



Merchant telah membaca dan memahami informasi produk dan/atau layanan EDC BCA dan QRIS BCA sebagaimana tercantum pada [website www.bca.co.id](http://www.bca.co.id) dan Formulir Data Merchant. BCA telah melakukan konfirmasi atas pemahaman Merchant terkait informasi produk dan/atau layanan EDC BCA dan QRIS BCA.

## Ketentuan Merchant PT Bank Central Asia Tbk (“BCA”)



### A Definisi

- BCA** adalah PT Bank Central Asia Tbk.
- Merchant** adalah pihak yang menerima transaksi dengan menggunakan Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya melalui sarana atau media yang ditentukan oleh BCA.
- Kartu Debit** adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas suatu transaksi, dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- Uang Elektronik (Electronic Money)** adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:
  - Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit;
  - Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip*; dan
  - Nilai Uang Elektronik yang dikelola penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan;atau unsur-unsur lainnya sebagaimana diatur dalam peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia terkait dengan Uang Elektronik. Uang Elektronik (*Electronic Money*) dimaksud dapat berupa *Server Based Electronic Money* dan/atau *Card Based Electronic Money*.
- Server Based Electronic Money** adalah Uang Elektronik berbasis aplikasi dalam mata uang rupiah yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran dengan mendebet dana yang tersimpan pada *server* penerbit Uang Elektronik yang meliputi segala jenis Uang Elektronik berbasis aplikasi yang dikeluarkan oleh BCA atau penerbit Uang Elektronik lainnya.
- Card Based Electronic Money (Kartu Prabayar)** adalah Uang Elektronik berbasis kartu dalam mata uang rupiah yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran dengan mendebet dana yang tersimpan di dalamnya yang meliputi segala jenis Kartu Prabayar yang dikeluarkan oleh BCA atau penerbit Kartu Prabayar lainnya.
- Kartu Kredit** adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas suatu transaksi dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*charge card*) ataupun dengan pembayaran secara angsuran.
- Kartu** adalah Kartu Debit dan/atau Kartu Kredit baik yang diterbitkan dalam bentuk fisik maupun *virtual*.
- Rekening** adalah rekening atas nama Merchant atau pihak lain yang ditunjuk oleh Merchant yang tercantum pada FDM, Aplikasi Merchant BCA, dan/atau dokumen lainnya sesuai ketentuan yang berlaku di BCA sebagai rekening penerimaan dana hasil transaksi.
- Settlement** adalah perintah dari Merchant kepada BCA melalui Terminal, baik secara langsung maupun melalui pihak yang bekerja sama dengan BCA, agar BCA mengkreditkan dana hasil transaksi pembayaran ke Rekening.
- Auto Settlement** adalah pengkreditan dana hasil transaksi pembayaran ke Rekening oleh BCA dalam hal Merchant tidak melakukan *Settlement* dalam jangka waktu yang ditentukan oleh BCA.
- PIN (Personal Identification Number)** adalah sandi pribadi Kartu Kredit, Kartu Debit, *Server Based Electronic Money*, dan sumber dana lainnya yang wajib dirahasiakan oleh pemegang Kartu Kredit, Kartu Debit, *Server Based Electronic Money*, dan sumber dana lainnya yang bersangkutan.
- Terminal** adalah *Electronic Data Capture (EDC)* dan/atau perangkat penerimaan pembayaran lainnya beserta perlengkapannya yang disediakan BCA atau pihak lain yang ditunjuk BCA bagi Merchant, yang berfungsi untuk memproses transaksi dan/atau *Settlement*.
- Lokasi** adalah alamat penempatan atau pendaftaran Terminal oleh Merchant sesuai dengan data yang tercantum dalam FDM dan/atau data yang diinformasikan oleh Merchant kepada BCA dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan yang berlaku di BCA.
- Transaksi** adalah transaksi pembayaran dengan menggunakan Kartu, Uang Elektronik, atau sumber dana lainnya, Transaksi Isi Uang (*Top Up*), dan/atau Transaksi Tunai BCA sesuai ketentuan yang berlaku.
- Transaksi Isi Uang (Top Up)** adalah pengisian dana pada Uang Elektronik.
- Transaksi Tunai BCA** adalah transaksi pengambilan uang tunai pada Merchant dengan menggunakan Kartu Debit yang diterbitkan oleh BCA.
- Efektivitas Utilisasi Terminal** adalah jumlah minimum transaksi pembayaran yang diwajibkan oleh BCA kepada Merchant sehubungan dengan optimalisasi Terminal yaitu nilai transaksi pembayaran sebesar Rp15.000.000,00 (lima belas juta rupiah) per Terminal per bulan atau 100 (seratus) transaksi pembayaran per Terminal per bulan.
- Biaya Administrasi Pemeliharaan Terminal** adalah biaya yang dikenakan per bulan kepada Merchant atas penyediaan dan pemeliharaan Terminal yang disediakan oleh BCA.
- Biaya Administrasi Transaksi (Merchant Discount Rate/MDR)** adalah biaya yang dikenakan kepada Merchant atas pemrosesan transaksi pembayaran dengan menggunakan Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya.
- Biaya Administrasi Tunai BCA** adalah biaya yang dibebankan Merchant kepada pemegang Kartu Debit yang diterbitkan BCA atas Transaksi Tunai BCA.
- Fee Tunai BCA** adalah *fee* yang dibebankan oleh BCA kepada Merchant atas setiap Transaksi Tunai BCA yang dilakukan pada Merchant.
- Hari Kerja** adalah hari dimana BCA dan bank-bank di Indonesia pada umumnya melakukan kegiatan operasional dan melakukan kliring sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia.
- Hari Kalender** adalah hari sesuai dengan penanggalan sistem internasional.
- Formulir Data Merchant (FDM)** adalah formulir yang berisi data yang diberikan oleh Merchant kepada BCA untuk pengajuan permintaan pengadaan Terminal dan/atau fasilitas perbankan lainnya, perubahan fasilitas, dan/atau perubahan data Merchant,

yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dengan Ketentuan Merchant BCA.

- Dynamic Currency Conversion** atau **DCC** adalah fasilitas yang disediakan melalui Terminal yang memungkinkan Merchant untuk menawarkan kepada pemegang kartu Visa, Mastercard, atau prinsipal lainnya yang diterbitkan di luar negeri (selanjutnya disebut “**Kartu Internasional**”) untuk memproses transaksi pembayaran dalam mata uang yang disediakan oleh penerbit Kartu Internasional atau dalam mata uang rupiah.
- Opt-In** adalah transaksi pembayaran yang terjadi ketika pemegang Kartu Internasional memilih pemrosesan transaksi DCC dalam mata uang yang disediakan oleh penerbit Kartu Internasional.
- Rebate Merchant Discount Rate (MDR)** adalah pengembalian MDR yang dikenakan oleh BCA kepada Merchant atas transaksi dengan menggunakan DCC sebagaimana diatur dalam butir K.1.
- Aplikasi** adalah aplikasi yang dapat digunakan untuk memindai atau memproses transaksi Pembayaran dengan menggunakan QR Code Pembayaran.
- Quick Response Code untuk Pembayaran** atau **QR Code Pembayaran** adalah kode 2 (dua) dimensi yang terdiri atas penanda 3 (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 Code Pembayaran Statis** adalah QR Code Pembayaran yang diterbitkan sebelum terdapat transaksi yang akan diinisiasi dan dapat dipindai berulang kali untuk memfasilitasi berbagai transaksi pembayaran yang berbeda.
- Standar Nasional QR Code Pembayaran (Quick Response Code Indonesian Standard) atau QRIS** adalah standar QR Code Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk memfasilitasi transaksi pembayaran.
- Aplikasi Merchant BCA** adalah *mobile application* yang disediakan oleh BCA dan dapat diunduh dari media distribusi aplikasi/software resmi yang ditunjuk BCA yang dimiliki oleh *mobile operating system* yang terdapat di *handphone*/perangkat Merchant atau pihak yang ditunjuk oleh Merchant untuk mengakses berbagai layanan untuk Merchant.
- Pengguna Aplikasi Merchant BCA** adalah Merchant dan/atau pihak yang ditunjuk oleh Merchant (termasuk Super Admin/Admin/User) untuk dapat mengakses dan/atau menggunakan Aplikasi Merchant BCA.
- User** adalah Pengguna Aplikasi Merchant BCA yang meliputi Super Admin maupun pihak yang ditunjuk oleh Super Admin.
- User ID** adalah identifikasi berupa alamat *email* yang didaftarkan Merchant sebagai salah satu persyaratan identifikasi yang diperlukan untuk mengakses Aplikasi Merchant BCA.
- Email User** adalah alamat *email* Super Admin dan/atau User yang terdaftar di sistem BCA yang wajib di-*input* untuk dapat mengakses Aplikasi Merchant BCA.
- Password** adalah kode unik yang wajib di-*input* untuk dapat mengakses Aplikasi Merchant BCA.
- Reward** adalah sejumlah nilai yang diberikan oleh BCA kepada pemegang Kartu Kredit atau sumber dana lain yang diterbitkan oleh BCA sesuai ketentuan yang berlaku di BCA atas setiap transaksi pembayaran dengan menggunakan sumber dana yang ditentukan oleh BCA dari waktu ke waktu yang dapat dipergunakan sebagai potongan harga dalam melakukan transaksi pembayaran pada Terminal dengan menggunakan sumber dana yang ditentukan oleh BCA.
- Redeem** adalah transaksi pembayaran dengan menggunakan *Reward* yang dimiliki oleh pemegang Kartu Kredit atau sumber dana lain yang diterbitkan oleh BCA.
- Electronic Cash Register (ECR) Interface** adalah fasilitas yang disediakan oleh BCA untuk memudahkan pemrosesan transaksi pembayaran dengan Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya melalui Terminal dan proses rekonsiliasi antara data yang dihasilkan oleh Terminal dengan data *electronic cash register* yang digunakan oleh Merchant.

