

Kebijakan Garansi
001/Privy-LGL/KB/III/2023

Harap baca Kebijakan Garansi ("**Kebijakan**") ini dengan cermat beserta CPS, yang dapat berubah dari waktu ke waktu, sebelum menggunakan atau mengandalkan Sertifikat yang diterbitkan oleh Privy. Dengan memperoleh, menggunakan atau mengandalkan Sertifikat Privy, maka Pengguna setuju untuk terikat dengan ketentuan yang diatur di dalam Kebijakan ini.

Kebijakan ini berlaku secara efektif pada tanggal 20 Maret 2023 dan berlaku untuk Sertifikat yang terbit saat dan setelah tanggal tersebut sampai dengan diterbitkannya pembaruan Kebijakan ini dikemudian hari (apabila ada). Sertifikat yang terbit sebelum tanggal berlaku tersebut tunduk pada Kebijakan Garansi Privy dengan nomor surat 001/Privy-LGL/KB/IV/2022.

1. Definisi

Berikut merupakan definisi untuk beberapa istilah yang digunakan di dalam Kebijakan ini:

"Batas Maksimum Garansi" adalah nominal kerugian maksimal yang ditanggung berdasarkan Garansi sebagaimana ditetapkan pada Pasal 7.1.

"Certification Practice Statement" atau **"CPS"** adalah ketentuan prosedur operasional PSrE termasuk tata cara penerbitan Sertifikat Privy, yang tersedia pada <https://repository.privyca.id>.

"Garansi" adalah garansi yang diberikan oleh Privy terhadap kerugian yang diderita oleh Pihak Yang Ditanggung akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh Privy atau RA-nya sebagaimana diatur di dalam Kebijakan ini.

"Klaim Garansi" adalah tuntutan atas Garansi yang diajukan oleh Pihak Yang Ditanggung.

"Kunci Privat" adalah kunci yang merupakan pasangan dari Kunci Publik Pemegang Sertifikat yang bersifat rahasia. Kunci Privat digunakan untuk membuat Tanda Tangan Digital dan/atau mendekripsi informasi elektronik yang dienkripsi dengan Kunci Publik pasangannya atau sebaliknya.

"Kunci Publik" adalah kunci Pemegang Sertifikat yang secara aman dapat diungkapkan secara publik yang termuat dalam Sertifikat Pemegang Sertifikat dan merupakan pasangan dari Kunci Privat rahasia yang Pemegang Sertifikat gunakan. Kunci Publik digunakan oleh Pengandal untuk melakukan verifikasi Tanda Tangan Digital dan/atau untuk mengenkripsi pesan sehingga dekripsi

hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Sertifikat dengan menggunakan Kunci Privat pasangannya atau sebaliknya.

“Layanan Privy” atau **“Layanan”** adalah layanan penerbitan Sertifikat, Tanda Tangan Elektronik Privy, *Document Management System* Privy, PrivyPass, dan/atau layanan Privy lainnya yang dinyatakan oleh Privy dari waktu ke waktu, baik melalui Situs maupun Aplikasi Privy.

“Masa Garansi” adalah sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 2.5.

“Otoritas Pendaftaran”, “Registration Authority, atau **“RA”** adalah pihak yang secara kontraktual menjalin kerja sama dengan Privy, yang bertanggung jawab untuk melakukan identifikasi dan autentikasi Pemohon. RA meneruskan proses permohonan dan/atau proses pencabutan Sertifikat Elektronik kepada Privy.

“Pasangan Kunci” adalah dua kunci kriptografi yang terkait secara matematis yang diterbitkan oleh Privy, di mana pasangan kunci tersebut disebut sebagai Kunci Privat dan Kunci Publik.

“Pemegang Sertifikat” atau **“Pengguna”** adalah setiap orang perorangan, persekutuan, firma, perusahaan, badan hukum, yayasan, lembaga atau organisasi lainnya yang menggunakan Sertifikat yang diterbitkan kepadanya oleh Privy dan secara hukum terikat oleh CPS dan Perjanjian Pemegang Sertifikat.

“Pemohon” adalah perseorangan atau badan hukum/badan usaha yang mengajukan permohonan untuk (termasuk mengajukan perpanjangan terhadap) suatu Sertifikat.

“Penyelenggara Sertifikasi Elektronik” atau **“PSrE”** adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang memberikan dan mengaudit Sertifikat.

“Perjanjian Pemegang Sertifikat” adalah perjanjian antara Privy dan Pemegang Sertifikat yang menentukan hak dan tanggung jawab para pihak, sebagaimana tersedia pada <https://repository.privyca.id>.

