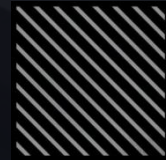




KEBIJAKAN JAMINAN / WARRANTY POLICY



Nomor : FM-CA-044
Revisi : 05
Tanggal : 09 Februari 2026
Halaman : 12 halaman

PT SOLUSI IDENTITAS GLOBAL NET

OFFICE



Jl. Raya Lingkar Timur Km.1, Sidoarjo, Jawa Timur
Phone : (031) 8910919

FIND US HERE



www.ezsign.id
office@ezsign.id



Dokumen ini disetujui secara elektronik oleh ezSign
This document is approved electronically by ezSign

Menyetujui,
Approved by,

Aries Handoko
Direktur / *Director as Policy Authority*

ezsign



CATATAN PERUBAHAN / CHANGE LOG

REV	TANGGAL / DATE	ALASAN PERUBAHAN DOKUMEN / DOCUMENT CHANGES REASON
00	16 Agustus 2022	Inisiasi dokumen
01	7 Maret 2023	Perubahan atas branding e Sign
02	5 April 2023	-Pembetulan kata serapan bahasa asing -Penambahan pengertian transaksi elektronik, dan informasi elektronik. -Perubahan pengertian sertifikat elektronik, Certification Practice Statement (CPS), dan pemilik sertifikat elektronik.
03	17 April 2023	-Konsistensi penggunaan istilah Pemilik Sertifikat
04	30 Juni 2023	-Konsistensi penggunaan istilah Anda
05	09 Februari 2026	- Penambahan english version - Perubahan branding 'eSign' menjadi 'ezSign'

ezsign



DAFTAR ISI / TABLE OF CONTENTS

KEBIJAKAN JAMINAN / WARRANTY POLICY	1
1. Istilah dan Pengertian / Terms and Definitions	1
2. Perubahan dan Pemberitahuan / Amendments and Notifications	3
3. Ruang Lingkup / Scope	3
4. Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan / Warranty Claim Procedure	4
5. Pembayaran Jaminan / Warranty Payment	5
6. Hukum yang Mengatur dan Penyelesaian Perselisihan / Governing Law and Dispute Resolution	5
7. Lain-lain / Miscellaneous	7

ezsign



KEBIJAKAN JAMINAN / WARRANTY POLICY

Harap membaca isi Kebijakan Jaminan ini (selanjutnya disebut “Kebijakan”) secara cermat dan seksama sebelum menggunakan layanan ezSign dari PT Solusi Identitas Global Net.

Apabila Pengguna (selanjutnya disebut “Anda”) tidak menyetujui Kebijakan ini, maka Anda dilarang untuk melanjutkan penggunaan layanan ezSign. Jika Anda tetap melanjutkan penggunaan layanan ezSign, mengakses dan/atau menggunakan layanan ezSign dan/atau menggunakan Sertifikat yang diterbitkan kepada Anda, maka Anda dianggap setuju untuk terikat dengan ketentuan Kebijakan ini.

Please read the contents of this Warranty Policy (hereinafter referred to as the “Policy”) carefully and thoroughly before using the ezSign services of PT Solusi Identitas Global Net.

If the User (hereinafter referred to as “You”) does not agree to this Policy, You are prohibited from continuing to use the ezSign services. If You continue to access and/or use the ezSign services and/or use any Certificate issued to You, You shall be deemed to have agreed to and be bound by the terms of this Policy.

1. Istilah dan Pengertian / Terms and Definitions

Berikut istilah dan pengertian yang digunakan dalam Kebijakan ini:

The following terms and definitions apply in this Policy:

