|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PT PEMBAYARAN LINTAS USAHA SUKSES  Perkantoran The Prominence No. 56-57  Jln. Jalur Sutera Kav. 38D, Alam Sutera  Tangerang, Banten 15325  **MERCHANT REGISTRATION FORM**  **C:\Users\Lenovo\Documents\Kartika SGO\PT PLUS ESPAY\Logo PLUS, PIN dan ESPAY\Logo ESPAY\2015_09_21_Espay_Logo.png**   |  | | --- | | PROFIL MERCHANT/ *MERCHANT profile* | | Nama Perusahaan / Individu : xxxxxxxxxxxx  *Company Name / Individual* |   Alamat Perusahaan : xxxxxxxxxxxxxxxxxx  *Company Address*   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Nomor telepon : xxxxxx  *Phone Number* | | Nomor fax : xxxx  *Fax Number* | | NPWP : xxxxxxx  *Tax File Number* | | |  | | Jenis usaha : xxxxxxxx  *Business type* | | Alamat situs (url) : xxxxxxx  *Site Address (url)* | | KTP : xxxx  *ID Card Number* | | |  | | Alamat Korespondensi : xxxxxxxx  *Correspondence Address* | | | | | | |  | | PIC : xxxxxxxxxxxx  *Person in charge* | | Nomor telepon : xxxxxxxxx  *Phone Number* | | Email : xxxxxxxxxxxx  *Email* | | |  | | PERSYARATAN DOKUMEN/*DOCUMENT REQUIRED* | | | | | | | Perusahaan/*COMPANY* | | | Perorangan/*INDIVIDUAL* | | | * Akta pendirian dan Anggaran   dasar  *Deed of establishment and*  *Articles of Association*   * NPWP   *Tax File Number*   * SIUP   *Business License*   * Tanda Daftar Perusahaan (TDP)   *Company Registration Certificate* | * SK Menteri Kehakiman   *Decree of Law Ministry*   * Profil perusahaan   *Company Profile*   * KTP wakil yang berwenang   *ID Card of Authorized Company Representative*   * SKDP   *Company Domicile Certificate* | | * KTP   *ID card*   * NPWP   *Tax File Number*   * Profil bisnis   *Company Profile* | |  contact information/*information contact*  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | penanggung jawab Perusahaan/ *COMPANY’S AUTHORIZED REPRESENTATIVE* | Keuangan/*FINANCE* | teknis/*TECHNICAL* |  | | Nama: xxxxxxxxx  *Name* | Nama: xxxxxxx  *Name* | Nama: xxxxxx  *Name* | | Jabatan: xxxxxxx  *Position* | Jabatan: xxxx  *Position* | Jabatan: xxxx  *Position* | | Email: xxxxxx  *Email* | Email: xxxxxxx  *Email* | Email: xxxxxxxx  *Email* | | Nomor HP: xxxx  *Mobile phone number* | Nomor HP: xxxx  *Mobile phone number* | Nomor HP: xxxxxxx  *Mobile phone number* | | Nomor telepon: xxxx  *Phone number* | Nomor telepon: xxxx  *Phone number* | Nomor telepon: xxxx  *Phone number* |  PILIHAN CHANNEL PEMBAYARAN/*payment channel options*  |  | | --- | | Aggregator | | QRIS  Rekening Settlement (khusus Aggregator) :  *Settlement Account (specialized for Aggregator):*  Bank/*Bank* : xxxxxx  Cabang/*Branch* : xxxxxx  Nama rekening/*Bank account’s Name* : xxxxxxxx  No rekening/*Account number* : xxxxxxx | | Metode pembayaran Virtual Account:  Open.  Close  *Virtual Account payment method*  Tipe Virtual Account :  Statis.  Dinamis  *Virtual Account type*  Note :  Open: pada layar pembayaran tidak tercantum nilai tagihan, jumlah dana yang di setor/ di transfer/ di kirim ditentukan oleh pelanggan.  *Open: the value of the bill is not listed on the payment screen, the amount of funds which deposited / transferred / sent is determined by the customers.*  Close: pada layar pembayaran akan tampil nilai tagihan yang harus di setor/ di transfer/ di kirim oleh pelanggan.  *Close: the billing value will be shown on the payment screen that should be deposited / transferred / sent by the customers.*  Statis: Nomor Virtual Account akan mengikuti kode member dan dapat di gunakan berkali-kali.  *Static: The Virtual Account number will follow the member code and can be used multiple times.*  Dinamis: Nomor Virtual Account dikeluarkan sesuai tagihan yang ada dan hanya dapat digunakan untuk nomor tagihan tersebut.  *Dynamic: Virtual Account numbers will be issued according to the existing bills, and only can be used for those bills number.*  Biaya transaksi akan dibebankan kepada:  PIHAK KEDUA/ *Second Party*  Pelanggan / *Customer*  *Fee of transaction charged to* | | |  | | | penanggung jawab dari PT plus/*PERSON IN CHARGE OF PT PLUS*  |  |  | | --- | --- | | SALES | TEKNIS | | Olivia Natasya.  olivia@sgo.co.id  +62 812 1350 5977 | Kevin Winsor Winaktu  [kevin@sgo.co.id](mailto:kevin@sgo.co.id)  +62 812 8819 1944 |   Dengan ini saya menyatakan bahwa informasi yang saya berikan di atas adalah benar adanya dan telah membaca, memahami, serta menyetujui segala ketentuan sebagaimana tertuang dalam Perjanjian Kerjasama Layanan Penerimaan Pembayaran Secara Elektronik Melalui Fasilitas Pihak Pertama yang merupakan satu kesatuan dengan form ini.  I hereby declare that the information that I provide above is true and I have read, understand, and approve any provision as stated in the Electronic Payment Acceptance Service Agreement through FIRST PARTY Facility which are integral part of this form.   |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | Tanda tangan + cap perusahaan  Nama/*Name* : xxxx  Jabatan/*Position* : xxxx  Tanggal/*Date* : xxxx |  | | | |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **No. PIHAK PERTAMA :** **202** **1xxx /PKS/PLUS-ESPAY**  **No. PIHAK KEDUA : xxxxxxxxxxxxxxxxx**  **PERJANJIAN KERJASAMA LAYANAN PENERIMAAN PEMBAYARAN SECARA ELEKTRONIK MELALUI FASILITAS PIHAK PERTAMA**  *AGREEMENT OF ELECTRONIC PAYMENT ACCEPTANCE SERVICE THROUGH THE FIRST PARTY FACILITY* | |
| Pada hari ini, xxxtanggal xxxbulan xxxtahun xxx, (dd-mm-yyyy), bertempat di Tangerang, diadakan kerja sama oleh dan antara pihak-pihak yang bertanda tangan di bawah ini:   1. **1. PT. PEMBAYARAN LINTAS USAHA SUKSES**, suatu perseroan yang didirikan berdasarkan hukum Republik Indonesia yang beralamat di The Prominence No.56-57, Jln. Jalur Sutera Kav. 38D, Alam Sutera, Tangerang, Banten 15325, dalam hal ini diwakili oleh **Deddy Albert,** dalam jabatannya selaku **Direktur** Komersial berdasarkan Akta Pendirian Nomor 04 tanggal 8 Mei 2012 yang dibuat dan ditandatangani di hadapan Notaris Hambit Maseh, SH. dan telah mendapatkan pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan Nomor: AHU-34384.AH.01.01.Tahun 2012 tanggal 25 Juni 2012, selanjutnya disebut “**PIHAK PERTAMA**”. 2. **2. Merchant**, dengan nama dan alamat sebagaimana disebutkan dalam *Merchant Registration Form* yang tidak terpisah dengan Perjanjian ini, untuk selanjutnya disebut sebagai “PIHAK KEDUA”.   Selanjutnya dalam Perjanjian ini PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA secara bersama-sama disebut sebagai **PARA PIHAK** dan masing-masing disebut **PIHAK**.  **PARA PIHAK** terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut:   1. Bahwa **PIHAK PERTAMA** adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa teknologi informasi, pengolahan data, Akuisisi *Merchant,* Penyedia Jasa Sistem Pembayaran yang terhubung dengan Bank, Technical Enabler dan Penyedia Sistem dan Alat Pembayaran untuk Merchant/Non-Merchant baik Individu maupun Korporasi yang tersambung ke Acquiring dan Issuing Bank/Penyedia Jasa. 2. Bahwa PIHAK KEDUA adalah suatu usaha yang memerlukan fasilitas pembayaran secara *online* bagi para Pelanggannya; 3. Bahwa dalam rangka melakukan pemberian layanan pembayaran secara online dan efektif, PARA PIHAK bermaksud untuk bekerjasama dalam bidang Sistem Pembayaran Online berdasarkan Instruksi Pembayaran   Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, **PARA PIHAK** sepakat untuk mengikatkan diri dalam Perjanjian dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut: | Today, on the xxx of date xxx month xxx in the year of xxx (dd-mmm-yyyy), in Tangerang, a collaboration is established by and between the signing parties below:   1. **PT. PEMBAYARAN LINTAS USAHA SUKSES**, a company established based on the laws of the Republic of Indonesia, located at The Prominence No. 56-57, Jln. Jalur Sutera Kav. 38D, Alam Sutera, Tangerang, Banten 15325, hereby represented by **Deddy Albert**, as the **Commercial** **Director** based on the Certificate of Incorporation Number 04 dated 8 May 2012, written and signed in the presence of the Notary Hambit Maseh, SH, and has been endorsed by the Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia with the Letter of Decree Number: AHU-34384.AH.01.01. Year 2012, dated 25 June 2012, hereafter referred as the “**FIRST PARTY**”. 2. **Merchant**, with the name and address as mentioned in the Merchant Registration Form which is not separated from this Agreement, hereinafter called as "SECOND PARTY".   Hereafter in the Agreement, the FIRST PARTY and the SECOND PARTY are together referred as **THE PARTIES,** and each referred as **THE PARTY**.  **BOTH PARTIES** first explain the followings:   1. That the **FIRST PARTY** is a company engaged in the field of service of information technology, data processing, Merchant Acquisition, Bank related Payment System Service Provider, Technical Enabler, and System and Payment Tool Provider for Merchant / Non-Merchant both Individual and Corporation connected to the Acquiring and Issuing Bank / Service Provider. 2. Whereas, SECOND PARTY is a company that requires online payment facilities for its customers; 3. Wheareas in order to provide online and effective payment services, the PARTIES intend to cooperate in the field of online paymen system based on Payment Instructions.   Based on the points stated above, **BOTH PARTIES** agree to bind themselves in an Agreement with the following terms and conditions: |
