

**KEBIJAKAN
PENANGANAN
KELUHAN**

**COMPLAINT
MANAGEMENT
POLICY**



INDONESIA INTERNET DOMAIN NAME REGISTRY

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

www.pandi.id

Judul:	Kebijakan Penanganan Keluhan	Title:	Complaint Management Policy
Versi:	1.0	Version:	1.0
No. Dok:	008/K/DNP/Kebijakan Penanganan Keluhan/III/2017/PANDI-Publik	Doc. No:	008/K/DNP/Kebijakan Penanganan Keluhan /III/2017/PANDI-Publik
Tanggal:	31 Maret 2017	Date:	31 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
1.0	31 Maret 2017

Riwayat Revisi

Tanggal	Versi	Ringkasan Perubahan
31 Maret 2017	1.0	Versi Diberlakukan

Jadwal Tinjauan Ulang

Berikutnya

Hari, Tanggal

Status Policy

Enforceability Profile

Version	Effective Date
1.0	31 March 2017

Revision Profile

Date	Version	Summary of Changes
31 Maret 2017	1.0	Version Enforced

Subsequent Review Schedule

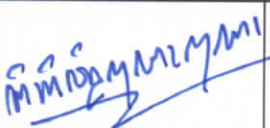
Day, Date

Lembar Pengesahan / Attestation Page

Pembuat/ Policy Maker

Nama / Name	Jabatan / Position	Tanda Tangan / Signature	Tanggal / Date
Dwi Widiastuti	Manager Kebijakan / Policy Manager		24 Maret 2017

Pemeriksa/ Inspector

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

Penyetuju/ Consenter

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

Daftar Isi / Table of Contents

Bab	Hal/ Page	Chapter
Kontak Dokumen	2	Document Contact
Status Dokumen	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: Ruang Lingkup	8	4: Policy Scope
5: Proses Pengajuan Keluhan	8	5: Complaint Filing Procedure
6: Penanganan Keluhan	12	6 : Complaint Management
7: Keluhan Tentang Registrar	18	7: Complaint on Registrar
8. Keluhan Data Whois	20	8: Whois Data Complaint
9. Keluhan Situs Bermuatan Negatif	21	9: Negatively Charged Site Complaint
10. Pengaduan dan Perselisihan Lainnya	24	10: Denunciation and Other Dispute

11. Tinjauan Kebijakan	25	11. Policy Review
12: Penafsiran	25	12: Interpretation
13: Ketentuan Peralihan	26	13: Transitional Provisions
14: Ketentuan Penutup	26	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;
- 3.2. UU No.44, Tahun 2008 tentang Pornografi;

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

This policy serves Registrar, Registrant, and other related parties in relation with their complaints including Domain Name misuse management based on filed reports within Indonesia Internet Domain Name Registry activity.

3. Policy Background

Underlying regulations:

- 3.1. Regulation No. 11 / 2008 on Information and Electronic Transaction;
- 3.2. Regulation No. 44 / 2008 on Pornography;

- 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.

- 3.3. Regulation No. 29 / 2003 on Child Protection;
- 3.4. Regulation No. 7 / 1974 on Control of Gambling;
- 3.5. Ministerial Regulation of Ministry of Communication and Informatics No. 19 / 2014 on Negatively Charged Internet Site Management

4. Ruang Lingkup

Kebijakan Penanganan Keluhan ini mengatur tentang proses penanganan Keluhan Registran, terkait pengelolaan Nama Domain .id.

4. Policy Scope

The Complaint Management Policy arranges Registrant Complaint management procedure, in relation with Domain Name .id supervision.

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. Complaint Filing Procedure

- 5.1. Any complaints towards Domain Name .id registration management, must be directly inferred to Registrar.

Complaint Filing process towards Registrar should be executed as follows:

- 5.1.1. Dalam hal keluhan terhadap Nama Domain, laporan keluhan harus disampaikan kepada Registrar;
- 5.1.2. Jika pengaduan tersebut mengenai tindakan Registrar, 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

- 5.1.1. In regards to Domain Name complaint, reports shall be delivered directly to Registrar;
- 5.1.2. Should the complaint be about Registrar conduct, then complaint filing procedure is processed by Registrar own internal affairs including Registrar opinion statement regarding Eligibility Requirements.
- 5.1.3. Should the complaint be about negatively charged site, then complaint filing processes shall be executed directly through Registry.
- 5.2. In terms of the aggrieved party in Domain Name registration or utilization, Registrant and Registrar may convey complaint to Registry by means of complaint service contact provided by the registry.

