



## **PT. DIGITAL TANDATANGAN ASLI**

### **KEBIJAKAN JAMINAN**

<b>Nomor</b>	IT-SOP-55-1.5
<b>Versi</b>	1.5
<b>Tanggal</b>	1 Februari 2024
<b>Jenis Dokumen</b>	Perjanjian
<b>Klasifikasi</b>	Publik

Direktur / Policy Authority

Robert Rompas

## Keterangan Revisi Dokumen

Status Perubahan Dokumen				
Versi	Reviu/Revisi	Catatan / Perubahan	Dibuat oleh	Disetujui oleh
	Tanggal			
00	17-11-2021	Edisi Perdana	Policy Authority Officer	Policy Authority
1.1	04-04-2022	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perubahan Logo</li><li>• Perubahan Format Penomoran Dokumen</li><li>• Perubahan Alamat Kantor</li><li>• Perubahan Nomor Telfon Kontak</li><li>• Perubahan Alamat Website</li></ul>	Policy Authority Officer	Policy Authority
1.2	17-05-2023	Perubahan Format persetujuan Manajemen	Policy Authority Officer	Policy Authority
1.3	04-09-2023	Penyesuaian dengan CPS DTA v2.0	Policy Authority Officer	Policy Authority
1.4	10-11-2023	Perbaikan temuan Audit Kominfo	Policy Authority Officer	Policy Authority
1.5	01-02-2024	Perubahan kolom keterangan revisi dokumen	Policy Authority Officer	Policy Authority

## Kebijakan Jaminan Layanan *Xignature* (“**Kebijakan Jaminan**”)

Berlaku efektif mulai tanggal 1 Februari 2024

MOHON BACA KEBIJAKAN JAMINAN INI BESERTA CPS *XIGNATURE* DENGAN SAKSAMA.

Selamat datang di Akun Layanan atau Situs *Xignature*. Terima kasih atas kepercayaan Anda untuk menggunakan *Xignature*, Kebijakan Jaminan berlaku terhadap Sertifikat Elektronik Anda yang diterbitkan oleh *Xignature* dengan menggunakan Situs atau setiap Layanan *Xignature*. Anda sebagai Pemilik dengan ini menerima dan menyetujui Kebijakan Jaminan ini (baik atas nama pribadi atau entitas hukum yang Anda wakili). *Xignature* dioperasikan oleh PT Digital Tandatangan Asli, perseroan terbatas yang didirikan secara sah berdasarkan hukum Republik Indonesia dan berkedudukan di Jakarta, Indonesia.

DENGAN MENGAKSES ATAU MENGGUNAKAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK *XIGNATURE*, ANDA MEMAHAMI, MENYETUJUI UNTUK MENGIKUTI DAN TERIKAT DENGAN SELURUH SYARAT DAN KETENTUAN DALAM KEBIJAKAN JAMINAN INI BESERTA CPS *XIGNATURE* DAN BERTANGGUNG JAWAB KEPADA KAMI APABILA ANDA MELANGGAR KEBIJAKAN JAMINAN INI. APABILA ANDA TIDAK MENYETUJUI SYARAT DAN KETENTUAN TERSEBUT, ANDA TIDAK DIPERBOLEHKAN DAN HARUS BERHENTI MENGGUNAKAN LAYANAN INI SEGERA.

### 1. Definisi dan Penafsiran

#### 1.1. Definisi

Dalam Kebijakan Jaminan ini, kecuali ketentuan-ketentuan dalam Kebijakan Jaminan ini secara tegas menyatakan sebaliknya, kata-kata dan pernyataan yang diawali huruf kapital memiliki makna sebagai berikut:

- a. “**Akun**” berarti suatu kode alfanumerik yang dibuat oleh Pemilik, yang dapat dikaitkan dengan suatu nama unik (*username*), guna mengidentifikasi Pemilik dalam menggunakan Layanan *Xignature*;
- b. “**Dokumen Elektronik**” berarti setiap Informasi Elektronik, termasuk namun tidak terbatas pada kontrak elektronik, yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada

tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya;