- a. **“ezSign”** atau **“Kami”** adalah PT Solusi Identitas Global Net selaku Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE) Indonesia sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia.
- b. **“Situs”** adalah sekumpulan halaman web yang saling berhubungan dan dikelola oleh ezSign berisikan kumpulan informasi yang dapat diakses melalui jaringan internet dengan halaman utama <https://ezsign.id>
- c. **“Akun”** adalah suatu nama unik (*username*) yang dibuat oleh Pemilik dalam bentuk kode alfanumerik untuk mengidentifikasi Pemilik dalam menggunakan layanan ezSign.
- d. **“Transaksi Elektronik”** adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.
- e. **“Informasi Elektronik”** adalah satu atau sekumpulan data elektronik termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, *teletcopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
- a. **“ezSign” or “We”** refers to PT Solusi Identitas Global Net as an Indonesian Certificate Authority (Penyelenggara Sertifikasi Elektronik/PSrE) in accordance with the provisions stipulated by the Ministry of Communication and Digital of the Republic of Indonesia.
- b. **“Website”** means a collection of interrelated web pages managed by ezSign containing information accessible via the internet, with the main page at <https://ezsign.id>
- c. **“Account”** means a unique name (*username*) created by the Owner in alphanumeric code form to identify the Owner when using the ezSign services.
- d. **“Electronic Transaction”** means a legal act conducted using computers, computer networks, and/or other electronic media.
- e. **“Electronic Information”** means one or a set of electronic data including but not limited to writings, sounds, images, maps, designs, photographs, electronic data interchange (EDI), electronic mail, telegrams, telex, teletcopy or similar, letters, signs, numbers, access codes, symbols, or perforations that have been processed and have meaning or can be understood by persons capable of understanding them.
- f. **“Electronic Signature”** means a signature consisting of Electronic Information that is attached to, associated with, or related to other Electronic



- f. **“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.
- g. **“Sertifikat Elektronik”**, yang selanjutnya disebut **“Sertifikat”**, adalah sertifikat yang bersifat elektronik dan memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam Transaksi Elektronik yang dikeluarkan oleh ezSign.
- h. **“Certification Practice Statement (CPS)”** atau **“Pernyataan Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik”** adalah ketentuan prosedur operasional Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik termasuk tata cara penerbitan Sertifikat.
- i. **“Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE)”** adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang memberikan dan mengaudit Sertifikat, dalam hal ini PT Solusi Identitas Global Net.
- j. **“Otoritas Pendaftaran”** atau **“Registration authority (RA)”** adalah badan hukum yang bertanggung jawab untuk melakukan identifikasi dan autentikasi Pemilik, penerimaan permohonan, dan pencabutan Sertifikat.
- k. **“Pemilik Sertifikat Elektronik”**, yang selanjutnya disebut **“Pemilik”**, adalah pihak yang identitasnya tertera dalam Sertifikat yang diterbitkan oleh ezSign dan telah melalui proses verifikasi.
- l. **“Pegguna”**, yang selanjutnya disebut **“Anda”**, adalah pihak yang menggunakan layanan ezSign.
- m. **“Periode Jaminan”** adalah periode masa berlakunya Sertifikat.
- n. **“Kunci Privat”** adalah kode kriptografi enkripsi yang dirancang untuk berinteraksi dengan Kunci Publik, dapat melakukan enkripsi dan dekripsi, serta melakukan verifikasi identitas dan Tanda Tangan Elektronik.
- o. **“Kunci Publik”** adalah kode kriptografi enkripsi yang dirancang untuk berinteraksi dengan Kunci Privat, dapat melakukan enkripsi, serta melakukan verifikasi Tanda Tangan Elektronik
- Information used as a means of verification and authentication.
- g. **“Electronic Certificate”** (hereinafter referred to as **“Certificate”**) means an electronic certificate containing an Electronic Signature and identity information indicating the legal status of the parties in an Electronic Transaction, issued by ezSign.
- h. **“Certification Practice Statement (CPS)”** means the operational procedures governing the implementation of Electronic Certification, including the procedures for issuing Certificates.
- i. **“Certificate Authority (CA)”** means a legal entity functioning as a trusted third party that issues and audits Certificates, in this case PT Solusi Identitas Global Net.
- j. **“Registration Authority (RA)”** means a legal entity responsible for identifying and authenticating the Owner, receiving applications, and revoking Certificates.
- k. **“Electronic Certificate Owner”** (hereinafter referred to as the **“Owner”**) means the party whose identity is stated in a Certificate issued by ezSign and who has undergone the verification process.
- l. **“User”** (hereinafter referred to as **“You”**) means the party using the ezSign services.
- m. **“Warranty Period”** means the validity period of the Certificate.
- n. **“Private Key”** means an encryption cryptographic code designed to interact with a Public Key, capable of performing encryption and decryption, and verifying identity and Electronic Signatures.
- o. **“Public Key”** means an encryption cryptographic code designed to interact with a Private Key, capable of performing encryption and verifying Electronic Signatures.



