



# Brugervejledning - Norden (NORd)

## Indholdsfortegnelse

Kapitel 1 - Indledning	3
Kapitel 2 - Autorisation	3
Kapitel 3 - Elektronisk Behandling	5
Kapitel 4 - Filbehandling	7
Kapitel 5 - Nethandelskunde	7
Kapitel 6 - Transaktionsbilag	9
Kapitel 7 - Afregningsadvisering	11
Kapitel 8 - Mistænkelige Transaktioner	12
Kapitel 9 - Overholdelse af krav om sikkerhed	16
Kapitel 10 - Backupløsninger	16
Kapitel 11 - Udstilling af Kortselskabernes mærker/logoer	17
Kapitel 12 - Chargebacks	17
Kapitel 13 - iMerchantConnect	19
Kapitel 14 - Yderligere nyttige oplysninger	19
Kapitel 15 - Ordliste	20
Bilag 1 - Formular til anmodning om dokumentation	42

## Kapitel 1 - Indledning

### Velkommen

Vi vil gerne takke dig, fordi du har valgt os som din kortindløser, og vi kan forsikre dig om, at vi vil gøre vores bedste for altid at levere den mest effektive og professionelle service.

Vi ønsker, at du skal være helt tilfreds med og tryk ved dit kundeforhold, så det kan bidrage til yderlige værdiskabelse for din forretning.

Denne brugervejledning (Vejledningen) er en del af din Aftale med os. Vejledningen er lavet specielt med henblik på udsalgssteder. Det er vigtigt, at alle dine ansatte, som tager imod kortbetalinger, kender salgsstedsprocedurerne i denne Vejledning.

Denne Vejledning dækker de spørgsmål, som Kunderne oftest stiller.

Hvis du har spørgsmål, som ikke besvares i denne Vejledning, er du meget velkommen til at kontakte os. Du finder kontaktoplysningerne på bagsiden af Vejledningen.

Hvis ikke andet er angivet i denne Vejledning (inkluderet i kapitel 15 - Ordliste), har ord og udtryk, der er brugt her, samme betydning som i Standardvilkårene, der er en del af Aftalen med os.

## Kapitel 2 - Autorisation

### 2.1 Autorisationstjeneste

En autorisation er en proces, hvor en Kunde anmoder om godkendelse af en Transaktion. Kunden skal indhente en Autorisationskode, før han fuldfører en Transaktion, medmindre andet er aftalt med Indløseren. Generelt bekræfter en Autorisationskode, at kortnummeret er gyldigt, at Kortet ikke er rapporteret, mistet eller stjålet på tidspunktet for Transaktionen og bekræfter, at det relevante kredit- eller pengebeløb til Transaktionen er tilgængeligt. Kunden skal følge eventuelle instruktioner, han får under autorisationen/godkendelsen. Når han har modtaget Autorisationskoden, kan Kunden fuldføre den Transaktion, som er godkendt, og skal kontrollere at Autorisationskoden er angivet på Transaktionsbilaget. Ved alle Transaktioner, hvor Kortholderen ikke er til stede, skal Kunden have oplyst kortets udløbsdato, Kortholderens adresse og CAV2/CVV2/CVC2-nummeret og videresende dette som en del af autorisationen.

En autorisationskode:

- (i) garanterer ikke Kunden endelig betaling for en Transaktion
- (ii) garanterer ikke, at Transaktionen ikke senere kan blive bestridt af Kortholder eller -udsteder
- (iii) beskytter ikke Kunden ved en Chargeback i forbindelse med ikke-godkendte Transaktioner eller tvister i forbindelse med kvaliteten af varer eller tjenester.
- (iv) Hvis Terminalen ikke kan læse magnetstriben på Kortet ved Fysiske transaktioner, skal Kunden følge procedurerne for manuel behandling i denne Vejledning. Uanset hvad kræves der en Autorisationskode som angivet ovenfor for alle Transaktioner, og denne kode fås elektronisk ved brug af en Terminal eller mundtligt ved at ringe efter den, som angivet i denne Vejledning.

Autorisation opnås ved at ringe til vores Autorisationscentral (telefonnummeret fremgår af Vejledningens bagside). Autorisationen er gyldig i syv (7) dage. Hvis varerne sendes (Transaktionen behandlet/gennemført) efter disse syv dage, skal Transaktionen autoriseres igen.

#### Autorisationskode:

Indtast den på terminalen eller skriv den på salgsnotaen, hvis du bruger det.

