Pemberitahuan Privasi

Terakhir diperbarui 1 Desember 2025

Kami menghargai privasi Anda dan berkomitmen untuk melindungi data pribadi Anda sesuai dengan Komitmen Pelindungan Data Pribadi Pertamina Contact Center 135 (selanjutnya disebut "Kami"). Kami merupakan pusat layanan informasi melalui berbagai kanal yang tersedia bagi semua pihak yang berkepentingan, untuk mendapatkan kemudahan dalam hal informasi ataupun kebutuhan lainnya mengenai produk/program dan layanan dari Pertamina Group.

Pemberitahuan Privasi ini menjelaskan bagaimana Data Pribadi yang Anda berikan akan digunakan dan dilindungi selama Pemrosesan Data Pribadi untuk mencapai tujuan pengumpulan Data Pribadi. Pemberitahuan Privasi ini berisi tentang hak anda dan alasan mengapa dan bagaimana Data Pribadi anda kami proses.

A. **Sumber Pengumpulan dan Tujuan Pengiriman Data Pribadi**
   1. Kami mengumpulkan Data Pribadi Anda melalui berbagai kanal dari Pertamina Contact Center 135.
   2. Kami memperoleh Data Pribadi Anda dari aplikasi, program, dan/atau *event* yang dikelola oleh Pertamina Group.

B. **Dasar Pemrosesan Data Pribadi**
   Dasar pemrosesan yang Kami gunakan adalah Pemenuhan Kepentingan yang Sah Lainnya, di mana kami telah melakukan:
   1. Analisis terhadap keperluan, tujuan dan keseimbangan antara anda dan kepentingan kami, dimana hasil analisis menunjukkan bahwa kami memiliki kepentingan yang sah untuk melakukan pemrosesan Data Pribadi.
   2. Penilaian bahwa pemrosesan tidak berdampak hukum atau merugikan anda dimana kami telah melakukan langkah-langkah untuk mengurangi dampak dari Pemrosesan Data Pribadi.
   3. Akan menghentikan pemrosesan Data Pribadi apabila anda mengajukan permohonan keberatan pemrosesan Data Pribadi di kemudian hari.

C. **Tujuan Pemrosesan Data Pribadi**
   1. Memverifikasi data diri dan sebagai informasi identitas konsumen.
   2. Mencatat dan menyimpan data pribadi Anda secara terbatas hanya untuk kebutuhan apabila Anda menghubungi Kami kembali.
   3. Melakukan analisa terkait kebutuhan konsumen.
   4. Menghubungi konsumen untuk konfirmasi kembali terkait kebutuhan konsumen.
   5. Melaksanakan survei untuk peningkatan layanan.

D. **Jenis Data Pribadi yang Kami Kumpulkan**

1. Data Pribadi utama:
   - Nama Lengkap;
   - Alamat Lengkap;
   - Alamat Email; dan
   - Nomor Handphone.
2. Data Pribadi tambahan yang dikumpulkan dan diperoleh apabila terdapat kebutuhan pelanggan untuk aplikasi, program, dan/atau *event* lain di Pertamina Group.

E. **Perlindungan Data Pribadi**

1. **Penyimpanan Data Pribadi**
   Seluruh Data Pribadi anda yang kami kumpulkan melalui Pertamina Contact Center 135 kami simpan di *Database On Premise* dalam bentuk terenkripsi.
2. **Pengungkapan Data Pribadi**
   Kami akan mengungkapkan Data Pribadi Anda dan informasi terkait Data Pribadi tersebut kepada:
   a. Pihak lain dalam Pertamina Group untuk proses verifikasi, analisa, dan penanganan laporan.
   b. Pihak ketiga dalam hal pelaksanaan survei untuk meningkatkan layanan Kami.
   c. Aparat penegak hukum atau instansi penyelenggara negara yang berwenang untuk melaksanakan pengawasan dan audit.
3. **Penghapusan Data Pribadi**
   a. Data Pribadi Anda akan dihapus setelah tujuan kegiatan ini selesai dan tidak akan digunakan kembali untuk tujuan apapun.
   b. Data Pribadi Anda akan dihapus apabila telah mencapai masa retensi.
   c. Data Pribadi Anda akan dihapus apabila terdapat permintaan dari anda secara tertulis melalui e-mail resmi di pcc135@pertamina.com
   d. Data Pribadi Anda akan dihapus dan dimusnahkan apabila tidak lagi diperlukan oleh lembaga atau badan pemerintah yang memiliki otoritas pengawasan dan audit.