“Perjanjian Pengandal” adalah Perjanjian antara Privy dan Pengandal yang menentukan hak dan tanggung jawab para pihak, sebagaimana tersedia pada <https://repository.privy.id/>.

“Pengandal” adalah orang, badan hukum, dan/atau badan usaha yang memercayai dan mengandalkan Sertifikat dan/atau Tanda Tangan Digital yang diterbitkan oleh Privy.

“Pihak Yang Ditanggung” adalah pihak yang dimaksud pada Pasal 2.3.

“Privy” adalah PT Privy Identitas Digital.

“Sertifikat Yang Berlaku” adalah Sertifikat yang diterbitkan oleh Privy namun belum dicabut atau masa berlakunya belum berakhir.

“Sertifikat Elektronik” atau **“Sertifikat”** adalah sertifikat yang diterbitkan oleh Privy yang bersifat elektronik dan memuat Tanda Tangan Elektronik serta identitas yang menunjukkan subjek hukum atau para pihak dalam transaksi elektronik.

“Situs” adalah segala URL yang menggunakan domain dengan alamat www.privv.id dan/atau www.privyca.id atau situs lain yang dinyatakan oleh Privy dari waktu ke waktu.

“Uniform Resource Locator” atau **“URL”**, adalah rangkaian situs web yang tertera, berisikan nama folder, protokol bahasa dan sebagainya.

“Aplikasi Privy” adalah aplikasi ponsel (*mobile apps*) yang dioperasikan oleh PT Privy Identitas Digital.

“Tanda Tangan Digital” adalah jenis Tanda Tangan Elektronik yang menggunakan metode kriptografi asimetris dan dibuktikan dengan Sertifikat Elektronik.

“Tanda Tangan Elektronik” adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi Elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.

2. Lingkup Kebijakan Garansi

Kebijakan ini berlaku untuk pihak yang mengandalkan Sertifikat dan menegaskan mengenai ketentuan Garansi yang diberikan oleh Privy terkait dengan pengendalian Sertifikat dan/atau Layanan Privy.

2.1. Sertifikat Yang Dijamin

Garansi hanya disediakan terhadap Sertifikat dengan klasifikasi Sertifikat Kelas 3 dan 4, sebagaimana telah ditetapkan di dalam CPS.

2.2. Sertifikat Yang Tidak Ditanggung

Kebijakan Garansi ini tidak menanggung hal-hal berikut ini:

- a. Sertifikat yang tidak secara khusus diidentifikasi dalam Pasal 2.1 di atas;
- b. Sertifikat yang ditujukan untuk kepentingan *demo/testing* apa pun, baik yang disediakan secara gratis maupun tidak, yang disediakan oleh Privy untuk tujuan yang mencakup, namun tidak terbatas pada, demonstrasi, percobaan, atau pengujian.

2.3. Pihak Yang Ditanggung

Kebijakan ini hanya berlaku untuk pihak yang mengandalkan Sertifikat, yaitu Pemegang Sertifikat atau Pengandal.

2.4. Penggunaan Sertifikat Secara Tidak Sah

Kebijakan ini tidak berlaku terhadap Sertifikat yang diterbitkan oleh Privy namun digunakan secara tidak sah serta melanggar hukum, ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Perjanjian Pemegang Sertifikat, dan CPS.

2.5. Masa Garansi

Masa Garansi adalah selama periode Sertifikat Yang Berlaku.

3. Lingkup Garansi

Privy memberikan Garansi terhadap hal-hal sebagaimana yang dijelaskan di bawah ini:

3.1. Kesalahan dalam Identifikasi

Privy menanggung kerugian yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari Privy dan RA-nya, termasuk verifikator dan karyawan, dalam mengidentifikasi identitas Pemohon sebagai bagian dari proses penerbitan Sertifikat sebagaimana ditetapkan oleh CPS.

3.2. Kehilangan Dokumen

Privy menanggung kerugian akibat kehilangan yang tidak disengaja terkait dengan dokumen yang digunakan dalam proses identifikasi yang diajukan Pemohon kepada Privy untuk kebutuhan penerbitan Sertifikat.

3.3. Kesalahan Yang Disengaja atau Tidak Disengaja

Privy menanggung kerugian akibat kesalahan, baik yang dilakukan secara sengaja atau tidak disengaja, dalam memasukkan informasi dalam Sertifikat yang diterbitkan oleh Privy dan RA-nya sebagaimana disyaratkan berdasarkan CPS.

