

Kebijakan Refund dan Chargeback

1. Tujuan

Kebijakan ini menjelaskan tanggung jawab merchant dan PT UNIT GLOBAL SYSTEM terkait refund, reversal, sengketa, dan chargeback yang berkaitan dengan Layanan.

Permintaan dukungan merchant dapat dikirim ke support@unitpay.net.

2. Kewajiban Refund Merchant

Merchant wajib memiliki ketentuan refund, pembatalan, pengiriman, subscription, dan pengembalian yang jelas serta menyediakannya kepada pelanggan sebelum pembelian.

Merchant bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban refund yang sah, memperbaiki kegagalan pemenuhan, menyelesaikan masalah pelanggan, dan memastikan ketentuan refund tidak menyesatkan, tidak tidak adil, atau bertentangan dengan hukum yang berlaku.

3. Pemrosesan Refund

Ketersediaan, waktu, metode, dan batas refund dapat bergantung pada metode pembayaran, aturan mitra, status transaksi, status settlement, tinjauan risiko, dan ketersediaan teknis.

Perusahaan dapat menolak atau menunda permintaan refund apabila informasi tidak lengkap, transaksi tidak dapat diverifikasi, permintaan tampak fraud, saldo merchant tidak mencukupi, atau persyaratan hukum, peraturan, mitra, atau risiko mencegah pemrosesan.

4. Chargeback dan Sengketa

Chargeback dan sengketa dapat dimulai oleh pelanggan, peserta metode pembayaran, lembaga keuangan, mitra, atau pihak berwenang lainnya. Merchant bertanggung jawab atas chargeback dan biaya, pembalikan, penalti, saldo negatif, dan kerugian terkait barang, layanan, perilaku, atau transaksi merchant.

Merchant wajib memberikan bukti yang dapat diandalkan dalam jangka waktu yang diminta oleh Perusahaan. Bukti dapat mencakup detail pesanan, komunikasi pelanggan, bukti pengiriman, log penggunaan, riwayat refund, catatan pembatalan, deskripsi produk, ketentuan yang diterima pelanggan, dan catatan relevan lainnya.

5. Penanganan Bukti

Perusahaan dapat meninjau, menyerahkan, menolak, atau melengkapi bukti berdasarkan aturan metode pembayaran, persyaratan mitra, tenggat waktu, kualitas, relevansi, dan risiko.

Penyerahan bukti tidak menjamin hasil sengketa yang berhasil. Keputusan akhir dapat dibuat oleh peserta metode pembayaran, mitra, lembaga keuangan, atau pihak berwenang lainnya.

6. Reserve, Hold, dan Offset

Perusahaan dapat menahan settlement, menerapkan reserve, memotong jumlah, mengompensasi saldo, atau menunda payout untuk mengelola risiko refund, chargeback, sengketa, fraud, sanctions, klaim mitra, kerugian pelanggan, atau saldo negatif.

Tingkat reserve dan periode hold dapat disesuaikan berdasarkan volume transaksi, model bisnis, dispute ratio, refund ratio, chargeback ratio, riwayat pengaduan, risk rating, kerja sama merchant, dan persyaratan mitra.

7. Risiko Berlebihan

Tingkat refund tinggi, chargeback berlebihan, pengaduan yang belum terselesaikan, praktik menyesatkan, pemenuhan yang buruk, atau kegagalan bekerja sama dapat mengakibatkan pembatasan metode pembayaran, settlement hold, reserve, suspension, termination, dan pelaporan apabila diwajibkan atau diizinkan.

8. Recordkeeping

Merchant wajib menyimpan catatan transaksi, komunikasi pelanggan, catatan pengiriman, catatan refund, bukti chargeback, catatan pengaduan, dan bahan pendukung terkait selama periode yang diwajibkan oleh hukum, aturan metode pembayaran, persyaratan mitra, atau kebutuhan manajemen risiko yang sah.