F. **Pelibatan Pihak Ketiga dalam Pemrosesan Data Pribadi**
Dalam melakukan Pemrosesan Data Pribadi Anda, Kami melibatkan pihak ketiga sebagai Prosesor Data Pribadi dimana kami mengawasi dan mewajibkan Prosesor Data Pribadi kami tunduk pada Undang-undang Pelindungan Data Pribadi.

G. **Pengumpulan Data Pribadi Anak di Bawah Umur**
Dalam hal Anda berusia di bawah 18 tahun dan belum menikah, maka Anda telah memastikan dan menjamin bahwa Anda menggunakan layanan kami dengan persetujuan wali Anda.

H. **Pengumpulan Data Pribadi Penyandang Disabilitas**
Apabila Anda merupakan Penyandang Disabilitas yang tidak dapat menggunakan layanan secara langsung, Anda dapat menunjuk wali Penyandang Disabilitas yang

mewakili Anda untuk menggunakan layanan kami.

I. **Pernyataan Anda**

Data Pribadi yang Anda berikan kepada Kami, termasuk Data Pribadi milik pihak ketiga yang Anda wakilkan atau serahkan atas nama orang lain, telah diperoleh dengan persetujuan yang sah dari pemilik Data Pribadi tersebut. Anda juga bertanggung jawab sepenuhnya untuk memastikan bahwa pihak ketiga tersebut telah memahami dan menyetujui ketentuan dalam Pemberitahuan Privasi ini, serta memberikan izin kepada Kami untuk memproses Data Pribadi mereka sesuai dengan tujuan yang dijelaskan di dalam Pemberitahuan Privasi ini.

J. **Hak Anda**

Anda sebagai Subjek Data Pribadi memiliki hak-hak sebagai berikut:

1. Hak untuk mendapatkan informasi kejelasan identitas, dasar kepentingan hukum, tujuan permintaan dan penggunaan data pribadi, akuntabilitas pihak yang meminta data pribadi.
2. Hak untuk melengkapi, memperbarui dan/atau memperbaiki kesalahan dan/atau ketidakakuratan Data Pribadi.
3. Hak untuk mendapatkan akses dan salinan Data Pribadi.
4. Hak untuk mengakhiri pemrosesan, menghapus dan/atau memusnahkan Data Pribadi.
5. Hak untuk menarik kembali persetujuan pemrosesan Data Pribadi.
6. Hak untuk mengajukan keberatan atas tindakan pengambilan keputusan yang hanya didasarkan pada pemrosesan secara otomatis.
7. Hak untuk menunda atau membatasi pemrosesan Data Pribadi secara proporsional sesuai dengan tujuan pemrosesan Data Pribadi.
8. Hak untuk menggugat dan menerima ganti rugi atas pelanggaran pemrosesan Data Pribadi.
9. Hak untuk mendapatkan dan/atau menggunakan Data Pribadi dan mengirimkannya ke Pihak Lain selama sistem dapat saling berkomunikasi secara aman.

K. **Perubahan Pemberitahuan Privasi**

Pemberitahuan Privasi ini dapat diperbarui dari waktu ke waktu. Setiap perubahan akan diinformasikan melalui alamat E-mail/Whatsapp Anda. Harap periksa pemberitahuan yang Kami informasikan untuk mengetahui perubahan terbaru dari Pemberitahuan Privasi. Anda memiliki kesempatan untuk meninjau ulang Pemberitahuan Privasi yang telah berubah dan memiliki hak untuk mengajukan permohonan keberatan atas Pemrosesan Data Pribadi. Akan tetapi, perlu diingat apabila Anda mengajukan permohonan keberatan atas Pemrosesan Data Pribadi Anda, maka terdapat kemungkinan layanan kami tidak dapat Anda gunakan.