4. Pengecualian Terhadap Garansi

Garansi sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 3 di atas tidak berlaku jika terjadi setidaknya salah satu hal berikut ini:

- a. Terdapat kesepakatan antara Privy dengan Pengandal melalui perjanjian lainnya yang mengatur mengenai batasan tanggung jawab atas kerugian yang terjadi karena Sertifikat yang terbit namun verifikasi identitas Pemegang Sertifikat, baik sebagian maupun seluruhnya, tidak dilakukan oleh Privy.
- b. Kegagalan atau keterlambatan dari Pemegang Sertifikat untuk mengajukan permohonan pencabutan Sertifikat saat diperlukan.

- c. Kegagalan, kesalahan, atau kelalaian Pemegang Sertifikat untuk melindungi dan merahasiakan penguasaan Kunci Privatnya sehingga menyebabkan Kunci Privat tersebut terkompromi atau dapat diakses secara tidak sah.
- d. Kegagalan atau kelalaian Pemegang Sertifikat atau Pengandal untuk memenuhi kewajiban berdasarkan Perjanjian Pemegang Sertifikat, CPS, atau perjanjian lainnya dengan Privy.
- e. Kegagalan, kesalahan, atau kelalaian Pemegang Sertifikat dan/atau Pengandal dalam menerapkan langkah-langkah keamanan yang wajar, baik sebelum atau selama transmisi atau pemrosesan lebih lanjut, dalam mengamankan informasi yang dikirim atau diterima oleh Pemegang Sertifikat dan/atau Pengandal.
- f. Perbuatan melawan hukum atau tindakan pidana oleh Pemegang Sertifikat atau Pengandal dalam menggunakan atau mengandalkan Sertifikat.
- g. Penggunaan Sertifikat oleh Pemegang Sertifikat secara tidak sah serta melanggar hukum, ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Perjanjian Pemegang Sertifikat, dan CPS.
- h. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh Pemegang Sertifikat atau Pengandal seperti penyalahgunaan layanan internet dan/atau layanan telekomunikasi. Hal ini juga termasuk penggunaan atau reproduksi virus komputer atau serangan siber lainnya.
- i. Pengendalian yang tidak wajar atau tidak dapat dibenarkan dari Pengandal atas informasi yang termuat dalam Sertifikat mengingat apa yang diketahui atau seharusnya diketahui Pengandal, atau berdasarkan rangkaian transaksi yang dilakukan oleh Pengandal, sebagaimana dijelaskan dalam Perjanjian Pengandal dan CPS.
- j. Kegagalan komunikasi, layanan atau peralatan lain apa pun yang tidak berada di bawah kendali eksklusif atau merupakan kepemilikan dari Privy.

5. Klaim Garansi

5.1. Umum

Seluruh Klaim Garansi hanya dapat diajukan oleh Pihak Yang Ditanggung melalui pengajuan permohonan pembayaran seperti yang diatur pada Pasal 6.

5.2. Batas Waktu

Pengajuan permohonan pembayaran harus disampaikan secara tertulis kepada Privy paling lama 14 (empat belas) hari kalender sejak ditemukannya kesalahan sebagaimana tercantum pada Pasal 3.

5.3. Waktu Pengajuan Klaim

Pengajuan permohonan pembayaran berikut dengan seluruh dokumentasinya harus diserahkan kepada Privy selama Masa Garansi.

5.4. Pembuktian

Pembayaran Klaim Garansi hanya akan diberikan apabila pihak yang mengajukan Klaim Garansi dapat membuktikan bahwa telah terjadi kerugian akibat hal-hal yang termasuk dalam lingkup pertanggunggunaan pada Pasal 3. Privy dapat memutuskan pembayaran Klaim Garansi secara sepihak, berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dan investigasi yang dilakukan oleh Privy (baik secara pribadi atau dengan menunjuk pihak ketiga) bersama dengan pihak yang mengajukan Klaim Garansi, atau berdasarkan putusan pengadilan.

