The Registry's request, The Registry can directly reprimand and order The Registrar to correct the actions of the Reseller, and;

7.2.2. Dalam hal Registrar yang tidak dapat memenuhi permintaan Registri, maka, Registri dapat menanggukhan atau mencabut akreditasi Registrar.

7.2.2. In the event a Registrar that cannot fulfill The Registry request, then The Registry can suspend or revoke The Registrar's accreditation.



7.2.3. Registri berwenang untuk memberikan denda atau sanksi lainnya kepada Registrar atau Reseller.

7.2.3. The Registry is authorized to provide fines or other sanctions to The Registrar or Reseller.

## 8. Keluhan Data Whois

## 8. Whois Data Complaints

8.1. Data Whois adalah sumber informasi mengenai status suatu Nama Domain. Agar Data Whois berfungsi secara efektif, Data Whois harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

8.1. Whois Data is a source of information on the status of a domain name. For Whois Data to have function effectively, Whois Data must meet the following criteria:

8.1.1. Informasi yang diberikan terhadap suatu Nama Domain harus cukup baik yang memungkinkan Registri untuk menghubungi Registran dan Registrar secara cepat, tanpa harus mencari informasi lebih lanjut.

8.1.1. The information provided to a Domain Name must be good enough to allow The Registry to contact The Registrants and Registrars quickly, without having to seek further information.

8.1.2. Informasi harus jelas dalam memberikan identifikasi terhadap Registran.

8.1.2. Information must be clear in providing identification with The Registrant.

- 8.2. Tujuan Pengumpulan Data Whois sesuai dengan penggunaannya yang secara khusus diatur dalam Butir 11 Kebijakan Perlindungan Data Pribadi.
- 8.3. Keluhan atas Data Whois untuk Nama Domain tertentu yang tidak sesuai dengan penggunaan yang diperbolehkan dapat dikirimkan ke helpdesk@pandi.id.

## **9. Keluhan Situs Bermuatan Negatif**

9.1. Situs Bermuatan Negatif merupakan situs yang memuat pelanggaran atau kejahatan pidana seperti namun tidak terbatas pada tindak pidana penipuan, pornografi. Terhadap Keluhan Situs Bermuatan Negatif, Registri akan melakukan tindakan-tindakan sebagai berikut :

- 9.1.1. Menerima laporan Nama Domain yang mengandung situs bermuatan negatif dari Orang atau Pelapor.

- 8.2. The Objectives of Whois Data Collection according to the level of their use are specifically regulated in point 11 of the Personal Data Protection Policy.
- 8.3. The Complaints on Whois Data for Certain Names domains that do not match the permitted use can be sent to helpdesk@pandi.id.

## **9. Complaints to Negative Content sites**

9.1. Negative Content Sites are sites that contain criminal offenses or crimes such as but not limited to fraudulent criminal acts, pornography. Regarding Negative Content Site Complaints, The Registry will take the following actions:

- 9.1.1. Receiving a Domain Name report containing a negative content site from a Person or Reporter.



9.1.2. Melakukan suspend Nama Domain secara langsung pada Nama Domain yang dilaporkan terkait kasus Pornografi, Perjudian, Mengajak Perjudian, Terorisme, SARA, Terkait Data Pribadi, dan Kekerasan. Tindakan suspend dan Unsuspend terhadap Nama Domain atau Situs bermuatan Negatif, dapat dilakukan oleh Registri, dalam hal :

9.1.2.1. Atas permintaan Pihak yang berhak dan juga telah dilakukan dokumentasi serta disetujui oleh Registri melalui email dan surat resmi.

9.1.2.2. Ada tindak lanjut dari Registran selama waktu yang ditentukan dan atas persetujuan Registri.

9.1.2. Suspending Domain Names directly on reported Domain Names related to the case of Pornography, Gambling, Inviting Gambling cases, Terrorism, SARA, Related to Personal Data and Violence. The action of suspend and unsuspend on a Domain Name or a Negative Content Site can be carried out by The Registry, in the event:

9.1.2.1. At the request of the entitled Party and documentation have also been carried out and has been approved by The Registry through e-mail and official letter.

