

Tjenestevilkår Kortinnløsning

1. Generelt

- 1.1 Sammen med Avtalen regulerer disse Tjenestevilkårene samarbeidet mellom Brukerstedet og Swedbank Pay om Innløsning av Brukerstedets Korttransaksjoner.
- 1.2 Brukerstedet forplikter seg til ikke å bruke Kortinformasjon til noe annet enn til godkjenning av Kort for betaling av alle Brukerstedets varer eller tjenester.
- 1.3 Tjenestevilkårene er utformet i henhold til det til enhver tids gjeldende regelverket som Kortselskapene har utarbeidet.
- 1.4 Avtalen omfatter, hvis Brukerstedets leverandør av Teknisk utstyr har teknisk støtte for dette, også Transaksjoner som genereres via digitale lommebøker som for eksempel Apple Pay, Google Pay, Masterpass, og eventuelt, hvis det er inngått egen Avtale om dette, også Mobile Pay og Vipps for Kortinnløsning via Internett.

2. Aksept av Kort med mer

- 2.1 Brukerstedet har rett til å velge bort og dermed ikke akseptere visse Kort ved at Brukerstedet inngår særlig Tilleggsavtale om Begrenset kortakseptanse, som regulerer hvilke Kort som aksepteres på Salgsstedet. Vilkårene for Begrenset kortakseptanse fremgår av Tilleggsavtalen.
- 2.2 Brukerstedet har rett til å komme med forslag til Sluttkunden om valgfritt betalingsmiddel for betaling.
- 2.3 Brukerstedet forplikter seg til:

- å akseptere Kortbetaling for alle Brukerstedets varer og tjenester, uansett kjøpsbeløp, og
- ikke å ta ekstra gebyrer eller sette høyere priser mot Sluttkunden for kjøp med Kort.

2.4 Brukerstedet kan ikke akseptere betaling med Kort for:

- utlevering av kontanter,
- utstedelse av sjekk,
- gjennomføring av betalingsformidling, eller
- fordringer som ikke utgjør betaling for varer eller tjenester som Brukerstedet leverer, hvis ikke annet er avtalt mellom Swedbank Pay og Brukerstedet.

- 2.5 I forbindelse med kjøpsprosessen skal Sluttkunden alltid få tydelig skriftlig informasjon (på Kundekvittering eller lignende bilag) om leveringsvilkår, kanselleringsregler og regler for Retur og Kreditering. Brukerstedet er innforstått med å bruke begrepet "Cancellation Policy" for reisebyråer, hoteller og bilutleie og "Return/refund policy" for alle andre bransjer. Alle godkjenninger av kjøpsbetingelser må skje via såkalt avmerkingsboks eller tilsvarende, og være sporbar og kan presenteres fra Transaksjonsloggen for å unngå Tilbakedebitering.

- 2.6 Hvis det legges på tips, skal dette beløpet inkluderes i Autorisasjonsbeløpet.

2.7 Brukerstedet kan ikke utføre en Transaksjon hvis:

- Transaksjonen gjelder Kort der Brukerstedet selv står som innehaver av Kortet,

- Transaksjonen er gjennomført hos en annen enn Brukerstedet i Avtalen,
- varene eller tjenestene som Transaksjonen gjelder, ikke er henholdsvis levert eller utført,
- Transaksjonen gjelder betaling for eksisterende gjeld,
- Autorisasjonen er avvist,
- Transaksjonen gjelder betaling for vare eller tjeneste som leveres av andre enn Brukerstedet, hvis ikke annet er avtalt mellom Swedbank Pay og Brukerstedet, eller
- Brukerstedet ikke har overholdt Avtalen.

- 2.8 Hvis Sluttkunden har gjennomført to eller flere nøyaktig like Transaksjoner etter hverandre ved salg på internett, skal Brukerstedet kontakte Sluttkunden for å kontrollere om Transaksjonene er korrekte. Hvis Transaksjonene ikke er korrekte, kan forsendelse eller utlevering av varer ikke skje, og Transaksjonen skal Annulleres, slik at ikke Sluttkunden feilaktig Debiteres.

3. Autorisasjon og kontroller

- 3.1 Samtlige Transaksjoner, innenfor avtalt Kontrollgrense, skal Autoriseres via Teknisk utstyr før Debitering. Med mindre annet er avtalt, er Kontrollgrensen null (0).

- 3.2 Hvis Autorisasjonen avvises, kan heller ikke Autorisasjonen gjøres på nytt hvis årsaken er at Kortet er sperret eller av andre grunner ikke kan godkjennes, eller at det er beheftet med restriksjoner. Svaret på Autorisasjonen viser hvilke svarkoder som Kortet er beheftet med, med tanke på Kortsperre og andre restriksjoner som inngår i et regelverk. Dette regelverket fås via Brukerstedets Betalingstjenesteleverandør eller i henhold til instruksjoner fra Swedbank Pay.