| **PASAL 1**  **PENGERTIAN ISTILAH**   1. **Bank Pemilik Channel** adalah Bank yang memiliki, menerbitkan, dan mengatur produk perbankan elektronik. 2. **Biaya**adalah imbalan yang menjadi hak PIHAK PERTAMA dan/atau Bank Pemilik Channel atas jasa pembayaran yang dilakukan oleh PIHAK KEDUA dan/atau Pelanggannyamelalui Fasilitas PIHAK PERTAMA sesuai Lampiran 1 Perjanjian ini. 3. **Bukti Pembayaran** adalah data transaksi Pelanggan yang diterbitkan oleh PIHAK PERTAMA secara elektronik kepada PIHAK KEDUA yang akan digunakan sebagai alat bukti transaksi pembayaran yang sah. 4. ***Chargeback*** adalah suatu kondisi dimana Pelanggan tidak mengakui adanya transaksi dan meminta pengembalian dana yang menyebabkan adanya pembayaran kembali oleh PIHAK KEDUA kepada PIHAK PERTAMA atau Bank Pemilik Channel. 5. **Fasilitas PIHAK** **PERTAMA** adalah layanan pembayaran secara *online* yang disediakan oleh PIHAK PERTAMA sesuai dengan Lampiran 1 Perjanjian ini. 6. ***Fraud*** adalah suatu kondisi dimana transaksi yang terjadi tidak dianggap sah karena adanya unsur penipuan yang dilakukan oleh Pelanggan. 7. **Hari Kerja** adalah hari kerja di mana PIHAK PERTAMA dan perbankan di Indonesia pada umumnya beroperasi dan melakukan kliring sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia. 8. ***Host-to-Host Inqiury*** adalah proses yang dilakukan oleh sistem PIHAK PERTAMA untuk mendapatkan jumlah pembayaran berdasarkan nomor Instruksi Pembayaran dari sistem PIHAK KEDUA. 9. ***Host-to-Host Payment Notification*** adalah informasi yang diterima oleh sistem PIHAK KEDUAuntuk setiap transaksi yang sukses dari sistem PIHAK PERTAMA. 10. **Instruksi Pembayaran** adalah perintah yang dikeluarkan oleh PIHAK KEDUA yang berisi nomor Instruksi Pembayaran dan nominal, sehingga PelangganPIHAK KEDUA dapat melakukan pembayaran melalui Fasilitas PIHAK PERTAMA. 11. **Laporan Pembayaran** adalah laporan data pembayaran yang berhasil sesuai dengan debet-kredit di sistem *core banking* Bank Pemilik Channel dan yang dicatat secara *online* oleh PIHAK PERTAMA dalam bentuk *Soft Copy*. 12. **Pelanggan** adalah perseorangan (individu) atau badan usaha yang memiliki akses atas fasilitas pembayaran produk perbankan dan non bank pada Lampiran 1, yang melakukan pembayaran menggunakan Fasilitas PIHAK PERTAMA serta tunduk pada ketentuan-ketentuan PIHAK PERTAMAmaupunBank Pemilik Channel, baik yang telah maupun yang akan diberlakukan kemudian 13. **Pembayaran** adalah transaksi pembayaran yang dilakukan oleh Pelanggan dengan menggunakan Fasilitas PIHAK PERTAMA secara *online real time* 14. **Pembayaran Ganda** adalah pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan lebih dari satu kali Intruksi Pembayaran yang sama yang disebabkan adanya masalah pada sistem. 15. **Proses Batch** adalah proses *End of Day* (EOD) yang dilakukan setiap hari oleh Bank Pemilik Channel yang dimulai pada pukul 21.00 WIB atas semua transaksi yang terjadi pada hari yang bersangkutan meliputi rekonsiliasi data, pencatatan laporan dan lainnya, sehingga sistem kemungkinan tidak dapat digunakan selama proses tersebut. Lama Proses Batch ditentukan oleh Bank Pemilik Channel. 16. ***Refund*** adalah pengembalian dana atas Pembayaran berdasarkan Instruksi Pembayaranyang dilakukan oleh PIHAK KEDUA kepada Pelanggan sesuai dengan ketentuan SOPPIHAK KEDUA**.** 17. **Rekening Settlement** adalah rekening Bank milik PIHAK KEDUA yang digunakan untuk penyetoran dana hasil transaksi dari Pelanggan PIHAK KEDUA melalui Fasilitas PIHAK PERTAMA**.**. 18. **Metode Pembayaran** adalah cara yang dilakukan pelanggan untuk membayar barang dan/atau jasa. 19. **Non Bank OTC** adalah metode pembayaran non perbankan yang dilakukan pada waralaba yang dapat menerima pembayaran menggunakan uang tunai 20. **Rekening Settlement** adalah rekening Bank milik PIHAK KEDUA yang digunakan untuk penyetoran dana hasil transaksi dari Pelanggan PIHAK KEDUA melalui Fasilitas PIHAK PERTAMA**.** 21. **Rekonsiliasi Data Pembayaran** adalah perbandingan/penyesuaian antara Laporan Pembayaran dari Bank PemilikChanneldengan data PIHAK KEDUA atas Instruksi Pembayaran yang telah dilakukan melalui Fasilitas PIHAK PERTAMA. 22. ***Soft Copy*** adalah data atau informasi yang disajikan dalam bentuk *text-file* melalui media internet. 23. ***Standard* *Operational* *Procedure*** (**SOP)** adalah tata cara yang ditetapkan oleh PIHAK KEDUA, yang antara lain mengatur tentang alur proses tidak terbatas pada persediaan barang, kualitas barang, pendaftaran, pembelian, pembayaran*,* pengiriman, pencatatan pembayaran, pengembalian dana, serta cara menangani keluhan dan hal-hal lainnya | **ARTICLE 1**  **DEFINITION OF TERMINOLOGIES**   1. **Channel Issuing** **Bank** means an affiliated Bank which has an electronic banking products connected to FIRST PARTY’s Facilities. 2. **Fee** are rewards that become the rights of the FIRST PARTY and/or the Channel Owner's Bank for payment services performed by the SECOND PARTY and/or its customers through the FIRST PARTY Facilities in accordance with Attachment 1 to this Agreement.. 3. **Proof of Payment** is Customer transaction data issued by the FIRST PARTY electronically to the SECOND PARTY which will be used as a valid proof of payment transactions. 4. **Chargeback** is a condition where the Customer does not acknowledge the transaction and asks for a refund which causes a refund by the SECOND PARTY to the FIRST PARTY or the Channel Owner's Bank. 5. **FIRST PARTY’s Facility** means an on-line payment platform that is integrated with the following banking products in Indonesia as attached in Attachment 1. 6. **Fraud** is a condition in which the transaction is not considered valid due to fraudulent elements committed by the Customer 7. **Business Day** means a day during which the FIRST PARTY, the SECOND PARTY and commercial banks are open for business in Indonesia. 8. **Host-to-Host Inquiry** means a process undertaken by FIRST PARTY system to obtain the payment amount based on SECOND PARTY’s Payment Instruction. 9. **Host-to-Host Payment Notification** means the information received by SECOND PARTY’s system for each successful transaction from FIRST PARTY’s system. 10. **Payment Instruction** means payment order issued by the SECOND PARTY containing Payment Instruction number and transaction amount so the Customer can make payments through FIRST PARTY’s facility. 11. **Payment Report** means a report of transfer payment data managed in accordance with the procedures of debits and credits in the corebanking system of the Channel Issuing Banks and recorded online by the FIRST PARTY in Soft Copy format. 12. **Customers** are individuals (individuals) or business entities that have access to payment facilities for banking and non-bank products in Appendix 1, who make payments using the FIRST PARTY Facility and are subject to the provisions of the FIRST PARTY and the Channel Owner Bank, both those who have or which will be enforced later 13. **Payment** is a payment transaction made by the Customer using the FIRST PARTY Facility in real time online 14. **Double Payment** are payments made by the customer more than once of the same Payment Instruction due to a problem with the system. 15. **Batch Process** means an End of Day (EOD) process made every day by the Channel Issuing Bank that starts at 21:00 Jakarta Time and includes all transactions that occurred during that day, including the reconciliation of data, reports and other records, resulting in the inability to access the banking product during the processing time. 16. **Refund** means refund for Payment based on a Payment Instruction made by the SECOND PARTY to the Customer in accordance with the provisions of the SECOND PARTY SOP. 17. **Settlement Account** is a bank account owned by SECOND PARTY that is used for depositing transaction proceeds from SECOND PARTY’S CUSTOMER through the FIRST PARTY facility. 18. **Payment Method** he number of ways in which merchants can collect payments from their customers (Debit/Kredit Card, e-wallet, Bank transfer, Non Bank OTC). 19. **Non Bank OTC** allows anybody to walk-in to any branch of our partners to make a payment over-the-counter 20. **Settlement Account** is a bank account owned by SECOND PARTY that is used for depositing transaction proceeds from SECOND PARTY’S CUSTOMER through the FIRST PARTY facility. 21. **Reconciliation of Payment Data** is a comparison / adjustment between the Payment Report of the Channel Issuing Bank and the SECOND PARTY data on the Payment Instructions that have been made through the FIRST PARTY Facility. 22. **Soft Copy** means data or information that is presented in the form of a text-file via the Internet. 23. **Standard Operational Procedure** (**SOP)** means the ordinance set by the SECOND PARTY, which among others regulates the process flow not limited to inventory, quality of goods, registration, purchase, payment, delivery, recording of payments, refunds, and how to deal with complaints and other matters |
