

## Terma dan Syarat Perkhidmatan Pedagang

Terma dan Syarat Perkhidmatan Pedagang ini ("**Terma dan Syarat**") mengawal selia penyertaan anda dalam Perkhidmatan Pedagang HongLeong Bank Berhad ("**Bank**") bagi semua lokasi anda yang telah diluluskan oleh Bank.

### 1. TAKRIFAN

- 1.1. Dalam Terma dan Syarat ini, melainkan konteks menghendaki sebaliknya, ungkapan berikut mempunyai pengertian yang masing-masing dikaitkan kepadanya seperti di bawah:

Ungkapan ini...	bermakna
"Ahli Gabungan Pedagang"	Mana-mana bank, institusi kewangan, perbadanan, organisasi atau entiti perniagaan yang diberi kuasa untuk memperoleh pedagang.
"Ahli Gabungan"	Bermakna berhubung dengan entiti, mana-mana perbadanan yang mengawal, dikawal oleh, atau berada di bawah kawalan bersama entiti tersebut.
"Akaun Kad"	Akaun Kad yang ditetapkan oleh Pemegang Kad dalam Borang Kebenaran yang mana segala jumlah wang yang kena dibayar dan terutang di bawah Pesanan Pos/Pesanan Telefon dan/atau Transaksi Bayaran Berulang akan dicaj.
"Akaun"	Akaun atau akaun pelanggan dibuka dengan Bank berdasarkan terma dan syarat berkaitan yang ditetapkan oleh Bank. Akaun juga bermaksud semua akaun e-Wang yang ditawarkan oleh pengeluar e-Wang dan semua jenis akaun bank yang ditawarkan oleh bank, kecuali akaun deposit tetap. Ini hendaklah termasuk, tetapi tidak terhad kepada, semua jenis akaun pelaburan konvensional dan/atau Islam, akaun deposit Islam dan akaun semasa. Selain itu, bermakna semua baris akaun kredit yang terikat dengan kad pembayaran tempat transaksi dibuat
"Arahan Pembayaran"	Apa-apa arahan (sama ada bertulis, lisan atau elektronik) yang diberi oleh Pemegang Kad kepada Pedagang, memberi kuasa kepada Pedagang untuk caj kepada Kad Pemegang Kad untuk sesuatu transaksi, atau  Satu arahan daripada Pembayar kepada Peserta Debit untuk melakukan Pembayaran dan/atau Pemindahan Kredit menggunakan Perkhidmatan DuitNow QR.
"Aplikasi Mudah Alih E-Dompot"	Perisian dalam telefon pintar atau peranti elektronik Pemegang E-Dompot yang mengandungi E-Dompot.
"Aplikasi Pengurusan Transaksi E-Dompot"	Penyelesaian perisian yang disediakan oleh Bank yang perlu dimuat turun ke peranti elektronik yang disediakan oleh Bank kepada Pedagang atau Terminal Elektronik, mengikut mana yang berkenaan, bagi tujuan menerima pemberitahuan dan menyemak rekod transaksi berkait dengan Transaksi E-Dompot. Hak harta intelek bagi perisian dan seni bina adalah hak milik Bank atau mana-mana orang lain yang akan ditentukan oleh Bank pada setiap masa.
Bank-bank Ahli	Semua bank dan institusi yang diberi kuasa oleh American Express Limited, MasterCard International Incorporated, Visa International Service Association atau mana-mana badan lain yang diluluskan untuk mengeluarkan Kad-kad berkenaan menurut Program Visa, Program MasterCard, Program AMEX dan/atau apa-apa program lain yang ditawarkan oleh mana-mana badan diluluskan dan boleh diterima Bank dan meliputi pengganti hak miliknya dan pemegang serah hak dibenarkan.
"Bank Pengeluar"	Bank atau mana-mana bank, institusi kewangan, perbadanan, organisasi atau entiti perniagaan yang diberi kuasa untuk mengeluarkan Kad.
"Bank" atau "HongLeong Bank Berhad"	Hong Leong Bank Berhad (No. Syarikat 193401000023 (97141-X)), institusi kewangan berlesen menurut Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 yang ditubuhkan di Malaysia dan mempunyai tempat perniagaan di Menara Hong Leong, No. 6, Jalan Damansara, Bukit Damansara, 50490 Kuala Lumpur, Malaysia.
"Bil"	Bil, penyata, invoice, notis atau dokumen yang dikeluarkan oleh Pedagang untuk jumlah wang yang kena dibayar dan perlu dibayar oleh pelanggan kepada Pedagang bagi perkhidmatan yang dibekalkan atau akan dibekalkan oleh Pedagang (atau mana-mana pihak lain yang dinamakan oleh Pedagang) kepada Pelanggan.
"Borang Kebenaran"	Apa-apa arahan yang diberi oleh Pemegang Kad, sama ada terkandung dalam borang atau borang pesanan elektronik atau dokumen yang disediakan oleh Pedagang dan/atau Bank Pengeluar atau sebaliknya, memberi arahan dan kebenaran kepada Pedagang untuk caj kepada Kad Pemegang Kad dan Akaun Kad bagi amaun apa-apa bayaran yang kena dibayar dan perlu dibayar kepada Pedagang bagi barangan dan/atau perkhidmatan yang dibekalkan atau akan dibekalkan oleh Pedagang kepada Pemegang Kad atau atas permintaannya.
"BRAM"	Dokumen yang mengandungi program pematuhan Penaksiran dan Pengurangan Risiko Perniagaan (BRAM) yang dibangunkan oleh MasterCard Worldwide, butir-butirnya boleh disemak di <a href="http://mastercardonline.com">mastercardonline.com</a> .

"Ciri Tanpa Sentuh"	Ciri yang terangkum dalam Kad, membolehkan Pemegang Kad membayar barangan dan perkhidmatan dengan cara 'sentuh' atau imbaskan Kad Tanpa Sentuh dekat Terminal Tanpa Sentuh.
"CVC" dan "CVC2"	Masing-masingnya 'Card Verification Code' dan 'Card Verification Code 2'.
"CVV" dan "CVV2"	Masing-masingnya 'Card Verification Value' dan 'Card Verification Value 2'.
"Data Larangan"	Data yang tidak dibenarkan untuk disimpan oleh Pedagang dan/atau mana-mana penyedia perkhidmatan bersekutunya. Ini termasuk tetapi tidak terhad kepada data CVV2/CVC2, PAN, PIN dan data jalur magnet.
"Peserta Debit"	Bank dan pengeluar e-Wang yang mengambil bahagian dalam RPP di mana Pembayar mengekalkan akaun
"Deposit"	Deposit yang dibayar oleh Pedagang kepada Bank sesuai dengan Terma dan Syarat ini dan terutamanya dinyatakan dalam Surat Tawaran dan akan meliputi apa-apa jumlah wang yang dipinda.
"Diskaun Pedagang"	Amaun yang boleh dicaj oleh Bank kepada Pedagang di bawah Fasal 7 di dalam ini pada kadar dalam peratusan nilai Transaksi Kad/E-Dompet seperti mana dinyatakan dalam Surat Tawaran dan hendaklah termasuk sebarang kadar pindaan.
"DSS"	Data Security Piawaian (Piawaian Keselamatan Data)
"e-Wang"	Nilai wang tersimpan secara elektronik yang dikeluarkan oleh Pengeluar e-Wang kepada Pemegang E-Dompet apabila diterima dana bagi tujuan membuat bayaran kepada mana-mana orang selain Pengeluar e-Wang.
"Fi"	Fi yang kena dibayar Pedagang kepada Bank khususnya dinyatakan dalam Surat Tawaran dan akan termasuk apa-apa pindaan fi.
"Fungsi Penyelesaian"	Tatacara yang dikehendaki dan dijalankan oleh Pedagang menerusi Terminal POSI/MPOS bagi tujuan penghantaran data Transaksi Kad/ E-Debit kepada Bank atau Pembekal, mengikut mana yang berkenaan, untuk membolehkan Bank membuat penyelesaian kepada Pedagang.
"Had Lantai Dibenarkan"	Jumlah nilai maksimum transaksi Kad bagi setiap premis Pedagang, tempat perniagaan, laman web Pedagang dan mana-mana cawangan lain yang Pedagang dibenarkan untuk urusniaga dengan mana-mana Pemegang Kad pada mana-mana satu (1) hari untuk membeli barangan dan perkhidmatan dan dibentangkan dalam Surat Tawaran dan seperti mana dipinda oleh Bank pada bila-bila masa dan dari semasa ke semasa. Had Lantai Dibenarkan adalah dalam Ringgit Malaysia.
"Hari Kalendar"	Hari menurut kalendar Gregory.
"Hari Perniagaan"	Hari (selain hari Sabtu, Ahad dan hari kelepasan am) bila mana Bank dibuka untuk urusan perbankan biasa di Kuala Lumpur.
"HLB Bizbuddy"	Aplikasi penerimaan pembayaran yang dimuat turun oleh Pedagang dari kedai aplikasi yang dibenarkan yang diluluskan oleh Bank dan dipasang pada Peranti Mudah Alih mereka yang membolehkan Pedagang menerima pembayaran Kod QR.
"Internet"	Cara komunikasi melalui sambungan World Wide Web rangkaian komputer yang digunakan oleh Pemegang Kad untuk membayar pembelian dan caj yang berkaitan dengan barangan dan/atau perkhidmatan Pedagang yang disediakan dan/atau diberikan melalui internet untuk transaksi perdagangan elektronik.
"Invois Transaksi E-Dompet"	Invois yang mengandungi segala maklumat perlu berkenaan Transaksi E-Dompet dari segi bentuk dan bahan diluluskan dari semasa ke semasa oleh Bank menurut keperluan Bank yang dihasilkan apabila Pemegang E-Dompet menggunakan E-Dompet untuk membayar barangan dan perkhidmatan.  Invois Transaksi E-Dompet akan dipaparkan dan disimpan dalam telefon pintar Pemegang E-Dompet atau apa-apa peranti elektronik yang lain.
"Jenama MyDebit"	Jenama, ikon, logo, tanda untuk Perkhidmatan MyDebit.
"Jenama QR DuitNow"	Jenama, ikon, logo, tanda dagangan dan tanda perkhidmatan untuk DuitNow QR.
"Jualan Pisah"	Transaksi yang melibatkan suatu percubaan untuk mengelakkan kebenaran, Pedagang membahagikan transaksi sehari kepada dua Draf Jualan atau lebih dengan menunjukkan tarikh yang sama atau tarikh berbeza, masing-masingnya di bawah Had Lantai Dibenarkan tetapi apabila dicampurkan melebihi Had Lantai Dibenarkan.
"Kad Debit"	Kad yang sah pada masa ini, mempunyai simbol dan tanda berserta lambang, cogan kata, tanda kebesaran dan hak cipta sebagaimana Bank, iaitu Bank Pengeluar atau pihak berkuasa sah yang lain masing-masingnya telah terima guna dan hendaklah termasuk apa-apa Kad Debit lain yang dikeluarkan dari semasa ke semasa oleh Bank, Bank Pengeluar dan pihak berkuasa sah yang lain
"Kad EMV"	Kad yang mempunyai cip patuh MasterCard atau Visa atau UPI dimasukkan ke dalamnya.
"Kad MyDebit"	Kad Debit yang mengandungi Jenama MyDebit dan mengambil bahagian dalam Skim MyDebit.
"Kad Tanpa Sentuh"	Kad yang merangkumi ciri Tanpa Sentuh.

"Kad"	Mana-mana kad kredit, prabayar atau debit VISA yang dikeluarkan secara sah dan belum luput berlogo VISA dan/atau apa-apa tanda perkhidmatan berkenaan yang diberi lesen oleh VISA International atau mana-mana kad kredit, prabayar atau debit MasterCard yang dikeluarkan secara sah dan belum luput berlogo MasterCard dan/atau apa-apa tanda perkhidmatan berkenaan yang diberi lesen oleh MasterCard Worldwide dikeluarkan oleh mana-mana bank, institusi kewangan atau perbadanan dan jika berkenaan, hendaklah juga dianggap meliputi Kad EMV dan Kad Tanpa Sentuh, jalur magnet/kad EMV UPI yang pada masa ini adalah sah, mempunyai simbol dan tanda berserta dengan lambang, cogan kata, tanda kebesaran dan hak cipta yang diterima guna oleh UPI dan hendaklah meliputi apa-apa kad kredit, prabayar atau debit baharu lain yang dikeluarkan dari semasa ke semasa oleh mana-mana bank, institusi kewangan atau perbadanan (selain VISA International, MasterCard Worldwide dan UPI), dengan nama dan nombor Akaun Kad Pemegang Kad yang dicap atau dicetak timbul pada Kad, dan dengan Kad ini menurut Perjanjian ini Pemegang Kad boleh gunakan untuk membayar apa-apa pembelian dan caj berkaitan dengan barangan dan/atau perkhidmatan Pedagang yang dibekalkan dan/atau diberikan.
"Kerugian Tidak Dapat Dikembalikan"	Bahagian dana yang dipindahkan dan dikreditkan kepada pihak yang salah disebabkan oleh pembayaran yang salah, tersilap, tidak dibenarkan atau penipuan yang tidak boleh diperolehi semula selepas Peserta telah melaksanakan proses pengembalian dana.
"Kod Akses"	Nama pengguna dan/atau PIN dan/atau maklumat pengesahan sulit lain yang diperlukan untuk mengakses dan/atau menggunakan Aplikasi "Tap on Phone" Hong Leong Bank dan Aplikasi HLB BizBuddy.
"Kod QR"	Kod respons pantas iaitu satu kod bar yang mempunyai bentuk pola hitam yang disusun dalam format petak segi empat berlatar putih, yang boleh digunakan untuk tujuan yang dinyatakan dalam sesuatu program perisian.
"Laman Web Pedagang"	Laman web atau le laman web yang dimiliki dan diselenggara oleh Pedagang dan penyedia perkhidmatannya, jika berkenaan, dalam internet seperti mana dinyatakan dalam Surat Tawaran.
"Lembaga Pensijilan"	Lembaga atau entiti yang diberi kuasa oleh MasterCard Worldwide, Visa International atau Bank, mengikut mana yang berkenaan, untuk mengeluarkan sijil digital.
"MasterCard Worldwide"	MasterCard Worldwide, beralamat 2000 Purchase Street, Purchase, NY 105772509, USA dan meliputi pengganti hak milik dan pemegang serah haknya.
"MPOS"	'Mobile Point of Sales Service' iaitu peranti mudah alih yang dibolehkan bagi kegunaan sebagai Terminal POS (Tempat Jual). MPOS termasuk aplikasi bayaran alat mudah alih, perkhidmatan pemrosesan bayaran dan produk perkakasan dan aplikasi hanya serasi dengan model pembaca Kad pintar yang ditentukan oleh Bank.
"Notis Privasi"	Dasar dan prinsip Bank berkaitan dengan kutipan, penggunaan dan penyimpanan maklumat peribadi individu dan entiti yang sedia ada dan prospektif yang berurusan niaga dengan Bank dan sebagaimana dipinda dari semasa ke semasa dan tersedia di laman web Bank atau dengan cara yang Bank dapati sesuai dari semasa ke semasa.
"Pengendali MyDebit"	Pengendali sistem pembayaran untuk Perkhidmatan MyDebit (iaitu PayNet).
"PAN"	'Primary Account Number' (Nombor Akaun Utama) yang maklumatnya juga termasuk tetapi tidak terhad kepada Nombor Kad dan maklumat keselamatan.
"PayNet"	Payment Network Malaysia Sdn Bhd, pengendali Skim MyDebit.
"PCI-DSS"	'Payment Card Industry Data Security Piawaian'. PCI-DSS ialah satu set dokumen komprehensif mengandungi keperluan keselamatan yang dibangunkan oleh MasterCard Worldwide dan Visa International, butir-butirnya boleh disemak di <a href="http://mastercardonline.com">mastercardonline.com</a> .
"Pedagang" atau "Anda"	Mana-mana peruncit atau orang lain, firma atau perbadanan, para pekerjaannya, penjawat atau ejen yang, menurut Perjanjian, bersetuju untuk menerima dan/atau menyebabkan pejabat, cawangan dan lokasinya diluluskan Bank di Malaysia untuk menerima transaksi yang dicadang di bawah Perjanjian dan/atau secara khusus dinyatakan dalam Surat Tawaran.
"Pedagang Asing"	Individu, syarikat, syarikat perbadanan, perniagaan (termasuk pemilik tunggal dan perkongsian) dipindahkan di luar Malaysia yang menerima pembayaran melalui perkhidmatan QR Rentas Sempadan, untuk pembelian barangan dan/atau transaksi.
"Pelanggan"	Pelanggan individu Bank yang mempunyai Akaun dengan Bank.
"Pelanggan-Pelanggan"	Orang yang menjadi pelanggan perkhidmatan atau produk yang ditawarkan oleh Pedagang dan yang menyelenggara apa-apa akaun dengan Bank atau Bank-Bank Ahli, mengikut mana yang berkenaan, dan yang akan membuat bil dan/atau bayaran lain kepada Pedagang melalui Perbankan Internet Runcit Bank dan/atau Perbankan Alat Mudah Alih dan/atau Bank-Bank Ahli dari semasa ke semasa dan istilah "Pelanggan" mungkin bermakna mana-mana Pelanggan menurut maksud konteks.
"Pembayar"	Individu, syarikat, badan korporat, perniagaan (termasuk pemilik tunggal dan perkongsian), agensi kerajaan, badan berkanun, pertubuhan dan Pelanggan lain yang memindahkan dana melalui Perkhidmatan QR DuitNow, atau  Pelanggan Peserta Asing yang memulakan Pembayaran QR Rentas Sempadan. Pembayar mesti mempunyai Akaun dengan mana-mana Peserta Asing untuk memulakan Pembayaran kepada Pedagang
"Pemegang Kad"	Orang yang namanya tertera pada Kad dan mungkin termasuk Pemegang Kad Tambahan yang kepadanya Kad dikeluarkan. Semua terma dan syarat yang terpakai di sini kepada Pemegang Kad hendaklah terpakai mutatis mutandis (yakni, dengan beberapa perubahan yang perlu) kepada Pemegang Kad Tambahan dan bagi tujuan tersebut terma "Pemegang Kad" dan "Kad" hendaklah dibaca dan ditafsirkan seolah-olah terma "Pemegang Kad Tambahan" dan "Kad Tambahan" telah bertukar ganti kerana itu.
"Pemilik & Pengendali DuitNow QR"	Payments Network Malaysia Sdn. Bhd. (No. Syarikat: 200801035403 [836743-D])

"Penerima"	Individu yang menerima dana daripada Pembayar melalui QR DuitNow dan yang mempunyai akaun dengan mana-mana Peserta
"Penerima manfaat daripada Penipuan"	Pihak yang mendapat manfaat daripada pembayaran penipuan yang tidak dibenarkan
"Pengeluar e-Wang"	Orang yang bertanggungjawab terhadap obligasi pembayaran dan memikul liabiliti bagi E-Wang yang dikeluarkan.
"Penyelesaian Pedagang Langsung (DMS)"	Sistem yang memudahkan proses penyelesaian terus kepada pedagang.
Peraturan DuitNow QR	Merangkumi peraturan, termasuklah Tatacara Pengendalian dan Tatacara Pengendalian Overlay ("OSP") yang mengawal selia operasi DuitNow QR.
"Perbankan Internet Runcit"	Perkhidmatan yang digunakan oleh Pemegang Kad untuk membayar pembelian dan/atau caj/bil dan/atau bayaran lain berkait dengan barangan dan/atau perkhidmatan Pedagang yang disediakan dan/atau diberikan menerusi laman web Bank di internet dengan cara mendebit akaun mereka dengan Bank.
"Perbankan Internet"	Satu cara komunikasi melalui sambungan World Wide Web rangkaian komputer yang digunakan oleh pemegang akaun untuk membayar pembelian dan caj yang berkaitan dengan barangan Pedagang dan/atau perkhidmatan yang disediakan dan/atau diberikan melalui Internet untuk Transaksi Perdagangan Elektronik dan melalui laman web Bank dengan cara mendebit akaun mereka dengan Bank.
"Perjanjian"	Perjanjian Perkhidmatan Pedagang meliputi Permohonan, Surat Tawaran serta Terma dan Syarat ini.
"Perkhidmatan Kutipan"	Perkhidmatan kutipan bil dan bayaran lain yang disediakan oleh Bank untuk Pedagang menurut terma dan syarat Surat Tawaran serta Perjanjiannya yang terpakai kepada Perkhidmatan Kutipan yang terangkum di dalamnya, yang dengannya Bank bersetuju mengutip jumlah wang bayaran menurut Arahan Pembayaran daripada Pelanggan menerusi pelbagai saluran pembayaran yang mungkin disediakan oleh Bank kepada Pelanggan dari semasa ke semasa.
"Perkhidmatan MyDebit"	Pembayaran kad di bawah Skim MyDebit yang membolehkan Pemegang Kad Debit membeli barangan/perkhidmatan dan mengeluarkan wang tunai di cawangan Pedagang dengan mendebit terus daripada akaun simpanan/semasa yang dicalonkan oleh Pemegang Kad.
"Perkhidmatan Pedagang"	Perkhidmatan pemprosesan bayaran yang ditawarkan oleh Bank, yang membolehkan Pedagang menerima kad, E-Dompet, Perkhidmatan MyDebit dan kaedah pembayaran lain menerusi terminal POS, gerbang bayaran dalam talian, aplikasi mudah alih dan lain-lain.
"Perkhidmatan Perbankan Mudah Alih"	Perkhidmatan yang digunakan oleh Pelanggan Bank menerusi telefon bimbit mereka untuk membayar pembelian dan/atau caj/bil dan/atau bayaran lain berkait dengan barangan dan/atau perkhidmatan Pedagang yang disediakan dan/atau diberikan menerusi Perkhidmatan Perbankan Mudah Alih Bank dengan cara mendebit akaun Pelanggan dengan Bank.
"Permohonan"	Borang Permohonan Pedagang yang siap diisi dan diserahkan oleh Pedagang kepada Bank, secara fizikal atau elektronik, dan dengan bentuk dan cara yang dianggap boleh diterima Bank, untuk menyertai Perkhidmatan Pedagang Bank.
"Peserta"	Bank dan Bukan Bank yang telah diberikan kelulusan untuk mengakses skim RPP untuk membolehkan penjelasan dan penyelesaian transaksi DuitNow QR
"Peserta Debit"	Bank dan pengeluar e-Wang yang menyertai RPP di mana Pembayar mengekalkan akaun.
"Peserta Asing"	Bank asing atau bukan bank yang diluluskan oleh mana-mana Peserta Bertukar untuk membolehkan penjelasan dan/atau penyelesaian transaksi QR Rentas Sempadan
"Peserta Bertukar"	Institusi asing yang menyediakan perkhidmatan QR Rentas Sempadan di negara masing-masing kepada Pemeroleh atau Pengeluar (mengikut keadaan) dan melaksanakan fungsi penukaran untuk menerima, memproses dan menghantar urus niaga ke seluruh negara kepada Paynet
"PIN"	Nombor pengecaman peribadi Pemegang Kad.
"PIN Pad"	Peranti yang digunakan oleh Pemegang Kad untuk memasukkan PIN atau apa-apa data lain yang ditetapkan oleh Bank selaras dengan transaksi Kad dan/atau Kad EMV dan/atau Transaksi E-Debit.
"Polisi Pemberian Maklumat HLB/HLISB"	Bermaksud Polisi Pemberian Maklumat Hong Leong Bank Berhad ("HLBB")/Hong Leong Islamic Bank Berhad ("HLISB") atau polisi dan/atau prosedur sedemikian dengan apa jua nama yang dipanggil berhubung dengan Pemberian maklumat yang mungkin dipinda dari semasa ke semasa, menetapkan Komitmen HLBB/HLISB terhadap etika dan integriti perniagaan yang baik, menurut mana pekerja HLBB dan HLISB, serta orang yang menyediakan perkhidmatan kepada, atau mempunyai hubungan perniagaan dengan HLBB atau HLISB, dikehendaki mengemukakan sebarang kebimbangan tentang sebarang kelakuan tidak wajar atau salah laku memberi kesan buruk kepada HLBB/HLISB, termasuk tetapi tidak terhad kepada:  (a) Sebarang kesalahan jenayah, termasuk penipuan, rasuah, sogokan dan pemerasan; (b) Sebarang kegagalan untuk mematuhi kewajipan undang-undang atau peraturan; dan (c) Sebarang kebimbangan mengenai penyelewengan.
"Prosedur Operasi"	Prosedur Operasi untuk Perkhidmatan MyDebit yang ditetapkan dan dikeluarkan oleh Pengendalian MyDebit dan akan merangkumi sebarang variasi, penambahan, pindaan atau pengubahsuaian yang dibuat dari semasa ke semasa.
"QR Rentas Sempadan"	QR Rentas Sempadan ialah perkhidmatan pemindahan dana secara elektronik yang memudahkan jualan dan pembayaran yang menggunakan maklumat yang diperoleh daripada mengimbas kod QR dimana berpandukan Piawaian QR Kebangsaan DuitNow atau kod QR yang dikeluarkan oleh Peserta Bertukar yang mengambil bahagian.
"Resit Terminal"	Dokumen sebagai bukti transaksi Kad atau Kad Debit/E-Debit/E-Dompet dihasilkan oleh Terminal POS/MPOS dalam bentuk dan bahan yang diluluskan dari semasa ke semasa oleh Bank bagi tujuan Perjanjian.

"RPP"	Platform Pembayaran Masa Nyata "Real-Time Payments Platform", infrastruktur pembayaran bersama yang dibangunkan dan ditubuhkan oleh PayNet, yang memudahkan pembayaran serta kutipan serta-merta dan saling beroperasi.
"Sijil Digital"	Sijil digital yang dikeluarkan oleh Lembaga Pensijilan kepada Pemegang bagi tujuan pengesahan Pemegang Kad dan Pedagang dalam Transaksi Dagang Elektronik.
"Sijil Pedagang"	Sijil yang dikeluarkan oleh Lembaga Pensijilan kepada Pedagang bagi tujuan pengesahan Pedagang dalam Transaksi Dagang Elektronik.
"Sijil Pemegang Kad"	Sijil digital yang dikeluarkan oleh Lembaga Pensijilan kepada Pemegang Kad bagi tujuan pengesahan Pemegang Kad dan Pedagang dalam transaksi dagang elektronik.
"Skim MyDebit"	Model perniagaan yang menawarkan perkhidmatan penukaran transaksi yang ditawarkan oleh PayNet. Skim kad debit domestik ini akan memudahkan transaksi elektronik yang dikaitkan dengan pelbagai institusi kewangan dan institusi bukan kewangan.
"Slip Jualan"	Slip bayaran berkenaan, borang atau kertas yang dibekalkan oleh Bank kepada Pedagang atau rekod Transaksi Dagangan Elektronik, pesanan pos, pesanan telefon, terminal atau kios layan diri atau bentuk-bentuk lain rekod transaksi dicaj kepada Kad yang boleh diterima Bank yang merakam, mengesahkan dan adalah bukti keterangan pembelian dan/atau perkhidmatan yang dibuat oleh Pemegang Kad menerusi penggunaan Kad.
"Slip Kredit"	Dokumen untuk dijadikan bukti keterangan bayaran balik sesuai dengan transaksi dari segi bentuk dan bahan diluluskan dari semasa ke semasa oleh Bank menurut tujuan Terma dan Syarat ini.
"Suapan"	Bermaksud "suapan" seperti yang ditakrifkan di bawah Akta SPRM, sebagaimana yang mungkin dipinda dari semasa ke semasa, dan termasuk tetapi tidak terhad kepada wang, derma, hadiah, pinjaman, ganjaran, jaminan berharga, harta atau kepentingan dalam harta, perjanjian untuk memberi kontrak pekerjaan atau kontrak lain, perjanjian untuk memberikan perkhidmatan dalam apa jua kapasiti, mendapatkan kelebihan yang tidak adil atau keuntungan yang menyalahi undang-undang, diskaun, komisen, rebat, bonus atau sebarang perkhidmatan atau bantuan lain.
"Surat Tawaran"	Surat Tawaran yang dikeluarkan atau akan dikeluarkan oleh Bank berkenaan Perjanjian ini yang diterima oleh Pedagang dan termasuk apa-apa pindaan dan surat tawaran tambahan kepadanya, yang mana surat ini menjadi sebahagian dalam Perjanjian ini.
"Tap on Phone"	Aplikasi penerimaan pembayaran yang dimuat turun oleh Pedagang dari kedai aplikasi yang dibenarkan yang diluluskan oleh Bank dan dipasang pada Peranti Mudah Alih mereka yang membolehkan Pedagang menerima pembayaran kad debit/kredit melalui peranti mudah alih Android mereka yang didayakan NFC.
"Tarikh Transaksi Kad"	Berkaitan dengan mana-mana Transaksi Kad bermakna tarikh bila mana Transaksi Kad dibuat, atau apa-apa tarikh lain yang ditentukan oleh Bank menurut budi bicaranya.
"Tencent"	Tencent Holdings Limited, sebuah syarikat yang ditubuhkan di Kepulauan Cayman dengan liabiliti terhad, ibu pejabatnya terletak di Tencent Building, Kejizhongyi Avenue, Hi-tech Park, Nanshan District, Shenzhen, 518057 dan alamat laman web <a href="http://www.tencent.com">www.tencent.com</a> , dan termasuk pengganti hak milik dan pemegang serah haknya. Syarikat menyediakan perkhidmatan nilai tambah Internet meliputi komunikasi, maklumat, hiburan, perkhidmatan kewangan dan lain-lain, menerusi platform Internet termasuk QQ (QQ Instant Messenger), Weixin/WeChat, QQ.com, QQ Games, Qzone, dan Tenpay.
"Tenpay"	Tenpay Payment Technology Co. Ltd, iaitu platform pembayaran yang dilancarkan oleh Tencent, menyediakan perkhidmatan pembayaran dalam talian dan luar talian rentas sempadan kepada pengguna e-dagang global, termasuk pembayaran Weixin dalam talian dan luar talian, beribu pejabat di Tencent Building, Kejizhongyi Avenue, Hi-tech Park, Nanshan District, Shenzhen, 518057 dan alamat laman web <a href="http://www.tenpay.com">www.tenpay.com</a> , dan termasuk pengganti hak milik dan pemegang serah haknya. Syarikat juga menyediakan penyelesaian bayaran dalam talian yang profesional dan selamat kepada syarikat penerbangan, logistik, insurans, permainan, perniagaan B2C dan industri lain.
"Terminal Elektronik"	Apa-apa dan semua peranti elektronik, Terminal POS, sistem penangkap draf elektronik atau apa-apa terminal lain yang disediakan oleh Bank atau Pembekal atau POS Pedagang untuk memudahkan pemrosesan Transaksi Kad, Transaksi MyDebit, Transaksi E-Dompet dan/atau Transaksi Dagang Elektronik, mengikut mana yang berkenaan.
"Terminal POS"	Mana-mana dan semua terminal Tempat Jual, mekanikal/elektronik atau apa-apa peranti lain yang diaktifkan secara manual atau elektronik untuk membaca dan/atau merakam data bagi setiap transaksi Kad yang diluluskan oleh Bank sesuai dengan tujuan Perjanjian yang Bank boleh ganti atau minta pemulangnya daripada Pedagang apabila Bank dapati wajar dan jika berkenaan, hendaklah juga termasuk Terminal Tanpa Sentuh melainkan ada diperuntukkan sebaliknya secara nyata. Bagi Pedagang yang menerima Kad Debit, maka Terminal POS/MPOS akan dilengkapi dengan pembaca yang boleh membaca Track 2 pada Kad Debit.
"Terminal Tanpa Sentuh"	Pembaca atau terminal tanpa sentuh yang direka untuk membaca dan/atau merakam data setiap transaksi Kad Tanpa Sentuh yang diluluskan oleh Bank menurut tujuan Terma dan Syarat ini, dan pembaca atau terminal ini adalah hak milik Bank dan yang mana Bank boleh ganti atau minta Pedagang memulangkannya jika Bank fikir wajar.
"Transaksi Bayaran Berulang"	Penyediaan secara berkala dan/atau barangan dan/atau perkhidmatan oleh Pedagang kepada Pemegang Kad, yang mana bayaran barangan dan perkhidmatan akan dibuat kepada Pedagang dari semasa ke semasa sesuai dengan Kebenaran Bayaran Berulang.
"Transaksi Dagang Elektronik"	Sebarang dan kesemua pembelian, penjualan dan pembayaran yang dibuat menerusi Internet antara Pemegang Kad, Pedagang dan Bank, mengikut mana yang berkenaan.
"Transaksi E-Debit"	Transaksi yang memerlukan Pemegang Kad memasukkan nombor PIN untuk tujuan pengesahan Pemegang Kad bagi pembelian dan caj berkaitan dengan barangan dan/atau perkhidmatan Pedagang yang disediakan dan/atau diberikan.

"Transaksi E-Dompot"	Apa-apa transaksi pembayaran yang dibuat atau akan dibuat oleh mana-mana Pemegang E-Dompot dengan Pedagang melalui E-Dompot.
"Transaksi Kad"	Apa-apa transaksi pembayaran yang dibuat atau akan dibuat oleh mana-mana Pemegang Kad dengan Pedagang, melalui laman web Pedagang, dengan menggunakan Kad, yang takrifannya hendaklah meliputi rujukan kepada apa-apa transaksi pembayaran yang dibuat oleh Pedagang meminta pembayaran dengan mengecaj kepada Kad Pemegang Kad dan Akaun Kad pembayaran yang akan dibuat, seperti mana dicadangkan dalam Arahan Pembayaran .
"Transaksi MyDebit"	Sebarang transaksi pembayaran untuk pembelian barangan dan/atau perkhidmatan yang dilaksanakan atau akan dilaksanakan dengan penggunaan Kad Debit atau kad ATM melalui Perkhidmatan MyDebit antara Pedagang, Pemegang Kad dan Bank, mengikut mana-mana yang berkenaan.
"Transaksi Pesanan Pos dan/atau Pesanan Telefon"	Transaksi yang dimulakan dengan pesanan pos yang disampaikan melalui mel elektronik, faks atau apa-apa cara elektronik lain atau melalui pesanan telefon dan pembayaran dicaj kepada Akaun Kad Pemegang Kad.
"Undang-undang Pencegahan Rasuah"	Bermaksud Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia 2009 ("Akta SPRM") sebagaimana yang dipinda dari semasa ke semasa, dan peraturan dan peraturan yang dikeluarkan di bawahnya, dan mana-mana undang-undang, statut, peraturan, peraturan dan perintah terpakai lain yang berkaitan dengan rasuah atau sogokan.
"UPI"	Union Pay International Co. Ltd iaitu syarikat yang ditubuhkan menurut undang-undang negara Republik Rakyat China dan mempunyai tempat perniagaan di Floor 2-7, No 6, DongFang, Pudong, Shanghai, 200120 China.
"Pembekal"	Institusi perolehan pedagang yang berlesen dan/atau dilantik dan diberi kuasa oleh Bank untuk melantik dan/atau memperolehi pedagang dan yang membekalkan Terminal POS/MPOS untuk kegunaan pedagang kerana menerima Kad.
"Visa International"	Visa International Inc., P.O.Box 8999, San Francisco, CA 94128, United States of America dan termasuk pengganti hak milik dan pemegang serah haknya;
"WeChat Pay" atau "Perkhidmatan Bayaran Weixin"	Sistem bayaran pihak ketiga dan perkhidmatan pemindahan dana yang disediakan oleh Tenpay melalui Weixin, termasuk pembayaran Weixin dalam talian dan luar talian.
"WeChat" atau "Weixin"	Alat komunikasi rentas platform dibangunkan oleh Tencent yang menyokong perkhidmatan komunikasi masa nyata sama ada untuk penyertaan seorang atau ramai, contohnya seperti menghantar mesej suara, klip video, gambar, teks atau apa-apa mesej segera yang lain.

- 1.2. Dalam syarat-syarat ini bilangan tunggal hendaklah termasuk bilangan jamak dan jantina lelaki hendaklah termasuk jantina perempuan atau jantina neutral, begitu juga sebaliknya.
- 1.3. Tertakluk kepada keperluan perubahan, kandungan Perjanjian hendaklah terpakai kepada Pedagang yang dibekalkan dengan Aplikasi HLB Bizbuddy, applikasi Tap on Phone dan/atau Pedagang yang dibekalkan dengan Terminal POS/MPOS dan setakat peruntukan tertentu terpakai khusus kepada penggunaan Terminal POS/MPOS maka kandungannya tidak terpakai kepada penggunaan Aplikasi Tap On Phone, begitu juga sebaliknya.
- 1.4. Tertakluk kepada keperluan perubahan, kandungan Perjanjian hendaklah terpakai kepada Transaksi Pesanan Pos, Transaksi Bayaran Berulang, Transaksi Kad dan/atau Kad Debit/E-Debit/E-Dompot dan setakat peruntukan tertentu di dalam ini terpakai khusus kepada transaksi Kad, maka kandungannya tidak terpakai kepada Transaksi Kad Debit/E-Debit/E-Dompot dan Transaksi Bayaran Berulang. Begitu juga, setakat peruntukan tertentu di dalam ini terpakai khusus kepada Transaksi Kad Debit/E-Debit/E-Dompot, kandungannya tidak terpakai kepada transaksi Kad dan Transaksi Bayaran Berulang dan jika peruntukan tertentu di dalam ini terpakai khusus kepada Transaksi Bayaran Berulang, kandungannya tidak terpakai kepada penerimaan Transaksi Kad dan Kad Debit/E-Debit/E-Dompot. Tambahan pula, setakat peruntukan tertentu di dalam ini terpakai khusus kepada transaksi Kad EMV, kandungannya tidak terpakai kepada Transaksi Bayaran Berulang, Transaksi Kad Debit/E-Debit/E-Dompot dan transaksi Kad yang lain. Begitu juga, setakat peruntukan tertentu di dalam ini terpakai khusus kepada transaksi Kad Tanpa Sentuh, maka kandungannya tidak terpakai kepada transaksi Kad EMV, Transaksi Bayaran Berulang, Transaksi Kad Debit/E-Debit/E-Dompot dan transaksi Kad yang lain.
- 1.5. Perjanjian hendaklah terpakai kepada penyertaan Pedagang dalam perkhidmatan Kad bagi semua pejabat, cawangan dan lokasi Pedagang yang dinamakan di dalam ini dan mana-mana pejabat, cawangan dan lokasi lain seperti mana dipersetujui antara Bank dengan Pedagang dari semasa ke semasa.
- 1.6. Pedagang bersetuju untuk memberi kepada Bank senarai yang mengandungi nama dan alamat semua lokasi mereka dan juga untuk memberi kepada Bank senarai tersebut yang dikemas kini dari semasa ke semasa.
- 1.7. Tajuk kepada fasal Terma dan Syarat hanyalah untuk rujukan sahaja dan tidak akan menjejaskan penafsiran dan/atau penguatkuasaan peruntukan-peruntukan Perjanjian.
- 1.8. Surat Tawaran, Terma dan Syarat ini, Borang Permohonan dan apa-apa surat yang dikeluarkan oleh Bank dari semasa ke semasa hendaklah menjadi dan ditafsirkan sebagai sebahagian daripada Perjanjian. Jika terdapat sebarang percanggahan antara terma-terma Surat Tawaran dengan Terma dan Syarat ini, maka Surat Tawaran akan diutamakan setakat percanggahan tersebut melainkan dinyatakan sebaliknya.

