

## Syarat dan Ketentuan

Dengan menggunakan Situs Website dan Layanan Wallex Anda mempercayakan kami, PT Wallex Teknologi Berkat (“**Wallex**” atau “**Kami**”) dengan uang dan informasi Anda. Untuk menjaga kepercayaan tersebut dan melayani Anda dengan sebaik-baiknya, Silahkan membaca Syarat dan Ketentuan berikut dengan seksama.

### I. Istilah

- a. **Akun atau Akun Wallex** adalah Akun yang dimiliki oleh Pengguna untuk dapat menggunakan Layanan Wallex.
- b. **Wallex** adalah PT Wallex Teknologi Berkat.
- c. **Layanan Wallex** adalah produk/ layanan pengiriman uang atau transfer dana elektronik, baik transfer dana di dalam negeri atau transfer dana ke/dari luar negeri, yang dikeluarkan dan diselenggarakan oleh Wallex, yang dapat diakses melalui situs website Wallex.
- d. **Calon Pengguna** adalah perorangan/ individu atau badan hukum/ badan usaha yang belum terdaftar menjadi Pengguna dan bermaksud mendaftarkan diri menjadi Pengguna melalui situs website Wallex.
- e. **Pengguna** adalah Calon Pengguna yang telah terdaftar pada sistem Wallex dan dapat menggunakan Layanan Wallex.
- f. **Penerima** adalah pihak yang disebut dalam Perintah Transfer Dana untuk menerima Dana hasil transfer.
- g. **User Id** adalah identitas yang dimiliki oleh setiap Pengguna dan harus dicantumkan/diinput setiap kali mengakses log-in pada Akun Wallex Anda untuk dapat mengakses Layanan Wallex, dimana user id ini adalah alamat email yang didaftarkan oleh Pengguna pada saat pendaftaran.
- h. **Kata Sandi/ Password** adalah nomor identifikasi pribadi yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh Pengguna serta harus dicantumkan/diinput oleh Pengguna pada saat menggunakan Layanan Wallex. Bersama-sama dengan User ID, Kata Sandi/ Password digunakan untuk memastikan bahwa Pengguna bersangkutan adalah Pengguna yang berhak atas Layanan Wallex.

### II. Lingkup

Syarat dan ketentuan ini berlaku terhadap seluruh Pengguna salah satu atau beberapa atau seluruh Layanan yang tersedia di Wallex, dan terhadap setiap orang yang menyampaikan permintaan atau informasi kepada Kami. Dengan mendaftarkan diri menjadi Pengguna dan menggunakan Layanan Wallex, Anda menyatakan persetujuan dan penerimaan Anda terhadap Syarat dan Ketentuan ini.

### III. Hukum dan Peraturan

- a. Pengguna yang mengakses dan menggunakan Layanan Wallex tunduk terhadap Hukum Indonesia, termasuk tunduk pada semua undang-undang dan peraturan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
- b. Interpretasi dan implementasi Syarat dan Ketentuan ini diatur dan tunduk pada hukum yang berlaku di Republik Indonesia.
- c. Untuk hal-hal yang terkait dengan Syarat dan Ketentuan serta seluruh konsekuensinya, Pengguna akan memilih tempat kedudukan hukum (domisili) yang tetap dan seumumnya di

PT WALLEX TEKNOLOGI BERKAT

Menara BCA Grand Indonesia 45<sup>th</sup> Floor Unit Cowork 04

Jl. MH. Thamrin Nomor 1, Kelurahan Menteng, Kecamatan Menteng, Jakarta Pusat  
Phone: (021) 23584476/ E-Mail: [contact@wallextech.com](mailto:contact@wallextech.com) or [admin@wallextech.com](mailto:admin@wallextech.com)

kantor kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dengan tidak mengurangi hak Wallex untuk mengajukan gugatan hukum atau tuntutan terhadap Pengguna dalam pengadilan lain di Indonesia sesuai dengan hukum dan perundangan yang berlaku.

- d. Syarat dan Ketentuan ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Bank Indonesia.