**Afvisning:**

Informer Kortholderen om, at Transaktionen blev afvist, og at betalingen skal ske på anden vis.

**Henvi sning:**

Råd Kortholderen til at kontakte Udstederen direkte, hvis han/hun har spørgsmål.

**Tag aftryk af Kortet**

Terminalen giver dig muligvis besked på at tage et aftryk af Kortet, hvis Transaktionen er en Fysisk transaktion (transaktion med kort til stede), hvor det er nødvendigt at indtaste kortnummeret i stedet for at indlæse det via terminalen. Det kan være nødvendigt, hvis magnetstriben/chippen på Kortet ikke kan læses, fordi den er ridset eller på anden måde beskadiget. I det tilfælde skal følgende procedure benyttes:

1. Tag et aftryk af Kortet for at bevise, at Kortet var til stede på Transaktionstidspunktet.
2. Udfyld al information om Transaktionen.
3. Få Kortholderens underskrift på aftrykket af salgsnotaen.
4. Opbevar salgsnotaen sammen med kvitteringen.
5. Send salgsnotaen med samlenotaen til Elavon.

Hvis du har brug for at købe en fluesmækker, kan du kontakte vores kundeservice (kontaktoplysningerne fremgår af Vejledningens bagside).

**Forhåndsautorisation:**

Se brugervejledningen til din Terminal, hvis du ønsker information om, hvordan man foretager en forhåndsautorisation.

**2.2 Kontrol af Kort**

Nedenstående detaljer skal altid kontrolleres, hver gang du modtager et kort til betaling, også selvom Kortholderen er en fast kunde, du kender:

1. Startdato (hvis tilgængelig): Kontroller, at startdatoen på Kortet ikke ligger efter dags dato. Kort med startdato efter dags dato må ikke modtages.
2. Udløbsdato: Kontroller, at Kortets udløbsdato ikke er overskredet. Udgåede Kort må ikke modtages.
3. Kortholders navn: Kontroller Kortholderens navn, og sørg for, at ejerskabet stemmer overens med den person, der vil betale med Kortet, f. eks. at et Kort udstedt til en kvinde ikke bruges af en mand.
4. Underskriftsfelt: Kontroller, at Kortet er underskrevet, og at underskriverens navn er det samme som det navn, der er præget på forsiden af Kortet. Kontroller også, at Kortholderens underskrift på salgsnotalen ikke skrives tøvende eller med blokbogstaver

**Når du holder Kortet, skal du gnide på underskriftsfeltet med tommelfingeren. Det skal føles jævnt og glat.**



## 2.3 Godkendelse af Kort

Hvis du indsender en Transaktion med en korttype, som du ikke har tilladelse til at modtage, vil Transaktionen blive afvist og returneret til dig.

Du må ikke håndtere Transaktioner, hvor Kortholder ikke er til stede, medmindre vi skriftligt har aftalt, at du har tilladelse til at gøre det.

Se brugervejledningen til din Terminal for at få information om, hvordan du foretager salg eller refusion.

## 2.4 Kortholders samtykke

Intet i Aftalen, herunder modtagelse af Autorisationskode, fritager dig for kravet om at indhente Kortholderens godkendelse til at debitere Kortholderens konto ved enhver Transaktion. En sådan tilladelse anses for givet (medmindre Kortet ikke er rapporteret tabt, stjålet eller lignende):

- 1 for Transaktioner, hvor Kortholderen er til stede: ved at få en underskrevet Transaktionsnota eller, hvis der er tale om en PIN-transaktion, den Transaktionsnota, som terminalen udskriver
- 2 for postordretransaktioner: ved at få en underskrevet fuldmagt fra Kortholder
- 3 for telefonordretransaktioner: ved at beholde dokumentet, som beviser Kortholderens ret til at debitere sin konto med det beløb, der er relevant for Transaktionen

For hver postordre- og/eller telefonordretransaktion skal du opbevare og, hvis Elavon anmoder om det, kunne fremlægge dokumentation som bevis for forsendelse af varen eller leveringen af servicen i ikke mindre end to (2) år fra Transaktionsdatoen.

- 4 for internettransaktioner: ved at indhente CAV2/CVV2/CVC2-nummeret på Kortet.

