

Ketentuan Layanan untuk Merchant

1. Penyedia

Ketentuan ini mengatur akses dan penggunaan layanan yang disediakan oleh PT UNIT GLOBAL SYSTEM, badan hukum yang terdaftar di Republik Indonesia, NPWP 22.709.627.8-021.000, NIB 2511240128903, berkedudukan di Menara Cakrawala Lt. 12 Unit 05A, Jl. M.H. Thamrin, Kebon Sirih, Menteng, Kota Administrasi Jakarta Pusat, Provinsi DKI Jakarta, Jakarta, Kode Pos 10340, Republik Indonesia.

Pertanyaan dukungan merchant dan pemberitahuan layanan dapat dikirim ke support@unitpay.net. Permintaan privasi dan perlindungan data dapat dikirim ke security@unitpay.net.

2. Definisi

"Perusahaan" berarti PT UNIT GLOBAL SYSTEM.

"Merchant" berarti pelanggan bisnis yang disetujui atau mengajukan permohonan untuk menggunakan Layanan.

"Pelanggan" atau "Payer" berarti orang yang membayar atau mencoba membayar Merchant melalui metode pembayaran yang didukung oleh Layanan.

"Layanan" berarti teknologi pembayaran, dukungan payment gateway, penerusan transaksi pembayaran, dashboard merchant, API, integrasi, rekonsiliasi, dukungan settlement, risiko, kepatuhan, dan layanan operasional terkait yang disediakan oleh Perusahaan.

"Metode Pembayaran" berarti kanal pembayaran, instrumen, kanal mitra, bank, kartu, wallet, virtual account, QR, atau metode pembayaran lain yang tersedia melalui Layanan.

"Settlement" berarti proses transfer, alokasi, pelaporan, atau dukungan settlement terkait jumlah yang dapat dibayarkan kepada Merchant sesuai ketentuan komersial, aturan mitra, dan persyaratan hukum yang berlaku.

"Reserve" berarti jumlah yang ditahan, ditunda, atau dicadangkan untuk mengelola risiko refund, chargeback, fraud, sanctions, klaim mitra, saldo negatif, regulasi, atau risiko lainnya.

"Hukum yang Berlaku" berarti hukum, peraturan, persyaratan regulasi, aturan Metode Pembayaran, persyaratan mitra, dan perintah atau instruksi yang sah dari otoritas berwenang yang berlaku terhadap Layanan atau Merchant.

3. Layanan

Perusahaan menyediakan layanan teknologi untuk merchant, yang dapat mencakup payment gateway, penerusan transaksi pembayaran, akses dashboard merchant, API dan alat integrasi, dukungan aktivasi Metode Pembayaran, dukungan rekonsiliasi, dan dukungan settlement.

Perusahaan dapat menyediakan Layanan secara langsung, melalui mitra yang disetujui, atau melalui model kerja sama yang diperbolehkan berdasarkan Hukum yang Berlaku. Ketersediaan Metode Pembayaran, fitur, alur Settlement, atau kanal mitra tunduk pada peninjauan, approval, aktivasi, kesiapan teknis, persyaratan mitra, dan persyaratan peraturan yang berlaku.

Perusahaan tidak menjamin bahwa setiap Merchant, model bisnis, produk, layanan, negara, segmen Pelanggan, atau Metode Pembayaran memenuhi syarat untuk diaktifkan.

4. Onboarding Merchant

Sebelum menggunakan Layanan, Merchant wajib menyelesaikan onboarding dan memberikan informasi yang akurat, lengkap, dan terkini. Informasi tersebut dapat mencakup dokumen pendaftaran usaha, informasi pajak, informasi kepemilikan dan pemilik manfaat, informasi perwakilan berwenang, detail situs web atau aplikasi, deskripsi produk, informasi rekening settlement, dan dokumen yang diperlukan untuk tinjauan kepatuhan.

Perusahaan dapat melakukan KYB, KYC, sanctions screening, tinjauan pemilik manfaat, tinjauan anti-penipuan, tinjauan keamanan, dan penilaian risiko merchant sebelum aktivasi dan selama hubungan berlangsung.

Merchant wajib segera memberitahukan Perusahaan tentang perubahan material pada bisnis, kepemilikan, pengendalian, produk, situs web, aplikasi, alur pembayaran, rekening Settlement, profil risiko, atau status peraturan.

5. Aktivasi Metode Pembayaran

Metode Pembayaran tidak diaktifkan secara otomatis. Perusahaan dapat mewajibkan peninjauan tambahan, approval mitra, pengujian teknis, penilaian risiko, approval komersial, penilaian regulasi, atau kondisi lain sebelum mengaktifkan Metode Pembayaran apa pun.

