

# PRIVY IDENTITAS DIGITAL

## KEBIJAKAN JAMINAN

### *WARRANTY POLICY*

Nomor Dokumen / : 004/Privy-LGL/KB/VII/2026

*Document Number*

Tanggal Terbit / *Date of* : 3 Juli 2026 / July 3<sup>rd</sup>, 2026

*Issuance*

Versi / *Version* : 07

Status : Aktif / *Active*

Klasifikasi Dokumen / : Dokumen Publik / *Public Document*

*Document Classification*

Menyetujui,  
*Approved By,*

**Krishna Chandra**  
Direktur PT Privy Identitas Digital/  
*Policy Authority PSrE Privy*

### Riwayat Perubahan / *Revision Notes*

Versi / <i>Version</i>	Nomor Dokumen / <i>Document Number</i>	Deskripsi dan Riwayat Perubahan / <i>Description and Changes History</i>
00	005/PID-LGL/KB/X/2019	Penyesuaian terhadap <i>Certification Practice Statement v1.1</i>  <i>Adjustment to Certification Practice Statement v1.1</i>
01	001/Privy-LGL/KB/IV/2022	Penyesuaian terhadap <i>Certification Practice Statement v2.1</i>  <i>Adjustment to Certification Practice Statement v2.1</i>
02	001/Privy-LGL/KB/III/2023	Penyesuaian terhadap <i>Certification Practice Statement v2.2</i>  <i>Adjustment to Certification Practice Statement v2.2</i>
03	025/Privy-LGL/KB/VII/2024	Penyesuaian Judul Dokumen, Definisi, Penyesuaian Ketentuan Pembayaran Klaim  <i>Adjustment to Document Subject, Definition, Payment of Claim Provisions</i>
04	003/Privy-LGL/KB/I/2025	Penyesuaian terhadap <i>Certification Practice Statement v3.1</i> , Perubahan format dokumen menjadi dwibahasa (Indonesia dan Inggris)  <i>Adjustments to the Certification Practice Statement v3.1, Change of document format to bilingual (Indonesian and English)</i>
05	006/Privy-LGL/KB/II/2025	Penyesuaian terhadap tanggal efektif Kebijakan Jaminan  <i>Adjustment to the Effective Date of the Warranty Policy</i>
06	011/Privy-LGL/KB/VIII/2025	Perubahan nomor dokumen dari 006/Privy-LGL/KB/II/2025 menjadi 011/Privy-LGL/KB/VIII/2025, penambahan kolom tanda tangan pengesah dokumen Kebijakan Jaminan oleh <i>Policy Authority</i> PSrE Privy, penambahan Daftar Isi, dan perubahan pada Batas Maksimum Garansi.  <i>Amendment of the document number from 006/Privy-LGL/KB/II/2025 to 011/Privy-LGL/KB/VIII/2025, addition of a signature column for the approval of the Warranty Policy document by the Policy Authority of PSrE Privy, inclusion of a Table of Contents,</i>

		<i>and amendment to the Maximum Warranty Limit.</i>
07	004/Privy-LGL/KB/VII/2026	<p>Perubahan nomor dokumen dari 011/Privy-LGL/KB/VIII/2025 menjadi 004/Privy-LGL/KB/VII/2026, Penyesuaian terhadap <i>Certification Practice Statement</i> v3.2, penambahan definisi “Layanan Enterprise Suite”, perubahan pada ketentuan Lingkup Garansi, Pengecualian Terhadap Garansi, Klaim Garansi, dan Pembayaran Klaim.</p> <p><i>Change of document number from 011/Privy-LGL/KB/VIII/2025 to 004/Privy-LGL/KB/VII/2026, adjustment to the Certification Practice Statement v3.2, addition of the definition of “Enterprise Suite Services,” and amendment to the provisions regarding the Scope of Warranty, Exception to Warranty, Claims of Warranty and Payment of Claim.</i></p>