- 3.3 I samtlige tilfeller er det opp til den aktuelle Kortutstederen å godkjenne Autorisasjonen. For Kort utstedt innenfor EU/EØS gjelder særlige vilkår om Sterk kundeautentisering.

- 3.4 For at en Transaksjon skal være gyldig, skal:

- Chipinnløsning eller Kontaktløs Innløsning alltid brukes så fremt det er mulig ved Kortinnløsning via Terminal,
- Transaksjonen alltid godkjennes av Sluttkunden i henhold til de til enhver tids gjeldende reglene for Sterk kundeautentisering,

- Sluttkunden få et eksemplar av Kundekvitteringen,

- Transaksjonen kontrolleres, behandles og regnskapsføres i henhold til disse Tjenestevilkårene,

- Transaksjonen gjennomføres på den totale kjøpesummen ved samme kjøpstilfelle. Betaling av vare eller tjeneste kan ikke deles opp på flere Transaksjoner med samme Kort, eller flere Kort som tilhører samme Konto.

- 3.5 Magnetsporinnløsning kan bare brukes hvis:

- Kortet ikke har Chip,
- Kortet ikke er utstedt i EU/EØS,
- Kortutstederen godkjenner, og
- Brukerstedet og Swedbank Pay har avtalt dette, og Teknisk utstyr tillater dette.

3.6 Manuelt inntastet Innløsning kan bare brukes hvis:

- Brukerstedet og Swedbank Pay har avtalt dette,
- Teknisk utstyr tillater dette,
- Kortets Chip eller magnetspor ikke er mulig å lese,
- Kortet ikke er utstedt i EU/EØS, og
- Kortutstederen godkjenner det.

3.7 Ved kjøp der Kort overleveres til Brukerstedets representant, skal denne i forbindelse med Transaksjonen:

- kontrollere at eventuell trykt informasjon på forsiden av Kortet stemmer overens med tilsvarende preget informasjon,
- kontrollere at gyldighetsperioden som er angitt på Kortet, ikke er utløpt,
- kontrollere at Kortet ikke inneholder spor av endringer,
- kontrollere at Kortet er utstyrt med signatur,
- kontrollere at Kortnummeret på Kundekvitteringen stemmer overens med tilsvarende preget eller trykt informasjon på Kortet, og
- ved signaturkjøp, kontrollere at signaturen på Kortet stemmer overens med Sluttkundens egen signatur på Kundekvitteringen og signaturen på Sluttkundens legitimasjon.

Hvis Brukerstedet har mistanke om straffbare handlinger eller annen uredelighet, eller hvis noen av ovennevnte forutsetninger etter kontroll viser seg ikke å være oppfylt, eller hvis det finnes andre grunner til å være usikker på om Kortet eller Transaksjonen er gyldig, skal Brukerstedet kontakte Swedbank Pay Support for sikkerhetskontroll og oppgi ordene "kode 10".

3.8 Brukerstedet plikter å utføre legitimasjonskontroll ved signaturkjøp eller Manuelt inntastet Innløsning. Sluttkunden skal da legitimere seg med godkjent legitimasjon (f.eks. førerkort eller ID-kort). Brukerstedet skal bekrefte at legitimasjonen er gyldig, og at Sluttkundens utseende samsvarer med bildet på legitimasjonen. Brukerstedet skal notere legitimasjonsnummeret og legitimasjonstypen på Kundekvitteringen.

Brukerstedet skal også alltid overholde vilkårene for legitimasjon som kan følge av myndighetsbeslutninger, generelle forpliktelser fra Kortutsteder eller generell avtale mellom Kortutsteder og Brukerstedets representant.

Hvis legitimasjonskontroll i henhold til ovennevnte vilkår ikke kan gjennomføres, kan Kortet ikke aksepteres.

3.9 Brukerstedet skal, hvis situasjonen tillater det, inndra Kortet hvis:

- Kortet er sperret i henhold til informasjon som Swedbank Pay har fått tilgang til,
- Kortet inneholder spor av endringer,
- svar på Kortkontroll omfatter en oppfordring til å beholde Kortet, eller
- Swedbank Pay ber om at Kortet inndras av andre grunner.

Kort som ikke er fysiske kort, for eksempel mobiltelefoner, nøkkelringer, klokke og andre enheter, kan ikke inndras. Etter å ha inndratt Kortet, skal Brukerstedet kontakte Swedbank Pay for ytterligere instruksjoner.

3.10 Ved Kortinnløsning via Internett skal 3D Secure (fortrinnsvis EMV 3DS og unntaksvis 3DS 1.x) implementeres i henhold til instruksjoner fra Swedbank Pay og/eller Brukerstedets Betalingstjenesteleverandør eller egen Avtale med Swedbank Pay. 3D Secure betyr at Brukerstedet er ansvarlig for å informere Sluttkunden om at informasjon samles inn og bearbeides for risikovurdering og overvåking for å forhindre svindel ved bestillinger. Brukerstedet er klar over at 3D Secure ikke er en garanti for å beskytte seg mot svindeltransaksjoner.