Perusahaan dapat mengaktifkan, membatasi, menangguhkan, atau menghapus Metode Pembayaran untuk Merchant berdasarkan risiko, persyaratan mitra, aturan Metode Pembayaran, kesiapan teknis, pertimbangan perlindungan konsumen, persyaratan regulasi, atau Hukum yang Berlaku.

Ketersediaan suatu Metode Pembayaran untuk satu Merchant tidak berarti Metode Pembayaran yang sama akan tersedia untuk Merchant lain.

6. Kewajiban Merchant

Merchant wajib menggunakan Layanan hanya untuk kegiatan usaha yang sah, memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada Pelanggan, mematuhi Hukum yang Berlaku, memelihara izin yang diperlukan, melindungi data Pelanggan, bekerja sama atas permintaan kepatuhan, dan menyimpan catatan transaksi, refund, pengaduan, dan bukti pendukung.

Merchant bertanggung jawab atas legalitas, kualitas, pengiriman, pemenuhan, dukungan Pelanggan, pajak, harga, ketentuan refund, dan pengungkapan kepada Pelanggan atas barang dan jasanya.

Merchant tidak boleh memberikan pernyataan yang menyesatkan tentang Perusahaan, menggunakan Layanan untuk kegiatan terlarang, memproses transaksi untuk pihak ketiga tanpa persetujuan, memecah transaksi untuk menghindari kontrol, memanipulasi descriptor, menyerahkan bukti palsu, atau menghindari aturan monitoring, risiko, sanctions, atau Metode Pembayaran.

7. Kegiatan Terlarang

Merchant wajib mematuhi Merchant Acceptable Use Policy. Perusahaan melarang gambling, barang atau jasa ilegal, controlled drugs, weapons, adult exploitation, fraud, scams, praktik menyesatkan, pelanggaran hak kekayaan intelektual, aktivitas yang melibatkan sanctioned persons atau restricted parties, serta upaya untuk menghindari kontrol hukum, peraturan, mitra, atau risiko.

Perusahaan dapat menolak, menangguhkan, mengakhiri, atau membatasi Merchant, transaksi, Metode Pembayaran, Settlement, atau fitur jika Perusahaan secara wajar mengidentifikasi risiko hukum, kepatuhan, sanctions, fraud, chargeback, kerugian konsumen, reputasi, operasional, atau mitra.

8. Transaksi, Refund, Chargeback, dan Pengaduan

Merchant wajib menyediakan ketentuan Pelanggan yang transparan, aturan refund, ketentuan pengiriman, kanal kontak, dan informasi penanganan pengaduan. Refund, reversal, sengketa, dan chargeback ditangani sesuai Refund and Chargeback Policy dan aturan Metode Pembayaran yang berlaku.

Merchant wajib menanggapi permintaan bukti dalam jangka waktu yang ditentukan oleh Perusahaan. Kegagalan memberikan bukti yang tepat waktu dan dapat diandalkan dapat mengakibatkan refund, penerimaan chargeback, Reserve, penundaan Settlement, suspension, atau termination.

Pengaduan Pelanggan dapat disampaikan melalui kanal yang dijelaskan dalam Consumer Complaint Handling Policy. Merchant wajib bekerja sama dalam investigasi, remediation, dan pelaporan.

9. Biaya, Settlement, dan Reserve

Biaya, waktu Settlement, persyaratan Reserve, rolling reserve, periode hold, pemotongan, dan ketentuan Metode Pembayaran dapat ditentukan dalam commercial terms, pemberitahuan dashboard, jadwal, persyaratan mitra, atau komunikasi tertulis.

Perusahaan dapat menunda, menahan, mengompensasi, atau mencadangkan jumlah tertentu jika diperlukan untuk mengelola refund, chargeback, fraud, dugaan aktivitas ilegal, sanctions risk, saldo negatif, klaim mitra, permintaan peraturan, atau eksposur risiko lainnya.

10. Pajak

Merchant bertanggung jawab untuk menentukan, memungut, melaporkan, dan membayar semua pajak, bea, pungutan, dan biaya pemerintah yang berlaku atas barang, layanan, transaksi, Pelanggan, dan kegiatan usahanya.

Perusahaan tidak bertanggung jawab atas klasifikasi pajak Merchant, perhitungan pajak, invoice, tanda terima, pelaporan, atau pengungkapan pajak kepada Pelanggan kecuali secara tegas disepakati dalam dokumen tertulis terpisah.