## Daftar Isi / Table of Contents

Riwayat Perubahan / <i>Revision Notes</i> .....	2
Daftar Isi / <i>Table of Contents</i> .....	4
Definisi / <i>Definitions</i> .....	5
Lingkup Kebijakan Jaminan / <i>Scope of Warranty Policy</i> .....	10
Lingkup Garansi / <i>Scope of Warranty</i> .....	11
Pengecualian Terhadap Garansi / <i>Exception to Warranty</i> .....	13
Klaim Garansi / <i>Claims of Warranty</i> .....	15
Permohonan Pembayaran / <i>Request for Payment</i> .....	16
Pembayaran Klaim / <i>Payment of Claim</i> .....	18
Hukum Yang Berlaku / <i>Governing Laws</i> .....	19
Penyelesaian Sengketa / <i>Dispute Resolution</i> .....	19
Bahasa / <i>Language</i> .....	21
Lain-lain / <i>Miscellaneous</i> .....	21

**Kebijakan Jaminan**  
**Warranty Policy**  
**004/Privy-LGL/KB/VII/2026**

Harap baca Kebijakan Jaminan ("**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 3 Juli 2026 dan berlaku untuk Sertifikat yang terbit saat dan setelah tanggal tersebut sampai dengan diterbitkannya pembaruan Kebijakan ini di kemudian hari (apabila ada). Sertifikat yang terbit sebelum tanggal berlaku tersebut tunduk pada Kebijakan Jaminan Privy dengan nomor 011/Privy-LGL/KB/VIII/2025.

**1. Definisi / Definitions**

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

**"Aplikasi Privy"** adalah aplikasi yang dapat diakses melalui website dan/atau ponsel (*mobile apps*) yang dioperasikan oleh PT Privy Identitas Digital.

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

Please read this Warranty Policy ("**Policy**") carefully along with the CPS, which is subject to change from time to time, before using or relying on the Certificate issued by Privy. By obtaining, using or relying on the Privy Certificate, the User agrees to be bound by the provisions stipulated herein.

This Policy shall become effective on July 3<sup>rd</sup>, 2026 and apply to Certificates issued on and after that date until a future update of this Policy is issued (if any). Certificates issued prior to the effective date shall be subject to Privy's Warranty Policy number 011/Privy-LGL/KB/VIII/2025.

The following are definitions for some of the terms used in this Policy:

**"Privy App"** shall mean an application that can be accessed through website and/or mobile phone (mobile app) operated by PT Privy Identitas Digital.

**"Maximum Warranty Limit"** shall mean the maximum amount of loss covered under the Warranty as set forth in Section 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.

**"Informasi Elektronik"** berarti satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *Electronic Data Interchange* (EDI), surat elektronik (*e-mail*), telegram, teleks, *telecopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah dan memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

**"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

**"Certification Practice Statement"** or **"CPS"** shall mean the provision of CA's operational procedures including the procedures for issuing Privy Certificates, which is available at <https://repository.privyca.id>.

**"Warranty"** shall mean a warranty provided by Privy against losses suffered by the Insured Party due to errors or omissions committed by Privy or its RA as stipulated herein.

**"Electronic Information"** means one or a set of electronic data, including but not limited to writing, sounds, images, maps, designs, photographs, *Electronic Data Interchange* (EDI), electronic mail (*e-mail*), telegram, telex, *telecopy* or similar forms, letters, signs, numbers, access codes, symbols, or perforations that have been processed and have meaning or can be understood by a person capable of understanding them.

**"Warranty Claim"** shall mean a claim on the Warranty filed by the Insured Party.

**"Private Key"** shall mean a key that is a pair of the Certificate Holder's Public Key and is confidential. The Private Key is used to create a Digital Signature and/or decrypt electronic information that has been encrypted with its paired Public Key or vice versa.

**"Public Key"** shall mean the Certificate Holder's key that can be securely disclosed

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 Enterprise Suite”** berarti layanan Sertifikat Elektronik, Tanda Tangan Elektronik, berikut dengan fitur-fitur pengelolaan dokumen elektronik dan pengelolaan akses ke dokumen elektronik, dan/atau fitur-fitur tambahan terkait, yang dapat digunakan pada Situs dan/atau Aplikasi Privy oleh admin dan employee account yang terdaftar pada enterprise account, yang disediakan oleh Privy untuk pelanggan berdasarkan periode layanan yang masih aktif atau berlaku, sebagaimana diatur dalam [Ketentuan Penggunaan Layanan Enterprise Suite](#).

