

Syarat dan Ketentuan

Dengan menggunakan Situs Website Wallex (sebagaimana didefinisikan di bawah ini) dan layanan Wallex (sebagaimana didefinisikan di bawah ini), Anda mempercayakan kami, PT Wallex Teknologi Berkat (“Perusahaan” atau “Kami”) dengan dana dan/atau informasi Anda. Untuk menjaga kepercayaan tersebut dan melayani Anda dengan sebaik-baiknya, silakan membaca Syarat dan Ketentuan berikut dengan seksama.

I. Istilah

- a. **Akun** atau **Akun Wallex** adalah akun yang terdaftar di Wallex yang dimiliki oleh Nasabah untuk dapat menggunakan layanan Wallex.
- b. **Calon Nasabah** adalah perorangan atau individu berkewarganegaraan Indonesia atau asing atau badan hukum atau badan usaha Indonesia atau asing yang belum terdaftar menjadi Nasabah dan bermaksud mendaftarkan diri menjadi Nasabah melalui Situs Website Wallex.
- c. **Kata Sandi (Password)** adalah nomor identifikasi pribadi yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah serta harus dicantumkan atau dimasukkan oleh Nasabah pada saat menggunakan layanan Wallex.
- d. **Nasabah** adalah Calon Nasabah yang telah terdaftar pada sistem Wallex dan dapat menggunakan Wallex.
- e. **Perusahaan** adalah PT Wallex Teknologi Berkat, suatu perseroan terbatas yang berkedudukan di Jakarta Pusat, yang telah mendapat izin dari Bank Indonesia sebagai penyelenggara jasa sistem pembayaran.
- f. **Penerima** adalah pihak yang disebut dalam Perintah Transfer Dana untuk menerima Dana hasil transfer.
- g. **Perintah Transfer Dana** adalah perintah tidak bersyarat dari Nasabah Wallex yang bertindak sebagai pengirim untuk membayarkan sejumlah dana tertentu kepada Penerima.
- h. **Situs Website Wallex** adalah situs website milik Perusahaan yang merupakan media penyediaan layanan Wallex yang dapat diakses pada tautan berikut: <https://www.wallex.asia/id/> atau penggantinya sebagaimana diinformasikan Perusahaan dari waktu ke waktu.
- i. **User ID** adalah identitas yang dimiliki oleh setiap Nasabah dan harus dicantumkan atau diinput setiap kali mengakses log-in pada Akun Wallex Anda untuk dapat mengakses Wallex, di mana user ID ini adalah alamat email yang didaftarkan oleh Nasabah pada saat pendaftaran.
- j. **Wallex** adalah produk atau layanan pengiriman uang atau transfer dana secara elektronik, baik pengiriman uang atau transfer dana di dalam negeri atau transfer dana ke dan/atau

dari luar negeri, yang dikeluarkan dan diselenggarakan oleh Wallex, yang dapat diakses melalui Situs Website Wallex.

II. Lingkup

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

III. Hukum dan Peraturan

- a. Nasabah yang mengakses dan menggunakan Wallex tunduk terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
- b. Interpretasi dan implementasi Syarat dan Ketentuan ini diatur dan tunduk pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia.
- c. Untuk hal-hal yang terkait dengan Syarat dan Ketentuan serta seluruh konsekuensinya, Nasabah akan memilih tempat kedudukan hukum yang tetap dan seumumnya di kantor kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dengan tidak mengurangi hak Perusahaan untuk mengajukan gugatan hukum atau tuntutan terhadap Nasabah dalam pengadilan lain di Indonesia sesuai dengan hukum dan perundangan yang berlaku.
- d. Syarat dan Ketentuan ini dibuat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia termasuk namun tidak terbatas pada peraturan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia.

IV. Registrasi Akun

- a. Untuk dapat menggunakan layanan Wallex, Anda perlu untuk melakukan registrasi atau pendaftaran di Situs Website Wallex, dengan menyampaikan informasi yang diminta sebagaimana ditampilkan dalam Situs Website Wallex dengan benar, tepat, akurat dan terkini. 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 mana pun, termasuk namun tidak terbatas password rahasia berupa kode sandi sekali pakai (One Time Password/OTP) yang dikirimkan melalui SMS ke nomor telepon yang Anda daftarkan pada Situs Website Wallex setiap kali ada percobaan log-in ke Akun Anda dan/atau percobaan melakukan transaksi Wallex menggunakan Akun Anda. Anda setuju untuk menanggung setiap risiko terkait pengungkapan informasi log-in Anda kepada pihak ketiga mana pun 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 Perusahaan.