Hvis en Kortholder benægter at have godkendt en gennemført Transaktion eller hævder, at Transaktionen ikke blev korrekt gennemført, skal Elavon kunne bevise det på dine vegne. Transaktionen skal derfor være i et format, som kan bevise, at den pågældende Transaktion blev autoriseret og derfor godkendt af Kortholder: Transaktionsnota eller kvittering som nævnt i (1) ovenfor, dokumenteret bevis i tilfælde som i (2) og (3) ovenfor og tilfælde med CAV2/CVV2/CVC2-nummer som nævnt i (4). Derfor er dette det bevis, som Elavon vil kræve af dig for at kunne bevise, at Transaktionen er blevet verificeret og dermed godkendt.

## Kapitel 3 – Elektronisk behandling

*Vær opmærksom på, at det ikke er tilladt at udbetale et kontant beløb, når et køb foretages med kreditkort.*

Kontroller, at Terminalen er indstillet til korrekt dato og tidspunkt.

- Følg retningslinjerne i Kapitel 2.2 – Kontrol af Kort – i denne Vejledning.
- Kontroller, at Terminalen identificerer Transaktionstypen korrekt.
- Kør Kortet igennem, eller indsæt det.
- Indhent autorisation i henhold til Kapitel 2 – Autorisation – i denne Vejledning.
- Kontroller, at nummeret, der er præget på forsiden af Kortet stemmer overens med nummeret på Transaktionsnotaen.
- Hvis Kortholder underskriver Transaktionsnotaen skal du kontrollere, at den er lig med underskriften på bagsiden af Kortet, og at alle skriftlige detaljer fra Kortet er blevet kopieret over på bunden af Transaktionsnotaen.
- Når du er sikker på, at alt er i orden, skal du give Kortholderen en kopi af Transaktionsnotaen, levere Kortet tilbage og udlevere varerne.

- Du skal beholde kopien af Transaktionsnotaen.

Nu er Transaktionen fuldført.

### 3.1 Manuel indtastning på Terminal

*Hvis Kortet ikke kan køres igennem, hvis chippen ikke kan læses, eller hvis Terminalen ikke fungerer, vises der en meddelelse på Terminalen om, at Kortet ikke er aflæst. Hvis du har en Terminal, som understøtter manuel indtastning, skal du benytte nedenstående procedure:*

- På Terminalen bliver du bedt om at indtaste følgende kortdetaljer:
  - (i) kortnummer (PAN): de 13-19 tal, som er præget på kortets forside
  - (ii) udløbsdato
  - (iii) autorisationskode
- På Terminalen bliver du bedt om at indtaste Transaktionen.

Du bør tage et aftryk af Kortet på en salgsnota for at kunne beviste, at Kortet var til stede og bede Kortholderen om at underskrive salgsnotaen. Sørg for, at beskrivelsen af varen, beløbet og datoen også fremgår af salgsnotaen. Det vil hjælpe med at reducere risikoen for fejl og dermed minimere risikoen for krav om chargebacks.

Den manuelle salgsnota skal opbevares sammen med din kopi af Transaktionsnotaen. Hvis du ikke har en Terminal, der understøtter manuel indtastning, skal Transaktionen gennemføres med en manuel salgsnota. Se Kapitel 10 - Backupløsninger - i denne Vejledning.

### 3.2 Fremsendelse af Transaktioner

Vær opmærksom på, at der hver dag bør udarbejdes en opgørelse over, hvilke Transaktioner der er godkendt, for at undgå gebyr for for sen indsendelse. Alle data, der er indsamlet på din Terminal, skal sendes til Indløser senest tre (3) arbejdsdage efter Transaktionsdatoen. Enhver Transaktion, der indsendes efter denne periode, vil blive nedgraderet af kortselskaberne og kan medføre en ekstra afgift.

### 3.3 Chip og PIN-kort

Kredit- og debetkort ændres fra underskriftbaserede magnetstriber til PIN-baserede chipkort. Dette tiltag, der kaldes "Chip og PIN", er en reaktion på det et stadigt stigende problem med svindel, især forfalskning og brug af tabte eller stjålne kort.

**Et chipkort** indeholder en mikrochip, som er indlejret i Kortet. Den indeholder meget sikre hukommelses- og behandlingsfunktioner. Den information, den indeholder, er med til at sikre, at kortet er ægte og gør forfalskning vanskeligt og dyrt for kriminelle.

**En PIN-kode** (personligt identifikationsnummer) er et fircifret tal, som Kortholderen selv indtaster, og som beviser, at han/hun er den virkelige ejer af Kortet. Takket være PIN-koden skal Kortholderen ikke længere underskrive et transaktionsbilag.

