

## SYARAT DAN KETENTUAN UMUM LAYANAN MERCHANT QR PAY

- 1. KETERKAITAN DOKUMEN.** Syarat dan Ketentuan Umum Layanan *Merchant QR Pay* (“SKU QR Pay”) ini memuat syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh PT Bank Maybank Indonesia Tbk (“Bank”) dan berlaku secara umum bagi seluruh *Merchant* untuk menerima transaksi penjualan barang dan/atau jasa menggunakan QR Pay (“Transaksi”) melalui layanan *Merchant QR Pay* (“Layanan *Merchant QR Pay*”) dari Nasabah PT Bank Maybank Indonesia Tbk dan/atau Nasabah bank lain (“Pelanggan”). SKU QR Pay ini merupakan satu kesatuan dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Formulir Pendaftaran *Merchant QR Pay* (“Formulir Pendaftaran”) dan Petunjuk Teknis Layanan *Merchant QR Pay* (“Petunjuk Teknis”).
- 2. PENYEDIAAN LAYANAN MERCHANT QR PAY.**
  - 2.1 Kecuali dinyatakan lain oleh Bank, untuk dapat menggunakan Layanan *Merchant QR Pay*, *Merchant* harus telah memenuhi semua persyaratan yang ditentukan oleh Bank, termasuk menandatangani Formulir Pendaftaran serta melengkapi dan menyerahkan dokumen yang dipersyaratkan oleh Bank.
  - 2.2 Layanan *Merchant QR Pay* menggunakan *merchant presented mode* (MPM) dan dapat digunakan untuk menerima jenis Transaksi QR Code Static, yaitu Transaksi yang menggunakan QR Code yang bersifat tetap (tidak berubah), yang diterbitkan sebelum Transaksi dilakukan dan dapat digunakan berulang kali untuk memfasilitasi berbagai transaksi pembayaran yang berbeda, dengan cara dipindai atau ditampilkan tanpa pemindaian ulang. Jenis Layanan *Merchant QR Pay* yang dapat digunakan oleh *Merchant* didasarkan pada permohonan *Merchant* dan hasil penilaian Bank.
  - 2.3 Untuk pelaksanaan Layanan *Merchant QR Pay*, Bank akan menyediakan:
    - 2.3.1 QR Code;
    - 2.3.2 sticker QR Code (khusus Transaksi QR Code Static);
    - 2.3.3 Website yang dapat diakses oleh *Merchant* untuk mengetahui data Transaksi (“Portal”);
    - 2.3.4 User ID dan password yang akan digunakan *Merchant* untuk mengakses Portal;
    - 2.3.5 Petunjuk Teknis yang memuat spesifikasi-spesifikasi teknis terkait dengan Layanan *Merchant QR Pay*.
  - 2.4 *Merchant* wajib menyediakan perangkat yang dapat digunakan untuk mengakses Portal (termasuk namun tidak terbatas pada komputer, laptop, atau telepon pintar) yang memenuhi standar sistem minimum yang ditetapkan oleh Bank.
  - 2.5 *Merchant* dilarang mengubah, merusak, atau memodifikasi atau mencoba mengubah, merusak, atau memodifikasi sistem Layanan *Merchant QR Pay*.
- 3. PEMROSESAN TRANSAKSI.**
  - 3.1 *Merchant* wajib menerima setiap Transaksi yang menggunakan Layanan *Merchant QR Pay* dan Gerbang Pembayaran Nasional.
  - 3.2 Teknis dan mekanisme pemrosesan Transaksi, termasuk namun tidak terbatas pemberian user ID dan password kepada *Merchant* merujuk kepada Petunjuk Teknis.
  - 3.3 Jika layanan tersedia, pelanggan dapat memberikan sejumlah uang tip untuk *Merchant* (“Tip”). Nominal Tip ditentukan oleh Pelanggan dan bersifat sebagai pilihan tambahan dari nominal Transaksi yang dilakukan. Tip bukan kewajiban Pelanggan dan *Merchant* tidak diperkenankan untuk meminta Tip kepada Pelanggan.

