

Notis Penting: Sila baca dan fahami terma-terma dan syarat-syarat yang mengawal perkhidmatan pedagang sebelum anda membuat keputusan untuk memohon perkhidmatan pedagang dan jika anda tidak memahami mana-mana terma-terma dan syarat-syarat, anda boleh dapatkan penjelasan daripada Bank.

TERMA-TERMA DAN SYARAT-SYARAT PERKHIDMATAN PEDAGANG

Terma-terma dan syarat-syarat ini mengawal penggunaan perkhidmatan pedagang yang disediakan oleh kami. Dengan menandatangani Borang Permohonan Pedagang CIMB Bank, anda bersetuju untuk menerima bayaran untuk barangan dan perkhidmatan anda melalui perkhidmatan pedagang kami berdasarkan terma-terma dan syarat-syarat ini. Anda juga bersetuju untuk mematuhi Polisi dan Prosedur Operasi PayNet yang Bank mungkin memaklumkan anda dari semasa ke semasa.

Jika anda menggunakan perkhidmatan pedagang kami, anda dianggap telah bersetuju dengan terma-terma dan syarat-syarat ini. Rujukan kepada terma-terma dan syarat-syarat ini hendaklah bermaksud terma-terma dan syarat-syarat dalam Borang Permohonan Pedagang, Surat Pemberitahuan Kelulusan, Terma-terma dan Syarat-syarat Perkhidmatan Pedagang ini, Lampiran-lampiran yang berkaitan dan Polisi dan Prosedur Operasi PayNet. Jika anda tidak bersetuju dengan terma-terma dan syarat-syarat ini, sila maklumkan kepada kami dengan segera dan memulangkan semua bahan kami kepada kami dan tidak menggunakan perkhidmatan pedagang kami atau mengemukakan caj kepada kami untuk kutipan bagi pihak anda.

1. DEFINISI

Perkataan yang digunakan dalam terma-terma dan syarat-syarat ini mempunyai maksud berikut:-

“**Kod Kelulusan**” bermaksud kod pemberikuaasaan yang diberikan oleh Bank sebagai pra-syarat untuk Transaksi Saluran Pembayaran dan untuk Bank membuat pembayaran kepada Pedagang. Pengeluaran Kod Kelulusan walaubagaimanapun tidak menjamin pembayaran oleh Bank.

“**Bank**” atau “**kami**” bermaksud CIMB Bank Berhad [197201001799 (13491-P)].

“**Perkhidmatan Perbankan**” bermaksud perkhidmatan perbankan yang disediakan oleh Bank termasuk perkhidmatan perbankan internet Bank (CIMB Clicks dan perkhidmatan E-pembayaran CIMB Clicks), terminal layan diri Bank (seperti ATM (mesin juruwang automatik) dan CDM (mesin & kiosk deposit cek / tunai)) dan perkhidmatan perbankan mudah alih.

“**Hari Perniagaan**” bermaksud hari (selain Sabtu atau Ahad) di mana bank dibuka untuk perniagaan di Kuala Lumpur, Malaysia.

“**Hari Kalendar**” bermaksud hari dalam kalendar Gregorian.

“**Kad**” bermaksud mengikut konteks yang mungkin memerlukan, mana-mana Kad Kredit, Kad Debit, Kad Prabayar dan Kad Caj yang dikeluarkan secara sah dan belum tamat tempoh.

“**Pemegang Kad**” bermaksud pihak yang memegang atau telah dikeluarkan dengan Kad.

“**Syarikat-syarikat Kad**” bermaksud:-

- (a) JCB International Co., Ltd;
- (b) MasterCard International Inc;

- (c) Visa International Worldwide Pte. Limited;
- (d) UnionPay International Co. Ltd.; dan/atau
- (e) American Express Travel Related Services Company;

mengikuti mana yang berkenaan dan entiti-entiti lain yang boleh dipersetujui oleh Pedagang dan Bank dari semasa ke semasa dan termasuk pengganti hakmilik dan penerima serah hak mereka masing-masing.

“**Kad Caj**” bermaksud mana-mana Kad Sah pada masa ini yang ditetapkan oleh pengeluarnya sebagai kad caj yang mengandungi simbol, logo dan tanda Syarikat-syarikat Kad yang berkaitan.

“**Kumpulan CIMB**” bermaksud CIMB Group Holdings Berhad dan semua syarikat yang dianggap berkaitan dengannya menurut Seksyen 7 Akta Syarikat 2016 dan syarikat-syarikat dikawal bersama yang menyediakan perkhidmatan kewangan dan perkhidmatan lain yang dikawal selia, tidak termasuk syarikat, cawangan, pejabat dan bentuk kehadiran lain yang beroperasi di luar Malaysia, dan semata-mata untuk tujuan klausa 24.6 dan klausa 24.7, penggunaan perkataan “Bank” hendaklah dibaca sebagai merujuk kepada Kumpulan CIMB.

“**Kad Kredit**” bermaksud mana-mana Kad Sah pada masa ini yang ditetapkan oleh pengeluarnya sebagai kad kredit yang mengandungi simbol, logo dan tanda Syarikat-syarikat Kad yang berkaitan.

“**Slip Kredit**” bermaksud dokumen dalam bentuk dan kandungan yang ditetapkan oleh Bank untuk membuktikan pembayaran balik sesuatu transaksi.

“**Kad Debit**” bermaksud mana-mana Kad Sah pada masa ini yang ditetapkan oleh pengeluarnya sebagai kad debit yang mengandungi simbol, logo dan tanda PayNet dan Syarikat-syarikat Kad yang berkaitan dan termasuk kad Debit MasterCard, Visa Debit dan MyDebit.

“**eDompot**” bermaksud dompet maya dalam bentuk aplikasi peranti mudah alih yang digunakan sama dengan dompet sebenar untuk membolehkan pengguna berdaftarnya membeli produk dan perkhidmatan menggunakan wang pramat atau disimpan pada Kad dalam dompet.

“**Akaun eDompot**” bermaksud akaun yang diperuntukkan kepada Pengguna eDompot setelah selesai pendaftaran di laman web atau aplikasi perisian yang ditetapkan oleh Pengendali eDompot masing-masing pada peranti mudah alih. Setiap Akaun eDompot adalah untuk pembayaran dan kutipan antara Pengendali eDompot masing-masing dan Pengguna eDompot yang berkenaan.

“**Pengendali eDompot**” bermaksud pemilik Platform eDompot.

“**Perkhidmatan Pembayaran eDompot**” bermaksud pendayaan perkhidmatan pembayaran eDompot kepada Pedagang untuk tujuan menerima pembayaran daripada Pengguna eDompot untuk Transaksi eDompot.

“**Platform eDompot**” bermaksud sistem pemrosesan pembayaran yang dibangunkan oleh Pengendali eDompot di mana aplikasi perisian eDompot beroperasi atau berada.

“**Transaksi eDompot**” bermaksud sebarang transaksi pembayaran yang dilaksanakan atau akan dilaksanakan melalui Platform eDompot dengan Pedagang dan termasuk pembayaran yang dibuat kepada Pedagang dari Akaun eDompot Pengguna eDompot;

“**Pengguna eDompot**” bermaksud pengguna akhir individu yang mempunyai Akaun eDompot.

“**Fi**” bermaksud sebarang fi yang dipersetujui untuk dibayar oleh Pedagang kepada Bank.

“**FPX**” bermaksud gerbang pembayaran internet terus ke bank yang dikendalikan oleh PayNet, yang memudahkan pembayaran internet dan pembelian e-dagang menggunakan akaun simpanan dan akaun semasa.

“**JomPAY**” bermaksud skim pembayaran bil nasional Malaysia yang dikendalikan oleh PayNet di mana pelanggan boleh membayar mana-mana pengebil berdaftar dari internet atau perbankan mudah alih dengan mengeluarkan dana dari akaun semasa, simpanan atau kad kredit mereka.

“**Pedagang**” atau “**anda**” bermaksud orang atau entiti yang telah memohon untuk menggunakan perkhidmatan pedagang Bank.

“**Akaun Ditetapkan Pedagang**” bermaksud akaun bank yang dinamakan oleh Pedagang di mana Bank boleh membuat pembayaran melalui kredit terus.

“**Diskaun Pedagang**” bermaksud fi yang perlu dibayar oleh Pedagang kepada Bank pada kadar yang dipersetujui berdasarkan peratusan jumlah transaksi yang diproses oleh Bank.

“**Laman Web Pedagang**” bermaksud laman web atau halaman web Pedagang yang dimaklumkan kepada Bank dan dipersetujui oleh Bank.

“**MPOS**” bermaksud peranti tempat jualan mudah alih, yang termasuk Plug n Pay dan/atau Tap n Pay.

“**MyDebit**” bermaksud skim kad debit domestik Malaysia yang dikendalikan oleh PayNet, yang membenarkan pembayaran tempat jualan menggunakan Kad Debit yang dikeluarkan oleh bank atau institusi kewangan di Malaysia.