**“Layanan Privy”** atau **“Layanan”** adalah layanan penerbitan Sertifikat, PrivySign, *Document Management System* Privy, PrivyPass, Segel Elektronik, PrivyChat 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 bagian 2.5.

publicly, contained within the User’s Certificate and is the counterpart of the confidential Private Key used by the Certificate Holder. The Public Key is used by the Relying Party to verify Digital Signatures and/or to encrypt messages so that decryption can only be performed by the Certificate Holder using its paired Private Key or vice versa.

**“Enterprise Suite Service”** means Electronic Certificate services, Electronic Signature services, along with features for managing electronic documents and managing access to electronic documents, and/or other related additional features, which can be used on the Privy’s Site and/or Application by admins and employee accounts registered on the enterprise account, provided by Privy to the customer based on the active or applicable service period, as governed under the [Enterprise Suite Services Terms of Use](#).

**“Privy Service”** or **“Service”** shall mean the Electronic Certificates issuance service, PrivySign, Privy Document Management System, PrivyPass, Electronic Seal, PrivyChat and/or other Privy services declared by Privy from time to time, both through the Website and the Privy Application.

**“Warranty Period”** shall be as referred to in section 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 atau badan hukum/badan usaha yang menggunakan Sertifikat yang diterbitkan kepadanya oleh Privy dan secara hukum terikat oleh CPS dan Perjanjian Pemegang Sertifikat.

"**Pemohon**" adalah orang perorangan atau badan hukum/badan usaha yang mengajukan permohonan untuk (termasuk mengajukan perpanjangan terhadap) suatu Sertifikat.

"**Pengandal**" adalah orang perorangan atau badan hukum/badan usaha yang memercayai dan mengandalkan Sertifikat dan/atau Tanda Tangan Digital yang diterbitkan oleh Privy.

"**Penyelenggara Sertifikasi Elektronik**" atau "**PSrE**" adalah badan hukum yang berfungsi

"**Registration Authority**" or "**RA**" shall mean a party that contractually cooperates with Privy, which is responsible for identifying and authenticating the Applicants. RA forwards the application process and/or Certificate revocation process to Privy.

"**Key Pair**" is two mathematically related cryptographic keys issued by Privy, where the key pair is referred to as the Private Key and the Public Key.

"**Certificate Holder**" or "**User**" shall mean any individual or legal entity/business entity that uses the Certificate issued to it by Privy and is legally bound by the CPS and the Subscriber Agreement.

"**Applicant**" shall mean an individual or legal entity/business entity submitting application for (including applying for renewal of) a Certificate.

"**Relying Party**" shall mean an individual or legal entity/business entity that trust and relies on Certificate and/or Digital Signatures issued by Privy.

"**Certification Authority**" or "**CA**" shall mean a legal entity that serves as a trustworthy party, which grants and audits Certificates.

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/>.

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

**“Privy”** adalah PT Privy Identitas Digital.

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

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

**“Situs”** adalah segala URL yang menggunakan domain dengan alamat [www.privvy.id](http://www.privvy.id) dan/atau [www.privvyca.id](http://www.privvyca.id) atau situs lain yang dinyatakan oleh Privy dari waktu ke waktu.

**“Tanda Tangan Digital”** adalah jenis Tanda Tangan Elektronik yang menggunakan

**"Subscriber Agreement"** shall mean an agreement between Privy and the Certificate Holder that determines the rights and responsibilities of the parties, as available at <https://repository.privy.id/>.

**"Relying Party Agreement"** shall mean an agreement between Privy and Relying Party that determines the rights and responsibilities of the parties, as available at <https://repository.privy.id/>.