- b. Kami akan melakukan verifikasi atas informasi dan dokumen yang Anda sampaikan dan menentukan apakah Anda telah memenuhi persyaratan sebagai Nasabah. 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 Nasabah (jika sebelumnya Anda telah menjadi Nasabah) apabila terdapat keraguan atas kebenaran dan/atau kesahihan serta ketidaklengkapan dokumen dan/atau informasi yang Anda sampaikan.
- c. Untuk menghindari penyalahgunaan Akun, 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 Nasabah hanya dapat dilakukan oleh Anda sendiri sebagai subjek hukum atau oleh perwakilan sah Anda. Anda menjamin bahwa registrasi akun Nasabah Anda ditujukan untuk kepentingan Anda sendiri atau badan hukum/badan usaha yang secara sah Anda wakili, dan bukan untuk kepentingan pihak lain mana pun. Kami berhak menolak registrasi akun Nasabah yang Anda lakukan untuk kepentingan pihak selain Anda, termasuk badan hukum dan/atau badan usaha mana pun yang tidak secara sah diwakili oleh Anda.

V. Informasi Pribadi

- a. Sebagai bagian dari upaya untuk menjaga informasi Nasabah 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 dan/atau dokumen lainnya yang Anda sampaikan dalam proses pengajuan sebagai Nasabah.

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 Situs Website Wallex dan/atau media lainnya yang berkaitan dengan 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.

- b. Nasabah membenarkan dan menyetujui bahwa dengan menyediakan informasi pribadi atau kepemilikan kepada Perusahaan melalui Situs Website Wallex dan layanan Wallex, Nasabah menyetujui transmisi informasi pribadi atau kepemilikan tersebut melalui lintas

batas internasional sesuai keperluan untuk pemrosesan transaksi menurut praktik bisnis standar Perusahaan.

- c. Kami tidak akan mengungkapkan informasi pribadi Anda kepada pihak mana pun, 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 Wallex dan bahwa Anda bersedia terikat dan memenuhi segala ketentuan-ketentuan yang dipersyaratkan oleh Perusahaan 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. Nasabah dapat menggunakan 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.
- b. Perusahaan 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 Transfer Dana, termasuk jumlah uang, mata uang yang dipilih, informasi Penerima, dan persetujuan biaya yang dikenakan Perusahaan atas transaksi finansial tersebut termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi finansial telah diisi secara lengkap dan benar. Perusahaan tidak bertanggung jawab terhadap segala dampak apa pun yang mungkin timbul yang diakibatkan kelalaian, ketidaklengkapan, ketidakjelasan, atau ketidaktepatan Perintah Transfer Dana dan/atau data dari Nasabah.
- d. Nasabah 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 Transfer Dana.

- e. Apabila telah diyakini kebenaran dan kelengkapan data yang diisi, sebagai tanda persetujuan pelaksanaan transaksi finansial maka Nasabah wajib melakukan pengiriman uang yang akan dikirimkan dalam mata uang dan jumlah yang telah disetujui pada Perintah Transfer Dana kepada rekening yang telah ditentukan Perusahaan.
- f. Perintah Transfer Dana akan dijalankan oleh Perusahaan setelah Wallex mengirimkan konfirmasi penerimaan uang dari Nasabah, di mana transaksi finansial yang telah diperintahkan dan disetujui oleh Nasabah ini tidak dapat dibatalkan. Transaksi yang telah Anda konfirmasi dan Kami proses, tidak dapat dibatalkan. Merupakan hak Kami sepenuhnya untuk menguji dan memutuskan permintaan pembatalan transaksi secara kasus per kasus. Setiap keluhan dan/atau klaim terkait barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pihak ketiga wajib Anda sampaikan langsung kepada pihak ketiga terkait.
- g. Dana yang telah Nasabah kirimkan kepada rekening yang telah ditentukan oleh Perusahaan hanya akan Kami gunakan untuk memenuhi kewajiban Kami kepada Anda untuk menyampaikan dana tersebut kepada Penerima, di mana dana Anda tersebut tidak akan digunakan untuk membiayai kegiatan di luar kewajiban kami kepada Anda dan Penerima.
- h. Perusahaan menerima dan menjalankan setiap Perintah Transfer Dana dari Nasabah sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan User ID, Kata Sandi (*Password*) dan konfirmasi pengiriman dana oleh Nasabah kepada rekening yang telah ditentukan Perusahaan, maka Perusahaan tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan Nasabah, User ID dan Kata Sandi (*Password*) atau menilai maupun membuktikan ketepatan dan kelengkapan Perintah Transfer Dana dimaksud, oleh karena itu Perintah Transfer Dana tersebut sah mengikat Nasabah dengan sebagaimana mestinya, kecuali Nasabah dapat membuktikan sebaliknya. Kami perlu Anda mengerti bahwa penggunaan Anda atas Akun dan/atau 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 Wallex yang dilakukan dengan melanggar Syarat dan Ketentuan ini.