L. **Cara Menghubungi Kami terkait Pemberitahuan Privasi**

Jika Anda memiliki pertanyaan-pertanyaan, keluhan dan saran silakan menghubungi:

1. Telephone: 135
2. Email di pcc135@pertamina.com
3. Instagram: @pertamina.135
4. Facebook: @pertamina.135

Jika Anda memiliki kekhawatiran terkait Pemberitahuan Privasi ini atau cara kami menangani data pribadi Anda, silakan menghubungi Petugas Pelindung Data Pribadi pada kanal Email di data.protection@pertamina.com.

Terima kasih atas perhatian Anda.

Hak Pengguna Layanan Pertamina Contact Center 135

Anda selaku Pengguna Layanan Pertamina Contact Center 135 merupakan Subjek Data Pribadi yang memiliki hak yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi. Kami memiliki komitmen untuk dapat memfasilitasi dan memastikan Anda mengetahui apa saja hak-hak yang dimiliki dan bagaimana melaksanakan hak tersebut.

A Hak dan Panduan Pelaksanaan Hak Pengguna Layanan Pertamina Contact Center 135

1. Anda memiliki hak untuk mendapatkan informasi kejelasan identitas, dasar kepentingan hukum, tujuan permintaan dan penggunaan data pribadi, akuntabilitas pihak yang meminta data pribadi.
   a. Syarat dan Ketentuan
   Anda merupakan pengguna layanan Pertamina Contact Center 135.
   b. Panduan Pelaksanaan
   Anda dapat meminta dokumen Pemberitahuan Privasi melalui Email Pertamina Contact Center 135.

2. Anda memiliki hak untuk melengkapi, memperbarui dan/atau memperbaiki kesalahan dan/atau ketidakakuratan Data Pribadi.
   a. Syarat dan Ketentuan
   1. Anda telah menggunakan layanan Pertamina Contact Center 135.
   2. Pengajuan wajib disampaikan secara tertulis melalui email Pertamina Contact Center 135 dan akan diproses setelah melalui tahap verifikasi identitas disertai dengan bukti dokumen pendukung yang sudah lengkap dan sesuai.
   3. Permintaan tidak dapat diproses apabila:
      a) Membahayakan keamanan, kesehatan fisik, atau kesehatan mental Anda dan/atau orang lain;
      b) Berdampak pada pengungkapan Data Pribadi milik orang lain;
      c) Bertentangan dengan kepentingan pertahanan dan keamanan nasional;
      d) Dokumen pendukung yang diajukan tidak lengkap atau tidak valid;
      e) Permintaan diajukan oleh pihak lain tanpa kuasa resmi dari Subjek Data Pribadi; dan/atau
      f) Data Pribadi masih dalam proses investigasi, sengketa, atau penyelesaian hukum.

   b. Panduan Pelaksanaan
   1. Anda dapat mengisi Formulir Pengajuan Hak dan mengirimkan ke Email Pertamina Contact Center 135. Formulir dapat diunduh pada link berikut: ptm.id/PangajuanHak.
   2. Permintaan akan diproses setelah melalui tahap verifikasi identitas.
   3. Apabila verifikasi telah sesuai, kami akan melengkapi, memperbarui dan/atau memperbaiki kesalahan dan/atau ketidakakuratan Data Pribadi Anda dan Kami akan menginformasikan setelah data diperbarui.