- c. **“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 yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya;
- d. **“Kebijakan Jaminan”** berarti syarat dan ketentuan *Xignature* yang berlaku efektif dan mengikat Pemilik sehubungan dengan setiap penggunaan Akun, Layanan dan/atau Situs *Xignature* oleh Pemilik;
- e. **“Layanan”** atau **“Layanan Xignature”** berarti setiap layanan penerbitan Sertifikat Elektronik, pembuatan Tanda Tangan Elektronik *Xignature*, dan/atau layanan PT Digital Tandatangan Asli lainnya yang dinyatakan oleh *Xignature* dari waktu ke waktu, melalui Situs dan/atau setiap layanan yang mana Anda telah berlangganan dengan Kami berdasarkan perjanjian antara *Xignature* dan Pemilik;
- f. **“Pemilik”** atau **“Anda”** berarti setiap orang perorangan yang menggunakan Layanan *Xignature*;
- g. **“Xignature”** atau **“Kami”** berarti merek dari layanan Tanda Tangan Digital PT Digital Tandatangan Asli;
- h. **“Penyelenggara Sertifikasi Elektronik”** atau **“PSrE”** berarti entitas yang menerbitkan dan mencabut Sertifikat Elektronik. Dalam hal ini yang dimaksud sebagai PSrE adalah PT Digital Tandatangan Asli;
- i. **“Sertifikat Elektronik”** berarti sertifikat yang diterbitkan oleh *Xignature* yang bersifat elektronik dan memuat Tanda Tangan Elektronik serta identitas yang menunjukkan subjek hukum atau para pihak dalam Transaksi Elektronik;
- j. **“Situs”** berarti situs <https://my.xignature.co.id> atau situs lain yang dinyatakan oleh *Xignature* dari waktu ke waktu;
- k. **“Tanda Tangan Elektronik”** berarti tanda tangan yang terdiri atas Informasi Elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan Informasi Elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi yang dibuat dengan Layanan *Xignature*;
- l. **“Transaksi Elektronik”** berarti perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya;
- m. **“CPS”** atau **“Certification Practice Statement”** berarti kebijakan dan prosedur yang mengatur ketentuan penerbitan sertifikat dan pengelolaan infrastruktur

Penyelenggara Sertifikasi Elektronik, yang diterbitkan dan dipublikasikan oleh PT Digital Tandatangani Asli melalui <https://repository.xignature.co.id/>.

## 1.2. Penafsiran

- a. "**Kebijakan**" ini adalah referensi untuk Kebijakan Jaminan ini sebagaimana diubah, ditambah, diperpanjang, dan/atau disajikan kembali (maupun secara fundamental dan baik lebih berat atau tidak) atau diganti atau tidak, yang disetujui oleh Pemilik;
- b. "**Pemilik**", "**pihak yang berwenang**", "**Pengunjung Situs**" atau "**Anda**" mana pun akan ditafsirkan demikian, termasuk setiap penerusnya dalam hak dan pengguna yang diizinkan;
- c. "**Xignature**", "**PT Digital Tandatangani Asli**" atau "**kami**" mana pun akan ditafsirkan demikian;
- d. "**orang**" termasuk orang perorangan;
- e. suatu "**peraturan**" termasuk peraturan, aturan, arahan resmi, kebijakan, permintaan atau pedoman (baik memiliki kekuatan hukum atau tidak, tetapi, jika tidak memiliki kekuatan hukum, merupakan tipe yang dengannya setiap orang yang menerapkannya adalah terbiasa untuk mematuhi) dari badan, lembaga, pemerintah atau antar pemerintah, atau supranasional, atau otoritas atau organisasi lain.