- i. Perusahaan berhak untuk tidak melaksanakan Perintah Transfer Dana dari Nasabah, apabila:

1. Perusahaan tidak menerima dana yang dimaksudkan untuk ditransfer dari Nasabah;
 2. Perusahaan mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan; dan/atau
 3. Perintah Transfer Dana tersebut melanggar ketentuan internal Perusahaan dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- j. Sebagai bukti bahwa Perintah Transfer Dana Nasabah telah berhasil dilakukan oleh Perusahaan, Nasabah akan mendapatkan bukti transaksi finansial berupa nomor referensi transaksi finansial pada halaman transaksi Wallex dan bukti transaksi finansial secara otomatis akan terkirim juga ke alamat e-mail Nasabah yang terdaftar pada Perusahaan.
- k. Nasabah menyetujui dan mengakui bahwa:
1. Dengan dilaksanakannya Perintah Transfer Dana ataupun transaksi finansial melalui Wallex, semua perintah dan komunikasi dari Nasabah yang diterima Perusahaan akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang tidak ditandatangani.
 2. Bukti atas Perintah Transfer Dana dan/atau perintah lainnya dari Nasabah kepada Perusahaan dan segala bentuk komunikasi antara Perusahaan dan Nasabah yang dikirim secara elektronik yang tersimpan pada pusat data Perusahaan dan atau tersimpan dalam bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di Perusahaan, 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.

VIII. Kata Sandi (*Password*)

- a. Sebagai bagian dari upaya Kami untuk menjaga keamanan Akun, Anda perlu untuk mendaftarkan Kata Sandi (*Password*) minimal 8 karakter yang terdiri dari kombinasi satu huruf, satu angka, dan dengan tanpa spasi sebagai Kata Sandi (*Password*) Akun Anda. Kata Sandi (*Password*) merupakan kode yang bersifat rahasia dan kewenangan penggunaannya ada pada Nasabah.
- b. Kata Sandi (*Password*) Anda akan diperlukan untuk melakukan pemanfaatan transaksi non-finansial dan/atau transaksi finansial pada 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. Nasabah dengan ini membebaskan Perusahaan dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun

Nasabah sendiri sebagai akibat penyalahgunaan User ID dan Kata Sandi (*Password*) miliknya.

- d. Penggunaan User ID dan Kata Sandi (*Password*) mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah, sehingga karenanya Nasabah dengan ini menyatakan bahwa penggunaan User ID dan Kata Sandi (*Password*) dalam setiap perintah atas transaksi finansial Wallex juga merupakan pemberian kuasa dari Nasabah kepada Perusahaan untuk melaksanakan transaksi termasuk namun tidak terbatas untuk menerima dan meneruskan dana Nasabah 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 Perusahaan dalam bentuk dan melalui sarana apa pun.
- e. Nasabah wajib mengamankan User ID dan Kata Sandi (*Password*) antara lain dengan cara:
 1. Tidak memberitahukan User ID dan Kata Sandi (*Password*) kepada pihak ketiga mana pun.
 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 pihak ketiga mana pun.
 4. Mengganti Kata Sandi (*Password*) secara berkala.
- f. Dalam hal Nasabah mengetahui atau menduga User ID dan Kata Sandi (*Password*) telah diketahui oleh orang lain yang tidak berwenang, maka Nasabah wajib segera melakukan pengamanan dengan melakukan perubahan Kata Sandi (*Password*).