“**Saluran Pembayaran**” bermaksud saluran pembayaran yang dirujuk dalam Klausa 2.1(a) hingga (h) di bawah.

“**Transaksi Saluran Pembayaran**” bermaksud sebarang transaksi pembayaran yang dilaksanakan atau akan dilaksanakan kepada Pedagang melalui mana-mana Saluran Pembayaran.

“**Arahan Pembayaran**” bermaksud sebarang arahan yang diberikan kepada Pedagang oleh Pemegang Kad/Pengguna eDompot, sama ada terkandung dalam borang pesanan elektronik atau sebaliknya, untuk mengecaj akaun Kadnya atau mendebit Akaun eDompetnya untuk pembayaran perlu dibayar kepada Pedagang.

“**PayNet**” bermaksud Payments Network Malaysia Sdn Bhd [200801035403 (836743-D)] (*dahulunya dikenali sebagai Malaysian Electronic Clearing Corporation Sdn Bhd (MyClear)*) pengendali JomPAY, FPX, DuitNow QR dan MyDebit.

“**PCI-DSS**” bermaksud Piawaian Keselamatan Data Industri Kad Pembayaran yang merupakan satu set keperluan komprehensif untuk meningkatkan keselamatan data akaun pembayaran, yang dibangunkan oleh jenama pembayaran pengasas Majlis Piawaian Keselamatan Industri Kad Pembayaran, termasuk tetapi tidak terhad kepada American Express Company, Discover Financial Services, JCB International, MasterCard Worldwide dan Visa International.

“**Plug n Pay**” bermaksud peranti tempat jualan mudah alih yang terdiri daripada pembaca kad dan/atau pembaca/penjana Kod QR (“**Pembaca Kad**”) yang disediakan oleh Pedagang kepada Wakil Jualan dan peranti telekomunikasi mudah alih / wayarles (seperti telefon pintar dan/atau tablet) yang digunakan untuk melaksanakan Transaksi Kad dan / atau Transaksi eDompot yang mana Bank mungkin memerlukan Pedagang menggantikan atau menaik taraf dengan kosnya sendiri dari semasa ke semasa.

“**Kad Prabayar**” bermaksud mana-mana Kad Sah pada masa ini yang ditetapkan oleh pengelupanya sebagai kad prabayar yang mempunyai nilai kewangan yang disimpan yang mengandungi simbol, logo dan tanda Syarikat-syarikat Kad yang berkaitan.

“**Program/Perkhidmatan**” bermaksud program dan perkhidmatan yang dirujuk dalam Klausa 2.2(a) hingga (h) di bawah.

“**Transaksi Kod QR**” bermaksud sebarang Transaksi Saluran Pembayaran yang dilaksanakan menggunakan Kod QR.

“**Kod QR (Dinamik)**” merujuk kepada kod unik dan boleh ditukar yang dihasilkan oleh Pedagang yang mempunyai butiran akaun Pedagang dan maklumat transaksi (termasuk jumlah yang perlu dibayar) dibenamkan dalam kod. Kod QR (Dinamik) hanya boleh diimbas sekali. Pemegang Kad/Pengguna eDompot tidak perlu memasukkan jumlah semasa membuat pembayaran menggunakan Kod QR (Dinamik).

“**Kod QR (Statik)**” merujuk kepada kod tetap dan tidak boleh ditukar yang diberikan oleh Bank kepada Pedagang yang HANYA mempunyai butiran akaun Pedagang yang dibenamkan dalam kod tersebut. Kod QR (Statik) boleh diimbas berulang kali. Pemegang Kad/Pengguna eDompot dikehendaki memasukkan amaun yang perlu dibayar semasa membuat pembayaran menggunakan Kod QR (Statik).

“**Kod QR**” merujuk kepada Kod Respons Pantas, sejenis kod bar matriks (atau kod bar dua dimensi) yang mengandungi maklumat tentang item yang dilampirkan. Terdapat 2 jenis kod QR iaitu Kod QR (Statik) dan/atau Kod QR (Dinamik).

“**Tap n Pay**” bermaksud aplikasi mudah alih pembayaran selamat yang membolehkan Pedagang menerima dan mengurus pembayaran elektronik pada telefon pintar Android didayakan NFC terpilih dan menerima pembayaran tanpa sentuhan atau berasaskan gelombang.

“**Kad Sah**” bermaksud Kad yang belum dibatalkan, digantung atau tamat tempoh.

2. SALURAN PEMBAYARAN & PROGRAM/PERKHIDMATAN

2.1 Di mana Saluran Pembayaran adalah dengan cara:-

- (a) Terminal dan/atau MPOS, terma-terma dan syarat-syarat yang terkandung dalam **Lampiran A** hendaklah juga terpakai; dan
- (b) Kad dengan pembayaran yang diberi kuasa oleh Pemegang Kad melalui penggunaan Borang Pesanan Mel, terma-terma dan syarat-syarat yang terkandung dalam **Lampiran B** hendaklah juga terpakai; dan
- (c) Kad dengan pembayaran yang diproses melalui Laman Web Pedagang, terma-terma dan syarat-syarat yang terkandung dalam **Lampiran C** hendaklah juga terpakai; dan
- (d) Kad yang dikeluarkan oleh Bank dengan pembayaran yang diproses melalui perkhidmatan perbankan internet “CIMB Clicks” Bank, terma-terma dan syarat-syarat yang terkandung dalam **Lampiran D** hendaklah juga terpakai; dan
- (e) pembayaran yang dibuat oleh pelanggan Bank melalui penggunaan Perkhidmatan Perbankan Bank, terma-terma dan syarat-syarat yang terkandung dalam **Lampiran E** hendaklah juga terpakai; dan
- (f) pembayaran yang dibuat oleh pelanggan melalui pembayaran dalam talian antara bank melalui Pertukaran Proses Kewangan, terma-terma dan syarat-syarat yang terkandung dalam **Lampiran F** hendaklah juga terpakai; dan
- (g) pembayaran yang dibuat oleh pelanggan dan/atau Pemegang Kad melalui Jompay, terma-terma dan syarat-syarat yang terkandung dalam **Lampiran G** hendaklah juga terpakai; dan

(h) Transaksi Kod QR, terma-terma dan syarat-syarat yang terkandung dalam **Lampiran H** hendaklah juga terpakai.

2.2 Untuk penyertaan dalam:

(a) program Tawaran CIMB, terma-terma dan syarat-syarat yang terkandung dalam **Lampiran I** hendaklah juga terpakai;

(b) Perkhidmatan MyDebit, Terma-terma dan Syarat-syarat Tambahan untuk Perkhidmatan MyDebit yang dinyatakan dalam **Jadual 1 Lampiran A** hendaklah juga terpakai;

(c) MPOS, Terma-terma dan Syarat-syarat Tambahan untuk MPOS yang dinyatakan dalam **Jadual 2 Lampiran A** hendaklah juga terpakai;

(d) program Penukaran Mata Wang Dinamik (*Dynamic Currency Conversion*) ("**Program DCC**"), terma-terma dan syarat-syarat Program DCC yang terkandung dalam **Jadual 4 Lampiran A** hendaklah juga terpakai;

(e) program Bayar dengan Mata (*Pay with Points*) ("**PWP**"), terma-terma dan syarat-syarat PWP yang terkandung dalam **Jadual 5 Lampiran A** hendaklah juga terpakai;

(f) Perkhidmatan Nilai Tambah iTerminal (*dengan ciri-ciri baharu TRM (pengurusan rekonsiliasi transaksi), diskaun segera & promozone*) ("**iTVAS**"), terma-terma dan syarat-syarat iTVAS1 yang terkandung dalam **Jadual 6 Lampiran A** hendaklah juga terpakai;

(g) Perkhidmatan Nilai Tambah iTerminal (*penyediaan pelan bayaran mudah (epp) pengeluar pihak ketiga melalui Terminal Bank*) ("**iTVAS2**"), terma-terma dan syarat-syarat iTVAS2 yang terkandung dalam **Jadual 7 Lampiran A** hendaklah juga terpakai; dan

(h) Program Pelan Bayaran Mudah ("**EPP**"), terma-terma dan syarat-syarat EPP yang dinyatakan dalam Klausa 10.2 Lampiran A dan/atau Klausa 6.1 Lampiran C hendaklah juga terpakai.

2.3 Lampiran-lampiran yang dirujuk dalam Klausa 2.1 dan 2.2 di atas secara kolektif dirujuk sebagai "**Lampiran-lampiran**". Jika terdapat apa-apa percanggahan antara terma-terma dan syarat-syarat ini dengan terma-terma dan syarat-syarat dalam Lampiran-lampiran, terma-terma dan syarat-syarat yang terkandung dalam Lampiran-lampiran akan digunapakai setakat yang berkaitan dengan Saluran Pembayaran atau Program/Perkhidmatan yang berkenaan melainkan dinyatakan sebaliknya secara nyata dalam terma-terma dan syarat-syarat ini.