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 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

5.3. Registry shall request response from Registrant and Registrar. Registry delve and process the said complaint based on evidence and facts given by any parties involved.

5.4. Registrant and Registrar must deliver their complaint reasoning along with other supporting documents which reinforces the complaint.

5.5. Any communication between Registry and parties involved in Complaint management is done electronically. In keeping with the sense of justice and legal proceeding, Registry does not meet directly with the Parties.

5.6. Registry shall notify Registrant and Registrar of examination

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.

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

results of the said complaint, and Registry will administer further advice or other opinions related with complaints experienced by each parties if necessary.

5.7. Registry may only proceed complaint checking, if response given by Registrar to Registrant is not met with Registrant sense of fairness.

5.8. Registrant must preserve and provide supporting document evidence upon their complaints along with response accepted from Registrar.

5.9. Registry shall record any complaints received by Registrant and will resolve complaint within the timeline determined by Registry. Should the complaint goes unresolved, then Registry will provide

Registran terkait penanganan
keluhannya.

5.10.Registri akan meminta keterangan
dari Registrar terkait dengan
keluhan. 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

informatio to Registrant in
relation with the complaint
management.

5.10.Registry shall request
statement from related
Registrar in relation with
complaint. Registry will
examine complaint based on
facts provided by both parties.
Registry may also request
information from both parties in
order to assist with examination
process.

5.11.After examination process is
completed, Registry will send
notification to Registrant and
Registrar in written
correspondence by way of e-
mail.

6. Complaint Management

- 6.1. Denunciation Eligibility
6.1.1. Eligibility requirement
enforces Registrant to
possess correct status in

taking Domain Name
utilization rights.

- untuk mengambil hak
penggunaan Nama Domain.
- 6.1.2. Kebijakan Nama-nama Yang
Dicadangkan menentukan
Nama Domain yang mungkin
tidak Terdaftar atau merujuk
pada hak penggunaan Nama
Domain;
- 6.1.3. Registran bertanggung jawab
untuk memastikan bahwa
dirinya sudah 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.

- 6.1.2. Reserved Names policy
determines Domain Name
which may not Registered
or refers to Domain Name
utilization rights;

- 6.1.3. Registrant is responsible to
ensure that he/she is
eligible to possess
Domain Name utilization
rights, be it during
Registration, and during
Domain Name utilization
rights period, and does
not violate one of PANDI
Registry policies.

- 6.1.4. Registrar must check
Registrant Data in relation
with Registrant self and
information regarding
his/her Eligibility as stated
in Registry Database.

6.2. Kelayakan Nama Domain

Kewenangan Registri untuk menangani segala keluhan Registrar dan Registran 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. Transfer Nama Domain dari satu Registrar ke Registrar lain;
- 6.2.4. Pengalihan Nama Domain antar Registrar; dan
- 6.2.5. Pelanggaran atas Perjanjian Registri dengan Registrar terhadap Kebijakan Registri lainnya.
- 6.2.6. Pelanggaran atas situs bermuatan negatif

6.3. Kewenangan Registri untuk menangani keluhan tentang Pengelolaan Nama Domain yang masuk dalam Daftar Nama Domain yang dibatasi, terbatas pada:

6.2. Domain Name Eligibility

Registry authority to manage any Registrar and Registrant complaints in relation with Domain Name Management include complaints regarding:

- 6.2.1. Domain Name Registration;
- 6.2.2. Domain Name Extention;
- 6.2.3. Domain Name Transfer from one Registrar to another;
- 6.2.4. Domain Name Transition between Registrar;
- 6.2.5. Violation over Registry Agreement with Registrar towards other Registry Policy;
- 6.2.6. Violation upon negatively charged site.