IX. Pemblokiran dan Penutupan Akun

- a. Pemblokiran Akun dapat dilakukan atas terjadinya kejadian-kejadian berikut ini:
 1. Atas permintaan Nasabah yang bersangkutan termasuk namun tidak terbatas sehubungan dengan laporan Anda bahwa User ID Anda dicuri atau diretas;
 2. Perintah pemblokiran yang diterbitkan oleh institusi pemerintah atau moneter atau kepolisian;
 3. Perintah pengadilan;
 4. Penggunaan Akun Anda dan/atau Wallex telah dilakukan dengan cara yang bertentangan dengan Syarat dan Ketentuan ini, dan ketentuan lainnya yang diatur Perusahaan, kebijakan privasi Perusahaan dan setiap hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 5. Alasan lain yang merugikan Anda dan/atau Kami, termasuk tindakan

penyalahgunaan (*abusive*) dan penipuan atau ketika sistem kami menangkap pola transaksi keuangan yang mencurigakan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;

6. Berdasarkan penilaian dan kewenangan Kami sendiri atas validitas Akun.
 - b. Jika Akun Anda diblokir sementara dan Anda memiliki bukti pendukung yang kuat bahwa tidak ada hal mencurigakan yang terjadi, Anda dapat mengajukan keluhan Anda kepada alamat korespondensi yang tertera pada Syarat dan Ketentuan ini. Setelah memeriksa dan memverifikasi 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.
 - c. Kami berhak untuk menutup Akun Anda apabila terjadi satu atau lebih dari hal-hal sebagai berikut:
 1. Permintaan Anda sendiri selaku pemilik Akun dengan ketentuan Anda telah menyelesaikan segala kewajiban Anda kepada Kami (jika ada);
 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.
 - d. Kami akan mengembalikan dana 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 dana Anda, misalnya karena keyakinan yang wajar bahwa bagian tersebut berhubungan dengan atau dihasilkan dari penipuan dan/atau tindak pelanggaran hukum lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, Anda dengan ini memberikan kuasa, hak dan wewenang penuh yang tidak dapat dicabut kembali dan tanpa syarat kepada Kami dengan hak substitusi, untuk sewaktu-waktu, tanpa memerlukan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Anda untuk melakukan penahanan, pendebitan saldo, dan/atau pemotongan.
 - e. Akun Anda akan diakhiri secara otomatis atau ditutup ketika Anda menutup Akun Anda. Untuk menghindari keraguan, penutupan Akun dalam hal ini dapat dilakukan dengan telah menyelesaikan kewajiban dan biaya yang timbul karenanya.

X. Biaya

Dalam penggunaan Akun dan/atau Wallex, Anda dapat dikenakan biaya, termasuk namun tidak terbatas pada biaya atas transaksi finansial yaitu transfer atau pengiriman uang, transfer atau pengiriman uang ulang karena kesalahan Nasabah (baik yang ditetapkan oleh kami dan/atau

pihak ketiga tersebut) atau biaya atas pengaktifan kembali Akun yang telah dinonaktifkan. Keterangan mengenai jumlah biaya yang dikenakan tersedia melalui media komunikasi, website dan/atau media lain yang Kami tentukan dari waktu ke waktu.

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 Wallex, termasuk dengan secara wajar menjaga dan menyediakan memori penyimpanan yang cukup untuk mencegah setiap kegagalan atau gangguan atas setiap proses 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 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 Perusahaan sesuai transaksi yang disetujui oleh Anda; 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 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 Wallex oleh Anda atau pihak lain yang menggunakan Akun Anda.

XII. Tanggung Jawab Kami

Anda setuju bahwa kami tidak bertanggung jawab atas kerugian tidak langsung, termasuk biaya, bunga, kerusakan atau kerugian dalam bentuk atau jenis apa pun (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 Wallex, yang dapat dibuktikan terjadi karena kelalaian berat atau pelanggaran Kami atas Syarat dan Ketentuan ini. Dalam setiap hal apa pun, maksimal tanggung jawab Kami hanya terbatas pada jumlah uang Anda yang ada di sistem Kami.