**"Insured Party"** shall mean the party referred to in section 2.3.

**"Privy"** shall mean PT Privy Identitas Digital.

**"Electronic Certificate"** or **"Certificate"** shall mean an electronic certificate issued and/or provided by Privy, which contains an Electronic Signature, and identity that shows the legal subject or parties in an electronic transaction.

**"Valid Certificate"** shall mean a Certificate issued by Privy but has not been revoked or its validity period has not expired.

**"Site"** shall mean to any URL that uses a domain with the address [www.privvy.id](http://www.privvy.id) and/or <http://www.privvyca.id> or any other site designated by Privy from time to time.

**"Digital Signature"** shall mean a type of Electronic Signature that uses asymmetric

metode kriptografi asimetris dan dibuktikan dengan Sertifikat Elektronik.

cryptographic methods and is proven by a Certificate.

**“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.

**"Electronic Signature"** shall mean a signature consisting of Electronic Information attached, associated or related to other Electronic Information used as a verification and authentication tool.

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

**"Uniform Resource Locator"** or **"URL"** shall mean a series of listed websites, containing folder names, language protocols and so on.

## **2. Lingkup Kebijakan Jaminan / *Scope of Warranty Policy***

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.

This Policy applies to the party relying on the Certificate and confirms the terms of the Guarantee provided by Privy related to the reliance on the Certificate and/or Privy Services.

### **2.1. Sertifikat Yang Dijamin / *Guaranteed Certificate***

Garansi hanya disediakan terhadap Sertifikat dengan klasifikasi Sertifikat Level 2/Kelas 3 dan Level 3/Kelas 4, sebagaimana telah ditetapkan di dalam CPS.

The Warranty is only provided to Certificates with a Certificate Level 2/Class 3 and Certificate Level 3/Class 4 classification, as defined in the CPS.

### **2.2. Sertifikat Yang Tidak Ditanggung / *Non-covered Certificates***

Kebijakan Jaminan ini tidak menanggung hal-hal berikut ini:

This Warranty Policy does not cover the following:

- a. Sertifikat yang tidak secara khusus diidentifikasi dalam bagian 2.1 di atas;
- b. Sertifikat yang ditujukan untuk kepentingan demo/testing apa pun,

- a. Certificates not specifically identified in section 2.1 above;
- b. Certificates intended for any demonstration/ testing purposes,

baik yang disediakan secara gratis maupun tidak, yang disediakan oleh Privy untuk tujuan yang mencakup, namun tidak terbatas pada, demonstrasi, percobaan, atau pengujian.

whether provided free of charge or not, provided by Privy for purposes including, but not limited to, demonstration, trial or testing.

### **2.3. Pihak Yang Ditanggung / *Insured Party***

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

This Policy only applies to the party relying on the Certificate, i.e. the Certificate Holder or the Relying Party.

### **2.4. Penggunaan Sertifikat Secara Tidak Sah / *Unauthorized Use of Certificates***

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.

This Policy shall not apply to Certificates issued by Privy but used illegally and in violation of the law, provisions of applicable laws and regulations, Subscriber Agreement, and CPS.

### **2.5. Masa Garansi / *Warranty Period***

Masa Garansi adalah selama periode Sertifikat Yang Berlaku.

The Warranty Period shall be for the period of the Valid Certificate.

## **3. Lingkup Garansi / *Scope of Warranty***

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

Privy provides warranties for matters as described below:

### **3.1. Kesalahan dalam Identifikasi / *Error in Identification***

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

Privy shall bear any losses caused by errors or omissions of Privy and its RA, including verifiers and employees, in identifying the identity of the Applicant as part of the Certificate issuance process as stipulated

Sertifikat sebagaimana ditetapkan oleh CPS, baik untuk Sertifikat individu/perorangan maupun Sertifikat individu yang berafiliasi dengan suatu badan hukum/badan usaha.