2.4 Melainkan dipersetujui sebaliknya, wang yang perlu dibayar kepada Pedagang boleh dibayar melalui kredit terus ke Akaun Ditetapkan Pedagang. Pedagang tidak boleh menukar atau menutup Akaun Ditetapkan Pedagang tanpa kebenaran bertulis Bank terlebih dahulu. Jika Akaun Ditetapkan Pedagang ditukar atau ditutup oleh Pedagang tanpa kebenaran bertulis Bank terlebih dahulu atau di mana Akaun Ditetapkan Pedagang ditutup atas apa jua sebab sekalipun mengikut terma-terma dan syarat-syarat yang mengawal Akaun Ditetapkan Pedagang, Bank boleh menamatkan ketersediaan / penggunaan Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan dengan memberikan notis bertulis kepada Pedagang.

3. DISKAUN PEDAGANG/FI DAN JUMLAH WANG LAIN (JIKA ADA) TERHUTANG

3.1 Pedagang hendaklah membayar Diskaun Pedagang dan/atau Fi ke atas transaksi-transaksi pada kadar yang dimaklumkan oleh Bank dan dipersetujui oleh Pedagang dari semasa ke semasa.

3.2 Bank diberi kuasa secara nyata untuk menolak Diskaun Pedagang yang berkenaan, Fi dan/atau jumlah wang lain (jika ada) yang terhutang kepadanya, yang timbul daripada perkhidmatan pedagang, daripada hasil jualan Pedagang sebelum membayar wang yang perlu dibayar kepada Pedagang.

3.3 Sebagai tambahan kepada hak Bank di bawah Klausa 3.2, dan di mana hasil jualan Pedagang tidak mencukupi, Pedagang juga secara nyata memberi kuasa kepada Bank untuk mendebit atau menyebabkan didebitkan dari Akaun Ditetapkan Pedagang semua Diskaun Pedagang yang berkenaan, Fi dan jumlah wang lain (jika ada) yang terhutang kepadanya, yang timbul daripada perkhidmatan pedagang. Bank tidak perlu mendapatkan kebenaran Pedagang terlebih dahulu (bertulis atau sebaliknya) sebelum debit dibuat tetapi akan memaklumkan Pedagang mengenai debit yang dibuat.

4. CAJ BALIK

4.1 Jika mana-mana Pemegang Kad, Pengguna eDompot, Syarikat-syarikat Kad, PayNet atau Pengendali eDompot mempertikaikan kesahihan sebarang transaksi atau jika mana-mana transaksi tidak sah atau jika Pedagang melanggar mana-mana waranti, representasi atau kewajipannya atau jika Bank dibenarkan oleh undang-undang atau di bawah sebarang kaedah dan peraturan yang dikeluarkan oleh mana-mana Syarikat-syarikat Kad atau PayNet atau Pengendali eDompot, walau apa pun yang terkandung dalam Lampiran, Bank boleh dengan memberikan notis kepada Pedagang:-

- (a) menolak pembayaran kepada Pedagang untuk jumlah transaksi tersebut; dan
- (b) di mana pembayaran telah dibuat oleh Bank kepada Pedagang, tolak bayaran tersebut daripada mana-mana hasil jualan Pedagang dan/atau mendapatkan debit daripada Pedagang untuk jumlah transaksi tersebut dan mendebit atau menyebabkan didebitkan yang sama dari Akaun Ditetapkan Pedagang.

Pemberikuasaan sebarang transaksi tidak menjamin pembayaran oleh Bank.

4.2 Bank akan memaklumkan Pedagang jika caj balik dalam mana-mana kategori tertentu mempunyai atau dalam ancaman melebihi mana-mana ambang yang ditetapkan oleh Bank atau mana-mana Syarikat-syarikat Kad atau Pengendali eDompot. Pedagang mesti mengambil tindakan segera untuk membetulkan kegagalan dalam prosesnya yang mengakibatkan caj balik yang berlebihan. Kegagalan untuk menyelesaikan punca masalah boleh mengakibatkan “denda Caj Balik Berlebihan” dikenakan oleh Syarikat-syarikat Kad dan/atau Pengendali eDompot, yang mana Pedagang perlu menanggung rugi Bank.

5. BAYARAN BALIK DAN REBAT UNTUK TRANSAKSI TERTENTU

5.1 Jika Pedagang ingin membuat apa-apa bayaran balik atau memberikan apa-apa rebat berkenaan dengan mana-mana Transaksi Saluran Pembayaran dan/atau berkenaan dengan Program/Perkhidmatan, Pedagang hendaklah mengkreditkan bayaran balik atau rebat tersebut ke akaun yang berkaitan di mana pembayaran itu berasal. Pedagang **MESTILAH TIDAK** membuat sebarang bayaran balik tunai kepada Pemegang Kad/Pengguna eDompot. Jika Bank mengalami apa-apa kerugian akibat pelanggaran Pedagang terhadap syarat ini, Pedagang hendaklah membayar kepada Bank jumlah bayaran balik atau rebat tunai.

6. PENYATA AKAUN

6.1 Penyata akaun yang mengandungi butiran Transaksi Saluran Pembayaran dan di bawah Program/Perkhidmatan akan disediakan kepada Pedagang untuk diambil di laman web atau portal web yang ditentukan oleh Bank. Bank juga boleh menghantar penyata akaun tersebut kepada Pedagang. Penyata akaun tersebut hendaklah dianggap sebagai invois untuk Diskaun Pedagang dan/atau Fi dan jumlah lain yang dikenakan oleh Bank.

6.2 Jika penyata akaun:-

- (a) diposkan di Portal Dalam Talian Elektronik Pedagang CIMB (e-Akses) dengan Bank, ia dianggap diambil oleh Pedagang pada tarikh ia diposkan ke portal tersebut; dan
- (b) dihantar kepada Pedagang melalui pos, ia dianggap diterima tujuh (7) Hari Kalendar dari tarikh ia dihantar.

6.3 Sebarang pertikaian oleh Pedagang mengenai ketepatan penyata hendaklah dimaklumkan secara bertulis oleh Pedagang kepada Bank dalam empat belas (14) Hari Kalendar dari tarikh diambil atau diterima atau dianggap diambil atau diterima. **AMBIL PERHATIAN BAHAWA JIKA PEDAGANG TIDAK DALAM EMPAT BELAS (14) HARI KALENDAR TERSEBUT MEMPERTIKAIKAN KETEPATAN PENYATA DAN MEMAKLUMKAN BANK SECARA BERTULIS TENTANG SEBARANG KESILAPAN, PERCANGGAHAN ATAU KETIDAKTEPATAN MANA-MANA ENTRI, PEDAGANG AKAN DIANGGAP TELAH MENERIMA ENTRI DALAM PENYATA TERSEBUT SEBAGAI BETUL (TERMASUK SEBARANG KEBERHUTANGAN) DAN BUKTI MUKTAMAD DAN KONKLUSIF TERHADAP PEDAGANG DAN PENGIKAT PADA PEDAGANG DAN PEDAGANG TIDAK DIBENARKAN UNTUK MENDAKWA BAHAWA PENYATA TERSEBUT MENGANDUNGI SEBARANG KESILAPAN, PERCANGGAHAN ATAU KETIDAKTEPATAN.**

7. CUKAI

7.1 Semua fi dan caj yang perlu dibayar oleh Pedagang yang dinyatakan tidak termasuk cukai barangan dan perkhidmatan, cukai perkhidmatan, cukai nilai tambah atau cukai yang serupa yang mungkin dikenakan. Bank boleh menolak cukai tersebut daripada hasil jualan Pedagang dan/atau mendebit atau menyebabkan didebitkan cukai tersebut dari Akaun Ditetapkan Pedagang. Bank tidak perlu mendapatkan kebenaran Pedagang terdahulu (bertulis atau sebaliknya) sebelum tolakan dan/atau debit dibuat tetapi akan memaklumkan Pedagang tentang tolakan dan/atau debit yang dibuat.

8. TOLAKAN DAN PENAHANAN BAYARAN

8.1. Bank boleh, dengan memberi Pedagang tujuh (7) hari kalendar notis terdahulu, melaksanakan apa-apa hak untuk menolak mana-mana dan semua akaun Pedagang terhadap sebarang jumlah yang perlu dibayar kepada Bank daripada Pedagang. Hak tolakan boleh digunakan antara akaun walaupun akaun mungkin bukan dalam mata wang yang sama (dalam keadaan ini Bank boleh melaksanakan tolakan dengan penukaran mata wang asing yang diperlukan pada kadar pertukaran semasa Bank). Sebelum melaksanakan sebarang tolakan, Bank boleh memperuntukkan mana-mana dana yang ada dalam akaun Pedagang terhadap baki tertunggak Pedagang dengan memberi notis kepada Pedagang. Jika akaun Pedagang bukan dalam mata wang yang sama, Bank boleh memperuntukkan jumlah yang bersamaan dengan, atau mencukupi untuk menyelesaikan baki tertunggak Pedagang berdasarkan kadar pertukaran semasa Bank.