3.11 Ved Kortinnløsning via Telefonordre skal Sluttkunden godkjenne Transaksjonen via Betalingslenke eller ved identifikasjon med Sikkerhetskode i henhold til skriftlig Avtale med Swedbank Pay. Brukerstedet har ansvar for i egen regi å utføre adressekontroll og/eller andre rimelighetskontroller av bestillers gyldighet.

3.12 Brukerstedet kan ikke be om at Sluttkunden godkjenner Transaksjonen før det endelige Transaksjonsbeløpet er kjent for Sluttkunden.

3.13 Som unntak fra punkt 3.12 kan Brukerstedet, etter særlig Avtale med Swedbank Pay gjennomføre Transaksjonen selv om det endelige beløpet ikke er kjent på det tidspunktet. I slike tilfeller skal Brukerstedet informere Sluttkunden om hvilket beløp som skal reserveres eller belastes.

3.14 Brukerstedet kan ikke be om at Sluttkunden avslører passordet sitt for Sterk kundeautentisering. Ved Levering med postpakke eller brev anbefales leveringsmåter der signert kvittering med legitimasjonskontroll er mulig ved utlevering. Ved Levering av høyrisikovarer som for eksempel forbrukerelektronikk, klokke, smykker, billetter og gavekort eller andre verdidokumenter, kreves det alltid mottakskvittering.

4. Retur og Annullering

4.1 Brukerstedet skal starte en Retur hvis:

- Sluttkunden avbestiller eller returnerer en vare eller tjeneste, og Transaksjonen som gjelder varen eller tjenesten, tidligere har blitt belastet Sluttkunden,
- feilaktig Transaksjon tidligere har blitt belastet Sluttkunden, for eksempel fordi varen eller tjenesten ikke er levert.

Retur kan ikke brukes til annet formål enn ovennevnte eller det som ellers fremgår av Avtalen.

4.2 Brukerstedet skal starte Annullering:

- hvis Sluttkunden har lagt inn duplikatordre i henhold til punkt 2.8,
- ved behov for å korrigere en Transaksjon som ikke har inngått i tidligere Dagsavslutning,
- for å korrigere en Transaksjon som har vist seg å innebære svindel og varen eller tjenesten ikke er levert, eller
- hvis korrigering av feil Transaksjon skjer i direkte tilknytning til Transaksjonen.

Retur eller Annullering kan bare gjøres til samme Kort som ble brukt til Transaksjonen, og kan ikke overstige Transaksjonsbeløpet. Brukerstedet eller eventuelt Automaten kan ikke utlevere kontanter eller utstede sjekk, kupong eller annen betalingsanvisning i stedet for Retur eller Annullering. Kundekvittering som gjelder Retur og Annullering, skal eventuelt signeres av Brukerstedets representant.

- 4.3 Tidligere beregnet og/eller betalt serviceavgift for Transaksjonen tilbakebetales ikke ved Retur og Annullering.

5. Innsamling og formidling

Swedbank Pay tilbyr innsamling og formidling av Transaksjoner som en tilleggsteneste etter avtale med Brukerstedet. En forutsetning for denne tjenesten er at Brukerstedet har Avtale om innløsning med den aktuelle Utstederen av kortene. Det er Brukerstedets plikt å varsle Swedbank Pay om kundenummer for disse avtalene. Swedbank Pay kan eventuelt markedsføre og tilby Brukerstedet denne tilleggstenesten i samarbeid med Utsteder av disse Kortene.

6. Kompensasjon for Transaksjoner

- 6.1 Ved Kortinnløsning via Internett og Kortinnløsning via Telefonordre skal Levering av vare eller tjeneste være påbegynt innen sju (7) kalenderdager etter datoen da Autorisasjonen ble gjennomført. Blant annet regnes Leveringen som påbegynt når varen/tjenesten overleveres til distribusjon.
- 6.2 Brukerstedet skal starte overføring av Transaksjoner til Swedbank Pay ved å utføre en Dagsavslutning. Brukerstedet skal oversende Transaksjoner via Teknisk utstyr.
- 6.3 Transaksjoner skal være mottatt av Swedbank Pay senest to (2) virkedager etter at Brukerstedet har levert varen eller tjenesten.
- 6.4 Hvis Transaksjoner mottas for sent av Swedbank Pay, har Swedbank Pay rett til å debitere Brukerstedet en høyere Serviceavgift og eventuelt avvise Kortinnløsning samt Tilbakedebitere innløste Transaksjoner i henhold til punkt 10.
- 6.5 Ved Innløsning skjer overføring til Brukerstedets bank tidligst første Bankdag etter at Swedbank Pay har mottatt Transaksjonen for Kreditering av Brukerstedet konto.
- 6.6 Swedbank Pay forplikter seg til å Innløse alle Transaksjoner som Brukerstedet har rapportert og levert til Swedbank Pay via Dagsavslutningen, hvis Brukerstedet har overholdt vilkårene i Avtalen og eventuelle Tilleggsavtaler. Brukerstedet plikter å rapportere samtlige Transaksjoner til Swedbank Pay via Dagsavslutningen.
- 6.7 Hvis summen av Kortinnløsning i en Dagsavslutning betyr at Brukerstedet skal betale et beløp til Swedbank Pay, har Swedbank Pay rett til å debitere Brukerstedets konto eller Klientmiddelkonto eller fakturere Brukerstedet med tilsvarende beløp.
- ## 7. Utsettelse og avvising av Kortinnløsning
- 7.1 Swedbank Pay har rett til å utsette Kortinnløsning av samtlige Transaksjoner i en Dagsavslutning hvis Dagsavslutning i henhold til Swedbank Pays oppfatning inneholder avvik i henhold til Swedbank Pays kontrollsystem. Swedbank Pay har rett til å undersøke dette før Kortinnløsning kan skje. Kortinnløsning skjer umiddelbart etter at Swedbank Pays undersøkelser er