6.3. Registry authority to manage complaints in regards with Domain Name Management within restricted Domain Name List, limited to:

- | | |
|--|---|
| <p>6.3.1. Menentukan kewenangan yang tepat untuk memutuskan apakah Penamaan Nama Domain yang dibatasi harus ditambahkan; dan</p> <p>6.3.2. Menambahkan Nama Domain yang dipesan, apabila ditentukan dengan nama, kata atau kalimat yang harus ditambahkan ke Nama Domain yang dibatasi;</p> <p>6.3.3. Menghapus Nama Domain yang didaftarkan, jika tidak ada dalam daftar Nama Domain yang dibatasi.</p> <p>6.4. Isi Situs atau Website</p> <p>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</p> | <p>6.3.1. Determining the accurate authority to decided whether or not restricted Domain Name Nomenclature should be added; and</p> <p>6.3.2. Adding ordered Domain Name, if decided by name, word or sentence by which added to restrcited Domain Name;</p> <p>6.3.3. Exterminating registered Domain Name, if there aren't any within restricted Domain Name.</p> <p>6.4. Site or Website Content</p> <p>6.4.1. Complaint related with site content not in accordance with the law and possess alleged law violation in pornography, criminal acts of gambling, terrorism, Ethnicity, Religion, Race, and Inter-group Relation, personal data, abuse,</p> |
|--|---|

perundang-undangan lainnya (tindak pidana penipuan, HaKI, obat terlarang dan lainnya), dilaporkan ke Kementerian Informasi dan Komunikasi Republik Indonesia dan/atau Instansi lain yang terkait.

phising, malware, hacking, or violating other legislation (criminal act of scamming, HaKI, drug abus, etc), report to the Ministry of Information and Communication of Republic of Indonesia and/or other related institution.

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.

6.4.2. Should there be a complaint received by Registry as mentioned in item 6.4.1 in this Policy, then Registry may proceed with suspend and unsuspend Domain Name upon the rightful Party request.

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

6.5. This policy does not possess the authority to manage complaint in relation with:

6.5.1 Keabsahan dari Registran, misalnya apakah Registran benar beroperasi dibawah nama badan usaha yang

6.5.1. Eligibility or Registrant, by example of whether it is accurate that Registrant operates under listed

didaftarkan, karena hal ini harus diadukan ke instansi yang terkait;	business entity since the issue must be reported to related institution;
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.	6.5.2.Registrant using other person's Copyrighted Domain Name in example of Trademark, since this issue must be dealt with by means of Domain Name Dispute Resolution.
6.5.3. gTLD (misalnya: com, net, biz, info, dll) atau ccTLD lain selain ccTLDs Indonesia (misalnya: nz, uk, kita, dll.);	6.5.3.gTLD (e.g: com, net, biz, info, etc) or other ccTLD besides Indonesia's ccTLDs (e.g: nz, uk, kita, etc.);
6.5.4. Akses Internet atau layanan email;	6.5.4.Internet access or e-mail service;
6.5.5. Web hosting, manajemen situs web atau layanan desain situs web;	6.5.5.Web hosting, website management, or website design service;
6.5.6. Pelanggaran hukum atau Peraturan Perundang-undangan di Indonesia.	6.5.6.Law violation or Legislation in 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:

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. Complaints on Registrar

7.1. In managing certain complaints, Registry may obtain one or more than these acts towards Registrar, as follows:

7.1.1. Requesting Registrar to grant information to Registry as well as giving a full explanation along with a statement of apology;

7.1.2. Requesting Registrar to make amends for its mistake and/or return fee for unaccepted services;

7.1.3. Requesting Registrar to alter practice or procedure which causes complaints to arise;

- | | |
|--|---|
| <p>7.1.4. Memberitahukan kepada Registrar bahwa terjadi pelanggaran Perjanjian Registri - Registrar, atau Kebijakan Registri, dan memintanya untuk segera memperbaiki pelanggaran tersebut; atau</p> <p>7.1.5. Menyerahkan penanganan keluhan kepada Instansi yang terkait.</p> <p>7.2. Registrar yang terlibat dalam penanganan keluhan dan tidak memenuhi permintaan Registri, maka Registri dapat mengambil tindakan sebagai berikut:</p> <p>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;</p> | <p>7.1.4. Notifying Registrar that violation of Registry – Registrar Agreement has occurred, or Registry Policy, and requesting them to fix the said violation; or</p> <p>7.1.5. Cede the complaint management to related Institution.</p> <p>7.2. Registrar involved with complaint management and unable to comply with Registry request, then Registry may take actions as follows:</p> <p>7.2.1. In terms of Reseller from one Registrar unable to comply with Registry request, then Registry may directly rebuke and order Registrar to correct Reseller's action, and;</p> |
|--|---|

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

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

7.2.2. In terms of Registrar unable to comply with Registry request, then Registry may suspend or revoke accreditation of Registrar.