9.1.2.2. There is follow up from The Registrant for the time specified and upon the approval of The Registry.



9.1.2.3. Pihak yang dapat meminta unsuspend adalah orang atau badan yang namanya terdaftar sebagai Registrant Contact, Admin Contact, Technical Contact, atau Billing Contact yang dibuktikan dengan melampirkan salinan Kartu Tanda Pengenal (KTP) Republik Indonesia.

9.2. Keluhan untuk situs bermuatan negatif dapat dikirimkan ke [abuse@pandi.id](mailto:abuse@pandi.id), [helpdesk@pandi.id](mailto:helpdesk@pandi.id)

## 10. Pengaduan dan Perselisihan Lainnya

10.1. Kebijakan Penyelesaian Perselisihan Nama Domain menyediakan fasilitas penyelesaian perselisihan

9.1.2.3. The party that can request unsuspend is a person or entity whose name is registered as a Contact Registrant, Admin Contact, Technical Contact, or Billing Contact proven by attaching a copy of the Indonesian Identity Card (KTP).

9.2. Complaints for negative content sites can be sent to [abuse@pandi.id](mailto:abuse@pandi.id), [helpdesk@pandi.id](mailto:helpdesk@pandi.id)

## 10. Complaints and Other Disputes

10.1. The Domain Name Dispute Resolution Policy provides facilities to settle the disputes between Registrants and other

antara Registran dan pihak lain dalam hak penggunaan Nama Domain.

- 10.2. Apabila proses penanganan perselisihan sebagaimana dimaksud pada butir 10.1 di atas tidak dapat diselesaikan maka penyelesaian perselisihan tersebut dilakukan melalui mekanisme yang telah ditetapkan dalam Kebijakan Penyelesaian Perselisihan Nama Domain Indonesia.
- 10.3. Registri tidak akan menengahi atau menyelesaikan perselisihan Nama Domain antara Registran dan pihak lain, kecuali sejauh perselisihan tersebut ada pelanggaran atau kemungkinan pelanggaran dari Kebijakan yang telah ditetapkan oleh Registri.
- 10.4. Registri tidak akan memfasilitasi atau menyelesaikan perselisihan internal antara Registran dan Registrar mereka sendiri, kecuali

parties in the right to use Domain Names.

- 10.2. If the process of handling disputes as referred to in point 10.1 above cannot be settled, the settlement of the dispute shall be carried out through the mechanism stipulated in the Indonesian Domain Name Dispute Settlement Policy.
- 10.3. The Registry will not mediate or settle the Domain Name disputes between The Registrants and other parties, except to the extent that the dispute is a violation or a possible violation of the Policy that has been stipulated by The Registry.
- 10.4. The Registry will not facilitate or settle the internal disputes between The Registrant and their Registrars, except to the



sejauh perselisihan tersebut terdapat pelanggaran hukum atau Kebijakan Registri yang berlaku.

extent those disputes have violated the law or the applicable Registry Policy.

## 11. Tinjauan Kebijakan

Registri dapat menambah, menghapus, atau mengubah istilah yang didefinisikan dalam Kebijakan ini setiap saat atas diskresi sendiri, termasuk untuk tujuan klarifikasi.

## 11. Policy Review

The Registry may add, revoke or change the terms defined in this Policy at any time for their own discretion, including for the purpose of clarification.

## 12. Penafsiran

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

## 12. 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.

## 13. Ketentuan Peralihan

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

## 13. Transitional Provisions

Domain names that have been registered before the enactment of this Personal Data Protection Policy Version 2.0, are stated to be directly subject to the provisions contained in this Policy.



## 14. Ketentuan Penutup

- 14.1. Kebijakan Penanganan Keluhan Versi 1.1 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- 14.2. Kebijakan Penanganan Keluhan Versi 2.0 ini mulai berlaku sejak tanggal 25 Februari 2019.

## 14. Involucres Provisions

- 14.1. The Version 1.1 Complaint Handling Policy is revoked and declared invalid.
- 14.2. This version 2.0 Complaints Handling Policy comes into force as of the date 25 February 2019.