8.2 Sekiranya transaksi penyelesaian yang mencurigakan atau tidak normal dikesan dan Bank mempunyai sebab untuk mempercayai bahawa terdapat penipuan, Pedagang hendaklah membantu siasatan lanjut Bank dan Bank boleh menahan dan/atau menolak pembayaran untuk transaksi penyelesaian tersebut kepada Pedagang.

9. PENYELESAIAN PERTIKAIAN DAN PENGELUARAN REKOD

9.1 Untuk menyelesaikan pertikaian atau untuk menangani aduan yang timbul daripada mana-mana Transaksi Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan, Pedagang mesti memberikan kepada Bank salinan asal atau salinan atau cetakan (seperti yang dikehendaki oleh Bank) Arahan Pembayaran, Borang Pesanan Mel, Slip Kredit/Slip Jualan/Slip Terminal, penyata, bil atau invois, jualan atau maklumat atau rekod lain Pedagang dalam empat belas (14) Hari Kalendar dari permintaan bertulis Bank. Semua rekod Transaksi Saluran Pembayaran dan Program/Perkhidmatan mesti disimpan sekurang-kurangnya lapan belas (18) bulan dari transaksi yang berkaitan dan Pedagang mesti mematuhi

proses penyelesaian pertikaian Bank dan/atau pengeluar Kad dan/atau mana-mana Syarikat-syarikat Kad dan/atau PayNet dan/atau Pengendali eDompot.

10. PENAMATAN

10.1 Mana-mana Pihak boleh menamatkan ketersediaan / penggunaan semua atau mana-mana Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan secara individu tanpa menjejaskan mana-mana Saluran Pembayaran dan Program/Perkhidmatan lain untuk kemudahan tanpa sebab dengan memberikan notis bertulis kepada pihak lain sekurang-kurangnya tiga puluh (30) Hari Kalendar sebelum tarikh penamatan yang dikehendaki. Selain itu, Bank juga boleh dengan segera menamatkan ketersediaan / penggunaan semua atau mana-mana Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan dengan memberikan notis bertulis kepada Pedagang jika:-

- (a) Pedagang melanggar mana-mana terma-terma dan syarat-syarat ini dan tidak membetulkan pelanggaran tersebut dalam sepuluh (10) Hari Kalendar selepas ia dimaklumkan tentang pelanggaran tersebut;
- (b) Bank mempunyai alasan yang munasabah untuk mengesyaki bahawa Pedagang terlibat dalam pembiayaan atau perniagaan atau transaksi perniagaan keganasan dan/atau di mana wang diterima daripada aktiviti haram yang melanggar Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram, Pencegahan Pembiayaan Keganasan dan Hasil Daripada Aktiviti Haram 2001 (“**AMLATFA**”);
- (c) Bank mempunyai alasan yang munasabah untuk mempercayai bahawa Pedagang menerima pembayaran untuk transaksi walaupun ia tahu atau sepatutnya tahu atau mempunyai sebab untuk mengesyaki atau bahawa ia adalah transaksi penipuan atau tidak wajar;
- (d) Pedagang telah mengambil langkah untuk memasuki atau menerima perintah untuk sebarang pengaturan sukarela, pengurusan kehakiman, skim kompromi, pengaturan, penyusunan semula atau komposisi dengan atau untuk faedah pemiutangnya atau membenarkan apa-apa penghakiman terhadapnya kekal tidak diselesaikan untuk empat belas (14) Hari Kalendar atau mempunyai apa-apa distres atau pelaksanaan atau proses lain mahkamah dalam bidang kuasa kompeten yang dilevikan atau dikeluarkan terhadap harta atau asetnya dan ia tidak diselesaikan oleh Pedagang dalam tujuh (7) Hari Kalendar dari tarikh pengeluaran distres atau pelaksanaan atau proses lain, mengikut mana-mana yang berkenaan;
- (e) Pedagang sebagai sebuah syarikat berhad, masuk ke dalam pembubaran (kecuali pembubaran sukarela untuk tujuan penggabungan atau pembentukan semula atas terma-terma yang telah diluluskan secara bertulis oleh Bank terlebih dahulu) atau mengancam atau meluluskan resolusi untuk pembubaran atau berada dalam bahaya tertakluk kepada sebarang bentuk prosiding insolvensi. Dalam kes Pedagang adalah pemilikan tunggal atau perkongsian, membubarkan, mengancam atau memutuskan untuk membubarkan atau berada dalam bahaya pembubaran atau di mana prosiding dimulakan atau resolusi diluluskan untuk kebangkrapan, penggulungan atau pembubaran Pedagang atau prosiding dimulakan untuk pengurusan kehakiman Pedagang atau penama, pemegang amanah, penyelia, pengurus, pengurus kehakiman, pentadbir, penerima, penerima dan pegawai, pelikuidasi atau pegawai yang serupa dilantik ke atas Pedagang atau mana-mana asetnya atau mana-mana bahagiannya dalam mesyuarat, sama ada rasmi atau tidak rasmi dipanggil oleh pemiutang-pemiutang Pedagang atau mana-mana daripada mereka, atau di mana Pedagang melakukan apa-apa tindakan kebangkrapan;
- (f) Pedagang berhenti atau mengancam untuk berhenti menjalankan perniagaannya;
- (g) Pedagang mungkir pada mana-mana akaun atau akaun atau kemudahan yang dimilikinya dengan Bank atau mana-mana institusi kewangan lain;

- (h) Pedagang bersara, menjadi kurang siuman atau meninggal dunia (jika dia seorang individu) atau terdapat perubahan dalam prinsipal-prinsipal Pedagang atau pemegang saham utama atau kawalan atau rakan kongsi mereka (jika ia adalah syarikat korporat atau entiti perniagaan);
- (i) Bank mempunyai alasan yang munasabah untuk mempercayai bahawa Pedagang atau mana-mana pegawai, pekerja dan/atau ejennya terlibat dalam sebarang penyelewengan atau penipuan atau disyaki berlaku penyelewengan atau penipuan oleh mana-mana Syarikat-syarikat Kad atau mana-mana pengeluar Kad lain atau PayNet dan/atau mana-mana Pengendali eDompet berkenaan dengan mana-mana Transaksi Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan;
- (j) sebarang maklumat atau sebarang dokumen yang diberikan oleh Pedagang kepada Bank adalah tidak betul atau mengelirukan atau tidak tepat; atau
- (k) dikehendaki oleh undang-undang.

10.2 Penamatan ketersediaan semua atau mana-mana Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan tidak akan menjejaskan sebarang hak, kewajipan dan liabiliti mana-mana Pihak yang timbul sebelum penamatan dan hak Bank untuk melaksanakan peruntukan caj balik tetap terpakai selepas penamatan tersebut. Bank tidak akan melaksanakan sebarang transaksi pembayaran yang dikemukakan kepada Bank selepas tarikh kuat kuasa penamatan atau penggantungan.

10.3 Selepas penamatan ketersediaan Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan, semua jumlah terhutang oleh Pedagang kepada Bank yang berkaitan dengan Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan menjadi kena dibayar dan perlu dibayar dengan serta-merta. Pedagang hendaklah dengan kos dan perbelanjaannya sendiri dengan serta-merta memulangkan kepada Bank semua item yang berkaitan dengan Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan yang disediakan oleh Bank dalam keadaan baik dan berfungsi dengan baik (rosak rosot biasa dikecualikan).

10.4 Hak Bank dan kewajipan Pedagang dalam Klausa 4, 8, 13, 16, 17 dan 20 akan tetap terpakai selepas penamatan penggunaan semua atau mana-mana Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan.

11. NOTIS PENGANTUNGAN

11.1 Jika Pedagang gagal memberikan kepada Bank sebarang maklumat yang diminta atau dokumen yang diperlukan secara munasabah oleh Bank dalam tujuh (7) Hari Perniagaan dari permintaan Bank, atau jika Bank mempunyai alasan yang munasabah untuk mengesyaki bahawa Pedagang telah melanggar atau berniat untuk melanggar mana-mana terma-terma dan syarat-syarat ini atau transaksi penyelesaian yang mencurigakan atau tidak normal dikesan atau atas sebab peraturan, Bank boleh (tanpa menamatkan ketersediaan Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan) dengan serta-merta menggantung operasi semua atau mana-mana Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan secara individu tanpa menjejaskan mana-mana Saluran Pembayaran dan Program/Perkhidmatan lain melalui penyampaian notis kepada Pedagang ("**Notis Penggantungan**"). Jika Notis Penggantungan tidak dibatalkan oleh Bank dalam tujuh (7) Hari Perniagaan atau tempoh lanjutan lain yang dibenarkan oleh Bank dari tarikh pengeluaran Notis Penggantungan, Bank boleh dengan serta-merta menamatkan Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan yang digantung dengan memberi Pedagang notis penamatan. Bank tidak akan bertanggungjawab kepada Pedagang untuk sebarang kerugian yang dialami oleh Pedagang disebabkan penggantungan dan/atau penggantungan dan penamatan Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan seperti yang dinyatakan di atas.