3. Anda memiliki hak untuk mendapatkan akses dan salinan Data Pribadi.
   a. **Syarat dan Ketentuan**
      1. Anda telah menggunakan layanan Pertamina Contact Center 135.
      2. Pengajuan wajib disampaikan secara tertulis melalui email Pertamina Contact Center 135 dan akan diproses setelah melalui tahap verifikasi identitas disertai dengan bukti dokumen pendukung yang sudah lengkap dan sesuai.
      3. Permintaan salinan Data Pribadi hanya dapat diajukan 1 (satu) kali dalam kurun waktu 6 (Enam) Bulan dan hanya dapat diajukan untuk data dengan rentang waktu selambat-lambatnya 6 (Enam) Bulan terakhir sejak tanggal pengajuan.
      4. Salinan Data Pribadi yang diberikan terbatas hanya pada data yang disimpan dan dikelola oleh Pertamina Contact Center 135.
      5. Salinan Data Pribadi hanya akan diberikan dalam format PDF terproteksi.
      6. Salinan Data Pribadi hanya dapat digunakan oleh Anda untuk tujuan pribadi yang sah dan tidak boleh dipublikasikan.
      7. Permintaan tidak dapat diproses apabila:
         a) Membahayakan keamanan, kesehatan fisik, atau kesehatan mental Anda dan/atau orang lain;
         b) Mengungkap Data Pribadi milik orang lain;
         c) Bertentangan dengan kepentingan pertahanan dan keamanan nasional;
         d) Dokumen/identitas pendukung tidak valid atau tidak lengkap; dan/atau
         e) Permintaan diajukan oleh pihak lain tanpa kuasa resmi dari Anda.
   b. **Panduan Pelaksanaan**
      1. Anda dapat mengisi Formulir Pengajuan Hak dan mengirimkan ke Email Pertamina Contact Center 135. Formulir dapat diunduh pada link berikut: ptm.id/PengajuanHak.
      2. Permintaan akan diproses setelah melalui tahap verifikasi identitas.
      3. Salinan Data Pribadi akan dikirimkan melalui e-mail terdaftar dalam bentuk file PDF terproteksi.

4. Anda memiliki hak untuk menghapus Data Pribadi.
   a. **Syarat dan Ketentuan**
      1. Anda telah menjadi pengguna layanan Pertamina Contact Center 135.
      2. Pengajuan wajib disampaikan secara tertulis melalui email Pertamina Contact Center 135 dan akan diproses setelah melalui tahap verifikasi identitas disertai dengan bukti dokumen pendukung yang sudah lengkap dan sesuai.
      3. Data Pribadi yang telah dihapus tidak dapat dipulihkan kembali.
      4. Kami berhak menolak atau menunda permintaan penghapusan Data Pribadi apabila:
         i. Penghapusan berpotensi melanggar ketentuan hukum yang berlaku;
         ii. Data masih diperlukan untuk penyelesaian sengketa, investigasi, atau audit; dan/atau
         iii. Data masih diperlukan untuk memenuhi hak/kewajiban Anda yang belum terselesaikan.

5. Apabila permintaan penghapusan data telah kami laksanakan, Anda tidak dapat mengajukan klaim terhadap layanan yang belum terselesaikan.

b. Panduan Pelaksanaan

1. Anda dapat mengisi Formulir Pengajuan Hak dan mengirimkan ke Email Pertamina Contact Center 135. Formulir dapat diunduh pada link berikut: ptm.id/PengajuanHak.
2. Permintaan akan diproses setelah melalui tahap verifikasi identitas.
3. Konfirmasi penghapusan Data Pribadi akan disampaikan kepada Anda melalui email.

5. Anda dapat mengajukan hak untuk memusnahkan Data Pribadi.

a. Syarat dan Ketentuan

1. Anda telah menjadi pengguna layanan Pertamina Contact Center 135.
2. Pengajuan wajib disampaikan secara tertulis melalui email Pertamina Contact Center 135 dan akan diproses setelah melalui tahap verifikasi identitas disertai dengan bukti dokumen pendukung yang sudah lengkap dan sesuai.
3. Data Pribadi yang telah dimusnahkan tidak dapat dipulihkan kembali.
4. Permintaan hanya dapat diproses apabila:
   a) Data Pribadi tidak lagi digunakan untuk kepentingan lembaga pemerintah yang berwenang melaksanaan pengawasan dan audit;
   b) Data Pribadi bukan merupakan bagian dari arsip legal dan transaksi yang wajib disimpan; dan/atau
   c) Data Pribadi tidak sedang diproses dan/atau tidak sedang digunakan dalam proses penyidikan atau penyelidikan.

b. Panduan Pelaksanaan

1. Anda dapat mengisi Formulir Pengajuan Hak dan mengirimkan ke Email Pertamina Contact Center 135. Formulir dapat diunduh pada link berikut: ptm.id/PengajuanHak.
2. Permintaan akan diproses setelah melalui tahap verifikasi identitas.
3. Konfirmasi pemusnahan Data Pribadi akan disampaikan kepada Anda melalui email.