| **PASAL 2**  **LINGKUP KERJASAMA**   * 1. PIHAK PERTAMA menyediakan sistem layanan Omni-Channel Collections kepada PIHAK KEDUA sehingga para Pelanggan PIHAK KEDUA dapat melakukan pembayaran atas Instruksi Pembayaran dari PIHAK KEDUA.   2. Hasil penerimaan pembayaran tersebut pada ayat 1 Pasal ini akan dikreditkan ke rekening PIHAK KEDUA sesuai dengan cara yang diatur di Lampiran I.   3. PARA PIHAK dapat secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri melaksanakan kegiatan publikasi (advertensi, promosi, sosialisasi dan edukasi) tentang layanan dimaksud di atas.   4. Perjanjian ini tidak menimbulkan kewajiban apapun bagi PIHAK PERTAMA untuk bertanggung atas perselisihan atau dispute terkait dengan bisnis PIHAK KEDUA dengan pelanggan**.** | **ARTICLE 2**  **SCOPE OF COLLABORATION**   1. The FIRST PARTY provides Omni-Channel Collections to the SECOND PARTY so the Customers of the SECOND PARTY can make payments based on the Payment Instruction from the SECOND PARTY. 2. The proceeds from the payment on point 1 of this Article will be credited to the SECOND PARTY’s account according to the procedure regulated in Attachment IV. 3. BOTH PARTYS can collectively or individually hold publication activities (advertisement, promotion, socialization and education) regarding the service described above. 4. This agreement does not create any obligation for the FIRST PARTY to be responsible for any dispute or dispute related to the SECOND PARTY's business with customers.. |
| **PASAL 3**  **TEKNIS PELAKSANAAN**   1. Proses pembayaran oleh Pelanggan PIHAK KEDUA: 2. Pelanggan akan melakukan pembayaran atas Instruksi Pembayaran dengan jumlah tertentu yang diterbitkan oleh PIHAK KEDUA sesuai dengan kebijakan PIHAK KEDUA. 3. Untuk setiap proses pembayaran, sistem PIHAK KEDUA akan memberikan informasi nomor Instruksi Pembayaran dan jumlah transaksi kepada sistem PIHAK PERTAMA, dengan terlebih dahulu PIHAK PERTAMA melakukan *Host-to-Host Inquiry*. 4. Atas setiap transaksi yang berhasil, PIHAK KEDUA akan menerima *Host-to-Host Payment Notification* dari PIHAK PERTAMA, dalam hal ini PIHAK KEDUA sesuai ketentuan bisnis PIHAK KEDUA akan mencatat pembayaran atas Instruksi Pembayaran tersebut sesuai dengan nilai pembayaran. 5. Pembayaran dianggap sah jika Bank Pemilik Channel memberikan laporan transaksi sukses sejumlah nilai dalam Instruksi Pembayaran melalui PIHAK PERTAMA. 6. Proses settlement setiap dana atas transaksi yang berhasil akan dikreditkan oleh Bank Pemilik Channel ke rekening penampungan PIHAK PERTAMA**.** PIHAK PERTAMA akan melakukan pengkreditan ke rekening settlement PIHAK KEDUA sesuai yang disebutkan dalam *Merchant Registration Form* yang tidak terpisah dengan Perjanjian ini | **ARTICLE 3**  **TECHNICAL IMPLEMENTATION**   1. Payment process by SECOND PARTY Customers :    1. The Customer will initiate a payment for a certain amount at POS or online commerce owned by the SECOND PARTY in accordance with the SECOND PARTY's policies.    2. For each payment process, the SECOND PARTY system will provide Payment Instruction number and transaction amount information to the FIRST PARTY system. 2. For every successful transaction, the SECOND PARTY will receive a Host-to-Host Payment Notification from the FIRST PARTY, in this case the SECOND PARTY according to the business provisions of the SECOND PARTY will record the payment for the Payment Instruction in accordance with the payment value 3. Payment is considered valid if the Channel Issuing Bank reports a number of successful transactions with the same value as the payment transfers sent to be processed by the Channel Issuing Bank through the FIRST PARTY’s facility. 4. The settlement process based on each fund on the successful transaction will be credited to FIRST PARTY’s escrow account. FIRST PARTY will credit the fund to SECOND PARTY’s settlement Account in Merchant Registration Form which is not separate from this Agreement |
| **PASAL 4**  **HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK**   1. Hak dan Kewajiban PIHAK PERTAMA :    1. PIHAK PERTAMA berhak mendapatkan informasi nomor Instruksi Pembayaran dan jumlah transaksi dari PIHAK KEDUA.    2. PIHAK PERTAMA berhak mendapatkan informasi dari PIHAK KEDUA apabila terdapat perbedaan data pembayaran pada status pembayaran PIHAK PERTAMA dan laporan pembayaran PIHAK KEDUA.    3. PIHAK PERTAMA berhak menerima biaya transaksi sehubungan dengan penyediaan Fasilitas PIHAK PERTAMA yang digunakan oleh PIHAK KEDUA.    4. PIHAK PERTAMA berhak melakukan pemotongan nilai settlement berikutnya, apabila terjadi kelebihan pelimpahan dana dan/atau terjadi claim/permintaan pengembalian dana dari Pelanggan PIHAK KEDUA    5. PIHAK PERTAMA wajib menyediakan fasilitas pembayaran secara elektronik via Internet untuk dapat dilakukan oleh Pelanggan PIHAK KEDUA.    6. PIHAK PERTAMA wajib memberikan hak akses portal kepada PIHAK KEDUA untuk dapat mengakses data rekonsiliasi.    7. PIHAK PERTAMA wajib menjaga agar Fasilitas PIHAK PERTAMA dapat berfungsi dengan baik sehingga dapat digunakan oleh Pelanggan. 2. Hak dan Kewajiban PIHAK KEDUA :    1. PIHAK KEDUA berhak mendapatkan fasilitas pembayaran secara elektronik via Internet untuk dapat dilakukan oleh Pelanggan.    2. PIHAK KEDUA berhak mendapatkan akses portal untuk dapat mengakses data rekonsiliasi.    3. PIHAK KEDUA berhak mendapatkan fasilitas PIHAK PERTAMA yang dapat berfungsi dengan baik sehingga dapat digunakan oleh Pelanggan.    4. PIHAK KEDUA wajib memberikan informasi nomor Instruksi Pembayaran dan nilai transaksi kepada sistem PIHAK PERTAMA, dengan terlebih dahulu PIHAK PERTAMA melakukan *Host-to-Host Inquiry*.    5. PIHAK KEDUA wajib menginformasikan kepada PIHAK PERTAMA apabila terdapat perbedaan data pembayaran pada status pembayaran PIHAK PERTAMA dan laporan pembayaran PIHAK KEDUA, dan PIHAK KEDUA wajib membatalkan status pembayaran tersebut.    6. Dalam hal terdapat keluhan dan permintaan *refund* dari Pelanggan, maka PIHAK KEDUA wajib melakukan penanganan tersebut dalam waktu 1x24 jam sejak diterimanya keluhan.    7. Dalam hal PIHAK KEDUA memilih metode Aggregator Single Account untuk channel Kartu Kredit, maka PIHAK KEDUA menyetujui bahwa pada halaman checkout payment akan terdapat disclaimer yang berisi informasi bahwa pada tagihan yang akan tercetak di lembar tagihan kartu kredit pelanggan adalah atas nama ESPAY. Apabila dikemudian hari terdapat claim/ permintaan pengembalian dana dari Pelanggan PIHAK KEDUA, maka PIHAK KEDUA wajib menanggung dan bersedia untuk dilakukan pemotongan langsung pada settlement berikutnya. | **ARTICLE 4**  **RIGHTS AND RESPONSIBILITIES OF BOTH PARTIES**   1. Rights and Responsibilities of FIRST PARTY:    1. FIRST PARTY is entitled to be informed of the Payment Instruction number and transaction amount by the SECOND PARTY.    2. The FIRST PARTY is entitled to receive information from the SECOND PARTY in case of payment data discrepancy on the FIRST PARTY’s payment status and SECOND PARTY’s payment report.    3. The FIRST PARTY is entitled to receive transaction fee for providing the FIRST PARTY’s Facility used by the SECOND PARTY.    4. The FIRST PARTY is entitled to deduct the next settlement value, if there is any excess fund transfer and/or claim / request for refund from the SECOND PARTY’s Customer.    5. The FIRST PARTY must provide Omni-Channel Collections to be used by SECOND PARTY’s Customers.    6. The FIRST PARTY must give portal access rights to the SECOND PARTY to access reconciliation data.    7. The FIRST PARTY must maintain the Facility so it functions well and can be used by the Customers. 2. Rights and Responsibilities of SECOND PARTY:    1. The SECOND PARTY has the right to obtain electronic payment facilities via the Internet to be made by the Customer    2. The SECOND PARTY is entitled to portal access to access reconciliation data.    3. The SECOND PARTY is entitled to FIRST PARTY's facility that functions properly to be used by Customers.    4. The SECOND PARTY is required to provide information on the Payment Instruction number and transaction value to the FIRST PARTY system, by first conducting a Host-to-Host Inquiry .    5. The SECOND PARTY must inform the FIRST PARTY if there is any payment data discrepancy between the FIRST PARTY's payment status and SECOND PARTY's payment report, and the SECOND PARTY must cancel the payment status.    6. In case of complaint and request for refund from Customers, the SECOND PARTY must handle it within 1x24 hours since the complaint is received.    7. In the event that the SECOND PARTY chooses the Single Account Aggregator method for the Credit Card channel, the SECOND PARTY agrees that on the checkout payment page there will be a disclaimer containing information that the bill that will be printed on the customer's credit card billing statement is in the name of ESPAY. If in the future there is a claim/request for refund from the SECOND PARTY Customer, then the SECOND PARTY shall bear and be willing to be deducted directly at the next settlement. |
| **PASAL 5**  **BIAYA**   1. Sehubungan dengan pelaksanaan Layanan PIHAK PERTAMA, maka PIHAK PERTAMA dan Bank Pemilik Channel akan mengenakan biaya transaksi kepada PIHAK KEDUA yang akan ditentukan di dalam Lampiran I. 2. Biaya bersifat tidak mengikat dan bisa berubah sewaktu-waktu sehubungan dengan kebijakan Bank dan peraturan lainnya | **ARTICLE 5**  **FEE**   * 1. Regarding the FIRST PARTY’s implementation of service, the FIRST PARTY and the Channel Issuing Bank Bank will charge a transaction fee to the SECOND PARTY which will be set in Attachment I.   2. The fee is unbinding and can change at any time depending on Bank’s policy and other regulations. |