11.2 Bank juga berhak untuk menyampaikan Notis Penggantungan yang dirujuk dalam Klausa 11.1 kepada Pedagang jika Pedagang gagal memberikan kepada Bank dalam sembilan puluh (90) Hari Kalendar sebarang dokumen berkaitan dengan PCI-DSS yang diminta untuk memastikan Pedagang

mematuhi PCI-DSS dan dalam empat belas (14) Hari Kalendar dari permintaan Bank untuk sebarang dokumen pembaharuan PCI-DSS lain yang berkaitan.

12. KONKLUSIF

12.1 Sebarang rekod yang diperolehi daripada mana-mana Syarikat-syarikat Kad, PayNet, mana-mana Pengendali eDompot atau mana-mana sistem, pangkalan data atau rangkaian pihak ketiga yang berkaitan adalah konklusif dan mengikat Pedagang melainkan terdapat kesilapan nyata.

12.2 Sebarang dokumen, penyata atau sijil yang dijana oleh komputer (yang tidak memerlukan sebarang tandatangan) yang dikeluarkan oleh Bank dan/atau sijil yang ditandatangani oleh mana-mana pegawainya yang menyatakan apa-apa jumlah yang perlu dibayar atau terhutang oleh mana-mana Pihak kepada pihak yang lain hendaklah menjadi bukti konklusif dan mengikat Pedagang kecuali untuk kesilapan nyata. Walau bagaimanapun, Bank boleh membetulkan sebarang kesilapan yang terdapat dalam mana-mana penyata atau sijil dengan mengeluarkan dokumen gantian sebagai gantinya.

13. KERAHSIAAN DAN HAK PENDEDAHAN MAKLUMAT

13.1 Pedagang hendaklah merahsiakan semua maklumat yang berkaitan dengan perkhidmatan pedagang dan tidak mendedahkan maklumat tersebut kepada mana-mana orang lain tanpa kebenaran bertulis TERLEBIH DAHULU daripada Bank. Maklumat sulit tertakluk kepada sekatan termasuk maklumat pelanggan dan/atau Pemegang Kad dan/atau Pengguna eDompot dan maklumat transaksi, maklumat yang diterima daripada Bank yang tidak boleh didapati secara umum termasuk, tetapi tidak terhad kepada, Diskaun Pedagang dan Fi yang perlu dibayar oleh Pedagang. Pedagang juga tidak boleh menyimpan, menyalin, atau menghasilkan semula dalam apa jua bentuk apa-apa data yang mengandungi maklumat Kad, Pemegang Kad, Pengguna eDompot dan pelanggan. Pedagang hendaklah memastikan bahawa kakitangan, pengarah dan pegawainya yang mempunyai akses kepada maklumat tersebut hendaklah mematuhi peruntukan terma ini.

13.2 Jika Pedagang dikehendaki oleh undang-undang untuk mendedahkan sebarang maklumat sulit, Pedagang hendaklah dengan segera memaklumkan Bank tentang keperluan ini untuk membenarkan (tetapi tidak mewajibkan) Bank peluang yang munasabah untuk mendapatkan perintah perlindungan untuk melindungi kepentingan Bank.

13.3 Pedagang bersetuju dan memberi kuasa kepada Bank untuk mendedahkan sebarang maklumat yang berkaitan dengan Pedagang dan hal ehwal Pedagang dan/atau mana-mana akaun yang dikekalkan oleh Pedagang dengan Bank, untuk memudahkan sebarang Transaksi Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan dan/atau untuk tujuan caj balik di bawah Klausa 4 dan/atau untuk mendapatkan semula apa-apa wang yang perlu dibayar dan terhutang daripada Pedagang kepada Bank dan/atau untuk memudahkan perniagaan, operasi, kemudahan dan perkhidmatan oleh atau yang diberikan atau disediakan oleh Bank dan/atau Syarikat Kumpulan, kepada orang berikut:-

- (a) Biro Kredit yang ditubuhkan oleh Bank Negara Malaysia dan pihak berkuasa lain yang berkaitan yang mana Bank dikehendaki membuat pendedahan atau mempunyai bidang kuasa ke atas Bank;
- (b) mana-mana bank atau institusi kewangan lain, PayNet atau mana-mana Syarikat-syarikat Kad atau mana-mana institusi ahli Syarikat-syarikat Kad atau mana-mana syarikat kad lain atau mana-mana Pengendali eDompot;
- (c) mana-mana ejen, sub-kontraktor, penyedia perkhidmatan, juruaudit, penasihat undang-undang, penasihat professional Bank, di dalam atau di luar Malaysia; dan/atau

- (d) entiti-entiti dalam kumpulan CIMB Group Holdings Berhad, syarikat induk utama Bank ("Syarikat Kumpulan") sama ada Syarikat Kumpulan tersebut bermastautin, terletak, menjalankan perniagaan, diperbadankan atau ditubuhkan di dalam atau di luar Malaysia.

13.4 Bank juga boleh mendedahkan sebarang maklumat yang berkaitan dengan Pedagang, hal ehwal Pedagang dan/atau mana-mana akaun yang dikekalkan oleh Pedagang dengan Bank kepada:

- (a) mana-mana pihak ketiga yang membuat pertanyaan dengan tujuan untuk memasuki transaksi prospektif dengan Bank;
- (b) mana-mana penerima pindahan atau penerima serah hak berpotensi yang dengannya Bank sedang merundingkan pemindahan, menyerahkan dan novasi hak atau kewajipan di bawah terma-terma dan syarat-syarat ini; dan/atau
- (c) mana-mana syarikat dan/atau organisasi yang membantu atau memudahkan pemprosesan dan/atau pemenuhan transaksi atau arahan yang diminta dan/atau diberikan oleh Pedagang kepada Bank.

13.5 Pendedahan oleh Bank kepada Syarikat Kumpulan mungkin juga untuk jualan silang dan tujuan lain Bank dan/atau Syarikat Kumpulan dengan syarat bahawa **pendedahan untuk tujuan jualan silang tidak akan dilaksanakan jika pendedahan tersebut dibantah oleh Pedagang** dengan menghubungi Bank di nombor telefon atau alamat berikut (yang mungkin ditukar oleh Bank dari semasa ke semasa melalui notis kepada Pedagang): Unit Resolusi Pelanggan, Peti Surat 10338 GPO Kuala Lumpur 50710 Wilayah Persekutuan; Pusat Panggilan No +603 6204 7788, e-mel: cru@cimb.com.

14. AKUJANJI PEDAGANG

14.1 Pedagang berakujanji untuk:-

- (a) memastikan perniagaan, aktiviti, produk dan perkhidmatannya tidak melanggar mana-mana undang-undang;
- (b) tidak menjual atau menerima bayaran untuk barangan dan perkhidmatan yang dilarang atau disekat atau berkemungkinan dilarang atau disekat di bawah undang-undang, kaedah dan peraturan yang terpakai atau yang melanggar polisi dalaman Bank, Syarikat-syarikat Kad atau mana-mana institusi ahli Syarikat-syarikat Kad atau mana-mana syarikat kad lain atau mana-mana Pengendali eDompot termasuk barangan dan perkhidmatan yang dimaklumkan secara bertulis kepada Pedagang dari semasa ke semasa;
- (c) mematuhi kontraknya dengan Pemegang Kad dan/atau Pengguna eDompot dan/atau pelanggan termasuk tetapi tidak terhad kepada sifat, kualiti dan penyerahan barangan dan perkhidmatan yang dikontrakkan untuk dijual dan dibekalkan;
- (d) tidak mendiskriminasi mana-mana pelanggan dan/atau Pemegang Kad dan/atau Pengguna eDompot yang ingin membuat pembelian barangan dan/atau perkhidmatan menggunakan Kad atau eDompot;
- (e) tidak mengenakan sebarang surcaj atau kenaikan harga ke atas mana-mana Pemegang Kad dan/atau Pengguna eDompot dan/atau pelanggan yang ingin menggunakan Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan untuk membeli barangan dan/atau perkhidmatan, tetapi Pedagang boleh memberikan diskaun kepada mana-mana orang yang memilih untuk membayar tunai untuk pembelian barangan dan/atau perkhidmatan;

- (f) memastikan bahawa semua representasi dan/atau iklan Pedagang yang berkaitan dengan barangan dan/atau perkhidmatan yang ditawarkan oleh Pedagang adalah tidak menyalahi undang-undang, tidak merosakkan reputasi Bank, PayNet atau mana-mana Syarikat-syarikat Kad atau mana-mana institusi ahli Syarikat-syarikat Kad atau mana-mana syarikat kad lain atau mana-mana Pengendali eDompot dan Pedagang tidak boleh menyatakan bahawa Bank, Syarikat-syarikat Kad, Pengendali eDompot memberikan sebarang waranti atau representasi untuk mana-mana barangan dan perkhidmatan yang dijual atau dibekalkan oleh Pedagang;
- (g) bertanggungjawab sepenuhnya untuk menyelesaikan semua pertikaian yang mungkin timbul dengan Pemegang Kad dan/atau Pengguna eDompot dan/atau pelanggan, secara baik dan segera tanpa melibatkan Bank dalam apa cara sekalipun; dan
- (h) memberikan Bank senarai yang mengandungi nama dan alamat semua lokasinya di mana Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan digunakan dan memberikan senarai yang dikemaskini dalam masa tujuh (7) hari dari tarikh perubahan dibuat.