#### **IV. Registrasi Akun**

- a. Anda perlu untuk melakukan registrasi atau pendaftaran di website Wallex dengan menyampaikan informasi yang benar, tepat dan terbaru dari diri Anda.  
Anda perlu memahami bahwa detail informasi log-in Anda adalah rahasia dan karenanya Anda tidak akan mengungkapkan detail informasi log-in Anda kepada pihak ketiga manapun, termasuk password rahasia berupa Kode Sandi Sekali Pakai (One Time Password/OTP) yang dikirimkan melalui SMS ke nomor telepon terdaftar Anda setiap kali ada percobaan log-in ke akun Anda dan/atau percobaan melakukan transaksi Layanan Wallex menggunakan akun Anda.  
Anda setuju untuk menanggung setiap risiko terkait pengungkapan informasi log-in Anda kepada pihak ketiga manapun dan bertanggung jawab penuh atas setiap konsekuensi yang berkaitan dengan itu. Anda dapat diminta untuk menyampaikan dokumen atau informasi tambahan, baik secara elektronik atau langsung ke kantor Kami, atau menemui petugas Kami, sebagaimana Kami instruksikan, jika diperlukan oleh Wallex.
- b. Kami akan melakukan verifikasi atas informasi dan dokumen yang Anda sampaikan dan menentukan apakah Anda telah memenuhi persyaratan sebagai Pengguna. Persetujuan dan/atau penolakan atas permohonan verifikasi Anda merupakan kewenangan kami sepenuhnya dengan memperhatikan ketentuan hukum yang berlaku. Kami dapat, sewaktu-waktu, menarik persetujuan atas permohonan verifikasi Anda dan mengembalikan status penggunaan Anda menjadi Calon Pengguna (jika sebelumnya Anda telah menjadi Pengguna) apabila terdapat keraguan atas kebenaran dan/atau kesahihan serta ketidaklengkapan dokumen dan/atau informasi yang Anda sampaikan.
- c. Untuk menghindari penyalahgunaan akun Pengguna Anda, Kami akan menghentikan Layanan Wallex jika dokumen atau informasi yang Kami minta tidak dilengkapi, tidak disampaikan dan/atau dilengkapi atau disampaikan namun tidak sesuai. Registrasi akun Pengguna hanya dapat dilakukan oleh Anda sendiri sebagai subjek hukum atau oleh perwakilan sah Anda. Anda menjamin bahwa registrasi akun Pengguna Anda ditujukan untuk kepentingan Anda sendiri atau badan hukum/ badan usaha yang secara sah anda wakili, bukan kepentingan pihak lain manapun. Kami berhak menolak registasi akun Pengguna yang Anda lakukan untuk kepentingan pihak selain Anda, termasuk badan hukum dan/atau badan usaha manapun yang tidak secara sah diwakili oleh Anda.

#### **V. Informasi Pribadi**

- a. Sebagai bagian dari upaya untuk menjaga informasi Pengguna selalu aktual, Anda perlu untuk segera menyampaikan kepada Kami perubahan atas informasi pribadi yang telah Anda sampaikan sebelumnya beserta bukti pendukungnya, termasuk namun tidak terbatas pada alamat surat elektronik, nomor telepon seluler yang Anda daftarkan pada saat pembukaan akun Pengguna Anda dan/atau dokumen lainnya yang Anda sampaikan dalam proses pengajuan sebagai Pengguna.
- b. Penyampaian dokumen atau informasi kepada Kami, termasuk namun tidak terbatas pada dokumen atau informasi saat registrasi atau informasi dan saat memberikan komentar pada

layanan Kami di website dan/atau media lainnya yang berkaitan dengan Layanan Wallex, merupakan persetujuan Anda atas pengumpulan, penggunaan dan/atau pengungkapan oleh Kami atas informasi pribadi yang Anda sampaikan, sesuai dengan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- c. Pengguna membenarkan dan menyetujui bahwa dengan menyediakan informasi pribadi atau kepemilikan kepada Wallex melalui situs Website Wallex dan Layanan Wallex, Pengguna menyetujui transmisi informasi pribadi atau kepemilikan tersebut melalui lintas batas internasional sesuai keperluan untuk pemrosesan menurut praktik bisnis standar Wallex.
- d. Kami tidak akan mengungkapkan informasi pribadi Anda kepada pihak manapun, kecuali kepada instansi pemerintah, moneter, pengawas jasa sistem pembayaran, otoritas berwenang lainnya dan pihak ketiga yang secara langsung berkepentingan dalam pemrosesan layanan (termasuk pelaku usaha), sepanjang dimungkinkan berdasarkan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **VI. Persetujuan**