## 2. PENERIMAAN KAD/E-DOMPET OLEH PEDAGANG

- 2.1. Tertakluk kepada Perjanjian dan asalkan Kad/E-Dompot itu tidak diisytiharkan tak sah oleh Bank atau dianggap tak sah menurut Perjanjian, maka Pedagang hendaklah menerima semua Kad/E-Dompot yang diserahkan kepadanya untuk membeli barangan dan/atau perkhidmatan di bawah perniagaan tersebut atau di premis atau cawangan Pedagang tersebut seperti mana dinyatakan dalam Surat Tawaran atau di cawangan atau lokasi lain Pedagang itu seperti mana dipersetujui antara Bank dengan Pedagang secara bertulis dari semasa ke semasa. Pedagang dengan ini bersetuju dan beraku janji bahawa pihaknya akan menerima Kad/E-Dompot tanpa diskriminasi jika diserahkan kepadanya dengan betul dan dalam hal Transaksi Dagang Elektronik apabila disahkan dengan betul sebagai suatu cara bayaran daripada Pemegang Kad dan akan mengekalkan dasar yang tidak membeza-bezakan Pemegang Kad yang mahu membuat pembelian barangan dan/atau perkhidmatan di premis Pedagang atau daripada Pedagang menerusi penggunaan Kad/E-Dompot.

- 2.2. Barangan dan/atau perkhidmatan yang dibeli oleh Pemegang Kad hendaklah dicaj Pedagang dengan harga tidak lebih daripada harga yang ditawarkan Pedagang untuk membekalkan barangan dan/atau perkhidmatan yang serupa kepada pelanggan lain. Semua transaksi Kad/E-Wallet dan Slip Jualan hendaklah dibuat dalam Ringgit Malaysia sahaja.
- 2.3. Selain daripada dan tanpa menyimpang daripada Fasal 2.1 dan 2.2, Pedagang dilarang sama sekali:
- (a) membenarkan Pemegang Kad untuk membuat transaksi bayaran tunai, pengeluaran tunai atau bayaran balik tunai akibat daripada penggunaan Kad/E-Dompet;
  - (b) menerima apa-apa bayaran daripada Pemegang Kad berkenaan caj bagi barangan dan/atau perkhidmatan yang termasuk dalam Slip Jualan/Resit Terminal/Invois Transaksi E-Dompet;
  - (c) dalam hal Transaksi Kad/E-Dompet, meminta bayaran atau apa-apa pendahuluan atau bayaran tambahan sama ada secara tunai atau dengan cek;
  - (d) menghendaki amaun transaksi minimum, jika kurang dari itu Pedagang enggan menerima Kad/E-Dompet yang sah;
  - (e) kutip secara berasingan daripada Pemegang Kad apa-apa cukai yang perlu dikutip dan Pedagang hendaklah memasukkan jumlah itu dalam Slip Jualan/Resit Terminal/Invois Transaksi E-Dompet;
  - (f) di bawah mana-mana keadaan, mengenakan surcaj ke atas Pemegang Kad untuk membayar sebahagian Diskaun Pedagang (seperti mana ditakrif di bawah Fasal 1.1) dengan sebarang kenaikan pada papara atau senarai harga barangan dan/atau perkhidmatan. Sebaik menerima bukti keterangan, Bank akan mempunyai hak tuntutan penuh bagi mendapat balik amaun surcaj daripada Pedagang dengan apa-apa cara yang Bank anggap sesuai;
  - (g) menerima Kad/E-Dompet daripada Pemegang Kad untuk membayar apa-apa hutang yang ditanggung daripada pinjaman yang dibuat oleh Pemegang Kad kecuali (i) apabila hutang tersebut ditanggung oleh Pemegang Kad menurut transaksi dagang yang berkaitan dengan perniagaan Pedagang; atau (ii) apabila cek yang dikeluarkan oleh Pemegang Kad menurut transaksi dagang berkaitan dengan perniagaan Pedagang telah tak laku;
  - (h) melakukan apa-apa transaksi jika Pemegang Kad gagal menyerahkan Kad/E-Dompet kepada Pedagang;
  - (i) menerima Kad/E-Dompet sebagai bayaran membeli barangan dan/atau perkhidmatan yang tidak dijual atau disediakan oleh Pedagang dan menghantar Slip Jualan kepada Bank untuk bayaran;
  - (j) dalam hal penerimaan Kad Debit/E-Debit/Mydebit dan jika berkenaan, Kad EMV, membenarkan sebarang transaksi yang tidak memerlukan nombor PIN kecuali bagi transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Kad Tanpa Sentuh; dan
  - (k) menjual, membeli, menyediakan atau bertukar-tukar maklumat nombor akaun Kad dalam bentuk Slip Jualan yang ditekap, salinan karbon Slip Jualan yang ditekap, menyalin atau mengeluarkan semula Sijil Pemegang Kad yang diperolehi atas sebab transaksi Kad/E-Wallet kepada mana-mana pihak ketiga.
- 2.4. Jika Pedagang menerima penerimaan Kad/E-Dompet berkait dengan Transaksi Kad/E-Dompet yang Pedagang percaya atau mengesyaki mungkin berkait dengan Kad/E-Dompet dicuri atau sebaliknya kepunyaan seseorang selain orang yang dikatakan Pemegang Kad atau Pemegang E-Dompet, mengikut mana yang berkenaan, atau jika hal keadaan berkenaan dengan Transaksi Kad/E-Dompet menimbulkan kecurigaan atau tidak teratur, maka Pedagang hendaklah, tanpa pada bila-bila masa memberitahu Pemegang Kad/Pemegang E-Dompet atau Pemegang Kad yang dikatakan/Pemegang E-Dompet yang dikatakan itu atau membangkitkan kecurigaannya,
- (i) tidak memproses Transaksi Kad/E-Dompet,
  - (ii) segera memberitahu Bank dengan telefon melalui nombor yang dimaklumkan kepada Pedagang oleh Bank bagi tujuan tersebut, dan
  - (iii) mematuhi arahan yang diberi kepadanya oleh Bank.
- 2.5. Apa-apa yang terkandung dalam Fasal 2 ini tidak dianggap menyatakan secara tidak langsung bahawa Pedagang diberi kuasa oleh Bank untuk mengganggu keamanan atau kerosakan terhadap seseorang atau harta benda, atau membuat apa-apa pernyataan fitnah atau bertindak secara menyalahi undang-undang dalam apa cara pun, dan Bank tidak akan bertanggungjawab terhadap perbuatan, tindakan atau tingkah lakupihak Pedagang. Kecuali dalam hal ganti rugi yang berbangkit secara langsung daripada keingkaran sengaja atau kecuaiian melampau Bank, maka Pedagang hendaklah mengganti rugi Bank terhadap sebarang liabiliti, tuntutan, prosiding, perbelanjaan atau kerugian berkenaan apa-apa kerosakan kepada harta tanah atau harta benda persendirian atau kecederaan ke atas sesiapa disebabkan Pedagang dan/atau penjawat dan/atau ejennya semasa menjalankan obligasinya di dalam ini.
- 2.6. Sekiranya Pedagang tidak dapat memastikan keesahan Kad yang diserahkan kepadanya, maka Pedagang hendaklah segera meminta daripada Bank untuk menentusahkan keesahan Kad itu dan mendapatkannya daripada Bank atau sumber-sumber yang dinamakan oleh Bank untuk mengendalikan penentusahan melalui telefon atau melalui apa-apa cara lain yang boleh diterima oleh Bank. Jika Bank atau sumber atau sumber-sumber yang dinamakan oleh Bank untuk mengendalikan penentusahan itu tidak dapat dihubungi, maka Pedagang hendaklah cuba mendapatkan jajaan Kad tersebut dengan cara yang munasabah dan aman dan peruntukan-peruntukan di bawah Fasal 2.5 berkait dengan obligasi Pedagang ketika menjalankan obligasi tersebut hendaklah diguna pakai. Melainkan ada penentusahan positif daripada Bank, Kad tersebut tidak seharusnya dilayan oleh Pedagang. Sekiranya Kad tersebut telah ditentusahkan oleh Bank sebagai sah, maka Pedagang hendaklah merekodkan dalam Slip Jualan/Resit Terminal kod kebenaran Bank serta butir-butir lain yang dianggap relevan oleh Bank sebagai bukti pemberian kebenaran.
- 2.7. Sekiranya mana-mana hal berikut ini berkaitan, maka Kad hendaklah dianggap tak sah dan Pedagang hendaklah menolaknya:
- (a) Tarikh cadangan transaksi ialah selepas tarikh luput seperti mana dicetak timbul pada Kad atau dikod dalam Track 2.

- (b) Tarikh keesahan, jika ada, dicetak timbul pada Kad itu bertarikh hadapan (lewat tarikh).
- (c) Kad telah diisytiharkan oleh Bank atau ejennya sebagai hilang atau dicuri.
- (d) Kad tidak mempunyai tandatangan Pemegang Kad (jika berkenaan).
- (e) Apa-apa butir atau maklumat (jika ada) berkait dengan Pemegang Kad telah ditinggalkan daripada Kad.
- (f) Bank atau ejennya telah mengisytiharkan Kad itu tak sah atas apa jua sebab pun.
- (g) Kad telah dipinda, dicatitkan, dicetak semula atau dicetak timbul semula pada bahagian hadapannya dengan apa-apa cara.
- (h) Terdapat ketidakraturan pada bahagian hadapan Kad.
- (i) Kad dicuri atau dipalsukan.
- (j) Ciri-ciri Kad tidak mengandungi butir-butir atau mematuhi ciri-ciri keselamatan yang mungkin diperkenalkan atau dilaksanakan oleh Bank, Bank Pengeluar, MasterCard Worldwide, Visa International, UPI atau Paynet dari semasa ke semasa dan tanpa membatasi keluasan makna apa yang disebut di atas, maka dalam hal Kad, empat (4) digit pertama yang menandakan nombor akaun bercetak timbul pada bahagian hadapan Kad tidak serupa dengan empat (4) digit pracetak yang tertera betul-betul di sebelah atas empat (4) digit tersebut tadi yang bercetak timbul pada Kad.
- (k) Jika Kad mempunyai tandatangan, maka tandatangan itu tidak mirip tandatangan yang ditandatangani atas Slip Jualan/Resit Terminal atau pengenalan adalah tak pasti atau Pedagang percaya ada percanggahan tandatangan.
- (l) Jika Kad mempunyai gambar foto Pemegang Kad, orang yang menyerah Kad itu tidak nampak seperti orang yang sama dalam Kad.
- (m) Jika penentusahan atau identiti orang yang menyerah Kad itu diperlukan, dokumen pengenalan tidak dapat ditunjukkan atau ditentusahkan.
- (n) Jika nombor Kad yang kelihatan pada Penekap Manual atau Terminal POS/MPOS/Aplikasi Tap On Phone tidak menyamai nombor pada Kad.
- (o) Apa-apa sebab lain yang mendorong Pedagang untuk semunasabahnya mempersoalkan keesahan cadangan transaksi.
- (p) Jika instrumen atau peranti bercetak timbul atau bercetak atau sebaliknya mempunyai tanda-tanda MasterCard Worldwide, VISA International, UPI atau Paynet atau pihak berkuasa berkenaan yang lain tidak diizinkan atau sedang dipinda atau direka semula sungguhpun digunakan secara sah.

## 2.8. PENERIMAAN KAD/E-DOMPET OLEH PEDAGANG MELALUI INTERNET

### 2.8.1. SISTEM PEDAGANG

- (a) Pihak-pihak berkenaan mengakui bahawa penyediaan, penyelenggaraan, menaik taraf, keselamatan dan integriti sistem komputer Pedagang, perisian dan segala kos berkaitannya, dan apa-apa hal yang bersabit dengannya, hendaklah ditanggung oleh Pedagang dan adalah tanggungjawab Pedagang sepenuhnya.
- (b) Tanpa mengesampingkan Fasal 2.8.1(a), Pedagang dan ejen-ejennya hendaklah sentiasa memastikan segala sistem dan media yang mengandungi apa-apa maklumat atau data (sama ada fizikal atau elektronik) berkaitan dengan Pemegang Kad/pemegang E-Dompot, Akaun Kad/E-Dompot dan transaksi mereka berada dalam keadaan selamat mengikut piawaian yang ditetapkan oleh PCI-DSS. Ini termasuk, tanpa batasan, menyulitkan penghantaran data dan maklumat sensitif Pemegang Kad merentas rangkaian awam, untuk menghindarkan akses oleh atau pendedahan kepada sesiapa jua selain kakitangan Pedagang dan Bank yang dibenarkan sahaja. Pedagang akan mengambil langkah berjaga-jaga munasabah, termasuk tetapi tidak terhad kepada, keselamatan fizikal, keselamatan perisian, keselamatan rangkaian, amalan mengkod selamat, penapisan pekerja, latihan, penyeliaan dan perjanjian bersesuaian dalam lingkungan pekerja dan ejen Pedagang untuk:
  - (i) mencegah sesiapa jua selain Bank, pekerja Bank yang dibenarkan atau pekerja Pedagang yang dibenarkan daripada memperoleh akses kepada Aplikasi Pengurusan Transaksi E-Bayaran, Invois Transaksi E-Bayaran dan secara umumnya, maklumat mengenai E-Wallet dan Pemegang E-Dompot;
  - (ii) memastikan hanya pekerja Pedagang yang khusus sahaja dibenarkan melaksanakan fungsi pengasingan pentadbiran sistem seperti penciptaan 'User ID' dan melakukan pembetulan ke atas transaksi;
  - (iii) melindungi maklumat bersesuaian E-Dompot dan/atau Pemegang E-Dompot daripada kehilangan, kerosakan atau perubahan tanpa kebenaran; dan
  - (iv) mematuhi obligasi Kerahsiaan di bawah Fasal 22 Perjanjian ini,
- (c) Bagaimanapun, sekiranya sebarang maklumat yang tersebut tadi atau data transaksi yang tersimpan dalam mana-mana bahagian sistem Pedagang itu hilang, rosak, dicuri, diusik ataupun terjejas (dikompromikan), maka Pedagang hendaklah membuat laporan dan memberi notis bertulis tentang kehilangan, kerosakan, kecurian, pengusikan atau kompromi itu kepada Bank dengan serta-merta sebaik sahaja mendapat tahu mengenainya.
- (d) Tanpa mengecualikan Fasal 2.8.1(a), jika Pedagang menaik taraf atau menukar versi atau jenis perisian dan/atau perkakasannya atau mana-mana bahagian sistemnya berkaitan dengan Transaksi Kad/E-Dompot, maka Pedagang hendaklah memberitahu Bank akan pertukaran tersebut sebelum pelaksanaannya dan menjalankan ujian dengan sistem Bank secepat mungkin. Bank tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kerugian atau kerosakan yang dialami mana-mana pihak atau terhadap sebarang



ketakserasian antara sistem Pedagang dengan sistem Bank disebabkan pertukaran yang dibuat oleh Pedagang.

- (e) Kecuali apabila hal itu timbul secara langsung akibat keingkaran sengaja atau kecuaiian melampau Bank, maka Pedagang akan memikul tanggungjawab sepenuhnya, dan Bank sama sekali tidak akan dipertanggungjawabkan atas sebarang tuntutan, liabiliti, fi, denda, penalti, perbelanjaan, kos, kerugian atau ganti rugi tidak kira apa jenisnya yang diambil terhadap, dialami atau ditanggung oleh atau dikenakan kepada Bank atau mana-mana pihakpun disebabkan oleh atau berbangkit daripada atau bersabit dengan Perjanjian atau pelanggaran atau kompromi terhadap keselamatan atau integriti (termasuk tetapi tidak terhad kepada sebarang pelanggaran atau kompromi terhadap piawaian yang ditetapkan oleh PCI-DSS dan BRAM), atau kerosakan, atas sebarang perisian penyulitan dan pengenalan, sebarang kekunci kod elektronik, sebarang peralatan yang disediakan kepada mana-mana pihak atau sistem Pedagang atau disebabkan oleh kesilapan, kecuaiian atau penipuan berkaitan dengan Transaksi Kad/E-Dompet oleh Pedagang dan/atau ejen, penjawat, pekerja atau kontraktor Pedagang.
- (f) Tanpa mengecualikan Fasal 2.8.1(a), Bank dan ejen-ejennya adalah berhak memasuki mana-mana premis Pedagang, setelah memberi notis awal bertulis kepada Pedagang, untuk memeriksa dan mendapat akses penuh kepada perisian Pedagang, perkakasan dan/atau mana-mana bahagian lain sistemnya dengan tujuan memastikan sama ada penyediaan, pengendalian, penyelenggaraan, keselamatan dan integritinya atau apa-apa hal lain berkaitan dengannya adalah mematuhi piawaian yang ditetapkan oleh PCI-DSS dan BRAM dan/atau berkemungkinan menjejaskan kepentingan atau hak Bank di bawah Perjanjian.

## 2.8.2. KEPERLUAN LAMAN WEB

- (a) Pedagang hendaklah memastikan bahawa Bank akan segera diberitahu tentang sebarang pelanggaran keselamatan, nombor akaun Kad/E-Dompet yang disyaki tipu atau sebarang aktiviti mencurigakan yang mungkin ada hubungan dengan percubaan untuk melakukan pelanggaran keselamatan atau untuk menggunakan nombor akaun Kad/E-Dompet palsu dalam sistem keselamatan Pedagang atau di laman web Pedagang.
- (b) Semua representasi yang terkandung dalam laman web Pedagang serta juga lelamen web di dalamnya, atau sebarang iklan atau bahan bercetak berhubung dengan produk atau perkhidmatan yang ditawarkan di dalam ini adalah selari dengan piawaian yang dinyatakan dalam BRAM dan akan dianggap telah dibuat oleh Pedagang. Pedagang membuat representasi, waranti dan aku janji dengan Bank bahawa produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh Pedagang dan terkandung dalam laman web Pedagang serta juga lelamen web di dalamnya adalah bukan menyalahi undang-undang, tidak merosakkan jenama MasterCard Worldwide, Visa International, UPI, MyDebit, Tencent dan/atau Tenpay dan tidak melanggar apa-apa larangan atau sekatan kawal selia dan statutori (termasuk tetapi tidak terhad kepada larangan terhadap perjudian, jualan produk cetak rompak dan pornografi) dan semua undang-undang, aturan dan peraturan yang menyelia produk dan perkhidmatan tersebut atau mengawal selia dan/atau menyekat bagaimana produk dan perkhidmatan tersebut dipasarkan dan dijual oleh Pedagang itu telah dipatuhi.
- (c) Bank sama sekali tidak bertanggungjawab terhadap sebarang tuntutan yang timbul akibat daripada pelanggaran representasi, waranti dan aku janji Pedagang terkandung dalam Fasal 2.8.2(b) termasuk tetapi tidak terhad kepada apa-apa penalti yang dikenakan oleh MasterCard Worldwide dan/atau Visa International (yang ketika ini USD Lima Ratus Ribu (USD500,000.00)), Tencent dan/atau Tenpay ke atas Bank kerana Pedagang melanggar representasi, waranti dan aku janji terkandung di dalam ini. Pedagang adalah bertanggungjawab membayar balik Bank untuk denda dan penalti yang dikenakan ke atas Bank oleh MasterCard Worldwide, Visa International, UPI, MyDebit, Tencent dan/atau Tenpay dan hendaklah mengganti rugi dan tetap mengganti rugi Bank sepenuhnya terhadap segala kerugian, kos dan perbelanjaan yang dialami Bank akibat Pedagang melanggar representasi, waranti dan persetujuan yang terkandung di dalam ini.
- (d) Mana-mana pihak dilarang menggunakan atau memaparkan logo atau nama dagang pihak yang lain dalam apa cara pun tanpa mendapat kelulusan bertulis pihak yang satu lagi terlebih dahulu dan Pedagang dilarang menggunakan atau memaparkan logo atau nama dagang MasterCard Worldwide, Visa International, UPI, PayNet, Tencent, Tenpay dan WeChat Pay tanpa mendapat kelulusan bertulis Bank terlebih dahulu dan apa-apa kelulusan, jika diberi, adalah tertakluk kepada terma dan syarat penggunaan atau paparan logo atau nama dagang.

## 2.9 PENERIMAAN PERKHIDMATAN MYDEBIT OLEH PEDAGANG

- 2.9.1 Bank ialah Peserta Perkhidmatan MyDebit dan Pedagang adalah pedagang berdaftar di bawah Perkhidmatan MyDebit.
- 2.9.2 Sebagai balasan terhadap Fi yang dibayar kepada Bank, Bank bersetuju untuk memudahkan penyertaan Pedagang dalam Perkhidmatan MyDebit selaras dengan Perjanjian ini.
- 2.9.3 Pedagang dengan ini bersetuju untuk mematuhi semua keperluan minimum dalam Perjanjian ini berkaitan dengan Perkhidmatan MyDebit seperti yang dinyatakan oleh Pengendalian MyDebit termasuk sebarang semakan masa hadapan yang akan dimaklumkan oleh Bank kepada Pedagang.
- 2.9.4 Pedagang hendaklah menyokong Perkhidmatan MyDebit yang membolehkan Pemegang Kad menggunakan Kad MyDebit mereka untuk membayar terus daripada akaun bank mereka melalui Terminal POS dan sistem dua muka yang menyokong kedua-dua transaksi sentuhan dan tanpa sentuhan.

### 2.9.5 Kewajipan Pedagang

- (a) Pedagang hendaklah, pada setiap masa, mematuhi Akta Perlindungan Pengguna 1999 kerana Pedagang dilarang terlibat dalam kelakuan yang mengelirukan dan memperdaya, salah nyata palsu, dan tuntutan tidak adil dalam menjual produk atau perkhidmatan mereka.
- (b) Pedagang tidak boleh terlibat atau mengambil bahagian dalam aktiviti perniagaan yang melanggar undang-undang Malaysia.
- (c) Pedagang dilarang daripada menjual semula atau memperoleh mana-mana sub-Pedagang lain, tanpa kebenaran bertulis terlebih dahulu daripada Pengendalian MyDebit dan Bank.
- (d) Pedagang tidak dibenarkan menetapkan had pembelian.
- (e) Pedagang hendaklah memastikan bahawa ia tidak mengenakan sebarang surcaj ke atas transaksi yang dibuat menggunakan Perkhidmatan MyDebit.
- (f) Pedagang hendaklah melaksanakan "Opt-Out" Pedagang daripada Pengisytiharan Penghalaan Kos Terendah dalam Lampiran IV Prosedur Operasi untuk Perkhidmatan MyDebit melalui Bank dengan memberikan semua maklumat yang diperlukan dengan lengkap dan tepat.

- (g) Pedagang hendaklah membuka akaun dengan Bank bagi tujuan pemindahan dana kepada Pedagang.
- (h) Pedagang dilarang daripada memegang mana-mana Kad MyDebit kepunyaan Pemegang Kad.
- (i) Pedagang tidak boleh menyimpan mana-mana Kad MyDebit di Terminal POS atau kiosk pada bila-bila masa. Sekiranya Kad MyDebit disimpan atas sebab teknikal atau sebarang sebab lain, Pedagang hendaklah mengaku janji untuk memulangkan Kad MyDebit kepada Bank untuk diserahkan kepada Bank Pengeluar dalam masa dua puluh empat (24) jam.
- (j) Pedagang hendaklah mengambil semua tindakan munasabah yang perlu untuk memastikan bahawa semua Terminal POS dan Pad PIN yang dikendalikan di premis Pedagang tersedia untuk digunakan oleh Pemegang Kad semasa waktu operasi penukaran Perkhidmatan MyDebit dan bahawa Terminal POS dan digunakan dan telah mematuhi keperluan yang ditetapkan dalam Prosedur Operasi untuk Perkhidmatan MyDebit.
- (k) Pedagang hendaklah mematuhi Garis Panduan Jenama MyDebit pada setiap masa.
- (l) Pedagang hendaklah memaparkan secara jelas Logo MyDebit dan tanda perkhidmatan MyDebit dan memaklumkan kepada orang ramai bahawa Perkhidmatan MyDebit tersedia di premis Pedagang dan/atau pada semua dokumentasi yang dikeluarkan dan/atau digunakan berkaitan dengan penyediaan perkhidmatan dalam untuk mengetengahkan dan mempromosikan Perkhidmatan MyDebit.
- (m) Membantu pihak Bank Pengeluar dan/atau Bank sekiranya ada sebarang pertanyaan berkenaan penyalahgunaan Perkhidmatan MyDebit.
- (n) Menerima semua Kad MyDebit apabila dikemukakan oleh Pemegang Kad di mana-mana Terminal POS yang memaparkan logo dan menyediakan barangan dan perkhidmatan mengikut terma dan syarat yang sama seperti Pedagang membekalkan barangan dan perkhidmatan kepada orang yang membeli barangan atau perkhidmatan menggunakan cara selain daripada Kad MyDebit.
- (o) Memastikan kerahsiaan dan keselamatan PIN yang dimasukkan di Terminal POS.
- (p) Memastikan setiap transaksi jual beli disahkan oleh Pemegang Kad mengikut cara yang terpakai kepada Terminal POS.
- (q) Mengendalikan Terminal POS mengikut arahan dan/atau perintah Bank.
- (r) Tidak menyalahgunakan atau mengganggu Terminal POS dalam apa jua cara.
- (s) Memberitahu Bank tentang kegagalan Terminal POS dalam (2) Hari Perniagaan selepas menyedari kegagalan Terminal POS
- (t) Pedagang tidak boleh membuat sebarang waranti atau representasi berkenaan dengan barangan atau perkhidmatan yang dibekalkan yang mungkin mengikat Bank, Pengendalian MyDebit, Bank Pengeluar atau mana-mana peserta lain dalam Perkhidmatan MyDebit. Kewajipan ini akan berterusan setelah penamatan Perjanjian ini. Penamatan tidak menjejaskan hak terakru dan kewajipan mana-mana pihak yang ditanggung sebelum penamatan.
- (u) Pedagang hendaklah bersetuju dan membenarkan Bank untuk mendedahkan maklumatnya kepada Pengendalian MyDebit, seperti yang diperlukan secara munasabah untuk tujuan dan berkaitan dengan menyediakan Perkhidmatan MyDebit.
- (v) Bagi tujuan Klausula (r), Pedagang akan bertanggungjawab ke atas sebarang tuntutan, kerosakan dan perbelanjaan yang timbul daripada penyalahgunaan atau penggunaan tanpa kebenaran Jenama MyDebit. Sekiranya berlaku pelanggaran tersebut, Perjanjian ini hendaklah ditamatkan sewajarnya. Selepas penamatan, Klausula 2.9.10 (b) hendaklah terpakai sewajarnya.
- (w) Pedagang hendaklah memastikan bahawa pelanggannya sedar bahawa pembayaran kad boleh dibuat melalui Perkhidmatan MyDebit.

#### 2.9.6 Kewajipan Bank

- (a) Bank hendaklah melaksanakan langkah-langkah yang munasabah untuk mengesan, mengurangkan, menyelesaikan dan mencegah perbuatan penipuan, sebenar dan disyaki.
- (b) Bank hendaklah memastikan perniagaan, aktiviti, produk dan perkhidmatan Pedagang tidak melanggar undang-undang Malaysia.
- (c) Bank hendaklah memastikan Pedagang mematuhi semua syarat terpakai yang ditetapkan dalam Prosedur Operasi untuk Perkhidmatan MyDebit dan Perjanjian ini.
- (d) Bank hendaklah memastikan bahawa Pedagang akan mengambil semua tindakan munasabah yang perlu untuk memastikan bahawa semua Terminal POS dan pad PIN yang beroperasi di premis Pedagang tersedia untuk digunakan oleh Pemegang Kad semasa waktu operasi bertukar Perkhidmatan MyDebit dan bahawa Terminal POS dan Pad PIN digunakan dan mematuhi keperluan yang ditetapkan dalam Prosedur Operasi Pengendalian MyDebit
- (e) Bank hendaklah menyediakan latihan yang diperlukan kepada Pedagang secara berterusan.
- (f) Bank hendaklah secara telus mendedahkan kepada Pedagang kadar pertukaran skim kad debit dan kos efektif sebenar bagi dua pilihan penghalauan rangkaian keutamaan (sama ada Penghalauan Keutamaan MyDebit atau Penghalauan Keutamaan AID) dan dengan tepat menyediakan semua maklumat yang diperlukan untuk Pedagang untuk membuat keputusan termaklum mengenai penghalauan rangkaian.
- (g) Bank hendaklah melaksanakan "Opt-Out" Pedagang daripada Pengisytiharan Penghalauan Kos Terendah dalam Lampiran IV Prosedur Operasi untuk Perkhidmatan MyDebit dengan memberikan semua maklumat yang diperlukan dengan lengkap dan tepat.
- (h) Bank hendaklah menyerahkan 'Opt-Out' Pedagang yang lengkap daripada Pengisytiharan Penghalauan Kos Terendah kepada Pengendalian MyDebit sekurang-kurangnya tujuh (7) Hari Perniagaan sebelum opt-out berkuat kuasa.
- (i) Bank hendaklah menghalakan Transaksi MyDebit Pedagang ke rangkaian dengan kos pertukaran terendah dan MDR sekiranya Pedagang tidak membuat keputusan bagi penghalauan rangkaian debit pilihan dan mendapatkan persetujuan yang sewajarnya daripada Pedagang untuk mendedahkan maklumat yang diberikan oleh Pedagang dalam Lampiran V dan Lampiran VI Prosedur Operasi untuk Perkhidmatan MyDebit kepada Pengendalian MyDebit.
- (j) Bank hendaklah melengkapkan dan menyerahkan 'Pengisytiharan Harga Adil Pemeroleh' dalam Lampiran VI Prosedur Operasi untuk Perkhidmatan MyDebit pada setiap suku tahun, memberikan semua maklumat yang diperlukan dengan lengkap dan tepat. Bank hendaklah menyerahkan 'Pengisytiharan Harga Adil Pemeroleh' kepada PayNet selewat-lewatnya pada 15 Januari, 15 April, 15 Julai dan 15 Oktober setiap tahun, membuktikan bahawa proses adil telah disebut harga kepada Pedagang pada suku sebelumnya.
- (k) Jika akan berlaku gangguan akibat penyelenggaraan berjadual, Bank hendaklah memberikan notis awal tujuh (7) Hari Perniagaan kepada Pedagang dan Pengendalian MyDebit, dengan menyatakan dengan jelas tempoh dan waktu gangguan. Bank kemudiannya dikehendaki untuk memberikan Pedagang peringatan sasaran yang mencukupi dengan lebih dekat pada penyelenggaraan berjadual untuk memastikan Pedagang menyedari gangguan itu.
- (l) Bank hendaklah memaklumkan Pedagang apabila sistem atau peralatan tidak tersedia untuk digunakan atau apabila terdapat kerosakan.
- (m) Bank hendaklah memastikan bahawa Pedagang membayar tepat pada masanya menurut Perjanjian ini setelah menerima dana melalui penyelesaian antara bank dan Pengendalian MyDebit.
- (n) Bank hendaklah mengambil tindakan yang sewajarnya untuk memastikan pedagang tidak mengenakan sebarang surcaj dan/atau transaksi jumlah minimum untuk transaksi MyDebit. Bank hendaklah mendedahkan kepada pemegang kad sebarang pengecualian yang diberikan oleh pengendali sesuatu rangkaian kad pembayaran atau Bank untuk mengenakan surcaj atau jumlah transaksi minimum apabila menggunakan MyDebit. Bank hendaklah memastikan Pedagang menyediakan maklumat yang cukup jelas dan

nyata di tempat jualan pada saluran yang tersedia untuk pemegang kad membuat aduan mengenai surcaj dan amalan jumlah transaksi minimum.

- (i) Bagi tujuan Klausa 2.9.6 (n), Bank hendaklah memastikan bahawa Pedagang yang dikecualikan daripada surcaj atau sekatan jumlah transaksi minimum untuk memberitahu pemegang kad secara jelas di tempat jualan mengenai;
  - (aa) surcaj dan/atau amalan jumlah transaksi minimum mereka; dan
  - (bb) saluran yang tersedia untuk pemegang kad membuat aduan;
- (ii) Bank hendaklah mengambil tindakan segera dan sewajarnya ke atas Pedagang yang tidak mendedahkan maklumat di bawah Klausa 2.9.6 (n)(i) atau memberikan maklumat yang tidak tepat, palsu atau mengelirukan; dan
- (iii) Bank juga hendaklah menangani aduan yang diterima daripada pemegang kad tepat pada masanya, termasuk dengan menyediakan justifikasi kepada pemegang kad mengenai kes di mana pengecualian diberikan kepada Pedagang untuk mengenakan surcaj atau menetapkan jumlah transaksi minimum.

#### 2.9.7 Pengiklanan dan Penggunaan Logo

- (a) Pengendalian MyDebit memiliki semua hak, gelaran dan kepentingan dalam Jenama MyDebit dan Pengendalian MyDebit dan/atau Bank boleh menentukan dan boleh pada bila-bila masa meminda syarat yang berkaitan dengan penggunaan dan/atau paparan Jenama MyDebit.
- (b) Pedagang hendaklah mematuhi syarat, proses dan garis panduan yang ditetapkan oleh Pengendalian MyDebit berdasarkan Garis Panduan Jenama MyDebit.
- (c) Pedagang mesti menggunakan denotasi yang sesuai atau legenda pendaftaran tanda dagangan atau pemilikan berkaitan dengan Jenama MyDebit, seperti yang dituntut atau dipersetujui oleh Pengendalian MyDebit dan/atau Bank.
- (d) Pedagang hanya akan menggunakan Jenama MyDebit untuk tujuan publisiti, menunjukkan dan mengiklankan bahawa Pedagang menerima permintaan pembayaran melalui Perkhidmatan MyDebit.
- (e) Pengendalian MyDebit dan/atau Bank mempunyai hak untuk mengarahkan Pedagang membuat perubahan kepada penggunaan Jenama MyDebit oleh Pedagang untuk membetulkan sebarang ketidakpatuhan atau kebarangkalian ketidakpatuhan.
- (f) Pengendalian MyDebit melalui Bank, boleh pada bila-bila masa, mengikut budi bicaranya, mengarahkan Pedagang untuk berhenti menggunakan Jenama MyDebit di mana penggunaan tersebut melanggar Perjanjian ini atau terma Prosedur Operasi untuk Perkhidmatan MyDebit yang terpakai untuk Pedagang seperti yang ditetapkan dalam Perjanjian ini.
- (g) Pedagang tidak boleh menggunakan Jenama MyDebit dengan cara yang mewujudkan tanggapan bahawa barangan dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh Pedagang ditaja, dihasilkan, ditawarkan atau dijual oleh pemilik Jenama MyDebit. Pedagang tidak boleh mengguna pakai "MyDebit" atau mana-mana Jenama MyDebit lain sebagai mana-mana bahagian nama perniagaannya atau menggunakannya pada mana-mana barangan atau perkhidmatan yang ditawarkan untuk jualan.
- (h) Pedagang mesti memberitahu Bank dengan segera apabila menyedari sebarang pelanggaran atau kebarangkalian pelanggaran Jenama MyDebit.

#### 2.9.8 Indemniti

- (a) Tertakluk kepada pematuhan Bank dan Pedagang (selepas ini dirujuk sebagai "pihak" atau "pihak-pihak") terhadap Klausa 2.9.8 (c), setiap pihak ("Pihak Menanggung Rugi") bersetuju untuk menanggung rugi dan melindungi pihak yang satu lagi dan pekerjanya dan ejen tidak daripada bertanggungjawab atas mana-mana dan semua kerugian, perbelanjaan, tuntutan, saman, tuntutan, tindakan dan prosiding termasuk semua fi atau caj perundangan yang munasabah dan lain-lain yang berkaitan ("Liabiliti") yang mungkin dialami atau ditanggung oleh pihak yang satu lagi atau yang mungkin dialami oleh pihak yang satu lagi atau yang dipertanggungjawabkan akibat daripada:
  - (i) sebarang kecuaiian, salah nyata atau penipuan di pihak Pihak Yang Menanggung Rugi, pekerja dan ejennya berkenaan dengan pelaksanaan kewajibannya atau pelaksanaan mana-mana haknya di bawah Perjanjian ini;
  - (ii) sebarang tuntutan oleh Pemegang Kad, Bank, Bank Pengeluar, Pengendalian MyDebit atau mana-mana orang lain untuk sebarang pelanggaran bagi Bahagian Menanggung Rugi mana-mana undang-undang yang terpakai;
  - (iii) kegagalan Pihak Menanggung Rugi untuk mematuhi mana-mana kewajibannya di bawah Perjanjian ini; atau
  - (iv) sebarang penggunaan Jenama MyDebit oleh Pihak Yang Menanggung Rugi selain daripada yang dibenarkan oleh Garis Panduan Jenama MyDebit,Kecuali setakat liabiliti tersebut timbul atau ditanggung oleh pihak yang satu lagi disebabkan oleh apa-apa perbuatan atau peninggalan di pihaknya yang disebut dalam Klausa 2.9.8 (a)(i) hingga (iv).
- (b) Walau apa pun Klausa 2.9.8(a) di atas, sekiranya Bank menjadi mufis, Pedagang dengan ini bersetuju untuk menanggung rugi Pengendalian MyDebit daripada semua tuntutan, kerugian, ganti rugi, penalti, saman, kos dan perbelanjaan (termasuk fi guaman) pada setiap masa (2.9.9(b) hanya terpakai untuk Pemeroleh Pihak Ketiga yang dilantik oleh Pengendalian MyDebit).
- (c) Sekiranya tuntutan dibuat terhadap pihak yang mana pihak tersebut berhak untuk ditanggung rugi menurut Klausa 2.9.8 (a) atau Klausa 2.9.8(b), pihak tersebut mesti:
  - (i) memberi notis tentang sebarang tuntutan sedemikian kepada pihak yang satu lagi;
  - (ii) berunding dengan pihak yang satu lagi berhubung dengan mana-mana tuntutan sedemikian; dan
  - (iii) untuk tidak menyelesaikan apa-apa tuntutan tanpa mendapat kebenaran bertulis terlebih dahulu daripada pihak yang satu lagi persetujuan itu tidak boleh ditahan secara tidak munasabah.
- (d) Bank tidak bertanggungjawab kepada Pedagang untuk sebarang kerugian atau kerosakan yang dialami oleh Pedagang akibat kelewatan atau gangguan yang disebabkan oleh sebarang kegagalan sistem di luar kawalan munasabah Bank.
- (e) Bagi tujuan Klausa 2.9.7 ini, kerugian atau kerosakan termasuk sebarang kerugian atau kerosakan akibat atau ekonomi.