## 2. Pembaruan dan Pemberitahuan

- a) Kami berhak, dari waktu ke waktu, merevisi, memperbarui, dan/atau menyunting Kebijakan Jaminan atau setiap syarat dan ketentuan lainnya yang berhubungan dengan setiap Layanan *Xignature* atas kebijaksanaan mutlak Kami, untuk dapat mencerminkan perubahan-perubahan hukum yang berlaku. Kami akan memberitahukan kepada Anda terkait perubahan-perubahan tersebut atau Anda dapat melakukan pemeriksaan Situs secara rutin untuk dapat melihat setiap perubahan terbaru dari Kebijakan Jaminan. Jika Anda tetap menggunakan Layanan *Xignature* setelah perubahan Kebijakan Jaminan telah berlaku efektif maka Anda dianggap telah menyetujui untuk terikat dengan perubahan terbaru dari Kebijakan Jaminan.

b) Anda menyetujui untuk menerima setiap komunikasi, perjanjian dan pemberitahuan yang Kami sampaikan sehubungan dengan Layanan *Xignature* (“**Pemberitahuan**”), termasuk namun tidak terbatas pada Pemberitahuan sehubungan dengan pelaksanaan Layanan *Xignature* dan pembelian Anda atas Layanan *Xignature*, dan perubahan atas Kebijakan Jaminan secara elektronik, termasuk surat elektronik (*email*), pesan singkat (*sms*) dan notifikasi melalui Situs. Anda menyetujui bahwa setiap Pemberitahuan tersebut telah kami sampaikan secara tertulis dan telah memenuhi setiap ketentuan hukum terkait penyampaian Pemberitahuan dan Anda menyetujui bahwa informasi terkait kontak Anda yang Anda sediakan pada Akun Anda adalah yang terbaru dan masih berlaku.

### **3. Ruang Lingkup**

#### **3.1. Jaminan Pemilik**

Kebijakan Jaminan ini hanya berlaku terhadap setiap Pemilik dan risiko-risiko yang dapat timbul sehubungan dengan penggunaannya atas Sertifikat Elektronik yang secara sah diterbitkan oleh *Xignature*.

#### **3.2. Objek Jaminan**

Kebijakan Jaminan ini hanya berlaku terhadap Sertifikat Elektronik yang masih berlaku (masih valid dan/atau belum dicabut) dan secara sah diterbitkan oleh *Xignature* sesuai dengan setiap ketentuan terkait penerbitan Sertifikat Elektronik sebagaimana diatur dalam Perjanjian Pemilik Sertifikat, CPS *Xignature*.

#### **3.3. Pertanggunggaan**

*Xignature* menjamin dan melindungi Pemilik dari setiap risiko yang dapat timbul dari penggunaan Sertifikat Elektronik sebagai berikut:

##### **a. Kelalaian**

*Xignature* menanggung setiap risiko terhadap kegagalan Layanan *Xignature* karena kesengajaan dan/atau kelalaian oleh *Xignature* kepada Pemilik yang disebabkan oleh kegagalan dalam menjalankan kewajibannya berdasarkan Kebijakan Jaminan ini, Perjanjian Pemilik Sertifikat, CPS dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan dalam

huruf a ini tidak berlaku apabila *Xignature* dapat membuktikan bahwa risiko yang timbul, baik secara langsung maupun tidak langsung, bukan diakibatkan oleh kesengajaan dan/atau kelalaian *Xignature*. Pembuktian terkait kelalaian atau ketidaksengajaan ini akan dibuktikan di Pengadilan.

**b. Kesalahan dalam Verifikasi**

*Xignature* akan menanggung setiap kerugian yang timbul sehubungan dengan terdapatnya kesalahan dalam proses verifikasi identitas oleh pihak *Xignature*, dalam menjalankan prosedur verifikasi identitas yang wajar berdasarkan CPS *Xignature*;

**c. Kehilangan Dokumen**

*Xignature* akan menanggung setiap risiko kehilangan dokumen sehubungan dengan proses identifikasi dan verifikasi yang dapat diajukan oleh Pemilik pada tahap verifikasi identitas oleh *Xignature*.

## **4. Batasan Jaminan**

Perlindungan yang diberikan oleh *Xignature* sebagaimana tercantum pada Bagian 3 di atas tidak berlaku jika risiko dan/atau pelanggaran tersebut disebabkan oleh atau timbul, baik secara keseluruhan atau sebagian, oleh hal-hal berikut:

### **4.1. Tindakan Pelanggaran**

Tindakan Pemilik yang melanggar peraturan perundang-undangan, Perjanjian Pemilik Sertifikat dan/atau CPS *Xignature*.