Dalam hal penerbitan Sertifikat individu yang berafiliasi dilakukan melalui mekanisme penunjukan dan pengelolaan Pengguna oleh Pengandal yang merupakan badan hukum/badan usaha dalam lingkup Layanan Enterprise Suite, tanggung jawab Privy terbatas pada pelaksanaan verifikasi identitas Pemohon sesuai CPS. Tanggung jawab atas penetapan hubungan, kewenangan, atau afiliasi Pemegang Sertifikat, serta pengelolaan Pengguna, pemberian akses atau pencabutan Sertifikat berada pada Pengandal.

### **3.2. Kehilangan Dokumen / *Lost Documents***

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 / *Intentional or Unintentional Errors***

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,

under the CPS, whether for individual/personal Certificates or individual Certificates affiliated with a legal entity/business entity.

In the event that an affiliated individual Certificate is issued through a designation and User management mechanism carried out by a Relying Party that is a legal entity/business entity within the scope of the Enterprise Suite Services, Privy's responsibility shall be limited to performing the Applicant's identity verification in accordance with the CPS. Responsibility for determining the relationship, authority, or affiliation of the Certificate Holder, as well as for User management, the granting of access, or the revocation of the Certificate, shall rest with the Relying Party.

Privy shall cover losses due to accidental loss related to documents used in the identification process that the Applicant submits to Privy for the needs of issuance of Certificate.

Privy shall bear the loss due to errors, whether made intentionally or unintentionally, in entering information in Certificates issued by Privy and its RA as required under the CPS. This warranty shall not cover any information contained in an

Jaminan ini tidak mencakup informasi dalam Sertifikat individu berafiliasi yang berasal dari atau dimasukkan berdasarkan penunjukan atau penetapan hubungan, kewenangan, atau afiliasi Pemegang Sertifikat oleh Pengandal dalam lingkup Layanan Enterprise Suite.

affiliated individual Certificate that originates from or is entered based on the designation or determination of the relationship, authority, or affiliation of the Certificate Holder by the Relying Party within the scope of the Enterprise Suite Services.

#### **4. Pengecualian Terhadap Garansi / *Exception to Warranty***

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

The warranty as set forth in section 3 above shall not apply in the event of at least one of the following:

- 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. Kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian Pengandal dalam menetapkan hubungan, kewenangan, atau afiliasi Pemegang Sertifikat dengan Pengandal atas suatu Sertifikat individu berafiliasi, serta dalam melakukan penunjukan, pengelolaan Pengguna, pemberian akses, atau pengajuan permohonan pencabutan Sertifikat individu berafiliasi yang diterbitkan dalam lingkup Layanan Enterprise Suite.
- c. Kegagalan atau keterlambatan dari Pemegang Sertifikat untuk mengajukan

- a. An agreement exists between Privy and the Relying Party through other contracts that regulate the limitation of liability for losses incurred due to the issuance of a Certificate, where the identity verification of the Certificate Holder, in part or in full, is not carried out by Privy.
- b. Losses arising from any error or negligence of the Relying Party in determining the relationship, authority, or affiliation of the Certificate Holder with the Relying Party in respect of an affiliated individual Certificate, as well as in the designation, User management, granting of access, or submission of a request for revocation of an affiliated individual Certificate issued within the scope of the Enterprise Suite Services.
- c. Failure or delay by the Certificate Holder to apply for Certificate revocation when required.

permohonan pencabutan Sertifikat saat diperlukan.

- d. 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.
  - e. Kegagalan atau kelalaian Pemegang Sertifikat atau Pengandal untuk memenuhi kewajiban berdasarkan Perjanjian Pemegang Sertifikat, CPS, atau perjanjian lainnya dengan Privy.
  - f. 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.
  - g. Perbuatan melawan hukum atau tindakan pidana oleh Pemegang Sertifikat atau Pengandal dalam menggunakan atau mengandalkan Sertifikat.
  - h. Penggunaan Sertifikat oleh Pemegang Sertifikat secara tidak sah serta melanggar hukum, ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Perjanjian Pemegang Sertifikat, dan CPS.
  - i. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh Pemegang Sertifikat atau Pengandal seperti penyalahgunaan
- d. Failure, error, or omission of the Certificate Holder to protect and keep confidential the possession of its Private Key, leading to the compromise or unauthorized access of the Private Key.
  - e. Failure or negligence of the Certificate Holder or Relying Party to fulfill obligations under the Subscriber Agreement, CPS, or other agreements with Privy.
  - f. Failure, error or negligence of the Certificate Holder and/or the Relying Party in applying reasonable security measures, either prior to or during transmission or further processing, in securing the information sent or received by the Certificate Holder and/or the Relying Party.
  - g. Unlawful or criminal acts by the Certificate Holder or Relying Party in using or relying on the Certificate.
  - h. Unauthorized and illegal use of the Certificate by the Certificate Holder, in violation of applicable laws and regulations, the Subscriber Agreement, and the CPS.
  - i. Loss or damage caused by the Certificate Holder or Relying Party due to the misuse of internet services