- 3.4 Suatu Transaksi dinyatakan berhasil jika dana yang terdapat pada rekening Pelanggan telah berhasil dikreditkan ke Rekening *Merchant* sesuai dengan nominal Transaksi. Terhadap setiap Transaksi berhasil, Bank akan memberikan notifikasi Transaksi dalam bentuk elektronik kepada *Merchant* melalui *e-mail*, dan/atau Portal yang membuktikan adanya suatu Transaksi (“Data Transaksi”).
- 3.5 Jika *Merchant* belum menerima Data Transaksi, namun Pelanggan dapat menunjukkan bukti Transaksi berhasil, maka *Merchant* wajib menyerahkan barang dan/atau jasa objek Transaksi tersebut. Terhadap hal ini, *Merchant* berhak untuk meminta Pelanggan untuk menunjukkan bukti Transaksi berhasil.
- 3.6 Jika terjadi peristiwa sebagaimana dimaksud dalam pasal 3.5 SKU QR Pay ini, maka *Merchant* wajib melaporkan Transaksi tersebut kepada Bank paling lambat 7 (tujuh) Hari Kerja sejak peristiwa tersebut terjadi. “Hari Kerja” adalah hari-hari dimana bank-bank buka di seluruh Indonesia untuk melaksanakan kegiatan usaha dan berpartisipasi dalam transaksi kliring.
- 3.7 Jika Pelanggan tidak dapat menunjukkan bukti Transaksi berhasil, maka *Merchant* tidak wajib menyerahkan barang dan/atau jasa objek Transaksi tersebut kepada Pelanggan. *Merchant* dengan ini melepaskan Bank dari segala tuntutan, gugatan, atau permintaan ganti rugi dari *Merchant*, Pelanggan dan/atau pihak ketiga manapun terkait dengan penyerahan barang dan/atau jasa objek Transaksi oleh *Merchant* kepada Pelanggan tanpa disertai bukti Transaksi berhasil.
- 3.8 Dalam pemrosesan Transaksi, *Merchant* dilarang:
- mengenaikan biaya tambahan kepada Pelanggan;
  - mengenaikan jumlah minimum Transaksi kepada Pelanggan; dan/atau
  - menyimpan data Pelanggan.
- 3.9 Bank dapat menolak Transaksi jika *Merchant* melanggar sebagian dan/atau seluruh ketentuan dalam SKU QR Pay ini dan/atau melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### 4. **MERCHANT DISCOUNT RATE DAN BIAYA LAINNYA.**

- 4.1 Ketentuan terkait *Merchant Discount Rate* (“MDR”) dan biaya-biaya lainnya merujuk pada dokumen yang akan disampaikan oleh Bank dan merupakan satu kesatuan dengan Formulir ini.
- 4.2 *Merchant* setuju jika Bank setiap saat berhak untuk menentukan dan mengubah ketentuan, perhitungan dan, jumlah MDR. Perubahan tersebut akan diberitahukan oleh Bank.

#### 5. **PEMBAYARAN TRANSAKSI.**

- 5.1 Untuk keperluan pembayaran Transaksi, *Merchant* wajib membuka rekening atas nama *Merchant* di Bank (“**Rekening Merchant**”) dan tunduk pada syarat dan ketentuan pembukaan rekening yang berlaku di Bank. *Merchant* wajib memastikan bahwa minimal saldo rata-rata bulanan Rekening *Merchant* adalah sebesar **Rp50,000,- (lima puluh ribu Rupiah)**.
- 5.2 *Merchant* akan mendapatkan Data Transaksi melalui Portal secara tepat waktu/*realtime*. Data Transaksi tersebut dapat diakses oleh *Merchant* selama 1 (satu) tahun terhitung sejak tanggal Transaksi dilakukan. Berdasarkan permohonan tertulis dari *Merchant*, Bank akan mengirimkan Data Transaksi ke *e-mail Merchant* yang tercatat di Bank.
- 5.3 *Merchant* wajib menyimpan Data Transaksi dari setiap Transaksi yang dilakukan oleh Pelanggan.

- 5.4 Bank atau kuasanya berhak untuk setiap saat memeriksa dan menentukan kebenaran Data Transaksi yang disimpan oleh *Merchant* termasuk mengadakan pemeriksaan ke cabang/outlet/toko *Merchant*.
- 5.5 Jika Bank melakukan kesalahan/kelalaian dalam melakukan pemotongan atau pendebitan Rekening *Merchant*, maka Bank akan melakukan pengkreditan kembali ke Rekening *Merchant*.
- 5.6 *Merchant* bertanggung jawab atas permintaan ganti rugi, tuntutan, klaim, gugatan, atau tindakan hukum lainnya dari Pelanggan yang diakibatkan penyalahgunaan Layanan Maybank QR Pay atau *fraud* oleh *Merchant*/karyawan *Merchant*.
- 5.7 Jika pemilik, sekutu, atau pemegang saham dari *Merchant* adalah Pelanggan, dan Pelanggan tersebut menunggak kewajiban sebagaimana ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara Pelanggan dan Bank, maka Bank mempunyai hak penuh untuk mendebet langsung atas jumlah yang terutang tersebut dari tagihan *Merchant* kepada Bank dan ketentuan dalam pasal ini merupakan bagian kuasa pendebitan yang diberikan oleh *Merchant* kepada Bank.
- 5.8 Jika terjadi perbedaan antara jumlah pembayaran Transaksi oleh Bank dengan data yang dimiliki oleh *Merchant*, maka *Merchant* wajib melaporkan kepada Bank dalam 7 (tujuh) Hari Kerja sejak tanggal Transaksi.
- 5.9 Jika terjadi perbedaan antara jumlah pembayaran Transaksi antara Data Transaksi dengan data yang dimiliki *Merchant*, maka yang berlaku adalah jumlah transaksi sesuai Data Transaksi yang ada pada catatan Bank.
- 5.10 Jika Bank mencurigai bahwa suatu Transaksi merupakan Transaksi fiktif, rekayasa, dilarang oleh ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau tidak sesuai dengan ketentuan dalam SKU QR Pay ini, maka untuk kepentingan pemeriksaan Transaksi, Bank berhak tanpa pemberitahuan sebelumnya untuk:
  - 5.10.1 menangguhkan pembayaran Transaksi
  - 5.10.2 menghentikan sementara Layanan *Merchant* QR Pay,
  - 5.10.3 memblokir dan mendebet kembali sejumlah dana dalam Rekening *Merchant*, dan/atau
  - 5.10.4 tindakan-tindakan lainnya yang dianggap perlu oleh Bank untuk pemeriksaan Transaksi.
- 5.11 *Merchant* dengan ini memberikan kuasa kepada Bank mendebet Rekening *Merchant* guna melunasi MDR dan/atau biaya-biaya lainnya yang timbul sehubungan Layanan *Merchant* QR Pay.

