

SYARAT DAN KETENTUAN UMUM LAYANAN EDC MERCHANT DANAMON

I. DEFINISI

Dalam Formulir dan Syarat dan Ketentuan Umum ini, setiap istilah di bawah ini akan memiliki arti sebagaimana dicantumkan di bawah ini, kecuali secara tegas ditentukan lain atau menurut konteksnya dibutuhkan pengertian yang berbeda:

- "**Acquirer**" adalah Bank atau pihak yang bekerjasama dengan Bank yang telah memperoleh izin dari otoritas yang berwenang untuk melakukan memproses transaksi Kartu di *Merchant*.
- "**Aplikasi QR Danamon**" adalah aplikasi milik Bank yang diperuntukkan bagi *Merchant* untuk mengelola transaksi pembayaran dari Pelanggan *Merchant* yang dilakukan melalui pemindaian QR Code yang telah memiliki Standar Nasional QR Code Pembayaran sebagaimana didefinisikan di bawah.
- "**Bank**" adalah PT Bank Danamon Indonesia Tbk berkedudukan di Jakarta Selatan yang bertindak melalui kantor pusat, kantor cabang maupun bentuk kantor lainnya di seluruh Indonesia.
- "**BIN**" (*Bank Identification Number*) adalah 6 angka pertama yang tertera pada Kartu sebagai sarana untuk mengidentifikasi Bank Penerbit (*Issuer*).
- "**Chargeback**" adalah penagihan oleh Bank kepada *Merchant* atas tagihan yang telah dibayar oleh Bank kepada *Merchant*.
- "**Credit Slip**" adalah nota *Slip* yang disediakan oleh Bank untuk digunakan oleh *Merchant* guna membatalkan Transaksi Kartu yang sudah dilakukan *settlement*.
- "**Force Majeure**" adalah setiap keadaan di luar kendali wajar Bank dan tidak dapat diperkirakan yang terjadi yang membuat Transaksi tidak mungkin dapat dilanjutkan atau tertunda. Kejadian tersebut adalah termasuk tetapi tidak terbatas pada:
 - bencana alam, sambaran/serangan petir, gempa bumi, banjir, badai, ledakan, kebakaran dan bencana alam lainnya;
 - epidemi atau pemberlakuan karantina;
 - perang, kejahatan, terorisme, pemberontakan, huru-hara, perang sipil, kerusuhan, sabotase dan revolusi;
 - pemogokan;
 - gangguan virus komputer atau sistem *Trojan Horses* atau komponen membahayakan yang dapat mengganggu layanan, *web browser*, komputer *Merchant*, atau *Internet Service Provider*; dan
 - sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, kegagalan sistem perbankan.
- "**Formulir**" adalah Formulir Layanan EDC *Merchant* Danamon yang digunakan untuk pendaftaran Layanan EDC *Merchant* Danamon yang harus dilengkapi dan ditandatangani oleh Pemohon.
- "**Hari Kerja**" adalah setiap hari kecuali hari Sabtu, Minggu dan hari libur nasional lainnya, termasuk operasional terbatas yang ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia, di mana perbankan pada umumnya buka untuk umum di seluruh Indonesia untuk menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan ketentuan lembaga atau instansi yang berwenang di bidang perbankan di Indonesia.
- "**Kartu**" adalah seluruh Kartu Kredit maupun Kartu Debit yang diterbitkan oleh Penerbit (*Issuer*).
- "**Kartu Debit**" adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana di mana kewajiban pembayaran Pemegang Kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan Pemegang Kartu yang ada pada Bank.
- "**Kartu Kredit**" adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai di mana kewajiban pembayaran Pemegang Kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh Penerbit (*Issuer*) atau Bank dan Pemegang Kartu berkewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran tersebut pada waktu yang disepakati baik sekaligus maupun secara angsuran.
- "**Kode Otorisasi**" adalah kode persetujuan yang diberikan oleh Bank kepada *Merchant* sehubungan dengan verifikasi Bank terhadap suatu transaksi melalui Kartu.
- "**Layanan Merchant QR Danamon**" adalah layanan untuk menggunakan QR Danamon sebagai media pembayaran digital yang difasilitasi oleh Bank.
- "**Layanan EDC Merchant Danamon**" adalah layanan bagi *Merchant* untuk dapat memiliki fasilitas Transaksi dengan Kartu, atau Kartu dan QR Danamon dengan menggunakan Mesin EDC yang difasilitasi oleh Bank.
- "**Merchant**" adalah penjual barang dan/atau penyedia jasa yang didaftarkan oleh Pemohon sehingga dapat menerima Transaksi.
- "**Merchant Discount Rate**" atau "**MDR**" adalah persentase *fee* yang dikenakan oleh Bank kepada *Merchant* atas setiap Transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Kartu dan QR Danamon.
- "**Mesin EDC**" (*Electronic Data Capture*) adalah alat yang dioperasikan secara elektronik yang disediakan oleh Pengelola kepada *Merchant* yang digunakan untuk membaca data pada *magnetic stripes* dan atau *chip* yang terdapat pada Kartu yang menghasilkan *Sales Slip* secara otomatis.
- "**Nomor Merchant atau Merchant ID**" adalah nomor yang diterbitkan oleh Bank sebagai sarana untuk mengidentifikasi *Merchant*.
- "**Otorisasi**" adalah proses verifikasi yang dilakukan oleh Penerbit secara elektronik terhadap transaksi kartu yang terjadi di *Merchant*.
- "**Password**" adalah kumpulan karakter atau *string* yang digunakan oleh *Merchant* untuk memverifikasi identitas dirinya kepada sistem keamanan. *Password* akan dikirimkan melalui SMS bersama dengan *Merchant ID* oleh Bank setelah *Merchant* terdaftar menjadi *Merchant* aktif Bank.
- "**Pelanggan Merchant**" adalah pihak yang melakukan Transaksi di *Merchant*.
- "**Pemegang Kartu**" (*Cardholder*) adalah pemilik/pengguna sah dari Kartu.
- "**Pemohon**" adalah pihak yang dapat terdiri dari perorangan atau badan usaha/hukum, yang mengajukan permohonan pendaftaran *Merchant* untuk menggunakan Layanan EDC *Merchant* Danamon dan bertanggung jawab penuh atas *Merchant*(-*Merchant*) yang didaftarkan tersebut.
- "**Penerbit**" (*Issuer*) adalah Bank atau lembaga selain Bank yang telah memperoleh izin dari otoritas yang berwenang untuk menerbitkan Kartu.
- "**Pengelola**" adalah Bank atau pihak yang bekerjasama dengan Bank untuk penyediaan Peralatan untuk memfasilitasi Transaksi di *Merchant*.
- "**Peralatan**" adalah seluruh perlengkapan yang dimiliki dan disediakan oleh Pengelola pada *Merchant* yang digunakan untuk memproses transaksi Kartu, yang antara lain meliputi PIN PAD, Mesin EDC, printer EDC dan/atau peralatan penunjang lainnya.
- "**PIN (Personal Identification Number)**" adalah 6-digit nomor identifikasi pribadi yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh Pemegang Kartu serta digunakan oleh Pemegang Kartu pada saat bertransaksi baik dengan menggunakan Kartu Debit maupun Kartu Kredit.
- "**PIN PAD**" adalah alat yang disediakan oleh Pengelola kepada *Merchant* yang digunakan untuk memasukkan PIN Pemegang Kartu dalam rangka memproses transaksi.
- "**QR Code atau Quick Response Code (selanjutnya disebut QR Code)**" adalah kode dua dimensi yang terdiri atas penanda tiga pola persegi pada sudut kiri bawah, sudut kiri atas, dan sudut kanan atas, memiliki modul hitam berupa persegi titik atau piksel, dan memiliki kemampuan menyimpan data alfanumerik, karakter, dan simbol, yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi pembayaran nirsentuh melalui pemindaian.
- "**QR Danamon**" adalah QR Code dalam bentuk QR Statis maupun QR Dinamis yang dikeluarkan oleh Bank yang sesuai dengan QRIS yang digunakan untuk memfasilitasi pembayaran dengan cara pemindaian oleh Pelanggan *Merchant*.
- "**QR Statis**" adalah QR Danamon yang diterbitkan sebelum transaksi diinisiasi dan dapat dipindai berulang kali untuk memfasilitasi berbagai transaksi pembayaran yang berbeda yang dilakukan oleh Pelanggan *Merchant*.
- "**QR Dinamis**" adalah QR Danamon yang diterbitkan setelah *Merchant* menginput nilai transaksi pembayaran pada Mesin EDC dan Aplikasi QR Danamon yang mana QR Danamon hanya dapat digunakan satu kali oleh Pelanggan *Merchant*.
- "**Recurring**" adalah proses pendebitan Kartu Kredit milik Pemegang Kartu pada sistem Bank atas transaksi/tagihan yang diterima dari *Merchant*.

- "**Rekening Settlement**" adalah rekening yang telah didaftarkan oleh Pemohon sebagai rekening untuk menampung semua hasil pembayaran atas Layanan *Merchant* EDC Danamon yang dilakukan Pelanggan *Merchant* pada H+1 (Hari Kerja) Transaksi.
- "**Sales Slip**" atau "**Sales Draft**" adalah bukti Transaksi yang dicetak pada Mesin EDC untuk digunakan oleh *Merchant* dalam pencatatan Transaksi.
- "**Settlement**" adalah proses pembayaran kepada *Merchant* oleh pihak Bank atas penggunaan Layanan EDC *Merchant* Danamon.
- "**SOFT**" atau "**Manual Key-In**" merupakan jenis Transaksi menggunakan Kartu tanpa kehadiran fisik Kartu di *Merchant*, dimana informasi Kartu diinput secara manual melalui Mesin EDC dan tidak melalui mekanisme *Dip* (memasukkan Kartu), *Swipe* (menggesekkan Kartu), ataupun *Tap* (menempelkan Kartu).
- "**Syarat dan Ketentuan Umum**" adalah Syarat dan Ketentuan Umum Layanan EDC *Merchant* Danamon ini.
- "**Standar Nasional QR Code Pembayaran (Quick Response Code Indonesian Standard)** yang selanjutnya disebut QRIS" adalah Standar QR Code Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia.
- "**Transaksi**" adalah suatu aktivitas pembayaran yang dilakukan oleh Pelanggan *Merchant* untuk menyelesaikan pembelian pada *Merchant* melalui mekanisme pembayaran dengan Kartu maupun menggunakan QR Danamon.
- "**Transaksi Lintas Negara**" atau "**Transaksi Cross Border**" adalah Transaksi yang dilakukan oleh Pemegang Kartu atau Pelanggan *Merchant* yang merupakan nasabah dari *Issuer* yang berasal dari luar negeri, namun dilakukan di wilayah Indonesia.
- "**User ID**" adalah identitas *Merchant* yang mana user ID tersebut akan dibuatkan dan dikirimkan oleh Bank melalui sistem Bank ke Pemohon setelah pendaftaran fitur QR Danamon dinyatakan berhasil.