7.2.3. Registry is authorized to grant fines or other penalties to Registrar or Reseller.

8. Keluhan Data Whois

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:

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

8. Whois Data Complaint

8.1. Whois Data is an information source in relation with Domain Name status . in order for it to function effectively, Whois Data should met criterias as follows:

8.1.1. Information given regarding a Domain Name should be sufficient enough to enable Registry to contact Registrant and Registrar swiftly without looking for further data.

mencari informasi lebih lanjut.

8.1.2. Informasi harus jelas dalam memberikan identifikasi terhadap Registran.

8.2. Jika Data Whois tidak memenuhi kriteria ini untuk domain tertentu, silakan kirim keluhan ke info@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.

8.1.2. Information must be transparent in providing identification towards Registrant.

8.2. If Whois Data does not meet with criteria for certain domains, send complaint to info@pandi.id

9. Negatively Charged Site Complaint

9.1. Negatively Charged Site is a site contained with violations or criminal offense such as but not limited to criminal act of scamming, pornography. In regards with Negatively Charged Site Complaint, Registry shall proceed with the following measures:

9.1.1. Receiving Domain Name reports which contain negatively charged site from a Person or Informant.

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

9.1.2. Executing Domain Name suspend directly on reported Domain Name related with Pornography, Gambling, Engaging Gambling, Terrorism, Ethnicity, Religion, Race, and Inter-group Relation, On Personal Data, and Violence. Suspend and Unsuspend action towards Domain Name of Negatively Charged Site, may be executed by Registry, in terms of:

9.1.2.1. Rightful Party request and also has been documented as well as approved by Registry via e-mail and official correspondence.

9.1.2.2. Further action apparent from Registrant within

ditentukan dan
atas persetujuan
Registri.

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, helpdesk@pandi.id,
info@pandi.id.

the designated
timeline and upon
Registry approval.

9.1.2.3. Party who are able
to request
unsuspend are
persons or
business entity
whose name is
listed as Registrant
Contact, Admin
Contact, Technical
Contact, or Billing
Contact which is
proven by attaching
a copy of ID of
Republic of
Indonesia.

9.2. Complaint for negatively
charged site is sent to
abuse@pandi.id,
helpdesk@pandi.id,
info@pandi.id.

10. Pengaduan dan Perselisihan Lainnya

- 10.1. Kebijakan Penyelesaian
Perselisihan Nama Domain
menyediakan fasilitas
penyelesaian perselisihan
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

10. Denunciation and Other Dispute

- 10.1. Domain Name Dispute
Resolution Policy provides
facilitation for dispute
resolutions between
Registrant and other parties
in Domain Name utilization
rights.
- 10.2. Should the dispute
management process on item
10.1 goes unresolved then
the dispute resolution is
conducted through a
predetermined mechanism in
Indonesia Domain Name
Dispute Resolution Policy.
- 10.3. Registry will not mediate or
resolve Domain Name
dispute between Registrant
and other party, unless there

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

11. Tinjauan Kebijakan

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

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.

are other violation or alleged violation from the Policy in which the dispute possess.

- 10.4. Registry will not facilitate or resolve internal dispute between Registrant and their own Registrar, unless there are law violation within the dispute or applicable Registry Policy.

11. 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.

12. Interpretation

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

13. Ketentuan Peralihan

Nama Domain yang telah didaftarkan sebelum ditetapkan Kebijakan ini, dinyatakan tetap berlaku sampai jangka waktunya habis.

14. Ketentuan Penutup

- 14.1. Pada saat Kebijakan ini mulai berlaku, Kebijakan Penanganan Keluhan yang ditetapkan sebelum berlakunya Kebijakan ini, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- 14.2. Kebijakan Penanganan Keluhan ini mulai berlaku sejak tanggal 31 Maret 2017.

13. Transitional Provision

The Domain Name registered before the enactment of this Policy remained valid until expiration date.

14. Involucre Provision

- 14.1. When the Policy is in effect, the assigned Complaint Management Policy before this version is considered revoked and declared invalid.
- 14.2. This Complaint Management Policy is effective immediately as per 31 March 2017.