### B Hak dan Kewajiban Merchant

- Hak Merchant:
  - Menerima dana hasil transaksi.
  - Menerima edukasi mengenai tata cara dan mekanisme transaksi.
- Kewajiban Merchant:
  - Merchant wajib menerima transaksi para pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya.
  - Merchant wajib:
    - Memberikan harga dan pelayanan yang sama kepada para pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya;
    - Menyampaikan informasi, ketentuan, dan persyaratan terkait pembelian barang/jasa kepada pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya sebelum atau pada saat pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya tersebut melakukan transaksi pembayaran atas barang/jasa yang bersangkutan pada Merchant;
    - Menyediakan layanan penjualan terkait barang/jasa yang disediakan oleh Merchant kepada pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya dan menginformasikan ketentuan layanan penjualan tersebut kepada pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya sebelum atau pada saat pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya tersebut melakukan transaksi pembayaran atas barang/jasa tersebut pada Merchant;
    - Memastikan ketentuan layanan penjualan terkait barang/jasa yang disediakan oleh Merchant tidak melanggar pembatasan yang ditentukan oleh BCA atau prinsipal dan/atau penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya;
    - Menyerahkan barang/jasa kepada pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya yang melakukan transaksi dan/atau pihak yang ditunjuk oleh pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya tersebut sesuai dengan jangka waktu dan cara yang disepakati oleh

- Merchant dengan pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya yang melakukan transaksi;
- Menjamin tidak akan mengenakan biaya tambahan dalam bentuk apa pun yang dilarang oleh ketentuan yang berlaku;
  - Menjamin tidak akan mengenakan batas minimum transaksi pembayaran; serta
  - Menjamin tidak akan memproses penarikan/gesek tunai (*cash withdrawal transaction*) dari Kartu Kredit, *Card Based Electronic Money*, dan/atau sumber dana lainnya yang dilarang untuk dilakukan *cash withdrawal transaction*.
- c. Merchant wajib memeriksa keaslian dan keutuhan fisik Kartu sebelum melayani transaksi.
- d. Merchant wajib memastikan barang/jasa yang ditawarkan oleh Merchant sesuai dengan informasi usaha Merchant yang telah disampaikan kepada BCA dan tidak melanggar ketentuan hukum yang berlaku.
- e. Merchant wajib memastikan transaksi pembayaran telah berhasil diproses sebelum Merchant menyerahkan barang/jasa kepada pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya.
- f. Setelah melakukan transaksi, Merchant berkewajiban untuk:
- Menyimpan faktur transaksi untuk transaksi pada Terminal dan/atau bukti transaksi lainnya untuk jangka waktu sekurang-kurangnya 9 (sembilan) bulan terhitung sejak tanggal transaksi atau jangka waktu lain yang ditetapkan oleh prinsipal dan/atau penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya sebagaimana akan diberitahukan oleh BCA kepada Merchant sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - Menyerahkan faktur transaksi dan/atau bukti transaksi lainnya kepada BCA apabila diminta oleh BCA selambat-lambatnya 7 (tujuh) Hari Kalender sejak tanggal BCA mengajukan permintaan faktur dan/atau bukti transaksi tersebut kepada Merchant.
- g. Merchant wajib menyimpan data dan dokumen terkait transaksi secara lengkap sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh BCA atau prinsipal dan/atau penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya sebagaimana akan diberitahukan oleh BCA kepada Merchant sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta menyerahkan data dan dokumen terkait transaksi tersebut kepada BCA apabila terdapat permintaan dari BCA.
- h. Merchant wajib menyediakan sambungan telepon dan/atau konektivitas jaringan komunikasi jika diperlukan untuk pemrosesan transaksi.
- i. Merchant wajib memberikan keterangan yang benar atas aktivitasnya baik secara lisan maupun tertulis dan memberikan persetujuan kepada BCA untuk menghubungkan pihak manapun guna memperoleh keterangan-keterangan yang diperlukan oleh BCA.
- j. Merchant wajib meminta surat tugas dari BCA atau pihak yang bekerja sama dengan BCA atas setiap kunjungan petugas yang akan melakukan pemasangan dan/atau pemeliharaan Terminal dan fasilitas yang diberikan oleh BCA kepada Merchant atau kunjungan lainnya yang berhubungan dengan Terminal dan fasilitas yang diberikan oleh BCA kepada Merchant.
- k. Merchant wajib terlebih dahulu menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada BCA selambat-lambatnya 7 (tujuh) Hari Kerja sebelum Merchant mengubah nama, Lokasi, dan jenis usaha.
- l. Merchant wajib menyerahkan kepada BCA akta perubahan anggaran dasar, akta perubahan susunan pengurus dan pemegang saham, dan bukti persetujuan atau penerimaan pemberitahuan atas perubahan tersebut dari instansi yang berwenang, selambat-lambatnya 7 (tujuh) Hari Kerja sejak Merchant memperoleh dokumen-dokumen tersebut.
- m. Merchant wajib memastikan bahwa karyawan Merchant termasuk kasir dan pihak lain yang dipekerjakan atau digunakan jasanya oleh Merchant menjaga kerahasiaan data pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya.
- n. Merchant wajib bertanggung jawab sepenuhnya atas kerahasiaan dan keamanan data pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya yang melakukan transaksi. Merchant dengan ini mengikatkan diri untuk mengganti semua kerugian yang timbul akibat penyalahgunaan dan/atau kebocoran data pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya yang disebabkan karena kelalaian atau kesalahan Merchant atau pihak-pihak lain yang dipekerjakan atau digunakan jasanya oleh Merchant.
- o. Merchant wajib mematuhi setiap prosedur, peraturan, dan/atau ketentuan terkait dengan transaksi yang dikeluarkan oleh BCA, otoritas atau lembaga yang berwenang, VISA, Mastercard, UnionPay, JCB, Amex, maupun prinsipal dan/atau penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya, termasuk namun tidak terbatas pada prosedur, peraturan, atau ketentuan terkait pemrosesan dan penyelesaian transaksi.
- p. Merchant wajib melakukan upaya-upaya yang diperlukan untuk menjaga keamanan transaksi dan data transaksi serta memitigasi risiko terjadinya transaksi yang tidak sah/*fraud* pada Merchant atau kebocoran data transaksi antara lain dengan menerapkan prosedur yang ditetapkan oleh BCA, otoritas yang berwenang, atau prinsipal dan/atau penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya sebagaimana akan diberitahukan oleh BCA dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
- q. Merchant yang telah memiliki DCC wajib:
- i. Menawarkan pilihan DCC bagi pemegang Kartu Internasional dan memberikan kebebasan bagi pemegang Kartu Internasional untuk memilih mata uang yang dikehendakinya. Kelalaian Merchant dalam menawarkan pilihan DCC dapat menyebabkan terjadinya *chargeback* oleh pemegang Kartu Internasional kepada Merchant;
  - ii. Melakukan *Settlement* sesuai Ketentuan Merchant BCA ini setiap Hari Kalender untuk menjaga nilai fluktuasi mata uang DCC. Kelalaian Merchant dalam melakukan *Settlement* dapat menimbulkan potensi kerugian bagi BCA dan oleh karena itu BCA dapat membebaskan jumlah kerugian tersebut kepada Merchant.
- r. Dalam memproses transaksi, Merchant wajib memasukkan nilai transaksi pada Terminal sesuai dengan nilai barang/jasa yang dibeli oleh pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya.

## C Settlement

1. Merchant wajib melakukan *Settlement* sekurang-kurangnya sekali dalam 1 (satu) Hari Kalender atas transaksi di setiap Terminal kecuali dalam waktu 1 (satu) Hari Kalender tersebut tidak terdapat transaksi. BCA berhak membebaskan segala kerugian yang timbul karena kelalaian Merchant dalam melakukan *Settlement*. Kewajiban *Settlement* ini tidak berlaku untuk transaksi dengan menggunakan QR Code Pembayaran Statis dan/atau QR Code Pembayaran yang diintegrasikan dengan sistem Merchant karena *Settlement* akan dilakukan secara otomatis oleh sistem.
2. Untuk transaksi pembayaran dengan menggunakan Kartu Debit atau Kartu Kredit (kecuali transaksi pembayaran dengan menggunakan DCC atau transaksi pembayaran pada Terminal yang disediakan oleh pihak lain yang ditunjuk oleh BCA), BCA berhak

melakukan *Auto Settlement* apabila Merchant tidak melakukan *Settlement* dalam jangka waktu 3 (tiga) Hari Kalender sejak tanggal transaksi.