15. SEKATAN TERHADAP PENGHENTIAN BEKALAN UTILITI

15.1 Jika Pedagang membekalkan utiliti seperti perkhidmatan telekomunikasi, internet, air, elektrik, gas, atau adalah badan berkanun yang mengutip cukai tanah atau cukai taksiran dan mana-mana pelanggan atau Pemegang Kad atau Pengguna eDompot telah menjelaskan bayaran untuk utiliti atau cukai tanah atau cukai taksiran tersebut melalui mana-mana Saluran Pembayaran tetapi Transaksi Saluran Pembayaran tersebut atas apa jua sebab gagal, Pedagang hendaklah tidak menghentikan pembekalan utiliti atau menguatkuasakan hak berkanunnya untuk ketidakbayar tersebut sehingga tamat tempoh empat puluh lima (45) Hari Kalendar selepas Pedagang mula memberi notis bertulis mengenai kegagalan transaksi tersebut kepada Bank.

16. PENGECUALIAN DAN HAD LIABILITI

16.1 Bank tidak akan bertanggungjawab atau dipertanggungjawabkan dalam apa jua cara sekalipun kepada Pedagang untuk sebarang kehilangan, kerugian, kecederaan, kesulitan atau rasa malu yang dialami oleh Pedagang untuk sebarang tindakan Bank yang dilakukan berhubung dengan penyediaan perkhidmatan yang berkaitan dengan Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan termasuk tidak menyediakan Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan untuk tempoh masa yang panjang melainkan disebabkan oleh keingkarannya sengaja dan/atau kecuaiannya melampau Bank.

16.2 Liabiliti tunggal dan keseluruhan Bank kepada Pedagang dalam kontrak dan tort adalah terhad kepada jumlah transaksi yang menimbulkan tuntutan atau kerugian langsung sebenar yang dialami oleh Pedagang, yang mana lebih rendah dan Bank tidak akan bertanggungjawab untuk sebarang ganti rugi teladan atau punitif, tidak langsung, kehilangan atau kerugian berbangkit, kehilangan keuntungan atau kerugian ekonomi tulen.

17. TANGGUNG RUGI

17.1 Pedagang bersetuju untuk menanggung rugi Bank atas dasar tanggung rugi penuh terhadap semua tuntutan, liabiliti, penalti, perbelanjaan, kos, kerugian atau ganti rugi dalam apa jua bentuk (termasuk kos guaman atas dasar tanggung rugi penuh yang ditanggung oleh Bank) yang dialami atau ditanggung oleh Bank yang timbul secara langsung atau tidak langsung daripada apa-apa pelanggaran terma-terma dan syarat-syarat ini oleh, atau daripada sebarang tindakan atau peninggalan, Pedagang atau kakitangan, ejen, pekerja atau kontraktornya.

18. PENEPIAN

18.1 Sebarang kelewatan atau peninggalan oleh Bank dalam menguatkuasakan mana-mana haknya tidak akan dianggap sebagai penepian haknya.

19. PINDAAN

19.1 Bank boleh meminda terma-terma dan syarat-syarat ini (“**Pindaan**”) dengan memberi Pedagang notis terdahulu sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari (“**Pemberitahuan**”) sebelum Pindaan berkuat kuasa. Jika Pedagang tidak bersetuju kepada Pindaan, Pedagang hendaklah dengan segera memaklumkan Bank dan Pedagang akan dianggap telah menamatkan penggunaan Saluran Pembayaran dan penyertaannya dalam Program/Perkhidmatan. Jika Pedagang terus menggunakan Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan selepas Pindaan berkuatkuasa, Pedagang hendaklah terikat dengan Pindaan.

20. FAEDAH LEWAT BAYAR

20.1 Sebagai tambahan kepada hak dan remedi Bank yang lain, Bank boleh mengenakan terhadap Pedagang faedah ke atas jumlah tertunggak pada kadar yang telah dimaklumkan kepada dan dipersetujui oleh Pedagang dari semasa ke semasa melalui penggunaan berterusan perkhidmatan pedagang Bank oleh Pedagang. Faedah perlu dibayar dari tarikh kena bayar atau tarikh dituntut (mengikut mana-mana yang berkenaan) sehingga tarikh pembayaran sepenuhnya.

21. KOMUNIKASI, NOTIS DAN PENYAMPAIAN PROSES

21.1 Bank boleh menghantar notis kepada Pedagang melalui mana-mana cara berikut:-

- (a) serahan tangan atau kurier atau pos melalui pos biasa atau berdaftar atau penghantaran faksimili ke alamat atau nombor faksimili Pedagang dalam rekod Bank dan notis dianggap disampaikan, jika disampaikan:-
 - i. melalui serahan tangan atau kurier, pada masa penghantaran;
 - ii. melalui pos biasa atau berdaftar, tujuh (7) Hari Kalendar selepas tarikh pengeposan; atau
 - iii. melalui penghantaran faksimili, setelah penghantaran selesai dan pengirim menerima laporan penghantaran faksimili yang berjaya; dan/atau
- (b) memaparkan notis pada Portal Dalam Talian Elektronik Pedagang CIMB (e-Akses) dengan Bank dan notis dianggap disampaikan serta-merta selepas dipaparkan; dan/atau
- (c) memasukkan notis dalam Penyata Akaun dan notis dianggap disampaikan apabila Penyata Akaun dianggap telah diambil atau diterima di bawah Klausula 6.2; dan/atau
- (d) memaparkan notis di premis Bank dan/atau di laman web Bank dan notis dianggap disampaikan serta-merta selepas dipaparkan; dan/atau
- (e) penerbitan dalam satu atau lebih surat khabar pilihan Bank dan notis dianggap disampaikan secara efektif kepada Pedagang pada tarikh penerbitan; dan/atau
- (f) dengan menghubungi dan/atau memberitahu Pedagang melalui telefon (*di nombor telefon Pedagang dalam rekod Bank*) mengenai notis dan notis akan dianggap disampaikan serta-merta selepas panggilan telefon; dan/atau
- (g) dengan menghantar notis ke alamat e-mel atau nombor telefon bimbit Pedagang melalui sistem pesanan ringkas (SMS) atau mel suara (*ke alamat e-mel atau nombor telefon bimbit Pedagang dalam rekod Bank*), dan notis akan dianggap disampaikan setelah selesai penghantaran.

21.2 Sebarang notis yang dihantar oleh Pedagang kepada Bank tidak akan dianggap telah diterima melainkan ia benar-benar diterima oleh Bank.

21.3 Walau apa pun yang dinyatakan dalam Klausa 24.9.1, Bank boleh (tetapi tidak diwajibkan untuk) bertindak atas sebarang arahan daripada pegawai, pekerja atau ejen Pedagang, (sama ada secara lisan atau bertulis) dan menganggap bahawa orang tersebut telah diberi kuasa oleh Pedagang untuk memberi arahan.

21.4 Bank boleh menyampaikan sebarang proses undang-undang kepada Pedagang melalui pos biasa atau berdaftar ke alamat Pedagang yang diberikan kepada Bank dan proses undang-undang tersebut dianggap disampaikan pada Hari Kalendar ketujuh (7hb) (termasuk hari pengeposan) dari tarikh proses undang-undang diposkan walaupun ia dikembalikan tanpa dihantar.

21.5 Kegagalan atau kelewatan Pedagang dalam memaklumkan Bank tentang sebarang perubahan alamat, alamat e-mel atau nombor telefon bimbitnya yang mengakibatkan kelewatan atau kegagalan penghantaran sebarang notis, surat-menyurat atau proses undang-undang tidak akan menjejaskan hak Bank.

22. PENYERAHHAKAN

22.1 Bank boleh atas kos dan perbelanjaannya sendiri menyerahkan semua hak dan faedahnya kepada mana-mana orang yang difikirkan sesuai olehnya tetapi Pedagang tidak boleh berbuat demikian tanpa kebenaran bertulis terlebih dahulu daripada Bank.