| **PASAL 6**  **PAJAK DAN BEA METERAI**   1. Seluruh pajak dan bea meterai yang timbul atas pelaksanaan Kerjasama ini menjadi tanggung jawab dan beban masing-masing PIHAK sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku 2. Dalam hal seluruh pajak dan bea meterai yang timbul atas pelaksanaan suatu transaksi antara PIHAK KEDUA dan Pelanggan akan diatur terpisah oleh PIHAK KEDUA dan Pelanggan, tanpa melibatkan PIHAK PERTAMA serta membebaskan PIHAK PERTAMA dari tanggungjawab apapun yang dapat timbul atas hal tersebut dikemudian hari | **ARTICLE 6**  **TAX AND POSTAGE STAMP**   1. All tax and stamp costs arising from the implementation of this Agreement are the responsibility and the burden of the respective PARTY that incurs such cost in accordance with applicable tax regulations. 2. In the event that all taxes and postage stamp arising from the execution of a transaction between the SECOND PARTY and the Customer will be regulated separately by the SECOND PARTY and the Customer, without involving the FIRST PARTY and releasing the FIRST PARTY from any responsibility that may arise thereof at a later date |
| **PASAL 7**  **REKONSILIASI**   1. PIHAK KEDUA bisa mengakses langsung Rekonsiliasi Data Pembayaran melalui portal yang disediakan oleh PIHAK PERTAMA**.** 2. Apabila dari hasil Rekonsiliasi Data Pembayaran ditemukan adanya perbedaan, maka harus dilakukan koreksi sesuai dengan laporan yang ada pada PIHAK PERTAMA, dan PIHAK KEDUA akan membatalkan status pembayaran sesuai dengan laporan PIHAK PERTAMA. 3. Dalam hal terdapat perbedaan data pembayaran yang tidak dapat diselesaikan oleh PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA, maka yang menjadi acuan adalah data yang dikeluarkan oleh Bank Pemilik Channel. | **ARTICLE 7**  **RECONCILIATION**   1. The SECOND PARTY can directly access the Payment Data Reconciliation through a portal provided by the FIRST PARTY. 2. If from the Payment Data Reconciliation result, a discrepancy is found, correction must be made according to the report held by the FIRST PARTY, and the SECOND PARTY will cancel the payment status according to the FIRST PARTY’s report. 3. In case if the payment data discrepancy cannot be resolved by the FIRST PARTY and the SECOND PARTY, then the reference is the data issued by the Channel Issuing Bank. |
| **PASAL 8**  **SELISIH PEMBAYARAN DAN *REFUND***   1. Selisih data pembayaran yang disebabkan karena adanya perbedaan antara data pembayaran akan diselesaikan oleh PARA PIHAKberdasarkan data dari Bank Pemilik Channel. 2. Apabila terdapat perbedaan data pembayaran setelah transaksi pembayaran berlangsung akibat koreksi yang dilakukan PIHAK KEDUA, dan apabila perbedaan tersebut terjadi pada jumlah pembayaran yang mengakibatkan Pelanggan kurang bayar, maka hal tersebut akan diselesaikan oleh PIHAK KEDUA dengan Pelanggan tanpa bantuan PIHAK PERTAMA. 3. Apabila terdapat Pembayaran Ganda melalui Fasilitas PIHAK PERTAMA yang ditemukan baik dari hasil Rekonsiliasi Data Pembayaran oleh PIHAK KEDUA maupun hasil permintaaan koreksi dari Pelanggan yang disampaikan melalui PIHAK PERTAMA**,** maka PIHAK KEDUA akan melakukan *refund* sesuai SOP PIHAK KEDUA atas kelebihan pembayaran tersebut ke dalam rekening Pelanggan yang terdapat pada sistem dengan memberikan pemberitahuan tertulis kepada Pelanggan dengan tembusan pada PIHAK PERTAMA. 4. PIHAK KEDUA akan melakukan dan menyelesaikan proses *refund* secara manual atas kelebihan pembayaran sebagaimana diatur dalam Ayat 3 Pasal ini paling lambat 7 (tujuh) hari kerja. 5. PIHAK PERTAMA dan/atau Bank Pemilik Channel tidak berwenang untuk menangani dan melayani prosedur pelaksanaan permintaan refund dari Pelanggan, namun PIHAK PERTAMA dan/atau Bank Pemilik Channel dapat (tetapi tidak wajib) membantu memberikan informasi kepada Pelanggan mengenai pihak yang berwenang untuk menyelesaikan masalah tersebut. | **ARTICLE 8**  **EXCESS PAYMENT AND *REFUND***   * 1. Payment data discrepancy caused by discrepancy between payment data will be resolved by BOTH PARTIES based on data from the Channel Issuing Bank.   2. If there is payment data discrepancy after the payment transaction occurred due to correction made by the SECOND PARTY, and if the discrepancy occurred on a payment amount which causes insufficient payment from the Customer, then it will be resolved by the SECOND PARTY with the Customer without help from the FIRST PARTY.   3. In case of a Double Payment through the FIRST PARTY’s Facility found either from the Payment Data Reconciliation result by the SECOND PARTY, or the correction request result from the Customer submitted through the FIRST PARTY, then the SECOND PARTY will make a refund according to the SECOND PARTY’s SOP for the excess payment to the Customer’s account listed in the system by giving a written notice to the Customer with a copy for the FIRST PARTY.   4. The SECOND PARTY will complete the refund process manually for the excess payment as regulated in Point 3 in this Article within no later than 7 (seven) working days.   5. The FIRST PARTY and/or the Channel Owner's Bank are not authorized to handle and serve the procedures for implementing a refund request from the Customer, however the FIRST PARTY and/or the Channel Owner's Bank may (but are not obligated) to assist in providing information to the Customer regarding the authorized party to resolve the issue. |
| **PASAL 9**  **KELALAIAN**   1. PARA PIHAK dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) apabila melanggar serta tidak melaksanakan salah satu atau lebih syarat-syarat dan/atau ketentuan atau kewajiban sesuai yang diatur dalam Perjanjian ini. 2. Dalam hal suatu kejadian kelalaian berdasarkan Perjanjian ini terjadi dan berlangsung, maka Pihak yang tidak lalai dapat memilih untuk mengakhiri kerjasama ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 15. | **ARTICLE 9**  **NEGLIGENCE**   1. The PARTIES may be declared negligent (default) if they violate and do not carry out one or more of the terms and/or conditions or obligations as stipulated in this Agreement. 2. In the event that an event of negligence under this Agreement occurs and continues, the non-negligent Party may choose to terminate this cooperation in accordance with the provisions of Article 15. |
| **PASAL 10**  **KESANGGUPAN**  Sampai berakhirnya kerjasama ini, masing-masing PIHAK menyanggupi dan menyetujui bahwa:   1. PARA PIHAK akan menjaga dan mempertahankan keberadaan usahanya secara benar, efisien, serta memelihara semua miliknya dalam keadaan layak dari waktu ke waktu, dan melakukan semua perbaikan, pembaharuan, penggantian dan peningkatan yang diperlukan sehingga usaha yang dijalankan dapat dilakukan secara benar dan menguntungkan pada setiap waktu. 2. PARA PIHAK akan setiap waktu memenuhi atau menyebabkan dipenuhinya semua peraturan perundang-undangan, keputusan, peraturan dan petunjuk dari setiap badan pemerintahan yang mempunyai kewenangan hukum atasnya atau usahanya. 3. PARA PIHAK dengan ini menjamin akan melaksanakan seluruh ketentuan dan kewajiban, baik kewajiban yang telah disepakati dan dengan tegas dinyatakan dalam Perjanjian ini maupun kewajiban yang disyaratkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku sehubungan dengan pelaksanaan kerjasama ini dengan penuh tanggung jawab (profesional) dan dengan dilandasi oleh itikad baik (*good faith*). | **ARTICLE 10**  **COMPETENCE**  Until the end of this cooperation, each PARTY undertakes and agrees that:   * + 1. The PARTIES will maintain and maintain the existence of their business properly, efficiently, and maintain all their property in a proper condition from time to time, and make all necessary repairs, renewals, replacements and upgrades so that the business being carried out can be carried out correctly and profitably on every time.     2. The PARTIES will at all times fulfill or cause the fulfillment of all laws and regulations, decisions, regulations and instructions of any government agency that has legal authority over it or its business.     3. The PARTIES hereby guarantee to carry out all provisions and obligations, both obligations that have been agreed and expressly stated in this Agreement as well as the obligations required by the applicable laws and regulations in connection with the implementation of this cooperation with full responsibility (professional) and based on good faith. |
| **PASAL 11**  **KERAHASIAAN**   1. PARA PIHAK wajib memastikan semua karyawan, direksi, afiliasinya, beserta agen-agennya untuk menjaga kerahasiaan data-data, dokumen-dokumen, sistem dan/atau seluruh informasi-informasi terkait kerjasama ini, dan oleh karenanya wajib memastikan informasi rahasia tersebut tidak diungkapkan kepada Pihak Ketiga manapun tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Pihak lainnya, kecuali ditentukan lain oleh ketentuan hukum yang berlaku atau atas permintaan Pengadilan. 2. Kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Ayat 1 Pasal ini tetap mengikat PARA PIHAK meskipun Layanan dan kerjasama ini telah berakhir. 3. Apabila salah satu PIHAK lalai dalam mematuhi kewajibannya untuk menjaga kerahasiaan seperti tercantum pada Ayat 1 Pasal ini, maka Pihak lainnya dapat mengakhiri kerjasama ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 15. | **ARTICLE 11**  **CONFIDENTIALITY**   1. The PARTIES must ensure that all employees, directors, affiliates, and their agents maintain the confidentiality of data, documents, systems and/or all information related to this collaboration, and therefore must ensure that confidential information is not disclosed. to any Third Party without the prior written consent of the other Party, unless otherwise provided by applicable law or at the request of the Court. 2. The obligations as referred to in Paragraph 1 of this Article shall remain binding on the PARTIES even though this Service and cooperation has ended. 3. If one of the PARTY fails to comply with its obligation to maintain confidentiality as stated in Paragraph 1 of this Article, the other Party may terminate this cooperation in accordance with the provisions of Article 15. |