fullført, hvis undersøkelserne ikke avslører noen uklarheter. Hvis undersøkelserne tar mer enn to (2) Bankdager, skal Swedbank Pay varsle Brukerstedet.

- 7.2 Hvis Swedbank Pay finner grunn til å mistenke at en eller flere Transaksjoner i en Dagsavslutning er slik at Swedbank Pay har rett til å Tilbakedebitere innløst Transaksjon i henhold til punkt 10, har Swedbank Pay rett til å be om supplerende bilag i en undersøkelse. Under undersøkelsen har Swedbank Pay rett til å utsette Kortinnløsning for samtlige Transaksjoner i den berørte Dagsavslutningen. Hvis undersøkelsen avdekker at det finnes en eller flere svindeltransaksjoner, har Swedbank Pay dessuten rett til å avvise Kortinnløsning.
- 7.3 Hvis Swedbank Pay vurderer Brukerstedets betalingsmuligheter eller økonomiske situasjon med rimelig grunn kan stilles spørsmål ved, har Swedbank Pay rett til å utsette Kortinnløsning for alle Transaksjoner. Hvis en slik situasjon oppstår, skal Swedbank Pay varsle Brukerstedet skriftlig om dette i henhold til punkt 9 i Generelle vilkår.

8. Teknisk utstyr

- 8.1 Kortinnløsning skal alltid skje med Teknisk utstyr som er godkjent av Swedbank Pay. Brukerstedet kan ikke bruke Teknisk utstyr som tilhører et annet Brukersted.
- 8.2 Ved Kortinnløsning via Internett skal tilkobling skje via Hosted-løsning, hvis ikke annet er avtalt med Swedbank Pay. Når Brukerstedet leverer Kortbetaling via app, skal app-produsenten på forespørsel fra Swedbank Pay kunne fremlegge bevis på gjennomført og godkjent programkodekontroll utført av uavhengig tredjepart. Denne programkodekontrollen skal kunne påvise hvordan for eksempel Kortinformasjon og Personopplysninger behandles og være en bekreftelse på bruk av Hosted-løsning. Brukerstedet har ansvar for at bevis på programkodekontroll sendes til Swedbank Pay. Det er Brukerstedets ansvar å sikre at app-produsenten oppdaterer appen innen rimelig tid når det oppdages nye sikkerhetsmangler og sikkerhetstrusler.
- 8.3 Ved Kortinnløsning via Automat er Brukerstedet ansvarlig for at installasjon gjøres av kvalifisert installatør. Brukerstedet skal eventuelt, sammen med installatøren, registrere identifikasjon for EMV-betalingsterminal, datamaskin og kvitteringsskriver. Bruker skal i tillegg til ovennevnte:
- dokumentere hvilket innhold som skal finnes i Automaten skap. Denne dokumentasjonen skal finnes innelåst hos Brukerstedet,
 - gi medarbeidere opplæring i å gjennomføre kontroller i henhold til punkt 9.1 og eventuelt punkt 9.2,
 - oppbevare nøkkel til Automaten innelåst med et dokument som beskriver hvem som har tilgang til den, og
 - hvis Automaten åpnes, registrere i manuell logg som oppbevares innelåst på Brukerstedet.
- 8.4 Hvis Brukerstedet bytter Betalingstjenesteleverandør, flytter eller bytter Teknisk utstyr, plikter Brukerstedet å underrette Swedbank Pay om dette. Swedbank Pay har i så fall rett til å si opp denne Avtalen med umiddelbar virkning.
- 8.5 Autorisasjoner kan avvises av både Swedbank Pay og Kortutsteder hvis Transaksjonen inneholder mangelfull eller feil informasjon.

- 8.6 Svar på Autorisasjon fra Kortutsteder kan gjennom særlig svarkode inneholde instruksjon om at Transaksjon skal gjennomføres med Sterk kundeautentisering (SCA), som betyr PIN-kode (Kortinnløsning via Terminal) eller 3D Secure (Kortinnløsning via Internett). I disse tilfellene må Sluttkunden gjennomføre SCA for at Transaksjonen skal kunne gjennomføres.