3. Jika Merchant melakukan *Settlement* melebihi jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam butir C.1 di atas, maka BCA tidak mempunyai kewajiban untuk melakukan pengkreditan dana hasil transaksi pembayaran kepada Merchant.
4. Merchant wajib membuat rekonsiliasi data tagihan dan pembayaran. Dalam hal Merchant menemukan adanya perbedaan data, Merchant wajib segera melaporkan secara tertulis perbedaan data tersebut kepada BCA selambat-lambatnya 5 (lima) Hari Kalender terhitung sejak tanggal transaksi. Merchant tidak dapat melakukan klaim atau tuntutan dalam bentuk apa pun kepada BCA terhadap nilai *Settlement* setelah lewat 5 (lima) Hari Kalender sejak tanggal transaksi.
5. BCA melaksanakan pembayaran *Settlement* atau *Auto Settlement* sebagaimana dimaksud pada butir C.1 dan C.2 dan dana hasil *Settlement* atau *Auto Settlement* akan efektif paling lambat pada Hari Kalender berikutnya. Merchant bertanggung jawab atas klaim atau tuntutan dalam bentuk apa pun dari pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan sumber dana lainnya, dan/atau pihak terkait lainnya, apabila:
  - a. Terjadi kegagalan proses *Settlement* karena Merchant melakukan *Settlement* melebihi jangka waktu yang ditentukan oleh BCA;
  - b. Merchant tidak melakukan *Settlement* sesuai ketentuan pada butir C.1.
6. BCA berhak menunda atau menolak pembayaran tagihan Merchant atas transaksi yang sedang dikonfirmasi pada penerbit Kartu, pihak lain yang ditunjuk oleh BCA untuk menyediakan Terminal, penyedia Uang Elektronik atau sumber dana lainnya (jika ada), atau penyedia Aplikasi yang digunakan pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya atas transaksi yang perlu diverifikasi lebih lanjut oleh BCA.

## D Terminal

1. BCA menyediakan Terminal dan/atau sarana penerimaan transaksi lainnya beserta alat-alat atau materi promosi terkait dengan penerimaan transaksi pada Merchant.
2. Merchant dilarang memindahkan Terminal dari Lokasi.
3. Merchant wajib menggunakan Terminal dan sarana penerimaan transaksi lainnya yang disediakan oleh BCA atau pihak lain yang ditunjuk oleh BCA dan melakukan pengamanan sesuai dengan ketentuan yang ditentukan oleh BCA atau pihak lain yang ditunjuk oleh BCA.
4. Apabila Merchant sudah tidak lagi bekerja sama dengan BCA, BCA berhak untuk menghentikan penyediaan sarana penerimaan transaksi kepada Merchant dan Merchant wajib mengembalikan Terminal dengan baik kepada BCA atau pihak lain yang ditunjuk oleh BCA dalam jangka waktu yang ditentukan oleh BCA.
5. Merchant wajib bertanggung jawab atas segala kerugian yang diderita BCA, pihak lain yang ditunjuk oleh BCA untuk menyediakan Terminal, dan/atau pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya karena adanya penyalahgunaan Terminal baik yang dilakukan oleh Merchant, karyawannya, dan/atau pihak lain yang terkait atau bekerja sama dengan Merchant.
6. BCA atau pihak lain yang ditunjuk oleh BCA berhak menarik Terminal atau sarana penerimaan transaksi lainnya dari Merchant berdasarkan pertimbangan tertentu dari BCA tanpa perlu mendapat persetujuan terlebih dahulu dari Merchant.

## E Efektivitas Utilisasi Terminal

1. BCA berhak menentukan Efektivitas Utilisasi Terminal yang wajib dipenuhi oleh Merchant.
2. Efektivitas Utilisasi Terminal atas penggunaan Terminal oleh Merchant akan dievaluasi secara periodik oleh BCA.
3. BCA sewaktu-waktu dapat mengubah besarnya Efektivitas Utilisasi Terminal dengan menyampaikan pemberitahuan secara tertulis dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
4. Apabila Merchant tidak mencapai Efektivitas Utilisasi Terminal sebagaimana dimaksud pada butir A.18 maka BCA berhak untuk setiap saat menarik Terminal dari Merchant.
5. BCA berhak untuk mengenakan denda kepada Merchant, yang besarnya akan diberitahukan kepada Merchant dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku, dalam hal Merchant tidak mengembalikan Terminal dalam jangka waktu yang ditentukan oleh BCA.

## F Biaya

1. BCA berhak membebaskan biaya kepada Merchant berupa:
  - a. Biaya Administrasi Pemeliharaan Terminal;
  - b. Biaya Administrasi Transaksi (*Merchant Discount Rate/MDR*); (selanjutnya disebut "**Biaya Administrasi**") yang jumlahnya akan ditentukan oleh BCA sebagaimana akan diberitahukan kepada Merchant dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku atau ditentukan oleh prinsipal Kartu atau otoritas/instansi yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku. Biaya Administrasi yang telah ditentukan oleh regulator akan otomatis berlaku dan mengikat Merchant.
2. Pembayaran Biaya Administrasi sebagaimana dimaksud pada butir F.1 dilakukan dengan:
  - a. pendebitan Rekening untuk Biaya Administrasi Pemeliharaan Terminal bulanan; dan
  - b. pemotongan langsung dari dana hasil Transaksi untuk Biaya Administrasi Transaksi (*Merchant Discount Rate/MDR*).
3. Untuk *Rebate Merchant Discount Rate (MDR)* yang dilakukan pengguna/pemilik Kartu, atas kesepakatan BCA dan Merchant, Merchant dapat membebaskan biaya administrasi kepada BCA sebesar nilai yang ditentukan atau disetujui oleh BCA.
4. Untuk Transaksi Tunai BCA yang dilakukan pemegang Kartu Debit yang diterbitkan BCA pada Merchant, Merchant dapat membebaskan Biaya Administrasi Tunai BCA pada pemegang Kartu Debit BCA tersebut sebesar batas nominal yang ditentukan oleh BCA dan BCA akan mengenakan *Fee* Tunai BCA kepada Merchant atas Transaksi Tunai BCA tersebut sebesar nilai yang ditentukan BCA.
5. BCA berhak membebaskan biaya lainnya dan/atau mengubah besarnya Biaya Administrasi dan MDR yang akan diberitahukan secara tertulis terlebih dahulu kepada Merchant dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

## G Hak Atas Kekayaan Intelektual

1. Nama, logo, merek, atau segala jenis hak kekayaan intelektual lainnya yang dimiliki oleh masing-masing pihak tetap menjadi hak milik masing-masing pihak.
2. Merchant dilarang menggunakan nama, logo, merek, atau segala jenis hak kekayaan intelektual lainnya yang dimiliki BCA atau pihak lainnya tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari BCA atau pihak pemilik nama, logo, merek, atau hak kekayaan intelektual lainnya tersebut.

3. Merchant dengan ini memberikan persetujuan kepada BCA dan/atau pihak yang bekerja sama dengan BCA untuk menggunakan nama, logo, merek, atau segala jenis hak kekayaan intelektual lainnya yang dimiliki oleh Merchant untuk keperluan publikasi atas penggunaan fasilitas/fitur yang disediakan oleh BCA kepada Merchant berdasarkan Ketentuan Merchant ini.

**H Koreksi dan Klaim**

1. Dalam hal BCA menganggap ada kesalahan dalam melakukan transaksi, BCA berhak untuk sewaktu-waktu melakukan koreksi (mendeбет atau mengkredit) atas kesalahan transaksi tersebut. BCA akan memberitahukan secara tertulis kepada Merchant mengenai koreksi tersebut.
2. Dalam hal terdapat permintaan koreksi atas *Settlement* oleh Merchant, baik sebagian maupun seluruhnya, maka Merchant wajib menyampaikan permohonan tertulis yang disertai dengan bukti transaksi pembayaran dan/atau *Settlement*. Permohonan tertulis tersebut wajib ditandatangani oleh pejabat yang berwenang atau orang yang diberi kuasa oleh Merchant.
3. Dalam hal ada permintaan koreksi atas transaksi pembayaran yang diajukan oleh pengguna/pemilik atau penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya, baik sebagian maupun seluruhnya, BCA akan menginformasikan mengenai permintaan koreksi dimaksud dan meminta Merchant untuk menyediakan bukti pendukung antara lain faktur, *invoice*, dan/atau bukti transaksi sebagaimana dimaksud dalam butir B.2.f.
4. Merchant wajib memberikan jawaban tertulis disertai bukti pendukung terkait transaksi pembayaran yang dimintakan koreksi oleh pengguna/pemilik atau penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya dimaksud selambat-lambatnya 7 (tujuh) Hari Kalender terhitung sejak tanggal BCA menginformasikan adanya permintaan koreksi dimaksud kepada Merchant.
5. Dalam hal Merchant tidak memberikan jawaban atas permintaan koreksi dimaksud dan/atau tidak memberikan bukti pendukung dalam waktu selambat-lambatnya 7 (tujuh) Hari Kalender sejak tanggal BCA menginformasikan adanya permintaan koreksi dimaksud kepada Merchant maka BCA berhak mendeбет Rekening dan/atau rekening lain milik Merchant sebesar jumlah klaim yang diajukan oleh pengguna/pemilik atau penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya dan menggunakan dana hasil pendeбетan Rekening dan/atau rekening lain milik Merchant tersebut antara lain untuk pengembalian/pengkreditan kembali dana hasil transaksi pembayaran ke rekening pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya tanpa memerlukan persetujuan dari Merchant.
6. Menyimpang dari butir H.5 di atas, dalam hal Merchant terindikasi atau terbukti terlibat melakukan penyalahgunaan dan/atau tindakan *fraud* atas transaksi pembayaran yang dimintakan koreksi berdasarkan hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh BCA atau prinsipal dan/atau penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya dan/atau jawaban dan/atau dokumen pendukung yang diberikan oleh Merchant tidak benar atau tidak lengkap, maka BCA berhak mendeбет Rekening dan/atau rekening lain milik Merchant sejumlah klaim yang diajukan oleh pengguna/pemilik atau penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya dan menggunakan dana hasil pendeбетan Rekening dan/atau rekening lain milik Merchant tersebut antara lain untuk pengembalian/pengkreditan kembali dana hasil transaksi pembayaran ke rekening pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya tersebut.