- a. Anda menyatakan dan menjamin bahwa Anda adalah individu atau badan hukum/badan usaha yang sah secara hukum untuk terikat dalam perjanjian berdasarkan hukum Republik Indonesia, secara khusus terikat dalam Syarat dan Ketentuan ini, untuk menggunakan Layanan Wallex dan bahwa Anda bersedia terikat dan memenuhi segala ketentuan-ketentuan yang dipersyaratkan oleh Wallex sesuai dengan ketentuan undang-undang dan/atau peraturan terkait.
- b. Anda mengesampingkan setiap hak berdasarkan hukum untuk membatalkan atau mencabut setiap dan seluruh persetujuan yang Anda berikan berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini.

## **VII. Ketentuan Mengenai Layanan Wallex**

- a. Pengguna dapat menggunakan Layanan Wallex untuk mendapatkan informasi (transaksi non-finansial) dan/atau melakukan transaksi pengiriman uang atau transfer dana dalam berbagai mata uang yang ditentukan dan disediakan oleh Wallex, kepada pihak yang telah dipilih sebagai penerima, baik di dalam negeri maupun di luar negeri (transaksi finansial).
- b. Wallex adalah lembaga Non-Bank yang telah memiliki Izin Transfer Dana dari Bank Indonesia untuk menyelenggarakan kegiatan Transfer Dana di dalam negeri dan dari/ke luar negeri.
- c. Untuk dapat melakukan transaksi finansial, Anda wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi finansial, termasuk jumlah uang, mata uang yang dipilih, informasi penerima, dan persetujuan *fee* yang dikenakan Wallex atas transaksi finansial tersebut (termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi finansial telah diisi secara lengkap dan benar). Wallex tidak bertanggung jawab terhadap segala dampak apapun yang mungkin timbul yang diakibatkan kelalaian, ketidaklengkapan, ketidakjelasan, atau ketidaktepatan perintah/data dari Pengguna.
- d. Pengguna memiliki kesempatan untuk memeriksa kembali dan atau membatalkan data yang telah diisi pada saat konfirmasi yang dilakukan secara otomatis oleh sistem sebelum melakukan konfirmasi perintah transaksi finansial (perintah transfer dana).
- e. Apabila telah diyakini kebenaran dan kelengkapan data yang diisi, sebagai tanda persetujuan pelaksanaan transaksi finansial maka Pengguna wajib melakukan pengiriman

- uang yang akan dikirimkan dalam mata uang dan jumlah yang telah disetujui pada perintah transfer dana kepada rekening yang telah ditentukan Wallex.
- f. Perintah transaksi finansial (perintah transfer dana) akan dijalankan oleh Wallex setelah Wallex mengirimkan konfirmasi penerimaan uang dari Pengguna, dimana transaksi finansial yang telah diperintahkan dan disetujui oleh Pengguna ini tidak dapat dibatalkan. Transaksi yang telah Anda konfirmasi dan Kami proses, tidak dapat dibatalkan. Adalah hak Kami sepenuhnya untuk menguji dan memutuskan permintaan pembatalan kasus per kasus. Anda memahami bahwa Kami merupakan penyelenggara jasa sistem pembayaran. Setiap keluhan dan/atau klaim terkait barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pihak ketiga wajib Anda sampaikan langsung kepada pihak ketiga terkait.
  - g. Uang yang telah Pengguna kirimkan kepada rekening yang telah ditentukan oleh Wallex hanya akan Kami gunakan untuk memenuhi kewajiban kepada Anda untuk menyampaikannya kepada Penerima, dimana uang Anda tersebut tidak akan digunakan untuk membiayai kegiatan di luar kewajiban kami kepada Anda dan Penerima.
  - h. Wallex menerima dan menjalankan setiap perintah dari Pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan User ID dan Kata Sandi, dan konfirmasi pengiriman uang oleh Pengguna kepada rekening yang telah ditentukan Wallex, maka Pengguna tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna User ID dan Kata Sandi atau menilai maupun membuktikan ketepatan dan kelengkapan perintah dimaksud, oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat Pengguna dengan sebagaimana mestinya, kecuali Pengguna dapat membuktikan sebaliknya.  
Kami perlu Anda mengerti bahwa penggunaan Anda atas Akun dan/atau Layanan Wallex merupakan tanggung jawab pribadi Anda. **JANGAN MEMBERI AKSES ATAU MEMBIARKAN ORANG LAIN UNTUK MENGAKSES AKUN WALLEX** Anda. Anda setuju bahwa setiap perintah transaksi yang dibuat melalui Akun Anda akan dianggap telah diotorisasi oleh Anda dan oleh karenanya adalah perintah transaksi Anda. Kami tidak bisa dan tidak akan bisa dimintakan pertanggungjawaban atas setiap kerugian atau klaim yang timbul karena penggunaan Anda atas Akun dan/atau Layanan Wallex yang dilakukan dengan melanggar Syarat dan Ketentuan ini.
  - i. Wallex berhak untuk tidak melaksanakan perintah transaksi finansial (perintah transfer dana) dari Pengguna, apabila:
    - 1. Wallex tidak menerima uang dari Pengguna;
    - 2. Wallex mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan; atau
    - 3. Perintah tersebut melanggar ketentuan internal Wallex dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - j. Sebagai bukti bahwa transaksi finansial yang diperintahkan Pengguna telah berhasil dilakukan oleh Wallex, Pengguna akan mendapatkan bukti transaksi finansial berupa nomor referensi transaksi finansial pada halaman transaksi Layanan Wallex dan bukti transaksi finansial secara otomatis akan terkirim juga ke alamat e-mail Pengguna yang terdaftar pada Wallex.
  - k. Pengguna menyetujui dan mengakui bahwa:
    - 1. Dengan dilaksanakannya transaksi finansial melalui Layanan Wallex, semua perintah dan komunikasi dari Pengguna yang diterima Wallex akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang tidak ditandatangani.
    - 2. Bukti atas perintah dari Pengguna kepada Wallex dan segala bentuk komunikasi antara Wallex dan Pengguna yang dikirim secara elektronik yang tersimpan pada