layanan internet dan/atau layanan telekomunikasi. Hal ini juga termasuk penggunaan atau reproduksi virus komputer atau serangan siber lainnya.

- j. 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.
- k. Kegagalan komunikasi, layanan atau peralatan lain apa pun yang tidak berada di bawah kendali eksklusif atau merupakan kepemilikan dari Privy.

and/or telecommunication services.

This also includes the use or reproduction of computer viruses or other cyber-attacks.

- j. The Relying Party's unreasonable or unjustified reliance on the information contained in the Certificate given what the Relying Party knows or should know, or based on a series of transactions entered into by the Relying Party, as described in the Relying Party Agreement and the CPS.
- k. Failure of any communication, service or other equipment that is not under the exclusive control or ownership of Privy.

## **5. Klaim Garansi / *Claims of Warranty***

### **5.1. Umum / *General***

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

All Claims of Warranty can only be submitted by the Insured Party through the submission of a payment request as set out in section 6.

### **5.2. Batas Waktu / *Time Limit***

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

A request for payment must be submitted in writing to Privy no later than 14 (fourteen) calendar days from the discovery of the error as stated in section 3.

### **5.3. Waktu Pengajuan Klaim / *Claim Submission Time***

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

Submission of payment requests along with all documentation must be submitted to Privy during the Warranty Period.

### **5.4. Pembuktian / *Proof***

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 pertanggung jawaban pada bagian 3, sepanjang tidak termasuk dalam pengecualian sebagaimana diatur dalam bagian 4. 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.

Payment for Claims of Warranty will only be made if the party submitting the Claims of Warranty can demonstrate that a loss has occurred due to matters included in the scope of coverage in section 3, provided that such losses do not fall within the exclusions as set out in section 4. Privy reserves the right to unilaterally decide on the payment for Claims of Warranty, based on facts found and investigations conducted by Privy (either independently or by appointing a third party) together with the party submitting the Claims of Warranty, or based on a court decision.

## **6. Permohonan Pembayaran / *Request for Payment***

### **6.1. Prosedur / *Procedures***

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 ke dalam lingkup pertanggung jawaban) ke alamat email

To make a request for payment, the party submitting the Claim of Warranty must:

- a. Submit a written request either through digitally signed electronic documents (along with proof that the request falls within the coverage scope) to the email address [helpdesk@privy.id](mailto:helpdesk@privy.id), or through

[helpdesk@privy.id](mailto:helpdesk@privy.id), atau melalui dokumen fisik bertanda tangan basah yang ditujukan kepada PT Privy Identitas Digital di CIBIS NINE, Lantai 8, Jl. T.B. Simatupang No. 2, RT 001, RW 005, Kel. Cilandak Timur, Kec. Pasar Minggu, Jakarta Selatan, 12560, Indonesia. Permohonan dianggap diterima setelah diberikan tanda terima penerimaan;

- b. Memberikan hak subrogasi kepada Privy atas setiap dan seluruh klaim yang dimilikinya terhadap pihak ketiga untuk kerugian yang dapat mengakibatkan pembayaran ganti rugi oleh Privy kepada Pihak Yang Ditanggung, sampai dengan jumlah yang dibayarkan oleh Privy.