#### 2.9.9 Penggantungan

- (a) Tanpa menjejaskan hak Bank yang dinyatakan di bawah Klausa 19 di sini, Bank selanjutnya berhak untuk menggantung penyertaan Pedagang dalam Perkhidmatan MyDebit di bawah keadaan berikut:
- (i) Pedagang telah melanggar Perjanjian ini, sebarang peraturan, garis panduan, peraturan, pekeliling atau undang-undang yang berkenaan;
  - (ii) Pedagang telah gagal untuk membetulkan pelanggaran yang disebut dalam Klausa 2.9.9(a)(i) di atas untuk memuaskan hati Bank;
  - (iii) Bank telah menentukan bahawa Pedagang mempunyai kawalan operasi yang tidak mencukupi atau proses pengurusan risiko yang tidak mencukupi, mengakibatkan potensi ancaman atau risiko kepada kestabilan, integriti, keselamatan dan kecekapan Perkhidmatan MyDebit;
  - (iv) Perintah mahkamah yang menjejaskan status undang-undang Pedagang;
  - (v) Permohonan dibuat kepada mahkamah sama ada secara sukarela atau tidak untuk perintah supaya Pedagang digulung
  - (vi) Pedagang dianggap tidak mampu membayar hutangnya dan harus digulung di bawah undang-undang berkanun; atau
  - (vii) Pedagang disyaki atas alasan munasabah bahawa ia memudahkan, terlibat dalam, telah melakukan atau akan melakukan tindakan penipuan berkaitan dengan Perkhidmatan MyDebit.
  - (viii) Bank telah menerima aduan daripada pedagang lain, Bank lain, Bank Pengeluar atau Pemegang Kad bahawa Pedagang terlibat dalam aktiviti penipuan berkaitan dengan Perkhidmatan MyDebit; atau
  - (ix) Pedagang telah digantung daripada Perkhidmatan MyDebit oleh Bank lain kerana pelanggaran peruntukan Perjanjian ini atau terma dan syarat yang ditetapkan mana-mana peraturan, garis panduan, peraturan, pekeliling atau undang-undang yang berkenaan.
- (b) Selepas penggantungan Pedagang dalam Perkhidmatan MyDebit:
- (i) Perkhidmatan yang disediakan di bawah Perkhidmatan MyDebit akan digantung serta-merta;
  - (ii) Pedagang tidak lagi boleh menawarkan Perkhidmatan MyDebit;
  - (iii) Pedagang akan berhenti menerima bayaran daripada Bank-Bank/Bank dan/atau Pengendalian MyDebit (melalui DMS);
  - (iv) Pedagang mesti menghentikan semua promosi dan pengiklanan yang berkaitan dengan atau boleh dianggap berkaitan dengan Perkhidmatan MyDebit;
  - (v) Pedagang mesti mengalih keluar semua Jenama MyDebit daripada bahan pemasaran, saluran dan laman web Pedagang; dan
  - (vi) Pedagang mesti mengambil semua langkah yang munasabah untuk mematuhi sebarang arahan Bank untuk meminimumkan kesan ke atas penggantungan Pemegang Kad.

#### 2.9.10 Penamatan

Bank, menurut hal tertentu, menyimpan hak untuk menamatkan perkhidmatan yang diberikan di bawah Perjanjian ini atau perkhidmatan My Debit di bawah keadaan berikut, termasuklah, tetapi tidak terhad kepada:

- (i) Perjanjian antara Bank dan Pedagang ini ditamatkan atau tamat tempoh;
  - (ii) Bank memutuskan bahawa Pedagang telah melanggar Perjanjian ini atau terma dan syarat yang ditetapkan dalam Borang Pendaftaran Pedagang MyDebit atau mana-mana peraturan, garis panduan, peraturan, pekeliling atau undang-undang yang berkenaan;
  - (iii) Pedagang gagal untuk membetulkan atau mengambil langkah untuk membetulkan keingkaran Perjanjian ini mengikut di atas untuk memuaskan hati Bank dalam tempoh masa yang dinyatakan dalam notis keingkaran yang diberikan oleh Bank;
  - (iv) Bank telah menentukan bahawa Pedagang mempunyai kawalan operasi yang tidak mencukupi atau proses pengurusan risiko yang tidak mencukupi yang mengakibatkan potensi ancaman terhadap kestabilan, integriti dan kecekapan Perkhidmatan MyDebit;
  - (v) Perintah mahkamah yang menjejaskan status undang-undang Pedagang;
  - (vi) Satu permohonan telah dibuat di mahkamah sama ada secara sukarela atau tidak untuk perintah supaya Pedagang digulung;
  - (vii) Keahlian Bank dalam Perkhidmatan MyDebit atau RENTAS ditamatkan atau digantung dan Pedagang tidak melantik bank gantian
- (a) Selepas penamatan Perjanjian ini, Pedagang mesti menghentikan semua promosi atau pengiklanan yang berkaitan atau boleh dianggap berkaitan dengan Perkhidmatan MyDebit.
- (b) Penamatan Perkhidmatan MyDebit tidak akan memadamkan sebarang hak atau liabiliti Pedagang yang timbul di bawah Perjanjian ini atau terma-terma dalam Prosedur Operasi untuk Perkhidmatan MyDebit yang terpakai kepada Pedagang seperti yang terkandung dalam Perjanjian ini.

#### 2.9.11 Penafian

- (a) Pedagang bersetuju bahawa Bank dan Pengendalian MyDebit tidak akan bertanggungjawab untuk sebarang tuntutan, tindakan, tuntutan, kos, perbelanjaan, kerugian dan kerosakan (sebenar dan berbangkit) termasuk kos undang-undang yang ditanggung atau dialami oleh Pedagang yang timbul secara langsung daripada operasi dan perkhidmatan berhubung dengan Perkhidmatan MyDebit, yang berada di luar kawalan munasabah Bank. Pedagang bersetuju bahawa ia akan berkomunikasi dan menyelesaikan sebarang pertikaian berhubung dengan perkara yang disebutkan di atas dengan Bank.

#### 2.9.12 **Pertikaian/Tuntutan Pemegang Kad**

- (a) Jika timbul sebarang pertikaian antara Pemegang Kad dan Pedagang, proses yang digunakan untuk menyelesaikan perselisihan pendapat antara Pemegang Kad dan Pedagang hendaklah berdasarkan dokumen polisi Kad Debit oleh BNM.
- (b) Pedagang hendaklah memberikan maklumat dan membantu Bank untuk memudahkan penyiasatan berkaitan dengan transaksi yang dipertikaikan oleh Pemegang Kad, transaksi penipuan dan permintaan untuk bayaran balik mengikut proses dan garis masa berikut.
- (c) Jika permintaan yang sah untuk mendapatkan semula dana telah diterima oleh Pedagang dalam tempoh enam puluh (60) hari dari pembayaran MyDebit Pemegang Kad, Pedagang hendaklah menangani pertikaian/tuntutan Pemegang Kad menurut kepuasan hati Pemegang Kad.
- (d) Pemegang Kad boleh mengemukakan permintaan untuk bayaran balik kepada Pedagang selepas pembayaran MyDebit dibuat, atas sebab-sebab berikut:
- (i) Barang atau perkhidmatan yang dibeli tidak disediakan atau diberikan disebabkan oleh kegagalan pedagang atau insolvensi;
  - (ii) Akaun bank Pemegang Kad telah tersilap didebit beberapa kali untuk satu pembelian atau dicaj dengan jumlah yang salah oleh Pedagang.
- (e) Apabila menerima permintaan untuk bayaran balik, Pedagang hendaklah menjawab semua permintaan untuk bayaran balik dalam tempoh tujuh (7) Hari Perniagaan selepas penerimaan. Pedagang hendaklah memastikan bahawa tuntutan bayaran balik ditangani dalam tempoh tujuh (7) Hari Perniagaan.
- (f) Pedagang boleh memberikan bukti yang kukuh untuk membantah tuntutan tersebut. Bukti termasuk bukti penghantaran, pensijilan daripada pembekal tentang ketulenan barangan, atau dokumentasi lain untuk menunjukkan kepatuhan Pedagang terhadap kewajibannya. Jika Pedagang tidak dapat memberikan bukti dalam tempoh masa yang dinyatakan dalam Klausula 2.9.11(e) atau bukti tidak secara muktamad<sup>1</sup> menafikan tuntutan bayaran balik Pemegang Kad, Pedagang dikehendaki membayar balik hasil pembelian kepada Pemegang Kad dalam tempoh tiga (3) Hari Perniagaan.
- (g) Jika Pedagang tidak dapat menafikan tuntutan bayaran balik dengan secukupnya mengikut Klausula 2.9.11(f), Bank berhak untuk mendebit mana-mana akaun Pedagang yang dikekalkan dengan Bank untuk mendapatkan semula jumlah yang dipertikaikan, sama ada sepenuhnya atau sebahagian.

#### 2.9.13 **Penyelesaian Pertikaian**

- (a) Bank dan Pedagang hendaklah mewujudkan mekanisme untuk menyelesaikan transaksi urus niaga yang dipertikaikan.
- (b) Semua keputusan yang dibuat oleh Pengendalian MyDebit sebagai tindak balas kepada aduan daripada Pedagang hendaklah mengikat Bank.
- (c) Merujuk dakwaan ketidakpatuhan kepada Pengendalian MyDebit tidak menghalang hak Pedagang untuk membawa pertikaian kepada badan timbang tara atau mediasi industri masing-masing.

#### 2.9.14 **Kerahsiaan**

- (a) Pedagang hendaklah menganggap apa-apa maklumat yang diterima atau dimilikinya hasil daripada Perjanjian ini, sebagai sulit dan tidak akan menggunakan maklumat tersebut selain daripada tujuan yang diberikan.
- (b) Pedagang hendaklah memastikan bahawa pekerja, wakil dan pembekal mereka mematuhi syarat kerahsiaan pada setiap masa.
- (c) Kewajipan Pedagang mengenai kerahsiaan akan kekal selepas tamat tempoh atau penamatan akses mereka dalam perkhidmatan MyDebit atau Perjanjian ini.
- (d) Klausula 2.9.14 (d) tidak boleh digunakan untuk maklumat yang:
- (i) Diperolehi secara sah oleh satu pihak daripada pihak ketiga tanpa sebarang kewajipan oleh pihak untuk mengekalkan maklumat tersebut secara hak milik atau sulit;
  - (ii) Dibangunkan secara bebas oleh satu pihak tanpa merujuk atau menggunakan Maklumat Sulit pihak lain; dan
  - (iii) Dikehendaki untuk didedahkan oleh mana-mana mahkamah, tribunal, kerajaan atau pihak berkuasa yang mempunyai bidang kuasa kompeten atau oleh mana-mana statut, peraturan atau keperluan undang-undang lain, panel pengambil alihan atau badan awam atau separa awam lain seperti yang dikehendaki oleh undang-undang dan di mana Pihak tersebut dikehendaki oleh undang-undang untuk membuat pendedahan sedemikian. Pihak tersebut hendaklah memberi pemberitahuan sebaik sahaja praktikal sebelum pendedahan tersebut dibuat

#### 2.9.15 **Perlindungan Data Peribadi**

- (a) Pedagang bersetuju dengan penyediaan dan penggunaan maklumat yang dibekalkan kepada Pengendalian MyDebit dan/atau Bank berkaitan dengan perkhidmatan MyDebit. Pedagang seterusnya bersetuju untuk memberitahu Pengendalian MyDebit dan/atau Bank dalam penulisan sebarang kemas kini kepada mana-mana maklumat sedemikian sebaik sahaja ia menyedari bahawa maklumat yang dibekalkan sedemikian berkaitan dengan Perkhidmatan MyDebit telah ketinggalan zaman.
- (b) Pedagang bersetuju untuk mematuhi Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 yang mana ia terikat dan tidak akan melakukan apa-apa tindakan yang akan menyebabkan Pemeroleh, Pengeluar dan Pengendalian MyDebit melanggar mana-mana undang-undang perlindungan data peribadi.

#### 2.9.16 **Kejadian di Luar Kawalan Pihak Bank**

<sup>1</sup> Bukti yang diberikan oleh Pedagang untuk menolak tuntutan bayaran balik dianggap mencukupi jika kedua-dua Bank Pengeluar dan Pemeroleh (HongLeong Bank) berpuas hati bahawa Pedagang telah menunjukkan dengan secukupnya bahawa pedagang telah melaksanakan kewajibannya.

Bank tidak akan bertanggungjawab kepada Pedagang untuk sebarang kerugian atau kerosakan (termasuk langsung atau berbangkit), kerana kegagalan untuk mematuhi atau melaksanakan kewajibannya di bawah Perjanjian ini atas sebab-sebab yang tidak dapat dikawal secara munasabah atau bersungguh-sungguh atau dihalang oleh Bank, termasuk tetapi tidak terhad kepada, serangan, perbuatan Tuhan, perbuatan alam, kebakaran, banjir, ribut, rusuhan, kuasa kekurangan atau kegagalan kuasa, gangguan kuasa oleh peperangan, sabotaj atau ketidakupayaan untuk mendapatkan buruh, bahan api atau utiliti yang mencukupi.

#### 2.9.17 **Penipuan dan Keselamatan**

- (a) Pedagang juga hendaklah mematuhi semua undang-undang Malaysia yang terpakai berhubung dengan penipuan.
- (b) Demi kepentingan menjaga integriti Perkhidmatan MyDebit, Pedagang hendaklah memberikan Pengendalian MyDebit dan/atau Bank kuasa mutlak untuk mengarahkan Pedagang mengambil sebarang langkah yang Pengendalian MyDebit dan/atau Bank akan anggap perlu untuk mengesan, mengurangkan, menyelesaikan dan mencegah sebarang tindakan penipuan sama ada sebenar atau disyaki. Pedagang yang menerima arahan sedemikian hendaklah dengan segera mematuhi arahan tersebut.

#### 2.9.18 **Transaksi MyDebit**

- (a) Semua peruntukan yang berkaitan dengan transaksi yang dijalankan melalui penggunaan Kad, Kad Debit dan Kad Tanpa Sentuhan hendaklah terpakai kepada transaksi yang dijalankan melalui Perkhidmatan MyDebit. Untuk tujuan ini, semua rujukan kepada Transaksi Kad, Transaksi Kad Debit/E-Debit dan/atau Transaksi Kad Tanpa Sentuhan dan semua peruntukan yang berkaitan dengannya yang terkandung dalam Perjanjian ini hendaklah terpakai kepada Transaksi MyDebit dengan sewajarnya.

### 3. **TRANSAKSI KAD**

3.1. Peruntukan-peruntukan dalam Fasal 3 ini hendaklah terpakai dalam hal transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Kad-kad, terkecuali Kad EMV yang akan tertakluk kepada Fasal 4.2 dan Kad Tanpa Sentuh yang akan tertakluk kepada Fasal 4.3:

- (a) Kod kebenaran yang dikeluarkan oleh Bank kepada Pedagang hendaklah menjadi keterangan terakhir dan muktamad sebagai autoriti bagi Pedagang untuk menyempurnakan transaksi berkenaan dan adalah muktamad dan mengikat ke atas Pedagang sama ada rekod tersebut diselenggara oleh Bank, MasterCard Worldwide atau Visa International.
- (b) Dalam hal keadaan apabila Pedagang percaya atau tahu atau dianggap telah mengetahui atau ada sebab untuk mengesyaki atau sebaik sahaja Pedagang sedar bahawa:
  - (i) Kad yang diserahkan itu mungkin dipalsukan atau dicuri; dan/atau
  - (ii) Wujud hal keadaan luar biasa berkaitan dengan transaksi itu termasuk tetapi tidak terhad kepada transaksi yang di luar aturan, palsu atau yang tidak diizinkan oleh Pemegang Kad

Maka Pedagang hendaklah pada setiap kali SEBELUM menyempurnakan transaksi meminta dan mendapatkan daripada Bank melalui telefon atau dengan apa-apa cara lain kebenaran khas Bank. Selagi belum mendapatkan kebenaran khas Bank maka Pedagang dilarang sama sekali menyerahkan Slip Jualan/Resit Terminal tersebut kepada Bank untuk bayaran atau menjalankan Fungsi Penyelesaian untuk menyempurnakan bayaran daripada Bank kepada Pedagang. Pedagang hendaklah pada setiap masa tetap bertanggungjawab membayar balik Bank sepenuhnya jika Bank secara tak sengaja atau kerana apa-apa sebab lain membuat bayaran atau mengizinkan pembayaran bagi transaksi tersebut yang dijalankan atau disempurnakan oleh kakitangan atau pekerja Pedagang sama ada dalam masa atau luar masa pekerjaan mereka dan disebabkan apa-apa kesilapan, kecuaiian atau penipuan berkaitan dengan transaksi tersebut oleh Pedagang dan/atau ejen, penjawat, pekerja atau kontraktornya.

- (c) Had Lantai Dibenarkan
  - (i) Jika Pedagang telah disediakan dengan Terminal Elektronik, maka Had lantai Dibenarkan adalah secara efektifnya sifar (0) dalam keadaan tiadanya kebenaran bertulis khas daripada Bank. Jika berlaku kegagalan peralatan/talian, Pedagang hendaklah pada setiap kejadian meminta dan mendapatkan daripada Bank melalui telefon kebenaran khas dan/atau kebenaran bertulis Bank.
  - (ii) Jika Pedagang tidak disediakan dengan Terminal Elektronik, Had Lantai Dibenarkan akan ditentukan oleh Bank atas budi bicaranya dan diberitahu secara bertulis kepada Pedagang pada bila-bila masa dan dari semasa ke semasa.
  - (iii) Jika Pemegang Kad mahu membuat Transaksi Kad melebihi Had Lantai Dibenarkan, maka Pedagang hendaklah mendapatkan kebenaran/kelulusan daripada Bank dan hendaklah tulis, taip atau cetak terang-terang kelulusan/kod/nombor kebenaran/nombor sebagai bukti kelulusan yang diperolehi pada Slip Jualan sebelum menyempurnakan transaksi tersebut.
  - (iv) Bank akan beritahu Pedagang tentang had atau had-had dipinda dan had-had dipinda itu hendaklah berkuat kuasa mulai tarikh yang disebut dalam notis dan jika tiada tarikh disebut, pada tarikh notis itu sendiri. Amaun yang hendak dicaj oleh Pemegang Kad tidak boleh melebihi Had Lantai Dibenarkan, dan Jualan Pisah tidak dibenarkan.
- (d) Pedagang tidak boleh menggunakan Kad mereka sendiri untuk membuat sebarang transaksi ke atas peralatan yang dikeluarkan kepada mereka dalam apa-apa keadaan

#### **Menggunakan POS Terminal/MPOS**

- 3.2. Pada setiap kali Resit Terminal dikeluarkan sebagai bukti transaksi antara Pedagang dengan Pemegang Kad, Pedagang hendaklah pada masa jualan:
  - (a) mengesahkan kesahihan Kad;
  - (b) memastikan butir-butir Kad (termasuk tetapi tidak terhad kepada nombor akaun Kad Pemegang Kad, nama Pemegang Kad dan tarikh luput Kad) dan butir-butir Pedagang (termasuk tetapi tidak terhad kepada nama Pedagang, lokasi dan nombor akaun

Pedagang (ID)) dicetak pada Resit Terminal dengan menggunakan Terminal POS/MPOS dan melengkapkannya supaya terpapar kod kelulusan dan butir-butir lain yang berkenaan sebagaimana dianggap relevan oleh Bank sebagai bukti kelulusan tersebut, tarikh transaksi, butir-butir dan harga (termasuk cukai-cukai berkenaan) barangan dan/atau perkhidmatan dan butir-butir lain sebagaimana ditetapkan oleh Bank dari semasa ke semasa dan memastikan butir-butir Kad adalah menyamai butiran yang dicetak timbul pada Kad; dan

- (c) sebelum salinan Resit Terminal lengkap dihulurkan kepada Pemegang Kad, Pedagang hendaklah mendapatkan tandatangan Pemegang Kad pada Resit Terminal dan Pedagang hendaklah menentusahkan/membandingkan untuk memastikan bahawa tandatangan tersebut adalah serupa dengan apa yang tertera pada Kad. Jika penentusahan tersebut tidak pasti, atau jika tandatangan itu berbeza, atau jika Pedagang yakin ada percanggahan pada tandatangan, maka Pedagang hendaklah menghubungi Bank untuk mendapat arahan.

### **Menggunakan Perkhidmatan Dagang Elektronik melalui Internet**

- 3.3. Pedagang dengan ini bersetuju dan beraku janji bahawa pihaknya akan menerima tanpa diskriminasi, sebagai suatu kaedah bayaran bagi Transaksi Dagangan Elektronik, Kad-kad yang telah dipastikan keesahan dengan sepatutnya.
- 3.4. Pedagang hendaklah mengambil segala langkah keselamatan yang munasabah selaras dengan amalan industri piawaian sama ada ditetapkan oleh Bank atau tidak (yang termasuk tetapi tidak terhad kepada langkah keselamatan yang ditetapkan oleh Visa International dan MasterCard Worldwide) berkenaan penerimaan mana-mana Kad bagi bayaran mana-mana Transaksi Kad. Pedagang akan berusaha sedaya upaya untuk memastikan keesahan Transaksi Kad. Selain itu, Pedagang beraku janji tidak akan melaksanakan sebarang transaksi bayaran yang meminta bayaran bersabit dengan mana-mana Transaksi Kad yang merupakan Transaksi Pesanan Pos.
- 3.5. Pedagang hendaklah mendapatkan kebenaran daripada Bank bagi setiap Transaksi Kad dan hanya akan menyempurnakan sesuatu Transaksi Kad setelah Pedagang menerima kelulusan daripada Bank
- 3.6. Pedagang hendaklah mematuhi segala arahan yang dikeluarkan kepada Pedagang oleh Bank dalam menjawab permintaan yang dibuat oleh Pedagang bagi bayaran bersabit dengan mana-mana Transaksi Kad yang dijalankan menurut Arahan Pembayaran.
- 3.7. Semua Transaksi Kad hendaklah dalam Ringgit Malaysia (RM) melainkan Pedagang membuat permintaan secara bertulis supaya Bank menerima Transaksi Kad dalam mata wang yang lain dan Bank atas bud bicara mutlaknya meluluskan permintaan itu secara bertulis dan apa-apa kelulusan, jika diberi, adalah mengikut terma dan syarat yang akan ditentukan oleh Bank.

### **Menggunakan Perbankan Internet Runcit**

- 3.8. Pedagang bersetuju bahawa mereka mempunyai obligasi dengan Bank seperti berikut:
- (a) pihaknya hendaklah memberi, sebelum atau betul-betul sebelum bermulanya Perjanjian dan dari semasa ke semasa seperti yang diminta Bank, apa-apa maklumat yang dikehendaki Bank supaya Bank boleh menyediakan Perkhidmatan Kutipan kepada Pedagang;
- (b) pihaknya hendaklah mengemas kini akaun Pelanggan dengan Pedagang sebaik menerima fail bayaran Bil daripada Bank dan hendaklah selepas itu mengeluarkan akaun penerimaan kepada Pelanggan dan/atau memaparkan jumlah wang bayaran dalam Bil seterusnya yang dikeluarkan atau dalam akaun Pelanggan, mengikut mana yang berkenaan. Bagi mengelakkan keraguan, pihak-pihak berkenaan mengakui bahawa Bank tidak mempunyai sebarang kewajipan untuk memberi pengemaskinian kepada Pelanggan tentang status akaun Pelanggan dengan Pedagang walaupun bayaran dibuat menerusi Bank;
- (c) mematuhi garis panduan dan tatacara yang ditetapkan oleh Bank bagi Perkhidmatan Kutipan termasuk sebarang pindaan atau perubahan kepadanya dibuat dan diberitahu kepada Pedagang dari semasa ke semasa dan bahawa garis panduan dan tatacara serta sebarang pindaan atau perubahan kepadanya akan dianggap telah terangkum dalam Perjanjian;
- (d) menyimpan akaun dan rekod yang sempurna berkaitan dengan jumlah wang bayaran yang diterima daripada dan sebarang transaksi balikan dengan Bank dan hendaklah menyimpan dokumen, resit dan rekod selama sekurang-kurangnya enam (6) bulan dari tarikh transaksi;
- (e) berusaha sedaya upaya untuk mempromosikan Perkhidmatan Bank kepada Pelanggan dan menghulurkan kerjasamanya kepada Bank dan Pelanggan berkaitan dengan penggunaan Perkhidmatan Bank;
- (f) melainkan diperuntukkan oleh undang-undang bertulis yang sedang berkuat kuasa, Pedagang tidak boleh mengenakan ke atas Pelanggan sebarang surcaj, komisen atau caj atau sebarang terma atau syarat tambahan bagi bayaran yang dibuat menerusi Bank; dan
- (g) Pedagang dilarang menjual, berdagang, bertukar-tukar atau mendedahkan secara langsung atau tak langsung apa-apa maklumat berkaitan dengan akaun atau Pelanggan kepada mana-mana pihak ketiga melainkan diizinkan atau dikehendaki undang-undang atau mana-mana perintah mahkamah atau kerajaan atau pihak berkuasa yang mempunyai bidang kuasa ke atas Pedagang.
- 3.9. Bank akan menyediakan Perkhidmatan Kutipan kepada Pedagang bagi kutipan bayaran bil berkala dan/atau bayaran lain Pelanggan dan caj-caj lain yang dilevi oleh Pedagang ke atas Pelanggan melainkan dipersetujui sebaliknya oleh Bank secara bertulis.
- 3.10. Sebaik menerima arahan pembayaran, Bank akan memproses Arahan Pembayaran dan selepas itu akan meremit jumlah wang yang dikutip kepada akaun ditetapkan yang diserahkan dalam Borang Permohonan pada masa itu dan dengan cara yang dinyatakan dalam Surat Tawaran. Bank tidak berkewajipan memberitahu Pedagang tentang apa-apa Arahan Pembayaran yang ditolak.
- 3.11. Jika Pedagang mempertikaikan mana-mana butir dalam laporan yang disediakan oleh Bank atau salah satunya, maka Pedagang hendaklah dalam masa satu (1) minggu dari tarikh penerimaan laporan memberitahu Bank secara bertulis tentang percanggahan dalam laporan. Jika Bank menemui sebarang percanggahan dalam laporan, Bank hendaklah memberitahu Pedagang tentang perkara yang sama dan selepas itu, Bank boleh membuat pelarasan dalam bayaran yang akan dibuat kepada Pedagang atau kepada butir-butir dalam laporan, mengikut mana yang berkenaan.

3.12. Dalam hal lebih bayaran maka Bank berhak setelah memberi notis awal secara bertulis kepada Pedagang, untuk memotong amaun tersebut daripada bayaran berikutnya yang kena dibayar kepada Pedagang dan/atau menolak amaun tersebut daripada akaun bank ditetapkan dan/atau akaun lain yang Bank dapati wajar.

#### **4. TRANSAKSI KAD DEBIT/E-DEBIT, KAD EMV DAN KAD TANPA SENTUH**

##### **Transaksi Kad Debit/E-Debit**

- 4.1. Peruntukan-peruntukan dalam Fasal 4.1 adalah terpakai dalam hal transaksi yang dijalankan dengan menggunakan Kad Debit/E-Debit:
- (a) Pada setiap kali Resit Terminal dikeluarkan sebagai bukti transaksi antara Pedagang dengan Pemegang Kad, Pedagang hendaklah pada masa jualan:
    - (i) menentusahkan keesahan Kad Debit;
    - (ii) memastikan butir-butir Kad Debit (termasuk tetapi tidak terhad kepada nama Pemegang Kad) dan butir-butir Pedagang (termasuk tetapi tidak terhad kepada nama Pedagang, lokasi dan nombor akaun Pedagang (ID)) dicetak pada Resit Terminal menggunakan Terminal dan melengkapkannya untuk menunjukkan kod kelulusan dan apa-apa butiran lain yang Bank anggap relevan sebagai bukti kelulusan, tarikh transaksi, butir-butir dan harga barang niaga dan/atau perkhidmatan (termasuk cukai berkenaan) dan butir-butir lain yang mungkin dinyatakan oleh Bank dari semasa ke semasa dan memastikan butir-butir Kad Debit menyamai butiran yang tercetak timbul pada Kad Debit; dan
    - (iii) sebelum salinan Resit Terminal yang telah lengkap diserahkan balik kepada Pemegang Kad, Pedagang hendaklah mendapatkan tandatangan Pemegang Kad pada Resit Terminal dan Pedagang hendaklah menentusahkan/membandingkan untuk memastikan tandatangan itu adalah serupa dengan yang tertera pada Kad Debit.
  - (b) Pedagang hendaklah menentukan PIN Pad diserahkan kepada Pemegang Kad supaya Pemegang Kad boleh memasukkan PIN dan arahan untuk menyempurnakan transaksi Kad Debit/E-Debit.
  - (c) Pedagang hendaklah memastikan Pemegang Kad diberi privasi dan keselamatan ketika memasukkan PIN sebelum melakukan sebarang transaksi. Sebarang transaksi berganda yang berlaku tanpa memasukkan semula PIN bagi setiap transaksi adalah dilarang.

##### **Transaksi Kad EMV**

- 4.2. Peruntukan-peruntukan dalam Fasal 4.2 ini hendaklah diguna pakai dalam hal transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Kad EMV:
- (a) Pada setiap kali Kad EMV diserahkan kepada Pedagang untuk transaksi, Pedagang hendaklah menentusahkan keesahan Kad EMV daripada data yang tersimpan dalam cip patuh dengan menggunakan Terminal POSI/MPOS/Aplikasi Tap On Phone di mana kod kebenaran akan diberi atau ditolak secara elektronik. Jika Pedagang sukar menentukan keesahan Kad EMV dalam cip patuh kerana apa jua sebab selepas melakukan beberapa percubaan, sebagaimana ditunjukkan oleh Terminal POSI/MPOS/Aplikasi Tap On Phone, maka selepas itu Pedagang hendaklah menentusahkan keesahan Kad EMV daripada data yang tersimpan dalam jalur magnet terbenam dalam Kad EMV.
  - (b) Jika Kad EMV telah ditentukan sah, maka Pedagang hendaklah segera menyempurnakan transaksi ketika Terminal tunjukkan:
    - (i) Sebagaimana dipaparkan oleh Terminal, apabila Kad EMV berasaskan pin sedang digunakan, Pedagang hendaklah memastikan Pemegang Kad memasukkan PIN melalui PIN Pad untuk membenarkan penyelesaian caj dan hendaklah memastikan PIN Pemegang Kad tidak dikompromi pada setiap masa.
    - (ii) Sebagaimana dipaparkan oleh Terminal, apabila Kad EMV berasaskan tandatangan sedang digunakan, maka Pedagang hendaklah mendapatkan tandatangan Pemegang Kad di tempat yang bersesuaian pada Resit Terminal dan hendaklah selalu membandingkan untuk memastikan bahawa tandatangan tersebut adalah serupa dengan yang tertera pada Kad EMV Pemegang Kad. Jika pengenal tersebut tidak pasti, atau jika tandatangan berbeza, atau sekiranya Pedagang yakin ada percanggahan dalam tandatangan, maka Pedagang hendaklah menghubungi Bank untuk mendapat arahan.
  - (c) Bank berhak menggunakan segala haknya menurut Perjanjian terhadap Pedagang jika berlaku apa-apa pelanggaran Fasal 4.2 ini yang menyebabkan pemalsuan dan/atau penipuan Kad EMV.

##### **Transaksi Kad Tanpa Sentuh**

- 4.3. Peruntukan-peruntukan dalam Fasal 4.3 ini akan diguna pakai dalam hal transaksi yang dijalankan dengan menggunakan Kad Tanpa Sentuh:
- (a) Pedagang hendaklah memastikan Terminal Tanpa Sentuh/Aplikasi Tap On Phone ada disediakan kepada Pemegang Kad untuk membolehkan Pemegang Kad sentuh atau imbas Kad Tanpa Sentuh pada Terminal Tanpa Sentuh/Aplikasi Tap On Phone untuk melaksanakan transaksi Kad.
  - (b) Pada setiap kali Resit Terminal dikeluarkan sebagai bukti transaksi Kad Tanpa Sentuh antara Pedagang dengan Pemegang Kad, maka Pedagang hendaklah pada masa jualan memastikan butir-butir Kad Tanpa Sentuh (termasuk tetapi tidak terhad kepada nama Pemegang Kad dan tarikh luput Kad Tanpa Sentuh itu) dan butir-butir Pedagang (termasuk tetapi tidak terhad kepada nama Pedagang, lokasi dan nombor akaun Pedagang (ID)) dicetak timbul pada Resit Terminal menggunakan Terminal POSI/MPOS dan melengkapkannya untuk menunjukkan kod kelulusan dan apa-apa butiran lain yang dianggap relevan oleh Bank sebagai bukti kebenaran tersebut, tarikh transaksi, butir-butir dan harga barangan dan/atau perkhidmatan (termasuk cukai berkenaan) dan butir-butir lain yang ditetapkan oleh Bank dari semasa ke semasa dan memastikan butir-butir Kad Tanpa Sentuh itu menyamai butiran yang bercetak timbul pada Kad Tanpa Sentuh. Resit Terminal yang lengkap itu tidak memerlukan tandatangan Pemegang Kad dan Salinan



Pelanggan bagi Resit Terminal hendaklah diserahkan kepada Pemegang Kad.

- (c) Pembelian barangan dan/atau perkhidmatan oleh Pemegang Kad pada satu-satu masa daripada Pedagang hendaklah dikira satu transaksi tunggal dan Pedagang dilarang menerima Kad Tanpa Sentuh untuk membuat bayaran bagi pembelian barangan dan/atau perkhidmatan melebihi jumlah wang yang akan ditentukan oleh Bank dari semasa ke semasa dalam satu transaksi tunggal ("**Had Tanpa Sentuh**"). Pedagang dilarang membenarkan Pemegang Kad melakukan satu transaksi tunggal melebihi Had Tanpa Sentuh dengan cara menggunakan dua (2) atau lebih Resit Terminal sebagai bukti satu transaksi tunggal.
- (d) Pedagang tidak boleh menerima Kad Tanpa Sentuh sebagai bayaran apa-apa belian barangan dan/atau perkhidmatan melebihi Had Tanpa Sentuh.

## 5. TRANSAKSI E-DOMPET

5.1. Peruntukan-peruntukan dalam Fasal 5 ini hendaklah diguna pakai dalam hal transaksi yang dilakukan dengan menggunakan E-Dompet:

- a) Apabila Pemegang E-Dompet menggunakan E-Dompet untuk membayar barangan dan/atau perkhidmatan, Pedagang akan mengambil segala langkah pembayaran transaksi yang diperlukan agar mematuhi arahan dan peruntukan yang disediakan oleh Bank kepada Pedagang darisemasa ke semasa, terutamanya:
  - (i) Pedagang hendaklah memastikan Kod QR Pedagang dipaparkan secara jelas sebagai Kod QR statik atau dijana secara dinamik menerusi Terminal POS/MPOS dan Pemegang E-Dompet berjaya mengimbas Kod QR sebelum menyempurnakan Transaksi E-Dompet ;
  - (ii) Semua Transaksi E-Dompet mestilah dilakukan menerusi Kod QR statik/Terminal POS/MPOS;
  - (iii) Setelah berjaya melakukan Transaksi E-Dompet, satu Invois Transaksi E-Dompet akan dijana dan Pedagang hendaklah menentusahkan keesahan Invois Transaksi E-Dompet dalam Aplikasi Mudah Alih E-Dompet Pemegang E-Dompet dengan memadankan butir-butir Invois Transaksi E-Dompet dengan butir-butir Transaksi E-Dompet yang tersimpan dalam Aplikasi Pengurusan Transaksi E-Dompet, sebelum menyempurnakan transaksi bagi barangan dan/atau perkhidmatan Pedagang.
- b) Butir-butir pada Invois Transaksi E-Dompet mestilah termasuk yang berikut:
  - a. Nama Pedagang;
  - b. Nama dagang Pedagang;
  - c. Amaun bayaran dan kadar penukaran;
  - d. Tarikh dan masa bayaran; dan
  - e. Nombor rujukan transaksi.
- c) Pedagang mestilah segera menghubungi Bank dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan mengikut arahan Bank sebelum berakhirnya transaksi jualan dengan Pemegang E-Dompet apabila terdapat tanda-tanda transaksi dilakukan tanpa kebenaran, atau Pedagang mencurigai identiti orang yang hadir dan berniat menggunakan E-Dompet.
- d) Pedagang tidak boleh membenarkan Pemegang E-Dompet memisahkan/membahagikan apa-apa bayaran barangan dan/atau perkhidmatan menjadi Transaksi E-Dompet berganda, biarpun Pemegang E-Dompet mempunyai lebih daripada satu (1) E-Dompet.
- e) Pedagang hendaklah secara kerap memeriksa Kod QR statik untuk memastikan Kod itu tidak diusik dan/atau diubahsuai dengan apa-apa cara tanpa mendapat kelulusan bertulis Bank terlebih dahulu.
- f) Pedagang mestilah segera menghubungi Bank dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan mengikut arahan Bank sebelum berakhirnya transaksi jualan dengan Pemegang E-Dompet apabila terdapat tanda-tanda transaksi itu dibuat tanpa kebenaran, Pedagang mencurigai identiti orang yang hadir dan berniat menggunakan E-Dompet, Pedagang mempunyai sebab untuk meragui ketulenan Kod QR yang diimbas dan/atau Pedagang mengesyaki bahawa Kod QR itu telah diusik.

5.2. Pedagang hendaklah mematuhi dan hendaklah memastikan pekerja-pekerja Pedagang mematuhi obligasi Pedagang seperti yang dinyatakan dalam Perjanjian ini, termasuk tatacara yang diterangkan dalam Fasal 5.1, serta apa-apa tatacara lain seperti mana disampaikan oleh Bank kepada Pedagang dari semasa ke semasa, yang perlu diikuti untuk mencegah dan mengurangkan potensi risiko (seperti risiko penipuan dan risiko penyelesaian) berkaitan dengan penerimaan Transaksi E-Dompet (dimana Pedagang dengan ini bersetuju Bank tidak akan dipertanggungjawabkan), yang termasuk tetapi tidak terhad kepada:

- (a) Pemintasan Transaksi E-Dompet yang mungkin menyebabkan berlakunya transaksi tanpa kebenaran atau bayaran dibuat kepada pihak ketiga yang tidak dimaksudkan dan tanpa kebenaran selain Pedagang;
- (b) Transaksi E-Dompet tanpa kebenaran dengan menggunakan E-Dompet atau peranti elektronik yang digunakan oleh Pemegang E-Dompet yang keselamatannya telah dikompromikan;
- (c) Manipulasi Kod QR oleh Pedagang bagi bayaran yang dibuat oleh Pedagang, contoh, pedagang memaparkan kod QR bagi bayaran Ringgit Malaysia Lima Puluh (RM50), tetapi kod QR telah diubahsuai untuk membayar Ringgit Malaysia Lima Ratus (RM500);
- (d) Mengusik Kod QR statik dipaparkan yang mungkin menyebabkan bayaran dibuat kepada pihak ketiga yang tidak dimaksudkan selain Pedagang; dan/atau
- (e) Kelewatan dan/atau kegagalan membuat bayaran kepada Pedagang dan/atau kegagalan Transaksi E-Dompet disebabkan:
  - (i) kesilapan teknikal, kegagalan atau kelalaian di pihak Bank, Tencent, Tenpay;
  - (ii) kerja pemprosesan atau aktiviti penyelenggaraan dijalankan berkenaan E-Dompet dan/atau Aplikasi Pengurusan Transaksi E- Wallet;

- (iii) kesesakan rangkaian telekomunikasi, kegagalan rangkaian, kegagalan sistem atau apa-apa sebab lain di luar kawalan munasabah Bank;
- (iv) orang atau pihak ketiga tanpa kebenaran telah mendapat akses ke Terminal Elektronik Pedagang dan Aplikasi Pengurusan Transaksi E-Dompet; dan/atau
- (v) kehilangan atau kecurian data kerana apa-apa virus atau malware yang dihantar melalui Terminal Elektronik.