## **6. PROMOSI/IKLAN.**

- 6.1 *Merchant* wajib menyampaikan pemberitahuan tertulis terlebih dahulu kepada Bank atas setiap rencana aktivitas promosi/iklan yang akan dilaksanakan oleh *Merchant* paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sebelum aktivitas tersebut dilakukan. Kecuali dinyatakan lain secara tegas oleh Bank, pemberitahuan ini setidaknya meliputi jenis media yang digunakan, materi promosi/iklan, waktu, dan tempat pelaksanaan promosi/pemasangan iklan.
- 6.2 Penggunaan nama dan/atau logo Bank untuk promosi/iklan harus dengan persetujuan Bank terlebih dahulu dan merujuk kepada standar dan ketentuan penggunaan nama dan/atau logo Bank yang telah ditentukan oleh Bank.

## 7. PERNYATAAN DAN JAMINAN *MERCHANT*.

Tanpa mengesampingkan pernyataan dan jaminan *Merchant* dari pasal lainnya yang diatur dalam SKU QR Pay, *Merchant* menyatakan dan menjamin kepada Bank:

- 7.1 *Merchant* adalah badan usaha yang didirikan secara sah berdasarkan peraturan perundang-undangan Negara Indonesia dan memiliki izin untuk menjalankan kegiatan usaha yang dijalankan saat ini.
- 7.2 *Merchant* secara hukum berwenang menandatangani, melaksanakan hak-haknya serta kewajiban yang timbul berdasarkan SKU QR Pay.
- 7.3 *Merchant* tidak mengalami peristiwa yang merupakan suatu peristiwa kelalaian atau pelanggaran terhadap SKU QR Pay ini dan perjanjian lain yang dibuat *Merchant* dengan pihak lain dan penyediaan Layanan *Merchant* QR Pay ini tidak menyebabkan timbulnya suatu peristiwa kelalaian/pelanggaran menurut perjanjian lain yang dibuat oleh *Merchant*.
- 7.4 *Merchant* tidak terlibat perkara pidana/perdata, tuntutan pajak, atau sengketa yang sedang berlangsung atau menurut pengetahuan *Merchant* dapat mempengaruhi *Merchant* untuk memenuhi kewajibannya berdasarkan SKU QR Pay.
- 7.5 *Merchant* akan melaksanakan ketentuan dalam SKU QR Pay ini dengan tanggung jawab, itikad baik, dan profesionalisme dengan memperhatikan kepentingan dan nama baik Bank.
- 7.6 Setiap data, keterangan, pernyataan, informasi, atau dokumen yang diberikan oleh *Merchant* kepada Bank sehubungan dengan Layanan *Merchant* QR Pay/SKU QR Pay dan Formulir Pendaftaran adalah benar, terkini, tidak menyesatkan, dan akurat.
- 7.7 Pelaksanaan SKU QR Pay tidak akan membuat *Merchant* melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Indonesia.
- 7.8 *Merchant* tidak dalam keadaan dan/atau tidak sedang mengajukan/diajukan permohonan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang - PKPU dan/atau kepailitan.
- 7.9 *Merchant* akan mematuhi, ketentuan yang berlaku di internal Bank terkait Layanan *Merchant* QR Pay serta peraturan yang diterbitkan oleh otoritas berwenang lainnya berikut segala perubahannya.
- 7.10 *Merchant* akan merawat, menjaga dan memelihara mesin EDC dengan baik dan akan mengembalikannya kepada Bank secara tepat waktu jika diminta Bank atau jika SKU QR Pay ini berakhir.
- 7.11 *Merchant* wajib memenuhi persyaratan keamanan yang ditetapkan Bank atau ketentuan lainnya yang ditetapkan dan diinformasikan dari waktu ke waktu oleh otoritas berwenang lainnya. Jika *Merchant* lalai atau tidak memenuhi persyaratan, maka Bank berhak menagguhkan pembayaran tagihan kepada *Merchant* sampai seluruh persyaratan tersebut dipenuhi.
- 7.12 *Merchant* dengan ini akan membebaskan dan melepaskan Bank dari seluruh gugatan, tuntutan, permintaan ganti rugi dari *Merchant*, Pelanggan, dan/atau pihak ketiga manapun terkait dengan perselisihan dan/atau sengketa yang timbul dari Transaksi antara *Merchant* dengan Pelanggan.
- 7.13 *Merchant* wajib menjaga kerahasiaan, keamanan, dan kepemilikan perangkat yang digunakan untuk mengakses Portal serta menjaga kerahasiaan *user ID* dan *password* sebagaimana tercantum dalam ketentuan Penyediaan Layanan *Merchant* QR Pay dalam SKU QR Pay ini.