pusat data Wallex dan atau tersimpan dalam bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di Wallex, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, tape/cartridge, print out komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.

- i. Bahwa Wallex memberikan batas maksimal uang yang dapat dikirimkan atau di transfer oleh Pengguna melalui transaksi finansial Layanan Wallex kepada penerima sebagai berikut:
  1. Individu/ perseorangan : Rp. 250.000.000,- (dua ratus lima puluh juta rupiah)
  2. Badan hukum/ badan usaha : Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah)Atas pertimbangannya sendiri, Wallex berhak untuk mengubah limit transaksi finansial tersebut diatas.

## **VIII. Kata Sandi/ Password**

- a. Sebagai bagian dari upaya Kami untuk menjaga keamanan Akun, Anda perlu untuk mendaftarkan Kata Sandi/ Password yang memiliki satu huruf, satu angka, dan minimal 8 karakter dengan tanpa spasi sebagai Kata Sandi Akun Anda. Kata Sandi/ Password merupakan kode yang bersifat rahasia dan kewenangan penggunaannya ada pada Pengguna.
- b. Kata Sandi/ Password Anda akan diperlukan untuk melakukan pemanfaatan transaksi non-finansial dan/atau transaksi finansial pada Layanan Wallex.
- c. Anda wajib untuk menjaga kerahasiaan Kata Sandi/ Password Anda. Kerugian yang timbul akibat kegagalan Anda untuk menjaga kerahasiaan Kata Sandi/ Password Anda merupakan tanggung jawab Anda sepenuhnya. Pengguna dengan ini membebaskan Wallex dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun Pengguna sendiri sebagai akibat penyalahgunaan User ID dan Kata Sandi/ Password.
- d. Penggunaan User ID dan Kata Sandi/ Password mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Pengguna, sehingga karenanya Pengguna dengan ini menyatakan bahwa penggunaan User ID dan Kata Sandi/ Password dalam setiap perintah atas transaksi finansial Layanan Wallex juga merupakan pemberian kuasa dari Pengguna kepada Wallex untuk melaksanakan transaksi termasuk namun tidak terbatas untuk menerima dan meneruskan uang Pengguna baik dalam rangka pelaksanaan transaksi yang diperintahkan maupun untuk pembayaran biaya transaksi yang telah dan atau akan ditetapkan kemudian oleh Wallex dengan pemberitahuan terlebih dahulu oleh Wallex dalam bentuk dan melalui sarana apapun.
- e. Pengguna wajib mengamankan User Id dan Kata Sandi/ Password antara lain dengan cara:
  1. Tidak memberitahukan User Id dan Kata Sandi/ Password kepada orang lain.
  2. Tidak mencatatkan User Id dan Kata Sandi/ Password pada kertas dan/atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain.
  3. Berhati-hati menggunakan User Id dan Kata Sandi/ Password agar tidak terlihat orang lain.
  4. Mengganti Kata Sandi/ Password secara berkala.
- f. Dalam hal Pengguna mengetahui atau menduga User ID dan Password telah diketahui oleh orang lain yang tidak berwenang, maka Pengguna wajib segera melakukan pengamanan dengan melakukan perubahan Kata Sandi/ Password.