11. Risk Monitoring

Perusahaan dapat meninjau aktivitas Merchant, pola transaksi, tingkat pengaduan, tingkat chargeback, perilaku refund, laporan Pelanggan, konten situs web, perubahan produk, log integrasi, dan indikator risiko lainnya apabila tersedia dan relevan.

Perusahaan dapat meminta informasi tambahan, membatasi Metode Pembayaran, menerapkan limit, menahan Settlement, mewajibkan tindakan korektif, atau mengakhiri akses apabila indikator risiko melebihi batas yang dapat diterima.

12. Data, Keamanan, dan Kerahasiaan

Merchant wajib mematuhi Privacy and Cookie Policy dan melindungi data pribadi serta informasi rahasia dengan perlindungan teknis, organisasi, dan administratif yang memadai.

Merchant tidak boleh menyimpan kredensial pembayaran sensitif kecuali secara tegas diperbolehkan oleh aturan yang berlaku dan didukung oleh kontrol keamanan yang sesuai. Insiden keamanan, akses tidak sah, dugaan kompromi data, atau penyalahgunaan kredensial harus segera dilaporkan kepada Perusahaan.

13. Kepatuhan Regulasi

Layanan diberikan hanya dalam lingkup Hukum yang Berlaku, izin, lisensi, approval, pengecualian, atau model kerja sama mitra yang berlaku. Perusahaan dapat mengubah, membatasi, menangguhkan, atau menghentikan fitur apa pun untuk mematuhi ketentuan Bank Indonesia, aturan sistem pembayaran, persyaratan mitra, atau persyaratan hukum dan peraturan lainnya.

Merchant wajib bekerja sama dengan permintaan yang sah dari otoritas berwenang, regulator, lembaga keuangan, mitra pembayaran, auditor, atau Perusahaan apabila permintaan tersebut berkaitan dengan Layanan, transaksi, risiko, kepatuhan, atau perlindungan Pelanggan.

14. Suspension dan Termination

Perusahaan dapat segera menangguhkan atau mengakhiri akses jika diperlukan karena alasan kepatuhan, sanctions, pencegahan fraud, perlindungan Pelanggan, keamanan, persyaratan mitra, permintaan peraturan, non-payment, pelanggaran material, sengketa berlebihan, chargeback berlebihan, atau risiko yang tidak dapat diterima.

Termination tidak memengaruhi kewajiban yang harus tetap berlaku, termasuk kewajiban pembayaran, refund dan chargeback, penyimpanan catatan, kerahasiaan, perlindungan data, kerja sama dalam investigasi, dan indemnity.

15. Liability and Indemnity

Merchant bertanggung jawab atas klaim, kerugian, penalti, chargeback, refund, pengaduan, tindakan regulasi, klaim mitra, biaya, dan pengeluaran yang timbul dari barang, layanan, pengungkapan kepada Pelanggan, perilaku bisnis, pelanggaran Ketentuan ini, pelanggaran Hukum yang Berlaku, penyalahgunaan Layanan, atau kegagalan bekerja sama atas permintaan risiko, kepatuhan, pengaduan, refund, atau chargeback.

Sejauh diizinkan oleh Hukum yang Berlaku, Perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerugian tidak langsung, insidental, konsekuensial, khusus, punitif, atau kehilangan keuntungan, atau atas keterlambatan, pembatasan, penangguhan, tindakan mitra, keputusan Metode Pembayaran, tindakan regulasi, atau peristiwa di luar kendali wajar Perusahaan.

16. Perubahan

Perusahaan dapat memperbarui Ketentuan ini dari waktu ke waktu. Perubahan material dapat diberitahukan melalui situs web, dashboard, email, atau kanal lain yang sesuai. Penggunaan Layanan setelah tanggal efektif perubahan berarti penerimaan atas Ketentuan yang diperbarui.

17. Hukum yang Berlaku

Ketentuan ini diatur oleh hukum Republik Indonesia. Para pihak akan terlebih dahulu berupaya menyelesaikan sengketa melalui diskusi dengan itikad baik. Jika sengketa tidak dapat diselesaikan, sengketa dapat diajukan ke forum yang berwenang berdasarkan Hukum yang Berlaku.

18. Dokumen Terkait

Ketentuan ini dibaca bersama Privacy and Cookie Policy, Merchant Acceptable Use Policy, AML/CFT and Sanctions Statement, Consumer Complaint Handling Policy, Refund and Chargeback Policy, Risk Monitoring and Merchant Due Diligence Disclosure, Regulatory and Service Availability Notice, commercial schedules, pemberitahuan dashboard, dan aturan Metode Pembayaran.