6. Permohonan Pembayaran

6.1. Prosedur

Untuk melakukan permohonan pembayaran, maka pihak yang mengajukan Klaim Garansi harus melakukan hal-hal berikut:

- a. Mengirim permohonan secara tertulis baik melalui dokumen elektronik yang ditandatangani secara digital (berserta dengan bukti bahwa permohonan termasuk kedalam lingkup pertanggunggunaan) ke alamat *email* helpdesk@privy.id, atau melalui dokumen fisik bertanda tangan basah yang ditujukan kepada PT Privy Identitas Digital di Jl. Kemang Raya 34 Lantai 2, Kel. Bangka, Kec. Mampang Prapatan, Kota Jakarta Selatan, 12730, Indonesia. Permohonan dianggap diterima setelah diberikan tanda terima penerimaan;
- b. Bekerja sama sepenuhnya dengan Privy untuk menetapkan fakta yang mendukung klaim kerugian dan pihak-pihak lain yang terlibat; dan
- c. Subrogasi kepada Privy setiap dan seluruh klaim yang dimilikinya terhadap pihak ketiga untuk kerugian yang dapat mengakibatkan penggantian pembayaran Privy untuk pembayaran yang dilakukan kepada Pihak Yang Ditanggung sampai dengan jumlah yang dibayarkan oleh Privy.

6.2. Penolakan Klaim

Klaim Garansi akan ditolak oleh Privy apabila Pihak Yang Ditanggung tidak dapat memenuhi ketentuan berikut yaitu:

- a. Klaim Garansi diajukan bukan oleh Pihak Yang Ditanggung;
- b. Pihak Yang Ditanggung tidak dapat membuktikan terjadinya kerugian;
- c. Pihak yang mengajukan Klaim Garansi terlambat dalam menginformasikan kepada Privy mengenai kerusakan atau kegagalan sebagaimana yang disyaratkan dalam prosedur pengajuan klaim Garansi sebagaimana ditetapkan pada Pasal 5; atau
- d. Pengajuan Klaim Garansi dilakukan di luar Masa Garansi.

7. Pembayaran Klaim

7.1. Batas Maksimum Garansi

Batas Maksimum Garansi untuk 1 (satu) Sertifikat adalah sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah).

Ketika pembayaran Klaim Garansi telah memenuhi Batas Maksimum Garansi yang ditentukan, maka Privy tidak memiliki kewajiban lebih lanjut untuk membayar ganti rugi, baik kepada pihak yang mengajukan klaim pertama kali, atau kepada pihak lainnya untuk 1 (satu) Sertifikat yang sama, kecuali diwajibkan oleh Undang-Undang yang berlaku dan melalui putusan pengadilan.

7.2. Pembagian Pembayaran Klaim

Pembayaran Klaim dibagi berdasarkan prinsip "*first come, first serve*", dimana Pembayaran Klaim akan diberikan kepada pihak yang mengajukan Klaim Garansi terlebih dahulu.

Privy tidak akan membayar lebih dari Batas Maksimum Garansi untuk setiap Sertifikat yang diterbitkan, terlepas dari berapa pun pihak yang mengajukan klaim, atau berapa pun kerugian yang dialami oleh Pihak Yang Ditanggung.

7.3. Sertifikat Baru

Setiap Sertifikat baru yang diterbitkan kepada Pemegang Sertifikat, baik karena berakhirnya Sertifikat Yang Berlaku atau karena permohonan untuk pencabutan Sertifikat, atau karena alasan lainnya, memiliki Masa Garansi baru yang sesuai dengan masa berlaku Sertifikat.

7.4. Pembayaran Tunggal

Pembayaran yang dilakukan atas pengajuan Klaim Garansi akan dibayarkan secara tunggal terlepas dari berapa banyak Pengandal yang bergantung pada Sertifikat tersebut.

8. Hukum Yang Berlaku

Perjanjian ini tunduk pada dan ditafsirkan menurut hukum negara Republik Indonesia.

9. Penyelesaian Sengketa

Pihak Yang Ditanggung dan Privy sepakat bahwa segala sengketa atau perselisihan yang timbul dari atau berkaitan dengan hal-hal yang diatur oleh Kebijakan ini (termasuk semua sengketa atau perselisihan yang disebabkan karena adanya perbuatan melawan hukum atau pelanggaran terhadap satu atau lebih syarat dan ketentuan dalam kebijakan ini) ("Perselisihan") akan diselesaikan dengan cara berikut ini:

- a. Salah satu pihak, baik Pihak Yang Ditanggung atau Privy, harus menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada pihak lainnya atas terjadinya Perselisihan ("Pemberitahuan

Perselisihan"). Perselisihan harus diselesaikan secara musyawarah mufakat dalam waktu maksimum paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal Pemberitahuan Perselisihan ("Periode Musyawarah").