23. BAHAN PEMASARAN DAN PROMOSI

23.1 Pedagang hendaklah menerbitkan dan mempamerkan bahan pemasaran dan promosi untuk memaklumkan kepada orang ramai tentang Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan yang tersedia atau sebagaimana yang diarahkan secara munasabah oleh Bank.

23.2 Bank boleh memasukkan atau menarik balik nama Pedagang dalam mana-mana direktori atau bahan promosi untuk tujuan pemasaran barangan dan/atau perkhidmatan yang berkaitan dengan Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan.

23.3 Pedagang tidak boleh menggunakan sebarang logo, nama dan/atau lambang Bank, Syarikat-syarikat Kad, PayNet atau mana-mana Pengendali eDompet atau mana-mana Kad atau Platform eDompet melainkan ia telah mendapat kebenaran bertulis terdahulu daripada Bank. Sebarang kebenaran hendaklah tertakluk kepada garis panduan yang ditetapkan oleh Bank. Kebenaran boleh ditarik balik, dan semua bahan mesti dikeluarkan atas permintaan Bank. Pedagang tidak boleh membuat sebarang kenyataan atau melakukan apa-apa yang boleh merosakkan reputasi atau nilai mana-mana cap dagangan, logo, nama dan hak harta intelek lain yang dimiliki oleh atau dilesenkan kepada Bank.

23.4 Pedagang hendaklah menggunakan usaha terbaiknya untuk mempromosikan penggunaan Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan dan apabila dimaklumkan oleh Bank tentang sebarang promosi, Pedagang mesti cuba untuk mengambil bahagian dalam aktiviti promosi mengikut terma-terma yang dipersetujui dengan Bank.

24. LAIN-LAIN

24.1 Undang-undang dan bidang kuasa yang mengawal

Terma-terma dan syarat-syarat ini dikawal oleh undang-undang Malaysia tidak kira di mana transaksi berlaku dan Pedagang dengan tidak boleh batal bersetuju untuk berserah kepada bidang kuasa eksklusif mahkamah Malaysia.

24.2 Kos guaman, fi lain dan perbelanjaan pentadbiran

Pedagang bersetuju untuk membayar fi guaman Bank (atas dasar peguamcara dan anak guam) dan perbelanjaan lain yang ditanggung oleh Bank atas dasar tanggung rugi penuh berhubung atau bersampingan dengan perkhidmatan pedagang dan berkaitan dengan penguatkuasaan hak Bank. Bank juga boleh mengenakan terhadap Pedagang caj perkhidmatan atau fi pentadbiran yang munasabah mengikut kadar lazimnya (yang telah diluluskan oleh Bank Negara Malaysia) untuk perkhidmatan yang disediakan oleh Bank berkaitan dengan sebarang Transaksi Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan.

24.3 Masa

Masa merupakan asas terma-terma dan syarat-syarat ini.

24.4 Kebolehasingan

Setiap peruntukan terma-terma dan syarat-terma ini boleh diasingkan dan berlainan antara satu sama lain dan jika mana-mana satu atau lebih daripadanya atau mana-mana bahagian daripadanya adalah atau menjadi tidak sah, menyalahi undang-undang atau tidak boleh dikuatkuasakan, peruntukan yang selebihnya tidak akan terjejas dalam apa jua cara.

24.5 Audit

Pedagang mesti membenarkan Bank, untuk secara berkala melakukan lawatan dan pemeriksaan tapak, usaha wajar (*'due diligence'*) dan/atau semakan audit keadaan kewangan dan operasi Pedagang (semasa waktu perniagaan) atas permintaan bertulis Bank untuk berbuat demikian (elektronik atau sebaliknya). Pedagang juga hendaklah membenarkan pemeriksa yang diberi kuasa oleh Bank Negara Malaysia yang dilantik di bawah Akta Perkhidmatan Kewangan, 2013 untuk mempunyai akses kepada mana-mana dokumen dan maklumat yang berkaitan dalam milikan Pedagang berkaitan dengan Saluran Pembayaran dan/atau Program/Perkhidmatan bagi tujuan melakukan pemeriksaan tersebut. Pedagang mesti menggunakan usaha terbaiknya untuk membetulkan amalan yang dikenal pasti oleh Bank atau pemeriksa yang diberi kuasa sebagai kekurangan dengan serta-merta apabila diminta oleh Bank untuk berbuat demikian.

24.6 Klausula Privasi (Untuk Individu)

Jika Pedagang adalah individu (termasuk tetapi tidak terhad kepada pemilik tunggal, perkongsian, perniagaan berdaftar dan persatuan), klausa 24.6 ini hendaklah terpakai.

24.6.1 Pedagang dengan ini mengesahkan bahawa beliau telah membaca, memahami dan bersetuju untuk terikat dengan "Notis Privasi Kumpulan CIMB" (yang boleh didapati di www.cimb.com.my) dan klausa-klausa di sini, yang mungkin berkaitan dengan pemrosesan maklumat peribadi Pedagang. Untuk mengelakkan keraguan, Pedagang bersetuju bahawa Notis Privasi tersebut hendaklah dianggap sebagai digabungkan di dalam terma-terma dan syarat-syarat ini secara rujukan.

24.6.2 Jika Pedagang memberikan maklumat peribadi dan kewangan yang berkaitan dengan pihak ketiga, termasuk maklumat yang berkaitan dengan waris terdekat dan tanggungan Pedagang, untuk tujuan membuka atau mengendalikan akaun/kemudahan Pedagang dengan Bank atau sebaliknya melanggan produk dan perkhidmatan Bank, Pedagang (a) mengesahkan bahawa Pedagang telah mendapat persetujuan mereka atau sebaliknya berhak untuk memberikan maklumat ini kepada Bank dan untuk Bank menggunakannya mengikut terma-terma dan syarat-syarat ini; (b) bersetuju untuk memastikan bahawa maklumat peribadi dan kewangan pihak ketiga tersebut adalah tepat; (c) bersetuju untuk memaklumkan Bank secara bertulis sekiranya terdapat sebarang perubahan penting kepada maklumat peribadi dan kewangan tersebut; dan (d) bersetuju

dengan hak Bank untuk menamatkan penyediaan perkhidmatan jika persetujuan tersebut ditarik balik oleh mana-mana pihak ketiga tersebut.

- 24.6.3 Di mana Pedagang mengarahkan Bank untuk melaksanakan sebarang bentuk transaksi rentas sempadan (termasuk untuk membuat atau menerima bayaran), butiran yang berkenaan dengan transaksi rentas sempadan (termasuk maklumat yang berkaitan dengan pihak yang terlibat di dalam transaksi tersebut) boleh diterima dari atau dihantar ke luar negara, di mana ia mungkin boleh diakses (sama ada secara langsung atau tidak langsung) oleh pengawal selia dan pihak berkuasa luar negara berkaitan dengan tanggungjawab sah mereka (contohnya, pencegahan jenayah). Dalam mengarahkan Bank dan/atau ejen Bank untuk melakukan sebarang transaksi rentas sempadan bagi pihak Pedagang, Pedagang bersetuju dengan pendedahan yang disebutkan di atas bagi pihak Pedagang dan orang lain yang terlibat dalam transaksi rentas sempadan tersebut.
- 24.6.4 Bank boleh pada bila-bila masa dan dari semasa ke semasa kini dan/atau pada masa depan melakukan semakan rujukan yang diperlukan termasuk tetapi tidak terhad kepada semakan pelaporan/rujukan kredit dengan agensi pelaporan/rujukan kredit, termasuk tetapi tidak terhad kepada CCRIS, Perkhidmatan Maklumat Kewangan (FIS) dan /atau mana-mana agensi lain dan/atau daripada mana-mana institusi kewangan untuk membolehkan Bank memastikan status Pedagang yang mungkin diperlukan untuk membantu membuat keputusan, contohnya apabila Bank perlu (a) menyemak butiran mengenai permohonan kredit dan berkaitan kredit atau kemudahan lain; (b) menguruskan kredit atau kemudahan kredit atau berkaitan dengan kredit, termasuk menjalankan semakan portfolio Pedagang; mendapatkan semula hutang; dan/atau sebarang tujuan yang berkaitan atau berhubung dengan akaun/kemudahan di bawah terma-terma dan syarat-syarat ini. Pedagang akan dikaitkan oleh agensi pelaporan/rujukan kredit kepada mana-mana nama lain yang Pedagang gunakan atau telah gunakan, dan sebagai pemohon bersama dan berasingan. Bank juga boleh berkongsi maklumat tentang Pedagang dan bagaimana Pedagang menguruskan akaun/kemudahannya dengan agensi pelaporan/rujukan kredit yang berkenaan, dan bagi mana-mana agensi pelaporan/rujukan kredit ini untuk mendedahkan maklumat kredit Pedagang kepada pelanggan mereka untuk tujuan pengesanan penipuan dan pencegahan penipuan.
- 24.6.5 Walaupun selepas Pedagang telah memberikan Bank sebarang maklumat, Pedagang masih mempunyai pilihan untuk menarik balik kebenaran yang diberikan sebelum ini. Dalam keadaan itu, Bank mempunyai hak untuk tidak memberi atau menghentikan penyediaan mana-mana produk, perkhidmatan, akaun dan/atau kemudahan yang dikaitkan dengan maklumat tersebut dengan notis bertulis terdahulu sekurang-kurangnya tiga (3) Hari Perniagaan kepada Pedagang.
- 24.6.6 Klausula ini adalah tanpa prejudis kepada mana-mana klausa lain dalam terma-terma dan syarat-syarat ini yang memberikan pendedahan maklumat.