II. PENDAFTARAN LAYANAN EDC MERCHANT DANAMON

- Pemohon wajib terlebih dahulu mengisi, melengkapi dan menandatangani Formulir dan membaca, memahami, menerima, tunduk dan mengikatkan diri pada ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini.
- Pemohon dengan ini mengerti dan memahami, bahwa Bank berhak melakukan penilaian sesuai dengan kriteria yang ditetapkan Bank sebelum menyetujui permohonan pendaftaran Layanan EDC *Merchant* Danamon termasuk melakukan penolakan permohonan apabila salah satu dari *Merchant* yang didaftarkan Pemohon termasuk dalam daftar hitam (*black list*) *Merchant* yang dikelola oleh instansi yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau tidak memenuhi persyaratan dan ketentuan lain yang ditetapkan oleh Bank.
- Apabila pada saat permohonan ini diajukan, Pemohon dan *Merchant* yang bersangkutan belum dapat melengkapi dokumen yang dipersyaratkan oleh peraturan perundangan yang berlaku atau yang disyaratkan oleh Bank, maka Pemohon dengan ini setuju untuk segera melengkapi persyaratan dimaksud dan menyerahkannya kepada Bank serta menerima segala konsekuensi yang timbul jika persyaratan tersebut tidak dapat dipenuhi.
- Pemohon wajib memastikan *Merchant* tidak menawarkan barang/produk sebagai berikut:
 - Barang/produk yang ditawarkan *Merchant* harus original/asli dan bukan barang/produk tiruan/palsu; dan
 - Merchant* dilarang melakukan penawaran atas barang/produk:
 - Narkoba, obat-obat tidak terdaftar, atau dilarang, obat dengan resep dan obat bebas
 - Produk suplemen dan vitamin tanpa izin dari BPOM dan Dinas Kesehatan
 - Prognografi, barang cetakan atau benda yang bertentangan dengan norma-norma kesesuaian
 - Senjata tajam, senjata api, termasuk *airsoft gun* dan segala macam senjata lainnya
 - Kosmetik bekas, tidak terdaftar, berbahaya atau dilarang
 - Emas, berlian dan logam mulia serta mulia lainnya
 - Barang-barang yang berhubungan dengan pemerintahan dan kepolisian atau kemiliteran
 - Bagian atau organ tubuh manusia
 - Barang-barang yang dapat melecehkan pihak atau ras tertentu atau dapat menyinggung perasaan orang lain
 - Barang curian dan segala aksesoris penunjang tindakan perampokan atau pencurian
 - Bahan atau barang berbahaya dan atau mudah meledak
 - Barang cetakan atau rekaman yang isinya dapat mengganggu keamanan dan ketertiban serta stabilitas nasional
 - Tanaman dan hewan yang dilindungi oleh undang-undang
 - Perlengkapan dan peralatan judi
 - Online games*
 - Situs internet berisi materi berbau porno
 - Minuman beralkohol dan produk tembakau
 - Merchant* gesek tunai/tarik tunai
 - Broker*, *Collection Agencies*, *Multi-Level Marketing* (termasuk skema penjualan piramida)
 - Aset uang kripto (*cryptocurrency*)
 - Barang/produk lain yang dilarang berdasarkan ketentuan internal Bank dan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- Pemohon diperkenankan untuk melakukan perubahan data *Merchant* dengan mengajukan permohonan perubahan data *Merchant* dengan melengkapi dan menandatangani formulir perubahan data yang tersedia di kantor cabang Bank dan menyerahkan formulir perubahan data yang telah dilengkapi dan ditandatangani tersebut kepada kantor cabang Bank. Perubahan data tersebut merupakan tanggung jawab penuh dari Pemohon.
- Pemohon juga diperkenankan untuk melakukan perubahan terhadap Rekening *Settlement*, dengan catatan rekening tersebut merupakan rekening atas nama Pemohon yang ada di Bank dan/atau rekening bank yang ada di mitra Bank yang telah memiliki kerjasama dengan Bank berdasarkan perjanjian kerja sama terkait Layanan EDC *Merchant* Danamon.
- Dalam hal terdapat pengajuan perubahan data *Merchant* oleh Pemohon kepada Bank, maka akan terdapat kemungkinan adanya perubahan pada QR Statis yang sebelumnya telah dimiliki oleh *Merchant*. Atas adanya perubahan pada QR Statis akibat dari perubahan data *Merchant* yang dilakukan oleh Pemohon, maka Bank akan menginformasikan QR Statis serta NMID yang terbaru kepada Pemohon.

III. PENGGUNAAN MESIN EDC DAN APLIKASI QR DANAMON

- Pemohon wajib memastikan bahwa perangkat Mesin EDC dan perangkat untuk mengakses Aplikasi QR Danamon dirawat secara berkala serta bebas dari virus dan/atau piranti lunak apapun yang dapat menimbulkan gangguan terhadap sistem perangkat yang digunakan Pemohon dan/atau *Merchant* maupun sistem Bank.
- Penggunaan perangkat Mesin EDC dan Aplikasi QR Danamon sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemohon. Apabila terjadi penyalahgunaan atau penggunaan Mesin EDC dan Aplikasi QR Danamon, maka Pemohon dengan ini bertanggung jawab sepenuhnya atas segala tuntutan, gugatan, dan klaim apapun serta dari pihak manapun (termasuk dari Pemohon sendiri), serta bertanggung jawab penuh atas setiap dan semua kerugian dan risiko yang mungkin timbul sehubungan dengan penyalahgunaan Mesin EDC dan Aplikasi QR Danamon.
- Pemohon berhak mendapatkan pinjaman Peralatan penerimaan Transaksi dari Pengelola sesuai dengan kebijakan dan ketentuan Bank.
- Pemohon wajib memastikan *Merchant* hanya akan menggunakan Peralatan dan media yang disediakan oleh atau disetujui oleh Bank untuk Transaksi pada Mesin EDC. *Merchant* tidak berhak melakukan perubahan, melakukan modifikasi atau melekatkan aksesoris-aksesoris, melakukan penyambungan alat-alat lain pada Peralatan dan media, atau memindahkan Peralatan dan media ke lokasi lain, kecuali dengan persetujuan tertulis dari Bank.
- Pemohon wajib memastikan *Merchant* menempatkan Peralatan di tempat yang aman, menjaga dan memeliharanya dengan baik serta menggunakannya sesuai dengan ketentuan penggunaan yang ditetapkan oleh Bank.

6. Bank akan memberikan petunjuk kepada Pemohon mengenai pedoman dan tata cara penggunaan Peralatan dan media. Pemohon wajib memastikan *Merchant* menggunakan Peralatan dan media sesuai dengan pedoman dan tata cara yang diberikan oleh Bank tersebut.
7. Selama belum dilakukan pengakhiran terhadap Layanan EDC *Merchant* Danamon sesuai ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini, Bank setuju untuk meminjamkan Peralatan dan Pemohon setuju untuk meminjam Peralatan dari Bank berdasarkan pertimbangan dan hasil analisa Bank. Penyerahan Peralatan akan dilakukan dengan membuat tanda terima Peralatan yang akan dibuat secara terpisah.
8. Pemohon hanya dapat menggunakan Peralatan dan media pada lokasi-lokasi yang ditentukan secara tegas dan khusus sesuai kesepakatan dengan Bank atau tempat lain yang telah disetujui terlebih dahulu oleh Bank atas permintaan Pemohon.
9. Guna memastikan Peralatan digunakan dan berada di lokasi yang disetujui, Bank atau pihak yang ditunjuk oleh Bank akan melakukan kunjungan ke lokasi. Untuk kepentingan tersebut, Pemohon menyetujui untuk setiap saat memberikan akses kepada Bank atau pihak yang ditunjuk oleh Bank.
10. Pemohon bertanggung jawab untuk memelihara Peralatan agar selalu dapat bekerja/beroperasi dengan baik sesuai dengan fungsinya.
11. Pemohon wajib menjamin bahwa Peralatan hanya akan dioperasikan oleh *Merchant* atau pegawai-pegawai *Merchant* yang terlatih.
12. Pemohon wajib segera memberitahukan kerusakan yang terjadi atas Peralatan kepada Bank.
13. Pemohon bertanggung jawab atas segala kerusakan dan/atau kehilangan Peralatan yang disebabkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian Pemohon dan/atau *Merchant*. Pemohon akan mengganti kerugian kepada Bank sebesar jumlah yang sesuai dengan biaya pembelian kembali Peralatan dan media, kecuali dapat dibuktikan dan disampaikan secara tertulis kepada Bank bahwa kerusakan dan/atau kehilangan Peralatan tersebut bukan karena kesalahan dan/atau kelalaian Pemohon dan/atau *Merchant*.
14. Setiap Transaksi dengan Kartu dan QR Danamon yang berhasil dilakukan di *Merchant* pada Mesin EDC akan tersimpan dalam pusat data Bank Danamon. Khusus untuk transaksi QR Danamon, Bank akan mengirimkan pemberitahuan berupa *push notification* melalui Aplikasi QR Danamon atas transaksi yang berhasil dilakukan secara *real time* saat transaksi tersebut terjadi. Dalam hal terdapat pembayaran pada *Merchant* melalui Aplikasi QR Danamon yang tidak tercatat, maka Pemohon wajib untuk segera menghubungi Bank.
15. Untuk keperluan *real-time* monitoring transaksi QR Danamon, Pemohon dapat mengunduh Aplikasi QR Danamon melalui *Google Play Store* yang ada di *smartphone* dan Pemohon wajib *login* ke Aplikasi QR Danamon menggunakan User ID dan *Password* yang diberikan Bank.
16. Khusus untuk penggunaan Aplikasi QR Danamon;
 - a) User ID bersifat tetap dan tidak dapat diubah kembali.
 - b) Sebelum dapat menerima pembayaran atas Transaksi di *Merchant*, Pemohon wajib untuk melakukan perubahan *Password* yang diberikan oleh Bank melalui Aplikasi QR Danamon. Dalam hal terdapat beberapa *Merchant* yang didaftarkan, maka Pemohon bertanggung jawab atas kewajiban seluruh perubahan *Password* yang diberikan.
 - c) Untuk mencegah terjadinya *fraud* dan penyalahgunaan Aplikasi QR Danamon, Pemohon wajib untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan User ID dan *Password* dengan cara:
 1. Tidak memberitahukan User ID dan *Password* kepada orang lain yang tidak berhak.
 2. Melakukan perubahan *Password* secara berkala.
 3. Memberitahukan kepada Bank apabila terdapat penyalahgunaan Aplikasi QR Danamon oleh pihak yang tidak berwenang; dan/atau
 4. Perbuatan lain yang diperlukan untuk menjaga dan memastikan keamanan dan kerahasiaan User ID dan *Password* Aplikasi QR Danamon.
 - d) Segala perintah dan Transaksi berdasarkan penggunaan User ID dan *Password* pada Aplikasi QR Danamon oleh pihak yang tidak berwenang sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemohon.
 - e) Bank tidak bertanggung jawab dan bebas dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun kepada Pemohon sebagai akibat kelalaian dan/atau penyalahgunaan dari Pemohon terhadap User ID dan *Password* pada Aplikasi QR Danamon.
 - f) Jika terdapat kesalahan dalam memastikan *Password* pada Aplikasi QR Danamon sebanyak 3 kali, maka akses Aplikasi QR Danamon akan terblokir sementara selama 3 (tiga) menit. Pemohon dapat melakukan login kembali ke Aplikasi QR Danamon dengan memasukkan *Password* yang benar setelah masa blokir sementara selesai. Pemohon dapat melakukan pengaturan kembali *Password* melalui fitur Lupa *Password* pada Aplikasi QR Danamon.
 - g) Pemohon dapat *login* ke Aplikasi QR Danamon menggunakan beberapa perangkat yang berbeda dengan satu *credential* yang sama. Namun, *login* dengan berbeda perangkat tidak boleh dilakukan secara bersamaan dalam satu waktu. Jika hal ini terjadi, maka sesi login untuk perangkat yang lebih dahulu mengakses Aplikasi QR Danamon akan habis dan secara otomatis akan keluar dari Aplikasi QR Danamon.
 - h) Selain pemberitahuan melalui *push notification*, seluruh transaksi QR Danamon yang berhasil dijalankan di *Merchant* yang terdaftar dapat dilihat pada menu "Histori Transaksi" di Aplikasi QR Danamon.
 - i) Bank menerima dan akan menjalankan setiap perintah dari Pemohon sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan User ID dan *Password* dan untuk itu Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna User ID dan *Password* atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan perintah dimaksud, dan oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat Pemohon dengan sebagaimana mestinya.