- b. Apabila Perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah sampai dengan berakhirnya Periode Musyawarah, Pihak Yang Ditanggung dan Privy sepakat bahwa Perselisihan akan dirujuk dan diselesaikan melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia "BANI" sesuai dengan Peraturan dan Prosedur Arbitrase BANI yang berlokasi di Wahana Graha lantai 1 dan 2, Jl. Mampang Prapatan No. 2, Jakarta 12760, dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:
 1. Bahasa yang digunakan dalam arbitrase adalah bahasa Indonesia;
 2. Tempat arbitrase berada di Jakarta, Indonesia;
 3. Pihak Yang Ditanggung dan Privy bersama-sama akan menunjuk 1 (satu) arbiter yang akan menjadi arbiter tunggal untuk menyelesaikan sengketa tersebut;
 4. Biaya arbitrase dan biaya hukum harus dibayar oleh pihak yang kalah; dan
 5. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat Pihak Yang Ditanggung dan Privy.

10. Bahasa

Dalam hal Kebijakan ini ditampilkan dalam berbagai pilihan bahasa dan apabila terdapat ketidaksesuaian antara satu bahasa dan bahasa lainnya, maka teks Bahasa Indonesia yang akan berlaku.

11. Lain-lain

11.1. Pelanggaran Perjanjian Lain oleh Pihak Yang Ditanggung

Dalam hal Pihak Yang Ditanggung melakukan pelanggaran atas jaminan atau kewajibannya, termasuk terhadap perjanjian lain yang telah disepakati olehnya dengan Privy, maka hal tersebut mengakibatkan batalnya semua Garansi yang diatur di dalam Kebijakan ini.

11.2. Pembaruan dan Perubahan

Privy dapat memperbarui dan mengubah Kebijakan ini dari waktu ke waktu.

11.3. Pemberitahuan.

Setiap pemberitahuan dari Privy kepada Pengguna akan diumumkan melalui Situs, dikirim melalui surat elektronik (*email*), layanan pesan singkat (SMS), dan/atau melalui *push notification* melalui Aplikasi Privy yang terpasang pada gawai Pengguna yang terdaftar di Privy. Setiap pemberitahuan dari Pengguna yang ditujukan kepada Privy menjadi efektif ketika pemberitahuan tersebut diterima oleh Privy melalui alamat *email* helpdesk@privy.id dan/atau melalui dokumen fisik yang dikirim ke PT Privy Identitas

Digital di Jl. Kemang Raya 34 Lantai 2 Kel. Bangka, Kec. Mampang Prapatan, Kota Jakarta Selatan, 12730, Indonesia.

11.4. Keadaan Kahar atau *Force Majeure*

Pengguna setuju untuk membebaskan Privy dari semua gugatan, konsekuensi, atau kerugian yang timbul sehubungan dengan: (i) kegagalan atau keterlambatan transaksi elektronik; dan/atau (ii) terdapat gangguan, keterlambatan, perubahan, atau tidak tersedianya Situs atau Aplikasi Privy untuk menggunakan Sertifikat (termasuk dalam hal Privy tidak dapat melaksanakan atau melanjutkan sebagian atau semua instruksi atau komunikasi Pengguna kepada Pengguna melalui Situs atau Aplikasi Privy), yang disebabkan oleh peristiwa atau hal-hal di luar kendali Pengguna, termasuk tetapi tidak terbatas pada gempa bumi, badai, angin topan, tanah longsor, banjir atau kemarau berkepanjangan, tsunami, gunung meletus, wabah, pandemi, epidemi, radiasi atau ledakan nuklir, kebakaran, kecelakaan, radiasi radioaktif, tekanan gelombang akibat pesawat terbang atau benda melayang lainnya yang berkecepatan suara atau melibehinya, pemogokan, blokade, boikot, huru hara, kudeta, revolusi, konflik bersenjata, perang (baik dideklarasikan maupun tidak), tindakan atau ancaman terorisme, pembajakan, sabotase, tindakan kriminal, pemadaman listrik secara terus menerus (blackout), dan tindakan atau kebijakan pemerintah.

11.5. Ketentuan Yang Bertentangan

Jika terjadi pertentangan antara Kebijakan ini dengan CPS, maka CPS yang akan berlaku kecuali terhadap hal Batas Maksimum Garansi yang ditetapkan pada Pasal 7.1.

11.6. Keterpisahan

Dalam hal sebagian dari Kebijakan ini tidak dapat dijalankan, maka Kebijakan lain yang tersisa tidaklah batal dan akan terus berlaku dengan kekuatan penuh. Privy memiliki hak untuk mengganti dan/atau mengubah ketentuan yang batal tersebut dengan ketentuan lain sepanjang diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.