## 6.2. **Penolakan Klaim / *Rejection of Claim***

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 bagian 5; atau

physically signed documents addressed to PT Privy Identitas Digital at CIBIS NINE, 8<sup>th</sup> Floor, Jl. T.B. Simatupang No. 2, RT 001, RW 005, East Cilandak Sub-District, Pasar Minggu District, South Jakarta, 12560, Indonesia. The request is considered received once an acknowledgement of receipt is provided;

- b. Grants its subrogation rights to Privy for any and all claims it has against third parties for losses that may result in compensation payment by Privy to the Insured Party, up to the amount paid by Privy.

Claim of Warranty will be rejected by Privy if the Insured Party cannot fulfill the following conditions, namely:

- a. The Claim of Warranty is not submitted by the Insured Party;
- b. The Insured Party cannot prove the occurrence of the loss;
- c. The party submitting the Claim of Guarantee delays notifying Privy regarding the damage or failure as required under the Warranty claim procedure set forth in section 5; or

d. Pengajuan Klaim Garansi dilakukan di luar Masa Garansi.

d. The submission of Claim of Warranty is made outside the Warranty Period.

## **7. Pembayaran Klaim / *Payment of Claim***

### **7.1. Batas Maksimum Garansi / *Maximum Warranty Limit***

Batas Maksimum Garansi untuk 1 (satu) Sertifikat adalah sebesar Rp 1.000.000.000 (satu miliar rupiah).

The Maximum Warranty Limit for 1 (one) Certificate shall be IDR 1,000,000,000 (one billion 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.

When the payment of a Claim of Warranty has met the specified Maximum Warranty Limit, Privy has no further obligation to pay any compensation, either to the initial party who submitted the claim, or to any other party for the same 1 (one) Certificate, unless required by applicable law and through a court decision.

### **7.2. Pembagian Pembayaran Klaim / *Distribution of Payment of Claim***

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

A Payment of Claim is distributed based on the "first come, first serve" principle, where the Payment of Claim will be given to the party who submits the Claim of Warranty first.

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.

Privy will not pay more than the Maximum Warranty Limit for each issued Certificate, regardless of the number of parties who submitted the claim, or the amount of loss incurred by the Insured Party.

### **7.3. Sertifikat Baru / *New Certificate***

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.

Each new Certificate issued to the Certificate Holder, whether due to the expiration of a Valid Certificate or due to an application for Certificate revocation, or for any other reason, shall have a new Warranty Period corresponding to the validity period of the Certificate.

### **7.4. Pembayaran Tunggal / *Single Payment***

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

Payments made upon submission of a Claim of Warranty will be paid on a single basis regardless of the number of the Insured Party relying on the Certificate.

## **8. Hukum Yang Berlaku / *Governing Laws***

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

This Policy is subject to and construed in accordance with the laws of the Republic of Indonesia.

## **9. Penyelesaian Sengketa / *Dispute Resolution***

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:

The Insured Party and Privy agree that all disputes or disagreements arising from or relating to matters governed by this Policy (including all disputes or disagreements caused by unlawful acts or violations of one or more terms and conditions in this Policy) ("**Disputes**") will be resolved in the following manner:

- a. Salah satu pihak, baik Pihak Yang Ditanggung atau Privy, harus menyampaikan pemberitahuan

- a. One of the parties, either the Insured Party or Privy, must submit written notification to the other party of the

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;

occurrence of a Dispute ("**Dispute Notification**"). Disputes must be resolved by deliberation to reach consensus within a maximum of 30 (thirty) calendar days from the date of the Dispute Notification ("**Deliberation Period**").

b. If the Dispute cannot be resolved by deliberation until the end of the Deliberation Period, the Insured Party and Privy agree that the Dispute will be referred and resolved through the Indonesian National Arbitration Board ("**BANI**") in accordance with the BANI's Rules and Procedures for arbitration located at Wahana Graha, 1<sup>st</sup> and 2<sup>nd</sup> floors, Jalan Mampang Prapatan Number 2, Jakarta 12760, with the following provisions:

1. The language used in the arbitration shall be Bahasa Indonesia;
2. The place of arbitration shall be in Jakarta, Indonesia;
3. The Insured Party and Privy will collectively appoint 1 (one) arbitrator who will be the sole arbitrator to resolve the Dispute;

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.