| **PASAL 12**  **JAMINAN DAN KONSTRKSI HUKUM**   1. PIHAK KEDUA dengan ini menjamin bahwa pihaknya membebaskan PIHAK PERTAMA atas segala keluhan, klaim, tuntutan, dan/atau kerugian dari Pelanggan sehubungan dengan usaha yang dilakukan PIHAK KEDUA dan bukan merupakan akibat kesalahan atau kelalaian PIHAK PERTAMA, sehingga hal-hal demikian sepenuhnya menjadi resiko dan beban serta tanggung jawab PIHAK KEDUA**.** 2. Segala biaya hukum (biaya advokat) dan/atau biaya lainnya yang mungkin timbul akibat dari keluhan, klaim, dan/atau tuntutan dari Pelanggan pada Pihak yang tidak melakukan kesalahan atau kelalaian akan ditanggung oleh Pihak yang melakukan kesalahan atau kelalaian berdasarkan Perjanjian ini. 3. PARA PIHAK sepakat bahwa pelaksanaan Perjanjian ini tunduk pada Hukum Negara Republik Indonesia. | **ARTICLE 12**  **WARRANTY AND LEGAL CONSTRUCTION**   1. THE SECOND PARTY hereby guarantees that it indemnifies the FIRST PARTY for all complaints, claims, demands, and/or losses from the Customer in connection with the business of the SECOND PARTY and is not the result of the fault or negligence of the FIRST PARTY, so that such matters are fully the risk and burden and responsibility of the SECOND PARTY. 2. All legal fees (advocate fees) and/or other costs that may arise as a result of complaints, claims, and/or demands from Customers on a Party that does not make a mistake or omission will be borne by the Party that made an error or omission under this Agreement. 3. THE PARTIES agree that the implementation of this Agreement is subject to the Law of the Republic of Indonesia. |
| **PASAL 13**  **KEADAAN KAHAR**   1. Hal-hal yang dapat dianggap sebagai *Force Majeure* dalam Perjanjian ini antara lain adalah bencana alam, perang, huru hara, pemogokan umum, epidemi, sabotase, kebakaran, kebijakan pemerintah dan segala hal yang secara wajar tidak dapat dihindari karena berada di luar kemampuan PARA PIHAK, sehingga salah satu Pihak atau PARA PIHAK tidak dapat melaksanakan hak dan kewajibannya. 2. Pihak yang mengalami *Force Majeure* tidak dapat dipertanggungjawabkan atas segala sesuatu akibat yang timbul karena suatu keadaan yang dianggap *Force Majeure*. 3. Tidak dilaksanakannya atau tertundanya pelaksanaan sebagian atau keseluruhan isi Perjanjian ini oleh salah satu atau PARA PIHAK akibat *Force Majeure* tidak dianggap sebagai pelanggaran terhadap isi Perjanjian ini. 4. Apabila terjadi *Force Majeure*, maka PIHAK yang terkena *Force Majeure* harus memberitahukan secara resmi dan tertulis kepada PIHAK lainnya selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kalender terhitung sejak terjadinya *Force Majeure*. 5. Apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender sejak diterimanya pemberitahuan tersebut tidak ada tanggapan dari PIHAK yang menerima pemberitahuan, maka adanya *Force Majeure* tersebut dianggap telah disetujui. | **ARTICLE 13**  ***FORCE MAJEURE***   1. Matters that can be considered as Force Majeure in this Agreement include natural disasters, wars, riots, general strikes, epidemics, sabotage, fires, government policies and all things that are naturally unavoidable because they are beyond our capabilities. the PARTIES, so that one of the Parties or the PARTIES cannot exercise their rights and obligations. 2. The party experiencing Force Majeure cannot be held responsible for any consequences that arise due to a situation that is considered Force Majeure. 3. Failure to implement or delay the implementation of part or all of the contents of this Agreement by one or the other PARTIES due to Force Majeure is not considered a violation of the contents of this Agreement. 4. In the event of a Force Majeure, the PARTY affected by the Force Majeure must officially notify the other PARTY in writing no later than 7 (seven) calendar days as of the occurrence of the Force Majeure. 5. If within 7 (seven) calendar days from the receipt of the notification there is no response from the PARTY who received the notification, then the Force Majeure is deemed to have been approved. |
| **PASAL 14**  **PENYELESAIAN PERSELISIHAN**   1. Perselisihan yang timbul sebagai akibat dari pelaksanaan kerjasama ini akan diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat. 2. Apabila dalam kurun waktu 30 (tiga puluh) hari kalender penyelesaian perselisihan melalui musyawarah tidak mencapai kesepakatan, maka PARA PIHAK sepakat untuk menyelesaikan perselisihan tersebut dengan arbitrase yang sesuai dengan prosedur Badan Abitrasi Nasional Indonesia (BANI) dan perundang-undangan yang berlaku, dan Keputusan BANI merupakan putusan yang bersifat final dan mengikat bagi PARA PIHAK. | **ARTICLE 14**  **DISPUTE RESOLUTION**   1. Disputes arising as a result of the implementation of this cooperation will be resolved by deliberation to reach consensus. 2. If within 30 (thirty) calendar days the settlement of the dispute through deliberation does not reach an agreement, then the PARTIES agree to resolve the dispute by arbitration in accordance with the procedures of the Indonesian National Abbreviation Board (BANI) and the applicable laws and regulations, and the BANI Decision. is a decision that is final and binding on the PARTIES. |
| **PASAL 15**  **JANGKA WAKTU PERJANJIAN**   1. **Perjanjian** ini berlaku untuk jangka waktu selama satu tahun terhitung sejak tanggal perjanjian ini akan diperjanjang secara otomatis untuk tahun berikutnya dan untuk seterusnya. Apabila tidak ada pemberitahuan dari salah satu **PIHAK** untuk mengakhiri **Perjanjian** ini, tanpa diperlukan adanya addendum atas **Perjanjian** ini. 2. Dalam hal salah satu **PIHAK** bermaksud untuk mengakhiri kerja sama sebelum masa berakhirnya **Perjanjian** ini maka salah satu **PIHAK** yang bermaksud mengakhiri Perjanjian ini harus menyampaikan pemberitahuan tertulis terlebih dahulu kepada PIHAK lainnya dalam tenggang waktu sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) Hari Kalender sebelum tanggal pengakhiran yang dikehendaki. 3. Apabila dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) Hari Kalender sejak diterimanya pemberitahuan tersebut **PIHAK** lainnya tidak memberikan jawabannya, maka **Perjanjian** ini dianggap berakhir pada tanggal yang dikehendaki dalam surat pemberitahuan tersebut. | **ARTICLE 15**  **DURATION OF AGREEMENT**   1. This agreement is valid for a period of one year from the date of this agreement will be extended automatically for the next year and thereafter. if there is no notification from one of the PARTIES to terminate this Agreement, there is no need for an addendum to this Agreement. 2. In the event that one of the PARTIES intends to terminate the cooperation before the termination of this Agreement, one of the PARTIES intending to terminate this Agreement must provide prior written notification to the other PARTY within a period of at least 30 (thirty) Calendar Days prior to the termination date. desired. 3. If within 30 (thirty) Calendar Days from receipt of the notification the other PARTY does not provide an answer, then this Agreement is deemed to have ended on the date specified in the notification letter. |
| **PASAL 16**  **PENGAKHIRAN PERJANJIAN**   1. Apabila salah satu PIHAK bermaksud untuk mengakhiri Perjanjian ini, maka PIHAK yang bersangkutan wajib memberitahukan secara tertulis kepada PIHAK lainnya paling lambat 2 (dua) bulan sebelum tanggal pengakhiran Perjanjian yang dikehendaki. Perjanjian dapat diakhiri dengan kesepakatan bersama. 2. Apabila sampai dengan tanggal pengakhiran yang dikehendaki sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PIHAK yang menerima pemberitahuan tidak memberikan tanggapan, maka PIHAK dimaksud dianggap menyetujui dan karenanya Perjanjian ini menjadi berakhir. 3. Perjanjian ini dapat berakhir atau batal dengan sendirinya, apabila terdapat kondisi sebagai berikut: 4. Salah satu PIHAK melakukan wanprestasi; 5. Terdapat ketentuan perundang-undangan dan/atau kebijakan Pemerintah yang tidak memungkinkan berlangsungnya Perjanjian ini. 6. Jika pada saat berakhirnya atau diakhirinya Perjanjian ini masih terdapat hak dan kewajiban yang belum diselesaikan, maka PARA PIHAK akan tetap terikat sampai hak dan kewajiban tersebut diselesaikan. 7. Dengan berakhir atau diakhirinya Perjanjian ini, PARA PIHAK sepakat untuk mengembalikan seluruh materi atau barang milik PIHAK lainnya yang digunakan dalam Perjanjian ini. 8. Untuk maksud pengakhiran Perjanjian ini, PARA PIHAK sepakat untuk mengesampingkan Pasal 1266 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, sehingga untuk pengakhiran Perjanjian ini tidak diperlukan putusan hakim atau pengadilan. | **ARTICLE 16**  **TERMINATION OF AGREEMENT**   1. If either PARTY intend to terminate this Agreement, then that PARTY must give written notification to the other PARTY at least 2 (two) months prior to the desired end date of this Agreement. The Agreement can be terminated in mutual agreement. 2. If until the desired end date stated in Point (1), the PARTY who received the notification gives no response, then the said PARTY is assumed to agree and therefore this Agreement is terminated. 3. This agreement can be terminated or cancelled on its own, if the following conditions occur: 4. Either PARTY defaults; 5. There is a statutory provision and/or Government policy which does not allow for this Agreement to continue. 6. If at the end or termination of this Agreement, there are unresolved rights and responsibilities, then BOTH PARTIES will remind bound until those rights and responsibilities are fulfilled. 7. With the end or termination of this Agreement, BOTH PARTIES agree to return all of each other PARTY's material or properties used in this Agreement. 8. For the purpose of termination of this Agreement, BOTH PARTIES agree to set aside Article 1266 of the Code of Civil Law, hence a judge or court decree is not required to end this Agreement. |