- 7.14 *Merchant* setuju bahwa pemberian persetujuan pemasangan logo dan/atau nama masing-masing Pihak dan/atau Layanan *Merchant* QR Pay tidak dan dengan cara apapun tidak dapat ditafsirkan sebagai pengalihan atas segala bentuk hak atas kekayaan intelektual milik masing-masing Pihak kepada Pihak lainnya.
- 7.15 *Merchant* memahami bahwa dalam pelaksanaan Layanan *Merchant* QR Pay ini, Bank berhak bekerja sama dengan pihak lain dan dengan demikian *Merchant* menyetujui dan memahami bahwa pihak lain dapat mengetahui data dan/atau informasi yang disampaikan oleh *Merchant* melalui Layanan *Merchant* QR Pay.

## **8. JANGKA WAKTU.**

- 8.1 Layanan *Merchant* QR Pay ini berlaku efektif terhitung sejak *Merchant* dapat menggunakan Layanan *Merchant* QR Pay dan akan terus berlaku hingga diakhiri oleh Bank atau *Merchant*.
- 8.2 Jika salah satu pihak bermaksud untuk mengakhiri Layanan *Merchant* QR Pay ini, pihak yang bermaksud untuk mengakhiri wajib memberitahukan secara tertulis kepada pihak lainnya paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum tanggal efektif pengakhiran yang dikehendaki.
- 8.3 Jika terdapat hak dan/atau kewajiban yang telah ada sebelum Layanan *Merchant* QR Pay berakhir namun belum diselesaikan oleh Bank dan/atau *Merchant*, maka hak dan/atau kewajiban tersebut masih dianggap ada sehingga Bank dan/atau *Merchant* tetap tunduk pada ketentuan yang telah disepakati dalam SKU QR Pay ini sampai dengan hak dan kewajiban tersebut selesai dipenuhi.
- 8.4 Jika Layanan *Merchant* QR Pay ini berakhir, maka pengakhiran Layanan *Merchant* QR Pay ini tidak melepaskan atau membebaskan *Merchant* dari kewajiban *Merchant* atas Transaksi yang timbul sebelum dan/atau pada saat pengakhiran Layanan *Merchant* QR Pay ini.
- 8.5 Atas pengakhiran Layanan *Merchant* QR Pay atau SKU QR Pay, Bank dan *Merchant* ("Para Pihak") sepakat untuk mengesampingkan berlakunya pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

- 9. PEMBERITAHUAN.** Korespondensi dari Bank kepada *Merchant* akan dikirimkan melalui surat/faksimile/*e-mail* ke alamat *Merchant* yang tercatat pada data Bank, dapat dilihat di kantor cabang Bank terdekat, atau melalui media massa dengan cara yang lazim menurut Bank. Korespondensi dari *Merchant* kepada Bank akan dikirimkan melalui surat/faksimile/*e-mail* ke alamat Bank yang akan disampaikan oleh Bank dari waktu ke waktu.

## **10. PEMBERIAN KUASA.**

- 10.1 Seluruh kuasa dan kewenangan yang diberikan oleh *Merchant* kepada Bank berdasarkan SKU QR Pay dan/atau Formulir Pendaftaran dianggap telah dimuat dalam SKU QR Pay dan menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan SKU QR Pay, serta tidak akan berakhir oleh sebab-sebab apapun termasuk tetapi tidak terbatas karena *Merchant* dibubarkan, dilikuidasi, tidak cakap hukum, menjadi tidak berwenang, atau sebab-sebab yang diatur dalam pasal 1813, 1814, dan 1816 Kitab Undang-undang Hukum Perdata Indonesia.
- 10.2 Jika Bank membutuhkan suatu surat kuasa khusus untuk melaksanakan ketentuan SKU QR Pay dan/atau Formulir Pendaftaran, maka *Merchant* harus membuat/menandatangani surat kuasa yang terpisah.

## 11. INFORMASI RAHASIA.

- 11.1 Informasi Rahasia adalah semua data, laporan dan/atau dokumen lainnya yang digunakan dalam pelaksanaan SKU QR Pay dan/atau Layanan *Merchant* QR Pay ini, termasuk namun tidak terbatas pada hal-hal yang harus dirahasiakan menurut ketentuan Undang-Undang No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan serta Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan berikut seluruh perubahannya serta peraturan atau kebijakan internal Bank.
- 11.2 Menjaga Kerahasiaan. *Merchant* wajib menjaga kerahasiaan dan dilarang menyebarluaskan kepada pihak manapun Informasi Rahasia, kecuali kepada Bank dan/atau Bank Indonesia dan/atau Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas pemerintah yang berwenang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai data Pelanggan/Data Transaksi.
- 11.3 Jika Layanan *Merchant* QR Pay ini berakhir, maka pihak yang menerima Informasi Rahasia wajib mengembalikan kepada pihak yang memberikan Informasi Rahasia paling lambat 14 (empat belas) Hari Kerja sejak Layanan *Merchant* QR Pay ini berakhir.
- 11.4 Informasi Rahasia tetap harus dijaga oleh Para Pihak sekalipun Layanan *Merchant* QR Pay ini telah berakhir.
- 11.5 *Merchant* dilarang untuk menggunakan data terkait Pelanggan atau Data Transaksi untuk keperluan dan kepentingan *Merchant*, termasuk namun tidak terbatas untuk keperluan komersial dari *Merchant*.