XIII. Ganti Rugi

Dengan mendaftar dan menggunakan Akun dan Wallex, Anda setuju bahwa Anda akan bertanggung jawab dan Kami, pihak yang memberi lisensi kepada Kami, afiliasi Kami dan setiap karyawan, direktur, komisaris, karyawan, wakil dan agen Kami, tidak wajib mengganti kerugian apa pun 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 yang direferensikan dalam Syarat dan Ketentuan ini maupun tidak;
2. Pelanggaran Anda atas hak pihak ketiga lainnya sehubungan dengan Akun dan/atau Wallex;
3. Setiap penggunaan atau penyalahgunaan Akun dan layanan Wallex oleh Anda atau pihak lain yang menggunakan Akun Anda;
4. Setiap kesalahan yang dilakukan oleh pihak selain Kami, baik disengaja maupun berupa kelalaian;
5. Pemblokiran Akun Anda berdasarkan hal-hal yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini; dan/atau
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 Wallex. Meskipun demikian, Kami hendak menekankan kepada Anda bahwa tidak ada sistem yang tidak dapat ditembus dan hal ini dapat berakibat pada meningkatnya risiko atas informasi Anda dan penggunaan Akun dan/atau Wallex. Oleh karenanya, sejauh dimungkinkan berdasarkan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Anda setuju untuk melepaskan Kami dari klaim apa pun 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 apa pun 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 dan/atau memodifikasinya dengan cara apa pun. Kami tidak bertanggung jawab jika Anda tidak memiliki perangkat yang memadai untuk mengakses Akun dan/atau Wallex. Kami berhak untuk melarang Anda menggunakan Akun dan/atau Wallex lebih lanjut jika Anda menggunakannya dengan perangkat yang

tidak memadai atau perangkat yang tidak terotorisasi atau untuk tujuan lain sebagaimana Akun dan/atau Wallex dimaksudkan untuk digunakan.

- c. Kami perlu Anda memahami bahwa dalam hal pengiriman atau transfer dana melalui pihak ketiga, termasuk namun tidak terbatas pada bank tertentu, terdapat kemungkinan kegagalan sistem dari pihak ketiga tersebut. Dalam hal tersebut, Kami tidak bertanggung jawab atas masalah ini.
- d. Jika Anda memiliki pertanyaan, permintaan, keluhan dan/atau kepentingan penyampaian informasi apa pun terkait Akun dan/atau Wallex, Anda dapat menyampaikannya melalui surat elektronik ke alamat e-mail: cs.id@wallextech.com atau nomor *hotline* di: (021) 3811-750 (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, Nasabah harus mengajukannya paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak transaksi finansial tersebut dilakukan.
- e. Untuk menanggapi 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 tanggapan 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 kendali Kami, 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 kendali Kami (selanjutnya disebut sebagai "**Keadaan Kahar**"). 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 Perusahaan tidak dapat melaksanakan instruksi dari Nasabah berakhir, Perusahaan akan melanjutkan kembali instruksi tersebut dalam kurun waktu sesuai dengan ketentuan dari Bank Indonesia.

XVI. Hak Kekayaan Intelektual

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 Wallex, termasuk seluruh hak kekayaan intelektual yang berhubungan dengannya. Syarat dan Ketentuan ini tidak dan dengan cara apa pun tidak akan dianggap sebagai pemberian izin kepada Anda untuk menggunakan setiap hak kekayaan intelektual Kami sebagaimana disebutkan di atas. Nasabah dilarang memodifikasi, menyalin, mendistribusikan, mentransmisikan, menampilkan, mempublikasikan, menjual, melisensikan, menciptakan pekerjaan turunan, atau menggunakan Konten apa pun yang tersedia pada atau melalui Wallex untuk tujuan komersial atau publik.

XVII. Tidak ada Pengesampingan

Pengesampingan Kami atau ditundanya atau kegagalan Kami untuk melakukan klaim atas pelanggaran ketentuan mana pun 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 cs.id@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 mana pun 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 mana pun, ketentuan atau sebagian dari padanya, 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 pemberitahuan 30 (tiga puluh) hari kerja sebelumnya kepada Anda. Penggunaan Anda secara berkelanjutan atas Akun dan/atau 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 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.

Anda mengakui bahwa Kami telah memberikan informasi dan penjelasan yang cukup mengenai Akun dan/atau layanan Wallex, termasuk manfaat, risiko, kewajiban, dan biaya terkait Akun dan/atau layanan Wallex, dan penggunaan Anda atas Akun dan/atau Wallex menandakan persetujuan Anda untuk tunduk pada

(i) Syarat dan Ketentuan ini; (ii) syarat dan ketentuan umum dan ketentuan khusus penggunaan Akun dan/atau Wallex (iii) kebijakan privasi; dan (v) setiap hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.