| **PASAL 17**  **KORESPODENSI**   1. Untuk kelancaran pelaksanaan Perjanjian ini PARA PIHAK menetapkan wakil dan alamat pemberitahuan dan surat menyurat sebagai berikut:   **PIHAK PERTAMA**  Nama Perusahaan : PT. PEMBAYARAN LINTAS USAHA SUKSES  Alamat: Perkantoran The Prominence No. 56-57, Jl. Jalur Sutera Kav.38D  Alam Sutera, Tangerang, Indonesia - 15325  Tel. : (021) 3005 2770  Fax : (021) 3005 2771  U.p : Espay Division  Email : [vip@espay.id](mailto:vip@espay.id)  **PIHAK KEDUA**  \*) mengacu pada alamat korespondensi pada *Merchant Registration Form.*   1. Perubahan wakil dan alamat PARA PIHAK tersebut di atas dapat dan cukup dilakukan dengan pemberitahuan secara tertulis kepada pihak lainnya. 2. Segala pemberitahuan atau dokumen yang diperlukan sehubungan dengan Perjanjian ini akan dibuat secara tertulis dan akan dikirimkan dan dianggap telah diberikan sebagaimana ditentukan sebagai berikut: 3. dikirimkan secara langsung atau melalui kurir pada tanggal penerimaan yang tercantum dalam tanda terima dari penerima atau konfirmasi pengiriman yang diterima pengirim dari kurir, 4. dikirimkan melalui faksimili, berdasarkan bukti pengiriman faksimile yang berhasil, dan 5. dikirimkan melalui surat elektronik (e-mail), berdasarkan bukti pengiriman e-mail yang berhasil. Pemberitahuan atau dokumen akan dikirimkan kepada alamat-alamat yang tertera di atas atau kepada alamat lainnya yang diberitahukan secara tertulis oleh setiap Pihak. | **ARTICLE 17**  **CORRESPONDENCE**   1. For smooth implementation of this Agreement, BOTH PARTIES appoint the following representatives and address for notifications and correspondence:   **FIRST PARTY**  Company Name: PT. PEMBAYARAN LINTAS USAHA SUKSES  Address: The Prominence No. 56-57  Jl. Jalur Sutera Kav. 38D  Alam Sutera, Tangerang  Indonesia – 15325  Tel. : (021) 3005 2770  Fax : (021) 3005 2771  U.p : Espay Division  Email : [vip@espay.id](mailto:vip@espay.id)  **SECOND PARTY**  \*) refers to the correspondence address on the Merchant Registration Form   1. Changes to the representatives and addresses of BOTH PARTIES stated above can be made simply by written notification to the other PARTY. 2. Any notification or document required in regards to this Agreement will be made in writing and sent, and assumed to have been delivered as set below: 3. Sent directly or through courier on the receipt date written on the receipt from the receiver, or delivery confirmation received by the sender from the courier, 4. Sent through fax, based on the proof of successful fax transmission, and 5. Sent through email, based on proof of successful email delivery. The notification or documents will be sent to the addresses written above, or to other addresses given in written notification by each Party. |
| **PASAL 18**  **PAJAK**  Pajak yang timbul dari pelaksaan perjanjian ini atas setiap transaksi fee akan dibayar oleh PIHAK KEDUA kepada PIHAK PERTAMA. | **ARTICLE 18**  **TAXES**  Each transaction causes a transaction fee, which is subject to GST paid by THE SECOND PARTY. |
| **PASAL 19**  **PERNYATAAN DAN JAMINAN PIHAK KEDUA**   1. PIHAK KEDUA didirikan secara sah menurut ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.. 2. PIHAK KEDUA telah memiliki semua perijinan dan persetujuan pemerintah yang disyaratkan dari waktu ke waktu untuk mendirikan dan menjalankan usahanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 3. PIHAK KEDUA telah melakukan semua tindakan hukum yang diperlukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan anggaran dasar PIHAK KEDUA dalam rangka sahnya pelaksanaan Perjanjian ini, untuk membuat, menandatangani, serta melaksanakan segala ketentuan yang diatur dalam Perjanjian ini. 4. Perjanjian ini secara sah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang dari PIHAK KEDUA yang bersangkutan berdasarkan anggaran dasar dan/atau dokumen korporasi lainnya dari PIHAK KEDUA sehingga merupakan kewajiban yang legal, sah, dan mengikat secara hukum. 5. Legalitas Produk merupakan tanggung jawab PIHAK KEDUA secara mandiri dan Produk bukanlah Produk Terlarang. 6. PIHAK KEDUA tidak terlibat dalam sengketa, atau terdapat proses persidangan atau proses penyelesaian sengketa lainnya, yang dapat mempengaruhi kemampuannya untuk melaksanakan dan mematuhi kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini 7. PIHAK KEDUA dilarang dan tidak akan bekerjasama dengan pelaku kejahatan (*fraudster*) 8. Penandatanganan, pelaksanaan hak dan/atau kewajiban PIHAK KEDUA berdasarkan Perjanjian ini tidak melanggar perjanjian apapun dimana PIHAK KEDUA terikat menjadi pihak di dalamnya 9. Setiap pernyataan dan jaminan tersebut di atas adalah, dan akan tetap benar/akurat dan dipatuhi selama berlakunya Perjanjian ini 10. PIHAK KEDUA dengan ini menyetujui dan menyanggupi untuk melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini dengan sebaik-baiknya. Jika (i) terdapat tuntutan dari Pengguna, pemerintah atau pihak ketiga lainnya atau (ii) PIHAK KEDUA tidak dapat melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini, dikarenakan pernyataan dan jaminan PIHAK KEDUA tersebut tidak benar, maka PIHAK KEDUA dengan ini membebaskan PIHAK PERTAMA dari tuntutan yang ada dan PIHAK KEDUA akan menyelesaikan tuntutan tersebut sendiri dan tidak melibatkan PIHAK PERTAMA. Dalam hal PIHAK PERTAMA mengalami kerugian karena ketidakakuratan pernyataan dan jaminan dari PIHAK KEDUA , maka PIHAK PERTAMA berhak menuntut dan meminta ganti rugi dari PIHAK KEDUA dan PIHAK KEDUA wajib memberikan ganti rugi tersebut kepada pada PIHAK PERTAMA | **ARTICLE 19**  **SECOND PARTY REPRESENTATIONS AND WARRANTIES**   1. SECOND PARTY is legally established in accordance with laws and regulations 2. SECOND PARTY has acquired all licenses and approvals from the government as required from time to time to establish and run business according to the applicable laws and regulations. 3. SECOND PARTY has taken any and all legal actions as necessary in accordance with the applicable laws and regulations and SECOND PARTY ’s articles of association to validate the implementation of this Agreement, to make, execute and perform any and all provisions contained herein. 4. This Agreement has been legitimately executed by the competent official of Agregator as provided for in SECOND PARTY ’s articles of association and/or other corporate documents and therefore constitue as legal, valid and legally binding obligations 5. Product Legality is the sole responsibility of Agregator and the Product is not an Illegal Product 6. SECOND PARTY not engages in any dispute, or undergoes court proceedings or other dispute settlement process that may impair their capacity in performing and complying with their obligations under this Agreement 7. SECOND PARTY is not allowed to and shall not build any cooperation with fraudster 8. The signing, right and/or obligation performance of SECOND PARTY under this Agreement shall not be in contravention with other agreements in which SECOND PARTY is a party 9. Any statement and representation above are and shall remain accurate and must be fulfilled during the validity of this Agreement 10. SECOND PARTY hereby agrees and undertakes to perform the obligations set forth under this Agreement in a satisfactory manner. In case of (i) claim from Users, the government or other third parties or (ii) SECOND PARTY fails to perform its obligations under this Agreement due to inaccurate SECOND PARTY ’s representations and warranties, then SECOND PARTY hereby holds FIRST PARTY harmless from any and all claims and SECOND PARTY shall settle such claims alone without involving FIRST PARTY. If FIRST PARTY sustains losses as a result of inaccurate representations and warranties of SECOND PARTY , FIRST PARTY shall reserve the right to claim and ask compensation to SECOND PARTY and SECOND PARTY must compensate FIRST PARTY |