2. Perubahan dan Pemberitahuan / Amendments and Notifications

- a. ezSign memiliki kewenangan penuh untuk melakukan perubahan Kebijakan ini dari waktu ke waktu bilamana diperlukan. Pemberitahuan perubahan akan diberitahukan kepada Anda atau diumumkan melalui situs ezSign dan setiap perubahan akan didokumentasikan dalam repositori ezSign dengan alamat <https://repository.ezsign.id/>
- b. Apabila setelah perubahan diberitahukan dan Anda tetap melanjutkan penggunaan layanan ezSign, maka Anda dianggap menyetujui perubahan dimaksud.
- a. ezSign has full authority to amend this Policy from time to time as necessary. Notification of any amendments will be provided to You or announced through the ezSign Website, and each amendment will be documented in the ezSign repository at <https://repository.ezsign.id/>
- b. If after such amendment is notified You continue to use the ezSign services, You shall be deemed to have agreed to the amendment

3. Ruang Lingkup / Scope

- a. Kebijakan ini hanya berlaku bagi Anda untuk risiko-risiko tertentu yang telah diatur dalam Kebijakan ini berkaitan penggunaan Sertifikat.
- b. Pemberian Jaminan hanya berlaku untuk Sertifikat yang sah diterbitkan oleh ezSign dan dalam keadaan masih berlaku.
- c. Pemberian Jaminan berlaku untuk risiko-risiko sebagai berikut:
 - a) Risiko akibat kesalahan e Sign dalam melaksanakan kewajiban berdasarkan Perjanjian Pemilik dan CPS;
 - b) Risiko akibat kesalahan dalam proses verifikasi identitas oleh ezSign;
- d. Kebijakan dikecualikan dalam hal / kejadian sebagai berikut:
 - a) Sertifikat yang diterbitkan secara tidak sah;
 - b) Sertifikat yang habis/berakhir masa berlakunya;
 - c) Sertifikat yang diterbitkan secara gratis untuk kepentingan demo ataupun *testing*;
 - d) Risiko atau kerugian yang timbul akibat kecurangan, kesengajaan, dan/atau kelalaian Pengguna;
 - e) Keterlambatan yang tidak wajar dari Anda untuk meminta pencabutan Sertifikat sejak tanggal terbit Sertifikat;
 - f) Keterlambatan pengajuan klaim;
 - g) Kegagalan atau Kelalaian Anda menerapkan langkah-langkah pengamanan, termasuk untuk melindungi kunci privat Pelanggan;
 - h) Pelanggaran oleh Anda terhadap kewajiban yang telah disepakati di antara Anda dengan ezSign, termasuk kebijakan-
- a. This Policy applies only to certain risks regulated herein in relation to the use of Certificates.
- b. The Warranty applies only to valid Certificates issued by ezSign and still within their validity period.
- c. The Warranty covers the following risks:
 - a) Risks arising from errors by ezSign in performing its obligations under the Owner Agreement and CPS;
 - b) Risks arising from errors in the identity verification process conducted by ezSign;
- d. This Policy does not apply in the following circumstances:
 - a) Certificates issued unlawfully;
 - b) Expired Certificates;
 - c) Sertifikat yang diterbitkan secara gratis untuk kepentingan demo ataupun testing;
 - d) Risks or losses arising from fraud, intent, and/or negligence of the User;
 - e) Unreasonable delay by You in requesting Certificate revocation from the issuance date;
 - f) Late submission of claims;
 - g) Failure or negligence by You to implement security measures, including protecting the Customer's Private Key;
 - h) Your breach of obligations agreed between You and ezSign, including agreed policies, the Owner Agreement, and the CPS.
 - i) Improper use of Certificates by the User;
 - j) Failure of third parties in providing communication services or equipment beyond ezSign's control.



- kebijakan yang disepakati, Perjanjian Pemilik, dan CPS.
- i) Adanya ketidakwajaran penggunaan Sertifikat oleh Pengguna;
- j) Kegagalan pihak ketiga dalam penyediaan layanan komunikasi ataupun peralatan yang berada diluar kemampuan ezSign.
- k) Kerugian akibat serangan siber dan/atau *malware* di luar perangkat PseE.
- l) Keadaan kahar / *force majeure*.
- k) Losses resulting from cyberattacks and/or malware outside the PseE's systems.
- l) Force majeure events.

4. Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan / Warranty Claim Procedure

- a. Batas Waktu untuk Pengajuan Klaim
Anda wajib menyampaikan permohonan klaim secara tertulis kepada ezSign dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender sejak risiko atau kerugian sebagaimana dimaksud pada Poin 3 huruf c.
- b. Persyaratan Pengajuan Klaim
Setiap permohonan klaim wajib diajukan secara tertulis kepada ezSign dengan dilampiri bukti-bukti pendukungnya dan sertifikat yang diajukan masih dalam Periode Jaminan.
- c. Tata Cara Pengajuan Klaim
Anda wajib mengirim permohonan klaim secara tertulis melalui dokumen elektronik yang ditanda tangan secara elektronik ke alamat surel helpdesk@ezsign.id atau mengirim asli dokumen fisik bertanda tangan basah beserta lampiran ditujukan kepada PseE ezSign PT Solusi Identitas Global Net Jl. Raya Lingkar Timur Km.1, Desa Banjarsari - Buduran, Gesing, Banjarsari, Kec. Buduran, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61252.
- d. Objek Klaim Jaminan
Klaim jaminan yang diajukan masuk dalam lingkup jaminan yang dijamin oleh ezSign dan bukan merupakan obyek jaminan yang dikecualikan.
- e. Proses Klaim
Anda wajib bersikap kooperatif dalam pemrosesan atau investigasi klaim yang dilaksanakan oleh ezSign (jika dibutuhkan) dan melengkapi dokumen-dokumen yang relevan bilamana diperlukan
- a. Claim Submission Deadline
You must submit a written claim to ezSign within 7 (seven) calendar days from the occurrence of the risk or loss as referred to in Section 3(c).
- b. Claim Requirements
Each claim must be submitted in writing to ezSign, accompanied by supporting evidence, and the relevant Certificate must still be within the Warranty Period.
- c. Claim Submission Procedure
You must send a written claim via electronically signed electronic document to helpdesk@ezsign.id or submit the original physically signed document with attachments addressed to ezSign CA PT Solusi Identitas Global Net Jl. Raya Lingkar Timur Km.1, Desa Banjarsari - Buduran, Gesing, Banjarsari, Kec. Buduran, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61252.
- d. Eligible Claim Object
The claim must fall within the scope of coverage provided by ezSign and not be subject to any exclusions.
- e. Claim Process
You must act cooperatively in the claim processing or investigation conducted by ezSign (if required) and provide relevant documents as necessary



5. **Pembayaran Jaminan / Warranty Payment**

- a. Syarat Pembayaran Jaminan
ezSign hanya akan menerima dan melakukan pembayaran jaminan apabila pengajuan klaim Anda memenuhi ketentuan Poin 4 di atas.
- b. Batasan Tanggung Jawab ezSign untuk Klaim Jaminan
Batasan Pembayaran Jaminan ezSign kepada Anda untuk klaim atas risiko dan/atau kerugian yang timbul dari atau sehubungan dengan Layanan ezSign atau penggunaan Sertifikat oleh Anda adalah sebesar Rp 2.000.000,00 (dua juta Rupiah). Batasan ini berlaku pula untuk klaim kejadian yang mengakibatkan dampak terhadap lebih dari 1 (satu) dokumen dan ezSign dalam hal apa pun, ezSign tidak berkewajiban membayar melebihi Batasan Pembayaran Jaminan di atas kepada Pengguna.

- a. Payment Conditions
ezSign will only accept and make warranty payments if Your claim fulfills the provisions set out in Section 4 above.
- b. Limitation of Liability
The maximum Warranty Payment by ezSign to You for claims arising from or in connection with ezSign services or Your use of Certificates shall be IDR 2,000,000 (two million Indonesian Rupiah). This limitation also applies to claims involving incidents affecting more than one (1) document, and under no circumstances shall ezSign be obligated to pay more than the above Warranty Payment limit to any User

6. **Hukum yang Mengatur dan Penyelesaian Perselisihan / Governing Law and Dispute Resolution**