**Forkert PIN-kode/spærret PIN-kode:** Hvis Kortholderen indtaster den forkerte PIN-kode tre gange, spærres PIN-koden. Hvis det sker, bør Kortholderen kontakte Udstederen. Transaktionen kan forsøges gennemført vha. af chipkort og underskrift via autorisation. Hvis dette tillades, skal du foretage den samme kontrol, som du ville have gjort, hvis der var tale om en Transaktion med underskrift. Vær på vagt, hvis en person vil betale med et spærret kort. Hvis PIN-koden indtastes korrekt, men du fortsat er mistænksom over for Kortholderen, skal du ringe til Autorisationscentralen for at kontrollere, at Kortet ikke er stjålet/spærret.

**Defekte chipkort:** Hvis terminalens kortlæser ikke kan læse dataene på Kortet, vil Terminalen normalt bede dig om at bruge chiplæseren tre gange. Hvis det stadig ikke er muligt efter tre forsøg, overgår Terminalen til magnetstribetransaktion. Hvis det er tilfældet, skal du foretage samme kontrol, som du ville gøre ved enhver underskriftstransaktion.

## Kapitel 4 - Filbehandling

Hvis du leverer Transaktioner i krypteret e-mail med vedhæftede filer, skal du følge filleverandørens regler for dette.

### 4.1 Sikkerhed

Bemærk, at filleverandøren allerede har sikkerhedsindstillinger til at sende filer så sikkert som muligt. Dette er derfor bare ment som et supplement til Kundens kontrakt med Elavon.

### 4.2 Oprettelse af nyt Forretningssted

Kunden skal til at starte med indgå en aftale med Elavon, som så kontakter filleverandøren. Kunden får separate installationsinstruktioner. Forud for installationen skal Kunden kende IP-adressen på SMTP-serveren og e-mailadressen/e-mailadresserne, som Elavon skal sende returfiler til. Returfilerne vil være kvittering for modtaget e-mail fra Kunden, kvittering fra Elavons modtagesystem til filindlæsning og spærrelister. Filbehandlingsleverandøren sørger for kontrollen på servere samt kontrol af afsendersignatur og brug af korrekt offentlig nøgle.

### 4.3 Dekryptering af kvittering - eller spærrelister (hvis aktiveret)

Når Kunden har sendt en krypteret e-mail, vil Kunden efter kort tid modtage en kvittering fra Elavons modtagesystem om, at filen er modtaget og krypteret korrekt. Denne kvittering er ikke krypteret. Indlæsning i Elavons modtagesystem sker mellem kl. 06.00 og 16.00. Kvitteringen for indlæsningen sendes som krypteret fil. Det samme gælder spærrelister.

Ved at dobbeltklikke på den vedhæftede fil kan Kunden starte automatisk dekodning med den private PGP-nøgle, som tilhører Kunden. Filen åbnes automatisk i den valgte mappe. Dette kræver, at applikationen er installeret på den computer, hvor e-mailen modtages.

## Kapitel 5 - Nethandelskunde

### 5.1 Krav til Hjemmeside

Elavon stiller bestemte krav til hjemmesider. Hvis vores krav til Hjemmesiden ikke er opfyldt, vil vi ikke kunne åbne for udbetaling af afregningsbeløb. En måned efter, at vi har registreret Aftalen for jeres Netbutik, foretager vi en kontrol af Hjemmesiden.

**Din Hjemmeside skal indeholde følgende information:**

- (a) en fuldstændig beskrivelse af varerne og/eller den service, der tilbydes.
- (b) regler for returnering af varer og krediteringspolitik.
- (c) kontaktoplysninger til Kundeservice, herunder e-mailadresse og/eller telefonnummer.
- (d) fuldstændig juridisk adresse og besøgsadresse på dit Forretningssted. Det skal enten stå på den side, hvor man betaler (hvor det samlede købsbeløb vises), eller på de sider, som Kortholderen vises, når Kortholderen logger ud.
- (e) transaktionsvaluta.
- (f) eventuelle eksportmæssige eller juridiske begrænsninger.
- (g) leveringsbetingelser, herunder bl.a. tidspunktet for debiteringen af Kortholders konto og politik om minimumsalder.
- (h) ved abonnementstjenester o.l. skal vilkår og betingelser være tilgængelige.