**I Kuasa Pendeбетan Rekening**

1. Merchant dengan ini memberi kuasa kepada BCA untuk mendeбет atau memblokir Rekening dan/atau rekening lain milik Merchant serta memotong pembayaran hasil transaksi untuk keperluan sebagaimana dimaksud dalam butir F.2, H.5, H.6, dan L.3, keperluan pembayaran oleh Merchant kepada BCA sehubungan dengan *refund* yang dilakukan oleh Merchant, maupun pemenuhan kewajiban lainnya dari Merchant dan menggunakan dana hasil pendeбетan rekening/pemotongan hasil transaksi tersebut untuk pemenuhan kewajiban Merchant kepada BCA.
2. Merchant dengan ini memberikan kuasa kepada BCA untuk memotong pembayaran hasil transaksi kepada Merchant dan/atau memblokir dan/atau mendeбет Rekening Merchant dan/atau rekening lain milik Merchant untuk pengembalian pembayaran atas transaksi bermasalah yang telah dibayarkan oleh BCA dan untuk pemenuhan kewajiban Merchant kepada BCA atau pihak lain terkait transaksi, termasuk kewajiban pembayaran denda sebagaimana dimaksud dalam butir E.5.
3. Kuasa yang diberikan oleh Merchant sebagaimana dimaksud di atas tidak akan berakhir oleh sebab apa pun termasuk karena alasan-alasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1813, 1814, dan 1816 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata selama Merchant masih mempunyai kewajiban terhadap BCA atau pihak lain terkait transaksi.

**J Pengembalian Kartu dan/atau Card Based Electronic Money yang Tertinggal di Lokasi Transaksi**

1. Merchant diwajibkan untuk mengembalikan Kartu dan/atau *Card Based Electronic Money* yang diterbitkan BCA yang tertinggal di Lokasi kepada pemegang Kartu dan/atau *Card Based Electronic Money* tersebut pada hari yang sama, sepanjang pemegang Kartu dan/atau *Card Based Electronic Money* dapat membuktikan kepemilikannya.
2. Dalam hal Kartu dan/atau *Card Based Electronic Money* tersebut tidak diminta oleh pemiliknya sampai pada akhir hari yang sama, maka Merchant harus segera mengembalikan Kartu dan/atau *Card Based Electronic Money* tersebut ke kantor cabang BCA terdekat.

**K Ketentuan Khusus, Penambahan Fasilitas & Fitur, dan Ketentuan Baru**

1. Selain ketentuan sebagaimana diatur dalam Ketentuan Merchant BCA ini, berlaku pula ketentuan khusus yang berkaitan dengan transaksi pembayaran yang menggunakan Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya yaitu:

**Ketentuan khusus dalam bertransaksi menggunakan Kartu Kredit:**

- a. Sebelum menerima transaksi pembayaran dengan Kartu Kredit, Merchant wajib:
- i. Meneliti masa berlaku Kartu Kredit.
  - ii. Meneliti fisik Kartu Kredit dan mencocokkan 6 (enam) angka awal bank penerbit Kartu dengan daftar BIN (*Bank Identification Number*).
  - iii. Meneliti kesesuaian antara tanda tangan pemegang Kartu Kredit di atas faktur atau dokumen transaksi dengan tanda tangan yang tertera pada bagian belakang Kartu Kredit. Ketentuan ini tidak berlaku jika transaksi dilakukan dengan menggunakan PIN (*Personal Identification Number*).

- iv. Meminta pemegang Kartu Kredit yang tidak menggunakan PIN sebagai metode otorisasi untuk membubuhkan tanda tangan pada faktur dan/atau dokumen transaksi.

- Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam butir K.1.a tersebut di atas tidak berlaku untuk transaksi pembayaran dengan Kartu Kredit yang dilakukan dengan metode *contactless*.
- b. Dalam hal timbul keraguan atas Kartu Kredit, Merchant wajib memberitahukan hal tersebut kepada BCA.
- c. Merchant dilarang untuk melakukan penagihan secara langsung maupun tidak langsung kepada pemegang Kartu Kredit dan/atau membayar kembali secara tunai kepada pemegang Kartu Kredit atas transaksi pembayaran yang telah terjadi.
- d. Merchant dilarang menggunakan Kartu Kredit milik Merchant pada Terminal.
- e. Merchant dilarang melakukan penarikan tunai untuk keperluan Merchant, atas permintaan pemegang Kartu Kredit, atau untuk alasan apa pun.
- f. Merchant dilarang mengenakan biaya tambahan (*surcharge*) kepada pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya atas biaya yang dikenakan oleh BCA kepada Merchant atas transaksi.
- g. Setiap transaksi pembayaran dengan menggunakan Kartu Kredit harus memperoleh otorisasi dari penerbit Kartu Kredit melalui Terminal dan menerima *approval code* dari BCA.
- h. Permintaan otorisasi kepada penerbit Kartu Kredit wajib dilakukan pada saat pemegang Kartu Kredit berada di lokasi transaksi.
- i. Merchant dilarang untuk melakukan pengulangan transaksi pembayaran atas transaksi pembayaran yang sama atau penurunan nilai transaksi pembayaran atau membagi nilai transaksi pembayaran.
- j. Permintaan otorisasi atas transaksi pembayaran pada Terminal hanya dapat dilakukan oleh Merchant melalui Terminal. Merchant dilarang untuk menggunakan nomor otorisasi dari bank lain atau institusi lain untuk transaksi pembayaran yang dilakukan pada Terminal.

**Ketentuan khusus bertransaksi dengan menggunakan Kartu Debit:**

- a. Batas penarikan uang tunai yang dapat dilakukan oleh pemegang Kartu Debit yang diterbitkan oleh BCA pada Terminal adalah sesuai dengan ketentuan penarikan tunai Kartu Debit yang ditetapkan oleh BCA.
- b. Merchant dilarang mengenakan biaya tambahan (*surcharge*) atas transaksi kepada pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya.

**Ketentuan khusus bertransaksi dengan menggunakan Uang Elektronik:**

- a. Dalam melakukan Transaksi Isi Ulang (*Top Up*), Merchant wajib menanyakan besarnya nilai Transaksi Isi Ulang (*Top Up*).
- b. Merchant dilarang mengenakan biaya tambahan (*surcharge*) atas transaksi kepada pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya di luar dari kesepakatan antara BCA dengan Merchant.
- c. Tidak ada batasan minimum transaksi pembayaran dengan menggunakan Uang Elektronik namun demikian otoritas yang berwenang dapat menentukan batasan maksimum transaksi pembayaran dengan menggunakan Uang Elektronik.

**Ketentuan khusus mengenai penggunaan QR Code Pembayaran:**

- a. Merchant dilarang mengenakan biaya tambahan (*surcharge*) kepada pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya atas biaya yang dikenakan oleh BCA kepada Merchant atas transaksi.
- b. Transaksi yang menggunakan QR Code Pembayaran dapat menggunakan sumber dana, baik sumber dana dari rekening dana maupun fasilitas kredit, yang dimiliki oleh pihak yang melakukan transaksi pembayaran dengan menggunakan QR Code Pembayaran.

**Ketentuan khusus mengenai penggunaan Aplikasi Merchant BCA untuk transaksi dengan menggunakan QR Code Pembayaran Statis:**

- a. Pada saat transaksi, Super Admin atau *User* wajib meminta pengguna/pemilik Uang Elektronik dan/atau sumber dana lainnya memindai QR Code Pembayaran Statis dengan menggunakan aplikasi.
- b. Super Admin dan/atau *User* wajib untuk memastikan transaksi yang dilakukan pengguna/pemilik Uang Elektronik dan/atau sumber dana lainnya tercatat pada Aplikasi Merchant BCA sebelum menyerahkan barang atau jasa kepada pengguna/pemilik Uang Elektronik dan/atau sumber dana lainnya. Segala akibat yang timbul dari penyerahan barang atau jasa kepada pemegang/pemilik Uang Elektronik dan/atau sumber dana lainnya yang tidak tercatat pada Aplikasi Merchant BCA menjadi tanggung jawab Merchant sepenuhnya.
- c. Merchant bertanggung jawab sepenuhnya atas penggunaan Aplikasi Merchant BCA dan QR Code Pembayaran Statis antara lain penyalahgunaan QR Code Pembayaran Statis oleh Merchant atau pihak lain manapun.
- d. Merchant dengan ini menyatakan bahwa setiap instruksi yang diterima BCA dari Super Admin dan *User* melalui Aplikasi Merchant BCA adalah instruksi yang sah dari dan mengikat Merchant.

**Ketentuan khusus transaksi DCC:**

- a. DCC disediakan untuk transaksi pembayaran dengan menggunakan Kartu Internasional untuk mata uang tertentu (selanjutnya disebut "**Mata Uang DCC**") yang ditetapkan oleh BCA. BCA berhak untuk mengubah jenis Kartu Internasional yang dapat diproses dengan fasilitas DCC ataupun mengubah jenis Mata Uang DCC di kemudian hari.
- b. Jumlah konversi nilai transaksi pembayaran ke dalam mata uang yang disediakan oleh penerbit Kartu Internasional dilakukan berdasarkan nilai tukar DCC BCA yang ditetapkan oleh BCA. Nilai tukar DCC BCA bukan ditetapkan oleh Visa, Mastercard atau prinsipal kartu kredit lainnya (jika ada).
- c. Pemilihan untuk *Opt-In* atau untuk melakukan transaksi pembayaran dalam mata uang rupiah menjadi hak pemegang Kartu Internasional. Merchant wajib menginformasikan nilai kurs Mata Uang DCC yang dipilih pemegang Kartu Internasional untuk pemrosesan transaksi DCC sebelum pemegang Kartu Internasional melakukan transaksi DCC.
- d. Atas transaksi *Opt-In*, BCA akan memberikan *Rebate* MDR yang nilainya ditentukan oleh BCA dan jumlahnya akan diakumulasi oleh BCA selama periode bulan berjalan. Proses pengkreditan *Rebate* MDR ke Rekening Merchant akan dilakukan oleh BCA paling lambat pada tanggal 15 bulan berikutnya atau pada Hari Kerja berikutnya jika tanggal 15 jatuh pada hari libur.
- e. BCA dengan pertimbangan tertentu berhak menunda pembayaran *Rebate* MDR kepada Merchant. Penundaan pembayaran tersebut akan diberitahukan oleh BCA



kepada Merchant dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- f. Dalam hal pemegang Kartu Internasional tidak memilih *Opt-In* maka transaksi pembayaran akan diproses dalam mata uang rupiah.
- g. Pengkreditan hasil transaksi DCC maupun *Rebate* MDR oleh BCA kepada Merchant dilakukan dalam mata uang rupiah.