IV. TRANSAKSI KARTU DAN QR DANAMON

- I. Jenis Kartu Kredit dan ciri-ciri Kartu Kredit yang dapat Dipergunakan untuk melakukan Transaksi pada *Merchant* sebagai berikut:
 - a) MasterCard *Card*, yaitu Kartu Kredit yang dikeluarkan oleh MasterCard mempunyai ciri-ciri fisik sebagai berikut; (1) Nama Bank Penerbit (*Issuer*), (2) Tanda tangan Pemegang Kartu (*optional*), (3) Logo Hologram Bola Dunia, (4) Logo MasterCard, (5) Nomor Kartu Kredit tercetak *emboss* 16 digit, diawali angka 5, (6) Masa berlaku tercetak *emboss*, (7) *Chip* segi empat untuk kartu ber-*chip*, (8) *Magnetic Stripe*, (9) Panel tanda tangan, (10) Logo *Switching*, (11) MasterCard *Security Code* terdiri dari 3 angka.
 - b) Visa *Card*, yaitu Kartu Kredit yang dikeluarkan oleh Visa mempunyai ciri-ciri fisik sebagai berikut; (1) Nama Bank Penerbit (*Issuer*), (2) Tanda tangan Pemegang Kartu (*optional*), (3) Logo Hologram Burung Merpati, (4) Logo Visa, (5) Nomor Kartu Kredit tercetak *emboss* 16 digit, diawali angka 4, (6) Masa berlaku tercetak *emboss*, (7) *Chip* segi empat untuk kartu ber-*chip*, (8) Nomor telepon *call center Issuer*, (9) *Magnetic Stripe*, (10) Panel tanda tangan, (11) Logo *Switching*, (12) Visa *Security Code* terdiri dari 3 angka.
 - c) Kartu Kredit dengan Logo Nasional/Kartu Kredit Indonesia, yaitu Kartu Kredit yang dikeluarkan oleh Bank-Bank di Indonesia mempunyai ciri-ciri fisik sebagai berikut; (1) Nama Bank Penerbit (*Issuer*), (2) Logo Bank Penerbit (*Issuer*), (3) Logo Bank Penerbit (*Issuer*), (4) Masa Berlaku, (5) Nomor telepon *call center Issuer*, (6) *Magnetic Stripe*, (7) *Chip* segi empat untuk kartu ber-*chip*, (8) Panel tanda tangan dengan background tulisan nama bank *Issuer*, (9) Logo *Switching*.
2. Jenis Kartu Debit dan ciri-ciri Kartu Debit yang dapat dipergunakan untuk melakukan Transaksi pada *Merchant* sebagai berikut:
 - a) MasterCard *Card*, yaitu Kartu Debit yang dikeluarkan oleh MasterCard mempunyai ciri-ciri fisik sebagai berikut; (1) Nama Bank Penerbit (*Issuer*), (2) Logo Bank Penerbit (*Issuer*), (3) Logo Hologram Bola Dunia, (4) Logo MasterCard, (5) Nomor Kartu Debit tercetak 16 digit, diawali angka 5, (6) Masa berlaku tercetak *emboss*, (7) *Chip* segi empat untuk kartu ber-*chip*, (8) Nomor telepon *call center Issuer*, (9) *Magnetic Stripe*, (10) *Chip* segi empat untuk kartu ber-*chip*, (11) Panel tanda tangan, (10) Logo *Switching*.
 - b) Visa *Card*, yaitu Kartu Debit yang dikeluarkan oleh Visa mempunyai ciri-ciri fisik sebagai berikut; (1) Nama Bank Penerbit (*Issuer*), (2) Logo Bank Penerbit (*Issuer*), (3) Logo Visa *Card Electronic*, (4) Nomor Kartu Debit tercetak 16 digit, diawali angka 4, (5) Masa berlaku tercetak *emboss*, (6) Nomor telepon *call center Issuer*, (7) *Magnetic Stripe*, (8) *Chip* segi empat untuk kartu ber-*chip*, (9) Panel tanda tangan, (10) Logo Hologram Burung Merpati, (10) Logo *Switching*.
 - c) Kartu Debit dengan Logo Nasional, yaitu Kartu Debit yang dikeluarkan oleh Bank-Bank di Indonesia mempunyai ciri-ciri fisik sebagai berikut; (1) Nama Bank Penerbit (*Issuer*), (2) Logo Bank Penerbit (*Issuer*), (3) Nomor Kartu Debit, (4) Masa Berlaku, (5) Nomor telepon *call center Issuer*, (6) *Magnetic Stripe*, (7) *Chip* segi empat untuk kartu ber-*chip*, (8) Panel tanda tangan, (9) Logo *Switching*.

3. Kartu Kredit dan Kartu Debit

Pada saat melakukan proses Transaksi, *Merchant* harus melakukan hal-hal sebagai berikut:

 - a) Memeriksa fisik Kartu dalam keadaan baik dan memuat keterangan yang ditentukan oleh Bank dari waktu ke waktu.
 - b) Apabila fisik Kartu tidak sesuai dengan ciri-ciri sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan 2 Bagian IV, maka Transaksi tidak boleh dilanjutkan dan *Merchant* wajib segera menghubungi pihak *Acquirer*
 - c) Memastikan masa berlaku Kartu sebelum transaksi dilakukan.
 - d) Mencocokkan nomor BIN.
 - e) Untuk Transaksi tertentu yang masih membutuhkan verifikasi tanda tangan (seperti Transaksi menggunakan fitur *SOF*), maka *Merchant* perlu melakukan verifikasi tanda tangan Pemegang Kartu Kredit pada *Sales Slip* dengan tanda tangan Pemegang Kartu Kredit yang tertera pada Kartu Kredit.
 - f) Transaksi tidak bertentangan dengan hukum atau peraturan pemerintah atau hal-hal lain yang tidak sesuai dengan Syarat dan Ketentuan Umum ini.
4. QR Danamon (menggunakan Mesin EDC ataupun Aplikasi QR Danamon)
 - a) *Merchant* wajib untuk memeriksa kembali dan/atau dapat membatalkan data yang telah diisi pada saat konfirmasi di Mesin EDC ataupun Aplikasi QR Danamon sebelum memberikan persetujuan atas transaksi QR Danamon dimaksud. Kelalaian *Merchant* untuk memeriksa kembali transaksi QR Danamon yang akan dilakukan merupakan tanggung jawab *Merchant*.
 - b) Persetujuan atas pelaksanaan transaksi QR Danamon dilakukan apabila *Merchant* telah meyakini kebenaran dan kelengkapan data yang diisi pada saat sistem pada Mesin EDC ataupun Aplikasi QR Danamon melakukan konfirmasi. Sebagai tanda persetujuan, *Merchant* wajib menyetujui transaksi QR Danamon dengan memberikan konfirmasi pada kolom/menu yang telah disediakan pada halaman Aplikasi QR Danamon atau Mesin EDC.
 - c) Transaksi tidak bertentangan dengan hukum atau peraturan pemerintah dan/atau hal-hal lain yang tidak sesuai dengan Syarat dan Ketentuan Umum ini
 - d) Segala transaksi QR Danamon yang tidak diperintahkan oleh Pemohon dan/atau *Merchant* kepada Bank dan disetujui oleh Pemohon dan/atau *Merchant* tidak dapat dibatalkan.
5. *Dip*, *Swipe* dan *Tap*

Merchant yang melakukan Transaksi dengan Mesin EDC wajib memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