- (j) politik for beskyttelse af kundedata.
  - (j) din metode til sikring af Transaktioner. Kortholderen skal informeres om, at Kunden er ansvarlig for Transaktioner, der foretages via hjemmesiden.
  - (k) vilkårene i salgsbetingelserne i bestillingsløsningen, som køberen aktivt skal acceptere, før der er indgået en bindende aftale.
  - (l) de samlede omkostninger for Kortholderen skal fremgå tydeligt, før betalingen gennemføres, herunder moms.
  - (m) visning af kortmærkernes logo samt information om 3D Secure og CAV2/CVV2/CVC2-verificering.
- Derudover skal Netbutikkens URL være den samme som den URL, der er angivet på Ansøgningsskemaet. Navnet på Netbutikken skal også være det samme som det navn på Udsalgsstedet, der er angivet på Ansøgningsskemaet.
- Endvidere må Kunden ikke have minimumsbegrænsninger i forbindelse med købsbeløbet som betingelse for køb af varer/tjenester i Netbutikken.

Se den norske forbrugerombudsmands regler for hjemmesider, hvor der handles:

<http://forbrugerombudet.no/index.gan?id=11039622&subid=0>

Det er et krav, at Netbutikken benytter 3D Secure på sine sider. Se mere om dette længere nede i afsnittet.

## ANDRE KRAV:

- a) **Mulighed for at annullere betaling** Kundens hjemmeside skal tydeligt informere Kortholderen, før han/hun vælger "Betal nu" eller en tilsvarende knap på skærmen, om, at Kortholderen forpligter sig til at betale og give Kortholderen utvetydig mulighed for at annullere betalingen på dette tidspunkt. Indløseren har ret til at undersøge alle klager fra en Kortholder om indholdet på en Kundes hjemmeside og har ret til at kræve, at Kunden ændrer og/eller tydeliggør salgsvilkår og betingelser inden en periode på 30 (tredive) dage efter, at Kunden har fået besked på det. Hvis Kunden tilbyder varer/tjenester med Tilbagevendende transaktionsbetalinger (abonnementer o.l.) på sin hjemmeside, skal Kunden tilbyde Kortholderne et online-annulleringssystem. Kunden skal informere Kortholderen ved opstarten og før hver debitering om, at de pågældende omkostninger vil blive debiteret hans/hendes Kortkonto.
- b) **Obligatorisk Transaktionsbilag** Kunden er forpligtet til at bruge et Transaktionsbilag for at kunne dokumentere alle internettransaktioner. Ud over den information, der er angivet nedenfor i Kapitel 6 - Transaktionsbilag - skal Transaktionsbilag til internettransaktioner indeholde følgende:
  - (i) kontaktinformation til kundeservice, herunder et telefonnummer
  - (ii) hyppigheden og varigheden af tillægstransaktioner (kun ved løbende Tilbagevendende internet-transaktioner).
- c) **Der gælder følgende krav til tillægsautorisation:**
  - (i) Ved varer, som sendes i forbindelse med internet-transaktioner, kan Kunden indhente godkendelse på en hvilken som helst dag op til syv (7) kalenderdage før Transaktionsdatoen. "Transaktionsdatoen" er varens forsendelsesdato. Denne godkendelse er gyldig, hvis Transaktionsbeløbet ligger inden for 15 % (femten procent) af godkendelsesbeløbet, forudsat at tillægsbeløbet gælder forsendelsesomkostninger eller eventuelle andre omkostninger, der er tilladt i henhold til Reglerne.
  - (ii) Kunden må aldrig medvirke til Transaktioner, hvor der modtages information om Kortholderen via internettet, som derefter lægges manuelt ind i en terminal.



- (iii) Alle Transaktioner skal autoriseres på forhånd, medmindre andet er skriftligt godkendt af Indløser. Autorisation dokumenteres ved modtagelse af et nummer ("Autorisationskode") fra eller på vegne af Indløser. Autoriseringen og den efterfølgende modtagelse af Autorisationskoden dækker kun den autoriserede Transaktion. En autorisation er gyldig i syv (7) dage. Hvis tjenesten bliver udført/varen sendt (transaktionen behandlet) syv (7) dage efter selve transaktionsdatoen, skal transaktionen autoriseres igen før behandling.