## 12. FORCE MAJEURE.

- 12.1 **Force Majeure** adalah kejadian-kejadian yang terjadi di luar kehendak dan kekuasaan Para Pihak yang secara langsung dan secara material dapat mempengaruhi pelaksanaan kewajiban Para Pihak berdasarkan SKU QR Pay ini, termasuk namun tidak terbatas pada terjadinya peristiwa alam seperti gempa bumi, angin topan, banjir, tanah longsor, sambaran petir, gunung meletus dan bencana alam lainnya, kebakaran, huru hara, terorisme, sabotase, embargo dan perang, baik yang dinyatakan atau tidak oleh Pemerintah.
- 12.2 **Pemberitahuan Force Majeure.** Jika terjadi *Force Majeure*, pihak yang mengalami *Force Majeure* wajib memberitahukan secara tertulis kepada pihak lainnya selambatnya 7 (tujuh) hari kalender terhitung sejak terjadinya *Force Majeure* tersebut. Pihak yang mengalami *Force Majeure* harus membuat rencana pelaksanaan kewajibannya yang tertunda disertai batas waktu pelaksanaannya selambatnya 14 (empat belas) Hari Kerja terhitung sejak berakhirnya kejadian *Force Majeure* tersebut.
- 12.3 **Kelalaian Pemberitahuan Force Majeure.** Kelalaian pihak yang mengalami *Force Majeure* dalam melaksanakan kewajibannya sebagaimana ditentukan dalam pasal 12.2 SKU QR Pay ini mengakibatkan tidak diakuinya peristiwa tersebut sebagai *Force Majeure* oleh pihak lainnya, sehingga segala kerugian, risiko dan konsekuensi yang timbul menjadi beban dan tanggung-jawab pihak yang mengalami *Force Majeure*.
- 12.4 **Tuntutan Terkait Force Majeure.** Jika terjadi *Force Majeure* sebagaimana dimaksud pasal 12.3 SKU QR Pay ini, Para Pihak setuju bahwa pihak yang tidak terkena *Force Majeure* tidak dapat mengajukan tuntutan hukum apapun kepada pihak yang terkena *Force Majeure*.

### 13. PENYELESAIAN PERSELISIHAN DAN DOMISILI HUKUM.

- 13.1 SKU QR Pay ini dibuat, ditafsirkan dan dilaksanakan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia.
- 13.2 Jika terjadi perselisihan antara Para Pihak, Para Pihak dapat melakukan musyawarah guna menyelesaikan atau menyepakati untuk menyelesaikannya terlebih dahulu melalui mekanisme Mediasi Perbankan sebagaimana telah diatur oleh ketentuan Otoritas Jasa Keuangan atau Bank Indonesia.
- 13.3 Jika mekanisme sebagaimana dimaksud pada pasal 13.2 SKU QR Pay ini tidak dapat menyelesaikan perselisihan, Para Pihak sepakat untuk menyelesaikan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.

### 14. INDIKASI KECURANGAN. Ketentuan terkait Indikasi Kecurangan merujuk kepada Syarat dan Ketentuan Rekening Simpanan yang berlaku di Bank.

### 15. LAIN-LAIN.

- 15.1 Hal-hal yang belum diatur dalam SKU QR Pay akan diatur lebih lanjut dalam suatu dokumen tambahan dan/atau perubahan yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan SKU QR Pay ini. Bank berhak untuk mengubah SKU QR Pay ini sewaktu-waktu dengan pemberitahuan kepada *Merchant*.
- 15.2 *Merchant* dilarang mengalihkan hak dan kewajibannya berdasarkan SKU QR Pay kepada pihak manapun tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Bank.
- 15.3 Judul-judul yang ada dalam SKU QR Pay ini dibuat untuk kemudahan dalam membaca SKU QR Pay ini dan tidak dimaksudkan untuk ikut menentukan penafsiran atas SKU QR Pay ini.
- 15.4 Jika SKU QR Pay berikut segala perubahannya diterjemahkan dalam bahasa selain Bahasa Indonesia, maka yang berlaku adalah yang versi Bahasa Indonesia.
- 15.5 Kecuali secara tegas dinyatakan lain oleh Para Pihak, SKU QR Pay ini berikut perubahannya secara langsung mengikat cabang/outlet/toko *Merchant* yang didirikan oleh *Merchant* setelah ditandatanganinya Formulir Pendaftaran dan SKU QR Pay ini dengan ketentuan bahwa:
  - i. *Merchant* berhak dan berwenang mengikatkan cabang/outlet/toko *Merchant* kepada pihak ketiga.
  - ii. Cabang/outlet/toko *Merchant* didirikan berdasarkan dan/atau tunduk pada akta pendirian yang sama dengan *Merchant*, dan/atau beroperasi dibawah nama usaha/nama dagang yang sama dengan *Merchant*.
- 15.6 Jika *Merchant* mengubah nama, pengurus, tempat kedudukan, anggaran dasar, nama pihak-pihak yang berwenang untuk menandatangani dokumen hukum, korespondensi, invoice, cek dan surat-surat sejenisnya, rekening koran/tabungan, maka *Merchant* mempunyai kewajiban segera melaporkan kepada Bank dengan melampirkan salinan dari bukti-bukti otentik dari perubahan tersebut sesuai dengan persyaratan Bank. Untuk kewajiban tersebut, *Merchant* membebaskan Bank dari segala tuntutan baik perdata maupun pidana yang terjadi akibat kelalaian *Merchant*.
- 15.7 *Merchant* wajib memberitahukan sebelumnya secara tertulis kepada Bank dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kalender jika terdapat perubahan/penambahan jenis usaha *Merchant*, termasuk tetapi tidak terbatas pada perubahan dan/atau penambahan produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh *Merchant*. Untuk kewajiban tersebut, *Merchant* membebaskan Bank dari segala tuntutan baik perdata maupun pidana yang terjadi akibat kelalaian *Merchant*.