#### Ketentuan khusus mengenai ECR Interface:

- a. ECR Interface dapat disediakan oleh BCA kepada Merchant untuk memudahkan Merchant dalam melakukan pemrosesan transaksi pembayaran pada Terminal yang dipasang di Lokasi.
- b. BCA akan menyediakan kabel *interface* dan peralatan lainnya (apabila ada) bagi Merchant yang diperlukan untuk menggunakan ECR Interface. Merchant wajib memastikan kabel *interface*/peralatan lainnya yang disediakan oleh BCA tersebut tersambung dengan Terminal yang digunakan Merchant.
- c. Dalam menggunakan ECR Interface, Merchant wajib:
  - i. Memastikan dan menjamin kompatibilitas sistem/aplikasi *electronic cash register* yang digunakan oleh Merchant dengan ECR Interface yang disediakan BCA;
  - ii. Menjaga keamanan transaksi dan data transaksi yang dilakukan melalui Terminal yang dipasang di Lokasi;
  - iii. Menanggung segala akibat yang timbul dari setiap transaksi yang diproses dengan memanfaatkan ECR Interface, termasuk dalam hal terjadi penyalahgunaan atas ECR Interface oleh Merchant, petugas Merchant, dan/atau pihak yang jasanya digunakan oleh Merchant;
  - iv. Menjamin bahwa ECR Interface yang disediakan oleh BCA hanya akan digunakan untuk memproses transaksi pada Terminal dan tidak akan digunakan untuk memproses transaksi apa pun pada terminal yang disediakan bank dan/atau lembaga non-bank keuangan lainnya;
  - v. Menjaga kabel *interface* dan peralatan lainnya yang disediakan oleh BCA bagi Merchant.
  - vi. Memberitahukan kepada BCA apabila ECR Interface dan/atau peralatan yang disediakan oleh BCA bagi Merchant terkait ECR Interface mengalami kerusakan, tidak berfungsi, atau terjadi gangguan koneksi yang mengakibatkan ECR Interface tidak berfungsi dengan semestinya.
  - vii. Segera memberitahukan kepada BCA apabila terdapat perubahan atas aplikasi/sistem *electronic cash register* yang digunakan oleh Merchant maupun pengaturannya.
- d. Dalam hal Merchant menggunakan jasa pihak lain untuk menyediakan sistem *electronic cash register* di Lokasi, Merchant wajib menginformasikan kepada BCA apabila Merchant mengganti dan/atau tidak lagi menggunakan jasa pihak lain tersebut dalam menyediakan sistem *electronic cash register* bagi Merchant.
- e. Dalam menggunakan ECR Interface, Merchant dilarang untuk:
  - i. Menggunakan ECR Interface yang disediakan BCA untuk memproses transaksi apa pun pada Terminal yang disediakan bank dan lembaga non-bank lainnya yang tidak bekerja sama dengan BCA;
  - ii. Tanpa seizin BCA, memperbanyak, meniru, mengopi, membajak, memalsukan, dan/atau mencoba meniru, mengopi, membajak, atau memalsukan modul dan dokumentasi ECR Interface yang disediakan BCA maupun data apa pun yang diperoleh atau berasal dari BCA, termasuk namun tidak terbatas *source code*, manual, sistem operasi, bahasa program, kode, skema ataupun data lainnya baik sebagian maupun seluruhnya.
- f. ECR Interface yang disediakan oleh BCA kepada Merchant, termasuk hak kekayaan intelektual yang melekat di dalamnya, merupakan milik BCA dan tidak dapat dianggap sebagai milik Merchant.
- g. Untuk memastikan pemenuhan kewajiban Merchant terkait penggunaan ECR Interface berdasarkan Ketentuan Merchant BCA ini, BCA berhak untuk melakukan pemeriksaan atas Merchant, pihak yang jasanya digunakan oleh Merchant, maupun sistem elektronik/aplikasi yang digunakan oleh Merchant.
- h. Merchant bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat yang timbul dari:
  - i. Kerusakan, tidak berfungsinya, atau gangguan koneksi pada ECR Interface yang disebabkan oleh kesalahan, kelalaian, atau kesengajaan Merchant, petugas Merchant, dan/atau pihak lain yang jasanya digunakan oleh Merchant; dan
  - ii. Penyalahgunaan ECR Interface oleh Merchant, petugas Merchant, dan/atau pihak lain yang jasanya digunakan oleh Merchant.Merchant dengan ini membebaskan BCA dari segala tuntutan, gugatan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apa pun dari pihak manapun sehubungan dengan hal tersebut di atas dan mengikatkan diri untuk mengganti segala kerugian yang dialami dan biaya yang dikeluarkan oleh BCA sehubungan dengan hal tersebut.
- i. BCA berhak untuk menangguk atau menghentikan pemberian ECR Interface kepada Merchant antara lain apabila:
  - i. Merchant melanggar ketentuan yang diatur dalam Ketentuan Merchant BCA ini, baik sebagian maupun keseluruhannya atau melanggar ketentuan hukum yang berlaku;
  - ii. Merchant tidak lagi menjadi Merchant BCA;
  - iii. Ada ketentuan yang melarang BCA untuk menyediakan fasilitas ECR Interface; dan/atau
  - iv. BCA tidak lagi menyediakan ECR Interface.

#### Ketentuan khusus mengenai penggunaan fitur QRIS Refund

- a. Untuk menyediakan kemudahan bagi Merchant untuk melakukan pengembalian dana atas transaksi QRIS pada Merchant, BCA menyediakan fitur QRIS Refund bagi Merchant.
- b. Merchant dapat menggunakan fitur QRIS Refund yang disediakan oleh BCA pada Terminal yang digunakan oleh Merchant/sarana lain yang disediakan oleh BCA kepada Merchant untuk melakukan pengembalian dana (*refund*) atas transaksi pembayaran yang difasilitasi oleh QRIS (transaksi QRIS) yang telah dilakukan oleh pihak yang melakukan transaksi QRIS tersebut pada Merchant.
- c. Pengembalian dana melalui fitur QRIS Refund dapat dilakukan tidak lebih dari jangka waktu yang ditentukan oleh BCA sebagaimana akan diberitahukan oleh BCA kepada Merchant dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan yang berlaku.
- d. Untuk melakukan *refund* atas transaksi QRIS melalui fitur QRIS Refund, Merchant harus menginput data transaksi QRIS yang bersangkutan pada Terminal/sarana lain yang disediakan oleh BCA kepada Merchant secara benar.
- e. Untuk keperluan pelaksanaan *refund* transaksi QRIS yang diinstruksikan oleh Merchant melalui fitur QRIS Refund, BCA akan mendebet Rekening milik Merchant sebesar dana *Refund* dikurangi MDR yang telah dibebankan kepada Merchant. Merchant wajib memastikan tersedia dana yang cukup dalam Rekening milik Merchant untuk keperluan pengembalian dana transaksi QRIS tersebut.

- f. Pada saat setiap kali Merchant melakukan *refund* atas transaksi QRIS melalui fitur QRIS Refund, Merchant wajib memastikan tercetaknya faktur *refund* tersebut dari Terminal dan menyimpan faktur tersebut sekurang-kurangnya 120 (seratus dua puluh) Hari Kalender sejak tanggal pelaksanaan *refund* oleh Merchant. Dalam hal faktur *refund* tidak tercetak, Merchant dapat menghubungi BCA untuk melaporkan kendala tersebut ke media atau sarana pengaduan yang ditentukan oleh BCA.
- g. Merchant wajib memastikan Merchant tidak melakukan penyerahan barang/jasa atas transaksi QRIS yang telah dilakukan *refund* oleh Merchant melalui fitur QRIS Refund. Segala akibat yang timbul sehubungan dengan penyerahan barang/jasa oleh Merchant kepada pihak yang melakukan transaksi QRIS yang telah dilakukan *refund* oleh Merchant menjadi tanggung jawab Merchant sepenuhnya dan Merchant tidak dapat mengajukan permohonan *Settlement* atas transaksi QRIS tersebut karena alasan apa pun.
- h. Merchant wajib menjaga keamanan akses penggunaan fitur QRIS Refund. BCA akan memproses instruksi *refund* yang diberikan oleh Merchant melalui fitur QRIS Refund pada Terminal/sarana lain yang disediakan oleh BCA kepada Merchant. Segala akibat yang timbul sehubungan dengan kesalahan atau penyalahgunaan penggunaan QRIS Refund tersebut akan menjadi tanggung jawab Merchant sepenuhnya dan Merchant dengan ini membebaskan BCA dari segala tuntutan, gugatan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apa pun sehubungan dengan hal tersebut.