## **IX. Pemblokiran dan Penutupan Akun**

- a. Atas permintaan Anda, Kami akan memblokir Akun Anda dan penggunaan Layanan Wallex dengan Akun Anda. Selain itu, jika menurut pertimbangan Kami, terjadi hal-hal yang merugikan dan/atau dapat merugikan Kami atau Anda, Kami juga akan melakukan pemblokiran tersebut. Namun demikian, kami menyediakan jalur pengajuan keluhan bagi Anda sesuai ketentuan Syarat dan Ketentuan ini.
- b. Pemblokiran Akun dapat terjadi termasuk karena, namun tidak terbatas pada, kejadian-kejadian berikut ini:
  1. Laporan Anda bahwa User Id Anda dicuri atau diretas;
  2. Perintah pemblokiran yang diterbitkan oleh institusi pemerintah atau moneter atau berdasarkan perintah pengadilan;
  3. Penggunaan Akun Anda dan/atau Layanan Wallex dengan cara yang bertentangan dengan Syarat dan Ketentuan ini, dan ketentuan lainnya yang mungkin diatur Wallex, kebijakan privasi Wallex dan setiap hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku
  4. Alasan lain yang merugikan Anda atau Kami, termasuk tindakan abusive dan fraud atau ketika sistem kami menangkap pola transaksi keuangan yang mencurigakan.
- c. Jika Akun Anda diblokir dan Anda memiliki bukti yang kuat bahwa tidak ada hal mencurigakan yang terjadi, Anda dapat mengajukan keluhan Anda sesuai dengan yang tertera pada Syarat dan Ketentuan ini. Setelah memeriksa keluhan Anda, kami dapat menentukan untuk mengakhiri atau melanjutkan pemblokiran Akun Anda. Pemblokiran tidak akan diteruskan secara tidak wajar apabila Kami memutuskan bahwa hal-hal yang mengakibatkan terjadinya pemblokiran telah berakhir.
- d. Akun Anda dapat ditutup karena hal-hal sebagai berikut:
  1. Permintaan oleh Anda;
  2. Kebijakan Kami berdasarkan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  3. Keadaan kahar terjadi selama 3 (tiga) bulan atau lebih secara berturut-turut; dan/atau
  4. Alasan lain sehubungan dengan pemblokiran akun.
- e. Kami akan mengembalikan uang Anda (jika ada) melalui metode yang disepakati bersama antara para pihak, setelah dikurangi dengan biaya yang terutang (jika ada), kecuali jika berdasarkan pertimbangan Kami diperlukan adanya penahanan bagian tertentu dari uang Anda, misalnya karena keyakinan yang wajar bahwa bagian tersebut berhubungan dengan atau dihasilkan dari penipuan dan/atau tindak pelanggaran hukum lainnya.
- f. Akun Anda akan diakhiri secara otomatis atau ditutup ketika Anda menutup Akun Anda.

## **X. Biaya**

Dalam penggunaan Akun dan/atau Layanan Wallex, Anda dapat dikenakan biaya, termasuk namun tidak terbatas pada biaya atas transaksi finansial yaitu transfer/ pengiriman uang, transfer/ pengiriman uang ulang karena kesalahan Pengguna, yang dapat ditetapkan oleh kami dan/atau pihak ketiga tersebut, atau biaya atas pengaktifan kembali Akun yang telah dinonaktifkan.