4. Arbitration costs and legal fees shall be paid by the losing party; and
5. The arbitration award shall be final and binding on the Insured Party and the Privy.

## **10. Bahasa / Language**

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.

In the event that this Policy is presented in multiple language options and in the event of any inconsistency between one language and another, then the Bahasa Indonesia text shall prevail.

## **11. Lain-lain / Miscellaneous**

### **11.1. Pelanggaran Perjanjian Lain oleh Pihak Yang Ditanggung / Violation of Other Agreements by the Insured Party**

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.

In the event that the Insured Party violates its warranties or obligations, including other agreements that have been agreed with Privy, then this will result in the cancellation of all Warranties stipulated herein.

### **11.2. Pembaruan dan Perubahan / Renewals and Amendments**

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

Privy may renew and amend this Policy from time to time.

### 11.3. Pemberitahuan / *Notification*

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](mailto:helpdesk@privy.id) dan/atau melalui dokumen fisik yang dikirim ke PT Privy Identitas Digital di CIBIS NINE, Lantai 8, Jl. T.B. Simatupang No. 2, RT 001, RW 005, Kel. Cilandak Timur, Kec. Pasar Minggu, Jakarta Selatan, 12560, Indonesia.

Every notification from Privy to the User will be announced through the Website, or sent via electronic mail (e-mail), short message service (SMS), and/or push notification through the Privy App installed on the User's device registered with Privy. Every notification from the User addressed to Privy shall become effective when the notification is received by Privy via email address [helpdesk@privy.id](mailto:helpdesk@privy.id) and/or through physical documents sent to PT Privy Identitas Digital at CIBIS NINE, 8<sup>th</sup> Floor, Jl. T.B. Simatupang No. 2, RT 001, RW 005, East Cilandak Sub-District, Pasar Minggu District, South Jakarta, 12560, Indonesia.

### 11.4. Keadaan Kahar / *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

The User agrees to release Privy from all lawsuits, claims, consequences, or losses arising in connection with:

- i. failure or delay of electronic transactions; and/or
- ii. interruptions, delays, changes, or unavailability of the Website or Privy App to use the Certificate (including in the event that Privy is unable to carry out or continue some or all of the User's instructions or communications to Privy through the Website or Privy App), caused by events or matters beyond Privy's

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 melebihinya, 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.

control, including but not limited to earthquakes, storms, hurricanes, landslides, floods or prolonged droughts, tsunamis, volcanic eruptions, plagues, pandemics, epidemics, radiation or nuclear explosions, fires, accidents, radioactive radiation, shock waves due to airplanes other floating objects at or above the speed of sound, strikes, blockades, boycotts, riots, coups, revolutions, armed conflicts, wars (whether declared or undeclared), acts or threats of terrorism, piracy, sabotages, criminal acts, blackouts, and government actions or policies.

#### **11.5. Ketentuan Keberlakuan / *Validity Provisions***

Ketentuan yang ada dalam Kebijakan ini telah sejalan dengan CPS Privy. Jika terjadi pertentangan antara Kebijakan ini dengan CPS, maka CPS yang akan berlaku dan Kebijakan ini akan disesuaikan dengan CPS dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

The provisions outlined in this Policy are aligned with the CPS Privy. In the event of any conflict between this Policy and the CPS, the CPS shall prevail, and this Policy will be adjusted to comply with the CPS and applicable laws and regulations.

#### **11.6. Keterpisahan / *Severability***

Dalam hal sebagian dari Kebijakan ini tidak dapat dijalankan, maka ketentuan lain yang tersisa dalam Kebijakan ini 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.

In the event that part of this Policy is unenforceable, the remaining provisions herein shall not be null and void and will continue to apply in full force. Privy has the right to replace and/or change the null provisions with other provisions provided that it is permitted by the applicable laws and regulations.