9. Sikkerhet

- 9.1 Ved Kortinnløsning via Terminal og Automat plikter Brukerstedet å kontrollere at Teknisk utstyr ikke bærer spor av påvirkning eller er modifisert, og at eksternt utstyr ikke er koblet til.
Hvis kontroller viser mistanke om påvirkning eller inntrenging, eller hvis utstyr er lagt til, kan Teknisk utstyr ikke brukes og Brukerstedet skal kontakte Swedbank Pay Support for ytterligere instruksjoner.
- Brukerstedet skal dessuten:
- om mulig sørge for fast montering av Teknisk utstyr,
 - ikke rette eventuelt overvåkingskamera direkte mot PIN-utstyr,
 - plassere Teknisk utstyr fullt synlig for Sluttkunde, og
 - sikre at innsynsbeskyttelse er montert på PIN-utstyr.
- 9.2 Ved Kortinnløsning via Automat skal Brukerstedet kontrollere at Automat eller Automatlåser ikke bærer spor etter noen slags påvirkning, samt at Automaten er låst.
- 9.3 Brukerstedets behandling av Kort og Teknisk utstyr skal være godkjent av Swedbank Pay i henhold til de til enhver tids gjeldende sikkerhetskravene, som primært har til formål å sikre at uautoriserte personer ikke får tilgang til Kortinformasjon. Brukerstedet skal særlig sikre at Spor 2 eller Sikkerhetskode ikke lagres eller oppbevares etter at Transaksjonen er gjennomført. Gjeldende sikkerhetskrav defineres i henhold til PCI DSS og RTS.
- 9.4 Brukerstedet har ansvar for egen del og for part som Brukerstedet engasjerer, for:
- å oppfylle kravene i henhold til PCI DSS og RTS,
 - på forespørsel fra Swedbank Pay og/eller Kortselskapene, for egen regning å iverksette tiltak for å oppfylle kravene i henhold til PCI DSS og RTS,
 - å gi Swedbank Pay tilgang til status- og tiltaksplaner om Brukerstedets arbeid for å oppfylle kravene i PCI DSS, og
 - på forespørsel fra Swedbank Pay og/eller Kortselskapene, for egen regning å gjennomføre sikkerhetssertifiseringer for PCI DSS og RTS samt å iverksette de tiltak som kreves for å oppfylle kravene i henhold til PCI DSS. Ved slike sikkerhetssertifiseringer skal Swedbank Pay på forespørsel fortløpende motta statusrapporter og kopier av del- og sluttrapporter, for eksempel skannerapporter og såkalt Report of Compliance (ROC).
- 9.5 Brukerstedet kan verken be om å motta, eller bruke Kortinformasjon via e-post.
- 9.6 Brukerstedet skal bruke Swedbank Pays til enhver tids gjeldende instruksjoner for å redusere svindelkjøp. Disse instruksjonene finnes på Swedbank Pays nettsider.

- 9.7 Brukerstedet forplikter seg til, hvis Swedbank Pay ber om det, for egen regning å anskaffe eller implementere systemer og/eller rutiner for å forhindre svindelkjøp.

10. Tilbakedebitering, Reklamasjon og bestilling av Kortkjøpsbilag

- 10.1 Swedbank Pay har rett til å Tilbakedebitere innløst Transaksjon:
- hvis Transaksjonen ikke er mottatt av Swedbank Pay innen tidspunktet som er fastsatt i Avtalen,
 - hvis nivåer på Reklamasjoner eller Kortsvindell overstiger Kortselskapenes til enhver tids gjeldende nivåer eller etter Swedbank Pays oppfatning er for høye,
 - hvis undersøkelse av Swedbank Pay eller Kortutsteder viser at Reklamasjonen var berettiget,
 - hvis Brukerstedet ikke leverer bilag i henhold til punkt 10.6 innen fastsatt tid, eller
 - hvis Brukerstedet ikke har fulgt Avtalen.
- 10.2 I tillegg til ovennevnte har Swedbank Pay rett til å Tilbakedebitere Transaksjon via Terminal som er gjennomført via Teknisk utstyr uten chipleser, hvis Sluttkunden bestrider Transaksjonen eller hvis Kortet er forfalsket.
- 10.3 Transaksjoner gjennomført med Sterk kundeautentisering innebærer at Brukerstedet mottar såkalt risikoreduksjon, som innebærer at Kortutstederen vanligvis ikke kan reklamere på svindelkjøp. Denne risikoreduksjonen gjelder for Kort med varemerkene Visa og Mastercard samt digitale lommebøker utstedt av Visa eller Mastercard og gjelder bare for den nye versjonen av 3D Secure (EMV3DS).
- 10.4 Swedbank Pay har rett til kompensasjon for behandling av Reklamasjoner og Tilbakedebiteringer. Gebyret spesifiseres i den til enhver tids gjeldende prislisen eller i eget varsel. Hvis forespurte Kortkjøpsbilag ikke er mottatt av Swedbank Pay innen fastsatt tidspunkt, har Swedbank Pay rett til å pålegge ytterligere gebyrer.
- 10.5 Ved Reklamasjon eller undersøkelse av Transaksjonen kan Swedbank Pay be om Kortkjøpsbilag. Brukerstedet skal i så fall kostnadsfritt levere Kortkjøpsbilag i form av Kundekvittering, Transaksjonslogg, informasjon fra system som behandler 3D Secure eller annen dokumentasjon (f.eks. signert mottaksbekreftelse) for Transaksjonen(e) som undersøkelsen gjelder. Denne dokumentasjonen må være tilgjengelig for Swedbank Pay i 18 måneder fra og med Transaksjonsdatoen. Materialet skal oppbevares på en slik måte at uautoriserte personer ikke har tilgang til det, og det må oppfylle kravene i henhold til PCI DSS.
- 10.6 Ved risiko for Tilbakedebitering ved Reklamasjoner har Swedbank Pay rett til å holde tilbake et beløp som tilsvarer den vurderte risikoen.
- 10.7 Brukerstedet er ansvarlig for at forespurt Kortkjøpsbilag oppfyller kravene til innhold i henhold til Avtalen.
- 10.8 Forespurt Kortkjøpsbilag skal være mottatt av Swedbank Pay innen tre (3) Bankdager.
- 10.9 Hvis Brukerstedet ber om bilag fra Swedbank Pay, har Swedbank Pay rett til rimelig godtgjørelse for fremlegging av slike bilag.