- 15.8 *Merchant* bertanggung jawab atas semua risiko sebagai akibat dari kelalaian/pelanggaran melaksanakan kewajiban/instruksi yang diatur dalam SKU QR Pay dan/atau Petunjuk Teknis.
- 15.9 Jika terdapat ketentuan dari SKU QR Pay ini dianggap tidak sah, maka SKU QR Pay tetap berlaku, kecuali ketentuan yang dianggap tidak sah tersebut sepanjang tidak mengubah maksud dan tujuan SKU QR Pay ini.
- 15.10 Jika Bank gagal/terlambat/menunda melaksanakan haknya terkait Layanan *Merchant* QR Pay atau SKU QR Pay ini, maka kegagalan/keterlambatan/penundaan tersebut bukan merupakan pelepasan hak oleh Bank untuk dikemudian hari melaksanakan haknya.
- 15.11 SKU QR Pay ini berlaku serta mengikat bagi Para Pihak serta (para) pengganti hak dan kewajiban dari masing-masing Pihak.
- 15.12 Biaya terkait dengan pembuatan, pelaksanaan serta akibat dari pelaksanaan SKU QR Pay ini menjadi tanggung jawab *Merchant*.
- 15.13 Jika terdapat ketentuan pada SKU QR Pay menjadi gugur/batal demi hukum/tidak dapat dilaksanakan yang disebabkan oleh ketentuan hukum yang berlaku, keputusan/ketetapan badan peradilan/perwasitan, kebijakan suatu instansi pemerintah atau pihak-pihak yang berwenang lainnya, maka hal tersebut tidak akan mengakibatkan ketentuan lainnya yang tercantum dalam SKU QR Pay menjadi mendapatkan akibat yang sama. Ketentuan lain yang tidak terkena akibat tersebut tetap berlaku serta wajib untuk dilaksanakan oleh Para Pihak. Jika demikian, Para Pihak akan merumuskan bersama ketentuan baru untuk menggantikan ketentuan yang gugur/batal demi hukum/tidak dapat dilaksanakan tersebut atau setidaknya memberlakukan suatu ketentuan lain pada SKU QR Pay yang paling mendekati ketentuan yang tidak berlaku tersebut.

## **16. PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN.**

- 16.1 Para Pihak memahami bahwa keluhan Pelanggan terkait Layanan *Merchant* QR Pay dan/atau Transaksi dapat terkait dengan aktivitas dan kewenangan *Merchant* dan/atau terkait dengan aktivitas dan kewenangan Bank.
- 16.2 Kecuali dinyatakan lain oleh Bank, *Merchant* bertanggung jawab atas keluhan Pelanggan yang terkait dengan (i) aktivitas jual beli barang/jasa serta pelayanan yang diberikan *Merchant* kepada Pelanggan; serta (ii) aktivitas dan kewenangan *Merchant* dalam menggunakan Layanan *Merchant* QR Pay.
- 16.3 Jika terdapat keluhan Pelanggan yang harus ditindaklanjuti oleh Bank dan data/informasi untuk menyelesaikannya berhubungan dengan data/informasi yang dimiliki oleh *Merchant*, maka *Merchant* harus memberikan data/informasi yang diminta oleh Bank pada kesempatan pertama.

## **17. PELINDUNGAN DATA PRIBADI.**

- 17.1 Semua data, informasi dan/atau dokumen yang *Merchant* berikan kepada Bank untuk tujuan *Merchant* dapat menerima transaksi penjualan barang dan/atau jasa menggunakan Layanan *Merchant* QR Pay ("Tujuan") adalah benar, akurat serta merupakan data dan dokumen terkini sesuai aslinya (jika diberikan dalam bentuk salinan). Jika terjadi perubahan atas data dan/atau dokumen, *Merchant* wajib memberitahukan perubahan tersebut secara tertulis dan/atau lisan kepada Bank dengan disertai data/dokumen pendukungnya. Jika data/informasi dan/atau dokumen yang *Merchant* sampaikan tidak benar, maka Bank tidak bertanggung jawab terhadap segala konsekuensi yang terjadi dari pemberian data/informasi dan/atau dokumen tersebut.

17.2 *Merchant* setuju dan memberikan kuasa kepada Bank untuk menggunakan, mengelola, mengungkapkan atau melakukan pemeriksaan/verifikasi informasi kepada pihak ketiga yang bekerja sama dengan atau ditunjuk oleh Bank, atas semua data, keterangan, informasi dan dokumen yang diterima oleh Bank mengenai *Merchant*, termasuk tetapi tidak terbatas kepada Data Pribadi, transaksi, status, kolektabilitas.