6. Anda memiliki hak untuk mengakhiri pemrosesan Data Pribadi.

a. Syarat dan Ketentuan

1. Anda telah menjadi pengguna layanan Pertamina Contact Center 135.
2. Pengajuan wajib disampaikan secara tertulis melalui email Pertamina Contact Center 135 dan akan diproses setelah melalui tahap verifikasi identitas disertai dengan bukti dokumen pendukung yang sudah lengkap dan sesuai.
3. Permintaan mengakhiri pemrosesan akan mengakibatkan penghapusan data yang dapat membatasi pemrosesan terhadap layanan yang belum terselesaikan.
4. Kami berhak menolak atau menunda permintaan mengakhiri pemrosesan Data Pribadi apabila:
   a) Berpotensi melanggar ketentuan hukum yang berlaku; dan/atau
   b) Data masih diperlukan untuk penyelesaian sengketa, investigasi, atau audit.

b. Panduan Pelaksanaan

1. Anda dapat mengisi Formulir Pengajuan Hak dan mengirimkan ke Email Pertamina Contact Center 135. Formulir dapat diunduh pada link berikut: ptm.id/PengajuanHak.
2. Permintaan akan diproses setelah melalui tahap verifikasi identitas.
3. Konfirmasi permintaan mengakhiri pemrosesan Data Pribadi akan disampaikan kepada Anda melalui email.

7. Anda memiliki hak untuk menarik kembali persetujuan pemrosesan Data Pribadi terkait dengan Kebijakan Opsional dan Program Layanan.

a. Syarat dan Ketentuan

1. Anda telah menjadi pengguna layanan Pertamina yang sebelumnya telah memberikan persetujuan pemrosesan Data Pribadi untuk kepentingan Promosi dan Program Layanan.
2. Pengajuan wajib disampaikan secara tertulis melalui email Pertamina Contact Center 135 dan akan diproses setelah melalui tahap verifikasi identitas disertai dengan bukti dokumen pendukung yang sudah lengkap dan sesuai.
3. Dengan adanya penarikan persetujuan pemrosesan Data Pribadi, terdapat kemungkinan interaksi layanan tidak dapat diproses secara maksimal atau terjadi keterbatasan dalam penyampaian solusi karena data tidak dapat digunakan untuk konfirmasi lebih lanjut.
4. Penarikan persetujuan pemroresan Data Pribadi akan diproses dan berlaku efektif dalam waktu 3x24 (tiga kali dua puluh empat) jam sejak permintaan diajukan.
5. Kami berhak menolak atau menunda permintaan apabila verifikasi tidak sesuai/valid.

b. Panduan Pelaksanaan

1. Anda dapat mengisi Formulir Pengajuan Hak dan mengirimkan ke Email Pertamina Contact Center 135. Formulir dapat diunduh pada link berikut: ptm.id/PengajuanHak.
2. Permintaan akan diproses setelah melalui tahap identifikasi dan verifikasi.

8. Anda memiliki hak untuk mengajukan keberatan atas tindakan pengambilan keputusan yang hanya didasarkan pada pemrosesan secara otomatis.

a. Syarat dan Ketentuan

1. Anda telah menjadi pengguna layanan Pertamina dimana layanan tersebut melakukan pemrosesan secara otomatis.
2. Pengajuan wajib disampaikan secara tertulis melalui email Pertamina Contact Center 135 dan akan diproses setelah melalui tahap verifikasi identitas disertai dengan bukti dokumen pendukung yang sudah lengkap dan sesuai.
3. Pengajuan wajib disampaikan secara tertulis dalam bentuk surat melalui email Pertamina Contact Center 135 dengan kelengkapan data berikut:
   a) Identitas Pengguna yang dapat diverifikasi;
   b) Jenis layanan yang melakukan pemrosesan secara otomatis;

c) Bukti terjadinya pengambilan keputusan yang hanya didasarkan pada pemrosesan otomatis;
d) Informasi dan bukti pendukung bahwa keputusan yang hanya didasarkan pada pemrosesan otomatis tersebut menimbulkan akibat hukum atau berdampak signifikan pada Anda dan tidak memiliki mitigasi untuk menghindari dampak bagi Anda.