11. Informasjon om Kortutsteders Reklamasjonsrett

Nedenfor vises en oversikt over Kortutsteders Reklamasjonsrett. Hvis Kortselskapenes regelverk er endret uten at Swedbank Pay har oppdatert Avtalen, eller hvis den

oversiktlig beskrivelsen nedenfor ikke omfatter alle situasjoner der Kortutsteders Reklamasjonsrett foreligger, gjelder først og fremst Kortselskapenes regelverk. Reklamasjonsrett foreligger blant annet:

- hvis bestemmelser og instruksjoner i Avtalen ikke er fulgt for Kortbetalinger,
- hvis varen eller tjenesten som betales med Kort, ikke er levert av Brukerstedet eller av annen part som skal levere varen eller tjenesten til Sluttkunden,
- hvis varen eller tjenesten som er betalt med Kort, ikke samsvarer med beskrivelsen som er gitt av Brukerstedet eller annen part som har levert varen eller tjenesten til Sluttkunden, eller
- for svindeltransaksjon.

12. Kortselskapenes program for kvalitetssikring og forebygging av lovbrudd

For hver måned måler Kortselskapene Kortutstedernes innrapporterte svindeltransaksjoner og reklamerte Transaksjoner som angår Brukerstedets Transaksjoner med Kort, og sammenligner disse med Brukerstedets totale månedsvolum av Transaksjoner med Kort. Hvis disse målingene påviser nivåer som overskrider Kortselskapenes grenseverdier, eller hvis det foreligger brudd på Kortselskapenes regelverk, rapporteres dette til Swedbank Pay. Hvis Swedbank Pay vurderer at disse nivåene kan innebære en risiko for at Brukerstedet vil bli klassifisert som høyrisiko, som innebærer at Kortutstederne har Reklamasjonsrett for alle Brukerstedets korttransaksjoner, skal Swedbank Pay varsle Brukerstedet skriftlig om dette i henhold til punkt 9 i Generelle vilkår.

Brukerstedet har i samråd med Swedbank Pay plikt til å gjennomføre de endringene som er nødvendige for å oppfylle kravene i henhold til ovennevnte.

13. Serviceavgifter m.m.

- 13.1 Swedbank Pay leverer en Nettjeneste der det fortløpende beregnes Serviceavgift per Transaksjon.
- 13.2 Endelig beregning av Serviceavgiften fastsettes månedlig, basert på Transaksjoner som Swedbank Pay har mottatt for Kortinnløsning.
- 13.3 Brukerstedet mottar særlig informasjon i Nettjenesten, eller på forespørsel, om intervaller for Kortformidlingsgebyrer og Kortselskapsgebyrer for Kort utstedt i EU i henhold til EU-regelverket. Kortformidlingsgebyr som gjelder Kort utstedt av Kortutsteder utenfor EU, rapporteres ikke på grunn av restriksjoner, fordi disse Kortene ikke kommer inn under EU-regelverket.
- 13.4 Kortformidlingsgebyrer og Kortselskapsgebyrer rapporteres i Nettjenesten som informasjon per Transaksjon, og i den aktuelle salgsvalutaen. Disse utgjør bare deler av den totale Serviceavgiften.