17.3 Jika terdapat data, informasi dan/atau dokumen milik pihak lain yang diberikan atau disampaikan oleh *Merchant* kepada Bank, *Merchant* menyatakan dan menjamin telah memperoleh persetujuan secara sah dari pihak lain untuk memberikan data, informasi, dan/atau dokumen tersebut kepada Bank untuk dapat digunakan selama periode yang diperlukan sehubungan dengan pelaksanaan Tujuan dan Bank akan menyimpan data, informasi, dan/atau dokumen milik pihak lain sesuai dengan standar keamanan data yang berlaku pada Bank.

*Merchant* memahami bahwa Bank melakukan pemrosesan Data Pribadi dan menerapkan prinsip perlindungan Data Pribadi sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi termasuk perubahannya dari waktu ke waktu (selanjutnya disebut UU PDP) dan peraturan pelaksanaannya, termasuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang diterbitkan di kemudian hari. *Merchant* dapat membaca ringkasan kebijakan pemrosesan Data Pribadi Bank pada Pemberitahuan Privasi Bank yang dapat diakses setiap saat di *website* Bank: <https://www.maybank.co.id> pada halaman Keamanan dan Privasi. Bank akan melakukan pembaruan Pemberitahuan Privasi dari waktu ke waktu sesuai dengan kebijakan Bank dan/atau untuk pemenuhan kewajiban Bank atas peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan menandatangani Perjanjian ini, *Merchant* menyatakan telah membaca dan memahami penjelasan Bank terkait dengan pemrosesan Data Pribadi dan menyetujui definisi Data Pribadi yang digunakan dalam Perjanjian ini adalah sebagaimana dimaksud dalam UU PDP dan memberikan persetujuannya kepada Bank untuk melakukan pemrosesan Data Pribadi oleh Bank sehubungan dengan pelaksanaan Tujuan.

17.4 Jika dikemudian hari, satu dan karena lain hal, Bank memberikan Data Pribadi milik pihak berwenang yang mewakili *Merchant* kepada pihak lain, *Merchant* setuju dan memahami bahwa Bank akan menerapkan prinsip perlindungan Data Pribadi sesuai dengan UU PDP. *Merchant* bersedia bertanggung jawab jika memberikan Data Pribadi yang berasal dari Bank kepada pihak lain.

**18. KEAMANAN SIBER.** *Merchant* setuju dan memahami bahwa Bank memiliki hak dan kewenangan untuk meminta ganti kerugian kepada *Merchant* dan/atau melaporkan *Merchant* pada kesempatan pertama pada aparat penegak hukum jika menurut pertimbangan Bank, *Merchant* melakukan upaya-upaya yang dikategorikan sebagai perbutan/tindakan pidana, termasuk *cyber attack*/serangan dunia maya (baik percobaan tersebut gagal atau berhasil). Bank tidak bertanggung jawab atas suatu kejadian yang timbul akibat *cyber attack*/serangan dunia maya yang menimbulkan kerugian terhadap *Merchant* yang timbul bukan karena kesengajaan atau kelalaian Bank.

**19. DOKUMENTASI PENGIKATAN LAYANAN MERCHANT QR PAY.**

19.1 *Merchant* memberikan persetujuan kepada Bank untuk melakukan pendokumentasian pengikatan Formulir Pendaftaran dan/atau SKU QR Pay atau hal lain yang berhubungan dengan Layanan *Merchant* QR Pay. Pendokumentasian ini, termasuk namun tidak terbatas pada pengambilan foto, rekaman dan pembuatan berita acara.

19.2 *Merchant* memberikan persetujuan kepada Bank untuk melakukan penyimpanan dokumen/foto/rekaman sebagaimana dimaksud dalam pasal 19.1. SKU QR Pay.

19.3 *Merchant* memberikan persetujuan kepada Bank untuk menggunakan/memperlihatkan hasil rekaman/foto sebagaimana dimaksud dalam pasal 19.1. SKU QR Pay kepada pihak berwajib dan/atau pihak lainnya secara wajar untuk kepentingan pembuktian dan/atau pengamanan transaksi *Merchant* jika diperlukan.

## 20. ANTI SUAP DAN KORUPSI.

20.1 Masing-masing Pihak menyatakan dan menjamin bahwa pejabat yang mewakili masing-masing Pihak, anak perusahaan, pejabat, direktur, penyelia, manajer, agen atau karyawan masing-masing Pihak akan melaksanakan SKU QR Pay sesuai dengan peraturan anti suap dan korupsi yang berlaku di Indonesia. Bank memiliki hak untuk mengakhiri Formulir Pendaftaran dan SKU QR Pay jika *Merchant* teridentifikasi melakukan tindakan suap dan korupsi.

20.2 *Merchant* berkomitmen untuk mematuhi ketentuan terkait anti suap dan korupsi. Perwujudan dari komitmen ini dapat berupa kebijakan/prosedur/kontrol atau peraturan perusahaan atau kode etik karyawan/perusahaan atau piagam/pernyataan komitmen internal bahwa perusahaan/karyawan dilarang untuk menerima/melarang kegiatan suap dan korupsi atau cara lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku di *Merchant*. Ketentuan ini berlaku jika *Merchant* berbentuk badan hukum.