## 6. PENYEMPURNAAN DAN PENYERAHAN SLIP JUALAN/RESIT TERMINAL BAGI TRANSAKSI KAD DAN/ATAU KAD DEBIT

- 6.1. Sebaik sahaja mendapat tandatangan Pemegang Kad pada Slip Jualan/Resit Terminal bagi Transaksi Kad dan sebaik sahaja dikeluarkan Resit Terminal bagi Transaksi Kad Debit, Transaksi Kad EMV dan Transaksi Kad Tanpa Sentuh, maka Pedagang hendaklah:
- (a) dalam hal Slip Jualan (yang hendaklah dikeluarkan tiga salinan), memberi kepada Pemegang Kad dan Bank salinan-salinan Slip Jualan yang ditujukan masing-masing kepada Pemegang Kad dan Bank (tertakluk kepada Fasal 7.1 di dalam ini) dan menyimpan salinan Slip Jualan yang ditujukan kepada Pedagang. Pedagang pula hendaklah menyerahkan "Bank Copy" Slip Jualan kepada Bank dalam masa tiga (3) Hari Perniagaan dari tarikh transaksi, jika tidak Bank berhak mengenakan caj kepada Pedagang bagi fi serahan lewat setara dengan 1.8% amaun transaksi seperti tertera pada Slip Jualan atau Diskaun Pedagang, mengikut mana yang lebih tinggi, tanpa menjejaskan hak tambahan Bank untuk mengisytiharkan pelanggaran oleh Pedagang, ini memberi hak kepada Bank untuk mendapat remedi seperti dinyatakan dalam Fasal 15, 16 dan/atau 17 di dalam ini.
  - (b) dalam hal Resit Terminal (yang hendaklah dikeluarkan dua salinan), memberi kepada Pemegang Kad salinan Resit Terminal yang ditujukan kepada Pemegang Kad dan menyimpan salinan kedua Resit Terminal. Pedagang hendaklah menyimpan salinan kedua semua Resit Terminal untuk tempoh masa tidak kurang daripada lapan belas (18) bulan (atau apa-apa tempoh masa lain yang ditetapkan oleh Bank, MasterCard Worldwide atau Visa International) dari tarikh transaksi. Pedagang hendaklah memberi salinan kedua Resit Terminal atau apa-apa dokumen lain sebagai bukti transaksi Kad kepada Bank dalam masa tiga (3) Hari Perniagaan dari tarikh permintaan Bank. Pedagang dengan ini bersetuju bahawa kegagalan pihaknya memberi salinan kedua Resit Terminal dan apa-apa dokumen lain yang dikehendaki apabila diminta Bank akan menjadi suatu pelanggaran oleh Pedagang, ini memberi hak kepada Bank untuk mendapat remedi seperti dinyatakan dalam Fasal 15, 16 dan/atau 17 di dalam ini.
- 6.2. Setelah sempurna setiap transaksi dengan penyerahan Slip Jualan/Resit Terminal yang lengkap kepada Pemegang Kad, maka dengan itu Pedagang tidak dibenarkan membuat apa pun perubahan atau pindaan berkait dengan Slip Jualan/Resit Terminal. Sebarang perubahan atau pindaan kepada Slip Jualan/Resit Terminal yang lengkap akan menjadikan Slip Jualan/Terminal itu tidak sah dan Bank berhak untuk tidak membayar Pedagang. Walau pun Bank mungkin telah membuat bayaran kepada Pedagang disebabkan Pedagang melaksanakan Fungsi Penyelesaian atau secara tak sengaja atau atas apa-apa sebab membenarkan pembayaran kepada Pedagang bagi apa-apa Slip Jualan/Resit Terminal yang mengandungi perubahan atau pindaan berkenaan, namun Bank mempunyai hak mutlak mendapatkan pemulangan bayaran dengan cara tolakan atau pemulangan tunai daripada Pedagang yang Bank rasa wajar.
- 6.3. Tanpa mengesampingkan peruntukan-peruntukan dalam Perjanjian, sekiranya Bank menetapkan bahawa Slip Jualan/Resit Terminal mengandungi atau terkesan oleh apa jua ketakteraturan, sama ada ketakteraturan itu berpunca daripada tindakan pemalsuan atau sebaliknya ataupun transaksi itu tindakan pelanggaran undang-undang atau aturan atau agensi kerajaan, tempatan atau sebaliknya, atau jika Bank menerima pernyataan bertulis daripada Pemegang Kad yang menafikan atau tidak mengaku membuat transaksi itu berkenaan Slip Jualan/Resit Terminal tersebut, maka Slip Jualan/Resit Terminal itu akan dianggap tak disah ("**Slip Jualan/Resit Terminal Takteratur**"). Maka dengan itu Bank berhak untuk tidak membuat bayaran kepada Pedagang dan/atau meminta pemulangan bayaran tersebut dengan cara tolakan atau pemulangan tunai daripada Pedagang (jika bayaran telah dibuat kepada Pedagang kerana Pedagang melaksanakan Fungsi Penyelesaian atau telah secara tak sengaja atau atas apa jua sebab membenarkan pembayaran kepada Pedagang berkenaan apa-apa Slip Jualan/Resit Terminal). Pernyataan bertulis tersebut daripada Pemegang Kad yang menafikan atau tidak mengaku ada membuat transaksi itu jika diterima oleh Bank akan dianggap terakhir dan muktamad dan mengikat ke atas Pedagang. Walau apa pun, bayaran boleh dibuat oleh Bank kepada Pedagang asalkan ketakteraturan itu telah dirujuk kepada dan diratifikasi oleh Pemegang Kad berkenaan secara bertulis dan dengan syarat apa-apa perbelanjaannya yang dibayar oleh Bank hendaklah ditanggung oleh Pedagang.
- 6.4. Tanpa mengesampingkan Fasal 6.3:
- (a) jika Bank adalah pengeluar Kad dengan mana Slip Jualan/Resit Terminal Tak Teratur dilakukan:
    - (i) Bank berhak, pada bila-bila masa, menahan bayaran bagi mana-mana Slip Jualan Tak Teratur tersebut yang diserahkan kepada Bank untuk bayaran oleh Pedagang selama tempoh sehingga enam (6) bulan dari tarikh serahan Slip Jualan Tak Teratur untuk siasatan bagi menentukan Slip Jualan berkenaan boleh atau patut ditentukan sebagai tak sah seperti disebut di atas tadi dan jika Bank menentukan selepas tempoh penahanan tersebut bahawa Slip Jualan Tak Teratur itu tidak sepatutnya ditaksahkan, maka bayaran berkenaannya hendaklah dibuat kepada Pedagang tanpa faedah;
    - (ii) Sekiranya Bank telah membuat bayaran kepada Pedagang bagi amaun yang tersebut dalam Resit Terminal Tak Teratur setelah Pedagang melaksanakan Fungsi Penyelesaian dan sekiranya Bank atas budi bicara mutlaknyanya selepas penyiasatan menentukan Resit Terminal Tak Teratur itu hendaklah ditaksahkan, maka Bank mempunyai hak mutlak untuk meminta pemulangan bayaran tersebut dengan cara tolakan atau pemulangan tunai daripada Pedagang yang Bank rasa wajar; dan
    - (iii) Bank tidak bertanggungjawab kepada Pedagang atau mana-mana pihak lain atas kerugian, ganti rugi atau apa-apa tuntutan sekalipun yang timbul kerana atau sebab Bank melakukan penahanan bayaran atau tolakan bayaran yang kena dibayar kepada Pedagang sebagaimana diperuntukkan di dalam ini.
  - (b) jika Bank bukan pengeluar Kad yang dengan mana Slip Jualan Tak Teratur/Resit Terminal Tak Teratur dilakukan:
    - (i) Bank berhak menahan bayaran bagi apa-apa Slip Jualan Tak Teratur selama tempoh sehingga enam (6) bulan dari tarikh serahan Slip Jualan Tak Teratur ("**Tempoh Penahanan**"). Dalam Tempoh Penahanan itu Bank hendaklah berusaha mendapatkan pengesahan keesahan Slip Jualan Tak Teratur secara bertulis daripada Pemegang Kad berkenaan atau pengeluar Kad berkenaan. Sekiranya Pemegang Kad berkenaan atau pengeluar Kad berkenaan menafikan atau tidak mengaku keesahan Slip Jualan Tak Teratur atas apa jua alasan atau jika, dalam Tempoh Penahanan atas apa jua sebab sekalipun, bayaran yang dibuat berkenaan Slip Jualan Tak Teratur itu dibayar balik kepada pengeluar Kad berkenaan dengan cara

tolakan atau caj balik dilakukan oleh pengeluar Kad berkenaan, maka Slip Jualan Tak Teratur itu sebagai akibatnya hendaklah dianggap sebagai ditaksahkan dan Bank adalah berhak tidak membuat bayaran kepada Pedagang. Pernyataan yang menafikan atau tidak mengaku tersebut dan bukti bayaran balik oleh Bank yang dilakukan dengan cara tolakan atau caj balik daripada Pemegang Kad berkenaan atau pengeluar Kad berkenaan, mengikut mana yang berkenaan, hendaklah dianggap sebagai terakhir, muktamad dan mengikat ke atas Pedagang;

- (ii) dalam hal Resit Terminal Tak Teratur bila mana bayaran telah dibuat kepada Pedagang selepas melaksanakan Fungsi Penyelesaian, sekiranya Pemegang Kad berkenaan atau pengeluar Kad berkenaan menafikan atau tidak mengaku keesahan Resit Terminal Tak Teratur atas apa jua alasan atau jika bayaran yang dibuat berkenaan Resit Terminal Tak Teratur dibayar balik kepada pengeluar Kad berkenaan dengan cara tolakan atau caj balik dilakukan oleh pengeluar Kad berkenaan, maka Resit Terminal Tak Teratur sebagai akibatnya hendaklah dianggap sebagai ditaksahkan dan Bank mempunyai hak mutlak untuk mendapat pemulangan bayaran tersebut yang dibuat menerusi Fungsi Penyelesaian dengan cara tolakan atau pemulangan tunai daripada Pedagang yang Bank rasa wajar;
- (iii) sekiranya Slip Jualan Tak Teratur/Resit Terminal Tak Teratur kemudiannya disahkan oleh Pemegang Kad berkenaan atau pengeluar Kad berkenaan sebagai sah atau jika pengesahan tersebut tidak diperoleh atau tidak dapat diperoleh oleh Bank atas apa jua sebab sekalipun, berkenaan Slip Jualan Tak Teratur, bayaran yang kena dibayar hendaklah dibuat kepada Pedagang oleh Bank tanpa apa jua faedah sebaik sahaja luput Tempoh Penahanan dan berkenaan Resit Terminal Tak Teratur, Bank tidak boleh menuntut menghendaki apa-apa pemulangan bayaran yang telah dibuat kepada Pedagang sebelum;
- (iv) Bank tidak bertanggungjawab kepada Pedagang atau mana-mana pihak lain atas kerugian, ganti rugi atau apa-apa jua tuntutan sekalipun yang timbul kerana atau atas sebab Bank melakukan penahanan bayaran atau tolakan bayaran yang kena dibayar kepada Pedagang atau mendapatkan pemulangan tunai daripada Pedagang sebagaimana diperuntukkan di dalam ini.

6.5. Penyerahan setiap Slip Jualan/Resit Terminal atau pelaksanaan Fungsi Penyelesaian oleh Pedagang adalah merupakan waranti oleh Pedagang kepada Bank bahawa:

- (a) kad yang diserahkan oleh Pemegang Kad adalah Kad sah pada masa transaksi yang relevan;
- (b) semua pernyataan fakta di dalam ini adalah betul dan benar dan Pedagang telah mematuhi segala syarat yang ditetapkan oleh undang-undang dan oleh Perjanjian berkaitan dengan transaksi;
- (c) pedagang telah menjual barangan dan/atau perkhidmatan dengan nilai seperti dinyatakan;
- (d) tiada caj, bayaran, premium atau obligasi serupa walaupun di bawah kontrak berasingan, telah diterima daripada atau dikenakan ke atas Pemegang Kad sebagai satu syarat transaksi yang terkandung dalam Slip Jualan/Resit Terminal dan nilai yang tersebut dalam Slip Jualan/Resit Terminal membuktikan jumlah wang *bona fide* (benar) yang kena dibayar dan terhutang oleh Pemegang Kad;
- (e) slip Jualan/Resit Terminal telah dilengkapkan dan butir-butir pada Slip Jualan/Resit Terminal tidak diubah selepas transaksi dan dalam hal transaksi Kad yang memerlukan tandatangan Pemegang Kad, maka Slip Jualan/Resit Terminal telah ditandatangani di hadapan Pedagang atau ejen Pedagang dan tandatangan padanya telah dibandingkan dan dipastikan serupa dengan tandatangan pada Kad;
- (f) sekiranya Kad mengandungi gambar Pemegang Kad, Pedagang telah membandingkan gambar itu dengan orang yang menyerahkan Kad dan telah dapat memastikan bahawa orang yang ditunjukkan dalam gambar dan orang yang menyerahkan Kad adalah orang yang sama;
- (g) pedagang telah membandingkan empat (4) digit pertama menandakan nombor akaun bercetak timbul pada bahagian hadapan Kad dengan empat (4) digit pracetak tertera betul-betul di sebelah atas empat (4) digit bercetak timbul pada Kad dan mendapatinya serupa dan dalam hal transaksi pendahuluan tunai, Pedagang telah menulis empat (4) digit pracetak pada Slip Jualan/Resit Terminal;
- (h) pedagang telah mematuhi peruntukan-peruntukan mengenai penerimaan Kad yang dinyatakan dalam Fasal 2, Fasal 3, Fasal 4.1, Fasal 4.2 atau Fasal 4.3, mengikut mana yang berkenaan, dan semua peruntukan lain berkenaan dalam Perjanjian;
- (i) slip Jualan/Resit Terminal adalah dengan kebenaran Pemegang Kad dan/atau tidak didapati secara penipuan;
- (j) nilai pada Slip Jualan/Resit Terminal tidak ditugaskan atau dicaj kepada mana-mana pihak ketiga;
- (k) pemegang Kad tidak cuba menolak atau membatalkan kontrak dengan Pedagang;
- (l) pemegang Kad telah tidak mendapat apa-apa hak untuk tolakan atau tuntutan balas terhadap Pedagang berkenaan nilai Slip Jualan/Resit Terminal;
- (m) pedagang tidak mencapai persetujuan dengan Pemegang Kad untuk melanjutkan masa kontrak bagi bayaran barangan yang dibeli dan/atau perkhidmatan yang disediakan atau bagi apa-apa pengecualian atau pengubahsuaian terma-terma kontrak;
- (n) terdapat dana atay had yang mencukupi atau had dalam Akaun Kad Pemegang Kad;
- (o) tandatangan Pemegang Kad pada Slip Jualan/Resit Terminal tidak diperoleh secara penipuan atau apa-apa cara lain yang menyalahi undang-undang;
- (p) segala maklumat yang terkandung dalam Slip Jualan/Resit Terminal adalah benar dan betul dan tidak mengandungi sebarang kesilapan disebabkan penipuan, kecuaiian, pincang tugas teknikal atau apa jua sebab sekalipun;
- (q) setiap kontrak yang dibuat antara Pedagang dengan Pemegang Kad hendaklah memenuhi segala syarat statutori dan kehendak lain (termasuk tetapi tidak terhad kepada keperluan yang ditetapkan oleh MasterCard Worldwide, VISA International dan pihak-pihak

berkuasa berkenaan yang lain) dari segi sah dan boleh dikuatkuasakan; dan

- (r) bagi Transaksi Dagang Elektronik, Pedagang hendaklah sebaik selesai Transaksi Kad memberi resit transaksi kepada Pemegang Kad sama ada menerusi mesej emel berasingan atau menghantar resit fizikal melalui pos. Resit transaksi mestilah mengandungi:
- (i) Nama Pedagang;
  - (ii) Alamat dalam talian Pedagang;
  - (iii) Amaun Transaksi Kad;
  - (iv) Mata wang Transaksi Kad;
  - (v) Tarikh Transaksi Kad;
  - (vi) Nombor pengenalan Transaksi Kad;
  - (vii) Nama Pemegang Kad;
  - (viii) Nombor Akaun Kad Pemegang Kad dengan dua belas (12) digit pertama dipangkas;
  - (ix) kod kebenaran;
  - (x) Perihal barangan dan/atau perkhidmatan yang dibeli; dan
  - (xi) Dasar Pemulangan/Bayaran Balik

## 7. BAYARAN KEPADA PEDAGANG BAGI TRANSAKSI KAD DAN/ATAU TRANSAKSI E-DOMPET

### Transaksi Kad dan/atau Transaksi E-Debit

- 7.1. Pedagang hendaklah:
- (a) menyerahkan kepada Bank, Slip Jualan (berkenaan transaksi Kad) diisi dengan cara mengikut Perjanjian dalam masa tiga (3) Hari Perniagaan dari tarikh transaksi masing-masing, di sesuatu tempat yang ditetapkan Bank dari semasa ke semasa kepada Pedagang, dan jika gagal berbuat demikian maka Bank berhak mengenakan kepada Pedagang fi serahan lewat setara dengan 1.80% amaun transaksi yang dinyatakan pada Slip Jualan atau Diskaun Pedagang, mengikut mana yang lebih tinggi, tanpa menjejaskan hak Bank menurut Fasal 15, 16, 17 dan 18 di dalam ini.
  - (b) melaksanakan Fungsi Penyelesaian (berkenaan transaksi Kad dan/atau E-Debit) setiap hari sebelum 2300 jam, dan jika gagal berbuat demikian Bank berhak mengenakan kepada Pedagang fi penyelesaian lewat setara dengan 1.80% amaun transaksi yang dinyatakan pada Resit Terminal atau Diskaun Pedagang, mengikut mana yang lebih tinggi, tanpa menjejaskan hak Bank menurut Fasal 15, 16, 17 dan 18 di dalam ini.
- 7.2. Obligasi Bank untuk membuat apa-apa bayaran kepada Pedagang dengan cara yang diperuntukkan dalam Perjanjian adalah tertakluk kepada syarat-syarat berikut:
- (a) berpandukan setiap salinan Slip Jualan; atau
  - (b) bergantung kepada pelaksanaan melalui Fungsi Penyelesaian; dan
  - (c) tertakluk kepada apa-apa syarat lain yang ditetapkan oleh Bank dari semasa ke semasa menurut budi bicara mutlakny.

Asalkan sahaja Bank tidak menerima apa-apa notis yang menghendaki Bank supaya menahan bayaran kepada Pedagang atau telah menggunakan budi bicaranya untuk menahan bayaran kepada Pedagang menurut Fasal 6.3 dan Fasal 6.4 di sini atas akaun Slip Jualan/Resit Terminal tersebut dan Pedagang telah menurut dan menunaikan segala obligasi yang terkandung dalam Perjanjian.

### Transaksi E-Dompet

- 7.3. Bank hendaklah membuat bayaran kepada Pedagang:
- (a) berpandukan amaun penyelesaian harian yang diperuntukkan oleh Pengeluar E-Dompet dan butir-butir transaksi yang direkodkan dalam Aplikasi Pengurusan Transaksi E-Dompet Pedagang ("**Butir-butir Penyelesaian**"); dan
  - (b) tertakluk kepada apa-apa syarat lain yang ditetapkan oleh Bank dari semasa ke semasa menurut budi bicara mutlakny.

Asalkan sahaja Bank tidak menerima apa-apa notis yang menghendaki Bank supaya menahan bayaran kepada Pedagang atau telah menggunakan budi bicaranya untuk menahan bayaran kepada Pedagang menurut Fasal 6.3 dan Fasal 6.4 di sini atas akaun Slip Jualan/Resit Terminal tersebut dan Pedagang telah menurut dan menunaikan segala obligasi yang terkandung dalam Perjanjian.

- 7.4. Jika obligasi untuk membuat bayaran kepada Pedagang menurut Fasal 7.2 dan/atau Fasal 7.3 dicetuskan dan tertakluk kepada pematuhan terma-terma Perjanjian oleh Pedagang, maka Bank hendaklah membuat bayaran kepada Pedagang dengan cara kredit terus ke dalam akaun semasa / akaun semasa-i Pedagang. Asalkan sahaja dan walaupun apa-apa peruntukan Perjanjian menyatakan sebaliknya, Bank berhak untuk menahan bayaran dan mengumpulkan bayaran kepada Pedagang jika jumlah amaun bayaran kepada Pedagang (tolak Diskaun Pedagang dan tolak amaun agregat rebat dan bayaran balik yang diberikan kepada Pemegang Kad/Pemegang E-Dompet dan tolak segala amaun lain yang kena dan perlu dibayar kepada Bank di bawah Perjanjian atau sebaliknya) adalah kurang daripada Ringgit Malaysia Satu Ratus (RM100) sahaja ke tarikh yang lain apabila jumlah bayaran kepada Pedagang adalah setara dengan atau melebihi Ringgit Malaysia Satu Ratus (RM100). Bagi tujuan Bank membuat bayaran kepada Pedagang, maka Pedagang hendaklah mengekalkan akaun perbankan dengan mana-mana cawangan Bank. Semua angka adalah tertakluk kepada audit dan semakan akhir oleh Bank. Bayaran yang dibuat oleh Bank bukanlah menjadi suatu pengesahan bahawa Slip Jualan/Invois Transaksi E-Dompet/Rekod Aplikasi Pengurusan Transaksi, Butir-butir Penyelesaian atau pelaksanaan Fungsi Penyelesaian adalah diterima menurut syarat dan tatacara yang tersebut dalam Perjanjian atau adalah tanpa percanggahan, ketakteraturan atau pelanggaran. Pedagang bersetuju bahawa Bank berhak untuk menuntut balik daripada Pedagang sebarang bayaran tersilap atau bayaran tambahan yang dibuat kepada Pedagang dan jumlah wang tersebut hendaklah dibayar balik kepada Bank apabila diminta sama ada dengan cara mendebit akaun semasa / akaun semasa-i Pedagang yang dikekalkan dengan Bank atau Bank menggunakan hak tolakan atau dengan membuat tuntutan terhadap Pedagang atau dengan apa-apa cara lain yang Bank rasa wajar.
- 7.5. Pedagang mempunyai obligasi untuk memberitahu Bank secara bertulis jika dia tidak dibayar. Pemberitahuan oleh Pedagang kepada Bank hendaklah tidak lewat daripada empat belas (14) Hari Perniagaan dari tarikh penyerahan Slip Jualan/Invois Transaksi E- Wallet/rekod

Aplikasi Pengurusan Transaksi salinan Bank atau empat belas (14) Hari Perniagaan dari tarikh Pedagang mengaktifkan Fungsi Penyelesaian atau tarikh penyelesaian auto oleh E-Dompet, jika gagal berbuat demikian Bank tidak akan bertanggungjawab untuk membayar. Pedagang juga berkewajipan untuk memberitahu Bank secara bertulis dalam masa tujuh (7) Hari Perniagaan dari tarikh Pedagang menerima atau dianggap telah menerima Pernyataan Pedagang tentang apa-apa kesilapan, percanggahan atau ketidaktepatan apa-apa entri/catatan dalam akaun Pedagang, jika gagal berbuat demikian maka Pedagang akan dianggap telah menerima entri/catatan terkandung dalam akaun Pedagang dan selepas itu Pedagang akan dihalang daripada membuat apa-apa tuntutan terhadap Bank dengan mendakwa bahawa entri/catatan dalam akaun Pedagang yang tidak lengkap, entri/catatan tak betul, debit dibuat salah, kesilapan, percanggahan atau ketidaktepatan. Bank tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kerugian atau ganti rugi yang ditanggung oleh Pedagang berlaku sebagai akibat Pedagang memberi butir-butir tak betul tentang akaun Pedagang kepada Bank.

- 7.6. Berkenaan apa-apa pertikaian antara Pedagang dengan Bank berbangkit daripada tatacara penyelesaian yang disebut sebelum ini atau berkenaan wang yang terhutang atau kena dibayar kepada Pedagang, Pedagang mempunyai obligasi untuk secara rasmi memberitahu Bank secara bertulis dalam masa tujuh (7) hari dari tarikh pertikaian tersebut atau diketahuinya percanggahan atau kesilapan itu, mengikut mana yang dahulu, jika gagal berbuat demikian Pedagang akan dianggap telah menyetujui haknya untuk membangkitkan pertikaian atau percanggahan atau kesilapan tersebut.
- 7.7. Bayaran oleh Bank kepada Pedagang bukanlah menjadi satu pengesahan bahawa Transaksi Kad/E-Debit/Transaksi E-Dompet adalah diterima tanpa sebarang ketidakteraturan atau pelanggaran dan akan tertakluk kepada keengganan atau caj balik oleh Bank menurut Fasal 16 dan peruntukan dalam Fasal 7 ini tidak menghalang Bank daripada membetulkan apa-apa kesilapan atau percanggahan pada amaun tersebut yang dibayar dengan memberi notis bertulis kepada Pedagang atau menuntut balik daripada Pedagang. Pedagang juga bersetuju bahawa Bank mempunyai hak untuk menuntut balik daripada Pedagang apa-apa bayaran yang Pedagang terhutang dengan Bank dan boleh didapatkan balik apabila diminta melalui apa-apa cara atau kaedah yang ditetapkan dalam Perjanjian atau diperuntukkan dalam undang-undang.
- 7.8. Pedagang dilarang mengubah atau menamatkan akaunnya tanpa terlebih dahulu memberi notis lima (5) hari perniagaan kepada Bank dan perubahan itu tidak boleh dibuat selagi tidak mendapat persetujuan bertulis membenarkan perubahan itu daripada Bank. Dengan ini dipersetujui bahawa Bank tidak akan bertanggungjawab terhadap apa-apa kerugian atau ganti rugi yang ditanggung Pedagang timbul akibat lewatnya penyerahan notis perubahan atau penamatan tersebut.
- 7.9. Pedagang bersetuju bahawa Bank tidak akan bertanggungjawab atau diwajibkan membayar, membayar balik atau memindah nilai wang elektronik yang tersimpan dalam sebarang Penekap Manual atau Terminal POS/MPOS/Poeranti Mudah Alih yang mempunyai Aplikasi Tap on Phone dan/atau Aplikasi BizBuddy yang hilang, rosak atau dicuri itu.
- 7.10. Jika Bank terhalang oleh apa jua hal keadaan di luar kawalan munasabahnyanya daripada membayar Pedagang menurut Perjanjian, maka Bank akan secepat yang mungkin membuat bayaran kepada Pedagang namun begitu pihaknya tidak bertanggungjawab terhadap apa jua kerugian, ganti rugi atau kos yang ditanggung oleh Pedagang atas sebab kelewatan itu.
- 7.11. Bank akan berusaha cuba mengutip bagi pihak Pedagang amaun perlu dibayar bagi apa-apa Slip Jualan yang tidak mematuhi syarat-syarat yang terkandung di dalamnya, namun begitu Bank adalah berhak mengenakan fi kutipan bagi setiap Slip Jualan yang berjaya dikutip. Fi kutipan adalah mengikut amaun transaksi bagi Slip Jualan Bank tidak akan bertanggungjawab untuk membayar Pedagang amaun mana-mana Slip Jualan atas kutipan yang dibentangkan atas dasar kutipan melainkan dan sehingga jumlah tersebut telah diterima oleh Bank.. Pedagang bersetuju bahawa Bank berhak menolak Diskaun Pedagang dan apa-apa caj yang kena dibayar oleh Pedagang daripada jumlah wang yang diterima Bank sebelum meremit jumlah bakinya kepada Pedagang.
- 7.12. Bagi Perbankan Internet Runcit, Bank adalah berhak untuk menolak fi, caj bank lazim dan apa-apa caj dan perbelanjaan lain yang perlu dibayar daripada jumlah wang bayaran sebelum jumlah wang kutipan itu diremit dan dibayar kepada akaun yang ditetapkan. Tanpa mengesampingkan apa-apa peruntukan lain dalam Perjanjian, Bank adalah berhak, atas budi bicara mutlaknyanya, untuk meminda atau mengubah fi, caj bank lazim dan/atau apa-apa caj lain dari semasa ke semasa dan apa-apa perubahan yang dibuat akan berkuat kuasa pada tarikh yang ditetapkan oleh Bank setelah memberi notis awal secara bertulis kepada Pedagang. Peruntukan dalam Perjanjian tidak boleh dianggap mewajibkan atau menghendaki Bank untuk menyediakan Perkhidmatan Kutipan kepada Pedagang, begitu juga Bank tidak bertanggungjawab kepada Pedagang atau Pelanggan jika Jumlah Wang tidak dibayar atau dikutip atau Jumlah Wang Kutipan lewat diremit kepada Pedagang dalam hal keadaan seperti berikut:
  - (a) Arahan Pembayaran yang tak lengkap, silap, dipertikaikan, dipalsukan atau tanpa kebenaran ataupun Arahan Pembayaran dibuat melibatkan penipuan atau menyalahi undang-undang;
  - (b) penggantungan, penamatan atau penutupan Akaun Pelanggan oleh Bank atau Bank-Bank Ahli, mengikut mana yang berkenaan;
  - (c) Pelanggan meninggal dunia atau mufliis atau tutup perniagaan; atau
  - (d) Kesilapan teknikal, pincang tugas atau kegagalan untuk bank bertindak di pihak Bank atau apa-apa syarikat yang menawarkan komunikasi, rangkaian atau perkhidmatan kepada Bank atau pelanggannya dalam penyediaan bil-bil ini dan perkhidmatan kutipan bayaran yang lain.

## **8. BARANG NIAGA DIPULANGKAN DAN PELARASAN LAIN BERKENAAN TRANSAKSI KAD DAN/ATAU E-DOMPET**

- 8.1. Sekiranya ada barangan dan/atau perkhidmatan tidak diterima dan/atau dilaksanakan atau dibatalkan atau dalam hal barangan, barang yang telah diterima oleh Pemegang Kad /Pemegang E-Dompet kemudiannya ditolak atau diterima untuk pemulangan atau jika harga dipertikaikan oleh Pemegang Kad/Pemegang E-Dompet atau pelarasan harga dibolehkan atau jika, bertentangan dengan Perjanjian, Pedagang menggunakan dua atau lebih Slip Jualan/Resit Terminal/Invois Transaksi E-Dompet/rekod Aplikasi Pengurusan Transaksi E-Dompet sebagai bukti Transaksi Kad/E-Dompet ("**Transaksi Dipertikaikan**"), maka Pedagang dilarang membuat pemulangan tunai tetapi sebaliknya melaksanakan salah satu yang berikut:
  - (a) Bagi Transaksi Kad yang dilakukan melalui Terminal POS/MPOS/Aplikasi Tap On Phone dan sekiranya Pedagang belum mengaktifkan Fungsi Penyelesaian, Pedagang mestilah mengambil langkah untuk membatalkan sebarang kandungan yang telah dimasukkan bawah Transaksi Dipertikaikan.
  - (b) Jika Pedagang telah mengaktifkan Fungsi Penyelesaian atau jika Transaksi Dipertikaikan telah dibayar oleh Bank kepada Pedagang,

Pedagang hendaklah memproses transaksi kredit atas talian kepada Bank atau mana-mana sumber yang dinamakan oleh Bank untuk melengkapkan Slip Kredit. Pedagang hendaklah menandatangani dan memberi tarikh setiap Slip Kredit dan hendaklah menyertakan pengenalpastian barang niaga yang dipulangkan, perkhidmatan yang dibatalkan atau pelarasan yang dibuat dan amaun kredit dengan perincian secukupnya untuk mengenal pasti transaksi yang terdahulu. Salinan lengkap Slip Kredit hendaklah dihantar atau disampaikan kepada Pemegang Kad dan kepada Bank dalam masa tiga (3) Hari Perniagaan dari tarikh pengeluarannya dan tidak lewat daripada tiga puluh (30) hari kalendar dari tarikh Transaksi Kad yang asal.

- (c) Dalam hal Transaksi E-Dompet yang dilakukan melalui Aplikasi Mudah Alih E-Dompet pelanggan, maka Pedagang hendaklah membuat permohonan pemulangan secara bertulis kepada Bank. Permohonan hendaklah menyertakan Invois Transaksi E-Dompet pelanggan dan butiran rekod Transaksi E-Dompet daripada Aplikasi Pengurusan Transaksi E-Dompet Pedagang dalam masa tiga (3) Hari Perniagaan dari tarikh Transaksi E-Dompet dan tidak lewat daripada tiga puluh (30) hari kalendar dari tarikh Transaksi E-Dompet.
- 8.2. Pedagang bersetuju bahawa Bank mengenakan fi pemrosesan atas apa-apa pembalikan atau pembatalan Transaksi Kad/E-Dompet yang dimohon oleh Pedagang dan Bank tidak akan memulangkan Diskaun Pedagang atau mana-mana bahagian yang telah ditolakannya dari bayaran terdahulu dibuat kepada pedagang. Pedagang juga bersetuju bahawa jumlah wang tersebut boleh dipulangkan kepada Bank sama ada secara tunai atau cek atau dengan Bank mendebit akaun semasa / akaun semasa-i Pedagang yang dikekalkan dengan Bank atau dengan Bank menggunakan hak tolakan atau dengan Bank mengajukan tuntutan kepada Pedagang untuk penyelesaian segera oleh Pedagang kemudiannya.
- 8.3. Pedagang tidak dibenarkan membuat sebarang pemulangan secara tunai atau cek bagi amaun yang ditunjukkan dalam Slip Kredit/Invois Transaksi Slip Kredit/E-Dompet atau apa-apa transaksi yang dahulunya dibayar menggunakan Kad/E-Dompet.

## **9. PENYEMPURNAAN TRANSAKSI BAYARAN BERULANG DAN TRANSAKSI MELALUI PESANAN POS DAN TELEFON**

- 9.1. Jika transaksi ialah Transaksi Bayaran Berulang atau Transaksi Pesanan Pos dan/atau Transaksi Pesanan Telefon, semasa menerima dan melunaskan Kad, Pedagang hendaklah memastikan tatacara penerimaan berikut betul-betul diikuti dan dipatuhi:
- (a) Bagi Transaksi Pesanan Pos, kecuali bagi transaksi pesanan telefon yang kepadanya diguna pakai Fasal 9.1(b), Pedagang hendaklah memastikan Borang Kebenaran yang dibuat oleh Pemegang Kad diisi dengan jelas seperti berikut:
- (i) nombor Akaun Kad Pemegang Kad, tarikh luput dan kod keselamatan;
  - (ii) amaun transaksi (termasuk cukai berkeajaan);
  - (iii) nama Pemegang Kad, alamat rumah/pejabat dan nombor telefon rumah/pejabat;
  - (iv) perihal barangan yang dijual atau perkhidmatan yang diberi dengan perincian secukupnya untuk mengenal pasti transaksi; dan
  - (v) tandatangan Pemegang Kad.
- (b) Bagi transaksi Pesanan Telefon, Pedagang hendaklah, berpandukan maklumat yang diberi terus daripada Pemegang Kad, isi Borang Kebenaran seperti berikut:
- (i) nombor Akaun Kad Pemegang Kad, tarikh luput dan kod keselamatan;
  - (ii) amaun transaksi (termasuk cukai berkeajaan);
  - (iii) nama Pemegang Kad, alamat rumah/pejabat dan nombor telefon rumah/pejabat; dan
  - (iv) perihal barangan yang dijual atau perkhidmatan yang diberi perincian secukupnya untuk mengenal pasti transaksi.
- (c) Bagi Transaksi Bayaran Berulang, Pedagang hendaklah memastikan Borang Kebenaran yang dibuat oleh Pemegang Kad telah diisi dengan jelas seperti berikut:
- (i) nombor akaun Kad Pemegang Kad, tarikh luput dan kod keselamatan;
  - (ii) amaun transaksi (termasuk cukai berkeajaan);
  - (iii) nama Pemegang Kad, alamat rumah/pejabat dan nombor telefon rumah/pejabat;
  - (iv) perihal barangan yang dijual atau perkhidmatan yang diberi secara dengan perincian secukupnya untuk mengenal pasti transaksi; dan
  - (v) tandatangan Pemegang Kad.
- 9.2. Pedagang hendaklah hanya menerima Kad yang masih dalam tempoh sah yang dinyatakan oleh Pemegang Kad dan belum tamat tempoh.
- 9.3. Sekiranya Terminal POS/MPOS disediakan kepada Pedagang berkaitan dengan Transaksi Pesanan Pos dan/atau Pesanan Telefon dan/atau Transaksi Bayaran Berulang, maka Pedagang hendaklah melengkapkan kebenaran/kelulusan dan caj akaun Kad Pemegang Kad dengan menggunakan Terminal Pos/MPOS. Jika Terminal POS/MPOS tidak disediakan kepada Pedagang berkaitan dengan Transaksi Pesanan Pos dan/atau Pesanan Telefon dan/atau Transaksi Bayaran Berulang, maka Pedagang hendaklah mendapatkan kebenaran/kelulusan daripada Bank dan hendaklah menulis, taip atau cetak dengan jelas kod kebenaran/kelulusan sebagai bukti kebenaran/kelulusan telah diperoleh pada Borang Kebenaran dengan Nombor Pedagang yang ditetapkan sebelum melengkapkan transaksi.

- 9.4. Setiap Borang Kebenaran berkaitan dengan Pesanan Pos dan/atau Transaksi Pesanan Telefon hendaklah dihantar terus oleh Pedagang kepada Bank dalam masa tiga (3) Hari Perniagaan dari tarikh transaksi berkenaan.
- 9.5. Sekiranya fail pembilan disediakan kepada Pedagang berkaitan dengan Transaksi Bayaran Berulang, maka tatacara penerimaan berikut hendaklah betul-betul diikuti dan dipatuhi:
- (a) Pedagang hendaklah mencipta dan menghantar fail pembilan input kepada Bank setiap hari bersama-sama laporan salinan digital menerusi *File Transfer Protocol (FTP)* dan/atau emel dan/atau cara-cara lain yang ditentukan oleh Bank.
  - (b) Bank hendaklah memproses fail pembilan input yang diterima daripada Pedagang dan tertakluk kepada kejayaan/kelulusan transaksi, Bank hendaklah mendebit Akaun Kad Pemegang Kad sewajarnya.
  - (c) Bank hendaklah menghantar kepada Pedagang status fail pembilan (yakni fail pembilan Output) dan laporan salinan digital (jurnal harian pedagang) menerusi FTP dan/atau emel dan/atau cara-cara lain yang ditentukan oleh Bank pada hari Perniagaan berikutnya selepas menerima fail pembilan daripada Pedagang. Fail bayaran keluar hendaklah mengandungi maklumat mengenai segala transaksi berjaya dan transaksi tak berjaya.
  - (d) Bagi transaksi berjaya, Pedagang hendaklah mengemaskini akaun Pemegang Kad sewajarnya dalam masa dua (2) Hari Perniagaan selepas menerima fail pembilan keluar daripada Bank.
  - (e) Sekiranya berlaku pertikaian antara Pedagang dengan Pemegang Kad berkenaan bayaran yang dibuat kepada Pedagang menerusi Perkhidmatan Kutipan, Pedagang hendaklah menerima penyata Akaun Kad Pemegang Kad atau laporan Bank berkaitan dengan bayaran yang dilakukan oleh Bank atau apa-apa dokumen lain seperti mana dipersetujui pihak-pihak berkenaan dari semasa ke semasa sebagai bukti pembayaran.
  - (f) Sekiranya fail pembilan tidak dapat diproses disebabkan masalah teknikal, Pedagang atau Bank setelah diberitahu oleh sesama mereka, mengikut mana yang berkenaan, hendaklah bertindak untuk membetulkan masalah dan menghantar fail pembilan masuk atau keluar sewajarnya dengan secepat mungkin.
- 9.6. Jika Pemegang Kad berkenaan menyangkal liabiliti bagi apa-apa transaksi yang dimulakan atau diakhiri melalui Pesanan Pos dan/atau Pesanan Telefon, maka Bank berhak, selain hak-hak yang terkandung dalam Perjanjian, mendapat bayaran ganti penuh bagi amaun yang telah dibayar kepada Pedagang. Bagi tujuan fasal ini, soal sama ada Pedagang telah mematuhi Perjanjian atau telah mendapat kod kebenaran/kelulusan daripada Bank tidaklah relevan.