 - a) Apabila fisik Kartu memenuhi syarat ketentuan yang berlaku:
 1. Untuk Kartu *Chip*: *Merchant* wajib melakukan transaksi dengan menempelkan Kartu (*Tap*) memasukkan Kartu (*Dip*) ke Mesin EDC.
 2. Untuk Kartu non-*Chip*: *Merchant* melakukan transaksi dengan penggesekan Kartu (*Swipe*) ke Mesin EDC.
 - b) *Merchant* tidak diperkenankan mengulangi *Dip/Swipe/Tap* apabila:
 1. Belum ada respon yang muncul pada layar Mesin EDC, atau
 2. Respon yang muncul pada layar Mesin EDC "*Declined* atau *Pick up*"
 - c) Mencocokkan/memeriksa nomor yang tertera pada fisik Kartu dengan Kartu yang muncul di layar Mesin EDC.
 - d) Memeriksa nominal Transaksi baik sebelum maupun sesudah diinput ke dalam Mesin EDC.
 - e) Memeriksa tanda tangan yang tertera pada panel tanda tangan Kartu dengan tanda tangan pada *Sales Slip* (untuk Transaksi menggunakan fitur *SOF*) atau memasukkan PIN.
 - f) *Merchant* wajib meminta Pemegang Kartu untuk membubuhkan tanda tangan pada *Sales Draft* (untuk Transaksi menggunakan fitur *SOF*) pada saat transaksi terjadi dan *Merchant* wajib mencocokkan tanda tangan tersebut dengan contoh tanda tangan yang tertera pada Kartu. Bilamana kedua tanda tangan tidak sesuai, maka *Merchant* harus meminta persetujuan dari Bank.
 - g) *Merchant* tidak wajib meminta Pemegang Kartu untuk membubuhkan tanda tangan pada *Sales Draft* apabila transaksi dilakukan tanpa menggunakan fitur *SOF*.
6. *Merchant* wajib memberikan kepada Pemegang Kartu bukti transaksi berupa *Sales Slip*.
7. Pemohon wajib memastikan kebenaran, ketepatan dan kelengkapan instruksi yang diberikan pada setiap Transaksi yang dilakukan di *Merchant* (*Merchant*) yang didaftarkan, termasuk kewajiban untuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk Transaksi telah diisi/diberikan secara lengkap dan benar sesuai format perintah/instruksi yang telah ditentukan oleh Bank. Pemohon dengan ini menyatakan, menjamin dan bertanggung jawab atas setiap dan semua kerugian dan/atau risiko yang timbul akibat kelalaian, kesalahan, ketidaktepatan dan/atau ketidaklengkapan data/perintah/instruksi yang disampaikan.
8. Tata cara transaksi Kartu pada *Merchant* selain tunduk pada Syarat dan Ketentuan Umum ini juga tunduk pada ketentuan yang dikeluarkan oleh Visa *International*, MasterCard *International* dan ketentuan Gerbang Pembayaran Nasional yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
9. Apabila Transaksi gagal dijalankan oleh Bank disebabkan karena kesalahan dan/atau kelalaian dalam penginputan nominal Transaksi atau pemeriksaan bukti Transaksi yang diberikan oleh Pemegang Kartu atau Pelanggan *Merchant* atau alasan lain, maka segala kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemohon.
10. Pemohon dengan ini menyetujui bahwa Pemohon akan memberikan ganti rugi kepada Bank beserta penerima haknya dari setiap dan semua tanggung jawab, kewajiban, klaim, penalti, keputusan-keputusan otoritas, tindakan-tindakan hukum, biaya-biaya atau pengeluaran-pengeluaran termasuk dan tidak terbatas pada, biaya hukum (*legal fee*) yang timbul dalam bentuk apapun yang dapat dikenakan, dibuat, atau dituduhkan terhadap Bank dan penerima haknya dalam hal apapun yang timbul dari atau sehubungan dengan pelaksanaan permintaan dan instruksi *Merchant* atas Transaksi.
11. Pembatalan Transaksi

Jika karena alasan tertentu, Pemegang Kartu membatalkan Transaksi yang sudah terjadi di *Merchant*, maka:

 - a) *Merchant* dilarang melakukan pengembalian uang/dana secara tunai atau transfer ke Pemegang Kartu atau ke pihak lainnya atas pembatalan suatu Transaksi, melainkan harus melalui proses pembatalan menggunakan *Credit Slip* atau surat pembatalan.
 - b) Jika pembatalan terjadi sebelum dilakukan *Settlement*, pihak *Merchant* harus melakukan "void" melalui Mesin EDC.
 - c) Jika pembatalan terjadi setelah dilakukan *Settlement*, pihak *Merchant* harus membuat *Credit Slip* dan *Credit Summary* lalu mengirimkannya kepada Bank untuk diproses lebih lanjut.
 - d) *Merchant* tidak diperkenankan untuk memberikan *Credit Slip* kepada Pemegang Kartu tanpa dilakukan suatu transaksi penjualan terlebih dahulu dengan Pemegang Kartu. Pemberian *Credit Slip* tidak boleh melebihi jumlah yang tertera pada *Sales Draft* yang telah diberikan sebelumnya kepada Pemegang Kartu.
 - e) Jangka waktu pembatalan Transaksi maksimal 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal Transaksi terjadi.
 - f) *Merchant* mengisi dengan lengkap *Credit Slip* yang harus memuat keterangan (1) Nama Pemegang Kartu, (2) Nomor Kartu, (3) Masa Berlaku Kartu, (4) Nama *Merchant*, (5) Nomor ID *Merchant*, (6) Tanggal Transaksi, (7) Nilai Transaksi.
12. *Sales Slip* tidak diserahkan kepada Bank, namun Pemohon wajib menyerahkan *Sales Slip* jika pihak Bank sewaktu-waktu membutuhkannya. Pemohon wajib menyerahkan *Sales Slip* kepada Bank selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kalender sejak diminta oleh Bank. Apabila Pemohon tidak dapat memperlihatkan dan menyerahkan dokumen tersebut, maka segala risiko menjadi tanggung jawab Pemohon.
13. *Merchant* wajib menyimpan *Sales Slip* selama 18 bulan sejak tanggal Transaksi dilakukan.
14. Otorisasi transaksi Kartu, sebagai berikut:
 - a) Otorisasi untuk Transaksi
 1. *Merchant* harus memperoleh Kode Otorisasi secara elektronik melalui Mesin EDC.
 2. *Merchant* wajib memahami tata cara penggunaan Mesin EDC dan melakukan Transaksi sesuai persyaratan, prosedur dan instruksi yang diberikan oleh Bank dalam proses perolehan otorisasi tersebut.
 - b) Respon Otorisasi

Setelah Kartu di-*Dip/Tap* (Kartu ber-*Chip*) atau di-*Swipe* (Kartu Non-*Chip*) pada Mesin EDC, maka respon yang akan muncul pada layar EDC dapat berupa:

 1. *Approved*: limit kredit cukup/saldo cukup dan Kartu tidak diblokir.
 2. *Decline*: limit kredit tidak cukup/saldo tidak cukup untuk transaksi atau Kartu diblokir.
 3. *Refer/Please Call*: perintah kepada *Merchant* untuk menghubungi *Acquirer*.

4. *Pick Up/Capture Card*: perintah kepada *Merchant* untuk menahan Kartu untuk diserahkan kepada Pengelola di mana *Merchant* tersebut melakukan kerjasamanya.
- c) Konfirmasi Transaksi
Jika terdapat keragu-raguan pihak *Merchant* terhadap suatu transaksi baik dari sisi jenis Kartu, jumlah nominal transaksi, fisik Kartu, atau Pemegang Kartu dan lainnya, maka *Merchant* wajib melakukan konfirmasi kepada Hello Danamon.
- d) Code 10
Code 10 adalah kode/informasi yang wajib disampaikan oleh *Merchant* kepada bagian Hello Danamon apabila *Merchant* mempunyai kecurigaan terhadap:
 1. Fisik Kartu.
 2. Perilaku Pemegang Kartu/*Cardholder*.
 3. Transaksi yang dilakukan.
 Atas dasar informasi dari *Merchant*, Bank akan memandu tindakan-tindakan yang harus dilakukan oleh *Merchant*.
15. Penangguhan pembayaran Kartu, dilakukan dalam hal:
 - a) Bilamana berdasarkan analisa Bank, ternyata dicurigai oleh Bank bahwa Kartu yang digunakan dalam melakukan transaksi tersebut palsu, curian, rampasan atau diperoleh sebagai hasil dari suatu tindak pidana atau transaksi yang dilakukan tidak memenuhi Syarat dan Ketentuan Umum ini atau melanggar hukum atau tidak diakui atau dibatalkan oleh Pemegang Kartu, maka Bank mempunyai hak sepenuhnya untuk menanggukahkan pembayaran tagihan kepada Pemohon.
 - b) Dalam hal Bank telah memiliki bukti yang cukup menurut pendapat Bank, maka Bank mempunyai hak sepenuhnya untuk tidak membayar tagihan dari Pemohon terkait transaksi yang dicurigai.
 - c) Bank berhak melakukan penundaan pembayaran (*Hold Payment*) dan menarik kembali pembayaran kepada Pemohon (*Chargeback*) sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini.
 - d) Para Pihak setuju, bahwa pembayaran yang tertunda karena keadaan *Force Majeure* atau ditangguhkan atau keadaan lainnya, tidak akan dikenai bunga.
 - e) Bank tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita oleh *Merchant* bilamana ternyata Kartu yang digunakan untuk transaksi itu telah terbukti palsu, curian atau diperoleh sebagai hasil dari suatu tindak pidana dan ternyata *Merchant* dan/atau keluarganya dan/atau pegawai-pegawainya terlibat dalam penggunaan Kartu palsu tersebut.
 - f) Bila setelah penyelidikan Bank selesai, Bank belum/tidak dapat membuktikan kecurigaannya atas Kartu yang diduga palsu, curian atau diperoleh sebagai hasil dari suatu tindak pidana, maka Bank berkewajiban untuk segera membayar tagihan atas transaksi penjualan barang/jasa dengan Kartu tersebut kepada Pemohon.
 - g) Apabila kemudian Bank dapat membuktikan bahwa *Merchant* dan/atau keluarganya dan/atau pegawai-pegawainya terlibat dalam penggunaan Kartu palsu, maka Bank mempunyai hak sepenuhnya untuk mendebit rekening Pemohon sejumlah pembayaran transaksi yang menggunakan Kartu palsu atau curian tersebut ditambah dengan biaya-biaya yang timbul pada masa penyelidikan.
16. *Chargeback* transaksi Kartu, dilakukan dalam hal:
 - a) Untuk setiap pembayaran yang telah dilakukan Bank kepada Pemohon, dan ternyata pembayarannya harus dikembalikan kepada Bank karena suatu sebab, maka pembayaran kembali tersebut dilakukan dengan mendebit rekening Pemohon pada Bank atau memotong jumlah tersebut dari pembayaran tagihan berikutnya, atau dengan mengklaim Pemohon dan Bank dengan ini berhak untuk mendebit rekening Pemohon pada Bank. Tagihan oleh Bank tersebut harus seketika dan sekaligus dibayar oleh Pemohon kepada Bank.
 - b) Pembayaran kembali kepada Bank dapat terjadi antara lain karena:
 1. Pembatalan transaksi dan/atau pengembalian barang oleh Pemegang Kartu.
 2. Pemohon dan *Merchant* tidak dapat menyerahkan bukti transaksi yang diminta oleh Bank dalam jangka yang telah ditentukan.
 3. Transaksi Kartu yang dilakukan tanpa adanya otorisasi lebih dahulu dari Bank.
 4. Nilai transaksi pada *Sales Slip* telah diubah tanpa persetujuan Bank.
 5. *Sales Slip* tidak dapat dibaca atau tidak lengkap.
 6. Pemegang Kartu membantah adanya transaksi penjualan, memperlakukan mutu atau penyerahan dan/atau pengiriman barang dengan disertai bukti-bukti yang cukup.
 7. Penjualan barang/jasa yang diberikan atau penggunaan kartu melanggar hukum atau peraturan dan undang-undang yang berlaku.
 8. Tanda tangan pada *Sales Slip* berbeda dengan tanda tangan di belakang Kartu (untuk transaksi menggunakan fitur SOF).
 9. Terjadi kesalahan atau kekeliruan pembayaran oleh Bank kepada Pemohon.
 10. *Merchant* memberi nama Pemegang Kartu dan Nomor Kartu yang tidak benar kepada Bank ketika meminta otorisasi.
 11. Adanya pelanggaran Pemohon dan/atau *Merchant* terhadap salah satu atau beberapa ketentuan dalam prosedur Bank, *Visa International Operating Regulations*, *MasterCard Rules*, sehubungan dengan transaksi atau *Sales Slip* atau lainnya.
 - c) Dalam hal *Merchant* menerima transaksi atas barang dan atau jasa tanpa kehadiran fisik Kartu (termasuk transaksi *Recurring*), maka Bank berhak menarik kembali setiap pembayaran kepada Pemohon apabila ada keluhan/sanggahan dari Pemegang Kartu atas transaksi tersebut dengan alasan apapun.
 - d) Terkait transaksi *Recurring*, pemrosesannya harus berdasarkan persetujuan yang dilakukan sebelumnya oleh Pemegang Kartu dimana untuk masing masing *provider* yang terlibat dalam transaksi *Recurring* wajib menyimpan dokumentasi persetujuan Pemegang Kartu dan dokumen pendukung lainnya.
17. *Chargeback* transaksi QR Danamon, dilakukan sebagaimana berikut:
 - a) Jika Bank menerima permintaan *Chargeback* dari *Issuer* atas transaksi QR Danamon di *Merchant*, maka Bank akan menginformasikan ke Pemohon. Pemohon wajib memberikan penjelasan dan dokumen pendukung maksimal dalam waktu 5 (lima) Hari Kerja. Penjelasan dari Pemohon dan dokumen pendukung diatas akan digunakan oleh Bank untuk menanggapi permintaan *Chargeback* dari *Issuer* dengan maksimal 15 (lima belas) Hari Kalender sejak diterima *Chargeback* dari *Issuer*.
 - b) Jika penjelasan dan dokumen pendukung tersebut tidak diterima oleh Bank sesuai SLA di atas, maka permintaan *Chargeback* tersebut akan menjadi tanggung jawab Pemohon dan akan diperhitungkan pada proses *Settlement* selanjutnya.
 - c) Apabila Bank menolak *Chargeback*, maka *Issuer* dapat melakukan permintaan *Chargeback* kembali mengikuti proses *Chargeback* yang telah diajukan sebelumnya. Atas proses permintaan kembali tersebut mengikuti ketentuan sebagaimana disebutkan dalam huruf a) dan b) di atas.
18. Penahanan Kartu
 - a) Apabila Bank meminta *Merchant* untuk menahan Kartu yang diberikan oleh Pemegang Kartu, maka penahanan Kartu harus dilakukan oleh *Merchant* dengan cara sebaik-baiknya.
 - b) Instruksi penahanan Kartu dilakukan apabila bilamana berdasarkan analisa Bank, ternyata dicurigai oleh Bank bahwa Kartu yang digunakan dalam melakukan transaksi tersebut palsu, curian, rampasan atau diperoleh sebagai hasil dari suatu tindak pidana atau transaksi yang dilakukan tidak memenuhi Syarat dan Ketentuan Umum ini atau melanggar hukum.
 - c) Pemohon dan *Merchant* akan membebaskan Bank dari semua tanggung jawab sehubungan dengan kerugian yang dialami Pemegang Kartu dan/atau pihak ketiga lainnya yang disebabkan oleh karena penahanan Kartu tersebut.
 - d) Jika Pemegang Kartu meninggalkan Kartu yang diterbitkan Bank secara tidak sengaja di tempat usaha *Merchant*, maka *Merchant* wajib melaporkan kepada Bank dan menyimpannya selama 24 jam pada tempat yang aman, apabila lebih dari 24 jam Kartu tidak diklaim oleh Pemegang Kartu, maka Kartu tersebut wajib dihancurkan oleh *Merchant*, disertai dengan berita acara dan berita acara tersebut dikirim ke Bank.
 - e) Jika Kartu tersebut diklaim dalam jangka waktu tersebut, *Merchant* harus mendapatkan identitas dari pihak yang mengklaim dan memastikan tanda tangan pihak yang mengklaim sesuai dengan tanda tangan yang tercantum pada Kartu sebelum memberikan Kartu tersebut.