## 5.2 3D SECURE

Verified By Visa og MasterCard Secure Code

For at øge sikkerheden og reducere driftsomkostningerne anbefaler Kortselskaberne kraftigt, at enhver Nethandelskunde anvender Verified by Visa (VbV) og MasterCard SecureCode (MCSC). Begge metoderne er baseret på 3D Secure-teknologi, og på at den retmæssige Kortholder skal verificere netbetalingen med en adgangskode, der er tilknyttet Kortholderens udsteder. Ved Nethandel erstattes Kortholderens underskrift dermed af en kode.

Som minimumkrav mht. sikkerhed skal Kunden kunne kontrollere Sikkerhedskoden CAV2/CVC2/CVV2, når de accepterer bestilling af varer, hvor Kortholderen ikke er til stede.

For at tilbyde maksimal sikkerhed bør der bruges en kombination af begge teknologier.

Dette er en ekstra sikkerhedsforanstaltning for at reducere brug af stjålne eller falske kort, og det sikrer, at køberen er den retmæssige ejer af Kortet.

Se også vores Standardvilkår samt [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com) og [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com).

## Kapitel 6 Transaktionsbilag

### 6.1 Fysiske og Ikke-fysiske transaktioner

Du skal have et Transaktionsbilag for at kunne dokumentere enhver Fysisk transaktion og Ikke-fysisk transaktion. Et Transaktionsbilag kan genereres enten elektronisk eller udarbejdes manuelt. Ethvert sådant Transaktionsbilag skal indeholde:

- (a) Kortnummer. Kortnummeret skal krypteres sådan, at alle cifre, bortset fra de fire (4) sidste cifre på Transaktionsnotaen er krypterede/ulæselige (med undtagelse af situationer, hvor den eneste måde at registrere kortnummeret på er at skrive det i hånden eller tage et aftryk eller en kopi af Kortet). De krypterede cifre bør erstattes af tegn såsom "x", "\*" eller "#" og ikke af mellemrum eller numeriske tegn.
- (b) Udsalgsstedets navn og adresse.
- (c) Transaktionsbeløb (inkl. eventuelle skatte og afgifter) angivet i Transaktionsvaluta som DKK eller kr.
- (d) Transaktionsdato.
- (e) Autorisationskode.
- (f) Transaktionstype (for eksempel køb, kreditering).
- (g) Linje til Kortholders underskrift, hvis der er tale om Fysiske transaktioner, som ikke er PIN-transaktioner.
- (h) Angivelse af, hvem der skal beholde hvilken kopi af Transaktionsbilaget (for eksempel Udsalgsstedets kopi, Kortholderens kopi, Elavon-kopi), hvis der er tale om Fysiske transaktioner. Kortholderens kopi af Transaktionsnotaen skal specifikt indeholde ordlyden "behold denne kopi til verificering" eller lignende, der som minimum bør være på Transaktionslandets sprog.

- (i) Eventuelle begrænsninger i salgsvilkårene, hvis der er tale om Fysiske transaktioner.
- (j) Udsalgsstedets by og land, hvis der er tale om Fysiske transaktioner.
- (k) Hvis der er tale om køb af spilservice/"gaming" skal der ud over den information, der er påkrævet i henhold til Kapitel 6 (a-j) ovenfor, inkluderes følgende:
  - (a) Terminalnummer
  - (b) spilledato
  - (c) nettobeløb for gevinst og tab.
- (l) Hvis der er tale om Postordre- og/eller Telefonordretransaktioner, skal der ud over den information, der er påkrævet i henhold til Kapitel 6 (a-j) ovenfor, inkluderes følgende:
  - (a) Kortholders adresse.

Derudover skal Udsalgsstedet have et underskrevet Transaktionsbilag eller et andet bevis for levering, der er underskrevet af Kortholderen, Postordre- og/eller Telefonordretransaktioner. Udsalgsstedet skal sende Kortholderen en kvittering for salget af varerne og/eller tjenesten senest syv (7) dage efter den pågældende Transaktion, som kvitteringen omhandler.

Hvis Transaktionen påbegyndes som en Postordre – og/eller Telefonordretransaktion, men det bliver muligt at fuldføre den som en Fysisk transaktion, skal Udsalgsstedet gennemføre Transaktionen som en Fysisk transaktion i overensstemmelse med denne Vejledning.

- (m) Hvis der er tale om Nethandelstransaktioner, skal der ud over den information, der er påkrævet i henhold til Kapitel 6 (a-j) ovenfor, inkluderes følgende:
  - (a) Kundens URL-adresse
  - (b) kontaktinformation til kundeservice, herunder et telefonnummer
  - (c) hyppigheden og varigheden af tillægstransaktioner (kun ved løbende Tilbagevendende Nethandelstransaktioner).