## 10. DISKAUN PEDAGANG

- 10.1. Kecuali dipersetujui oleh Bank secara bertulis, Pedagang hendaklah membayar diskaun ("**Diskaun Pedagang**") kepada Bank atas amaun yang kena dibayar oleh Bank kepada Pedagang menurut Fasal 7 pada kadar yang ditetapkan dalam Surat Tawaran.
- 10.2. Diskaun Pedagang berkenaan dan jumlah wang lain (jika ada) yang Pedagang terutang dengan Bank akan dipotong oleh Bank sebelum Pedagang dibayar pada setiap kali selaras dengan peruntukan di dalam ini.
- 10.3. Bank berhak menyemak semula dan mengubah Diskaun Pedagang dari semasa ke semasa dan apa-apa perubahan kepadanya hanya akan berkuat kuasa pada tarikh yang ditetapkan oleh Bank dalam pemberitahuan tersebut kepada Pedagang.

## 11. SIMPANAN REKOD

- 11.1. Pedagang hendaklah menyampaikan kepada Bank dengan segera apabila diminta dari semasa ke semasa, salinan asal atau fotokopi atau cetakan (seperti mana dikehendaki Bank) Arahan Pembayaran, penyata, bil atau invoice, jualan atau rekod lain Pedagang berkenaan semua Transaksi Kad/E-Dompet. Pedagang hendaklah menyimpan semua Arahan Pembayaran, penyata, bil atau invoice, jualan atau rekod lain untuk tempoh sekurang-kurangnya enam (6) dari Tarikh Transaksi Kad berkenaan atau tarikh Transaksi E-Dompet, mengikut mana yang berkenaan, atau apa-apa rangka masa lain yang ditetapkan oleh Bank, MasterCard International, Visa International, UPI, PayNet, Tenpay dan Pengeluar E-Dompet berkenaan.
- 11.2. Bank berhak memasuki mana-mana premis Pedagang setelah terlebih dahulu memberi notis bertulis yang munasabah, untuk memeriksa rekod-rekod Pedagang berkaitan dengan Transaksi Kad/E-Dompet atau yang berkait dengan tujuan Perjanjian dan/atau dengan tujuan memastikan sama ada Pedagang atau para pegawai, pekerja dan/atau ejennya terlibat dalam apa-apa aktiviti penipuan atau salah di sisi undang-undang yang boleh menjejaskan hak-hak Bank di bawah Perjanjian.
- 11.3. Pedagang dikehendaki menyediakan rekod-rekod untuk pemeriksaan Bank dalam masa empat belas (14) hari kalender dari tarikh Bank membuat permintaan.
- 11.4. Kegagalan Pedagang mematuhi peruntukan-peruntukan dalam Fasal 11.1, 11.2 dan 11.3 memberi hak kepada Bank untuk menuntut balik daripada Pedagang apa-apa bayaran atau bayaran tambahan yang telah dibuat kepada Pedagang.
- 11.5. Jika terdapat sebarang percanggahan antara penyata, rekod dan laporan Pedagang dan Bank, Pedagang bersetuju bahawa penyata, rekod dan laporan yang dikeluarkan oleh Bank adalah terakhir, muktamad dan mengikat ke atas Pedagang.

## 12. PERALATAN YANG DIBEKALKAN TETAP MENJADI HAK MILIK BANK

- 12.1. Setiap Terminal Elektronik, Terminal POS, PIN Pad dan/atau apa-apa peralatan mekanikal/elektronik lain yang dibekalkan kepada Pedagang oleh Bank di bawah Perjanjian ("**Peralatan**") secara kolektif dan setiap Slip Jualan/Resit Terminal/Invoice Transaksi E-Dompet atau Aplikasi Pengurusan Transaksi E-Dompet hendaklah digunakan oleh Pedagang dengan baik mengikut terma-terma yang terkandung dalam Perjanjian dan apa-apa arahan Pengendalian yang dikeluarkan oleh Bank dari semasa ke semasa dan Slip Jualan/Resit Terminal/Invoice Transaksi E-Dompet atau Aplikasi Pengurusan Transaksi E-Dompet serta Peralatan, termasuk hak milik intelektual kepada perisian dan seni bina, hendaklah tetap menjadi hak milik Bank atau orang lain yang akan ditentukan oleh Bank pada setiap masa dan

hendaklah diserahkan kepada Bank dalam keadaan baik atau sempurna sebaik tamatnya Perjanjian atau apabila diminta. Kecuali dalam hal haus dan lusuh yang munasabah, kos kerja membaiki dan mengganti barang ganti dan/atau Peralatan yang timbul daripada kerosakan akibat kecuai, penggunaan tanpa kebenaran, atau salah guna Peralatan itu hendaklah ditanggung oleh Pedagang dan dibayar kepada Bank dalam masa empat belas (14) hari dari tarikh notis Bank yang meminta bayaran tersebut.

- 12.2. Pedagang bersetuju dan beraku janji untuk membayar deposit sewaan dan hendaklah menanggung segala cukai sewaan dan perkhidmatan yang mungkin dikenakan oleh Bank atau Pembekal yang dilantik atau dinamakan oleh Bank bagi menggunakan Peralatan (secara kolektif "Sewaan") dan bersetuju untuk bertanggungjawab atas segala fi pemasangan bagi sebarang kemudahan telekomunikasi dan/atau apa-apa keperluan lain, serta juga segala kos dan caj untuk menyediakan kemudahan itu, punca kuasa elektrik dan talian telefon dan apa-apa caj Pengendalianan lain khusus untuk pemasangan dan Pengendalianan Peralatan. Sewaan boleh dikaji semula pada bila-bila masa atas budi bicara mutlak Bank.
- 12.3. Aplikasi Pengurusan Transaksi E-Dompet hanya akan disediakan bersama-sama Terminal Elektronik yang di dalamnya aplikasi telah sedia dipasang oleh Bank dan disediakan kepada Pedagang dan hendaklah digunakan bagi peranti elektronik dan sambungan data yang memenuhi spesifikasi dan konfigurasi seperti mana yang ditetapkan oleh Bank dari semasa ke semasa. Setelah mendapat kelulusan bertulis Bank terlebih dahulu, Aplikasi Pengurusan Transaksi E-Dompet akan dipasang oleh Bank pada peranti serasi Pedagang menurut terma-terma Perjanjian ini. Jika Pedagang menggunakan peranti elektronik sendiri untuk dipasang dengan Aplikasi Pengurusan Transaksi E-Dompet oleh Bank, peranti yang diubahsuai berlawanan dengan garis panduan perisian dan perkakasan pengilang, termasuk tetapi tidak terhad kepada peranti yang mempunyai kawalan perkakasan atau perisian yang lumpuh, adakalanya dirujuk sebagai peranti "jail broken", bukanlah peranti mudah alih yang serasi. Penggunaan peranti terubahsuai untuk menyediakan Transaksi E-Dompet secara tegas dilarang, adalah merupakan suatu pelanggaran terma-terma Perjanjian ini dan menjadi alasan untuk menamatkan Perjanjian ini. Bank tidak membuat waranti bahawa perkhidmatan Transaksi E-Dompet dan/atau Aplikasi Pengurusan Transaksi E-Dompet akan serasi dengan peranti atau pembawa elektronik Pedagang.
- 12.4. Pedagang bersetuju untuk mengambil segala langkah berjaga-jaga yang perlu untuk mencegah dan hendaklah segera memberitahu Bank akan apa-apa kecurian, kehilangan, kerosakan kerana cuai, penggunaan tanpa izin, salah guna Peralatan.
- 12.5. Pedagang hendaklah membenarkan kakitangan atau ejen diberikuasa Bank untuk memasuki premis mereka untuk memasang, memeriksa, membaiki, menyelenggara atau mengalihkan Peralatan pada bila-bila masa yang munasabah setelah memberi notis bertulis kepada Pedagang terlebih dahulu. Selepas siap kerja memasang, membaiki atau menyelenggara Peralatan, Pedagang mestilah mengakui penerimaan kerja pemasangan, pembaikan atau servis itu secara bertulis. Pedagang dengan ini bersetuju untuk memberi kerjasama dalam semua kerja pemeriksaan dan pembaikan. Bank tidak akan bertanggungjawab atas apa-apa kehilangan dan/atau kerosakan atau kelewatan yang dialami oleh Pedagang disebabkan kelewatan membaiki Peralatan.
- 12.6. Pedagang akan memberitahu Bank akan kegagalan Peralatan dalam masa satu (1) Hari Perniagaan setelah mengetahui tentang kegagalan Peralatan itu. Bank tidak akan bertanggungjawab terhadap apa-apa kehilangan atau kerosakan yang dialami Pedagang akibat kegagalan itu.
- 12.7. Pedagang dilarang mengalih atau memindahkan Peralatan ke cawangan, pejabat, premis atau lokasi yang berlainan selain daripada yang dinyatakan dalam Surat Tawaran jika tidak terlebih dahulu mendapat keizinan bertulis Bank.
- 12.8. Peralatan adalah khusus untuk penggunaan Pedagang dan Pedagang dilarang sama sekali membenarkan sesiapa yang tiada keizinan untuk mendapat akses kepada Peralatan itu ataupun memanfaatkan Peralatan itu pada bila-bila masa.
- 12.9. Pedagang berkewajipan untuk mencegah Peralatan itu daripada diusik atau diganggu, ini termasuk gangguan, manipulasi, pengubahsuaian haram atau konfigurasi kejuruteraan bertentangan dengan konfigurasi asal secara haram ke atas Peralatan dan/atau atur cara perisian berkaitannya atau mengalih, menyorokkan atau mengubah apa-apa tanda yang terdapat pada Peralatan, yang menunjukkan hak milik Peralatan itu. Pedagang bersetuju bahawa pihaknya akan memberitahu Bank dan/atau ejennya dengan segera dan bertanggungjawab terhadap apa-apa kerosakan, kehilangan dan perbelanjaan yang timbul akibat perbuatan tersebut.
- 12.10. Pedagang dilarang menjual, menyerahkan hak atau memajak Peralatan atau membenarkan pihak ketiga untuk memperoleh hak ke atas Peralatan dengan bebanan tuntutan atau sebaliknya tanpa terlebih dahulu mendapat keizinan bertulis daripada Bank. Pedagang bersetuju Bank mengenakan penalti serta-merta yang kena dibayar kepada Bank dan/atau Bank berhak menamatkan Perjanjian ini akibat perbuatan tersebut.
- 12.11. Pedagang mestilah mengendalikan Peralatan semata-mata untuk memproses transaksi Kad/E-Dompet selaras dengan Perjanjian dan perintah serta arahan Bank seperti mana ditetapkan oleh Bank dari semasa ke semasa.
- 12.12. Bank tidaklah bertanggungjawab terhadap sebarang kecuai atau tingkah laku sengaja di pihak Pedagang semasa mengendalikan Peralatan, Penekap Manual dan/atau Terminal POS/MPOS/Aplikasi Tap On Phone/Aplikasi Bizbuddy atau terhadap ketidakpatuhan terma dan syarat yang terkandung dalam Perjanjian. Selain itu, Bank dan/atau Pembekal pengeluar diberikuasa, pekerja, penjawat dan ejennya tidak mempunyai kewajipan atau tanggungan apa jua pun (sama ada langsung atau tak langsung) kepada atau menerusi Pedagang dalam hal akses kepada atau penggunaan keputusan yang diperoleh daripada Peralatan atau mana-mana bahagiannya yang disediakan oleh atau menerusi Bank dan/atau Pembekal diberikuasa dan peruntukan dalam fasal ini tidak menghalang, menyekat atau mengubah hak-hak Bank di dalam ini dan menjadikan syarat-syarat fasal ini batal atau tak sah.
- 12.13. Bank dan/atau Pembekal yang dilantik tidak bertanggungjawab terhadap apa-apa kerosakan sampingan atau berbangkit yang timbul daripada penggunaan Peralatan. Bank dan/atau Pembekal diberi kuasa tidak bertanggungjawab kepada Pedagang kerana penghantaran silap atau pendedahan maklumat pelanggan Pedagang. Bank dan/atau Pembekal diberikuasa tidak bertanggungjawab kepada Pedagang atas kehilangan atau kerosakan kepada Pedagang atau sesiapa jua sama ada secara langsung atau tak langsung yang timbul daripada pelaksanaan Perjanjian.
- 12.14. Sekiranya Pedagang hilang atau mengganti atau melepaskan milik atau kawalan Terminal Elektronik yang padanya dipasang Aplikasi Pengurusan Transaksi E-Dompet atau jika Pedagang mempunyai sebab untuk percaya bahawa seorang yang tanpa kebenaran atau pihak



ketiga telah mengakses Aplikasi Pengurusan Transaksi E-Dompet atau Terminal Elektronik, maka Pedagang mestilah segera memberitahu dan mengarahkan Bank dan mula memohon Terminal Elektronik gantian.

- 12.15. Selagi Bank belum menerima pemberitahuan daripada Pedagang menurut Fasal 12.14 Perjanjian ini, maka semua Transaksi E-Dompet yang diterima oleh Bank yang berkaitan dengan Aplikasi Pengurusan Transaksi E-Dompet Pedagang akan dianggap datangnya daripada Pedagang dan Bank adalah berhak untuk bergantung kepada arahan tersebut, sama ada arahan itu betul-betul berasal daripada Pedagang atau tidak. Pedagang mengakui bahawa Bank mungkin sukar membalikkan atau membatalkan apa-apa transaksi yang dilakukan berdasarkan Transaksi E-Dompet yang diterima sebelum notis Pedagang kepada Bank didapati.
- 12.16. Pedagang dengan ini bersetuju untuk mengganti rugi dan tetap mengganti rugi Bank dan/atau pengeluar yg dilantik bagi segala kerugian (termasuk tetapi tidak terhad kepada kos penggantian setiap Peralatan yang hilang atau dicuri), tuntutan dan ganti rugi yang timbul akibat pelanggaran Perjanjian di dalam ini oleh Pedagang dan/atau pekerja, penjawat atau ejennya.
- 12.17. Bank berhak membuat potongan dan tolakan apa-apa amaun yang perlu dibayar oleh Pedagang kepada Bank menurut Fasal 12 ini daripada deposit sewaan yang dibayar menurut Fasal 12.3 setelah terlebih dahulu memberi notis bertulis kepada Pedagang.

## **12A. PERKHIDMATAN TEMPAT JUALAN MUDAH ALIH (MPOS) DAN APLIKASI TAP ON PHONE**

- 12A.1 Untuk boleh menggunakan perkhidmatan MPOS/Aplikasi Tap On Phone, Pedagang mestilah didaftarkan oleh Bank untuk menggunakan perkhidmatan MPOS/Aplikasi Tap On Phone dan mematuhi tatacara pendaftaran dan pengaktifan yang ditetapkan oleh Bank.
- 12A.2 Perkhidmatan MPOS/Aplikasi Tap On Phone hanya akan disediakan bersama-sama model pembaca Kad pintar yang ditetapkan oleh Bank dan hendaklah digunakan bagi peranti mudah alih dan sambungan data yang memenuhi spesifikasi dan konfigurasi yang dikehendaki seperti mana ditetapkan oleh Bank dari semasa ke semasa. Pedagang bersetuju untuk memperoleh dan mengekalkan telefon bimbit dan sambungan data yang memenuhi keperluan-keperluan ini dengan perbelanjaan Pedagang sendiri. Perkhidmatan MPOS/Aplikasi Tap On Phone juga memerlukan peranti mudah alih dengan perkhidmatan lokasi (GPRS) diaktifkan. Kegagalan memenuhi spesifikasi akan menyebabkan akses dan Pengendalian perkhidmatan MPOS/Aplikasi Tap On Phone terhad.
- 12A.3 Akaun Pedagang membolehkan Pedagang untuk menerima arahan Pembayaran atas Transaksi Kad, dan untuk menjelaskan, menyelesaikan atau membatalkan transaksi pada peranti mudah alih yang berdaftar dengan Bank. Peranti yang diubahsuai berlawanan dengan garis panduan perisian atau perkakasan pengilang, termasuk tetapi tidak terhad kepada peranti dengan kawalan perkakasan atau perisian dilumpuhkan yang adakalanya dirujuk sebagai "jail broken" bukanlah peranti mudah alih yang serasi. Penggunaan peranti terubahsuai untuk menggunakan perkhidmatan MPOS/Aplikasi Tap On Phone adalah dilarang secara jelas, menjadi suatu pelanggaran Perjanjian dan menjadi alasan untuk menamatkan akaun Pedagang. Bank tidak membuat waranti bahawa perkhidmatan MPOS/Aplikasi Tap On Phone akan serasi dengan peranti atau pembawa mudah alih Pedagang.
- 12A.4 Panduan pengguna tentang Pengendalian perkhidmatan MPOS/Aplikasi Tap On Phone akan disediakan kepada Pedagang dan Pedagang mestilah mengikut panduan pengguna setiap kali Pedagang mengakses atau mengendalikan perkhidmatan.
- 12A.5 Perkhidmatan MPOS/Aplikasi Tap On Phone dicadangkan beroperasi tujuh (7) hari seminggu, 24 jam sehari namun begitu tiada jaminan perkhidmatan tersebut akan tersedia pada setiap masa. Bank berhak pada bila-bila masa menurut budi bicara mutlak Bank dan setelah terlebih dahulu memberi notis bertulis kepada Pedagang untuk menggantung buat sementara Pengendalian perkhidmatan MPOS/Aplikasi Tap On Phone untuk tujuan mengemas kini, menyelenggara dan menaik taraf atau apa-apa tujuan lain yang Bank rasa wajar, dan dalam hal sedemikian Bank tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kerugian, liabiliti atau ganti rugi yang mungkin ditanggung akibat daripadanya. Bank juga boleh menurut budi bicara mutlak, setelah terlebih dahulu memberi notis bertulis kepada Pedagang, dan dari semasa ke semasa menambah, mengubah, menggantung atau mengalihkan mana-mana bahagian seluruh perkhidmatan MPOS/Aplikasi Tap On Phone atau apa-apa fungsi atau ciri, tanpa memberi apa-apa sebab dan tanpa menanggung apa-apa liabiliti.
- 12A.6 Pedagang bersetuju semua arahan Pembayaran yang dihantar melalui peranti mudah alih Pedagang atau sebaliknya, meskipun dalam bentuk elektronik:
- (a) adalah dokumen bertulis, dan Pedagang bersetuju untuk tidak mempertikaikan atau mencabar keesahan atau kebolehlaksanaan mana-mana Arahan Pembayaran atas alasan bahawa arahan itu bukanlah dokumen bertulis dan Pedagang dengan ini menyetujui apa-apakah yang dimiliki Pedagang di sisi undang-undang;
  - (b) adalah dokumen asal dan Pedagang bersetuju untuk tidak mencabar kebolehterimaan apa-apa Arahan Pembayaran atas alasan arahan itu dibuat dalam bentuk elektronik; dan
  - (c) Pedagang mengakui dan bersetuju bahawa rekod-rekod Bank dan apa-apa rekod Arahan Pembayaran Pedagang yang dibuat atau dilakukan, diproses atau dilaksanakan menerusi perkhidmatan MPOS/Aplikasi Tap On Phone oleh Pedagang atau sesiapa jua dikatakan Pedagang, atau apa-apa rekod transaksi berkaitan dengan perkhidmatan MPOS/Aplikasi Tap On Phone dan apa-apa rekod mengenai apa-apa transaksi yang diselenggara atau oleh sesiapa orang berkenaan yang diberikuasa oleh Bank berkaitan atau bersabit dengan perkhidmatan MPOS/Aplikasi Tap On Phone, sama ada tersimpan dalam bentuk elektronik atau cetakan, adalah mengikat dan muktamad ke atas Pedagang bagi semua tujuan dan adalah bukti muktamad akan Arahan dan transaksi dan tanggungan Pedagang terhadap Bank. Pedagang dengan ini bersetuju segala rekod tersebut boleh diterima sebagai bukti dan bahawa Pedagang tidak akan mencabar atau mempertikaikan kebolehterimaan, kebolehpercayaan, ketepatan atau ketulen kandungan rekod-rekod tersebut semata-mata atas dasar bahawa rekod-rekod tersebut dijanakan dan/atau dibentangkan dalam bentuk elektronik atau dihasilkan oleh atau adalah hasil sistem komputer, dan dengan ini menyetujui apa jua hak Pedagang (jika ada) untuk membantah.
- 12A.7 Kod keselamatan (PIN, ID Masuk Pengguna, Kod Akses) akan dikeluarkan oleh Bank untuk mengakses perkhidmatan MPOS. Pedagang mestilah melindungi perisian MPOS/Aplikasi Tap On Phone dan kod keselamatan terpasang dalam peranti mudah alih dengan kata laluan yang mestilah dirahsiakan. Sekiranya Pedagang hilang atau mengganti atau melepaskan milikan atau kawalan pembaca Kad atau peranti mudah alih atau jika Pedagang yakin seseorang telah mengakses akaun MPOS/Aplikasi Tap On Phone Pedagang, maka Pedagang mestilah segera memberitahu dan mengarahkan Bank dan memulakan permohonan pembaca Kad gantian.

12A.8 Selagi Pedagang tidak memaklumkan Bank menurut Fasal 12A.7, semua Arahan Pembayaran yang diterima oleh Bank berkaitan dengan akaun MPOS/Aplikasi Tap On Phone Pedagang akan dianggap datangnya daripada Pedagang dan Bank adalah berhak bergantung kepada arahan tersebut, tidak kira sama ada arahan itu berasal daripada Pedagang atau tidak. Pedagang mengakui bahawa Bank mungkin tidak dapat membalikkan atau membatalkan apa-apa transaksi yang dilaksanakan berdasarkan Arahan Pembayaran yang diterima sebelum notis Pedagang diterima oleh Bank.

12A.9 Setelah selesai tatacara pendaftaran dan pengaktifan yang ditetapkan, Pedagang akan dibenarkan memuat turun perisian MPOS/Aplikasi Tap On Phone untuk dipasang ke dalam peranti mudah alih Pedagang dan akan diberikan hak tak eksklusif, tak boleh pindahmilik untuk menggunakan perisian itu, tetapi berdasarkan dan sentiasa tertakluk kepada persetujuan Pedagang terhadap syarat-syarat berikut ini:

- (a) Pedagang tidak akan menggunakan perisian untuk apa-apa tujuan selain untuk mengakses akaun Pedagang sendiri melalui perkhidmatan MPOS pada peranti mudah alih Pedagang sendiri;
- (b) Pedagang tidak akan memuat turun atau memasang perisian itu ke dalam peranti mudah alih yang tidak dimiliki Pedagang atau yang Pedagang tidak mempunyai kawalan eksklusif;
- (c) Pedagang tidak akan mengizinkan atau membolehkan sesiapa untuk mengakses perisian, atau meninggalkan peranti mudah alih dan pembaca Kad tanpa kawalan sehingga orang lain boleh mengakses perisian;
- (d) Pedagang tidak akan mengeluarkan semua, mengubahsuai atau merekayasa balik perisian atau mengizinkan orang lain melakukannya;
- (e) Pedagang tidak akan mengizinkan sesiapa untuk mengakses kod keselamatan atau kod pengaktifan Pedagang atau sebaliknya membolehkan orang berkenaan untuk memuat turun salinan perisian; dan
- (f) Perisian disediakan kepada Pedagang semata-mata atas dasar 'adanya' dan tiada waranti dibuat berkaitan dengan perisian, termasuk apa-apa waranti berkaitan dengan keboleh pasaran, kesesuaian dengan tujuan, kualiti memuaskan hati atau kepatuhan dengan perihai dan segala waranti yang diimplikasikan oleh undang-undang atau amalan adalah dengan ini dikecualikan.
- (g) Bank telah melaksanakan langkah-langkah perlu bertujuan untuk melindungi maklumat peribadi Pedagang dan maklumat peribadi Pemegang Kad Pedagang/E-Dompet daripada kehilangan tak disengajakan dan daripada akses, penggunaan, pindaan, atau pendedahan tanpa kebenaran. Pedagang bersetuju bahawa Bank tidak boleh menjamin pihak-pihak ketiga tak berkebenaran akan dapat menggagalkan langkah-langkah tersebut atau menggunakan maklumat peribadi Pedagang untuk tujuan tak wajar. Pedagang mengakui bahawa Pedagang menyediakan maklumat peribadi Pedagang dan maklumat peribadi Pemegang Kad/Pemegang E-Dompetnya atas risiko Pedagang sendiri.
- (h) Pedagang akan mendayakan kunci pada Peranti Mudah Alih mereka dan memastikan Peranti Mudah Alih mereka dikunci dan apabila tidak menggunakan Aplikasi Tap on Phone;
  - (i) Pedagang akan log keluar daripada Aplikasi Tap on Phone dengan betul selepas digunakan;
  - (j) Pedagang tidak boleh mengganggu integriti atau prestasi Aplikasi Tap on Phone dan/atau data yang terkandung di dalamnya; dan
  - (k) Pedagang tidak boleh cuba mendapatkan akses tanpa kebenaran kepada Aplikasi Tap on Phone dan/atau sistem atau rangkaian berkaitannya

## 12B. APLIKASI HLB BIZBUDDY

12B.1 Untuk menggunakan Aplikasi HLB BizBuddy, Pedagang mesti didaftarkan oleh Bank dan mematuhi prosedur pendaftaran dan pengaktifan yang ditetapkan oleh Bank.

12B.2 Akaun Pedagang membenarkan Pedagang menerima Arahan Pembayaran mengenai Transaksi E-Dompet, dan untuk merekodkan, menyelesaikan atau membatalkan transaksi tersebut pada peranti mudah alih berdaftar dengan Bank. Peranti yang diubah suai bertentangan dengan garis panduan perisian atau perkakasan pengeluar, termasuk tetapi tidak terhad kepada peranti yang mempunyai kawalan perkakasan atau perisian yang dilumpuhkan, kadangkala dirujuk sebagai "jail broken" bukanlah peranti mudah alih yang serasi. Penggunaan peranti yang diubah suai untuk menggunakan Aplikasi HLB BizBuddy adalah dilarang secara nyata, merupakan pelanggaran Perjanjian dan merupakan alasan untuk penamatan akaun Pedagang. Bank tidak menjamin bahawa Aplikasi HLB BizBuddy akan serasi dengan peranti mudah alih atau pembawa Pedagang.

12B.3 Panduan pengguna mengenai Pengendalian Aplikasi HLB BizBuddy akan disediakan kepada Pedagang dan Pedagang mesti mematuhi panduan pengguna apabila Pedagang mengakses atau mengendalikan Aplikasi HLB BizBuddy.

12B.4 Aplikasi HLB BizBuddy bertujuan untuk tersedia tujuh (7) hari seminggu, dua puluh empat (24) jam sehari tetapi tiada waranti bahawa ianya akan tersedia pada setiap masa. Bank berhak pada bila-bila masa mengikut budi bicara mutlak Bank dan dengan notis awal secara bertulis kepada Pedagang untuk menggantung sementara operasi Aplikasi HLB BizBuddy untuk tujuan pengemaskinian, penyelenggaraan dan penambahbaikan atau apa-apa tujuan lain yang difikirkan sesuai oleh Bank, dan dalam keadaan sedemikian Bank tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kerugian, liabiliti atau kerosakan yang mungkin ditanggung akibatnya. Bank juga boleh mengikut budi bicara mutlak, dengan notis awal secara bertulis kepada Pedagang dan dari semasa ke semasa secara menambah, mengubah, menukar, menggantung atau mengalih keluar mana-mana bahagian daripada semua Aplikasi HLB BizBuddy atau mana-mana fungsi atau ciri, tanpa memberi apa-apa sebab dan tanpa menanggung sebarang liabiliti.

12B.5 Pedagang bersetuju bahawa semua Arahan Pembayaran yang dihantar oleh peranti mudah alih Pedagang atau sebaliknya dikeluarkan oleh Pedagang, walaupun dalam bentuk elektronik:

- (a) adalah dokumen bertulis, dan Pedagang bersetuju untuk tidak mempertikaikan atau mencabar kesahihan atau kebolehuatkuasaan mana-mana Arahan Pembayaran atas alasan bahawa ia bukan dokumen bertulis dan Pedagang dengan ini mengetepikan apa-apa hak sedemikian yang mungkin dimiliki oleh Pedagang mengikut undang-undang;
- (b) adalah dokumen asal dan Pedagang bersetuju untuk tidak mencabar kebolehterimaan mana-mana Arahan Pembayaran atas alasan ia dibuat dalam bentuk elektronik; dan
- (c) Pedagang mengakui dan bersetuju bahawa rekod Bank dan sebarang rekod Arahan Pembayaran Pedagang yang dibuat atau dilaksanakan, diproses atau dilakukan melalui Aplikasi HLB BizBuddy oleh Pedagang atau mana-mana orang yang dikatakan

sebagai Pedagang, atau sebarang rekod transaksi yang berkaitan Aplikasi HLB BizBuddy dan sebarang rekod mengenai transaksi yang dikekalkan oleh mana-mana orang berkaitan yang diberi kuasa oleh Bank atau berkaitan dengan Aplikasi HLB BizBuddy sama ada disimpan dalam bentuk elektronik atau bercetak, hendaklah mengikat dan muktamad ke atas Pedagang untuk semua tujuan sekalipun dan hendaklah menjadi bukti muktamad bagi Arahan dan urus niaga serta liabiliti Pedagang kepada Bank. Pedagang dengan ini bersetuju bahawa semua rekod tersebut boleh diterima sebagai bukti dan bahawa Pedagang tidak akan mencabar atau mempertikaikan kebolehterimaan, kebolehpercayaan, ketepatan atau ketulenan kandungan rekod tersebut hanya berdasarkan rekod tersebut telah dijanakan dan/atau dinyatakan dalam bentuk elektronik atau dihasilkan oleh atau merupakan keluaran sistem komputer dan dengan ini mengetepikan mana-mana hak Pedagang (jika ada) untuk membantah sedemikian.

12B.6 Kod keselamatan (PIN, ID Log Masuk Pengguna, Kod Akses) akan dikeluarkan oleh Bank untuk akses kepada Aplikasi HLB BizBuddy. Pedagang mesti melindungi perisian dan kod keselamatan yang dipasang dalam peranti mudah alih dengan kata laluan yang mesti dirahsiakan sepenuhnya. Sekiranya Pedagang kehilangan atau menggantikan atau kehilangan sebahagian pemilikan atau kawalan peranti mudah alih atau jika Pedagang mempunyai sebab untuk mempercayai bahawa seseorang telah mengakses akaun Aplikasi HLB BizBuddy Pedagang, Pedagang mesti segera memberitahu dan mengarahkan Bank dan memulakan permohonan untuk Kod Akses baharu.

12B.7 Sehingga dan melainkan Pedagang memberitahu Bank mengikut Klausula 12B.6, semua Arahan Pembayaran yang diterima oleh Bank yang berkaitan dengan akaun Aplikasi HLB BizBuddy hendaklah dianggap datang daripada Pedagang dan Bank berhak untuk bergantung pada arahan tersebut, sama ada ia sebenarnya datang dari Pedagang atau tidak. Pedagang mengakui bahawa Bank mungkin tidak boleh membalikkan atau membatalkan sebarang transaksi yang dilaksanakan berdasarkan Arahan Pembayaran yang diterima sebelum Bank menerima notis Pedagang.

12B.8 Setelah selesai prosedur pendaftaran dan pengaktifan yang ditetapkan, Pedagang akan dibenarkan memuat turun Aplikasi HLB BizBuddy untuk pemasangan ke dalam peranti mudah alih Pedagang dan diberikan hak tidak eksklusif, tidak boleh dipindah milik untuk menggunakan perisian, tetapi berdasarkan atas dan sentiasa tertakluk kepada persetujuan Pedagang kepada syarat-syarat berikut:

- (a) Pedagang tidak akan menggunakan perisian untuk sebarang tujuan selain daripada mengakses akaun Pedagang sendiri melalui perkhidmatan HLB BizBuddy pada peranti mudah alih Pedagang sendiri;
- (b) Pedagang tidak akan memuat turun atau memasang perisian ke dalam peranti mudah alih yang tidak dimiliki oleh Pedagang atau yang Pedagang tidak mempunyai kawalan eksklusif;
- (c) Pedagang tidak akan membenarkan atau membolehkan mana-mana orang untuk mengakses perisian, atau meninggalkan peranti mudah alih itu tanpa pengawasan dalam apa-apa cara yang membolehkan seseorang mengakses perisian;
- (d) Pedagang tidak akan mengeluarkan semula, mengubah suai atau membalikkan semula atur perisian atau membenarkan orang lain berbuat demikian;
- (e) Pedagang tidak akan membenarkan mana-mana orang mengakses kod keselamatan atau kod pengaktifan Pedagang atau sebaliknya membolehkannya memuat turun salinan perisian;
- (f) Perisian disediakan kepada Pedagang secara ketat atas dasar 'seadanya' dan tiada waranti dibuat berhubung dengan perisian, termasuk sebarang waranti berhubung dengan kebolehdagangannya, kesesuaian untuk tujuan, kualiti yang memuaskan atau pematuhan dengan perihai dan semua waranti yang mungkin dimaksudkan undang-undang atau amalan adalah dengan ini dikecualikan;
- (g) Bank telah melaksanakan langkah-langkah perlu yang direka untuk melindungi maklumat peribadi Pedagang dan Pemegang E-Dompet Pedagang daripada kehilangan tidak disengajakan dan daripada akses, penggunaan, perubahan atau pendedahan tanpa kebenaran. Pedagang bersetuju bahawa Bank tidak dapat menjamin bahawa pihak ketiga yang tidak dibenarkan akan dapat melangkaui langkah-langkah tersebut atau menggunakan maklumat peribadi Pedagang untuk tujuan yang tidak wajar. Pedagang mengakui bahawa Pedagang memberikan maklumat peribadi Pedagang dan Pemegang E-Dompetnya atas risiko Pedagang sendiri;
- (h) Pedagang akan mengaktifkan kunci pada Peranti Mudah Alih mereka dan memastikan Peranti Mudah Alih mereka dikunci dan apabila tidak menggunakan Aplikasi HLB BizBuddy;
- (i) Pedagang akan log keluar daripada Aplikasi HLB BizBuddy dengan betul selepas digunakan;
- (j) Pedagang tidak boleh masuk campur atau mengganggu integriti atau prestasi Aplikasi HLB BizBuddy dan/atau data yang terkandung di dalamnya; dan
- (k) Pedagang tidak boleh cuba mendapatkan akses tanpa kebenaran kepada Aplikasi HLB BizBuddy dan/atau sistem atau rangkaian berkaitannya.

### 13. NOTIS

13.1. Semua notis dan surat-menyurat apa jenis pun kepada Pedagang daripada Bank atau firma peguam cara atau ejen yang dikatakan bertindak bagi pihak Bank, hendaklah dibuat secara bertulis dan boleh menurut opsyen Bank dihantar dengan tangan, pos, faks atau cara-cara elektronik yang lain (termasuk mel elektronik ("e-mel") kepada Pedagang melalui alamat, nombor faks atau e-mel Pedagang yang terakhir dalam rekodBank. Notis dan surat-menyurat akan dianggap telah diterima oleh Pedagang:

- a) jika dihantar dengan tangan, pada masa penghantaran;
- b) jika dihantar melalui pos berdaftar atau pos biasa, lima (5) hari selepas tarikh pos;
- c) jika dihantar melalui faks, pada hari penghantaran; atau
- d) jika dihantar melalui e-mel, pada hari penghantaran.

Pada masa pemilihan Bank, semua dokumen mahkamah yang hendak disampaikan kepada Pedagang di dalam dan di luar bidang kuasa Mahkamah Tinggi Malaysia boleh disampaikan kepada Pedagang melalui pos berdaftar.

13.2. Semua notis dan surat-menyurat apa jenis pun kepada Bank daripada Pedagang hendaklah ditandatangani oleh Pedagang atau hanya

oleh mereka yang dinamakan oleh Pedagang sahaja ("**Penandatanganan Dinamakan**") bagi tujuan Perjanjian. Penandatanganan Dinamakan itu hendaklah selepas pelaksanaan Perjanjian diberitahu kepada Bank secara bertulis dan apabila Penandatanganan Dinamakan atau salah seorang daripada mereka atas apa jua sebab tidak lagi diberikuasa oleh Pedagang untuk menjadi Penandatanganan Dibenarkan, maka Bank hendaklah segera diberitahu secara bertulis akan perkara yang sama. Apa-apa notis yang dikirim oleh Pedagang kepada Bank tidak akan dianggap sudah diterima melainkan benar-benar diterima oleh Bank.

- 13.3. Kegagalan di pihak Pedagang untuk memberitahu tentang apa-apa pertukaran alamat sehingga menyebabkan kelewatan atau kegagalan penghantaran apa-apa notis, surat-menyurat atau dokumen mahkamah tidak akan menjejaskan hak dan kelayakan Bank di bawah Perjanjian.

#### **14. PENYATA AKAUN**

- 14.1. Bank hendaklah, berdasarkan kandungan dalam Slip Jualan/Resit Terminal yang diserahkan oleh Pedagang kepada Bank dan/atau data yang terakam dalam sistem komputer Bank setiap kali Pedagang menyempurnakan Fungsi Penyelesaian, mengikut mana yang berkenaan, dalam bulan kalendar terdahulu atau apa-apa jeda berkala yang lain seperti mana ditetapkan oleh Bank, menjelang minggu pertama setiap bulan kalendar mendatang atau apa-apa jeda berkala yang lain seperti mana ditetapkan oleh Bank atau setiap kali bayaran dibuat kepada Pedagang bagi apa-apa Transaksi Kad/Kad Debit/Pesanan Pos dan/atau Transaksi Pesanan Telefon/Transaksi Bayaran Berulang/E-Dompet, menghantar penyata akaun yang memperincikan amaun-amaun yang dikreditkan atau didebitkan, memperincikan Diskaun Pedagang berkenaan atau apa-apa jumlah wang yang dihutang oleh Pedagang kepada Bank. Penyata akaun itu hendaklah dianggap sebagai invoice bagi Diskaun Pedagang dan apa-apa jumlah wang (jika ada) yang dihutang oleh Pedagang kepada Bank. Walaupun ada Slip Jualan/Resit Terminal/Invois Transaksi E-Dompet, penyata akaun tersebut adalah mengikat ke atas Pedagang dan dianggap sebagai bukti terakhir dan muktamad akan setiap transaksi Kad/Kad Debit yang dilakukan. Berkenaan Transaksi Pesanan Pos dan/atau Pesanan Telefon atau Transaksi Bayaran Berulang/E-Wallet, semua data transaksi yang tercatat dalam penyata akaun Bank adalah mengikat ke atas Pedagang dan dianggap terakhir dan muktamad bagi Transaksi Pesanan Pos dan/atau Pesanan Telefon dan/atau Transaksi Bayaran Berulang/E-Dompet yang dilakukan.