- a. Kebijakan ini tunduk dan patuh pada hukum negara Republik Indonesia.
- b. Dalam hal terjadi sengketa atau perselisihan yang timbul dari dan / atau sehubungan dengan hal-hal yang diatur oleh Kebijakan ini akan diselesaikan dengan cara berikut:
- a) Anda dan ezSign berkewajiban melaksanakan musyawarah mufakat paling lambat tiga puluh (30) hari kalender sejak tanggal Pemberitahuan adanya perselisihan diterima oleh salah satu pihak.
- b) Bilamana perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah dalam

- a. This Policy shall be governed by and construed in accordance with the laws of the Republic of Indonesia.
- b. In the event of any dispute arising from and/or in connection with matters regulated in this Policy, the dispute shall be resolved as follows:
- a) You and ezSign shall first seek resolution through amicable deliberation within thirty (30) calendar days from the date a Notice of Dispute is received by either party.
- b) If the dispute cannot be resolved amicably within sixty (60) calendar days from the date the Notice of Dispute is received, You



waktu enam puluh (60) hari kalender sejak tanggal pemberitahuan adanya perselisihan diterima oleh salah satu pihak, maka Anda dan ezSign sepakat untuk semua sengketa yang timbul dari Kebijakan ini, akan diselesaikan dan diputus oleh Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) Surabaya menurut peraturan-peraturan prosedur arbitrase BANI, yang keputusannya mengikat kedua belah pihak yang bersengketa, sebagai keputusan dalam tingkat pertama dan terakhir.

- c) Anda dan ezSign menyepakati prosedur arbitrase BANI sebagai berikut:
- i. Tempat arbitrase berada di Surabaya, Indonesia;
 - ii. Bahasa arbitrase adalah Bahasa Indonesia;
 - iii. Majelis arbitrase terdiri 1 (satu) arbiter tunggal yang memiliki latar belakang dan keahlian dibidang hukum perikatan, yang akan ditunjuk oleh Ketua di Pengadilan Arbitrase BANI;
 - iv. Biaya arbitrase wajib dibayar di depan sebesar 50% oleh Anda dan 50% oleh ezSign pada saat diminta oleh pihak yang mengajukan pemeriksaan sengketa arbitrase.
 - v. Bilamana Anda atau ezSign tidak melakukan pembayaran Biaya Arbitrase di depan, maka Biaya arbitrase dapat ditalangi terlebih dahulu dan selanjutnya keseluruhan Biaya Arbitrase harus dibayar oleh pihak yang diputus kalah

and ezSign agree that all disputes arising from this Policy shall be finally settled by arbitration at Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) Surabaya in accordance with BANI arbitration rules. The arbitral award shall be final and binding as a first and final decision.

- c) The arbitration procedure shall be as follows:
- i. The seat of arbitration shall be Surabaya, Indonesia;
 - ii. The language of arbitration shall be Indonesian;
 - iii. The arbitral tribunal shall consist of one (1) sole arbitrator with expertise in contract law, appointed by the Chairman of the BANI Arbitration Court;
 - iv. Arbitration costs shall be paid in advance, 50% by You and 50% by ezSign upon request by the initiating party.
 - v. If either party fails to pay its advance share, the other party may advance the payment, and the total arbitration costs shall ultimately be borne by the losing party as determined in the award;




7. Lain-lain / Miscellaneous

- a. Dalam hal Anda melakukan pelanggaran atas jaminan atau kewajibannya berdasarkan Perjanjian Pemilik dan CPS ezSign, maka hal tersebut mengakibatkan batalnya semua garansi yang diatur dalam Kebijakan ini.
 - b. Jika terjadi pertentangan antara Kebijakan ini dengan CPS ezSign, maka CPS yang akan berlaku kecuali dalam hal Batas Pembayaran Jaminan sesuai pada poin 5.
- a. If You breach any warranty or obligation under the Owner Agreement and the ezSign CPS, all warranties under this Policy shall become null and void.
 - b. In the event of any inconsistency between this Policy and the ezSign CPS, the CPS shall prevail, except with respect to the Warranty Payment Limit as stipulated in Section 5.




PT SOLUSI IDENTITAS GLOBAL NET

OFFICE

 Jl. Raya Lingkar Timur Km.1, Sidoarjo, Jawa Timur
Phone : (031) 8910919

FIND US HERE

 www.ezsign.id
office@ezsign.id