V. BIIAYA

1. Atas setiap Transaksi yang terjadi di Mesin EDC, baik transaksi Kartu maupun transaksi QR Danamon, *Merchant* akan dikenakan MDR atas setiap jumlah nilai transaksi yang tercantum dalam *Sales Draft/Sales Slip* sebagaimana komposisi biaya MDR per transaksi yang disepakati oleh Bank dan Pemohon saat proses pendaftaran.
2. Besaran MDR atas transaksi dengan QR Danamon sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku terkait dengan MDR QRIS.

VI. PEMBAYARAN DARI BANK KEPADA PEMOHON

1. Khusus untuk transaksi Kartu;
 - a) *Merchant* wajib melakukan proses *Settlement* transaksi Kartu pada Mesin EDC (dengan memilih menu "*Settlement*") paling lambat 3 (tiga) Hari Kalender sejak tanggal Transaksi.
 - b) Apabila *Settlement* dilakukan di atas 3 (tiga) Hari Kalender setelah tanggal transaksi maka Bank berhak untuk tidak membayar *Settlement* tersebut.
2. Pembayaran akan dilakukan 1 (satu) Hari Kerja berikutnya setelah *Merchant* berhasil melakukan *Settlement*.
3. *Settlement* yang dilakukan pada hari libur maka pembayaran akan dilakukan pada 1 (satu) Hari Kerja berikutnya.
4. Pemohon dan *Merchant* tidak diperkenankan melakukan penagihan langsung kepada Pemegang Kartu atau Pelanggan *Merchant*.
5. Pemohon berhak menerima pembayaran sesuai dengan *Settlement* yang telah berhasil dilakukan oleh *Merchant*.
6. Bank akan membayarkan jumlah seluruh tagihan yang sudah di-*settle* oleh *Merchant* setelah dikurangi MDR yang telah disepakati dan *Chargeback* ke Rekening *Settlement* yang terdaftar di Bank.

VII. LARANGAN ATAS TRANSAKSI KARTU DAN QR DANAMON

1. Pemohon dan *Merchant* dilarang mengalihkan sebagian atau seluruh hak dan kewajibannya kepada pihak lain tanpa persetujuan tertulis dari Bank.
2. Pemohon dan *Merchant* dilarang mencantumkan logo Bank untuk keperluan pemasangan iklan dan alat-alat promosi, tanpa persetujuan tertulis dari Bank.
3. Pemohon dan *Merchant* dilarang menyalahgunakan data dan/atau informasi yang didapatkan melalui Aplikasi QR Danamon yang bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
4. Pemohon dan *Merchant* dilarang untuk:
 - a) Menjual barang dan/atau jasa yang dilarang sebagaimana diatur pada angka 4 Bagian II selama terdaftar sebagai *Merchant* yang bekerja sama dengan Bank.
 - b) Mengalihkan dengan alasan apapun juga, baik sebagian atau seluruhnya, untuk sementara atau selamanya, kepada pihak lain tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Bank. Pemohon dan/atau *Merchant* bertanggung jawab atas segala bentuk penyalahgunaan/kesalahan/kelalaian Pemohon dan/atau *Merchant* terkait dengan Layanan EDC *Merchant* Danamon.
 - c) Memberitahukan secara apapun kepada siapapun dan dengan cara apapun juga terkait User ID, *Password*, serta keterangan, dokumen dan apapun yang diterima Pemohon dan/atau *Merchant*, selama dan setelah penggunaan Layanan EDC *Merchant* Danamon.
 - d) Melakukan aktivitas perdagangan aset uang kripto (*cryptocurrency*).
 - e) Melakukan transaksi milik Pemohon dan/atau *Merchant* dan/atau pihak terafiliasi di tempat usahanya sendiri meskipun Pemohon dan/atau *Merchant* juga sebagai Pemegang Kartu dari Bank.
 - f) Menerima transaksi titipan dari *Merchant*/toko/tempat usaha lain.
 - g) Menjadikan uang sebagai obyek transaksi.
 - h) Membebaskan biaya (*Charge*) tambahan kepada Pemegang Kartu atas transaksi Kartu yang dilakukan.
 - i) Menerima pengembalian uang tunai (*Cash Advance*) oleh Pemegang Kartu pada *Merchant* (kecuali untuk Kartu Debit sesuai dengan program yang berlaku).
 - j) Memecah satu transaksi menjadi lebih dari 1 lembar *Sales Slip* (*Split Sales*) untuk menghindari Otorisasi.
 - k) Menyerahkan *Sales Slip* kepada Bank dan/atau menerima pembayaran dari Bank atas transaksi yang diketahui dan/atau seharusnya diketahui oleh *Merchant* sebagai suatu transaksi yang tidak sah.
 - l) Memberikan pembayaran/penarikan secara tunai kepada Pemegang Kartu termasuk tetapi tidak terbatas pada:
 1. Memproses transaksi Kartu untuk melunasi pembayaran utang Pemegang Kartu.
 2. Memproses ulang transaksi Kartu yang sebelumnya telah selesai diproses.
 3. Memproses transaksi Kartu untuk menepati pembayaran dengan cek yang telah ditolak.
 - m) Menuliskan mata uang transaksi pada *Sales Slip* bukan Rupiah (Rp).
 - n) Memproses Transaksi yang sebelumnya sudah berhasil diproses.
 - o) Berpindah lokasi usaha tanpa melakukan pemberitahuan kepada pihak Bank baik secara lisan maupun tertulis.
 - p) Memindahkan Peralatan milik Bank tanpa pemberitahuan dan ijin tertulis terlebih dahulu dari Bank.
 - q) Melakukan penggesekan ganda (*Double Swipe*) pada media lainnya selain di Mesin EDC, termasuk pada mesin kasir *Merchant* guna mengambil nomor Kartu, *Card Verification Value*, *Expiry Date* dan/atau *Service Code* pada kartu. Penggesekan Kartu hanya boleh diperkenankan untuk dilakukan satu kali pada Mesin EDC.
 - r) Mengenerkan biaya MDR kepada Pelanggan *Merchant*/Pemegang Kartu dan/atau pihak lain yang menjadi konsumen dari *Merchant*.
 - s) Melakukan tindakan yang merugikan Bank atau seluruh pihak yang terkait dengan Transaksi antara lain:
 1. Dana yang dipergunakan dalam rangka Transaksi merupakan dana yang berasal dari tindak pidana atau tindakan yang dilarang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia.
 2. Layanan EDC *Merchant* Danamon dimaksudkan dan/atau ditujukan untuk melakukan tindak pidana pencucian uang dan pendanaan terorisme sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia.
 3. Transaksi dilakukan untuk maksud mengelabui, mengaburkan, atau menghindari pelaporan kepada Pusat Pelaporan Dan Analisa Transaksi Keuangan (PPATK) berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia.
 4. Ditemukan oleh Bank dan/atau terdapat laporan dan bukti mengenai indikasi tindak pidana pencucian uang, penipuan, dan/atau penyimpangan Transaksi yang dilakukan oleh Pemohon dan/atau *Merchant* dalam menggunakan Layanan EDC *Merchant* Danamon.
5. Pemohon dan *Merchant* dilarang untuk melakukan tindakan-tindakan *fraud* antara lain sebagai berikut:
 - a) Pemohon dan/atau *Merchant* tidak diperkenankan melakukan transaksi Kartu dalam hal terjadi restriksi/pengurangan nilai mata uang rupiah berdasarkan kebijakan moneter yang dikeluarkan oleh Pemerintah.
 - b) Pemohon dan/atau *Merchant* bekerja sama dengan pelaku kejahatan (*fraudster*).
 - c) Pemohon dan/atau *Merchant* tidak diperkenankan untuk menambah, mengubah, memodifikasi melakukan penyambungan dengan alat ataupun sarana lainnya dan/merusak program pada Mesin EDC tanpa persetujuan tertulis dari Bank.
 - d) Pemohon dan/atau *Merchant* dilarang memberikan kepada pihak lain keterangan/data Pemegang Kartu dan/atau Bank, termasuk tetapi tidak terbatas pada nama Pemegang Kartu, nomor Kartu kecuali kepada Bank, serta wajib menjaga/menyimpan kerahasiaannya sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan berikut setiap perubahan daripadanya dan peraturan pelaksanaannya.