- 14.2. Dengan ini dipersetujui bahawa penyata akaun yang dihantar kepada Pedagang hendaklah dianggap telah diterima dalam masa lima (5) hari bagi Pedagang di Malaysia Barat atau dalam masa tujuh (7) hari bagi Pedagang di Malaysia Timur dari tarikh penghantaran penyata tersebut.

- 14.3. Setelah mendapatkan atau menerima penyata akaun, maka Pedagang dianggap telah memeriksa segala entri/catatan dalam penyata itu. Pedagang dengan ini berwaad dan beraku janji dengan Bank bahawa Pedagang berkewajipan melaporkan kepada Bank secara bertulis, dalam masa tujuh (7) hari dari tarikh penyata tentang sebarang kesilapan, percanggahan atau ketidaktepatan yang terdapat dalam penyata itu. **AMBIL PERHATIAN BAHAWA JIKA PEDAGANG, ATAS APA JUA SEBAB SEKALIPUN, DALAM MASA TUJUH (7) HARI YANG TERSEBUT TADI TIDAK MEMBERITAHU BANK SECARA BERTULIS TENTANG SEBARANG KESILAPAN, PERCANGGAHAN ATAU KETIDAKTEPATAN APA-APA ENTRI/CATATAN DI DALAMNYA, MAKA PEDAGANG AKAN DIANGGAP TELAH MENERIMA SEGALA ENTRI/CATATAN YANG TERKANDUNG DI DALAMNYA YANG DIKEMAS KINI KE ENTRI/CATATAN AKHIR DALAM PENYATA SEBAGAI BUKTI BETUL DAN TERAKHIR DAN MUKTAMAD TENTANG FAKTA-FAKTA TERKANDUNG DI DALAMNYA DAN PENYATA ITU AKAN DIANGGAP MUKTAMAD TERHADAP PEDAGANG DAN MENGIKAT KE ATAS PEDAGANG DAN PEDAGANG HENDAKLAH SELEPAS ITU DIHALANG DARIPADA MEMBUAT APA-APA TUNTUTAN TERHADAP BANK DENGAN MENGATAKAN PENYATA BANK ITU MENGANDUNGI KESILAPAN, PERCANGGAHAN ATAU KETIDAKTEPATAN.**

#### **15. INDEMNITI**

- 15.1. Tanpa menjejaskan sebarang liabiliti (jika ada), Pedagang hendaklah menanggung rugi Bank atas dasar indemniti penuh daripada segala penalti, ganti rugi, tuntutan, kerugian, kos (termasuk kos guaman) dan perbelanjaan yang dialami Bank termasuk apa-apa penalti yang dikenakan ke atas Bank oleh Mastercard Worldwide, Visa International, UPI, Tencent/Tenpay, Paynet atau mana-mana pihak berkuasa kawal selia akibat berlakunya salah satu yang berikut:

- (a) Apa-apa tuntutan (sama ada dalam kontrak atau dalam tort atau bagaimana berbangkit sekalipun) yang dibuat terhadap Bank oleh atau bagi pihak seorang Pemegang Kad (yang bagi tujuan Fasal ini termasuk seseorang yang tidak lagi menjadi Pemegang Kad) atau oleh mana-mana pihak lain berkenaan barangan dan/atau perkhidmatan yang dijual oleh Pedagang kepada seorang Pemegang Kad atau berbangkit daripada sebarang kecuaiian, keingkaran atau peninggalan Pedagang semasa dalam proses pembekalan tersebut atau rundingan yang menuju kepadanya atau sebagai akibat kemungkiran atau kegagalan Pedagang menunaikan obligasi menurut Perjanjian.
- (b) Sebarang Transaksi Pesanan Pos dan/atau Pesanan Telefon atau Transaksi Bayaran Berulang dan/atau sebarang transaksi yang disempurnakan dengan menggunakan Kad yang tidak boleh dikuatkuasakan akibat kecuaiian, keingkaran atau peninggalan atau kegagalan Pedagang mematuhi kehendak dan/atau langkah keselamatan yang ditetapkan oleh MasterCard Worldwide, VISA International, Tencent, Tenpay, Pengeluar E-Dompet berkenaan atau mana-mana pihak berkuasa berkenaan.
- (c) Kegagalan Pedagang untuk mengambil segala langkah perlu untuk memelihara keselamatan dan kerahsiaan Sistem Pedagang, Laman Web Pedagang, Peralatan yang dirujuk dalam Fasal 12, Terminal POS/MPOS/Aplikasi Tap On Phone Pedagang, Transaksi Dagang Elektronik, Pemegang Kad, Pemegang E-Dompet dan Bank.
- (d) Sebarang pelanggaran mana-mana peruntukan Perjanjian oleh Pedagang.
- (e) Apa-apa hal lain berbangkit daripada atau berkaitan dengan Perjanjian.
- (f) Dalam hal Transaksi Pesanan Pos dan/atau Pesanan Telefon atau Transaksi Bayaran Berulang, Pemegang Kad mendakwa Borang Kebenaran telah tidak didapatkan dengan betul atau tidak disempurnakan oleh Pemegang Kad atau disempurnakan tanpa autoriti Pemegang Kad dan/atau Borang Kebenaran tidak dapat dibaca, tidak lengkap atau tidak ditandatangani.

#### **15.2. Pengecualian Liabiliti**

- (a) Kecuali apabila hal itu secara langsung berpunca daripada keingkaran sengaja atau kecuaiian melampau Bank, Bank sama sekali tidak bertanggungjawab kepada Pedagang atas apa-apa tuntutan, liabiliti, perbelanjaan, kos, kerugian atau ganti rugi, biar apa pun

jenisnya, dibawa terhadapnya, dialami atau ditanggung oleh atau ditimbulkan terhadap Pedagang berpunca atau timbul daripada atau sehubungan dengan Perjanjian, tanpa mengira sama ada tuntutan itu berdasarkan kontrak, tort atau sebaliknya atau sama ada Bank telah dinasihatkan tentang kemungkinan timbulnya tuntutan, liabiliti, kerugian atau ganti rugi tersebut. Di samping peruntukan di dalam ini, Bank sama sekali tidak bertanggungjawab atau dipertanggungjawabkan kepada Pedagang atas sebarang kerugian, ganti rugi, kesulitan atau malu yang ditanggung oleh Pedagang oleh sebab kelewatan dalam melaksanakan atau tidak melaksanakan obligasi Bank di dalam ini atas apa-apa sebab di luar kawalan munasabah Bank termasuk tetapi tidak terhad kepada sebab-sebab seperti penggantungan atau penarikan balik oleh Bank Negara Malaysia, MasterCard Worldwide, Visa International, UPI, Tencent, Tenpay, Pengeluar E-Dompet berkenaan atau mana-mana pihak berkuasa berkenaan, lesen yang diperlukan untuk menjalankan mana-mana bahagian perniagaan Bank, pindaan kepada syarat-syarat lesen tersebut, atau pelaksanaan syarat-syarat baharu bagi lesen tersebut, force majeure, pertikaian perindustrian, mogok, putus bekalan kuasa, kerosakan atau pincang tugas menjejaskan sistem dan aplikasi komputer yang digunakan oleh Bank atau hal keadaan di luar kawalan munasabah Bank, para pekerja, ejen atau subkontraktornya biar apa pun sebabnya, kerosakan sistem komputer, elektronik atau elektrik, pincang tugas atau kegagalan atau gangguan, ketiadaan bekalan elektrik atau kuasa untuk jangka masa

- (b) Bank akan mempunyai hak, setelah terlebih dahulu memberi notis bertulis kepada Pedagang, untuk menggunakan ejen, kontraktor atau koresponden bebas untuk menjalankan atau mendapatkan apa-apa hal menurut atau dicadangkan dalam Perjanjian, dan Bank tidak akan bertanggungjawab kepada Pedagang atas sebarang kegagalan bertindak, kecuaiian atau keingkaran sengaja di pihak ejen, kontraktor dan/atau koresponden bebas tersebut.
- (c) Segala representasi yang terkandung dalam apa-apa iklan atau bahan bercetak berkaitan dengan barangan dan/atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh Pedagang akan dianggap telah dibuat oleh Pedagang dan Bank sama sekali tidak bertanggungjawab terhadap sebarang tuntutan yang timbul daripadanya. Bank tidak akan bertanggungjawab kepada Pemegang Kad/Pemegang E-Dompet dengan apa jua cara atas apa-apa barangan dan/atau perkhidmatan yang dibekalkan oleh Pedagang, yang dalam hal ini menjadi tanggungjawab Pedagang sepenuhnya. Pedagang hendaklah mematuhi segala keperluan undang-undang yang dikenakan ke atasnya berkenaan Perjanjian. Sebarang pertikaian sah antara Pedagang dengan Pemegang Kad hendaklah mewajibkan Pedagang untuk menyelesaikan pertikaian tersebut secara baik dan cepat dengan Pemegang Kad.
- (d) Tertakluk kepada peruntukan di dalam ini, tanggungan penuh dan mutlak Bank terhadap Pedagang dalam kontrak, tort (termasuk kecuaiian atau pelanggaran kewajipan statutori) atau sebaliknya yang timbul dengan sebab atau berkaitan dengan Perjanjian tidaklah melebihi amaun transaksi yang menimbulkan tuntutan itu atau ganti rugi langsung yang dialami, mengikut mana yang lebih rendah.
- (e) Setiap peruntukan di bawah Fasal 15.2 ini hendaklah ditafsirkan sebagai pembatasan berasingan yang tetap terpakai dan hidup biarpun oleh kerana sesuatu sebab maka salah satu peruntukan itu tidak boleh diguna pakai atau diputuskan tak munasabah dalam apa jua keadaan dan hendaklah tetap berkuat kuasa biarpun Perjanjian telah ditamatkan.

## **16. HAK BANK MENGENAKAN DEBIT TERHADAP PEDAGANG/CAJ BALIK OLEH BANK**

16.1. Tanpa mengesampingkan apa-apa peruntukan Perjanjian dan tanpa mengurangi mana-mana hak Bank seperti mana diperuntukkan di dalam ini, Pedagang juga bersetuju bahawa Bank boleh, setelah terlebih dahulu memberi notis bertulis kepada Pedagang dan pada bila-bilamasa, enggan membuat dan/atau menolak bayaran kepada Pedagang dan/atau menolak sebarang Slip Jualan/Resit Terminal/Invois Transaksi E-Dompet atau rekod Transaksi Kad/E-Dompet yang diserahkan oleh Pedagang untuk bayaran dan jika bayaran telah dibuat oleh Bank kepada Pedagang, memulakan debit terhadap Pedagang bagi penyelesaian amaun transaksi penuh dan apa-apa liabiliti yang dikenakan kepada Bank oleh Pedagang atau bagi penyelesaian apa-apa tuntutan yang dibuat terhadap Bank oleh Pemegang Kad/Pemegang E-Dompet atau sesiapa juga pun dan seperti mana diperuntukkan di bawah mana-mana peruntukan Perjanjian, aturan dan peraturan yang dikeluarkan oleh MasterCard Worldwide atau Visa International, UPI, Tencent atau Tenpay, PayNet atau Pengeluar E-Dompet berkenaan atau melalui kuatkuasa mana-mana undang-undang bertulis dan terutamanya tetapi tidak terhad kepada hal-hal berikut:

- (a) apa-apa transaksi yang tertakluk kepada berlakunya mana-mana terma atau syarat seperti mana diperuntukkan dalam Perjanjian;
- (b) transaksi itu tidak lengkap atau telah didapati menyalahi undang-undang atau dijalankan secara melanggar syarat dan/atau langkah keselamatan yang ditetapkan oleh MasterCard Worldwide, VISA International, UPI, Tencent, Tenpay atau Pengeluar E-Dompet berkenaan, PayNet atau pihak-pihak berkuasa berkenaan yang lain dan kehendak keselamatan yang ditetapkan dalam PCIDSS;
- (c) jika transaksi itu didapati transaksi pisah/bahagi yang tidak dibenarkan di bawah Perjanjian;
- (d) nilai Slip Jualan melebihi Had Lantai Dibenarkan (melainkan dibenarkan sebaliknya oleh Bank);
- (e) tandatangan Pemegang Kad pada Slip Jualan/Resit Terminal tidak ada atau berbeza atau disyaki telah dipalsukan daripada tandatangan contoh pada Kad atau Sijil Pemegang Kad telah tidak disahkan dengan cara betul atau diusik;
- (f) salinan Slip Jualan/Resit Terminal/Invois Transaksi E-Dompet yang diserahkan kepada Bank untuk bayaran berbeza daripada salinan Pedagang atau Pemegang Kad atau Pemegang E-Dompet dan/atau rekod Slip Jualan/Resit Terminal/Invois Transaksi E-Dompet dan dokumen-dokumen berkaitan yang lain sebagai bukti transaksi dan dihantar kepada Bank oleh Pedagang atas permintaan Bank tidak jelas, tidak dapat dibaca dan/atau tidak lengkap;
- (g) entri/catatan pada Slip Jualan/Resit Terminal/Invois Transaksi E-Dompet tidak lengkap atau tidak jelas atau telah diusik;
- (h) kad didapati telah luput tarikh dan adalah tidak sah atas apa jua sebab;
- (i) pemegang Kad/ E-Dompet mempertikaikan transaksi kerana barangan tidak diterima atau tidak menepati gambaran atau tidak sempurna ataupun perkhidmatan tidak dilakukan atau tidak memadai; (j) transaksi tidak diluluskan atau dibenarkan oleh Bank atau didapati jatuh di bawah "Kebenaran Ditolak" ("Declined Authorisation") yakni Pedagang dahulunya telah diberitahu oleh Bank sebagai membalas permintaan kebenaran/kelulusan bahawa caj Kad tertentu/Transaksi E-Dompet tidak akan ditunaikan;
- (j) Slip Jualan/Resit Terminal/Invois Transaksi E-Dompet telah disediakan dengan menggunakan Kad Dipalsukan atau cara penipuan

yang lain;

- (k) transaksi itu tidak dibuat atau dibenarkan oleh Pemegang Kad/Pemegag Kad E-Dompnet;
  - (l) transaksi itu pengeluaran, bayaran balik tunai atau bayaran tunai;
  - (m) apabila Pemegang Kad/ E-Dompnet meninggal dunia atau muflis;
  - (n) Pemegang Kad/Pemegang E-Dompnet telah menolak atau membatalkan kontrak dengan Pedagang dan telah menolak bayaran bagi Slip Jualan/Resit Terminal/Invois Transaksi E-Dompnet atas apa jua sebab;
  - (o) transaksi telah diselesaikan dengan menggunakan Peralatan yang tidak diluluskan atau dibenarkan oleh Bank;
  - (p) transaksi telah diselesaikan dengan menggunakan Kad luput tarikh, tak sah, dipalsukan atau Kad tiruan atau transaksi diperoleh dengan cara penipuan;
  - (q) Pedagang telah gagal hantar kepada Bank, sama ada dalam tempoh masa yang ditetapkan dalam Perjanjian atau tempoh masa yang kemudiannya ditetapkan oleh Bank, atau atas apa jua sebab enggan atau abai menunjukkan, salinan Slip Jualan/Resit Terminal/Invois Transaksi E-Dompnet atau Borang Kebenaran dan dokumen-dokumen layak yang lain sebagai bukti Transaksi Kad/E-Dompnet apabila diminta oleh Bank;
  - (r) butir-butir Kad/E-Dompnet pada Slip Jualan/Resit Terminal ditulis dengan tangan;
  - (s) Slip Jualan/Resit Terminal yang ditekup tidak mempunyai tekanan petunjuk cetak timbul Kad tetapi padanya ditulis dengan tangan atau apabila terdapat Terminal POS/MPOS dibenarkan, maklumat Kad dan Pemegang Kad tidak dicetak secara elektronik tetapi ditulis dengan tangan;
  - (t) jika, atas apa jua sebab, Pedagang telah dibayar lebih daripada sekali bagi transaksi yang sama;
  - (u) nilai pada Slip Jualan/Resit Terminal/Invois Transaksi E-Dompnet yang diserahkan kepada Bank untuk bayaran melebihi nilai Transaksi Kad/E-Dompnet yang dibenarkan oleh Bank;
  - (v) transaksi tidak diserahkan untuk bayaran/penyelesaian mengikut tempoh masa dan/atau peruntukan Perjanjian atau seperti mana diarahkan oleh Bank dari semasa ke semasa;
  - (w) Perjanjian ditamatkan oleh Bank atas apa jua sebab sekalipun; atau
  - (x) jika Bank menurut budi bicara mutlakny ber pandangan bahawa keselamatan maklumat akaun Pemegang Kad/Pemegang E-Dompnet dikompromikan atau menetapkan pelanggaran Fasal 22 telah berlaku;
  - (y) UPI, Bank Pengeluar atau Pengeluar E-Dompnet memungkir, melanggar atau gagal, atas apa jua sebab sekalipun, membuat bayaran atau meremit apa-apa wang yang kena dibayar di bawah sebarang Transaksi Kad/E-Dompnet atau UPI atau Bank Pengeluar enggan atas apa jua sebab sekalipun untuk menunaikan sebarang Transaksi Kad/E-Dompnet.
- 16.2. Untuk membolehkan Bank memastikan Pedagang membuat penyelesaian apa-apa liabiliti atau tuntutan atau wang yang Bank mungkin tanggung menurut Fasal 15.1 dan/atau 16.1 atau apa-apa peruntukan lain dalam Perjanjian, maka Pedagang juga bersetuju dan dengan ini memberi kuasa kepada Bank bahawa Bank boleh, setelah terlebih dahulu memberi notis bertulis kepada Pedagang, melakukan debit atas mana-mana akaun atau akaun-akaun Pedagang, apa pun perihal akaun itu yang dikekalkan oleh Pedagang dengan Bank atau sebagai alternatif, Bank boleh setelah terlebih dahulu memberi notis bertulis kepada Pedagang mendapatkan balik wang daripada Pedagang dengan cara tolakan daripada apa-apa jumlah wang yang jika tidak kena dibayar kepada Pedagang di bawah Perjanjian ataupun mengemukakan tuntutan ke atas Pedagang untuk Pedagang selesaikan serta-merta selepas itu.
- 16.3. Penyata atau sijil janaan komputer (yang tidak memerlukan sebarang tandatangan) atau penyata atau sijil yang ditandatangani oleh Pengurus atau Pegawai Bank berkenaan wang yang buat masa ini kena dibayar dan terutang kepada Bank, kecuali dalam hal kesilapan ketara, adalah bukti keterhutangan yang muktamad. Dengan ini dipersetujui bahawa penyata atau sijil tersebut akan dianggap telah diterima dalam masa lima (5) hari bagi Pedagang di Malaysia Barat atau dalam masa tujuh (7) hari bagi Pedagang di Malaysia Timur dari tarikh penghantaran penyata tersebut. Apa-apa pertikaian oleh Pedagang tentang ketepatan penyata atau sijil itu hendaklah diberitahu oleh Pedagang secara bertulis kepada Bank dalam masa tujuh (7) hari dari tarikh penerimaan atau tarikh penyata atau sijil tersebut dianggap diterima.
- AMBIL PERHATIAN BAHAWA JIKA PEDAGANG, ATAS APA JUA SEBAB SEKALIPUN, DALAM MASA TUJUH (7) HARI YANG TERSEBUT TADI TIDAK MEMPERTIKAIKAN KETEPATAN PENYATA ATAU SIJIL, MAKA PEDAGANG AKAN DIANGGAP TELAH MENERIMA KETERHUTANGAN DI DALAMNYA SEBAGAI BUKTI BETUL DAN TERAKHIR DAN MUKTAMAD TENTANG KETERHUTANGAN DAN PENYATA ATAU SIJIL ITU AKAN DIANGGAP MUKTAMAD TERHADAP PEDAGANG DAN MENGIKAT KE ATAS PEDAGANG DAN PEDAGANG SELEPAS ITU DIHALANG DARIPADA MEMBUAT APA-APA TUNTUTAN TERHADAP BANK DENGAN MENGATAKAN PENYATA ITU MENGANDUNGI KESILAPAN, PERCANGGAHAN ATAU KETIDAKTEPATAN.
- 16.4. Tanpa menjejaskan apa-apa hak dan remedi Bank yang lain, sekiranya Pedagang tidak melunaskan secara penuh apa-apa bayaran yang kena dibayar kepada Bank di bawah Perjanjian sebelum tarikh matang atau apabila diminta seperti mana dikehendaki di bawah Perjanjian, Bank berhak mengenakan faedah harian atas amaun tertunggak dari tarikh matang hingga tarikh bayaran penuh atau sehingga tarikh penghakiman pada kadar 2.0% sebulan. Bank boleh setelah terlebih dahulu memberi notis bertulis kepada Pedagang mengubah amaun dan/atau kadar apa-apa faedah atau caj yang kena dibayar oleh Pedagang di bawah Perjanjian dan perubahan tersebut akan berkuat kuasa pada tarikh yang dinyatakan dalam notis.

## 17. HAK PENOLAKAN

17.1. Jika Pedagang telah menanggung apa-apa liabiliti dengan Bank sama ada menurut Perjanjian atau melalui kuatkuasa undang-undang dan Pedagang tidak melunaskan liabiliti tersebut seperti mana dikehendaki Bank, maka Bank adalah bebas dan setelah terlebih dahulu memberi notis bertulis kepada Pedagang, mendapatkan semula wang daripada Pedagang dengan cara tolakan amaun liabiliti tersebut daripada sebarang jumlah wang yang sepatutnya kena dibayar kepada Pedagang. Selain itu, Pedagang bersetuju bahawa Bank boleh, atas budi bicara mutlaknyanya dan pada bila-bila masa setelah terlebih dahulu memberi notis bertulis kepada Pedagang, menggabungkan dan menyatukan kesemua atau mana-mana akaun Pedagang (sama ada pinjaman deposit semasa atau apa-apa jenis akaun yang lain sama ada tertakluk kepada notis atau tidak dan dalam apa jua mata wang) di mana sahaja dan menolak atau memindahkan apa-apa jumlah wang yang ada dalam kredit akaun Pedagang dengan Bank bagi tujuan caj balik di bawah Fasal 16 atau sebagai potongan atau penjelasan apa-apa jumlah wang yang kena dibayar kepada Bank di bawah Perjanjian. Jika penggabungan, penyatuan, tolakan atau pindahan memerlukan penukaran satu matawang kepada mata wang yang lain, maka penukaran itu hendaklah dikira pada kadar pertukaran semasa Bank yang akan ditentukan oleh Bank menurut budi bicara mutlaknyanya.

## 18. PENAMATAN

18.1. Dalam hal mana-mana satu atau lebih cawangan atau lokasi Pedagang, dengan ini dipersetujui bahawa Bank mempunyai hak mutlak untuk menamatkan mana-mana satu atau lebih cawangan atau lokasi Pedagang tersebut bagi penerimaan Kad/E-Dompet oleh Pedagang dengan cara menyampaikan ke atas Pedagang notis penamatan bertulis empat belas (14) hari Perniagaan ("**Notis tersebut**") dan sebaik sahaja tamat tempoh Notis tersebut, maka operasi Perkhidmatan Pedagang itu hendaklah dengan itu tidak lagi merangkumi cawangan atau lokasi berkenaan Pedagang sebagaimana dikenal pasti dalam Notis tersebut ("cawangan Pedagang yang ditamatkan itu") dan Pedagang hendaklah dengan segera atas kos dan perbelanjaan sendiri semata-mata dan tanpa ada terlebih dahulu permintaan atau tuntutan daripada Bank memulangkan dan menghantar balik kepada Bank di tempat atau lokasi yang ditentukan oleh Bank, Penekap Manual, Terminal POS, PIN Pad, Kod QR statik bercetak dan apa-apa peralatan mekanikal/elektrik/elektronik dan apa-apa hak milik Bank yang lain yang telah dibekalkan atau dipasangkan oleh Bank ke atau di cawangan Pedagang yang ditamatkan itu. Dengan ini dipersetujui antara Pedagang dengan Bank bahawa dalam menggunakan hak penamatan Bank seperti mana diperuntukkan dalam Fasal ini berkenaan cawangan Pedagang yang ditamatkan itu, kecuali dalam hal ganti rugi yang timbul secara langsung daripada keingkaran sengaja/kecuaian melampau Bank, maka Bank sama sekali tidak boleh dipertanggungjawabkan atas apa-apa liabiliti, kerugian atau ganti rugi yang mungkin ditanggung oleh Pedagang, dan selanjutnya dipersetujui antara Bank dengan Pedagang bahawa walau apa pun peruntukan terkandung dalam Perjanjian, Pedagang akan tetap bertanggungjawab kepada Bank atas segala kesan bagi kerugian, ganti rugi atau liabiliti apa jua yang mungkin ditanggung Pedagang dengan Bank di bawah Perjanjian berkaitan atau timbul daripada cawangan Pedagang yang ditamatkan itu.

18.2. Tanpa mengurangi kuasa Fasal 18.1 dan 19 di sini dan apa-apa peruntukan lain yang terkandung dalam Perjanjian, Bank mempunyai hak mutlak untuk menamatkan Perjanjian dengan menyampaikan kepada Pedagang notis bertulis tidak kurang tujuh (7) hari Perniagaan ("**Notis**") terlebih dahulu dan sebaik sahaja tamat tempoh Notis, maka kuat kuasa Perjanjian itu hendaklah terhenti dan Pedagang hendaklah berhenti menggunakan dengan segera atas kos dan perbelanjaan sendiri dan tanpa permintaan atau tuntutan terlebih dahulu daripada Bank, memulangkan dan menghantar balik kepada Bank di tempat atau lokasi yang ditentukan oleh Bank, Penekap Manual, Terminal POS, PIN Pad dan apa-apa peralatan mekanikal/elektrik/elektronik dan apa-apa hak milik kepunyaan Bank yang telah dibekalkan atau dipasangkan oleh Bank.

18.3. Tanpa mengetepikan kuasa Fasal 18.1, 18.2 dan 19 dan apa-apa peruntukan lain yang terkandung dalam Perjanjian, Bank mempunyai hak untuk menamatkan Perjanjian setelah memberi notis bertulis kepada Pedagang atau apa-apa tindakan Bank tidak terkecuali bahawa Bank mungkin telah melepaskan haknya dalam situasi sebelumnya berdasarkan perkara yang berlaku seperti berikut:

- (a) Hak Pedagang untuk terlibat dalam perniagaan membekalkan barangan dan/atau perkhidmatan yang diusahakan oleh Pedagang di salah satu atau lebih cawangan seperti mana diperuntukkan di bawah Fasal 2.1 di dalam ini digantung atau ditarik balik atau ditamatkan atautidak aktif untuk tempoh masa berturut-turut tiga (3) bulan atau bahawa perniagaan tersebut di salah satu atau lebih cawangan itu seperti mana diperuntukkan di bawah Fasal 2.1 di dalam ini tidak lagi menjadi perniagaan teras Pedagang yang dijalankan di cawangan tersebut;
- (b) Apa-apa jumlah wang yang perlu dibayar di bawah ini oleh Pedagang kepada Bank masih tak berbayar sepuluh hari (10) hari selepas genap masanya dan perlu dibayar sama ada dituntut atau tidak;
- (c) Pelanggaran mana-mana peruntukan dalam Perjanjian oleh Pedagang;
- (d) Pedagang melakukan perbuatan kebangkrapan (kemuflihan) atau Pedagang dikenakan levi bagi distres atau pelaksanaan;
- (e) Bagi syarikat berhad, apa-apa perubahan keanggotaan lembaga pengarahnya atau struktur pemegangannya syernya yang terkini tanpa TERLEBIH DAHULU mendapat persetujuan bertulis daripada Bank. Bagi perkongsian atau keempunyaan tunggal, apa-apa pemberhentian pelaburan oleh pemilik tunggal perniagaan atau pertukaran rakan kongsi tanpa TERLEBIH DAHULU mendapat persetujuan bertulis daripada Bank;
- (f) Pedagang mengikat atau cuba mengikat komposisi dengan para pemiutang atau bagi syarikat berhad melakukan pembubaran (kecuali pembubaran sukarela untuk tujuan percantuman atau penyusunan semula atas terma-terma yang diluluskan secara bertulis oleh Bank sebelum ini) atau mengancam atau meluluskan resolusi untuk bubar atau berisiko bubar;
- (g) Penerima dilantik bagi aset-aset Pedagang atau mana-mana bahagiannya atau mesyuarat, sama ada formal atau tidak formal, dipanggil oleh para pemiutang Pedagang, atau salah satu daripada mereka;
- (h) Persaraan, ketaksiuman atau kematian Pedagang atau prinsipal-prinsipal Pedagang atau pemegang syer majoriti atau yang mengawal atau rakan kongsi Pedagang;
- (i) Pelaksanaan terma dan syarat baharu ke atas Bank dan/atau ejennya dari semasa ke semasa melalui statut atau surat cara statutori atau melalui arahan atau permintaan oleh MasterCard Worldwide atau Visa International atau UPI Tencent atau Tenpay atau Pengeluar E-Dompet, PayNet atau oleh Bank Negara Malaysia atau mana-mana pihak berkuasa kerajaan yang lain;
- (j) Apabila transaksi yang dikendalikan oleh Pedagang dianggap oleh Bank mengandungi ketakteraturan yang timbul daripada

perbuatan berkaitan pemalsuan, penipuan dan/atau Kad tidak sah ataupun Pedagang atau mana-mana pegawai, pekerja dan/atau ejennya disyaki oleh Bank atau MasterCard Worldwide atau VISA International, UPI atau Tencent atau Tenpay atau Pengeluar E-Dompet, PayNet atau mana-mana pengeluar lain apa-apa Kad/E-Dompet terlibat dalam apa-apa aktiviti penipuan atau menyalahi undang-undang atau melanggar sebarang syarat keselamatan berkaitan dengan transaksi-transaksi berkenaan di bawah Perjanjian;

- (k) Apa-apa representasi atau waranti yang dibuat atau dibayangkan menurut peruntukan-pertuntukan Perjanjian atau di bawah apa-apa dokumen lain yang dihantar menurut terma-terma Perjanjian telah terbukti tidak betul atau mengelirukan dalam aspek yang dianggap material oleh Bank setakat tarikh itu dibuat atau dianggap telah dibuat atau diulang pada bila-bila masa merujuk kepada fakta dan hal keadaan yang wujud pada ketika itu tidak akan tepat daripada segala sudut material ;
- (l) Apa-apa kebenaran, kelulusan, persetujuan, perintah, pengecualian yang dikehendaki bagi tujuan Perkhidmatan Pedagang untuk disediakan menurut Perjanjian (termasuk kebenaran atau kelulusan yang kehendaki untuk Bank mengeluarkan Kad atau untuk memperoleh pedagang) dibatalkan atau ditahan ataupun sebaliknya tidak diberi atau tidak kekal berkuat kuasa sepenuhnya;
- (m) Pembaharuan atau pemberian apa-apa kebenaran, kelulusan, persetujuan, perintah, pengecualian yang dikehendaki bagi tujuan Perkhidmatan Pedagang disediakan menurut Perjanjian mengandungi atau dikeluarkan dengan terma dan syarat yang Bank anggap memudaratkan kepentingannya atau yang akan menyebabkan perjalanan Perjanjian menjadi mustahil atau menyalahi undang-undang;
- (n) Pembentangan petisyen pembubaran terhadap Pedagang atau levi terhadap Pedagang bagi apa-apa distres atau pelaksanaan yang tidak dipenuhi dalam masa tujuh (7) hari Perniagaan dari tarikh pembentangannya; dan/atau
- (o) Pedagang mencatatkan hasil jualan sifar (0) atau mempunyai hasil jualan bawah amaun minimum tertentu yang ditetapkan oleh Bank, selama tiga (3) bulan berturut-turut atau gagal mematuhi apa-apa peringatan yang dikeluarkan oleh Bank berkaitan dengannya.

18.4. Penamatan Perjanjian atas apa jua sebab sekalipun dan oleh mana-mana pihak berkenaan tidak akan menjejaskan hak dan liabiliti anteseden pihak-pihak berkenaan dan apabila ditamatkan segala jumlah wang yang terhutang kepada satu pihak oleh pihak yang satu lagi perlulah segera dijelaskan tidak kira sama ada dituntut atau tidak. Selain itu, jika Perjanjian ditamatkan atas sebab Pedagang melanggar mana-mana peruntukan Perjanjian, maka Pedagang hendaklah membayar balik apabila dituntut bayaran penuh Transaksi Kad/E-Dompet yang Bank telah bayar kepada Pedagang selaras dengan kehendak Perjanjian. Selagi pembayaran penuh tidak dibuat oleh Pedagang bagi jumlah wang yang terhutang kepada Bank dan segala kos yang terlibat dalam penguatkuasaan hak-hak Bank di bawah Perjanjian (termasuk kos guaman atas dasar penguaman cara dan klien), maka jumlah wang dan kos tersebut adalah satu hutang yang perlu dijelaskan Pedagang dan faedah pada kadar 2% sebulan atas baki bulanan bagi hutang akan terakru dari tarikh matang bayaran hinggalah tarikh dilangsaikan sepenuhnya. Dan lagi, segala hak milik dan peralatan kepunyaan Bank dan semua dokumen, kertas, rekod, notis dll, berkaitan Perjanjian hendaklah atas perbelanjaan Pedagang, dipulangkan segera kepada Bank oleh Pedagang atau diuruskan oleh Pedagang mengikut arahan yang diberi oleh Bank. Bank berhak mengenakan ke atas Pedagang kos penuh bagi benda-benda yang disebut di dalam ini yang tidak dipulangkan kepada Bank atau diuruskan mengikut arahan yang diberi oleh Bank. Hak-hak Bank seperti tertera dalam Fasal 15 dan 17 tetap terpakai setelah Perjanjian ditamatkan.

## **19. NOTIS PENGGANTUNGAN**

- 19.1. Melainkan Perjanjian telah lebih dahulu ditamatkan oleh Bank menurut peruntukan-peruntukan di dalam ini, Bank boleh menggantung pelaksanaan Perjanjian dengan menyampaikan notis ke atas Pedagang ("Notis Penggantungan"). Dengan pemberitahuan Notis Penggantungan itu, maka Pedagang hendaklah berhenti menerima sebarang transaksi Kad/E-Dompet.
- 19.2. Sekiranya Notis Penggantungan tidak dibatalkan oleh Bank dalam masa tujuh (7) Hari Perniagaan dari tarikh Notis Penggantungan, maka penamatan Perjanjian akan menyusul dengan luputnya notis tujuh (7) Hari Perniagaan tanpa apa-apa notis lanjut daripada Bank.
- 19.3. Walau bagaimanapun mengenai Fasal 19.2 di atas, dimana Bank mempunyai kecurigaan terhadap pedagang atau pedagang didapati melakukan pengubahan wang haram, pembiayaan pegganas, rasuah, penyelewengan, mengelak cukai, penipuan, mengelak sekatan ekonomi atau perdagangan, dan / atau sebarang tindakan atau cuba memintas atau melanggar undang-undang yang berkaitan dengan perkara ini, Bank boleh menamatkan Perjanjian ini dengan segera.
- 19.4. Bank tidak terikat untuk memberi apa jua sebab kepada Pedagang bagi penyampaian Notis Penggantungan tersebut, begitu juga Bank tidak bertanggungjawab untuk mengganti rugi Pedagang bagi apa-apa kerugian, kos atau ganti rugi yang mungkin ditanggung oleh Pedagang timbul daripada penyampaian Notis Penggantungan itu.

## **20. PENEPIAN**

- 20.1. Sebarang kecuaiian, kesabaran atau toleransi di pihak Bank dalam menjalankan hak-haknya di dalam ini tidak boleh sama sekali dianggap suatu penepian, tersirat atau sebaliknya, terhadap hak-hak Bank.

## **21. BAHAN-BAHAN PEMASARAN DAN PROMOSI**

- 21.1. Pedagang hendaklah memaparkan atau mempamerkan bahan-bahan pemasaran atau promosi berkaitan dengan Kad/E-Dompet di suatu tempat di premis perdagangannya atau di suatu tempat utama di situ seperti mana diarahkan oleh Bank untuk menghebahkan kepada orang ramai bahawa Kad/E-Dompet akan diterima di premis Pedagang, tempat perniagaan atau cawangannya. Bahan-bahan tersebut hendaklah berterusan dipaparkan atau dipamerkan untuk tempoh masa tertentu seperti mana diarahkan atau ditentukan oleh Bank. Pedagang dilarang membuat apa-apa pernyataan atau menyebabkan atau membenarkan dilakukan sesuatu yang boleh menjejaskan mana-mana tanda dagang, logo, nama dan hak intelektual Bank, MasterCard Worldwide, VISA International, UPI, Tencent, Tenpay dan mana-mana Pengeluar E-Dompet berkenaan yang dimiliki oleh atau dilesenkan kepada Bank, atau menunjukkan atau membayangkan bahawa Bank, MasterCard Worldwide, Visa International, Tencent, Tenpay atau mana-mana Pengeluar E-Dompet berkenaan mengendors apa-apa barangan atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh Pedagang.



- 21.2. Sekiranya dianggap perlu bagi Pedagang menyumbang bayaran sebahagian atau keseluruhan untuk menampung kos atau perbelanjaan menghasilkan bahan-bahan pemasaran atau promosi tersebut, Pedagang hendaklah di berunding sebelum penghasilan bahan-bahan itu dibenarkan oleh Bank.
- 21.3. Pedagang memberi kuasa kepada Bank untuk menyertakan atau mengeluarkan, dengan notis atau tanpa notis, nama Pedagang dalam mana-mana buku panduan atau bahan promosi bagi tujuan pemasaran barangan dan/atau perkhidmatan berkaitan dengan Perjanjian.
- 21.4. Pedagang bersetuju untuk terlebih dahulu mendapatkan kelulusan bertulis Bank sebelum diperagakan dan diterbitkan apa-apa bahan pengiklanan atau promosi berkaitan dengan Kad/E-Dompet dan/atau yang mengandungi atau mempunyai rujukan kepada nama dan/atau lambang Bank atau pengeluaran Kad/E-Dompet yang lain atau berkaitan dengan MasterCard, VISA, UPI, Tencent, Tenpay atau mana-mana Pengeluar E-Dompet berkenaan.
- 21.5. Pedagang hendaklah berusaha sedaya upaya untuk mempromosikan penggunaan Kad/E-Dompet dan menghulurkan kerjasama kepada Bank dan Pemegang Kad berkaitan dengan penggunaan Kad.
- 21.6. Bank mungkin dari semasa ke semasa melaksanakan aktiviti atau program berkaitan dengan Kad/E-Dompet (termasuk tetapi tidak terhad kepada program kesetiaan) dan Pedagang hendaklah apabila diberitahu oleh Bank tentang apa-apa promosi, berusaha untuk menyertai aktiviti dan program promosi tersebut bergantung kepada terma dan syarat dan setelah dipersetujui dengan Bank.
- 21.7. Bagi mengelakkan keraguan, sebarang bahan pemasaran dan promosi berkenaan dengan Jenama MyDebit akan ditadbir secara berasingan di bawah Fasal 2.9.6 dalam Perjanjian ini.