## **XI. Tanggung Jawab dan Kewajiban Anda**

Sebagai tambahan dari tanggung jawab Anda yang diatur dalam bagian lain dari Syarat dan Ketentuan ini, Anda bertanggung jawab atas:



1. Keamanan alat elektronik Anda yang digunakan untuk mengakses Akun dan/atau Layanan Wallex, termasuk dengan secara wajar menjaga dan menyediakan memori penyimpanan yang cukup untuk mencegah setiap kegagalan atau gangguan atas setiap proses Layanan Wallex yang disebabkan oleh kegagalan fungsi alat elektronik Anda;
2. Keamanan dan validitas alamat e-mail dan nomor telepon seluler Anda yang Anda daftarkan untuk mengakses Akun Anda, karenanya Kami tidak bertanggung jawab atas setiap klaim yang timbul jika alamat e-mail dan/atau nomor telepon seluler yang Anda daftarkan dikuasai oleh pihak lain, menjadi tidak aktif berdasarkan kebijakan perusahaan telekomunikasi dan/atau perusahaan terkait dan/atau menjadi dormant;
3. Setiap transaksi yang Anda lakukan. Anda wajib berhati-hati ketika menggunakan Akun dan/atau Layanan Wallex, termasuk namun tidak terbatas pada ketika memilih menu transaksi, tujuan pembayaran, memasukkan nilai pembayaran dan lain sebagainya. Anda akan memastikan bahwa Anda hanya akan mengikuti instruksi transaksi yang diterbitkan oleh Wallex sesuai transaksi yang Anda setuju; dan
4. Setiap kerugian, klaim, tuntutan dan/atau biaya yang timbul, termasuk dari pihak lain kepada Kami, yang timbul karena kesalahan Anda dalam menggunakan Akun, Layanan Wallex, fitur Wallex dan/atau website Kami, termasuk namun tidak terbatas pada yang dikarenakan oleh ketidakhati-hatian dalam bertindak, kecerobohan atau penyalahgunaan Akun dan/atau Layanan Wallex oleh Anda atau pihak lain yang menggunakan Akun Anda.

## **XII. Tanggung Jawab Kami**

Kami tidak bertanggung jawab atas kerugian tidak langsung, termasuk biaya, bunga, kerusakan atau kerugian dalam bentuk atau jenis apapun (termasuk cedera pribadi, tekanan emosional dan hilangnya data, barang, pendapatan, laba, penggunaan atau keuntungan ekonomis lainnya) yang Anda atau pihak ketiga alami. Kami hanya bertanggung jawab atas kerugian langsung, yakni jumlah yang senyatanya dibayar, yang timbul atau sehubungan dengan Layanan Wallex, yang dapat dibuktikan terjadi karena kelalaian berat atau pelanggaran Kami atas Syarat dan Ketentuan ini. Dalam setiap hal apapun, maksimal tanggung jawab Kami hanya terbatas pada jumlah uang Anda yang ada di sistem Kami.

## **XIII. Ganti Rugi**

Dengan mendaftar dan menggunakan Akun dan Layanan Wallex, Anda setuju untuk membebaskan Kami, pihak yang memberi lisensi kepada Kami, afiliasi Kami dan setiap pegawai, direktur, komisaris, karyawan, wakil dan agen Kami, dari dan terhadap setiap dan seluruh klaim, biaya, kerusakan, kerugian, tanggung jawab dan pengeluaran (termasuk biaya advokat) yang timbul atau sehubungan dengan:

1. Pelanggaran Anda atas Syarat dan Ketentuan ini atau ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik direferensikan atau tidak di sini;
2. Pelanggaran Anda atas hak pihak ketiga lainnya sehubungan dengan Akun dan/atau Layanan Wallex;
3. Setiap penggunaan atau penyalahgunaan atau kelalaian Akun dan Layanan Wallex oleh Anda atau pihak lain menggunakan Akun Anda;

4. Setiap kesalahan yang dilakukan oleh pihak selain Kami, baik disengaja maupun berupa kelalaian; atau
5. Pemblokiran Akun Anda berdasarkan hal-hal yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini.
6. Ketentuan ganti rugi ini akan tetap berlaku terlepas dari penutupan Akun Anda.