### **4.2. Penyalahgunaan Layanan *Xignature***

Risiko atau akibat yang timbul karena penyalahgunaan Pemilik atas Layanan *Xignature* berdasarkan Perjanjian Pemilik Sertifikat dan/atau CPS *Xignature*.

### **4.3. Langkah Keamanan yang Wajar**

Kegagalan Pemilik untuk menerapkan langkah-langkah keamanan yang wajar sebagaimana telah kami sampaikan dalam Panduan Pengamanan Kata Sandi Untuk Pemilik Sertifikat, dan Panduan Verifikasi Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi dan Verifikasi Sertifikat Elektronik, yang telah kami unggah pada <https://repository.xignature.co.id/> sebelum dan selama penggunaan Layanan *Xignature*.

#### **4.4. Kegagalan Pihak Ketiga**

Kegagalan komunikasi, layanan, atau peralatan lain apa pun yang tidak berada di bawah kendali *Xignature* atau merupakan kepemilikan dari *Xignature*

#### **4.5. Penggunaan Sertifikat yang Tidak Wajar**

Penyalahgunaan Pemilik atas Sertifikat Elektronik serta informasi yang termuat dalam Sertifikat Elektronik mengingat apa yang diketahui atau seharusnya diketahui Pemilik, atau berdasarkan rangkaian Transaksi Elektronik Pemilik.

#### **4.6. Kegagalan Pemenuhan Kewajiban oleh Pemilik**

Kegagalan Pemilik untuk memenuhi kewajiban berdasarkan Perjanjian Pemilik Sertifikat, CPS, atau perjanjian lainnya (termasuk namun tidak terbatas pada perjanjian kerahasiaan dan/atau perjanjian kerjasama) dengan *Xignature*.

### **5. Klaim dan Pembayaran Jaminan**

#### **5.1. Klaim dan Batas Waktu**

*Xignature* hanya akan menyelesaikan pembayaran jaminan kepada Pemilik yang telah mengajukan permohonan pembayaran sebagaimana dijelaskan pada Bagian 5.2 di bawah ini. Setiap permohonan klaim atas jaminan harus disampaikan secara tertulis ataupun dengan surat elektronik kepada *Xignature* dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja sejak risiko atau kerusakan sebagaimana dimaksud pada Bagian 3 diketahui dan dilaksanakan oleh Pemilik dan *Xignature*.

Pemilik mengajukan klaim melalui email atau datang langsung ke kantor *Xignature* dengan membawa bukti. setelah bukti diterima oleh DTA dan DTA melakukan analisa. Flow proses pengajuan klaim terdapat dalam Lampiran 1.

#### **5.2. Pembayaran**

##### **a. Risiko yang Terjadi**

*Xignature* menanggung segala risiko yang disebabkan oleh pelanggaran terhadap jaminan-jaminan yang ditetapkan dalam Bagian 3.3, dengan tetap tunduk pada ketentuan Bagian 5.3.



## **b. Tata Cara**

Mengirim permohonan pembayaran secara tertulis baik melalui alamat surat elektronik (e-mail address) [support@xignature.co.id](mailto:support@xignature.co.id) dan/atau melalui dokumen fisik yang dikirimkan ke PT Digital Tandatangan Asli dengan alamat Generali Tower, Gran Rubina Business Park Lantai 20, Unit B, Jl HR. Rasuna Said Kav. C-22, Jakarta Selatan 12940.

## **c. Penolakan**

Klaim jaminan dapat ditolak oleh *Xignature* apabila Pemilik dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja terlambat dalam memberitahukan *Xignature* mengenai kerusakan atau kegagalan sebagaimana yang disyaratkan dalam tata cara pengajuan klaim jaminan di atas ini. Klaim dapat ditolak jika tidak menyertakan bukti.

## **5.3. Penanggungan Maksimal**

Batasan tanggung jawab Kami kepada Pemilik Sertifikat Elektronik atas setiap perselisihan yang timbul dari atau sehubungan dengan Layanan *Xignature* atau penggunaan Sertifikat Elektronik oleh Pemilik Sertifikat Elektronik terkait kelalaian, kesalahan dalam verifikasi dan kehilangan dokumen, tidak akan melebihi Rp 1.000.000,00 (satu juta Rupiah).