| **PASAL 20**  **HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL**  Setiap hak atau kepemilikan terhadap atau kepentingan apapun yang menyangkut atas hak kekayaan intelektual yang berhubungan dengan produk yang dimiliki oleh masing-masing PIHAK adalah merupakan milik masing-masing PIHAK dan merupakan hak eksklusif dari PIHAK yang bersangkutan. Setiap penggunaan hak atas kekayaan intelektual tersebut oleh PIHAK lainnya harus terlebih dahulu mendapatkan persetujuan tertulis dari PIHAK yang memiliki hak atas kekayaan intelektual tersebut. | **ARTICLE 20**  **RIGHTS TO INTELLECTUAL PROPERTIES**  Every right or ownership or interest on anything pertaining to intellectual property rights related to the products owned by each PARTY belongs to each PARTY and is the exclusive right of the said PARTY. Every use of rights to the intellectual property by other PARTY must first obtain written approval from the PARTY owning the rights to the intellectual property. |
| **PASAL 21**  **PERUBAHAN**  Kecuali ditentukan lain dalam Pasal-pasal Perjanjian ini, setiap perubahan syarat dan ketentuan dalam Perjanjian ini akan mengikat apabila dinyatakan secara tertulis dan disetujui oleh PARA PIHAK dengan jalan membuat dan menandatangani Addendum terhadap Perjanjian ini dan akan dianggap sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini. | **ARTICLE 21**  **CHANGES**  Unless stated in the Articles in this Agreement, any change to the terms and conditions in this Agreement is binding if done in writing and agreed by BOTH PARTIES by drafting and signing an Addendum to this Agreement, which will be considered as an inseparable part of this Agreement. |
| **PASAL 22**  **LAMPIRAN**   1. *Merhant Registration Form* dan semua lampiran yang ada merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari Perjanjian ini. 2. Lampiran yang dimaksud dalam Ayat 1 Pasal ini terdiri dari : 3. Lampiran 1 : Produk, Biaya dan Settlement 4. Lampiran 2 : Service Level Agreement (SLA) 5. Lampiran 3 : Ketentuan Barang dan Jasa | **ARTICLE 22**  **ATTACHMENT**   * + 1. Merhant Registration Form and all existing attachments are an inseparable part of this Agreement     2. The attachments referred in sub-article 1 of this Article shall consist of:  1. Attachment 1: Products, Fees and Settlement 2. Attachment 2 : Service Level Agreement (SLA) 3. Attachment 3 : Terms Of Goods And Services |
| **PASAL 23**  **PENUTUP**   1. Hal-hal lain yang mungkin timbul dan belum tercakup dalam Perjanjian ini dan/atau perubahannya akan diatur kemudian dengan persetujuan tertulis PARA PIHAK dan akan dituangkan dalam bentuk Addendum yang merupakan bagian yang mengikat dan tidak terpisahkan dari Perjanjian ini. 2. Apabila sebagian dari Perjanjian ini bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau tidak dapat dilaksanakan karena ketentuan hukum, maka hal ini tidak mempengaruhi keabsahan dan pelaksanaan dari ketentuan-ketentuan lainnya. 3. PARA PIHAK tidak dibenarkan untuk mengalihkan hak dan/atau kewajiban mereka masing-masing yang timbul berdasarkan kerjasama ini kepada Pihak Ketiga, baik sebagian maupun seluruhnya tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari PIHAK lainnya. 4. Perjanjian ini merupakan perwujudan dari seluruh pengertian PARA PIHAK dan menggantikan semua negosiasi, pengertian dan perjanjian sebelumnya yang dibuat antara PARA PIHAK. 5. Perjanjian kerjasama ini mengikat PARA PIHAK dan segenap penerus dan pengganti haknya 6. Semua lampiran Perjanjian ini merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari Perjanjian ini. 7. Perjanjian ini mengikat Para Pihak dan segenap penerus dan pengganti haknya. | **ARTICLE 23**  **CLOSING**   1. Any other matters which may arise and are not covered by this Agreement and / or amendments thereof shall be subject to a written approval of THE PARTIES and shall be set forth in the Addendum form which is a binding and inseparable part of this Agreement 2. If any portion of this Agreement is contrary to laws and regulations applicable or unenforceable due to legal provisions, this does not affect the validity and performance of any other provisions 3. THE PARTIES are not permitted to assign their rights and / or their respective obligations arising under this arrangement to Third Parties, in whole or in part without the prior written consent of the other PARTY 4. This Agreement constitutes the realization of all THE PARTIES conditions and supersedes all prior negotiations, understandings and agreements made between THE PARTIES. 5. This cooperation agreement binds THE PARTIES and all its successors 6. Every attachment in this Agreement is an inseparable part of this Agreement. 7. This Agreement binds Both Parties and the successors and surrogates of their rights. |
| Demikian Perjanjian ini ditandatangani pada hari, tanggal, bulan dan tahun tersebut di atas, dibuat dalam rangkap 2 (dua) asli, bermaterai cukup dan masing-masing mempunyai kekuatan hukum sama. | Thus this Agreement is signed on the day, date, month and year stated above, and made in 2 (two) original copies, with sufficient stamp duty, and each having equal legal force. |

**PT. PEMBAYARAN LINTAS USAHA SUKSES xxxxxxxx**

**Deddy Albert xxxxxxxx**

**Commercial Director xxxxxxxx**

# LAMPIRAN 1

**PRODUK, BIAYA DAN SETTLEMENT**

# A. Produk dan Biaya untuk Espay Aggregator Single Account

*A. Products and Fees for Espay Aggregator Single Account*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Produk**  ***Product*** | **Otentikasi / Channel**  ***Authentication/Channel*** | **Biaya Standar (excl.PPN)**  ***Standard fee*** | **Catatan**  ***Note*** |
| QRIS | PIN | MDR 0,7%  (incl PPN) | Pembayaran dengan metode QR  *Payment will be in QR method* |

|  |  |
| --- | --- |
| Catatan: | Notes: |
| 1. Semua proses rekonsiliasi adalah *online realtime*. 2. OTP = One Time Password, password yang dikirim melalui SMS ke nomor handphone pemilik rekening. 3. Biaya yang tertera sudah termasuk Biaya Bank. 4. Biaya diatas di luar ongkos transfer antar Bank yang dibebankan oleh masing-masing Bank jika rekening sumber berbeda dari rekening Bank penerima dana. 5. Semua dana transaksi akan dikreditkan ke rekening settlement Pihak Kedua yang ada pada *Merchant Registration Form*. 6. Semua dana akan dikreditkan pada H+3 hari kerja. 7. Biaya settlement adalah 5.000 per settlement (belum termasuk PPN 10%) jika settlement dilakukan ke NON BANK MANDIRI. | 1. All reconciliation will be Online Real Time.  2. OTP = One Time Password. OTP will be sent via SMS for use during online transactions.  3. All fees shown above already include Bank Fee.  4. The above fees are excluded from the interbank fee transfer charged by each Bank if the source account is different from the account of the beneficiary Bank.  5. All fund transactions will be credited to the SECOND PARTY settlement account existing in the Merchant Registration Form.  6. All funds will be credited D+3 d on business days.  7. Merchant settlement fee costs 5,000 per settlement (excl. VAT 10%) if the funds settled to the NON MANDIRI BANK |

|  |  |
| --- | --- |
| **LAMPIRAN 2**  **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** | **ATTACHMENT 2**  **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** |
| * + 1. **UMUM**        - 1. Service Level Agreement (SLA) adalah pelayanan yang   disediakan oleh PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA  dalam menjalankan layanan melalui Fasilitas  PIHAK PERTAMA.   * + - * 1. SLA ini akan ditinjau kembali apabila diperlukan dengan   kesepakatan PARA PIHAK.   * + - * 1. SLA ini, baik untuk layanan maupun dukungan layanan,   diukur terhadap kinerja yang menyangkut:  *Availability*  *Response Time*  *Scalability*  *Reliability*  *Maintenance*  *Responsibility* | 1. **OVERVIEW** 2. Service Level Agreement (SLA) is FIRST PARTY’s services to the SECOND PARTY to support the online payment facilities. 3. This SLA will be reviewed if necessary with the mutual agreement from The Parties. 4. The performance of SLA for both services and support will be measured by the following standards:   Availability  Response Time  Scalability  Reliability  Maintenance  Responsibility |
| 1. **DEFINISI**    * 1. ***Availability*** adalah ketersediaan waktu jasa layanan   pembayaran tagihan yang diselenggarakan oleh  PIHAK PERTAMA.   * + 1. ***Response Time*** adalah waktu yang dibutuhkan untuk   melakukan transaksi mulai sejak Pelanggan melakukan  transaksi sampai dengan sistem memberikan notifikasi.   * + 1. ***Scalability*** adalah suatu penyesuaian terhadap penambahan   kapasitas untuk mendukung layanan PIHAK  PERTAMA kepada PIHAK KEDUA.   * + 1. ***Reliability*** adalah tingkat ketergantungan/kehandalan   (keberhasilan transaksi) layanan PIHAK PERTAMA  terhadap sistem yang disediakan termasuk di dalamnya  *Response Time*.   * + 1. ***Maintenance*** adalah segala usaha ataupun aktivitas yang   dilakukan oleh PARA PIHAK untuk menjaga dan/atau  memperbaiki agar semua peralatan yang dioperasikan  dapat berjalan dengan baik sesuai spesifikasi teknis yang  dipersyaratkan.   * + 1. ***Responsibility*** adalah batas tanggung jawab PARA   PIHAK dalam mendukung terlaksananya layanan  Fasilitas PIHAK PERTAMA. | **B. DEFINITIONS**   * + - 1. **Availability** is the available time for online payment services organized by FIRST PARTY.       2. **Response Time** is the required time to conduct transaction process from the time Customer makes a purchase to the time when the system gives notification.       3. **Scalability** is an increased capacity provided by the FIRST PARTY in order to give better services to the SECOND PARTY.       4. **Reliability** is the capability of FIRST PARTY’s services including response time.       5. **Maintenance** is any activities undertaken by THE PARTIES to maintain and / or repair all operating equipment according to the standard technical requirements to ensure smooth operation services.       6. **6. Responsibiliy** is the liability limits of THE PARTIES in support of FIRST PARTY’s Facilities. |