## 6.2 Ugyldige Transaktionsbilag

Et Transaktionsbilag skal anses som ugyldigt, hvis det ikke er udstedt i henhold til gældende love og Reglerne, herunder, men ikke begrænset til:

- (i) Hvis underskriften på Transaktionsbilaget (hvis påkrævet i henhold til Reglerne) ikke stemmer overens med underskriften på Kortet.
- (ii) Hvis Kopien af Transaktionsbilaget, som fremlægges for Indløser, ikke stemmer overens med den kopi af Transaktionsbilaget, der er udleveret til Kortholderen.
- (iii) Hvis Kortet er udløbet eller endnu ikke er blevet gyldigt på Transaktionstidspunktet.
- (iv) Hvis Kortet står på Indløserens spærreliste, eller hvis der er blevet udsendt en advarsel eller anden meddelelse eller andet råd (uanset hvilken form det måtte have), som udsendes eller gøres tilgængelig for Kunden.
- (v) Hvis et andet Transaktionsbilag er blevet udstedt for samme varer og/eller tjenester, som er genstand for den Transaktion, som Transaktionsbilaget omhandler (med undtagelse af det, som er angivet i, og i fuldstændig overensstemmelse med Standardvilkårene, samt kapitel 6.3-6.4 nedenfor).
- (vi) Hvis det afviger fra vilkårene i Aftalen eller Reglerne i forbindelse med Transaktionen.

### 6.3 Tilbagevendende transaktioner

Kunden skal indhente Kortholderens skriftlige samtykke, hvis en Tilbagevendende transaktion skal debiteres Kortet. Et sådant samtykke skal angive hyppigheden af den tilbagevendende debitering, og hvor længe disse tilbagevendende debiteringer skal foretages.

Kunden skal informere Kortholderen om eventuelle ændringer i Tilbagevendende transaktioner mindst 14 dage før den første ændrede Transaktion.

Retten til at godkende Tilbagevendende transaktioner ophører, når Kunden modtager et af følgende:

- (i) en meddelelse om annullering fra Kortholder.
- (ii) en meddelelse fra Indløseren om, at retten til at modtage Tilbagevendende transaktioner er inddraget.
- (iii) en meddelelse fra Indløseren om, at Kortet ikke må modtages.

Alle Transaktionsbilag, som dokumenterer en Tilbagevendende transaktion skal være tydeligt mærket med ordene "Tilbagevendende transaktion".

### 6.4 Flere Transaktionsbilag

Alle varer og tjenester, der er indkøbt under et enkelt indkøb af Kortholderen, skal dokumenteres i ét Transaktionsbilag, medmindre:

- (i) Kortholderen samtidig betaler dele af Transaktionsbeløbet med kontanter eller på anden måde, eller
- (ii) Transaktionen er et forskud i overensstemmelse med Aftalen og Reglerne.

### 6.5 Forskud/Delbetaling

Hvis Kunden tidligere skriftligt har oplyst Indløseren om en sådan salgsmåde, skal Kunden fuldføre sådanne Transaktioner i overensstemmelse med Aftalen samt gældende love og Reglerne. Kunden skal udstede et Transaktionsbilag, når han behandler indskudstransaktionen, og et andet Transaktionsbilag, når han behandler resten af Transaktionen. Kunden skal angive ordene "forskud/delbetaling" eller "rest" på det pågældende Transaktionsbilag. Kunden skal ikke fremsende Transaktionerne mærket med "rest" eller som på anden måde kan tilskrives "rest", før varerne er leveret til Kortholderen, eller før Kunden har udført tjenesterne.

### 6.6 Krediteringer/Tilbagebetalinger

- (i) På købstidspunktet skal Kunden oplyse Kortholderen i henhold til gældende love og regler om enhver begrænsning, som Kunden måtte have vedrørende accept af returnering af varer. Selv om kreditering sker efter eget skøn og i henhold til gældende lov, skal Kunden kunne tilbyde kreditering på alle steder, hvor Transaktioner accepteres.
- (ii) Hvad angår dokumentation for returnering, kreditering eller prisnedslag i forbindelse med en tidligere salgstransaktion, som skal krediteres en Kortholders konto, skal Kunden udarbejde et Kredittransaktionsbilag i stedet for at udlevere kontanter eller check.
- (iii) Kunden skal kun kreditere den Kortholderkonto, som blev debiteret (eller skulle debiteres) den Transaktion, som er (var) årsagen til krediteringen og skal give Kortholderen en kopi af Kredittransaktionsbilaget. Elavon vil kreditere Kundens bankkonto det totale beløb for enhver Kredittransaktion, der indsendes til Elavon (med undtagelse af Kundens servicegebyr og andre omkostninger/gebyrer). Såfremt andet ikke er aftalt, er Elavon