14. Avtaleperiode og oppsigelse

Disse tjenestevilkårene gjelder fra og med datoen da Swedbank Pay varsler Brukerstedet om at Avtalen er godkjent, og i en innledende periode på 12 måneder med automatisk fornyelse på ny 12-månedersperiode, hvis ikke Avtalen sies opp skriftlig senest tre måneder før inneværende avtaleperiode utløper.

15. Annet

Brukerstedet kjenner til at registrering kan skje i et eget register hos Kortselskapene ved brudd mot sikkerheten i henhold til punkt 9, eller hvis Avtalen opphører på grunn av avtalebrudd fra Brukerstedets side, eller at feil opplysninger er oppgitt ved inngåelsen av Avtalen. Andre Innløserne vil ha tilgang til registeret.

16. Særlige vilkår for Abonnementsbetalinger

- 16.1 Før en Sluttkunde registrerer seg for Abonnementsbetaling, skal denne akseptere Brukerstedets kjøpsvilkår, inkludert informasjon om beløp og periodisitet og eventuell tidsbegrensning for når Debiteringer vil skje. Kjøpsvilkårene skal også inneholde informasjon om hvordan Brukerstedet skal varsles om endringer i kjøpsvilkårene.
- 16.2 Det beløpet og den periodisiteten som Sluttkunden har godkjent for Debitering, kan ikke endres uten at Sluttkunden samtykker til dette via Sterk kundeautentisering. Abonnementsbetaling kan ikke brukes til andre formål enn til Debiteringer som initieres av Brukerstedet.
- 16.3 Når ny eller endret Kortinformasjon for Abonnementsbetaling registreres, skal den Autoriseres med Sterk kundeautentisering. Autorisasjonen skal inneholde beløp, og hvis det ikke skal debiteres et beløp i forbindelse med registreringen, skal Brukerstedet gjennomføre en såkalt statuskontroll med Sterk kundeautentisering, en slik statuskontroll inneholder ingen beløp.
- 16.4 Referansenummeret som er hentet fra Kortutstederen, skal alltid lagres og deretter legges ved i etterfølgende Debiteringer.
- 16.5 Kortinformasjon som lagres for å muliggjøre Abonnementsbetaling, skal lagres i henhold til de til enhver tids gjeldende sikkerhetskravene som er utarbeidet av Kortselskapene. Gjeldende krav defineres i PCI DSS. Bare avkortet Kortinformasjon kan lagres hos Salgsstedet.
- 16.6 Etterfølgende Transaksjoner ved Abonnementsbetaling initieres alltid av Brukerstedet og kan derfor ikke gjennomføres med Sterk kundeautentisering, og Brukerstedet bærer derfor all risiko i henhold til punkt 10. Brukerstedet er ansvarlig for at Swedbank Pay mottar særlig informasjon i Transaksjonen om Abonnementsbetaling.
- 16.7 Hvis Brukerstedet tilbyr Sluttkunden en prøveperiode eller et introduksjonstilbud, skal Brukerstedet når som helst følge de til enhver tids gjeldende instruksjonene fra Kortselskapene som er publisert på Swedbank Pays nettsider. Sluttkunden skal også varsles om at prøveperiode eller introduksjonstilbud opphører senest sju dager på forhånd.
- 16.8 Brukerstedet skal varsle Sluttkunden via e-post eller SMS senest sju dager før Debitering.
- 16.9 Hvis Autorisasjonen avvises, kan Debitering ikke gjennomføres. Det kan gjennomføres maksimalt to nye forsøk på å autorisere Transaksjonen. Hvis Autorisasjonen avvises fordi Kortet er sperret, kan det ikke gjøres noen flere forsøk.
- 16.10 Sluttkunden skal uten hindringer kunne avbryte Abonnementsbetalingen med umiddelbar virkning.
- 16.11 Ved endring av Sluttkundens brukeropplysninger eller passord skal de nye opplysningene bekreftes via e-post til Sluttkunden.

- 16.12 Swedbank Pay kan eventuelt be om at innlogging på Sluttkundens profil hos Brukerstedet med lagret Kortinformasjon skal utføres med Sterk kundeautentisering.