| 1. **TINGKAT PELAYANAN YANG DIJANJIKAN**   **(Service Level Commitment)**   1. ***Availability***   Waktu layanan yang diselenggarakan adalah: 7 hari x 24 jam  dalam 1 (satu) minggu, kecuali kondisi-kondisi tertentu, seperti:  pemeliharaan sistem dan waktu *cut-off*.  Perhitungan *Service Level Agreement* (SLA) per bulan adalah  99%, di mana perhitungan SLA tersebut hanya sebatas lingkup  PIHAK PERTAMA dan tidak termasuk permasalahan yang  disebabkan oleh Biller dan Bank yang terkait dengan kerjasama  ini   1. ***Response Time***   *Response Time* adalah waktu yang diperlukan oleh sistem  Fasilitas PIHAK PERTAMA untuk melakukan 1 (satu)  kali Instruksi Pembayaran mulai dari host PIHAK  PERTAMA ke host PIHAK KEDUA dan dari host PIHAK  KEDUA ke host PIHAK PERTAMA. *Response Time*  ini  tidak meliputi proses pada sistem Bank Pemilik Channel.  Inquiry : Host PIHAK PERTAMA – PIHAK KEDUA  (bolak-balik): 10 detik  Transaksi : Host PIHAK KEDUA – PIHAK PERTAMA  (bolak-balik): 10 detik   1. ***Scalability***   Masing-masing PIHAK wajib melakukan *monitoring*  kapasitas dari sisi sistem dan melakukan *upgrade* jika dirasakan  perlu untuk mencapai *Response Time* di atas. PARA PIHAK  harus mengantisipasi lonjakan-lonjakan/transaksi pada saat-saat  tertentu, misalnya pada akhir tahun/*peak season* sehingga  layanan pembayaran secara *online* tidak terganggu.   1. ***Reliability***   Transaksi yang di-*initiate* harus direspon oleh sistem dengan  konsisten dan dalam *Response Time* yang telah disepakati dan  dapat berjalan dengan benar.   1. Jadwal ***Maintenance*** adalah sebagai berikut: 2. Untuk kegiatan pemeliharaan yang bersifat rutin,   maka PARA PIHAK akan menggunakan periode waktu tengah malam di saat layanan pembayaran secara *online* tidak terlalu banyak digunakan untuk menghindari gangguan terhadap layanan.   1. Apabila salah satu PIHAK akan melakukan kegiatan pemeliharaan di luar jadwal, maka PIHAK tersebut harus memberitahukan 24 jam sebelumnya kepada Pihak lainnya. 2. ***Responsibility*** 3. Lingkup Layanan   Premises PIHAK PERTAMA – Tidak termasuk Bank atau Pemilik Channel atau gangguan yang berada pada wilayah pihak ketiga (misalnya: koneksi telko, koneksi internet, Bank, Channel, ATM, dll)   1. Waktu Layanan   Waktu layanan PIHAK PERTAMA   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Jenis**  **Layanan** | **Jalur Komunikasi** | **Jam**  **Operasional** | | Client  Service | Email:  [support@espay.id](mailto:support@espay.id)  Tel (021) 3003 0609  Image result for whatsapp icon pngWA CS1  081133328188 Image result for whatsapp icon pngWA CS2  081133328288 | 24 Jam  7 Hari | | IT  Operation &  Production  Support |  |  | | Finance  Reconsiliation & Settlement  (jika  menggunakan jasa pelimpahan  dana) | Email:  [rekonsiliasi@espay.id](mailto:rekonsiliasi@espay.id) | Hari kerja  sesuai Bank  Indonesia  Jam 09.00 –  18.00 |  1. *Service* *Level* *Agreement* (SLA)   *i. System availability*: minimal 99% dalam 1 tahun  *ii. Maximum Down Time :* maksimal 1% dalam 1 tahun   1. *Response* & *Resolution Time*   i. Waktu tanggap (*response time*) maksimal selama 60  menit setelah menerima laporan dari PIHAK KEDUA  sesuai dengan waktu layanan di atas.  ii. Waktu perbaikan (*resolution* *time*), perbaikan  kerusakan aplikasi/program/data diselesaikan  minimal dengan *temporary* *solution* selambat-  lambatnya 24 jam. | * + 1. **C. SERVICE LEVEL COMMITMENT**  1. **Availability**   Service time will be 24 hours a day and 7 days a week, except for certain conditions such as system maintenance and cut-off. The Service Level Agreement (SLA) calculation per month is 99%, in which the SLA calculation is limited under FIRST PARTY’s scope and does not include the problems caused by the Biller and Banks which are related to this cooperation.   1. **Response Time**   Response time is the time required by FIRST PARTY’s Facilities system to perform 1 (one) host-to-host payment instruction from FIRST PARTY’s host system to SECOND PARTY’s host system and from SECOND PARTY’s host system to FIRST PARTY’s host system. This response time exclude the processing time of Channel Issuing Banks.  Inquiry: FIRST PARTY’s host to SECOND PARTY’s host round trip: 10 seconds.  Transaction: Second’s Party host to FIRST PARTY’s host round trip: 10 seconds.   1. **Scalability**   Each Party is responsible to monitor the capacity of the system and upgrade it if is deemed necessary to achieve the Response Time above. The Parties should anticipate transaction jumps at certain times for example end of year (peak seasons) to ensure the online payment service is not disrupted   1. **Reliability**   Initiated transactions must be responded consistently by the system and in the agreed Response Time to ensure the transactions run properly.   1. **Maintenance** schedule is as following:    1. For routine maintenance activities, The Parties will use midnight time period when online payment service activity is lesser to avoid service disruption.    2. When one of The Parties need to conduct unscheduled maintenance activities, the respected Party shall notify 24 hours in advance to the other Party. 2. **Responsibility**    1. Service Scope   Premises FIRST PARTY - Does not include Banks or Channel Owners or disturbances that are in the area of ​​third parties (for example: telco connection, internet connection, Bank, Channel, ATM, etc.)   1. Services time   Services time FIRST PARTY   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Service Type** | **Communication**  **Channel** | **Operational**  **Hour** | | Client  Service | Email:  [support@espay.id](mailto:support@espay.id)  Tel (021) 3003 0609  Image result for whatsapp icon pngWA CS1  081133328188 Image result for whatsapp icon pngWA CS2  081133328288 | 24 Hours  7 days | | IT  Operation &  Production  Support |  |  | | Finance  Reconsiliation & Settlement  (if using  transfer funds) | Email:  [rekonsiliasi@espay.id](mailto:rekonsiliasi@espay.id) | Working  Hours  according to  Bank Indonesia  regulations  at 09.00 –  18.00 |   a. Service Level Agreement (SLA)  i. System availability: minimum 99% in 1 (one) year  ii. Maximum Down Time: 1% in 1 (one) year  b. Response & Resolution Time  i. The response time for the FIRST PARTY is maximum 60 minutes after receiving a report from the SECOND PARTY in accordance with the above service time.  ii. Application/program/data damage repair will be completed with at least a temporary solution within 24 hours. |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Kategori** | **Support**  **Response Time** | **Temporary**  **Resolution** | | Kritis (semua  channel pembay  aran tidak  berfungsi) | 30 menit. | 2 jam | | Tinggi (sebagian  channel pemba-  yaran berfungsi  atau intermittent) | 30 menit | 4 jam | | Rendah (ada  masalah  yang tidak  mengganggu jalannya transaksi,  Misalnya  portal atau  laporan) | 30 menit | 1 hari | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Categori** | **Support**  **Response Time** | **Temporary**  **Resolution** | | Critical (all of  payment channel  unfunctional) | 30 mins | 2 hours | | High (some of  Payment channel  unfunctional or  intermittent) | 30 mins | 4 hours | | Low (there’s  a problem but  not interrupt  transaction,  Ex: portal or  Report) | 30 mins | 1 day | |

**LAMPIRAN 3**

**KETENTUAN BARANG DAN JASA**

|  |  |
| --- | --- |
| **LAMPIRAN 3**  **KETENTUAN BARANG DAN JASA** | **ATTACHMENT 3**  **TERMS OF GOODS AND SERVICES** |
| Ketentuan Barang/Jasa yang tidak boleh diperjual belikan oleh Merchant:   * 1. Barang atau jasa yang belum dilaporkan dan mendapat persetujuan Perubahan jenis barang/jasa kepada PIHAK PERTAMA   2. Tidak menjual barang yang memiliki konten negatif (pornografi, adult shop, perjudian, kekerasan).   3. Tidak menjual barang yang tidak memiliki perizinan untuk diperdagangkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (seperti jual beli binatang langka, obat-obatan terlarang, minuman beralkohol, senjata api, tobacco, *copyrights goods*, gula kristal rafinasi, dll).   4. Tidak bergerak dalam bidang usaha cashing (penarikan tunai).   5. Tidak bergerak dalam bidang multi level marketing (mlm) yang memiliki skema *money games* atau skema ponzi atau skema lain yang sejenis.   6. Tidak bergerak dalam bidang *Virtual Currency*. | Terms of Goods/Services that may not be traded by Merchant:   * + - * 1. Goods or services that have not been reported and approved for Changes in the type of goods/services to the FIRST PARTY         2. Do not sell items that have negative content (pornography, adult shop, gambling, violence).         3. Do not sell goods that do not have a license to be traded in accordance with statutory provisions (such as buying and selling rare animals, illegal drugs, alcoholic beverages, firearms, tobacco, copyrights goods, refined crystal sugar, etc.).         4. Not engaged in the cashing business (cash withdrawal).         5. Not engaged in multi-level marketing (mlm) which has money games schemes or ponzi schemes or other similar schemes.         6. Not engaged in Virtual Currency. |