- Pemohon dan/atau *Merchant* dilarang melakukan perekaman/ pencatatan data kartu dari Pemegang Kartu dengan cara apapun juga di luar Mesin EDC untuk keperluan apapun.
- Dalam hal Pemohon dan/atau *Merchant* melanggar ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal ini, maka Bank berhak untuk menghentikan Layanan EDC *Merchant* Danamon (termasuk akses Aplikasi QR Danamon).
- Atas adanya tindakan yang merugikan Bank yang dilakukan oleh Pemohon dan/atau *Merchant* sebagaimana diatur dalam Pasal ini, maka Pemohon dengan ini; (i) bertanggung sepenuhnya atas segala tuntutan, gugatan, dan klaim apapun serta dari pihak manapun (termasuk dari Pemohon sendiri), serta dari tanggung jawab dan semua kerugian dan risiko yang mungkin timbul sehubungan dengan tindakan yang dilakukan oleh Pemohon dan/atau *Merchant* yang merugikan Bank; (ii) bertanggung jawab untuk melunasi seluruh kewajiban Pemohon dan/atau *Merchant* yang masih terutang kepada Bank dengan segera pada saat tanggal penghentian Layanan EDC *Merchant* Danamon.
- Apabila pada saat penghentian Layanan EDC *Merchant* Danamon, Bank masih memiliki kewajiban terutang kepada Pemohon, maka Bank akan melakukan pengecekan terlebih dahulu terkait dengan kerugian yang dialami oleh Bank atas tindakan Pemohon dan/atau *Merchant* sebagaimana disebutkan dalam Pasal ini. Jika berdasarkan penilaian oleh Bank, Bank tidak mengalami kerugian secara langsung atas tindakan Pemohon dan/atau *Merchant*, maka Bank akan segera melunasi kewajiban Bank yang belum dilunasi kepada Pemohon ke Rekening *Settlement* pada 1 (satu) Hari Kerja sejak Layanan EDC *Merchant* Danamon dihentikan oleh Bank. Namun, apabila berdasarkan penilaian Bank, Bank mengalami kerugian, maka kewajiban Bank yang masih terutang kepada Pemohon tersebut akan dibayarkan oleh Bank kepada Pemohon dengan terlebih dahulu dikurangi dengan jumlah kerugian yang dialami oleh Bank.

VIII. KEGIATAN PROMOSI

- Pemohon dan/atau *Merchant* akan meletakkan stiker, tanda-tanda dan iklan lain yang berkaitan dengan Kartu dan/atau QR Danamon yang diberikan atau disetujui Bank pada tempat-tempat yang dapat dilihat secara jelas oleh khalayak ramai.
- Pemohon memberikan ijin dan persetujuan kepada Bank untuk mencantumkan nama Pemohon dan/atau *Merchant* dan menggunakan nama Pemohon dan/atau *Merchant* pada kegiatan maupun program promosi yang berhubungan dengan Kartu dan/atau QR Danamon tanpa adanya kewajiban dari Bank untuk membayar biaya atas pemakaian/penggunaan nama *Merchant*.
- Kecuali apabila ditentukan lain dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini, Pemohon dan/atau *Merchant* tidak akan menggunakan logo-logo, merek-merek dan hak cipta yang berkaitan dengan Bank, Kartu atau QR Danamon lainnya pada setiap iklan atau program promosi tanpa memperoleh persetujuan tertulis dari Bank terlebih dahulu. Pemohon dan/atau *Merchant* tidak mempunyai hak atau kepentingan pada, dan tidak mengajukan tuntutan atas hak atau kepentingan pada, logo-logo, merek-merek atau hak cipta tersebut.

IX. HAK DAN KEWAJIBAN PEMOHON/MERCHANT

Tanpa mengesampingkan ketentuan-ketentuan lain dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini, hak dan kewajiban Pemohon antara lain adalah:

- Mendapatkan bantuan dari Bank terkait hal teknis dan operasional yang berkaitan dengan transaksi Kartu dan QR Danamon.
- Wajib memiliki Rekening *Settlement* di Bank.
- Wajib merahasiakan segala keterangan, data transaksi, data Pemegang Kartu dan Pelanggan *Merchant* sesuai ketentuan yang berlaku.
- Wajib melakukan transaksi dalam mata uang rupiah.
- Wajib segera memberitahukan kepada Bank atas setiap perubahan data/keterangan/informasi dan hal-hal lain yang berbeda dari data/keterangan yang pernah diberikan kepada Bank beserta dokumen pendukung selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) Hari Kerja sejak terjadinya perubahan tersebut. Jika perubahan tersebut tidak diberitahukan kepada Bank, maka perubahan dianggap tidak ada sehingga apabila terjadi kerugian dan tuntutan sehubungan dengan hal tersebut, akan menjadi tanggung jawab Pemohon sepenuhnya.
- Bersedia dan wajib memberikan semua keterangan dan/atau informasi data transaksi yang diminta oleh Bank sehubungan dengan pelaksanaan monitoring secara berkala dan/atau investigasi oleh Bank, baik secara umum maupun adanya tindakan-tindakan sehubungan dengan penggunaan dan/atau penyalahgunaan Kartu dan QR Danamon.
- Bersedia sewaktu-waktu untuk menyediakan data, informasi dan/atau dokumen tambahan terkait dengan *Merchant* (-*Merchant*) yang didaftarkan, yang diminta oleh Bank sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku termasuk penyediaan data, informasi dan/atau dokumen tambahan terkait dengan bukti Transaksi yang terjadi di *Merchant* (-*Merchant*) yang didaftarkan dalam hal apabila di kemudian hari ditemukan adanya perselisihan atas Transaksi yang terjadi di *Merchant* (-*Merchant*) dengan pihak-pihak yang terkait dengan proses penyelesaian Transaksi.
- Bersedia untuk melakukan pendebitan kembali oleh Bank atas dana yang sudah dikreditkan ke Rekening *Settlement* jika Pemohon tidak menyampaikan bukti Transaksi resmi yang diminta Bank dalam jangka waktu yang telah diinformasikan oleh Bank saat ditemukan adanya perselisihan atas Transaksi yang terjadi di *Merchant* (-*Merchant*) yang didaftarkan.
- Pemohon bertanggung jawab sepenuhnya atas:
 - Pemenuhan seluruh ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini oleh seluruh *Merchant*, termasuk namun tidak terbatas terkait penggunaan masing-masing akun yang diberikan kepada seluruh *Merchant* tersebut. Untuk menjamin ketentuan ini, maka Pemohon wajib untuk selalu mengedukasi dan mensosialisasikan ketentuan yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini kepada seluruh operator *Merchant* yang didaftarkan. Kesalahan dan/atau kelalaian Pemohon untuk melakukan hal tersebut yang mengakibatkan kerugian bagi Bank ataupun pihak lain menjadi tanggung jawab Pemohon sepenuhnya.
 - Segala Transaksi yang dilakukan oleh *Merchant* yang didaftarkan oleh Pemohon termasuk tanggung jawab hukum apabila terdapat Transaksi yang di kemudian hari didapati bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah apabila Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa terdapat Transaksi yang mencurigakan termasuk namun tidak terbatas pada indikasi penipuan, aksi kejahatan yang telah atau akan dilakukan, dan/atau transaksi lainnya yang tidak diperkenankan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun demikian, Pemohon dengan ini mengerti bahwa Bank tidak berkewajiban untuk memeriksa, meneliti, dan/atau perbuatan lain yang serupa sebelumnya, sehubungan dengan keabsahan Transaksi yang dilakukan oleh *Merchant* yang didaftarkan sepanjang telah dilakukan sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini.
- Memberikan ganti rugi kepada Bank sehubungan dengan:
 - Tuntutan-tuntutan, kerugian dan biaya-biaya yang diderita oleh Bank, atau pihak ketiga dalam pelaksanaan atau kegagalan untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum ini.
 - Penyalahgunaan Kartu dan QR Danamon oleh Pemohon dan/atau *Merchant*, pihak ketiga, atau Pemohon dan/atau *Merchant* bersama-sama dengan pihak ketiga.

X. PERNYATAAN DAN JAMINAN

- Pemohon menyatakan dan menjamin Pemohon dan *Merchant* akan melaksanakan seluruh ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab.
- Pemohon dan *Merchant* memiliki segala ijin yang diperlukan untuk melakukan kegiatan usahanya dan Pemohon mempunyai hak dan wewenang penuh untuk menandatangani Formulir dan melaksanakan Syarat dan Ketentuan Umum ini sesuai dengan anggaran dasarnya atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Pemohon dengan ini menyatakan dan menjamin bahwa setiap instruksi pada setiap *Merchant* yang didaftarkan dibuat dengan itikad baik dan Bank berhak untuk menjalankan instruksi yang disampaikan.
- Pemohon menyatakan dan menyetujui bahwa instruksi-instruksi yang diberikan kepada Bank di setiap *Merchant* yang didaftarkan, diakui sebagai instruksi yang sah dan sekaligus sebagai tanda persetujuan Pemohon atas dilaksanakannya suatu Transaksi, serta instruksi-instruksi tersebut memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani Pemohon dan sah mengikat sebagai alat bukti yang kuat dan sempurna di muka Pengadilan untuk permohonan Transaksi atas setiap *Merchant* yang didaftarkan oleh Pemohon.