17. Særlige vilkår for Forenklet kortbetaling via Internett

- 17.1 Før en Sluttkunde registrerer seg for Forenklet kortbetaling, skal denne godta Brukerstedets kjøpsvilkår, inkludert informasjon om formålet med Forenklet kortbetaling. Kjøpsvilkårene skal også inneholde informasjon om hvordan Brukerstedet skal varsles om endringer i kjøpsvilkårene. Når ny eller endret Kortinformasjon for Forenklet kortbetaling registreres, skal den autoriseres med Sterk kundeautentisering. Autorisasjonen skal inneholde beløp, og hvis det ikke skal Debiteres et beløp i forbindelse med registreringen, skal Brukerstedet gjennomføre en såkalt statuskontroll med Sterk kundeautentisering, en slik statuskontroll inneholder ingen beløp.
- 17.2 Kortinformasjon som lagres for å muliggjøre Forenklet kortbetaling, skal lagres i henhold til de til enhver tid gjeldende sikkerhetskravene som er utarbeidet av Kortselskapene. Gjeldende krav defineres i PCI DSS. Bare avkortet Kortinformasjon kan lagres hos Salgsstedet.
- 17.3 Forenklet kortbetaling inkludert all informasjon om tidligere utførte betalinger krever at Sluttkunden identifiserer seg på Salgsstedet via innlogging eller tilsvarende. Brukernavn skal inneholde minst seks tegn og passord minst seks tegn og inneholde minst to, men maksimalt fire sifre. Passordet kan ikke inneholde kjente kundedata, for eksempel navn eller fødselsnummer. Swedbank Pay kan eventuelt be om at innlogging på Sluttkundens profil hos Brukerstedet med lagret Kortinformasjon skal utføres med Sterk kundeautentisering.
- 17.4 Ved endring av Sluttkundens brukeropplysninger eller passord skal de nye opplysningene bekreftes via e-post til Sluttkunden.
- 17.5 En påloggingsøkt fra Sluttkunden på Salgsstedet skal utløpe etter maksimalt 15 minutters inaktivitet, eventuelt må passord angis før hver Transaksjon.
- 17.6 Ved Forenklet kortbetaling hentes lagret Kortinformasjon via Teknisk utstyr eller tilsvarende. Alle kjøp skal initieres av Sluttkunden og autoriseres med Sterk kundeautentisering.
- 17.7 Transaksjon til Swedbank Pay skal inneholde særlig informasjon om Forenklet kortbetaling.
- 17.8 Sluttkunden skal kunne avbryte sin Forenklede kortbetaling uten hindringer og med umiddelbar virkning.
- 17.9 Hvis Salgsstedet består av en App eller tilsvarende, skal Sluttkunden minnes om å installere og bruke virusbeskyttelse og brannmur. Sluttkunden skal også instrueres om å bruke nyeste versjon av operativsystemet. Dessuten må det ikke finnes bakdører eller mulighet for fjernadministrasjon.
- 17.10 Ved installasjon av App skal Sluttkunden informeres om at det ikke er tillatt å installere denne på manipulert enhet (såkalt jailbreak). App eller tilsvarende grensesnitt bør om mulig oppdage om Sluttkundens enhet (f.eks. mobiltelefon) er manipulert, og hvis dette oppdages, avvise bruk av Forenklet kortbetaling.

18. Særlige vilkår for MIT

- 18.1 Hvis Brukerstedet har behov for å gjennomføre Transaksjoner uten at Sluttkunden deltar aktivt eller med rimelig grunn kan anses å kunne delta til å gjennomføre Transaksjonen (f.eks. Abonnementsbetaling) kan det gjennomføres en MIT hvis Brukerstedet og Swedbank Pay skriftlig har avtalt dette.
- 18.2 Brukerstedet gjennomfører en MIT ved å bruke lagret Kortinformasjon basert på en skriftlig Avtale mellom Brukerstedet og Sluttkunden, som inneholder vilkår for hvordan og til hvilket formål Brukerstedet kan bruke Kortinformasjon.
- 18.3 Når det er inngått Avtale om MIT med Sluttkunden, skal den første Transaksjonen alltid gjennomføres med Sterk kundeautentisering. Etterfølgende MIT-er kan utføres uten Sterk kundeautentisering.
- 18.4 MIT-er kan innebære økt Serviceavgift.
- 18.5 Brukerstedet bærer risikoen for alle MIT-er i henhold til punkt 10.

19. Særlige vilkår for forespørsel om unntak fra Sterk kundeautentisering

- 19.1 Swedbank Pay og Brukerstedet kan avtale at Brukerstedet i særlige tilfeller har rett til å be om at Kortutsteder gjør unntak fra Sterk kundeautentisering der dette er tillatt og mulig i henhold til gjeldende regelverk (for tiden RTS) og i henhold til Swedbank Pays vurdering. Alle slike unntak skal reguleres av en skriftlig Tilleggsavtale eller annen skriftlig Avtale for å være gyldige.
- 19.2 Hvis ovennevnte forutsetninger er oppfylt og Brukerstedets Tekniske utstyr tillater dette, kan Brukerstedet ved å sende Transaksjon til Swedbank Pay med særlig markering, be om at Kortutsteder gjør unntak fra kravet om Sterk kundeautentisering for aktuell Transaksjon. Slik forespørsel kan avvises av Kortutsteder, og i så fall kreves det at Transaksjonen suppleres med Sterk kundeautentisering for å kunne fullføres.
- 19.3 Forespørsel om unntak fra Sterk kundeautentisering kan føre til økt Serviceavgift.
- 19.4 For Transaksjoner som er gjennomført uten Sterk kundeautentisering, bærer Brukerstedet all risiko i henhold til punkt 10.
- 19.5 Swedbank Pay har når som helst i løpet av Avtaletiden rett med umiddelbar virkning til ensidig å oppheve Brukerstedets muligheter til å be om unntak fra Sterk kundeautentisering.