## **6. Keadaan Kahar atau *Force Majeure***

Tanpa mengesampingkan ketentuan apa pun dalam Kebijakan Jaminan ini, tidak ada pihak yang wajib bertanggung jawab atas segala kegagalan atau keterlambatan pada bagiannya untuk melaksanakan kewajiban apa pun dalam Kebijakan Jaminan ini sepanjang kegagalan atau keterlambatan tersebut disebabkan oleh peristiwa atau keadaan di luar kendalinya baik secara langsung maupun tidak langsung, yang berdampak terhadap kemampuan pihak tersebut untuk melaksanakan kewajiban-kewajibannya berdasarkan Kebijakan Jaminan ini. Keadaan-keadaan tersebut dapat termasuk, namun tidak terbatas pada keadaan darurat seperti bencana alam, kebakaran, kerusakan, vandalisme, banjir, wabah pandemi beserta setiap dampak dari padanya, sengketa industrial, dan yang terjadi tanpa kesalahan atau kelalaian Pihak yang mencari penggantian (suatu "**Keadaan Memaksa**" atau "***Force Majeure***"). Setiap pihak wajib menanggung kerugian sendiri yang timbul dari Keadaan Memaksa.

## 7. Hukum yang Mengatur

Kebijakan Jaminan ini diatur dan ditafsirkan berdasarkan hukum yang berlaku di Republik Indonesia.

## 8. Penyelesaian Sengketa

- a. Setiap perselisihan yang timbul dari atau sehubungan dengan Kebijakan Jaminan ini (termasuk perselisihan tentang validitas Kebijakan Jaminan ini) (“Perselisihan”) wajib diselesaikan secara musyawarah mufakat dengan salah satu pihak (baik Pemilik atau *Xignature* (“Pihak Pertama”) menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada pihak lainnya (“Pihak Kedua”) atas terjadinya atau dugaan terjadinya Perselisihan (“Notifikasi Perselisihan”). Pihak Pertama dan Pihak Kedua akan diberi waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal Notifikasi Perselisihan diterima oleh Pihak Kedua (“Periode Musyawarah”) untuk menyelesaikan Perselisihan;
- b. Anda dan *Xignature* menyetujui untuk menggunakan upaya terbaiknya untuk menyelesaikan setiap perselisihan, klaim atau pertentangan, melalui konsultasi secara langsung dengan *Xignature*;
- c. Apabila Perselisihan tidak dapat diselesaikan sampai dengan berakhirnya Periode Musyawarah, maka Perselisihan dapat diselesaikan melalui arbitrase sesuai dengan peraturan prosedur arbitrase (“**Peraturan Arbitrase**”) Badan Arbitrase Nasional Indonesia yang beralamat di Wahana Graha Lantai 1 dan 2, Jalan Mampang Prapatan Nomor. 2 Jakarta 12760 (“**BANI**”), yang untuk saat ini sedang berlaku, yang mana Peraturan Arbitrase dianggap dimasukkan ke dalam klausul ini dengan referensi (dengan ketentuan bahwa, jika terjadi pertentangan antara Peraturan Arbitrase dan ketentuan klausul ini, maka ketentuan klausul ini yang akan berlaku). Pihak Pertama dan Pihak Kedua selanjutnya setuju bahwa:
  - 1) Kursi (tempat hukum) arbitrase adalah Indonesia;
  - 2) Majelis arbitrase terdiri dari 1 (satu) arbiter tunggal, yang akan ditunjuk oleh Ketua di Arbitrase BANI;
  - 3) Bahasa arbitrase adalah Bahasa Indonesia;
  - 4) Semua putusan harus mengikat Para Pihak dan melepaskan semua hak banding atau hak meminta bantuan ke pengadilan mana pun; dan
  - 5) Seluruh biaya arbitrase dan biaya hukum yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan arbitrase wajib ditanggung oleh pihak yang kalah.
- d. Dengan ini Anda menyetujui bahwa arbitrase akan dijalankan dalam kapasitas para pihak secara individual dan bukan sebagai gugatan perwakilan kelompok

(*class action*), dan dengan ini Anda melepaskan hak anda untuk mendaftarkan gugatan *class action* atau mendapatkan penyelesaian perselisihan secara kelompok.