24.7. Klausula Privasi (Untuk Pedagang Korporat)

Jika Pedagang adalah sebuah perbadanan (termasuk tetapi tidak terhad kepada entity-entiti yang termasuk dalam takrifan “Perbadanan” yang ditakrifkan dalam Seksyen 3 Akta Syarikat 2016), klausa 24.7 ini hendaklah terpakai.

24.7.1 Pedagang dengan tidak boleh batal membenarkan dan memberi kuasa, dan mengesahkan bahawa ia telah mendapat kebenaran dan kuasa daripada pengarah, pemegang saham, pegawai, penjamin, penyedia sekuriti, rakan kongsi perniagaan, anak syarikat, syarikat bersekutu dan/atau mana-mana orang lain, individu dan/atau entiti yang berkaitan dengan atau dikaitkan dengan Pedagang sebagaimana yang difikirkan sesuai oleh Bank (selepas ini dirujuk sama ada secara tunggal atau secara kolektif sebagai “Orang Berkenaan”), untuk Bank:-

- (a) untuk diberikan maklumat (termasuk maklumat peribadi berkaitan dengan Orang Berkenaan tersebut) sebagaimana yang mungkin diperlukan oleh Bank untuk pemprosesan menurut

Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 termasuk untuk digunakan mengikut terma-terma dan syarat-syarat yang berkaitan dan untuk tujuan pemberian dan pengekalan kemudahan / akaun yang berterusan;

- (b) untuk melakukan semakan rujukan yang diperlukan pada bila-bila masa dan dari semasa ke semasa kini dan/atau pada masa depan termasuk tetapi tidak terhad kepada semakan pelaporan/rujukan kredit dengan agensi pelaporan/rujukan kredit, termasuk tetapi tidak terhad kepada CCRIS, Perkhidmatan Maklumat Kewangan (FIS) dan/atau mana-mana agensi lain dan/atau daripada mana-mana institusi kewangan dan untuk memberikan kepada pihak tersebut dengan maklumat yang diperlukan yang diminta untuk membolehkan Bank memastikan status Pedagang dan Orang Berkenaan yang mungkin diperlukan oleh Bank untuk tujuan pemberian dan/atau pengekalan kemudahan/akaun yang berterusan; mendapatkan semula hutang yang terhutang di bawah kemudahan/akaun; sebarang tujuan yang berkaitan dengan atau berhubung dengan kemudahan/akaun di bawah terma-terma dan syarat-syarat ini; dan/atau untuk sebarang tujuan lain yang dikehendaki atau dibenarkan oleh undang-undang, peraturan, garis panduan dan/atau pihak berkuasa kawal selia yang berkaitan;
- (c) untuk mendedahkan maklumat peribadi Orang Berkenaan tersebut kepada kelas pihak yang dinyatakan dalam Notis Privasi Kumpulan CIMB (yang boleh didapati di www.cimb.com.my); dan
- (d) untuk memberikan Orang Berkenaan tersebut maklumat mengenai produk, kemudahan perbankan, perkhidmatan dan/atau tawaran Bank (termasuk produk, perkhidmatan dan tawaran entity-entiti dalam Kumpulan CIMB) yang mungkin menarik minat dan/atau mempunyai manfaat kewangan kepada mereka,

mengikut budi bicara Bank, tanpa merujuk lagi kepada Pedagang, dan/atau Orang Berkenaan. Pedagang bersetuju untuk bertanggungjawab untuk memberi kemas kini kepada Bank secara bertulis sekiranya terdapat sebarang perubahan pada maklumat peribadi dan kewangan, kredit yang berkaitan dengan Orang Berkenaan tersebut. Sekiranya kebenaran dan/atau kuasa tersebut kemudiannya dibatalkan oleh mana-mana Orang Berkenaan tersebut, Pedagang bersetuju bahawa Bank mempunyai hak untuk menamatkan kemudahan ini/menutup akaun.

24.7.2 Klausa ini adalah tanpa prejudis kepada mana-mana klausa lain dalam terma-terma dan syarat-syarat ini yang memperuntukan pendedahan maklumat.

24.8. Anti Sogokan dan Rasuah

24.8.1 Pedagang berakujanji bahawa ia tidak akan, dan hendaklah memastikan bahawa kakitangan, pegawai, pengarah, ejennya tidak terlibat dalam sebarang bentuk rasuah, sogokan atau pemberian atau penerimaan apa-apa menfaat, suapan, hadiah, komisen, faedah kewangan atau faedah/balasan dalam apa jua bentuk sebagai dorongan atau ganjaran untuk melakukan atau menahan diri daripada melakukan apa-apa perbuatan walau bagaimanapun berkaitan atau berniat untuk mempengaruhi secara tidak wajar keputusan yang dibuat berhubung dengan perkhidmatan pedagang, atau mana-mana Saluran Pembayaran atau Program/Perkhidmatan atau perkhidmatan lain daripada Bank atau mana-mana pihak ketiga lain. Pelanggaran klausa 24.8 ini boleh dianggap oleh Bank sebagai pelanggaran material dan Bank boleh, mengikut budi bicaranya, menamatkan perkhidmatan pedagang, atau mana-mana Saluran Pembayaran atau Program/Perkhidmatan, atau perkhidmatan atau kontrak lain daripada Bank tanpa prejudis kepada sebarang remedi yang tersedia untuknya.

24.8.2 Pedagang mengakui bahawa Bank adalah di bawah kewajipan berkanun untuk melaporkan sebarang tawaran atau pemberian manfaat, suapan, hadiah, komisen atau balasan kepada pihak

berkuasa kawal selia yang berkaitan. Oleh itu, Pedagang hendaklah dengan segera dan secara jujur melaporkan kepada Bank sekiranya mana-mana kakitangan, pegawai atau pengarah Bank:-

- (i) meminta atau menuntut atau mencuba untuk meminta atau menuntut; dan/atau
- (ii) menerima, mengambil atau memeras atau cuba menerima atau mengambil atau memeras

apa-apa manfaat, suapan, hadiah, komisen, faedah kewangan atau faedah/balasan dalam apa jua bentuk sebagai dorongan atau ganjaran untuk melakukan atau menahan diri daripada melakukan apa-apa perbuatan walau bagaimanapun berkaitan atau berniat untuk mempengaruhi secara tidak wajar sebarang keputusan yang akan dibuat oleh Bank sama ada berkaitan dengan perkhidmatan pedagang, mana-mana Saluran Pembayaran atau Program/Perkhidmatan, perkhidmatan atau kontrak lain daripada Bank.

24.8.3 Semua pelaporan oleh Pedagang menurut Klausula 24.8.2 di atas boleh dibuat mengikut Polisi Pemberitahuan Maklumat CIMB seperti yang dinyatakan dalam <https://www.cimb.com/en/who-we-are/overview/corporate-governance/kod-kelakuan/whistle-blowing.html>

24.8.4 Pedagang bersetuju untuk memberi maklumbalas dengan segera kepada pertanyaan Bank dan hendaklah, bekerjasama dan memberikan bantuan yang munasabah semasa sebarang penyiasatan atau audit oleh Bank berkaitan dengan sebarang dakwaan sogokan atau rasuah.

24.9. Penandatanganan diberi kuasa untuk perkhidmatan pedagang

24.9.1 Semua arahan, permintaan dan komunikasi berkaitan dengan perkhidmatan pedagang yang diberikan kepada Bank hendaklah ditandatangani oleh orang yang diberi kuasa untuk mengendalikan Akaun Ditetapkan Pedagang (hanya terpakai jika ia adalah akaun semasa dengan Bank atau CIMB Islamic Bank Berhad) ("**Penandatanganan Diberi Kuasa**"), melainkan arahan bertulis khusus diberikan kepada Bank untuk membenarkan orang ganti yang dilantik. Tandatangan Penandatanganan Diberi Kuasa pada arahan, permintaan dan komunikasi tersebut hendaklah sama dengan tandatangan spesimen dalam rekod Bank atau CIMB Islamic Bank Berhad, jika gagal, Bank mempunyai budi bicara untuk menolak bertindak ke atas perkara tersebut.

[HALAMAN SELEBIHNYA PADA MUKA SURAT INI SENGAJA DIBIARKAN KOSONG]