4. Penghentian pemrosesan dilakukan paling lambat 3x24 jam terhitung sejak Kami menerima permintaan dari Anda.

b. Panduan Pelaksanaan

1. Anda dapat mengisi Formulir Pengajuan Hak dan mengirimkan ke Email Pertamina Contact Center 135. Formulir dapat diunduh pada link berikut: ptm.id/PengajuanHak.
2. Permintaan akan diproses setelah melalui tahap identifikasi dan verifikasi.

9. Anda memiliki hak untuk mendapatkan dan/atau menggunakan Data Pribadi Anda dan mengirimkannya ke Pihak Lain selama sistem dapat saling berkomunikasi secara aman.

a. Syarat dan Ketentuan

1. Anda telah menjadi pengguna layanan Pertamina Contact Center 135.
2. Pengajuan wajib disampaikan secara tertulis melalui email Pertamina Contact Center 135 dan akan diproses setelah melalui tahap verifikasi identitas disertai dengan bukti dokumen pendukung yang sudah lengkap dan sesuai.
3. Anda bertanggung jawab atas penggunaan dan/atau pemindahan data ke pihak lain.
4. Permintaan untuk mengirimkan Data Pribadi ke pihak lain hanya dapat dilaksanakan selama memiliki sistem yang dapat saling berkomunikasi secara aman.
5. Permintaan hanya dapat diproses untuk Data Pribadi yang:
   a) Terkait dengan Anda;
   b) Disimpan dan diproses secara elektronik;
   c) Anda sediakan atau Anda berikan kepada Kami; dan
   d) Diproses oleh Kami.

b. Panduan Pelaksanaan

1. Anda dapat mengisi Formulir Pengajuan Hak dan mengirimkan ke Email Pertamina Contact Center 135. Formulir dapat diunduh pada link berikut: ptm.id/PengajuanHak.
2. Permintaan akan diproses setelah melalui tahap identifikasi dan verifikasi.

10. Anda memiliki hak untuk menunda atau membatasi pemrosesan Data Pribadi secara proporsional sesuai dengan tujuan pemrosesan Data Pribadi.

a. Syarat dan Ketentuan

1. Anda telah menjadi pengguna layanan Pertamina Contact Center 135.
2. Permintaan hanya dapat diajukan oleh Anda dan akan diproses setelah melalui tahap verifikasi identitas disertai dengan bukti dokumen pendukung yang sudah lengkap dan sesuai.

3. Pelaksanaan penundaan dan pembatasan pemrosesan Data Pribadi menyebabkan terhambatnya proses penyelesaian kebutuhan Anda.
4. Pengajuan wajib disampaikan secara tertulis melalui email Pertamina Contact Center 135 dengan identitas Anda yang sesuai dan dapat diverifikasi disertai alasan yang sah dan dapat dibuktikan, yaitu:
   a) Pemrosesan Data Pribadi dianggap tidak akurat;
   b) Ketidaksesuaian tujuan pemrosesan dengan ketentuan yang disepakati;
   c) Pemrosesan Data Pribadi dilakukan secara melawan hukum; dan/atau
   d) Terdapat keperluan untuk melakukan validasi Data Pribadi yang dipersengketakan.
5. Permintaan tidak dapat diproses apabila:
   a) Data Pribadi masih digunakan dalam kepentingan lembaga pemerintah yang berwenang melaksanaan pemeriksaan dan audit;
   b) Data Pribadi merupakan bagian dari arsip legal dan transaksi yang wajib disimpan;
   c) Data Pribadi sedang diproses dan/atau sedang digunakan dalam proses penyidikan atau penyelidikan;
   d) Terdapat ketentuan peraturan perundang-undangan yang tidak memungkinkan dilakukan penundaan dan pembatasan pemrosesan Data Pribadi;
   e) Dapat membahayakan keselamatan pihak lain; dan/atau
   f) Pengguna terikat perjanjian tertulis dengan Kami yang tidak memungkinkan dilakukan penundaan dan pembatasan pemrosesan Data Pribadi.
6. Masa waktu penundaan maksimal 1x24 jam. Apabila tidak ada permintaan lanjutan, pemrosesan Data Pribadi akan dilanjutkan kembali

b. Panduan Pelaksanaan

1. Anda dapat mengisi Formulir Pengajuan Hak dan mengirimkan ke Email Pertamina Contact Center 135. Formulir dapat diunduh pada link berikut: ptm.id/PengajuanHak.
2. Kami akan melakukan verifikasi identitas beserta persyaratan yang Anda ajukan.
3. Apabila verifikasi identitas dan persyaratan yang diajukan sudah lengkap dan sesuai, Kami akan melakukan penundaan atau pembatasan pemrosesan Data Pribadi Anda.