- Pemohon dengan ini menyatakan dan menyetujui bahwa Bank berhak untuk mencatat/merekam setiap instruksi yang disampaikan di seluruh *Merchant* yang didaftarkan, dan bukti instruksi dan/atau percakapan tersebut (baik dalam bentuk bukti Transaksi, dan/atau *apli/cartridge*, dan/atau salinan atas bukti-bukti tersebut) disetujui sebagai bukti yang sah dan mengikat.
- Pemohon telah mengetahui dan memahami prosedur Transaksi yang melalui Layanan EDC *Merchant* Danamon memiliki risiko yang mungkin timbul antara lain:
 - Penyalahgunaan Mesin EDC dan/atau Aplikasi QR Danamon karena kesalahan, kelalaian dan/atau kekeliruan di dalam memasukkan data dan/atau instruksi kepada Bank yang dapat mengakibatkan antara lain:
 - Adanya Transaksi yang mungkin timbul oleh *Merchant* namun dinyatakan dilakukan oleh orang lain yang tidak berhak.
 - Tidak diterimanya Transaksi pembayaran dari Pelanggan *Merchant*.
 - Terjadinya keterlambatan/kegagalan akses maupun terjadi keterlambatan/kegagalan di dalam penyediaan informasi/data Transaksi pada Mesin EDC dan/atau Aplikasi QR Danamon dan/atau eksekusi Transaksi yang instruksinya disampaikan melalui Mesin EDC dan/atau Aplikasi QR Danamon yang antara lain disebabkan oleh: *Force Majeure*, dilakukannya perbaikan atau pemasangan atau penggunaan Mesin EDC dan/atau Aplikasi QR Danamon yang menyimpang dari yang telah ditetapkan oleh Bank berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum ini maupun sebab-sebab lain yang terjadi di luar kemampuan/kendali Bank.
 - Adanya gangguan dari pihak-pihak yang berusaha melakukan tindakan penyusupan untuk merusak data atau pihak ketiga lainnya yang bertidak tidak baik.
 - Kerusakan yang terjadi pada perangkat keras dan perangkat lunak dari industri ponsel serta dari operator selular, gangguan virus dan komponen-komponen yang membahayakan lainnya.
- Bank bertanggung jawab atas kelancaran operasional sistem yang dikelola oleh Bank dan Pemohon setuju bahwa kegagalan pada sistem dan/atau sarana komunikasi yang disebabkan oleh hal-hal di luar kendali Bank (termasuk dan tidak terbatas pada kegagalan pada sistem pihak *Switching* dalam pemrosesan transaksi) atauagalnya sistem karena Pemohon tidak memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku untuk Layanan EDC *Merchant* Danamon menjadi risiko dan tanggung jawab Pemohon. Sehubungan dengan hal tersebut, Pemohon setuju dan dengan ini memberikan kuasa Bank untuk melakukan koreksi atas rekening Pemohon yang terkait dengan Transaksi yang dilakukan dan apabila pada saat koreksi dilakukan ternyata dana pada rekening Pemohon tidak mencukupi, maka Pemohon dengan ini setuju untuk membayar secara tunai dan lunas kepada Bank pada saat pemberitahuan pertama dari Bank kepada Pemohon. Klausul ini berlaku bagi Transaksi domestik maupun lintas negara (*Cross Border*).
- Untuk Transaksi *Cross Border* di *Merchant*, proses konversi kurs dilakukan oleh pihak *Switching* sehingga Bank akan menerima dana dari pihak *Switching* dalam mata uang Rupiah. Nominal transaksi yang dilimpahkan dari pihak *Switching* ke pihak Bank mengikuti nominal transaksi yang ditampilkan oleh pihak *Merchant*. Pihak *Merchant* akan menerima dana dalam mata uang Rupiah sesuai dengan nominal barang atau jasa yang ditampilkan pada saat transaksi yang telah dikurangi dengan biaya MDR.
- Pemohon dengan ini menyatakan bahwa Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik Layanan EDC *Merchant* Danamon dan Pemohon telah mengerti serta memahami segala konsekuensi pemanfaatan Layanan EDC *Merchant* Danamon, termasuk manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada Layanan EDC *Merchant* Danamon.
- Sehubungan dengan pemberian instruksi pada Aplikasi QR Danamon, Pemohon dengan ini menyatakan:
 - Pemohon memahami adanya risiko tidak terlaksananya instruksi yang disebabkan oleh peristiwa di luar kekuasaan Bank, termasuk tetapi tidak terbatas pada kegagalan sistem jaringan, jalur komunikasi atau fasilitas komputer Bank.
 - Bank mempunyai kewenangan secara mutlak untuk menerima atau menolak instruksi dari *Merchant*. Apabila instruksi dijalankan oleh Bank, maka Pemohon dengan ini setuju bahwa bukti mutasi pada rekening Pemohon (selain bukti Transaksi lainnya yang dimiliki Bank dan/atau diterbitkan oleh pihak terkait) diakui sebagai bukti yang valid/sah dan mengikat, yang membuktikan secara nyata bahwa Bank telah melaksanakan instruksi yang disampaikan melalui Aplikasi QR Danamon.
 - Dalam rangka pelaksanaan Transaksi atau untuk melaksanakan instruksi diperlukan suatu persyaratan/dokumen dan/atau informasi tambahan dari Pemohon, maka Pemohon bersedia untuk setiap saat memenuhi/melengkapi persyaratan dengan menandatangani dokumen dan/atau menyampaikan informasi yang diperlukan/dipersyaratkan oleh Bank.
- Pemohon menyatakan bahwa Pemohon memiliki kewenangan dan kapasitas untuk menerima dan menandatangani dokumen ini serta dokumen ini dinyatakan benar, sah dan berlaku secara hukum serta dapat dilaksanakan.
- Pemohon menyatakan bahwa Pemohon setuju untuk menandatangani dokumen tambahan yang sewajarnya apabila diperlukan/dipersyaratkan oleh Bank maupun peraturan perundang-undangan yang berlaku sehubungan dengan Transaksi.
- Kewenangan Bank untuk menerima instruksi akan terus berlangsung sampai: (i) diterimanya permintaan penghakhiran Transaksi oleh Pemohon; atau (ii) Bank berdasarkan pertimbangan dan kemampuannya tidak akan lagi menyediakan Layanan EDC *Merchant* Danamon kepada Pemohon dengan pemberitahuan terlebih dahulu sebelumnya kepada Pemohon sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Bank berkewajiban untuk menindaklanjuti pengaduan dari Pemohon, *Merchant* dan/atau Pemegang Kartu/Pelanggan *Merchant* terkait Transaksi yang diproses oleh Bank. Proses tindak lanjut pengaduan tersebut di atas mencakup pengecekan ke internal Bank dan *stakeholder* lainnya termasuk dan tidak terbatas kepada pihak *Switching*. Apabila dalam proses menindaklanjuti pengaduan tersebut ditemukan bahwa penyebabnya adalah bukan karena Bank, maka Bank akan membantu menyampaikan pengaduan tersebut ke pihak yang bertanggung jawab sesuai mekanisme dan ketentuan yang berlaku.
- Pemohon (dan memastikan *Merchant*) menyatakan tunduk dan terikat pada Syarat dan Ketentuan Umum ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di negara Republik Indonesia dan kelaziman yang berlaku bagi perbankan, serta ketentuan lain yang ditetapkan oleh regulator sehubungan dengan Layanan EDC *Merchant* Danamon.
- Pemohon (dan memastikan *Merchant*) setuju bahwa Bank berhak melakukan tukar-menukar informasi antar Bank mengenai data Pemohon dan *Merchant* dan/atau mencantumkan nama Pemohon dan *Merchant* dalam daftar yang diwaspada apabila terdapat indikasi bahwa Pemohon dan *Merchant* yang bersangkutan terkait dengan kegiatan *fraud* dan/atau melakukan pelanggaran ketentuan Syarat dan Ketentuan Umum ini.

XI. FORCE MAJEURE

Pemohon setuju bahwa Bank dengan ini dibebaskan dari tanggung jawab atas setiap tuntutan ataupun kerugian yang disebabkan karena *Force Majeure*.

XII. PENGALIHAN DAN KUASA

- Bank mempunyai hak untuk mengalihkan, baik seluruh atau sebagian hak-haknya yang timbul berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum ini kepada pihak ketiga lainnya tanpa persetujuan dari Pemohon dan/atau *Merchant*.
- Pemohon setuju (dan memastikan *Merchant*) tidak mengalihkan sebagian atau seluruh hak dan kewajibannya berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum ini pada pihak ketiga lainnya tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Bank.
- Kuasa yang diberikan Pemohon sehubungan dengan Transaksi berdasarkan Syarat dan Ketentuan Umum ini diberikan dengan hak substitusi dan berlaku terus selama Pemohon dan/atau *Merchant* menggunakan Layanan EDC *Merchant* Danamon dan selama kewajiban-kewajiban Pemohon belum dipenuhi sepenuhnya, maka kuasa tersebut tidak dapat dicabut kembali ataupun tidak akan berakhir karena alasan apapun, termasuk tetapi tidak terbatas pada sebab-sebab yang disebut dalam pasal 1813 (pemberian kuasa berakhir: dengan ditarikannya kembali kuasanya si kuasa; dengan pemberitahuan penghentian kuasanya oleh si kuasa; dengan meninggalnya, pengampunannya atau pailitnya si pemberi kuasa maupun si kuasa), 1814 (pemberi kuasa dapat menarik kembali kuasanya

manakala itu dikehendakinya, dan jika ada alasan untuk itu, memaksa si kuasa untuk mengembalikan kuasa yang dipegangnya) dan 1816 (pengangkatan seorang kuasa baru, untuk menjalankan suatu urusan yang sama, menyebabkan ditariknya kembali kuasa yang pertama, terhitung mulai diberitahukannya kepada orang yang belakangan ini tentang pengangkatan tersebut) Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan kuasa tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Umum ini.