## 22. KERAHSIAAN

- 22.1. Pedagang dilarang menerbitkan atau mendedahkan sebarang maklumat berkenaan Perjanjian dan hal perniagaan dan hal-ehwal Bank yang diperolehnya hasil perbincangan yang menuju atau mengikat Perjanjian kepada mana-mana orang lain tanpa TERLEBIH DAHULU mendapat persetujuan bertulis Bank dan dilarang menjual, membeli, menyediakan, mendedahkan atau bertukar-tukar maklumat mengenai apa-apa butiran Pemegang Kad atau Pemegang E-Dompet, nombor akaun Kad/atau Kad Debit Pemegang Kad atau butiran Transaksi E-Dompet dan Kad/E-Dompet sama ada berupa Slip Jualan/Resit Terminal dan/atau Borang Kebenaran (atau salinan karbon benda-benda yang sama), senarai pengeposan, pita rakaman atau bahan media lain yang diperoleh atas sebab transaksi dengan Pemegang Kad/Pemegang Kad E-Dompet dan/atau Bank.
- 22.2. Pedagang bertanggungjawab memelihara kerahsiaan dan keselamatan PIN dan hendaklah betul-betul merahsiakan sebarang maklumat yang diperolehnya di bawah Perjanjian tanpa mengira sama ada maklumat itu berkait dengan Bank, Pemegang Kad, Pemegang E-Dompet atau mana-mana pihak lain. Pedagang ditegah menyimpan apa-apa data mengandungi maklumat Kad dan Pemegang Kad atau maklumat E-Dompet dan Pemegang E-Dompet untuk sebarang kegunaan lain. Pedagang hendaklah segera memberitahu Bank jika maklumat Kad/E-Wallet dan/atau Pemegang Kad/Pemegang Kad E-Dompet dan/atau data transaksi telah dapat diakses atau dikeluarkan oleh orang-orang yang tak diberi kuasa.
- 22.3. Pedagang akan bertanggungjawab dan hendaklah mengganti rugi Bank bagi apa-apa ganti rugi ekoran daripada penggunaan atau pendedahan maklumat, bertentangan dengan peruntukan di dalam ini.
- 22.4. Pedagang hendaklah memelihara keselamatan segala sistem, media dan bahan yang mengandungi butiran Pemegang Kad/Pemegang E-Wallet, nombor Akaun Kad Pemegang Kad, butiran E-Dompet dan Transaksi Kad/Transaksi E-Dompet, sama ada fizikal atau elektronik, untuk mencegah akses oleh atau pendedahan kepada mana-mana orang yang tak diberi kuasa.
- 22.5. Pedagang dilarang menyalin, meminta atau menggunakan sebarang maklumat mengenai Pemegang Kad/Pemegang E-Dompet, Kad, E-Wallet dan/atau akaun Kad Debit dan Transaksi Kad/E-Dompet bagi sebarang tujuan yang Pedagang mengetahui atau semunasabahnya dijangka mengetahui adalah penipuan atau bagi apa-apa tujuan selain untuk tujuan sah seperti mana dibenarkan oleh Pemegang Kad.
- 22.6. Pedagang beraku janji akan melakukan segala tindakan yang diperlukan dari semasa ke semasa untuk memastikan pematuan peruntukan-peruntukan terkandung dalam Fasal 22 ini oleh para pekerja, ejen dan subkontraktornya yang akan memberi kerjasama sepenuhnya kepada Bank dan mengajak para pekerja dan ejennya memberi kerjasama dalam sebarang penyiasatan penipuan. Kewajipan Pedagang dalam Fasal 22 tetap terpakai setelah Perjanjian ditamatkan.

## 23. PENDEDAHAN MAKLUMAT

- 23.1. Bank adalah berhak mendedahkan maklumat mengenai Pedagang kepada mana-mana ejen atau subkontraktor yang dilantik atau diguna khidmat oleh Bank bagi apa-apa tujuan bersabit dengan atau berkait dengan Perjanjian dan/atau bersabit dengan mana-mana produk Kad atau Kad Debit dan/atau Transaksi Pesanan Pos dan/atau Pesanan Telefon dan/atau Transaksi Bayaran Berulang.
- 23.2. Bagi menguatkan dan bukan mengurangi peruntukan Fasal 23.1, Bank boleh mendedahkan kepada mana-mana orang atau entiti dan/atau mana-mana pihak berkepentingan yang lain apa-apa maklumat mengenai akaun Pedagang dan apa-apa maklumat lain yang diperlukan untuk mempermudah Transaksi Pesanan Pos dan/atau Pesanan Telefon dan/atau Transaksi Bayaran Berulang, penggunaan Kad, pemrosesan apa-apa maklumat yang dilaksanakan menerusi Transaksi Pesanan Pos dan/atau Pesanan Telefon dan/atau Transaksi Bayaran Berulang atau Kad bagi tujuan mendapatkan kembali apa-apa jumlah wang yang perlu dibayar dan terutang oleh Pedagang dengan Bank.
- 23.3. Pedagang dengan ini membuat representasi dan waranti bahawa Pedagang telah mendapat persetujuan semua orang yang dinamakan dalam permohonan Pedagang bagi akaun atau apa-apa dokumen lain yang dikemukakan kepada Bank untuk menyokong permohonan tersebut dan/atau wakil-wakil diberikuasa mereka, termasuk tetapi tidak terhad kepada para pengarah Pedagang, pemegang syer, penandatanganan diberikuasa atau mana-mana orang lain seperti mana ditetapkan oleh Bank ("**Subjek Data Berkenaan**"), untuk kutipan, pegangan dan penggunaan maklumat Subjek Data Berkenaan selaras dengan Notis Privasi Bank yang mungkin dipinda dari semasa ke semasa.
- 23.4. Pedagang dilarang pada bila-bila masa mendedahkan maklumat sulit yang diperolehi hasil daripada Perjanjian, sama ada berkaitan dengan mana-mana pihak atau Pemegang Kad, melainkan maklumat yang mereka berhak dapatkan atau terikat untuk dedahkan di bawah

penguatkuasaan undang-undang atau apabila diminta oleh agensi kawal selia atau kepada penasihat profesional mereka apabila diminta oleh agensi kawal selia.

23.5. Tanpa mengesampingkan apa-apa peruntukan dalam Perjanjian, sepanjang tempoh Perjanjian dan pada bila-bila masa selepas itu, Pedagang bersetuju dan beraku janji tidak akan mengeluarkan, mendedahkan, menzahirkan, menerbitkan ataupun mendedahkan, kepada mana-mana orang, atau membuat rekod bagi mana-mana orang, sebarang maklumat dan/atau dokumen apa jua berkaitan dengan hal-ehwal atau akaun Bank dan/atau mana-mana pelanggan Bank.

23.6. Tanpa mengesampingkan apa-apa peruntukan dalam Perjanjian, selain pendedahan dibenarkan seperti diperuntukkan di bawah Jadual 11 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013, Pedagang memberi kebenaran dan keizinan tak boleh batal kepada Bank, para pegawai dan pekerjaannya untuk mendedahkan dan memberikan segala maklumat mengenai Perjanjian, Akaun Pedagang masa kini dan masa akan datang serta apa-apa hal lain berkaitan dengan Pedagang atau perniagaan dan operasinya kepada:

- (a) mana-mana pihak berkuasa berkenaan yang dibenarkan undang-undang untuk mendapatkan maklumat tersebut atau pihak berkuasa/agensi tersebut yang ditubuhkan oleh Bank Negara Malaysia atau mana-mana agensi yang ditubuhkan oleh Persatuan Bank- bank di Malaysia;
- (b) mana-mana perbadanan masa kini atau masa akan datang yang mungkin bersekutu atau berkait dengan Bank (seperti mana ditakrif dalam Akta Syarikat 2016), termasuk wakil dan pejabat cawangan serta wakil mereka masing-masing;
- (c) juruaudit Bank, peguam cara dan/atau ejen-ejen lain bersabit dengan perolehan kembali jumlah wang yang kena dibayar di bawah ini;
- (d) penasihat profesional Bank, penyedia perkhidmatan, nomini, ejen, kontraktor atau penyedia perkhidmatan pihak ketiga yang terlibat dalam penyediaan produk dan perkhidmatan kepada atau oleh Bank atau syarikat berkaitan atau bersekutu;
- (e) mana-mana bank atau institusi kewangan atau MasterCard Worldwide atau Visa International dan institusi ahli MasterCard Worldwide, atau Visa International atau mana-mana syarikat Kad atau Tencent atau Tenpay, PayNet atau mana-mana Pengeluar E-Dompet berkenaan; dan
- (f) mana-mana orang yang Bank anggap sesuai atas dasar perlu tahu.

Pedagang dengan ini memberi keizinan tak boleh batal bagi pendedahan tersebut dan mengesahkan bahawa Bank, para pegawai dan pekerjaannya adalah tidak bertanggungjawab atas penyampaian maklumat tersebut atau apa-apa akibat kebergantungan yang maklumat yang disampaikan itu selaras dengan Perjanjian.

23.7. Obligasi tiap-tiap pihak dalam Perjanjian akan tetap berterusan selepas Perjanjian ditamatkan tetapi tidak lagi terpakai kepada apa-apa maklumat yang memasuki domain awam selain daripada pelanggaran obligasi oleh mana-mana pihak yang timbul daripada Perjanjian .

## **24. BUKAN TANGGUNGJAWAB BANK**

24.1. Bank tidak akan bertanggungjawab atau dipertanggungjawabkan kepada Pedagang atas apa-apa kerugian, ganti rugi, kesulitan atau malu yang ditanggung oleh Pedagang disebabkan kelewatan melaksanakan atau tidak melaksanakan mana-mana obligasi Bank di dalam ini berpunca daripada apa-apa sebab di luar kawalan munasabah Bank termasuk tetapi tidak terhad kepada sebab seperti penggantungan atau penarikan balik oleh Bank Negara Malaysia, MasterCard Worldwide dan/atau Visa International dan/atau UPI dan/atau Tencent dan/atau Tenpay dan/atau PayNet dan/atau mana-mana Pengeluar E-Dompet berkenaan atau mana-mana pihak berkuasa lesen yang diperlukan untuk menjalankan mana-mana bahagian perniagaan Bank, pindaan kepada syarat-syarat lesen, atau penganan syarat-syarat baharu bagi lesen tersebut, force majeure, pertikaian perindustrian, mogok, putus bekalan kuasa, kegagalan atau pincang tugas mana-mana Penangkap Manual atau Terminal POS/MPOS/Aplikasi Tap On Phone/Aplikasi HLB BizBuddy atau kesilapan PIN Pad menyumbang kepada sistem dan aplikasi komputer yang digunakan oleh Bank atau hal keadaan di luar kawalan munasabah Bank, para pekerja, ejen atau subkontraktornya, kegagalan sistem komputer, elektronik atau elektrik, pincang tugas atau kerosakan atau gangguan, ketiadaan bekalan elektrik atau kuasa untuk jangka masa tertentu.

24.2. Bank tidak akan bertanggungjawab sama sekali kepada Pemegang Kad/Pemegang E-Dompet atas apa-apa barangan dan/atau perkhidmatan yang dibekalkan oleh Pedagang, yang dalam hal ini adalah tanggungjawab Pedagang sepenuhnya.

## **25. UNDANG-UNDANG DAN BIDANG KUASA YANG TERPAKAI**

25.1. Perjanjian adalah tertakluk kepada dan ditafsirkan menurut undang-undang Malaysia tanpa mengira tempat berlakunya transaksi itu dan Pedagang dengan ini akur kepada bidang kuasa mahkamah-mahkamah Malaysia dan menepikan sebarang bantahan terhadap prosiding yang dimulakan di mana-mana mahkamah lain oleh Bank atas alasan tempat atau prosiding tersebut telah dibawa dalam forum yang tidak sesuai.

## **26. PERCANTUMAN DAN PENYUSUNAN SEMULA**

26.1. Liabiliti dan/atau obligasi yang diwujudkan oleh Perjanjian akan tetap sah dan mengikat ke atas wakil-wakil peribadi, waris, pengganti hak milik dan pemegang serah hak Bank. Pedagang beraku janji akan segera memberitahu Bank melalui notis bertulis dalam masa empat belas (14) hari akan sebarang perubahan pemilikan, nama, gaya, pertubuhan atau keanggotaan Pedagang sama ada melalui persaraan, pemecatan, kematian atau penerimaan masuk mana-mana rakan kongsi atau pihak-pihak, percantuman, penyusunan semula atau sebaliknya dan Pedagang dengan ini bersetuju bahawa Perjanjian akan kekal berlanjutan untuk semua maksud praktikal seolah-olah firma, syarikat atau perusahaan yang lahir itu telah dinamakan dalam Perjanjian.

## **27. KEBOLEH ASINGAN**

27.1. Setiap satu fasal dalam Perjanjian boleh asing dan berlainan dengan satu sama lain dan jika salah satu atau lebih fasal dalam Perjanjian atau mana-mana bahagian daripadanya menjadi tidak sah, salah di sisi undang-undang atau tidak boleh kuat kuasa, maka keesahan atau

hal boleh kuat kuasa fasal-fasal selainnya dalam Perjanjian dengan ini tidak terjejas sedikit pun.

## **28. MASA**

28.1. Masa di mana sahaja disebut adalah asas Perjanjian.

## **29. SERAH HAK**

- 29.1. Pedagang tidak akan memindah milik, menyerah hak, menggadai janji, menggadai atau mencagar Perjanjian atau hak-haknya di bawah ini atau mana-mana bahagiannya tanpa terlebih dahulu mendapat keizinan bertulis Bank dan mematuhi syarat-syarat yang dikenakan oleh Bank. Penyerahan hak atau pemindahan hak itu oleh Pedagang tanpa terlebih dahulu mendapat kelulusan bertulis Bank adalah batal dan tak sah.
- 29.2. Bank adalah bebas pada bila-bila masa, tanpa persetujuan Pedagang, untuk menyerah hak atau memindah kesemua atau mana-mana hak, kelayakan dan manfaat Perjanjian kepada seseorang atau perbadanan dengan kos dan perbelanjannya sendiri dan setelah penyerahan hak atau pemindahan itu, maka pemegang serah hak atau penerima pindahan hendaklah mengambil alih dan berhak kepada kesemua hak, kelayakan dan manfaat yang terkandung dalam Perjanjian seolah-olah pemegang serah hak atau penerima pindahan itu adalah pihak dalam Perjanjian menggantikan Bank.

## **30. PENGGANTI TERIKAT**

30.1. Perjanjian hendaklah mengikat ke atas waris, wakil peribadi, pemegang serah hak dan pengganti hak milik Pedagang yang dibenarkan dan ke atas pengganti hak milik dan pemegang serah hak Bank.

## **31. PERCANGGAHAN TAFSIRAN**

31.1. Sekiranya terdapat percanggahan dalam tafsiran Perjanjian dengan mana-mana terjemahannya, dalam apa jua bahasa, maka versi Bahasa Inggeris akan diutamakan.

## **32. UBAHAN/PINDAAN**

- 32.1. Bank boleh, pada bila-bila masa atas budi bicaranya dan setelah memberi notis bertulis dua puluh satu (21) hari kepada Pedagang, mengubah, mengubahsuai, menambah atau menggugurkan terma dan syarat Perjanjian dan memberitahu Pedagang dengan cara yang dianggap wajar tentang apa-apa perubahan tersebut dan tarikh kuat kuasa perubahan tersebut dan Pedagang akan terikat dengan perubahan itu bermula dari tarikh tersebut.
- 32.2. Walau apa pun di atas, sebarang pindaan kepada keperluan Pedagang tidak boleh sama sekali bercanggah, mencairkan atau mengurangkan daripada semangat dan prinsip Terma dan Syarat Penerimaan DuitNow QR (HLB BizBuddy) seperti yang dinyatakan dalam Klausa 36 di bawah dan peraturan DuitNow QR. Untuk mengelakkan keraguan, sekiranya berlaku ketidakselarasan antara tambahan atau tambahan syarat dan Terma dan Syarat Penerimaan DuitNow QR (HLB BizBuddy), QR DuitNow (HLB BizBuddy) Terma dan Syarat Penerimaan akan diguna pakai pada setiap masa.

## **33. PERTIKAIAN ANTARA PEMEGANG KAD DENGAN PEDAGANG**

33.1. Pedagang hendaklah mematuhi segala kehendak undang-undang yang dikenakan ke atasnya berhubung dengan Perjanjian. Apa-apa pertikaian antara Pedagang dengan Pemegang Kad mewajibkan Pedagang untuk menyelesaikan pertikaian tersebut secara baik dan segera dengan Pemegang Kad.

## **34. PELBAGAI**

- 34.1. Peruntukan dalam Perjanjian ini tidak seharusnya ditafsirkan sebagai membentuk atau mewujudkan suatu hubungan majikan dengan pengkhidmat atau prinsipal dengan ejen, juga bukan hubungan perkongsian antara Pedagang dengan Bank.
- 34.2. Pedagang dengan ini bersetuju untuk membayar fi guaman, atas dasar peguam cara dengan klien dan perbelanjaan lain yang ditanggung oleh Bank dalam menguatkuasakan hak Bank di bawah Perjanjian atas dasar indemniti penuh. Pedagang juga beraku janji untuk segera membayar segala kos dan perbelanjaan yang ditanggung atau dikenakan oleh Bank atas sebab Pedagang mengingkari mana-mana terma Perjanjian.
- 34.3. Pedagang hendaklah mematuhi serta melaksanakan segala obligasi menurut kontraknya dengan Pemegang Kad termasuk tetapi tidak terhad kepada jenis, kualiti dan penghantaran barangan dan perkhidmatan di bawah kontrak untuk dijual dan dibekalkan kepada Pemegang Kad.
- 34.4. Selain daripada peruntukan terkandung di dalam ini, Pedagang dianggap telah mengambil perhatian terhadap dan dengan itu berwaad akan, pada setiap masa, mematuhi langkah keselamatan, garis panduan dan tatacara tentang penerimaan Kad/E-Dompet seperti mana diarah dan dikehendaki oleh Bank, MasterCard Worldwide, Visa International, UPI, Tencent, Tenpay, PayNet atau mana-mana Pengeluar E-Dompet berkenaan atau pihak berkuasa lain yang berkenaan dari semasa ke semasa.
- 34.5. Tanpa mengecualikan apa-apa peruntukan terkandung dalam Perjanjian, Pedagang dengan ini bersetuju untuk tetap mengganti rugi Bank sepenuhnya pada setiap masa daripada dan terhadap segala tuntutan, permintaan, tindakan, prosiding, kerugian, ganti rugi, kos, fi, penalti dan perbelanjaan (termasuk kos guaman atas dasar peguam cara dan klien) dan segala liabiliti apa jua pun yang mungkin diambil atau ditanggung atau dialami Bank bersabit dengan atau dalam apa cara berbangkit daripada pelanggaran waranti dan/atau waad seperti mana ditetapkan dalam Perjanjian oleh Pedagang atau kerana menguatkuasakan terma-terma Perjanjian oleh Bank.
- 34.6. Tanpa membatasi apa-apa peruntukan dalam Perjanjian, Pedagang hendaklah, pada setiap masa, menyimpan dengan baik dan selamat segala Slip Jualan/Resit Terminal/Invois Transaksi E-Dompet, Slip Kredit, dan/atau Terminal POS/MPOS yang dibekalkan oleh Bank yang tetap menjadi hak milik Bank, dan hendaklah mengembalikan segala Slip Jualan/Resit Terminal, Slip Kredit, dan/atau Terminal POS/MPOS itu pada bila-bila masa diminta oleh Bank. Bank berhak mengenakan ke atas Pedagang kos penuh bagi benda-benda itu yang tersebut di

dalam ini yang tidak dikembalikan kepada Bank dalam masa empat belas (14) hari dari tarikh notis kepada Pedagang.

34.7. Tanpa membatasi apa-apa peruntukan dalam Perjanjian, Pedagang hendaklah, pada setiap masa, menyimpan dengan baik dan selamat segala Slip Jualan/Resit Terminal/Invois Transaksi E-Dompet, Slip Kredit, Penekap Manual dan/atau Terminal POS/MPOS yang dibekalkan oleh Bank yang tetap menjadi hak milik Bank, dan hendaklah mengembalikan segala Slip Jualan/Resit Terminal, Slip Kredit, Penekap Manual dan/atau Terminal POS/MPOS itu pada bila-bila masa diminta oleh Bank. Bank berhak mengenakan ke atas Pedagang kos penuh bagi benda-benda itu yang tersebut di dalam ini yang tidak dikembalikan kepada Bank dalam masa empat belas (14) hari dari tarikh notis kepada Pedagang.

34.8. Semua rujukan kepada MasterCard Worldwide dan Visa International di mana sahaja tertera dalam Perjanjian Pedagang hendaklah dianggap termasuk rujukan kepada UPI.

34.9. Cukai

(a) Bagi tujuan Fasal ini :

"Cukai" bermakna apa-apa cukai masa kini atau masa akan datang, langsung atau tak langsung, cukai Malaysia atau asing, levi, impos, duti, caj, fi, potongan atau penahanan apa jenis pun, yang dikenakan oleh mana-mana Pihak Berkuasa Sesuai, termasuk, tanpa batasan, apa-apa cukai penggunaan dan cukai lain apa pun nama diberi, dan apa-apa faedah, denda atau penalti berkenaan dengannya. "Pihak Berkuasa Sesuai" bermakna mana-mana pihak berkuasa kerajaan atau pencukaian.

(b) Fi dan caj dan segala wang lain yang dibayar oleh Pedagang kepada Bank menurut Perjanjian, termasuk apa-apa amaun sebagai pembayaran ganti yang kena dibayar kepada Bank oleh Pedagang, adalah tidak termasuk sebarang cukai, dan hendaklah dibayar tanpa sebarang tolakan, sekatan atau syarat dan tanpa sebarang potongan bagi atau kerana sebarang tuntutan balas atau apa-apa potongan atau penahanan.

(c) Sekiranya Pedagang dikehendaki undang-undang supaya membuat sebarang potongan atau penahanan daripada fi dan caj dan/atau segala jumlah wang lain yang kena dibayar kepada Bank menurut perjanjian berkenaan sebarang Cukai atau sebaliknya, maka jumlah wang yang kena dibayar oleh Pedagang yang berkenaan dengannya potongan atau penahanan perlu dibuat akan dinaikkan supaya fi dan caj bersih dan/atau amaun wang bersih yang diterima oleh Bank adalah setara dengan apa yang akan sepatutnya diterima Bank jika potongan atau penahanan tidak perlu atau kena dibuat.

(d) Pedagang hendaklah di samping fi dan caj dan segala jumlah wang lain yang kena dibayar, membayar kepada Bank segala Cukai berkenaan pada kadar semasa berkaitan dan/atau apa-apa amaun yang ditentukan oleh Bank untuk menampung sebarang bayaran/liabiliti/obligasi Cukai bersabit dengannya, tanpa sebarang tolakan, sekatan atau syarat dan tanpa sebarang potongan bagi atau kerana sebarang tuntutan balas atau sebarang potongan atau penahanan, selain sebarang Cukai yang mungkin dikenakan menurut apa-apa undang-undang yang perlu dibayar oleh Pedagang secara terus kepada Pihak Berkuasa Sesuai, yang Pedagang kena remit terus kepada Pihak Berkuasa Sesuai.

(e) Jika pada bila-bila masa satu pelarasan dibuat atau perlu dibuat antara Bank dengan pihak berkuasa cukai berkaitan kerana apa-apa amaun yang dibayar sebagai Cukai bagi sebarang bekalan yang dibuat atau dianggap telah dibuat atau hal lain bersabit dengan Perjanjian oleh Bank, maka satu pelarasan yang sepadan mungkin perlu menurut budi bicara Bank dibuat antara Bank dengan Pedagang dan dalam hal demikian, apa-apa bayaran yang perlu untuk melaksanakan pelarasan itu hendaklah dibuat.

(f) Segala Cukai yang kena dibayar oleh Pedagang kepada Bank seperti diperuntukkan di dalam ini hendaklah dibayar pada masa-masanya dan mengikut cara yang diminta oleh Bank.

(g) Pedagang dengan ini bersetuju untuk melakukan segala yang semunasabahnya diminta oleh Bank untuk membantu Bank menjalankan obligasinya menurut undang-undang berkenaan yang di bawahnya sebarang Cukai dikenakan. Sekiranya Cukai baharu diperkenalkan dan Cukai tersebut perlu dikenakan atas transaksi yang dicadangkan dalam Perjanjian, maka Pedagang bersetuju bekerjasama dengan Bank untuk membantu Bank menunaikan obligasinya menurut undang-undang berkaitan.

(h) Bagi mengelakkan keraguan, pihak-pihak berkenaan bersetuju iaitu apa-apa jumlah wang yang kena dibayar atau amaun yang akan digunakan dalam pengiraan jumlah wang yang kena dibayar seperti yang diungkapkan di mana-mana dalam Perjanjian telah ditentukan tanpa mengambil kira dan tidak termasuk amaun yang perlu ditambah menurut fasal ini sebagai Cukai.

34.10. Pematuhan PCI-DSS/PA-DSS

(a) Pedagang hendaklah mematuhi dan menentukan mana-mana penyedia perkhidmatan bersekutunya mematuhi garis panduan PCI-DSS dan garis panduan PA-DSS yang dikeluarkan oleh majlis PCI-DSS atau persatuan-persatuan Kad. Pedagang mestilah memastikan dan menentukan mana-mana penyedia perkhidmatan bersekutunya supaya setiap masa menentukan tiada penyimpanan Data Larangan DAN hendaklah setiap masa patuh PCI-DSS dan PA-DSS.

(b) Apa-apa aktiviti pematuhan (termasuk tetapi tidak terhad kepada soalan selidik penilaian sendiri, pemeriksaan di tapak oleh penilai keselamatan berkelayakan, atau imbasan rangkaian oleh Pembekal pengimbasan yang diluluskan, dan laporan status pematuhan) bila-bila dianggap perlu untuk Pedagang dan mana-mana penyedia perkhidmatan bersekutunya oleh majlis PCI-DSS atau persatuan-persatuan Kad akan dilaksanakan sewajarnya atas perbelanjaan Pedagang sepenuhnya.

Pedagang hendaklah bertanggungjawab sepenuhnya dan mengganti rugi Bank atas tuntutan daripada apa-apa dan segala tindakan undang-undang, kerugian, denda, pertikaian, fi, penalti, ganti rugi dan perbelanjaan kerana mematuhi Fasal 34.10 (a) dan (b) di atas. Pedagang hendaklah menanggung sepenuhnya segala caj kewangan dan caj guaman berkaitan dengannya. Pedagang bersetuju bahawa Pedagang berkewajipan memastikan pematuhan Fasal 34.10 oleh mana-mana penyedia perkhidmatan bersekutunya dan Pedagang hendaklah bertanggungjawab atas sebarang pelanggaran oleh penyedia perkhidmatan bersekutunya dan beraku janji untuk mengganti rugi Bank terhadap apa-apa tindakan undang-undang, caj kewangan dan caj guaman yang timbul daripadanya.

(c) Pedagang hanya boleh menyimpan (buat storan) maklumat berikut :

(i) Nombor Kad

- (ii) Nama pemegang Kad
- (iii) Tarikh luput Kad

Jika Pedagang memutuskan untuk menyimpan nombor Kad, maka Pedagang berkewajipan memastikan keselamatan dan perlindungan dengan menggunakan kaedah penyulitan atau metodologi lain yang menghalang individu daripada penyalahkodan nombor Kad. Pedagang dan/atau mana-mana penyedia perkhidmatan bersekutunya ditegah sama sekali menyimpan Data Larangan.

- (d) Pedagang mestilah menentukan perniagaan Pedagang, dan mana-mana penyedia perkhidmatan yang terlibat dalam pemrosesan, penghantaran atau penyimpanan butir-butir bayaran Kad/E-Dompet bagi pihak perniagaan Pedagang, betul-betul mematuhi PCI-DSS dan memenuhi keperluan pengesahan yang serasi dengan tahap mereka.
  - (e) Pedagang mestilah memastikan perniagaan Pedagang dan mana-mana penyedia perkhidmatan yang terlibat dalam pemrosesan, penghantaran atau penyimpanan maklumat Kad/E-Dompet untuk perniagaan bagi pihak Pedagang, betul-betul mematuhi keperluan PCI-DSS. Apabila diminta, Pedagang mestilah mendedahkan butiran mana-mana penyedia perkhidmatan yang terlibat dalam transaksi bagi pihak Pedagang kepada Bank.
  - (f) Sebaik mengetahui atau mengesyaki berlaku kompromi atas sistem Pedagang, atau mana-mana penyedia perkhidmatan yang mempunyai akses kepada, memproses, menghantar atau menyimpan butir-butir bayaran Kad/E-Dompet. Pedagang mestilah serta-merta:
    - (i) mengenal pasti punca berlaku hal itu dan serta-merta memberitahu Bank
    - (ii) mengasingkan atau mencabut mana-mana sistem terjejas daripada semua rangkaian yang terlibat dalam Perkhidmatan
    - (iii) hentikan pemasangan atau perubahan kepada perisian berkaitan dengan Perkhidmatan
    - (iv) memperketat kawalan keselamatan berkaitan semua rangkaian berkaitan dengan Perkhidmatan
    - (v) melaksanakan dan mengikuti tatacara respons kompromi data
    - (vi) tetap melakukan penjejakan audit secara aktif akan segala tindakan yang diambil untuk mengasing dan membetulkan keadaan
    - (vii) mula mengira potensi pendedahan kasar yang mungkin timbul akibat keadaan itu dan memberitahu Bank secara bertulis tentang hasil pengiraan tersebut secepat mungkin, tetapi dalam tempoh 24 jam
  - (g) Pedagang mestilah memastikan iaitu sebarang perisian atau perkakasan yang Pedagang beli, cipta atau sebaliknya guna untuk tujuan menjual barangan dan/atau perkhidmatan dalam talian, tidak mengekalkan kata laluan asalnya sebelum mengguna untuk penerimaan Kad-kad Kredit/E-Dompet. Pedagang juga mestilah menentukan semua kata laluan ditukar dari semasa ke semasa.
  - (h) Pedagang akan membayar balik Bank apabila dituntut bagi segala kerugian, perbelanjaan dan ganti rugi yang dialami Bank (termasuk tetapi tidak terhad kepada):
    - (i) akibat kegagalan Pedagang menjalankan obligasi Pedagang menurut Perjanjian termasuk apa-apa tatacara yang diberitahu dari semasa ke semasa;
    - (ii) akibat MasterCard International, Visa International, UPI, Tencent, Tenpay, PayNet, mana-mana Pengeluar E-Dompet berkenaan atau persatuan-persatuan Kad yang lain mengenakan fi, denda atau penalti ke atas Bank disebabkan secara langsung atau tak langsung kegagalan Pedagang memenuhi obligasi Pedagang menurut Perjanjian, termasuk mana-mana tatacara seperti yang diberitahu dari semasa ke semasa;
    - (iii) timbul daripada sebarang pertikaian antara Pedagang dengan Pemegang Kad/Pemegang E-Dompet;
    - (iv) akibat apa-apa kesilapan, kecuaiian atau penipuan berkaitan dengan transaksi oleh Pedagang, penjawat, ejen, pekerja atau kontraktor Pedagang;
    - (v) akibat apa-apa kerosakan, atau kehilangan terminal-terminal yang dibekalkan oleh Bank berpunca daripada Pedagang, atau kecuaiian atau salah guna oleh pekerja Pedagang; atau
    - (vi) timbul daripada sebarang pertikaian antara Pedagang dengan pembekal terminal;
    - (vii) disebabkan apa-apa fi, denda atau penalti yang perlu dibayar kepada Bank menurut undang-undang kecil atau peraturan mana-mana persatuan Kad yang Bank menjadi ahli atau menyertainya, sebagai akibat langsung atau tak langsung daripada kegagalan Pedagang mematuhi mana-mana tatacara, keperluan atau obligasi yang perlu dipatuhi oleh Pedagang menurut apa-apa sistem yang digunakan dalam penyediaan Perkhidmatan itu.
  - (i) Jika syarikat Pedagang telah mengalami kompromi data, maka Pedagang kenalah memberi Bank dan ejen-ejennya sepenuh akses ke sistem dan pangkalan data Pedagang untuk memudahkan analisis forensik dibuat untuk memastikan:
    - (i) Apakah data Kad/E-Dompet telah dikompromikan;
    - (i) Apakah kelemahan dalam sistem sehingga memungkinkan akses tanpa izin ke pangkalan data; dan
    - (ii) Sama ada data Kad/E-Dompet telah dicipta, dipadam, dipinda, disalin ataupun dimanipulasikan dengan apa-apa cara
- Jika pedagang menggunakan perkhidmatan penyedia perkhidmatan luar, maka Pedagang kenalah memastikan Bank dan ejen-ejennya diberi akses penuh ke komponen-komponen sumber luar yang perlu seperti pangkalan data, sistem pengehosan web, dsb. Segala kos analisis forensik akan diserahkan kepada Pedagang. Supaya kerja memproses Transaksi Kad/E-Dompet dapat diteruskan, Pedagang kenalah menjalani pengesahan PCI-DSS sepenuhnya. Segala kos aktiviti pengesahan ini akan ditanggung oleh Pedagang.
- (j) Program pengesahan PCI-DSS
    - (i) Pedagang dikehendaki menyelesaikan program pengesahan PCI-DSS dalam masa 1 bulan setelah diberi kemudahan dagang, atau dalam masa 1 bulan dari tarikh pemberitahuan Bank kepada Pedagang untuk memenuhi keperluan itu.
    - (ii) Jika tidak menyelesaikan program pengesahan PCI-DSS ini kemudahan Pedagang akan diletakkan pada status tak patuh. Status tak patuh ini akan melibatkan denda tak patuh yang dikenakan oleh persatuan-persatuan Kad yang akan diserahkan kepada Pedagang.

- (iii) Sekiranya organisasi Pedagang mengalami insiden kompromi data Kad dan Pedagang belum lagi mematuhi program pengesahan PCI-DSS, apa-apa penalti yang dikenakan oleh persatuan-persatuan Kad akan ditanggung oleh Pedagang.
  - (iv) Segala kos berkaitan dengan penyelesaian program pengesahan PCI-DSS akan ditanggung oleh Pedagang.
- (k) Keizinan untuk berkongsi maklumat
- (i) Pedagang memberi keizinan kepada Bank berkongsi butir-butir kompromi data yang disyaki dan/atau telah disahkan kepada agensi penguatkuasaan undang-undang, persatuan Kad, Pengeluar E-Dompet dan pihak-pihak lain atas budi bicara Bank. Keizinan ini tak boleh batal dan berpanjangan.
  - (ii) Bank berkewajipan melaporkan segala insiden kompromi data kepada persatuan-persatuan Kad, agensi penguatkuasaan undang-undang dan/atau pihak berkuasa kawal selia kerajaan yang lain. Pedagang memahami obligasi ini dan memberi keizinan tak boleh batal dan berpanjangan kepada Bank untuk berkongsi butir-butir kompromi itu dengan badan-badan tersebut di atas.
  - (iii) Pedagang hendaklah memberi kepada Bank hak berpanjangan untuk menghubungi semua penyedia perkhidmatan yang membolehkan Pedagang memperoleh Transaksi Kad/E-Dompet. Fasal ini terbatas kepada tujuan menentukan takat kompromi data, menilai remedi bagi kompromi data itu dan menaksir tahap pematuhan Pedagang kepada PCI-DSS.

#### 34.11. Pematuhan

- (a) Pedagang hendaklah sepenuhnya mematuhi dan menentukan mana-mana penyedia perkhidmatan bersekutunya supaya betul-betul mematuhi apa-apa tahap pematuhan yang dikehendaki persatuan-persatuan Kad/E-Dompet (termasuk tetapi tidak terhad kepada Visa International, MasterCard International, UPI, Tencent, Tenpay, PayNet atau mana-mana Pengeluar E-Dompet berkenaan), badan-badan pentadbir Malaysia (termasuk tetapi tidak terhad kepada Bank Negara Malaysia & Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia) serta juga badan pentadbir global (termasuk tetapi tidak terhad kepada Majlis Piawai Kad Bayaran)
- (b) Sebarang aktiviti pematuhan yang dianggap perlu oleh persatuan-persatuan Kad/E-Dompet (termasuk tetapi tidak terhad kepada Visa International, MasterCard International, UPI, Tencent, Tenpay, PayNet atau mana-mana Pengeluar E-Dompet berkenaan), pihak-pihak berkuasa pentadbir Malaysia (termasuk tetapi tidak terhad kepada Bank Negara Malaysia & Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia) serta juga badan pentadbir global (termasuk tetapi tidak terhad kepada Majlis Piawai Kad Bayaran) hendaklah dilaksanakan sewajarnya dan dibayar sepenuhnya oleh Pedagang.
- (c) Pedagang hendaklah bertanggungjawab sepenuhnya dan mengganti rugi Bank apabila dituntut bagi sebarang dan segala tindakan undang-undang, kerugian, denda, pertikaian, fi, penalti, ganti rugi dan perbelanjaan disebabkan tidak mematuhi Fasal 34.11 (a) dan (b) di atas. Pedagang hendaklah menanggung sepenuhnya segala caj kewangan dan caj guaman berkaitan dengannya. Pedagang bersetuju iaitu Pedagang berkewajipan memastikan Fasal 34.11 dipatuhi oleh mana-mana penyedia perkhidmatan bersekutunya dan Pedagang hendaklah bertanggungjawab terhadap sebarang pelanggaran oleh penyedia perkhidmatan bersekutunya dan beraku janji akan mengganti rugi Bank bagi apa-apa tindakan undang-undang, caj kewangan dan caj guaman yang terbit daripadanya.