11. Anda memiliki hak untuk menggugat dan menerima ganti rugi atas pelanggaran, baik berdasarkan kesalahan maupun kelalaian Kami, dalam pemrosesan Data Pribadi Anda sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

a. Syarat dan Ketentuan

1. Anda telah menjadi pengguna layanan Pertamina Contact Center 135.
2. Permintaan hanya dapat diajukan oleh Anda dan akan diproses setelah melalui tahap verifikasi identitas disertai dengan bukti dokumen pendukung yang sudah lengkap dan sesuai.
3. Anda wajib mengajukan permintaan melalui surat secara tertulis melalui email Pertamina Contact Center 135 sesuai dengan kriteria berikut:

a) Identitas Anda yang dapat diverifikasi;
b) Alasan hukum atau kepentingan yang dapat dibuktikan;
c) Bukti terjadinya pelanggaran perlindungan Data Pribadi yang berdampak terhadap Anda;
d) Informasi dan bukti pendukung nominal kerugian materiel maupun non-materiel yang diderita;
e) Informasi dan bukti bahwa Data Pribadi Anda diproses oleh Kami; dan
f) Informasi dan bukti terkait Data Pribadi yang menjadi target kegagalan Pelindungan Data Pribadi.

4. Permintaan tidak dapat diproses apabila:
   a) Data Pribadi masih digunakan dalam kepentingan lembaga pemerintah yang berwenang melaksanaan pemeriksaan dan audit;
   b) Data Pribadi sedang diproses dan/atau sedang digunakan dalam proses penyidikan atau penyelidikan;
   c) Permintaan Anda tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan.
5. Informasi permintaan ganti rugi diterima/ditolak akan dikirimkan dalam waktu 3x24 (tiga kali dua puluh empat) jam.

b. Panduan Pelaksanaan

1. Anda dapat mengisi Formulir Pengajuan Hak dan mengirimkan ke Email Pertamina Contact Center 135. Formulir dapat diunduh pada link berikut: ptm.id/PengajuanHak.
2. Kami akan melakukan verifikasi identitas beserta persyaratan yang Anda ajukan.
3. Apabila verifikasi identitas dan persyaratan yang diajukan sudah lengkap dan sesuai, kami akan menghubungi Anda untuk informasi lebih lanjut.

B Pengecualian Hak Pengguna Layanan Pertamina Contact Center 135

Hak Pengguna yang dapat dikecualikan antara lain:

1. Mengakhiri pemrosesan, menghapus dan/atau memusnahkan Data Pribadi.
2. Menarik kembali persetujuan pemrosesan Data Pribadi.
3. Mengajukan keberatan atas tindakan pengambilan keputusan yang hanya didasarkan pada pemrosesan secara otomatis, termasuk pemrofilan, yang menimbulkan akibat hukum atau berdampak signifikan pada Subjek Data Pribadi.
4. Menunda atau membatasi pemrosesan Data Pribadi secara proporsional sesuai dengan tujuan pemrosesan Data Pribadi.
5. Mendapatkan dan/atau menggunakan Data Pribadi Pengguna dan mengirimkannya ke Pihak Lain selama sistem dapat saling berkomunikasi secara aman.

C Landasan Hak Pengguna Layanan Pertamina Contact Center 135 dikecualikan untuk:

1. Kepentingan pertahanan dan keamanan nasional.
2. Kepentingan proses penegakan hukum.
3. Kepentingan umum dalam rangka penyelenggaraan negara.
4. Kepentingan pengawasan sektor jasa keuangan, moneter, sistem pembayaran, dan stabilitas sistem keuangan yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara, atau
5. Kepentingan statistik dan penelitian ilmiah.