XIII. PERINGATAN DAN PENGAKHIRAN LAYANAN EDC MERCHANT DANAMON

- Bank berhak memberikan peringatan dan/atau penghentian Layanan EDC Merchant Danamon kepada Pemohon dan Merchant apabila Bank menilai ada penyimpangan dan/atau pelanggaran ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Pengakhiran Layanan EDC Merchant Danamon
Pengakhiran Layanan EDC Merchant Danamon cukup dilakukan dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis selambat-lambatnya 4 hari kalender sebelumnya kepada pihak lainnya dengan mengesampingkan ketentuan Pasal 1266 dan 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sepanjang mengenai diperlukannya putusan/penetapan pengadilan untuk pengakhiran Layanan EDC Merchant Danamon.
 - Pengakhiran oleh Bank
Bank berhak mengakhiri Layanan EDC Merchant Danamon setiap saat. Pengakhiran Layanan EDC Merchant Danamon dapat dilakukan baik secara langsung oleh Bank tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dan/atau dengan pemberitahuan secara tertulis terlebih dahulu, dengan alasan pertimbangan antara lain:
 - Merchant tidak aktif melakukan transaksi (Rp0,-) dalam jangka waktu 3 bulan berturut-turut; dan/atau
 - Merchant tidak memenuhi volume transaksi yang ditentukan oleh Bank selama jangka waktu tertentu; dan/atau
 - Adanya indikasi Pemohon dan/atau Merchant melakukan Fraud dan/atau
 - Pemohon dan/atau Merchant melakukan pelanggaran/lalai yang mengakibatkan kerugian bagi Pemegang Kartu, Pelanggan Merchant atau Bank; dan/atau
 - Adanya rekomendasi, permintaan atau perintah dari Prinsipal atau otoritas yang berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; dan/atau
 - Pemohon dan/atau Merchant tidak memenuhi atau melakukan pelanggaran terhadap ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini; dan/atau
 - Ijin usaha dan ijin penting lainnya milik Pemohon dan/atau Merchant dibatalkan/dicabut oleh pihak yang berwenang; dan/atau
 - Pernyataan dan jaminan yang diberikan oleh Pemohon ternyata tidak benar atau menyesatkan pada saat diberikan.
 - Pemohon dan/atau Merchant melakukan pelanggaran atas Syarat dan Ketentuan Umum ini termasuk pelanggaran atas hal-hal yang merupakan Larangan Atas Transaksi Kartu dan QR Danamon.
 - Pemohon tidak dapat menyediakan atau menyerahkan data, informasi dan/atau dokumen tambahan sebagaimana diminta oleh Bank terkait dengan Merchant (-Merchant) yang didaftarkan.
 - Pengakhiran oleh Pemohon (Voluntary Close)
Atas dasar pertimbangan tertentu, Pemohon berhak mengakhiri Layanan EDC Merchant Danamon (termasuk Aplikasi QR Danamon) dengan menyampaikan permohonan kepada Bank sekurang-kurangnya 4 (empat) Hari Kerja sebelum tanggal yang dikehendaki, apabila:
 - Pemohon mengajukan permohonan penghentian akses Layanan Merchant QR Danamon secara permanen dengan melengkapi dan menandatangani formulir perubahan data dan penutupan layanan yang bisa diperoleh di seluruh cabang Bank dan menyerahkan formulir perubahan data dan penutupan layanan yang telah ditandatangani tersebut kepada Bank.
 - Pemohon menutup Rekening Settlement
- Akibat Pengakhiran Layanan EDC Merchant Danamon
 - Pemohon wajib mengembalikan seluruh Peralatan yang dipinjamkan oleh Bank dalam keadaan lengkap dan baik selambat-lambatnya 7 (tujuh) Hari Kalender terhitung tanggal pengakhiran Layanan EDC Merchant Danamon.
 - Pencabutan seluruh marka (tanda) penerimaan Kartu dan QR Danamon (antara lain Open/Close Sign, Sign Table, dan Sticker) dan pengembalian seluruh marka tersebut kepada Bank selambat-lambatnya 2 (dua) Hari Kalender terhitung tanggal pengakhiran Layanan EDC Merchant Danamon.
 - Merchant wajib menyimpan dan memberikan semua Sales Slip transaksi yang terjadi selama 18 bulan terakhir dari saat pengakhiran Layanan EDC Merchant Danamon apabila diminta.
 - Jika ada permintaan Sales Slip dari Bank, Pemohon wajib memberikan Sales Slip tersebut. Jika tidak memenuhi kewajiban tersebut dan timbul Chargeback, Pemohon tetap bertanggung jawab atas Chargeback tersebut.
 - Jika terjadi perselisihan transaksi selama 6 bulan terakhir sejak tanggal pengakhiran Layanan EDC Merchant Danamon, Pemohon tetap bertanggung jawab atas pemenuhan seluruh Chargeback (jika ada).
 - Pihak yang masih mempunyai kewajiban pada saat Layanan EDC Merchant Danamon ini berakhir, wajib menyelesaikannya kepada pihak lainnya selambat-lambatnya 180 (seratus delapan puluh) Hari Kalender terhitung tanggal pengakhiran Layanan EDC Merchant Danamon.
 - Dalam hal Pemohon ingin mengakhiri penggunaan Layanan EDC Merchant Danamon, maka hasil Transaksi yang terjadi pada hari di saat Pemohon mengajukan penutupan akses akan dikreditkan 1 (satu) Hari Kerja terhitung dari pengajuan penutupan ke Bank ke rekening yang telah didaftarkan sebagai Rekening Settlement oleh Pemohon.
- Layanan EDC Merchant Danamon ini akan secara otomatis berakhir apabila permohonan likuidasi, PKPU, kepailitan, atau permintaan-permintaan sejenis diajukan kepada Pemohon dan/atau Merchant.
- Pada saat pengakhiran Layanan EDC Merchant Danamon sesuai ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini, Pemohon dan/atau Merchant wajib mengembalikan semua Peralatan kepada Bank dalam keadaan lengkap dan baik serta wajib mencabut seluruh marka (tanda) penerimaan Kartu dan QR Danamon (antara lain Open/Close Sign, Sign Table, dan Sticker).
- Bank berhak untuk menghentikan Layanan EDC Merchant Danamon untuk sementara waktu maupun untuk jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh Bank untuk keperluan pembaharuan sistem, pemeliharaan sistem, update sistem atau untuk tujuan lain berdasarkan pertimbangan yang ditentukan oleh Bank dan untuk itu Bank tidak berkewajiban mempertanggungjawabkannya kepada siapapun. Setiap penghentian sementara atas Layanan EDC Merchant Danamon akan diberitahukan kepada Pemohon sebelum dilakukan pembaruan, pemeliharaan ataupun tujuan lainnya tersebut melalui media yang tersedia pada Bank sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

XIV. PENGADUAN NASABAH

- Pemohon dan/atau perwakilan Pemohon dapat mengajukan pengaduan atas transaksi, produk dan/atau layanan perbankan secara lisan dan/atau tertulis melalui kantor cabang Bank Danamon, Hello Danamon: 1-500-090 (GSM), e-mail: hellodanamon@danamon.co.id dan/atau media lain yang ditetapkan oleh Bank.
- Prosedur dan mekanisme lengkap mengenai layanan pengaduan nasabah dapat merujuk pada situs resmi Bank yang dapat diakses di tautan berikut: www.danamon.co.id/id/Personal/Lainnya/Proses-Penanganan-Keluhan-Nasabah

XV. HUKUM YANG BERLAKU DAN PENYELESAIAN PERSELISIHAN

- Apabila terjadi perbedaan penafsiran, perselisihan dan/ atau sengketa ("Perselisihan") yang timbul dari atau sehubungan dengan Syarat dan Ketentuan Umum ini, maka Bank dan Pemohon sepakat untuk menyelesaikan Perselisihan dengan cara musyawarah untuk mufakat dalam jangka waktu maksimal 30 (tiga puluh) hari kalender sejak salah satu pihak menerima pemberitahuan tertulis dari pihak lainnya atas adanya Perselisihan tersebut ("Jangka Waktu Musyawarah").
- Apabila tidak tercapai kesepakatan setelah berakhirnya Jangka Waktu Musyawarah, maka Bank dan Pemohon dapat memilih untuk menyelesaikan Perselisihan melalui mediasi pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan di Jakarta (berdasarkan kesepakatan tertulis) dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak berakhirnya Jangka Waktu Musyawarah ("Jangka Waktu Pemilihan Mediasi"). Penyelesaian Perselisihan melalui mediasi pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dilakukan dalam jangka waktu maksimal 30 (tiga puluh) hari kalender sejak dimulainya mediasi.
- Dalam hal Perselisihan tidak dapat diselesaikan baik: (a) secara musyawarah; dan/ atau (b) tidak tercapainya kesepakatan tertulis setelah berakhirnya Jangka Waktu Pemilihan Mediasi; dan/ atau (c) secara mediasi; maka Perselisihan akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

PT Bank Danamon Indonesia Tbk
Berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia
serta merupakan peserta penjaminan LPS

XVI. LAIN-LAIN

- Syarat dan Ketentuan Umum ini merupakan satu kesatuan dan bagian tidak terpisahkan dari Formulir.
- Pemohon setuju bahwa catatan yang ada pada sistem Bank, catatan pada perangkat komputer dan atau bukti transaksi, *tape/cartidge*, hasil *print out* komputer, atau salinan atas bukti-bukti tersebut maupun bukti-bukti lainnya, merupakan bukti yang sah dan mengikat, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
- Syarat dan Ketentuan Umum ini merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari (i) Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan; (ii) Syarat dan Ketentuan Umum Rekening dan Layanan Perbankan Syariah dan (iii) syarat dan ketentuan produk dan layanan Bank lainnya. Dalam hal terdapat perbedaan pengaturan atau pertentangan antara ketentuan-ketentuan tersebut dengan Syarat dan Ketentuan Umum ini, maka yang berlaku adalah Syarat dan Ketentuan Umum ini.
- Pemohon dengan ini setuju dan mengakui bahwa Bank berhak untuk memperbaiki/mengubah/melengkapi Syarat dan Ketentuan Umum ini. Dalam hal terdapat perubahan manfaat, risiko, biaya, syarat dan ketentuan umum ini, maka Pemohon atau Merchant berhak mengajukan keberatannya secara tertulis kepada Bank dalam waktu 30 (tiga puluh) Hari Kerja terhitung sejak pemberitahuan perubahan tersebut oleh Bank melalui media komunikasi yang tersedia pada Bank. Pemohon setuju bahwa Bank akan menganggap Pemohon menyetujui perubahan tersebut dalam hal tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu tersebut. Apabila Pemohon tidak menyetujui perubahan tersebut, Pemohon berhak menutup penggunaan fitur, layanan atau produk Bank dengan terlebih dahulu menyelesaikan seluruh kewajiban Pemohon yang masih terutang kepada Bank.
- Jika ada satu ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini yang oleh karena suatu ketetapan pemerintah atau pengadilan dilarang atau tidak dapat dilaksanakan atau menjadi tidak berlaku atau dinyatakan batal demi hukum, hal tersebut tidak mempengaruhi keabsahan ketentuan lainnya dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini, dan ketentuan-ketentuan lainnya tersebut tetap berlaku dan mengikat serta dapat dilaksanakan. Terkait dengan hal ketentuan yang dilarang atau tidak dapat dilaksanakan, Bank akan melakukan penyesuaian atas ketentuan tersebut dan menggantikannya dengan ketentuan yang dapat dijalankan sesuai dengan kebijakan Bank.
- Dalam hal terdapat inkonsistensi antara Syarat dan Ketentuan Umum ini dengan media pemasaran (termasuk namun tidak terbatas pada brosur), maka ketentuan yang berlaku adalah sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum ini.
- Pemohon menyatakan bahwa tidak ada dan tidak akan ada transaksi yang terindikasi tindak pidana pencucian uang dan/atau transaksi lainnya yang tidak diperkenankan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
- Apabila terdapat indikasi penipuan, kecurangan, penyalahgunaan, penyimpangan transaksi, transaksi tidak wajar, tindak pidana pencucian uang dan/atau tindakan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan, maka Bank berhak melakukan pembatalan transaksi dan/atau mengakhiri penggunaan produk/layanan Bank. Pemohon tetap wajib untuk melunasi seluruh kewajibannya kepada Bank (apabila ada).
- Syarat dan Ketentuan Umum ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
- PT Bank Danamon Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia serta merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan.

PERINGATAN

Pemohon wajib berhati-hati terhadap penipuan yang dilakukan oleh oknum-oknum yang mengatasnamakan Bank dengan menjanjikan hadiah dalam bentuk apapun. Segala penipuan ataupun perbuatan kejahatan lainnya yang dilakukan oleh pihak lain/ketiga yang dikaitkan dengan atau mengatasnamakan Bank adalah di luar kewenangan Bank.