#### **XIV. Permasalahan dan Keluhan**

- a. Kami memberlakukan standar keamanan yang wajar untuk melindungi data Anda dalam melakukan proses penggunaan Akun dan/atau Layanan Wallex. Meskipun demikian, Kami hendak menekankan kepada Anda bahwa tidak ada sistem yang tidak dapat ditembus dan hal ini dapat berakibat pada meningkatnya resiko atas informasi Anda dan penggunaan Akun dan/atau Layanan Wallex. Oleh karenanya, sejauh dimungkinkan berdasarkan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Anda setuju untuk melepaskan Kami dari klaim apapun yang timbul sehubungan dengan virus, kerusakan, gangguan, bentuk lain dari gangguan sistem yang diakibatkan oleh pihak selain kami atau akses tanpa otorisasi yang dilakukan oleh pihak ketiga dengan itikad tidak baik. Kami menganjurkan Anda untuk memberitahu Kami segera jika Anda mengalami gangguan sistem apapun sebagaimana disebutkan di atas sehingga Kami dapat berusaha memperbaiki gangguan tersebut.
- b. Anda setuju untuk tidak merusak, mengubah atau memodifikasi Akun Anda atau mencoba merusak, mengubah atau memodifikasinya dengan cara apapun. Kami tidak bertanggung jawab jika Anda tidak memiliki perangkat yang memadai untuk mengakses Akun dan/atau Layanan Wallex. Kami berhak untuk melarang Anda menggunakan Akun dan/atau Layanan Wallex lebih lanjut jika Anda menggunakannya dengan perangkat yang tidak memadai atau perangkat yang tidak terotorisasi atau untuk tujuan lain sebagaimana Akun dan/atau Layanan Wallex dimaksudkan untuk digunakan.
- c. Kami perlu Anda memahami bahwa dalam hal pengiriman/ transfer uang melalui pihak ketiga, termasuk namun tidak terbatas pada bank tertentu, terdapat kemungkinan kegagalan sistem dari pihak ketiga tersebut. Kami tidak bertanggung jawab atas masalah ini.
- d. Jika Anda memiliki pertanyaan, permintaan, keluhan atau kepentingan penyampaian informasi apapun terkait Akun dan/atau Layanan Wallex, Anda dapat menyampaikannya melalui surat elektronik ke alamat e-mail: [contact@wallextech.com](mailto:contact@wallextech.com) atau hotline number di: (021) 2358-4400 (dengan waktu layanan Senin s/d Jumat, jam 09.00 s/d 17.00 WIB). Jika pengaduan tersebut terkait dengan transaksi finansial yang telah dilakukan, Pengguna harus mengajukannya paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak transaksi finansial tersebut dilakukan.
- e. Untuk merespon pertanyaan atau keluhan Anda, Kami akan terlebih dahulu melakukan verifikasi atas data Anda. Kami berhak untuk menolak pemrosesan pertanyaan atau keluhan, jika data Anda tidak sesuai dengan data yang tertera di sistem Kami. Kami akan memeriksa atau melakukan verifikasi keluhan Anda dan menyampaikan respon Kami sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di perusahaan Kami setelah memperoleh penyampaian keluhan yang lengkap dari Anda.

#### **XV. Keadaan Kahar**

- a. Layanan Kami dapat diinterupsi oleh kejadian atau hal tertentu di luar kewenangan dan kontrol Kami (Keadaan Kahar), termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, gangguan listrik, peperangan, kerusakan, kondisi perangkat keras, kegagalan sistem infrastruktur elektronik atau transmisi, gangguan daya, gangguan telekomunikasi,





- kegagalan sistem kliring atau hal lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia atau lembaga berwenang lainnya, kebijakan pemerintah, dan hal-hal lainnya yang di luar kewenangan dan kontrol Kami. Anda oleh karenanya setuju untuk melepaskan Kami dari segala dan setiap tuntutan, klaim, jika Kami tidak dapat memenuhi instruksi Anda melalui Akun baik sebagian maupun seluruhnya karena Keadaan Kahar.
- b. Setelah kejadian yang menyebabkan Wallex tidak dapat melaksanakan instruksi dari Pengguna berakhir, Wallex akan melanjutkan kembali instruksi tersebut dalam kurun waktu sesuai dengan ketentuan dari Bank Indonesia.