#### Ketentuan khusus mengenai Reward:

- a. *Redeem Reward*:
  - i. Apabila Merchant telah mendapatkan fasilitas *Redeem Reward*, Merchant setuju untuk menerima *Reward* sebagai potongan harga apabila pengguna/pemilik Kartu Kredit, Kartu Debit, dan/atau sumber dana lainnya yang diterbitkan oleh BCA melakukan transaksi pembayaran pada Merchant di Lokasi dengan menggunakan Kartu Kredit, Kartu Debit, dan/atau sumber dana lainnya yang diterbitkan oleh BCA.
  - ii. Jumlah *Reward* yang dapat digunakan oleh pengguna/pemilik Kartu Kredit, Kartu Debit, dan/atau sumber dana lainnya yang diterbitkan oleh BCA dalam melakukan transaksi pembayaran adalah maksimal sebesar 100% dari nilai transaksi tersebut.
  - iii. Proses pemberian dan penggunaan *Reward* kepada pengguna/pemilik Kartu Kredit, Kartu Debit, dan/atau sumber dana lainnya yang diterbitkan oleh BCA akan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ditentukan oleh BCA.
- b. Laporan *Redeem Reward*:

BCA akan menyediakan laporan terkait *Redeem* yang dilakukan di Lokasi kepada Merchant secara berkala sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BCA sebagaimana akan diberitahukan kepada Merchant sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### Ketentuan Khusus mengenai penggunaan Aplikasi Pihak Ketiga pada Terminal

- a. Yang dimaksud dengan "Aplikasi Pihak Ketiga" adalah aplikasi yang disediakan oleh mitra BCA bagi Merchant yang menggunakan jasa/layanan yang disediakan oleh mitra BCA tersebut.
  - b. Untuk Merchant yang menerima fasilitas penggunaan Aplikasi Pihak Ketiga di Terminal, Merchant tersebut dapat mengakses dan menggunakan Aplikasi Pihak Ketiga melalui Terminal.
  - c. Merchant dengan ini memahami dan setuju bahwa Aplikasi Pihak Ketiga maupun layanan yang terdapat di dalamnya bukan merupakan aplikasi/layanan yang disediakan oleh BCA dan BCA tidak memberikan jaminan apa pun atas ketersediaan, keamanan, dan keandalan Aplikasi Pihak Ketiga serta tidak menanggung atau turut menanggung risiko yang timbul dari penggunaan Aplikasi Pihak Ketiga tersebut.
  - d. Atas persetujuan Merchant, BCA dapat memberikan data Merchant dan data transaksi yang dilakukan pada Terminal kepada mitra BCA untuk keperluan rekonsiliasi transaksi dengan mitra BCA dan penyediaan layanan penggunaan Aplikasi Pihak Ketiga pada Terminal.
  - e. Atas pertimbangan tertentu dari BCA, BCA berhak untuk membatasi, menangguk, dan/atau mengakhiri penggunaan Aplikasi Pihak Ketiga melalui Terminal oleh Merchant maupun penyediaan Aplikasi Pihak Ketiga pada Terminal antara lain apabila Merchant terindikasi atau terbukti melakukan *fraud*, menyalahgunakan Terminal atau Aplikasi Pihak Ketiga, dan/atau BCA tidak lagi bekerja sama dengan mitra BCA penyedia Aplikasi Pihak Ketiga.
  - f. Merchant bertanggung jawab sepenuhnya terhadap segala akibat yang timbul sehubungan dengan penggunaan Aplikasi Pihak Ketiga yang dilakukan oleh Merchant melalui Terminal.
  - g. Segala perselisihan yang timbul antara Merchant dengan mitra BCA yang menyediakan Aplikasi Pihak Ketiga dan/atau pihak terkait lainnya sehubungan dengan penggunaan Aplikasi Pihak Ketiga akan diselesaikan oleh Merchant dengan mitra BCA dan/atau pihak terkait yang bersangkutan tanpa melibatkan BCA.
2. Dalam hal terdapat:
    - a. Indikasi atau bukti bahwa pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya tidak menggunakan Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya untuk melakukan transaksi pembayaran; atau
    - b. Dalam hal terdapat sanggahan atau permintaan koreksi atas transaksi pembayaran dari pemilik/pengguna atau penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya;Maka BCA berhak membatalkan secara sepihak otorisasi yang diberikan dan BCA berhak untuk memotong dan/atau menagih kembali pembayaran tagihan Merchant atas transaksi pembayaran yang sudah dibayarkan atau menolak pembayaran tagihan Merchant atas transaksi pembayaran tersebut.
  3. BCA berhak menambah/mengubah fasilitas, fitur, dan/atau ketentuan lainnya atas fasilitas/fitur tersebut karena alasan atau pertimbangan tertentu dari BCA atau sesuai prosedur yang berlaku di BCA yang akan diberitahukan kepada Merchant dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
  4. BCA berhak menghentikan sementara atau mengakhiri pemberian fasilitas dan/atau fitur pada Terminal, baik sebagian atau seluruhnya, sesuai prosedur yang berlaku di BCA yang akan diberitahukan kepada Merchant dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

#### L Sanksi

1. Dalam hal Merchant, antara lain:
  - a. Melanggar baik sebagian maupun seluruh ketentuan dalam Ketentuan Merchant BCA ini;
  - b. Melanggar ketentuan yang ditetapkan oleh BCA, otoritas pengawas perbankan/sistem pembayaran (antara lain Bank Indonesia dan Otoritas Jasa

- Keuangan) dan/atau prinsipal/penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya;
- c. Melakukan bidang usaha dan/atau menawarkan barang/jasa yang:
    - Tidak sesuai dengan informasi usaha Merchant yang telah disampaikan kepada BCA; atau
    - Melanggar ketentuan hukum yang berlaku atau ketentuan prinsipal dan/atau penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya;
  - d. Memanfaatkan fasilitas/fitur yang disediakan oleh BCA kepada Merchant berdasarkan Ketentuan Merchant ini untuk memfasilitasi transaksi yang tidak sesuai dengan bidang usaha dan/atau barang/jasa yang diinformasikan Merchant kepada BCA, ketentuan hukum yang berlaku, atau ketentuan prinsipal dan/atau penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya;
  - e. Masuk dalam daftar hitam AKKI (Asosiasi Kartu Kredit Indonesia);
  - f. Memberikan data atau keterangan yang tidak benar;
  - g. Mengubah nama Merchant dan/atau jenis usaha tanpa terlebih dahulu menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada BCA sesuai jangka waktu yang ditentukan oleh BCA dalam butir B.2.k;
  - h. Menyerahkan bukti pendukung transaksi yang tidak sah;
  - i. Terindikasi atau terbukti melakukan tindakan *fraud* atau tindakan lainnya yang bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku;
  - j. Melakukan kerja sama dengan pelaku kejahatan (*fraudster*);
  - k. Memproses penarikan/gesek tunai (*cash withdrawal transaction*) dari Kartu Kredit dan/atau *Card Based Electronic Money* maupun atas transaksi yang dilakukan menggunakan QR Code Pembayaran dengan sumber dana berupa Kartu Kredit;
  - l. Menolak menerima transaksi yang dilakukan oleh pemilik/pengguna Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya dengan menggunakan Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lain tanpa alasan yang jelas dan wajar;
  - m. Membebankan biaya tambahan (*surcharge*) atas transaksi kepada pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya;
  - n. Melakukan perbuatan melawan hukum lainnya;
  - o. Menggunakan Kartu Kredit milik Merchant pada Terminal;
  - p. Melakukan pengulangan transaksi pembayaran atas nilai transaksi pembayaran yang sama atau penurunan nilai transaksi pembayaran atau membagi nilai transaksi pembayaran;
  - q. Mengalihkan fasilitas/fitur yang diberikan oleh BCA berdasarkan Ketentuan Merchant BCA ini kepada pihak lain dalam bentuk dan melalui cara apa pun tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari BCA;
- maka BCA berhak:
- a. Sewaktu-waktu mengakhiri pemberian fasilitas atau kerja sama dengan Merchant, dan/atau
  - b. Menunda atau menolak pembayaran hasil transaksi kepada Merchant dan memotong dan/atau menagih kembali tagihan yang telah dibayarkan kepada Merchant.
2. Segala kerugian yang diderita baik oleh pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya maupun BCA (termasuk denda yang dibebankan oleh prinsipal dan/atau penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya kepada BCA) sebagai akibat dari pelanggaran Merchant terhadap Ketentuan Merchant ini, prosedur/ketentuan yang ditetapkan oleh BCA terkait dengan transaksi, maupun ketentuan prinsipal dan/atau penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya, baik sebagian maupun seluruhnya, dan/atau kelalaian atau kesalahan oleh Merchant, petugas Merchant, atau pihak lain yang dipekerjakan atau digunakan jasanya oleh Merchant menjadi tanggung jawab Merchant sepenuhnya.
  3. Dalam hal Terminal hilang atau rusak yang disebabkan karena kelalaian Merchant atau Merchant tidak mengembalikan Terminal kepada BCA dalam jangka waktu yang ditentukan oleh BCA atau pihak lain yang ditunjuk oleh BCA maka Merchant wajib mengganti Terminal tersebut. Untuk keperluan tersebut, BCA berhak mendebet Rekening Merchant dan/atau rekening lain milik Merchant sebesar kerugian yang wajib dibayar oleh Merchant.