#### 35. AKU JANJI DAN REPRESENTASI ANTI-RASUAH DAN PENDEDAHAN MAKLUMAT “WHISTLEBLOWING”

- 35.1. Pedagang mengesahkan bahawa Bank mempunyai kedudukan toleransi sifar untuk aktiviti rasuah dan korupsi. Khususnya, Bank tidak membenarkan atau mengizinkan Pedagang dan/atau Ahli Gabungan Pedagang:
- (a) secara rasuah meminta, menerima atau bersetuju untuk menerima apa-apa suapan sama ada untuk dirinya sendiri atau untuk mana-mana orang lain; atau
  - (b) secara rasuah memberi, bersetuju untuk memberi, menjanjikan atau menawarkan kepada mana-mana orang apa-apa Suapan sama ada untuk faedah dirinya atau orang lain, termasuk dengan niat:
    - (i) untuk mendapatkan atau mengekalkan perniagaan untuk Bank; atau
    - (ii) untuk mendapatkan atau mengekalkan kelebihan bagi pelaksanaan perniagaan untuk Bank yang termasuk keselamatan atau mempercepatkan prestasi tindakan atau perkhidmatan kepada mana Bank berhak.
- 35.2. Pedagang mewakili, menjamin dan mengaku janji bahawa dalam setiap aspek pengaturannya yang dipertimbangkan di bawah Perjanjian ini, termasuk semua perkhidmatan yang diberikan bagi pihaknya jika dibenarkan oleh Bank untuk berbuat demikian menurut terma Perjanjian ini, Pedagang, Ahli Gabungannya dan subkontraktor yang dibenarkan hendaklah mematuhi dan menegakkan pendirian toleransi sifar Bank terhadap rasuah serta mematuhi Undang-undang Anti-Rasuah.
- 35.3. Khususnya, Pedagang membuat representasi, menjamin dan berjanji kepada Bank bahawa:
- (a) berhubung dengan Perjanjian ini, termasuk tanpa had, perundangan Perjanjian ini dan pelaksanaan kewajipannya di bawah ini, Pedagang mahupun mana-mana Ahli Gabungannya tidak melanggar mana-mana Undang-undang Antirasuah;
  - (b) sejurus selepas pelaksanaan Perjanjian ini dan dalam apa jua keadaan pada atau sebelum permulaan Perjanjian ini, ia hendaklah melaksanakan, dan selepas itu hendaklah mengekalkan dan menguatkuasakan, dasar dan prosedur yang mencukupi yang direka bentuk untuk menghalangnya daripada melanggar Undang-undang Anti-Rasuah;
  - (c) ia hendaklah menerima pakai polisi dan prosedur lanjut yang mungkin diminta secara munasabah oleh Bank agar Bank dan Ahli Gabungannya (jika berkenaan) memenuhi kewajipan pematuhan undang-undang dan peraturan mereka;
  - (d) ia hendaklah mengekalkan buku, rekod dan akaun yang, secara terperinci dengan secukupnya, dengan tepat dan saksama menggambarkan semua urusan niaga dan pelupusan asetnya, dan hendaklah mengekalkan sistem kawalan perakaunan dalaman yang mencukupi untuk memberikan jaminan munasabah bahawa urusan niaganya dilaksanakan, dananya dibelanjakan, dan akses kepada asetnya dibenarkan, hanya mengikut kebenaran pengurusannya;
  - (e) sejurus selepas pelaksanaan Perjanjian ini dan dalam apa jua keadaan pada atau sebelum bermulanya Perjanjian ini, ia hendaklah menerima pakai dan mengekalkan dasar dan prosedur untuk memastikan pelaporan segera pelanggaran undang-undang atau penipuan berkaitan dengan pengaturannya yang dibincangkan di bawah Perjanjian ini (termasuk oleh kakitangan pedagang yang

menyediakan Perkhidmatan Pedagang di bawah ini) dan segera melaporkan kepada Bank maklumat tersebut mengikut Polisi Pemberitahuan "Whistleblowing" HLBB/HLISB;

- (f) untuk tujuan laporan yang dikemukakan kepada Bank di bawah Polisi Pendedahan "Whistleblowing" HLBB/HLISB yang dinyatakan dalam Klausula 35.3.5, Laporan Pemberitahuan "Whistleblowing" hendaklah dibuat:
- (i) kepada mana-mana orang yang dinyatakan dalam Bahagian A Jadual 1; dan
  - (ii) dalam format yang dinyatakan dalam Bahagian B Jadual 1, sebagaimana yang mungkin dipinda dari semasa ke semasa oleh Bank;

dan

35.4. sejurus selepas pelaksanaan Perjanjian ini dan dalam apa jua keadaan pada atau sebelum bermulanya Perjanjian ini, ia hendaklah menghendaki pembekal perkhidmatannya dan subkontraktor (jika ada) bersetuju secara bertulis untuk mematuhi peruntukan Klausula ini dan ia hendaklah menggunakan semua usaha yang munasabah untuk memastikan mereka mengekalkan dan menguatkuasakan dasar, sistem, kawalan dan prosedur yang mencukupi yang direka bentuk untuk menghalang mereka daripada melanggar Undang-undang Antirasuah yang berkenaan.

35.5. Pedagang berjanji kepada Bank bahawa ia akan menggunakan semua usaha yang munasabah untuk memastikan Ahli Gabungannya mematuhi peruntukan Klausula 35 ini.

### **36. TERMA DAN SYARAT PENERIMAAN DUITNOW QR (HLB BIZBUDDY)**

#### **36.1. Pengenalan**

- (a) Bank ialah Peserta Pengkreditan dan Pedagang ialah Pedagang berdaftar di bawah Perkhidmatan DuitNow QR.
- (b) Sebagai balasan terhadap yuran yang dibayar kepada Bank, pihak Bank bersetuju untuk memudahkan penyertaan Pedagang dalam Perkhidmatan DuitNow QR menurut Terma & Syarat ini.
- (c) Dengan mendaftar Perkhidmatan DuitNow QR, Pedagang bersetuju untuk mematuhi semua prosedur operasi DuitNow QR yang dikeluarkan oleh Pemilik & Pengendalian DuitNow QR kepada Pedagang, seperti yang ditunjukkan dalam Terma ini termasuk sebarang semakan masa hadapan yang disampaikan oleh Bank kepada Pedagang.
- (d) Bagi tujuan Klausula ini, "Pelanggan" bermaksud Pembayar, Pedagang, Penerima dan klien Peserta yang lain.

#### **36.2. Kewajipan Pedagang**

- (a) Jika Pedagang ingin menerima dana melalui DuitNow QR atau QR Rentas Sempadan, Pedagang tidak akan mengenakan sebarang bayaran untuk Pembayaran POS yang dibuat oleh Pembayar menggunakan Perkhidmatan QR DuitNow
- (b) Pedagang hendaklah menerima Pembayaran yang mengeluarkan dana daripada akaun E-Wang yang ditawarkan oleh pengeluar E-Wang dan semua jenis akaun deposit yang ditawarkan oleh Bank, kecuali untuk akaun simpanan tetap. Ini termasuk, tetapi tidak terhad kepada, semua jenis akaun pelaburan konvensional dan/atau Islam, akaun deposit Islam, akaun semasa, akaun internet maya dan/atau akaun talian kredit yang terikat dengan kad pembayaran.
- (c) Pedagang tidak boleh membuat sebarang waranti atau representasi berkenaan dengan barangan atau perkhidmatan yang dibekalkan yang mungkin mengikat Bank, Pemilik & Pengendali DuitNow QR, Peserta Debit, atau mana-mana Peserta lain dalam perkhidmatan.
- (d) Pedagang mesti mewujudkan dan mengekalkan dasar yang adil untuk pembetulan kesilapan dan memudahkan pengembalian dana untuk pembayaran yang salah atau tersilap dan/atau pembayaran yang tidak dibenarkan atau penipuan.
- (e) Pedagang hendaklah membenarkan Bank untuk mendedahkan maklumatnya berkaitan dengan proses pembayaran yang dikehendaki oleh Pemilik & Pengendalian QR DuitNow untuk Perkhidmatan DuitNow QR.
- (f) Pedagang yang telah diberikan lesen tidak boleh dipindah milik untuk menggunakan Jenama DuitNow QR tidak akan melesenkan atau menyerahkan hak kegunaan tersebut kepada mana-mana pihak ketiga yang lain. Pedagang hendaklah mematuhi Garis Panduan Jenama DuitNow pada setiap masa.
- (g) Bagi tujuan Klausula 36.2 (f), Pedagang akan bertanggungjawab ke atas sebarang tuntutan, kerosakan dan perbelanjaan yang timbul daripada atau disebabkan oleh penyalahgunaan atau penggunaan tanpa kebenaran Jenama DuitNow QR. Sekiranya berlaku pelanggaran sedemikian, hak berlesen Pedagang untuk menggunakan Jenama DuitNow QR akan dibatalkan secara automatik dan dihentikan serta-merta, yang mana Perjanjian ini akan ditamatkan serta-merta, tanpa menjejaskan hak terakru pihak. Selepas penamatan, Klausula 36.2 (h) hendaklah terpakai sewajarnya.
- (h) Klausula 36.2 ini akan kekal setelah penamatan Terma-Terma ini. Penamatan tidak menjejaskan hak mana-mana pihak yang terakru, dan kewajipan yang ditanggung sebelum penamatan.

#### **36.3. Kewajipan Bank**

- (a) Bank hendaklah serta-merta mengkreditkan dan menyediakan dana dalam akaun Pedagang, kecuali untuk situasi di mana Pedagang secara khusus bersetuju untuk pembayaran tertunda atau berkelompok.
- (b) Sebarang bayaran balik oleh Bank mesti dibuat bersama-sama dengan yuran transaksi kepada Pedagang jika yuran ditanggung disebabkan oleh pertikaian Pembayar yang bukan disebabkan oleh Pedagang. Walau bagaimanapun, jika Pedagang memilih untuk membayar balik sebahagian daripada lebih bayaran kepada Pembayar, Pedagang hendaklah menanggung yuran transaksi untuk melaksanakan pembayaran balik tersebut.
- (c) Bank hendaklah melaksanakan langkah-langkah yang munasabah untuk mengesan, mengurangkan, menyelesaikan dan mencegah tindakan penipuan atau tidak dibenarkan yang sebenar dan disyaki.

#### **36.4. Pengembalian Dana**

- (a) Pedagang hendaklah:
  - (i) Membantu Bank dalam sebarang penyiasatan tentang pembayaran yang salah atau silap seperti yang dinyatakan dalam Klausula 36.5;
  - (ii) Membantu Bank dalam sebarang penyiasatan mengenai pembayaran tanpa kebenaran atau penipuan seperti yang dinyatakan Klausula 36.6; dan
  - (iii) Kesan bayaran balik kepada Pembayar, Peserta Debit, mengikut mana-mana yang berkenaan, jika didapati bahawa Pedagang bertanggungjawab untuk pembayaran yang salah, silap, tidak dibenarkan atau penipuan, mengikut mana-mana yang berkenaan.

- (b) Sekiranya pembayaran tersilap atau salah disebabkan oleh Pedagang, selepas semakan dan pengesahan daripada Pedagang berkenaan dengan pembayaran yang salah atau silap tersebut, Bank hendaklah serta-merta membalikkan semua kredit yang tersilap diposkan ke akaun Pedagang tanpa mengira sama ada dana telah diperolehi daripada pihak lain yang terjejas.

#### 36.5. Transaksi DuitNow QR yang Salah atau Silap

- (a) Bank hendaklah memaklumkan kepada Pedagang sebaik sahaja Bank menerima permintaan untuk mendapatkan semula dana yang dikreditkan secara salah kepada Pedagang disebabkan pembayaran yang salah atau tersalah. Pedagang mesti memudahkan proses pemulihan dana yang dinyatakan dalam Klausa 36.5(b).
- (b) Setelah menerima permintaan pengembalian dana untuk pembayaran yang salah atau tersalah, Bank mempunyai hak untuk mendebit akaun Pedagang untuk mendapatkan semula dana dalam tempoh lima (5) Hari Perniagaan dengan syarat-syarat berikut dipenuhi:
  - (i) Jika permintaan pengembalian dana diterima dalam tempoh sepuluh (10) Hari Perniagaan dari tarikh pembayaran yang salah/silap:
    - (aa) Bank berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah tersalah atau tersilap dikreditkan ke akaun Pedagang;
    - (bb) Bank telah memberitahu Pedagang berkenaan cadangan pendebitan akaun Pedagang dan sebab pendebitan; dan
    - (cc) Terdapat baki yang mencukupi dalam akaun Pedagang untuk menampung jumlah pengembalian.
  - (ii) Sekiranya permintaan pengembalian dana diterima antara sebelas (11) Hari Perniagaan dan tujuh (7) bulan dari tarikh pembayaran yang salah/silap:
    - (aa) Bank berpuas hati sepenuhnya bahawa dana telah tersalah atau tersilap dikreditkan ke akaun Pedagang;
    - (bb) Bank telah memberikan pemberitahuan bertulis kepada Pedagang di mana pembayaran yang salah/silap akan dipulihkan melalui pendebitan akaun Pedagang dalam tempoh sepuluh (10) Hari Perniagaan selepas pemberitahuan melainkan Pedagang menyediakan bukti yang munasabah untuk mengesahkan pemilikan dana berkenaan; dan
    - (cc) Terdapat baki yang mencukupi dalam akaun Pedagang.
  - (iii) Jika permintaan pengembalian dana diterima selepas tujuh (7) bulan dari tarikh pembayaran yang salah atau tersilap:
    - (aa) Bank mesti mendapatkan kebenaran bertulis daripada Pedagang terlebih dahulu untuk mendebit akaun Pedagang untuk mendapatkan semula dana, dan Pedagang mesti memberikan persetujuannya untuk mendebit akaunnya dalam tempoh sepuluh (10) Hari Perniagaan selepas menerima permintaan untuk mendebit daripada Peserta Kredit.
- (c) Apabila Pedagang menerima permintaan untuk persetujuan daripada Bank seperti yang diterangkan dalam Klausa 36.5b(iii)(aa), Pedagang tidak boleh secara tidak munasabah menahan persetujuan untuk mendebit akaunnya apabila terdapat pengembalian pengembalian dana yang sah.

#### 36.6. Transaksi DuitNow QR Tanpa Kebenaran atau Penipuan

- (a) Bank hendaklah memaklumkan Pedagang sebaik sahaja Bank menerima permintaan untuk mendapatkan semula dana yang telah dikreditkan kepada Pedagang disebabkan pembayaran yang tidak dibenarkan atau penipuan. Pedagang mesti memudahkan proses pengembalian dana yang dinyatakan dalam Klausa 36.6(b).
- (b) Jika Pedagang menerima bayaran tanpa kebenaran atau penipuan, Pedagang hendaklah:
  - (i) Segera ambil semua langkah yang boleh dipraktikkan untuk mencegah atau menyekat penyalahgunaan selanjutnya, dana yang dipindahkan tanpa kebenaran atau secara penipuan untuk faedah Penerima Manfaat Penipuan
  - (ii) Memberi kepada Bank maklumat, termasuk tetapi tidak terhad kepada nama, alamat, maklumat komunikasi dan/atau nombor kad pengenalan/nombor pasport untuk mengenal pasti secara muktamad Penerima Manfaat Penipuan dalam tempoh tujuh (7) Hari Perniagaan selepas pengesahan pembayaran tanpa kebenaran atau penipuan;
  - (iii) Mengambil semua langkah yang boleh dilaksanakan setakat yang dibenarkan oleh undang-undang untuk mendapatkan semula dana daripada penerima dana yang tidak disengajakan termasuk tetapi tidak terhad kepada membalikkan kredit, mengeluarkan deposit atau jaminan kewangan lain yang Penerima Manfaat Penipuan diletakkan/tempatkan dengan Pedagang, menghentikan penghantaran barang, menggantung perkhidmatan yang telah dibayar oleh Penerima Manfaat Penipuan, mengambil semula barang yang dihantar kepada Penerima Penipuan dan/atau mengambil tindakan undang-undang terhadap Penerima Manfaat Penipuan; dan
  - (iv) Segera berikan maklumat yang diperlukan dalam Klausa 36.6.b(ii) kepada Bank untuk memudahkan penyiasatan Peserta Debit.
- (c) Sekiranya Bank menerima permintaan pembayaran daripada Pedagang yang Bank percaya sebagai pembayaran tanpa kebenaran atau penipuan, Bank hendaklah melakukan perkara berikut (apabila mengetahui tentang pembayaran/penipuan yang disyaki):
  - (i) Bank hendaklah menjalankan penyiasatan untuk menentukan:
    1. sama ada Pedagang terbabit dalam pembayaran/penipuan yang tidak dibenarkan tersebut; atau
    2. sama ada terdapat alasan yang mencukupi untuk membuat kesimpulan bahawa Pedagang terlibat, atau telah mendapat manfaat, secara langsung atau tidak langsung daripada pembayaran/penipuan yang tidak dibenarkan; dan Bank hendaklah menghalang atau menyekat pengeluaran atau dan penggunaan selanjutnya baki dana dalam akaun Pedagang dengan Bank sehingga terdapat penyelesaian yang memuaskan bagi Kerugian Tidak Boleh Dipulihkan.
- (d) Sekiranya Pedagang bertanggungjawab untuk pembayaran tanpa kebenaran atau penipuan, Klausa 36.10 hendaklah terpakai sewajarnya.

#### 36.7. Penyelesaian Pertikaian

- (a) Pedagang hendaklah, dengan niat baik, cuba menyelesaikan semua pertikaian atau konflik dengan Bank yang timbul berkaitan dengan Perkhidmatan DuitNow QR secara baik dan dengan persetujuan bersama;
- (b) Walau bagaimanapun, Pedagang mempunyai hak untuk membuat aduan kepada Pemilik & Pengendalian DuitNow QR jika terdapat dakwaan ketidakpatuhan HongLeong Bank Berhad kepada peraturan QR DuitNow seperti yang ditunjukkan dalam Terma-Terma ini.
- (c) Pemilik & Pengendalian DuitNow QR hendaklah menyemak aduan dan dakwaan tersebut mengikut Klausa 36.7(d).
- (d) Pedagang mempunyai hak untuk merujuk pertikaian mereka kepada Pemilik & Pengendalian QR DuitNow jika terdapat dakwaan ketidakpatuhan Peserta kepada peraturan QR DuitNow. Pemilik & Pengendalian QR DuitNow akan menyemak aduan dan dakwaan tersebut, tetapi semakan tersebut akan terhad kepada:
  - (i) Penentuan sama ada terdapat ketidakpatuhan
  - (ii) Menetapkan remedi untuk Peserta membetulkan atau menangani ketidakpatuhan; dan
  - (iii) Penentuan jika penalti dikenakan bagi ketidakpatuhan.
- (e) Semua keputusan yang dibuat oleh Pemilik & Pengendalian QR DuitNow sebagai tindak balas kepada aduan daripada Pedagang hendaklah mengikat Bank secara prima facie.

#### 36.8. Indemniti

- (a) Tertakluk kepada pematuhan pihak yang satu lagi terhadap Klausa 36.8(b), setiap pihak ("Pihak Menanggung Rugi") bersetuju untuk



menanggung rugi dan melindungi pihak yang satu lagi dan pekerja dan ejennya tidak berbahaya terhadap sebarang dan semua kerugian, perbelanjaan, tuntutan, saman, tuntutan, tindakan, dan prosiding termasuk semua fi atau caj perundangan yang munasabah dan lain-lain yang berkaitan ("Liabiliti") yang mungkin dialami atau ditanggung oleh pihak yang satu lagi atau yang mana pihak yang satu lagi mungkin bertanggungjawab akibat daripada:

- (i) Sebarang kecuaihan, representasi atau penipuan di pihak Pihak Yang Menanggung Rugi, pekerjaanya, dan ejen berkenaan dengan pelaksanaan kewajibannya atau pelaksanaan mana-mana haknya di bawah perjanjian ini;
- (ii) Sebarang tuntutan oleh Pembayar, Bank, Peserta Debit, Pemilik & Pengendali DuitNow QR atau mana-mana orang lain untuk sebarang pelanggaran mana-mana undang-undang yang berkenaan oleh Pihak Yang Menanggung Rugi;
- (iii) Kegagalan Pihak Yang Menanggung Rugi untuk memenuhi mana-mana kewajibannya di bawah perjanjian ini; atau
- (iv) Sebarang penggunaan Jenama QR DuitNow oleh Pihak Yang Menanggung Rugi selain daripada yang dibenarkan oleh perjanjian ini;

Kecuali setakat liabiliti tersebut timbul atau ditanggung oleh pihak yang satu lagi disebabkan oleh apa-apa perbuatan atau peninggalan di pihaknya yang disebut dalam Klausula 36.8(a).i hingga Klausula 36.8(a).iv.

- (b) Sekiranya tuntutan dibuat terhadap pihak yang berhak untuk ditanggung rugi menurut Klausula 36.8(a), pihak tersebut mesti:
  - (i) Memberi notis tentang sebarang tuntutan sedemikian kepada pihak yang satu lagi;
  - (ii) Berunding dengan pihak yang satu lagi berhubung dengan sebarang tuntutan sedemikian; dan
  - (iii) Tidak menyelesaikan sebarang tuntutan tanpa mendapat kebenaran bertulis daripada pihak yang satu lagi terlebih dahulu, di mana persetujuan tersebut tidak boleh ditahan secara tidak munasabah..
- (c) Bank tidak bertanggungjawab kepada Pedagang untuk sebarang kehilangan atau kerosakan yang dialami oleh Pedagang akibat:
  - (i) Bayaran yang hilang atau salah; dan
  - (ii) Kelewatan atau gangguan yang disebabkan oleh sebarang kegagalan sistem di luar kawalan munasabah Bank.

#### 36.9. Penggantungan

- (a) Pemilik & Pengendalian QR DuitNow atau Bank, mengikut mana-mana yang berkenaan, berhak untuk menggantung akses Pedagang kepada Perkhidmatan DuitNow QR di bawah keadaan berikut, yang termasuk, tetapi tidak terhad kepada:
  - (i) Pedagang melanggar perjanjian ini, peraturan, garis panduan, peraturan, pekeliling atau undang-undang yang berkaitan dengan DuitNow QR yang dimaklumkan kepada Pedagang oleh HongLeong Bank Berhad;
  - (ii) Pedagang mempunyai kawalan operasi yang tidak mencukupi atau proses pengurusan risiko yang tidak mencukupi, mengakibatkan potensi ancaman terhadap kestabilan, integriti, keselamatan dan kecekapan DuitNow QR dan/atau RPP; atau
  - (iii) Pedagang disyaki atas alasan munasabah telah melakukan atau akan melakukan tindakan penipuan berkaitan dengan DuitNow QR; atau
- (b) Selepas penggantungan Pedagang:
  - (i) Perkhidmatan yang disediakan kepada Pedagang di bawah Perkhidmatan DuitNow QR akan digantung serta-merta;
  - (ii) Pedagang mesti menghentikan semua promosi dan pengiklanan yang berkaitan atau boleh dianggap berkaitan dengan DuitNow QR;
  - (iii) Pedagang hendaklah memadam semua Jenama DuitNow QR daripada bahan pemasaran, saluran dan tapak web Pedagang; dan
  - (iv) Pedagang mesti mengambil semua langkah yang munasabah untuk mematuhi sebarang arahan Bank untuk meminimumkan kesan penggantungan atau penamatan kepada Pembayar.

#### 36.10. Penamatan

- (a) Pemilik & Pengendalian DuitNow QR atau HongLeong Bank Berhad, mengikut mana-mana yang mungkin, berhak untuk menamatkan perkhidmatan yang disediakan di bawah perjanjian ini atau Perkhidmatan DuitNow QR di bawah keadaan berikut, yang termasuk, tetapi tidak terhad kepada:
  - (i) Perjanjian antara Pedagang dan Bank ditamatkan atau tamat tempoh;
  - (ii) Pedagang melanggar perjanjian ini, peraturan, garis panduan, peraturan, pekeliling atau undang-undang yang berkaitan dengan DuitNow QR yang dimaklumkan kepada Pedagang oleh Bank;
  - (iii) Pedagang gagal untuk membetulkan atau mengambil langkah yang mencukupi untuk membetulkan keingkarannya di bawah perjanjian ini untuk memuaskan hati Bank atau Pemilik & Pengendali DuitNow QR, mengikut mana-mana yang mungkin, dalam tempoh masa yang ditetapkan oleh Bank;
  - (iv) Pedagang mempunyai kawalan operasi yang tidak mencukupi atau proses pengurusan risiko yang tidak mencukupi yang mengakibatkan potensi ancaman terhadap kestabilan, integriti, keselamatan dan kecekapan DuitNow QR dan/atau RPP;
  - (v) Perintah mahkamah yang menjejaskan keahlian dan/atau status undang-undang Pedagang atau Bank;
  - (vi) Arahan yang dikeluarkan oleh pihak berkuasa kawal selia atau kerajaan yang menjejaskan keahlian dan/atau status undang-undang Pedagang atau Bank;
  - (vii) Insolvensi Pedagang;
  - (viii) Keahlian Bank dalam DuitNow QR, RPP atau RENTAS ditamatkan atau digantung dan Pedagang tidak melantik pengganti Bank; atau
  - (ix) Keadaan atau sebab lain yang memudaratkan yang PayNet anggap perlu untuk menggantung atau menamatkan akses Pedagang tersebut kepada DuitNow QR.
- (b) Selepas penamatan perjanjian ini, penyertaan Pedagang dalam DuitNow QR ditamatkan secara automatik dan Pedagang tidak lagi mempunyai akses kepada DuitNow QR dan perkhidmatan yang disediakan di bawah DuitNow QR.

#### 36.11. Pengkreditan Kepada Pedagang

- (a) Bank dikehendaki mengkreditkan akaun bank Pedagang dengan dana daripada Arahan Pembayaran masuk dan menjadikan dana masuk tersedia untuk kegunaan tanpa halangan Pedagang serta-merta kecuali untuk situasi di mana Pedagang telah bersetuju secara khusus untuk pembayaran tertunda atau berkelompok.
- (b) Bank mesti membuat pembayaran sepenuhnya kepada Pedagang dan tidak akan memotong sebarang fi daripada hasil pembayaran yang perlu dibayar kepada Pedagang, kecuali untuk situasi di mana Pedagang secara khusus bersetuju secara bertulis bahawa fi boleh ditolak daripada Arahan Pembayaran.

**36.12. Keluar Sukarela dari DuitNow QR**

- (a) Pedagang dikehendaki melengkapkan dan menyerahkan *Service Request Form* (SRF) kepada Bank untuk menamatkan akses mereka kepada QR DuitNow. Pedagang boleh menghubungi MerchantHelpDesk@hlbb.hongleong.com.my atau hubungi talian meja bantuan 03-2777 1297 untuk bantuan.

**36.13. Penyediaan Maklumat Penyesuaian**

- (a) Bank hendaklah menyediakan kepada Pedagang maklumat minimum berikut, bagi tujuan memudahkan proses penyesuaian Pedagang dan perakaunan untuk pembayaran resit dan fi:
- (i) No. Rujukan atau Pengecam Mesej Perniagaan;
  - (ii) Nama pembayar;
  - (iii) Rujukan Penerima;
  - (iv) Butiran Pembayaran Lain, jika berkenaan;
  - (v) Jumlah transaksi;
  - (vi) Tarikh dan masa transaksi;
  - (vii) Nama Peserta Debit;
  - (viii) Jenis akaun;
  - (ix) Jumlah nilai transaksi kasar;
  - (x) Jumlah volum transaksi; dan
  - (xi) Jumlah fi/komisen yang dikenakan.
- (b) Bank hendaklah menyerahkan kepada Pedagang, maklumat yang diterangkan dalam Klausula 36.15(a), sekurang-kurangnya mengikut cara berikut:
- (i) Aplikasi mudah alih
  - (ii) Perbankan Internet;
  - (iii) Fail data atau fail elektronik;
  - (iv) Penyata dan/atau e-penyata; atau
  - (v) Laporan, sama ada elektronik atau dalam salinan cetak.

**36.14. Liabiliti untuk Kerugian Tidak Boleh Dikembalikan**

- (a) Untuk pembayaran yang salah, tidak dibenarkan dan/atau penipuan yang tidak dapat dikembalikan sepenuhnya atau sebahagiannya, jumlah yang tidak dapat dikembalikan akan dianggap sebagai Kerugian Tidak Dapat Dikembalikan dan pihak yang menyebabkan atau yang boleh menghalang Kerugian Tidak Dapat Dikembalikan dengan munasabah akan bertanggungjawab untuk menanggung kerugian itu.
- (b) Jika, selepas menyelesaikan penyasatannya, Bank mempunyai alasan yang munasabah untuk mempercayai bahawa Pedagang boleh menghalang Kerugian Tidak Dapat Dikembalikan secara munasabah, Bank hendaklah memberitahu Pedagang dan berhak untuk membekukan dana dalam Pedagang akaun sehingga terdapat penyelesaian yang memuaskan bagi Kehilangan Tidak Boleh Dikembalikan. Jumlah yang dibekukan hendaklah tidak lebih daripada jumlah Kerugian Tidak Boleh Dikembalikan.
- (c) Pedagang bersetuju untuk mengambil semua langkah untuk mendapatkan semula Kerugian Tidak Dapat Dikembalikan jika Kerugian Tidak Dapat Dikembalikan adalah disebabkan oleh kesalahan atau kecuaiannya. Walau apa pun yang dinyatakan di atas, Bank tidak boleh dihalang daripada mengambil tindakan undang-undang terhadap Pedagang untuk membayar Kerugian Tidak Dapat Dikembalikan setakat yang dibenarkan oleh undang-undang.
- (d) Bank hendaklah membayar balik sepenuhnya fi DuitNow QR yang ditanggung untuk pembayaran yang salah, tersilap, tidak dibenarkan dan/atau penipuan, jika ralat itu bukan disebabkan oleh Pedagang kecuali dalam situasi di mana Pedagang memutuskan untuk membayar balik sebahagian daripada bayaran. Jika Pedagang memilih untuk membayar balik sebahagian daripada bayaran kepada Pelanggan, Pedagang hendaklah menanggung yuran transaksi untuk melaksanakan pembayaran balik.

**36.15. Representasi dan Waranti**

- (a) Pedagang mengakui dan bersetuju bahawa kewajipan kerahsiaan meluas tetapi tidak terhad kepada yang dinyatakan dalam Klausula 36.17, pendedahan yuran dan caj yang terkandung dalam Perjanjian ini; dan sebarang teknologi atau pengetahuan yang berkaitan dengan perkhidmatan atau prestasi perjanjian ini.
- (b) Pedagang bersetuju untuk mematuhi PDPA yang mana ia terikat dan tidak akan melakukan sebarang tindakan yang akan menyebabkan HongLeong Bank Berhad, Peserta Debit dan Pemilik & Pengendalian DuitNow QR melanggar mana-mana undang-undang perlindungan data peribadi.

**36.16. Penafian**

- (a) Pemilik & Pengendalian DuitNow QR dan Bank tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang tuntutan, tindakan, tuntutan, kos, perbelanjaan, kerugian dan kerosakan (sebenar dan berbangkit) termasuk kos undang-undang yang ditanggung atau dialami oleh Pedagang yang timbul daripada atau disebabkan oleh Bank berkaitan dengan operasi dan perkhidmatan yang disediakan oleh Bank dalam perkhidmatan tersebut. Pedagang bersetuju bahawa ia akan berkomunikasi dan menyelesaikan sebarang pertikaian berhubung dengan perkara yang disebutkan di atas dengan Bank.

**36.17. Kerahsiaan**

- (a) Pedagang hendaklah menganggap apa-apa maklumat yang diterima atau dimilikinya hasil daripada perjanjian ini, sebagai sulit dan tidak akan menggunakan maklumat tersebut selain untuk tujuan yang diberikan.
- (b) Klausula 36.17(a) tidak boleh digunakan untuk maklumat yang:
- (i) Pada atau telah pada masa penggunaan atau pendedahan diketahui umum tanpa sebarang pelanggaran perjanjian ini oleh pihak-pihak;

- (ii) Pada atau telah pada masa penggunaan atau pendedahan diketahui umum kepada syarikat yang terlibat dalam perniagaan yang sama atau serupa dengan pihak tersebut atas dasar tidak sulit dengan tiada tindakan salah oleh pihak tersebut;
- (iii) Diperolehi secara sah oleh pihak daripada pihak ketiga tanpa sebarang kewajipan oleh pihak tersebut untuk mengekalkan maklumat proprietari atau sulit;
- (iv) Diketahui oleh pihak tersebut sebelum didedahkan di bawah ini tanpa sebarang kewajipan untuk merahsiakannya dan maklumat tersebut tidak didedahkan oleh pihak lain di bawah perjanjian ini;
- (v) Didapatkan secara bebas oleh pihak tersebut tanpa merujuk atau menggunakan Maklumat Sulit pihak yang satu lagi; atau
- (vi) Diperlukan untuk mendedahkan oleh mana-mana mahkamah, tribunal, kerajaan atau pihak berkuasa yang mempunyai bidang kuasa yang cekap atau oleh mana-mana statut, peraturan atau keperluan undang-undang lain, panel ambil alih atau badan awam atau separa awam lain seperti yang dikehendaki oleh undang-undang dan di mana Pihak tersebut dikehendaki oleh undang-undang untuk membuat pendedahan tersebut. Pihak tersebut hendaklah memberi pemberitahuan secepat mungkin sebelum pendedahan tersebut dibuat.

#### 36.18. Variasi dan Penepian

- (a) Bank boleh mengubah terma perjanjian ini pada bila-bila masa secara bertulis dan perubahan tersebut akan berkuat kuasa dari tarikh yang dinyatakan dalam notis.
- (b) Sebarang peruntukan di sini tidak boleh diketepikan kecuali secara bertulis yang ditandatangani oleh pihak yang memberikan penepian.

#### 36.19. Kebolehpisahan

- (a) Jika keseluruhan atau mana-mana bahagian peruntukan perjanjian ini tidak sah, tidak boleh dikuatkuasakan atau menyalahi undang-undang dalam satu bidang kuasa, baki perjanjian ini hendaklah boleh dikuatkuasakan dan sah dalam bidang kuasa lain.

#### 36.20. Keadaan di Luar Jangkaan Bank

- (a) Bank tidak akan bertanggungjawab kepada Pedagang untuk apa-apa kerugian atau kerosakan (termasuk langsung atau berbangkit), kerana kegagalan untuk mematuhi atau melaksanakan kewajibannya di bawah perjanjian ini atas sebab-sebab yang tidak munasabah dikawal atau dicegah oleh Bank termasuk tetapi tidak terhad kepada, mogok, perbuatan Tuhan, perbuatan alam, tindakan kerajaan tidak terhad kepada perintah kawalan pergerakan, kebakaran, banjir, ribut, rusuhan, kekurangan bekalan kuasa, gangguan kuasa oleh peperangan, sabotaj atau ketidakupayaan untuk mendapatkan tenaga kerja, bahan api atau utiliti yang mencukupi.

#### 36.21. Perkhidmatan QR Rentas Sempadan

- (a) Perkhidmatan QR Rentas Sempadan membolehkan Pelanggan menggunakan aplikasi mudah alih mereka untuk melakukan pembayaran POS daripada akaun bank atau e-Wang mereka kepada Pedagang atau Pedagang Asing dengan mengimbas kod QR DuitNow yang ditawarkan oleh Peserta Bertukar.
- (b) Ia adalah lanjutan daripada Perkhidmatan QR DuitNow yang membolehkan Pedagang menerima jumlah yang ditentukan oleh Pembayar dari Peserta Asing. Untuk tujuan ini, semua rujukan kepada DuitNow QR, melainkan jika tidak konsisten dengan konteks, terma dan syarat perkhidmatan DuitNow QR di atas hendaklah terpakai untuk transaksi QR Rentas Sempadan dengan sewajarnya. Semua peruntukan yang berkaitan dengan urus niaga yang dijalankan melalui penggunaan DuitNow QR yang dibincangkan di sini hendaklah terpakai secara mutatis mutandis kepada transaksi yang dijalankan melalui Perkhidmatan QR Rentas sempadan
- (c) Untuk menggunakan Perkhidmatan QR Rentas Sempadan, Pedagang mesti mendaftar dengan Bank untuk perkhidmatan tersebut dan mematuhi terma dan syarat yang ditetapkan oleh Bank dari semasa ke semasa

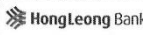

**JADUAL 1****Laporan Pendedahan Maklumat “Whistleblowing”****Bahagian A – Orang yang kepadanya Laporan Pendedahan “Whistleblowing” hendaklah dibuat**

Sebarang pendedahan Kelakuan Tidak Wajar yang berkaitan dengan HLBB atau HLISB mesti dibuat kepada mana-mana Orang Dilantik yang berkaitan melalui saluran komunikasi seperti yang dinyatakan dalam saluran pemberi maklumat HLBB/HLISB yang disenaraikan di bawah:

<b>Hong Leong Bank Berhad (HLBB) dan Cawangan dan Anak Syarikat</b>	<b>Hong Leong Islamic Bank Berhad (HLISB) Sahaja</b>
Ms. Christine Lau Souk Han Lembaga Pengerusi Jawatankuasa Audit Tingkat 6, Menara Hong Leong, No 6, Jalan Damanlela, Bukit Damansara, 50490 Kuala Lumpur. Email: christinelau@hongleong.com.my	Encik Alan Hamzah Sendut Pengerusi Jawatankuasa Lembaga Audit dan Pengurusan Risiko Tingkat 6, Menara Hong Leong, No 6, Jalan Damanlela, Bukit Damansara, 50490 Kuala Lumpur. Email: Alanhamzah@hongleong.com.my
	ATAU
	Puan Rowina Ghazali Seth Pengarah Hong Leong Islamic Bank Berhad Tingkat 6, Menara Hong Leong, No 6, Jalan Damanlela, Bukit Damansara, 50490 Kuala Lumpur. Email: rowina@hongleong.com.my

**Catatan:**

Sebarang pendedahan di bawah Polisi Pendedahan HLBB/HLISB yang dibuat dengan suci hati akan dirahsiakan dan dilindungi daripada tindakan balas setakat yang dibenarkan oleh undang-undang.

	
<p><b>WHISTLEBLOWER FORM</b></p>	
<p>You should raise any concerns about any improper conduct or wrongful act that is committed within Hong Leong Bank Berhad or Hong Leong Islamic Bank Berhad. If your concern is about your personal position, rather than a concern about malpractice, it will be more appropriate for you to use the HR grievance procedures.</p>	
<p><b>YOUR RELATIONSHIP WITH HONG LEONG</b></p>	<p>Please tick all applicable:</p> <p>Customer: <input type="checkbox"/></p> <p>Employee: <input type="checkbox"/></p> <p><b>OTHER:</b> Please specify your relationship. Please include your employer’s details if your employer provides services to or otherwise has a business relationship with Hong Leong.</p>
<p><b>ACCOUNT TYPE(S) (For customers)</b></p>	<p>Please tick all applicable types:</p> <p>Current account: <input type="checkbox"/>                      Savings account: <input type="checkbox"/></p> <p>Loan: <input type="checkbox"/>    Mortgage: <input type="checkbox"/></p> <p><b>OTHER:</b> Please specify Hong Leong products/services which are provided to you.</p>
<p><b>YOUR STAFF ID (If you are a Hong - Leong Bank staff)</b></p>	
<p><b>YOUR CONTACT DETAILS</b></p>	<p>Name:</p> <p>Address:</p>  <p>Telephone:</p> <p>Email:</p>

DETAILS OF YOUR CONCERNS (please provide as much information as possible)	
DESCRIPTION OF INCIDENT: (use the additional information sheet, if necessary)	
WHERE DID THE INCIDENT OCCUR?	
WHEN DID THE INCIDENT OCCUR?	
NAME AND POSITION OF PERSON(S) INVOLVED:	
DETAILS OF ANY WITNESS(ES):	
DID YOU REPORT THE INCIDENT TO ANY AUTHORITIES? IF YES, PLEASE GIVE DETAILS:	
SUPPORTING DOCUMENT(S) ATTACHED (Please tick)?	Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

4

ADDITIONAL INFORMATION SHEET

**ANY ADDITIONAL INFORMATION:**

Provide any further details you think may be relevant, for example, whether you approached the person(s) concerned, any financial impact to the bank, etc.