## **XVI. Hak Kekayaan Intelektual**

Layanan Wallex, termasuk nama dan logonya, kode, desain, teknologi, model bisnis, dilindungi oleh hak cipta, merek dan hak kekayaan intelektual lainnya yang tersedia berdasarkan hukum Republik Indonesia. Kami (dan pihak yang memperoleh lisensi dari Kami, jika berlaku) memiliki seluruh hak dan kepentingan atas Layanan Wallex, termasuk seluruh hak kekayaan intelektual yang berhubungan dengannya. Syarat dan Ketentuan ini tidak dan dengan cara apapun tidak akan dianggap sebagai pemberian izin kepada Anda untuk menggunakan setiap hak kekayaan intelektual Kami sebagaimana disebutkan di atas. Pengguna dilarang memodifikasi, menyalin, mendistribusikan, mentransmisikan, menampilkan, mempublikasikan, menjual, melisensikan, menciptakan pekerjaan turunan, atau menggunakan Konten apa pun yang tersedia pada atau melalui Layanan Wallex untuk tujuan komersial atau publik.

## **XVII. Tidak ada Pengesampingan**

Pengesampingan Kami atau ditundanya atau kegagalan Kami untuk melakukan klaim atas pelanggaran ketentuan manapun dalam Syarat dan Ketentuan ini atau untuk melaksanakan setiap hak yang disediakan dalam Syarat dan Ketentuan ini tidak akan dianggap sebagai pengesampingan sehubungan dengan pelanggaran substansial atas setiap ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini.

## **XVIII. Pengalihan**

Anda menjamin bahwa penggunaan Akun hanya digunakan oleh Anda dan untuk kepentingan Anda sendiri sebagai pemegang Akun sesuai dengan Syarat dan Ketentuan ini. Anda tidak boleh mengalihkan hak Anda berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Kami. Jika ada pihak lain yang menggunakan Akun Anda dan/atau jika ada pihak lain yang bertindak sebagai penerima manfaat (Beneficial Owner) Akun Anda selain Anda, maka Anda wajib melaporkan kepada Kami melalui [contact@wallextech.com](mailto:contact@wallextech.com). Jika tidak ada pelaporan dari Anda mengenai pihak lain sebagai penerima manfaat atau Beneficial Owner maka Anda memberikan jaminan bahwa Anda adalah satu - satunya penerima manfaat atau Beneficial Owner dari Akun Anda.

Akun Anda tidak dapat dialihkan kepada pihak lain. Kami dapat mengalihkan hak Kami berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini kepada pihak ketiga lain manapun berdasarkan kewenangan Kami sepenuhnya.

## **XIX. Keterpisahan**



Jika setiap ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini ditentukan sebagai ilegal, tidak sah atau tidak dapat dilaksanakan, seluruh ataupun sebagian, berdasarkan peraturan atau prinsip hukum manapun, ketentuan atau sebagian daripadanya, sejauh hal tersebut ilegal, tidak sah atau tidak dapat dilaksanakan, akan dianggap bukan merupakan bagian dari Syarat dan Ketentuan ini tetapi legalitas, validitas atau pelaksanaan dari ketentuan lainnya dari Syarat dan Ketentuan ini tidak akan berpengaruh.

## **XX. Perubahan**

Syarat dan Ketentuan ini, sebagian atau seluruhnya, termasuk setiap fitur atau layanan yang ditawarkan dalam Akun, dapat dimodifikasi, ditambahkan, atau diubah dari waktu ke waktu berdasarkan kebijakan Kami sendiri dengan atau tanpa pemberitahuan kepada Anda. Penggunaan Anda secara berkelanjutan atas Akun dan/atau Layanan Wallex setelah modifikasi, variasi dan/atau perubahan atas Syarat dan Ketentuan merupakan persetujuan dan penerimaan Anda atas modifikasi, variasi dan/atau perubahan tersebut. Jika Anda ingin menolak modifikasi, variasi dan/atau perubahan tersebut, maka Anda harus berhenti akses atau menggunakan Akun dan/atau Layanan Wallex serta mengakhiri Syarat & Ketentuan Penggunaan ini.

## **XXI. Kebijakan Privasi**

Data personal Anda dijaga berdasarkan Kebijakan Privasi Kami. Kebijakan Privasi dianggap sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan ini dan persetujuan Anda atas Syarat dan Ketentuan ini merupakan penerimaan Anda atas Kebijakan Privasi.

Penggunaan Anda atas Akun dan/atau Layanan Wallex menandakan persetujuan Anda untuk tunduk pada (i) Syarat dan Ketentuan ini; (ii) syarat dan ketentuan umum dan ketentuan khusus penggunaan Akun dan/atau Layanan Wallex (iii) kebijakan privasi; dan (v) setiap hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.