## M Aplikasi Merchant BCA

1. Penggunaan Aplikasi Merchant BCA dapat dilakukan oleh *User* dengan peran/*role* sebagai berikut:
  - a. **Super Admin** adalah Merchant (khusus untuk penggunaan Aplikasi Merchant BCA oleh Merchant individu) atau pihak yang ditunjuk oleh Merchant untuk mengelola Aplikasi Merchant BCA, termasuk untuk menerima nomor identitas *User* (*User ID*) dan *Password* serta membuat dan mengelola *User*.
  - b. **Admin** adalah *User* dengan peran Admin yang ditunjuk oleh Super Admin/Admin untuk mengakses dan/atau menggunakan Aplikasi Merchant BCA sesuai dengan kewenangan yang ditentukan oleh Super Admin.
  - c. **Finance** adalah *User* dengan peran *Finance* yang ditunjuk oleh Super Admin/Admin untuk mengakses dan/atau menggunakan Aplikasi Merchant BCA sesuai dengan peran dan kewenangan yang ditentukan oleh Super Admin/Admin.
  - d. **Kasir** adalah *User* dengan peran Kasir yang ditunjuk oleh Super Admin/Admin untuk mengakses dan/atau menggunakan Aplikasi Merchant BCA sesuai dengan peran dan kewenangan yang ditentukan oleh Super Admin/Admin.
2. Super Admin dan *User* dapat mengakses Aplikasi Merchant BCA dengan memasukkan *Email User* dan *Password*.
3. BCA akan mengirimkan *Password* ke alamat *Email User* yang terdaftar di BCA. Selanjutnya Super Admin dan *User* wajib untuk mengubah *Password* yang diberikan oleh BCA.
4. Merchant wajib mendaftarkan alamat *email* milik Super Admin yang ditunjuk oleh Merchant. Selanjutnya Super Admin yang ditunjuk oleh Merchant dapat mendaftarkan alamat *email* milik *User*. Segala akibat yang timbul karena didaftarkan alamat *email* milik pihak lain yang bukan merupakan Super Admin atau *User* menjadi tanggung jawab Merchant sepenuhnya. Merchant dengan ini membebaskan BCA dari segala macam tuntutan, gugatan, dan/atau tindakan hukum lainnya dari pihak manapun sehubungan dengan hal tersebut.
5. Super Admin dan *User* wajib menjaga kerahasiaan *Password* yang digunakan untuk mengakses Aplikasi Merchant BCA. Merchant, Super Admin, dan *User* bertanggung jawab sepenuhnya atas penggunaan *Password* dan penyalahgunaan Aplikasi Merchant BCA, *Email User*, dan/atau *Password*.
6. Untuk dapat menggunakan Aplikasi Merchant BCA, Merchant harus:
  - a. Memastikan *User* mengunduh dan meng-*install* Aplikasi Merchant BCA pada telepon seluler/*handphone* yang digunakan oleh *User* tersebut;
  - b. Memiliki kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) BCA (khusus untuk Merchant individu);
  - c. Memiliki nomor *handphone* yang terdaftar pada m-BCA (khusus untuk Merchant individu).

7. Alamat *email* yang didaftarkan oleh Merchant pada saat pengajuan Merchant baru individu melalui Aplikasi Merchant BCA atau registrasi Aplikasi Merchant BCA akan digunakan sebagai *User ID*. Merchant harus memastikan bahwa alamat *email* yang digunakan tersebut belum pernah diregistrasikan pada Aplikasi Merchant BCA sebelumnya. BCA berhak untuk menolak pengajuan *User ID* dengan menggunakan alamat *email* yang sebelumnya sudah digunakan untuk pengajuan *User ID* di Aplikasi Merchant BCA.
8. Pengguna Aplikasi Merchant BCA wajib memastikan bahwa data dan informasi yang diberikan pada proses registrasi Aplikasi Merchant BCA merupakan data yang benar dan sah serta bukan merupakan milik pihak lain manapun.
9. *User*, sesuai dengan peran dan kewenangan masing-masing *User*, dapat menggunakan Aplikasi Merchant BCA untuk:
  - a. Super Admin:
    - i. Melakukan pendaftaran sebagai Merchant;
    - ii. Melakukan pengelolaan *User* dan akses *User* pada Aplikasi Merchant BCA, antara lain membuat, mengubah, dan menghapus data *User* dengan peran Admin, Kasir, dan *Finance* pada Aplikasi Merchant BCA;
    - iii. Mengajukan permohonan penambahan dan pengakhiran penggunaan Terminal dan/atau fasilitas lain terkait dengan penerimaan transaksi oleh Merchant;
    - iv. Mengajukan perubahan dan/atau pengkinian data Merchant dan/atau usaha Merchant yang ada di BCA;
    - v. Mengakses dan memperoleh informasi terkait transaksi dan produk/layanan BCA yang digunakan oleh Merchant, termasuk namun tidak terbatas pada menerima notifikasi dan melihat riwayat transaksi pada Merchant; dan
    - vi. Melakukan tindakan-tindakan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku bagi Merchant di BCA.
  - b. Admin:
    - i. Melakukan pengaturan *User* dan akses *User* (kecuali Super Admin) pada Aplikasi Merchant BCA, termasuk menambah dan/atau menghapus data *User* yang terdaftar di Aplikasi Merchant BCA;
    - ii. Melakukan tindakan-tindakan lainnya sesuai dengan kewenangan yang sudah ditetapkan oleh Super Admin/Admin dan ketentuan yang berlaku di BCA.
  - c. *Finance* dan Kasir:
    - i. Melakukan tindakan-tindakan sesuai dengan peran dan kewenangan yang sudah ditetapkan oleh Super Admin/Admin dan ketentuan yang berlaku di BCA.
10. Pengguna Aplikasi Merchant BCA wajib memastikan bahwa telepon seluler/*handphone* yang digunakan untuk mengakses Aplikasi Merchant BCA bebas dari virus, *malware*, dan/atau hal lainnya yang dapat merugikan Merchant dan/atau *User*.
11. Dalam menggunakan Aplikasi Merchant BCA, Merchant wajib dan bertanggung jawab untuk memastikan setiap pengguna Aplikasi Merchant BCA untuk:
  - a. Memastikan kebenaran dan kelengkapan data, informasi, konten, dan/atau dokumen yang diinput pada fitur yang tersedia di Aplikasi Merchant BCA;
  - b. Memastikan data, informasi, konten, dan/atau dokumen yang diinput pada fitur yang tersedia di Aplikasi Merchant BCA tidak melanggar norma kesucilaan dan hak kekayaan intelektual milik pihak manapun;
  - c. Dalam hal data, informasi, konten, dan/atau dokumen yang diinput oleh Merchant dan/atau *User* pada fitur yang tersedia di Aplikasi Merchant BCA merupakan milik pihak lain, Merchant wajib memastikan penginputan data, informasi, konten, dan/atau dokumen tersebut telah mendapatkan izin atau persetujuan dari pemilik data, informasi, konten, dan/atau dokumen tersebut.

Segala akibat yang timbul dari tidak dipenuhinya ketentuan sebagaimana diuraikan di atas, baik sebagian maupun seluruhnya, menjadi tanggung jawab Merchant sepenuhnya.

- 12. BCA berhak untuk mempersyaratkan penggunaan perangkat/fitur tertentu yang harus dipenuhi oleh Merchant atau *User* untuk mengakses fitur tertentu pada Aplikasi Merchant BCA, antara lain untuk keperluan penggunaan Aplikasi Merchant BCA untuk menerima transaksi.
- 13. Merchant bertanggung jawab sepenuhnya atas penggunaan Aplikasi Merchant BCA antara lain atas:
  - a. Penunjukan Super Admin dan *User*;
  - b. Segala aktivitas yang dilakukan oleh Super Admin dan *User* pada Aplikasi Merchant BCA, termasuk tapi tidak terbatas pada pembuatan dan pengelolaan *User* oleh Super Admin/Admin;
  - c. Alamat *email* yang didaftarkan sebagai alamat *email* Super Admin dan *User*;
  - d. Penyalahgunaan yang mungkin timbul sehubungan dengan pengelolaan *User*, *User ID*, dan/atau *Password* pada Aplikasi Merchant BCA;
  - e. Penginputan data, informasi, konten, dan/atau dokumen pada Aplikasi Merchant BCA yang dilakukan oleh Merchant atau *User*; dan
  - f. Penyalahgunaan QR Code Pembayaran Statis oleh Merchant atau pihak lain manapun.

Merchant dengan ini membebaskan BCA dari segala tuntutan, gugatan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apa pun dari pihak manapun sehubungan dengan hal-hal tersebut di atas.

- 14. Setiap instruksi dari Pengguna Aplikasi Merchant BCA yang tersimpan pada pusat data BCA merupakan data yang benar dan mengikat Merchant, serta merupakan bukti yang sah atas instruksi dari Merchant kepada BCA, kecuali Merchant dapat membuktikan sebaliknya.
- 15. BCA menerima dan menjalankan setiap instruksi dari Merchant sebagai instruksi yang sah berdasarkan penggunaan *User ID* dan *Password*. BCA tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan *User ID* dan *Password* atau kewenangan pengguna *User ID* dan *Password* dan menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan instruksi dimaksud. Instruksi tersebut dianggap sah dan mengikat Merchant secara hukum, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya oleh Merchant.
- 16. Pengguna Aplikasi Merchant BCA wajib melakukan peningkatan versi (*upgrade*) Aplikasi Merchant BCA atas permintaan BCA. Kelalaian Pengguna Aplikasi Merchant BCA dalam melakukan peningkatan versi (*upgrade*) Aplikasi Merchant BCA dapat mengakibatkan Merchant dan/atau Pengguna Aplikasi Merchant BCA tidak dapat menggunakan Aplikasi Merchant BCA atau hanya dapat mengakses fitur tertentu di Aplikasi Merchant BCA.
- 17. Merchant/*User* setuju bahwa:
  - a. BCA berhak menyimpan dan menggunakan data personal, data informasi kontak, data gambar, data lokasi, dan data lain Merchant/*User* yang melekat pada telepon seluler/*handphone* yang digunakan Merchant/*User* untuk mengunduh Aplikasi Merchant BCA, atas persetujuan Merchant/*User*; dan
  - b. BCA dan/atau pihak lain yang bekerja sama dengan BCA dapat memperoleh, mengakses, menyimpan, dan menggunakan data yang melekat pada telepon seluler/*handphone* yang digunakan Merchant/*User* untuk mengunduh Aplikasi Merchant BCA;

antara lain untuk kenyamanan dan keamanan Merchant/*User* dalam mengakses dan menggunakan Aplikasi Merchant BCA, kepentingan promosi produk perbankan BCA dan pihak lain yang bekerja sama dengan BCA, dan pemberian layanan kepada Merchant.