## 9. Bahasa

- a. Setiap Pemberitahuan yang diberikan sehubungan dengan Kebijakan Jaminan ini harus dibuat dalam Bahasa Indonesia; dan
- b. Ketentuan ini dibuat dan ditandatangani dalam Bahasa Indonesia.

## 10. Lain-lain

### 10.1. Tanggung Jawab Pemilik

Kerusakan dan/atau risiko yang disebabkan sebagian atau seluruhnya oleh kesalahan Pemilik karena pelanggarannya sendiri atas jaminan atau kewajiban yang dinyatakan dalam Perjanjian Pemilik Sertifikat dengan *Xignature* membatalkan semua klaim berdasarkan Kebijakan Jaminan ini.

### 10.2. Penutupan Layanan *Xignature*

Setiap perlindungan yang diberikan oleh *Xignature* dalam Kebijakan Jaminan ini dinyatakan tidak berlaku apabila PT Digital Tandatangan Asli sudah berhenti beroperasi sebagai PSrE Indonesia.

Dalam hal PT Digital Tandatangan Asli secara resmi berhenti beroperasi sebagai PSrE Indonesia terhitung sejak diterbitkannya surat pencabutan pengakuan PSrE Indonesia dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (“**Kominfo**”), maka *Xignature* akan menjamin bahwa:

- a. Setiap Sertifikat Elektronik yang telah dikeluarkan oleh *Xignature* sebelum diterbitkannya surat pencabutan pengakuan PSrE Indonesia dari Kominfo akan valid sampai masa berlaku Sertifikat Elektronik habis; dan
- b. *Xignature* akan mengembalikan setiap biaya yang telah dibayarkan oleh Anda kepada Kami untuk Layanan Tanda Tangan Elektronik *Xignature* yang belum terpakai oleh Anda, setelah diterbitkannya surat pencabutan pengakuan PSrE Indonesia dari Kominfo.

### 10.3. Ketentuan Keberlakuan

Apabila terdapat ketentuan yang bertentangan antara Kebijakan Jaminan ini dengan CPS *Xignature*, maka CPS yang akan berlaku.

## 11. Keterpisahan

Jika, kapan pun, ketentuan apa pun dalam Kebijakan Jaminan ini adalah atau menjadi tidak sah, atau tidak dapat diberlakukan dalam hal apa pun berdasarkan hukum apa pun dari yurisdiksi mana pun, maka hal tersebut tidak akan mempengaruhi legalitas, keabsahan, atau keberlakuan ketentuan lainnya dari Kebijakan Jaminan ini di yurisdiksi tersebut atau di yurisdiksi lain.

## 12. Hubungi Kami

Dari waktu ke waktu, *Xignature* dapat mengubah Kebijakan Jaminan ini, yang akan berlaku efektif pada saat dipublikasikan di situs <https://repository.xignature.co.id/>

- a. Setiap Pemberitahuan dari Kami yang ditujukan kepada Anda atau Pemilik akan diumumkan melalui Situs dan dikirimkan melalui surat elektronik (*e-mail*) Pemilik yang terdaftar pada Akun *Xignature*;
- b. Setiap Pemberitahuan dari Anda atau Pemilik yang ditujukan kepada Kami menjadi efektif ketika pemberitahuan tersebut diterima oleh Kami melalui alamat surat elektronik (*e-mail address*) [support@xignature.co.id](mailto:support@xignature.co.id) dan/atau melalui dokumen fisik yang dikirimkan ke PT Digital Tandatangani Asli dengan alamat Generali Tower, Gran Rubina Business Park Lantai 20, Unit B, Jl HR. Rasuna Said Kav. C-22, Jakarta Selatan 12940;
- c. Setiap Pemberitahuan yang masuk ke kami, kami akan merespon dengan cara me-reply email atau contact lain yang diberikan oleh Anda atau Pemilik. Pemberitahuan tersebut segera diproses dan hasilnya diberitahukan kepada Anda atau Pemilik dalam kurun waktu maksimal 7 hari kerja.

## Lampiran 1

Flow proses pengajuan klaim