20.3 *Merchant* akan bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang dialami oleh Bank jika *Merchant* terlibat dalam perbuatan/tindakan *fraud* (baik percobaan tersebut gagal atau berhasil), suap, korupsi, pencemaran nama baik/reputasi Bank yang mengakibatkan kerugian terhadap Bank dan Bank berhak untuk mengakhiri Perjanjian dan/atau melakukan tindakan-tindakan yang dianggap perlu oleh Bank guna melindungi kepentingan Bank.

**21. ANTI PENCUCIAN UANG, PENCEGAHAN PENDANAAN TERORISME, DAN PENCEGAHAN PENDANAAN PROLIFERASI SENJATA PEMUSNAH MASSAL.** Masing-masing Pihak menyatakan dan menjamin bahwa pejabat yang mewakili masing-masing pihak, anak perusahaan, pejabat, direktur, penyelia, manajer, agen atau karyawan masing-masing pihak akan melaksanakan SKU QR Pay sesuai dengan peraturan yang berlaku termasuk namun tidak terbatas pada peraturan yang terkait pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pencucian uang, pendanaan terorisme, dan pendanaan proliferasi senjata pemusnah massal yang berlaku di Indonesia. Bank memiliki hak untuk melakukan tindakan-tindakan yang dianggap perlu guna melindungi kepentingan Bank termasuk mengakhiri SKU QR Pay jika *Merchant* teridentifikasi melakukan tindakan pencucian uang, pendanaan terorisme dan/atau pendanaan proliferasi senjata pemusnah massal.

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca, mengetahui, dan menyetujui syarat dan ketentuan yang tercantum dalam SKU QR Pay.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
*Merchant,*

Meterai

\_\_\_\_\_

## LAMPIRAN KETENTUAN KHUSUS MERCHANT KATEGORI USAHA MIKRO (UMI)

Lampiran ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Formulir Pendaftaran *Merchant* QR Pay dan Syarat dan Ketentuan Umum Layanan *Merchant* QR Pay (SKU QR Pay).

### 1. Dasar Hukum dan Klasifikasi *Merchant* UMI.

Kategori *Merchant* Usaha Mikro (UMI) ditetapkan mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

*Merchant* UMI adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro, dengan ketentuan sebagai berikut:

- Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,- (lima puluh juta Rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; dan/atau
- Memiliki hasil penjualan atau omzet tahunan paling banyak Rp300.000.000,- (tiga ratus juta Rupiah).

### 2. Ketentuan *Merchant Discount Rate* (MDR).

Terhadap *Merchant* yang dikategorikan sebagai *Merchant* UMI, ketentuan MDR QRIS ditetapkan sebagai berikut:

- MDR 0% (nol persen) untuk transaksi dengan nilai sampai dengan Rp500.000,- (lima ratus ribu Rupiah) per transaksi; dan
- MDR 0,3% (nol koma tiga persen) untuk transaksi dengan nilai di atas Rp500.000,- (lima ratus ribu Rupiah) per transaksi.

Penerapan MDR sebagaimana dimaksud pada ayat ini dilakukan secara otomatis oleh Maybank sesuai nilai transaksi yang diproses.

### 3. Review Omzet dan Perubahan Kategori *Merchant*.

Bank akan melakukan review atas hasil penjualan atau omzet *Merchant* UMI pada akhir tahun kalender berdasarkan data transaksi yang tercatat pada sistem Maybank.

Dalam hal hasil penjualan atau omzet *Merchant* melebihi Rp300.000.000,- (tiga ratus juta Rupiah) per tahun, Maybank berhak untuk:

- Mengubah status *Merchant* sehingga tidak lagi dikategorikan sebagai *Merchant* UMI; dan
- Menyesuaikan MDR yang dikenakan menjadi 0,7% (nol koma tujuh persen) untuk setiap transaksi, sesuai ketentuan MDR *Merchant* non-UMI yang berlaku.

Perubahan kategori dan penyesuaian MDR sebagaimana dimaksud pada ayat ini berlaku efektif sejak ditetapkan oleh Maybank dan akan diberitahukan kepada *Merchant* sesuai mekanisme pemberitahuan yang berlaku.

### 4. Penyesuaian terhadap Ketentuan Regulator.

Ketentuan mengenai kriteria *Merchant* UMI, batasan omzet, serta MDR sebagaimana diatur dalam Lampiran ini dapat berubah sewaktu-waktu dan akan disesuaikan dengan ketetapan regulator dan/atau otoritas berwenang, termasuk namun tidak terbatas pada Bank Indonesia dan/atau instansi pemerintah terkait, berikut seluruh perubahan dan ketentuan turunannya.

### 5. Pernyataan dan Persetujuan *Merchant*.

Dengan menandatangani Formulir Pendaftaran *Merchant* QR Pay, *Merchant* dengan ini menyatakan bahwa:

- Seluruh data dan informasi yang disampaikan terkait klasifikasi Usaha Mikro (UMI) adalah benar, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- Merchant* menyetujui dilakukan review, evaluasi, dan perubahan kategori *Merchant* serta penyesuaian MDR oleh Maybank sesuai ketentuan yang berlaku.



☎ 1500611 atau +6221 78869811 (dari luar negeri) ✉ [customercare@maybank.co.id](mailto:customercare@maybank.co.id)