18. BCA berhak mengakhiri penyediaan Aplikasi Merchant BCA kepada Merchant sesuai prosedur yang berlaku di BCA yang akan diberitahukan kepada Merchant dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku antara lain apabila Merchant menggunakan Aplikasi Merchant BCA untuk melakukan suatu tindakan yang melanggar hukum.
19. Penyediaan Aplikasi Merchant BCA akan berakhir jika:
- a. Merchant mengajukan pengakhiran sebagai Merchant;
  - b. BCA mengakhiri kerja sama dengan Merchant dan/atau mengakhiri penyediaan aplikasi Merchant BCA.
20. Menyimpang dari ketentuan dalam butir M.19 di atas, atas pertimbangan tertentu dari BCA, BCA berhak menghentikan sementara atau mengakhiri pemberian fitur dan/atau layanan tertentu pada Aplikasi Merchant BCA yang digunakan oleh Merchant, baik sebagian atau seluruhnya, sesuai prosedur yang berlaku di BCA yang akan diberitahukan kepada Merchant dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

**N Force Majeure**

1. Dalam hal terjadi *Force Majeure*, maka pihak yang mengalami *Force Majeure* wajib memberitahukan secara tertulis kepada pihak lainnya mengenai terjadinya *Force Majeure* tersebut selambat-lambatnya 14 (empat belas) Hari Kalender terhitung sejak tanggal terjadinya *Force Majeure*. Segera setelah diterimanya pemberitahuan tertulis tentang adanya *Force Majeure* tersebut, BCA dan Merchant akan mengadakan musyawarah untuk menentukan akibat dari *Force Majeure* tersebut serta cara penyelesaiannya.
2. Kelalaian atau keterlambatan dalam memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada butir N.1 di atas oleh pihak yang mengalami *Force Majeure* dapat mengakibatkan tidak diakuinya keadaan yang menimpa pihak tersebut sebagai *Force Majeure*.
3. Merchant dengan ini membebaskan BCA dari segala tuntutan, gugatan, dan/atau tindakan hukum lainnya dalam bentuk apa pun atas keterlambatan dan/atau kegagalan BCA dalam memenuhi kewajibannya terkait dengan layanan BCA kepada Merchant sebagaimana dimaksud dalam Ketentuan Merchant BCA ini apabila keterlambatan dan/atau kegagalan dimaksud disebabkan karena kejadian-kejadian atau hal-hal di luar kekuasaan atau kemampuan BCA, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, kebakaran besar, perang, wabah penyakit, huru-hara, sabotase, peralatan/sistem/transmisi dalam keadaan tidak berfungsi, terjadinya gangguan listrik, gangguan sistem, gangguan telekomunikasi, atau adanya kebijakan pemerintah yang melarang atau menghalangi BCA untuk melaksanakan kewajibannya tersebut.

**O Kerahasiaan**

1. Merchant wajib menjaga kerahasiaan seluruh informasi dan/atau data transaksi termasuk tetapi tidak terbatas pada bukti transaksi dan data pengguna/pemilik Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya dengan tidak memberikannya kepada pihak lain selain kepada BCA atau pihak yang ditunjuk oleh BCA.
2. Merchant dilarang untuk melakukan pencatatan atau perekaman data Kartu milik pemegang Kartu pada peralatan Merchant atau peralatan lain selain Terminal, termasuk di dalamnya data *Primary Account Number* atau nomor Kartu dengan cara antara lain menggesek Kartu pada *cash register*, mencatat atau merekam data Kartu dalam bentuk atau melalui media apa pun.
3. Dalam rangka pemenuhan kewajiban BCA kepada Merchant antara lain pemrosesan dan penyelesaian transaksi, penanganan keluhan serta pemenuhan kewajiban BCA berdasarkan ketentuan hukum dan/atau ketentuan prinsipal Kartu, BCA dapat memberikan segala data atau keterangan yang berkaitan dengan Merchant dan transaksi kepada pihak yang berhak menerima data tersebut antara lain lembaga pengawas perbankan, pihak yang diberikan kewenangan oleh regulator, dan/atau prinsipal/penerbit Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya.
4. Atas permintaan instansi yang berwenang, Merchant dengan ini setuju bahwa BCA dapat memberikan segala data atau keterangan yang berkaitan dengan Merchant dan transaksi pada Merchant kepada aparat penegak hukum atau instansi/otoritas yang berwenang untuk melakukan penyelidikan, penyidikan, dan/atau tindakan penegakan hukum lainnya.

Ketentuan-ketentuan ini tetap berlaku dan mengikat Merchant meskipun kerja sama telah berakhir.

Merchant dengan ini menyatakan telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh Ketentuan Merchant BCA dan BCA telah memberikan penjelasan dan meminta konfirmasi kepada Merchant atas penjelasan tentang manfaat, biaya, dan risiko penggunaan fasilitas oleh Merchant sebagaimana dimaksud dalam Ketentuan Merchant BCA ini.

**Ketentuan Merchant BCA ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan**

**P Penyelesaian Perselisihan**

1. Merchant setuju bahwa setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang timbul dari dan/atau berkenaan dengan pelaksanaan Ketentuan Merchant BCA antara Merchant dengan BCA ini akan diselesaikan dengan cara musyawarah.
2. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah oleh BCA dan Merchant akan diselesaikan melalui mediasi perbankan di Bank Indonesia atau mediasi yang dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tercantum dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
3. Setiap perselisihan atau perbedaan pendapat yang tidak dapat diselesaikan baik secara musyawarah dan/atau mediasi sebagaimana dimaksud dalam butir P.2 di atas akan diselesaikan melalui Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, dengan tidak mengurangi hak BCA untuk mengajukan gugatan atau tuntutan melalui Pengadilan Negeri lainnya dalam wilayah Republik Indonesia.

**Q Penanganan Keluhan (Pengaduan)**

1. Keluhan/pengaduan kepada BCA sehubungan dengan pelaksanaan Ketentuan Merchant BCA ini dapat disampaikan kepada kantor cabang BCA terdekat, Halo BCA, atau Merchant *Solution*. Untuk keperluan penanganan keluhan/pengaduan tersebut, BCA berhak meminta Merchant untuk menyerahkan fotokopi kartu identitas dan dokumen pendukung lainnya untuk menindaklanjuti keluhan/pengaduan dimaksud.
2. BCA akan menanggapi keluhan tersebut sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Informasi lebih lanjut terkait penanganan pengaduan oleh BCA dapat dilihat pada *website* resmi BCA [bca.id/penangananpengaduan](http://bca.id/penangananpengaduan)

**R Lain-Lain**

1. BCA berhak untuk mengubah dan/atau menambah Ketentuan Merchant BCA ini yang akan diberitahukan oleh BCA kepada Merchant dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
2. Merchant dengan ini mengikatkan diri kepada BCA untuk mematuhi Ketentuan Merchant BCA ini serta seluruh ketentuan dan prosedur terkait:
- a. Tata cara penerimaan Kartu, Uang Elektronik, dan/atau sumber dana lainnya;
  - b. Penggunaan Terminal berikut sarana pendukungnya;
3. BCA berhak untuk mengubah seluruh ketentuan dan prosedur sebagaimana dimaksud dalam butir R.2 ini yang akan diberitahukan oleh BCA dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
4. BCA atas pertimbangan tertentu berhak untuk mengakhiri kerja sama dengan Merchant dengan memberikan pemberitahuan kepada Merchant dalam bentuk dan melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
5. BCA berhak menyimpan FDM dan seluruh dokumen pendukungnya yang dikirimkan oleh Merchant kepada BCA, baik dalam hal pengajuan menjadi Merchant disetujui ataupun ditolak oleh BCA.
6. Ketentuan Merchant BCA ini akan tetap berlaku dan mengikat Merchant meskipun Merchant tidak lagi menjadi Merchant BCA sepanjang Merchant masih memiliki kewajiban kepada BCA, termasuk namun tidak terbatas pada kewajiban untuk menyimpan bukti pendukung transaksi sebagaimana dimaksud dalam butir B.2.f.
7. Dalam hal Merchant mengajukan permintaan fasilitas *Corporate Business Account*, *Recurring*, *Electronic Cash Register* (ECR) *Interface*, *Smartcash* dan/atau fasilitas BCA lainnya yang terkait dengan fasilitas yang diajukan atau diminta oleh Merchant, fasilitas tersebut akan diatur dalam ketentuan-ketentuan atau perjanjian tersendiri yang khusus mengatur mengenai pemberian fasilitas tersebut.
8. Merchant wajib senantiasa melakukan pengkinian data milik Merchant yang ada di BCA melalui sarana yang ditentukan oleh BCA apabila terdapat perubahan atas data milik Merchant yang telah tersimpan di BCA. Segala akibat yang timbul atas kegagalan atau kelalaian Merchant dalam melakukan pengkinian data Merchant yang ada di BCA sebagaimana dimaksud di atas akan menjadi tanggung jawab Merchant sepenuhnya.