ikke under nogen omstændigheder forpligtet til at behandle returneringer, krediteringer eller justeringer, der relaterer sig til Transaktioner, som Elavon ikke oprindeligt har behandlet. I intet tilfælde må Kunden fremlægge en Kredittransaktion, som overstiger det oprindelige transaktionsbeløb. Elavon kan efter eget skøn afslå at behandle enhver Kredittransaktion.

## Kapitel 7 - Afregningsadvisering

### 7.1 Sådan læses afregningsadviseringen

Bemærk, at alle batch, der er behandlet af Diners Club, ikke vil kunne ses her.

Generelle forkortelser

ID	Korttype - fuld beskrivelse	Kort beskrivelse
ADJ	ADJUSTMENTS	ADJ
CHGB	CHARGEBACK	CHGB
M/C	MASTERCARD CREDIT	M/C
MCDE	MASTERCARD DEBIT	MCDE
MSTO	MASTERCARD MAESTRO	MSTO
UNKN	UNKNOWN	UNKNOWN
VIDE	VISA DEBIT	VIDE
VIEL	VISA ELECTRON	VIEL
VISA	VISA CREDIT	VISA
AMEX	AMERICAN EXPRESS	AMEX
BTCH	BATCH HEADERS	BATCH HDR
DNCB	DINERS CLUB	DINERS
JCB	JAPANESE CREDIT BUREAU	JCB

### 7.2 - Sådan fungerer Kortbetalinger

En Korttransaktion består af følgende trin:

- Kortholderen får bevilget en kassekredit af udstederen/sin bank. Dermed kan Kortholderen disponere over et på forhånd fastlagt beløb hver måned.
- Kunden godkendes til Kortmodtagelse, og der åbnes en konto til behandling af Korttransaktioner.

Når du modtager et Kort som betalingsmiddel, bliver Transaktionsværdien krediteret din bankkonto.

Information om Transaktionen sendes derefter til Kortholderens udstedende bank, hvor beløbet debiteres hans/hendes konto. Denne Transaktion foregår som regel inden for tre (3) arbejdsdage og anføres på afregningsadviseringen hos begge parter - dette ses som et krediteret beløb på dit Udsalgssteds afregningsadvisering og som et tilsvarende debiteret beløb på Kortholders kontoudtog.

**Transaktionsflowet:** Transaktionen og værdioverførslen sker fra Kundens terminal til Indløseren, videre til Kortholderens udstedende bank og til sidst til Kortholderens konto. Indløseren modtager betaling i modsat retning og videresender værdien til Kundens bankkonto. Under denne proces, er Transaktionen gået gennem MasterCard, Visa eller andre relevante behandlingsnetværk, der dækker hele jorden. Hele denne procedure kaldes "Betalingsformidling". Kundens servicegebyr og andre omkostninger fratrækkes før udbetaling til din bankkonto sammen med andre justeringer som f. eks. korrektioner eller Chargebacks.

## Kapitel 8 – Mistænkelige Transaktioner

### 8.1 Svindel – Fysiske transaktioner

Din virksomhed er godkendt til personlige Fysiske transaktioner, dvs. Transaktioner, hvor Kort og Kortholder er til stede på Transaktionstidspunktet.

Her er nogle råd, som kan beskytte din virksomhed mod svindel;

- Hvis du har en elektronisk Terminal, skal du informere alle ansatte om, at de skal tage et manuelt aftryk af Kortet, hvis Terminalen ikke kan læse magnetstriben/chippen. Følg anvisningerne i Kapitel 2.1 – Autorisation i denne Vejledning. Hvis du har brug for at købe en fluesmækker, kan du kontakte vores Kundeservice.
- Foretag ikke Transaktioner, hvor Kortholderen ikke er til stede.
  - Kontroller alle oplysninger på Kortet, som angivet i punkt 2.2, og:
    - Kontrollér, at Kortet er udstyret med magnetstriben, og at kreditkortlogoet er vist på Kortet – f.eks. MasterCard, Visa osv. – og at hologrammet, hvis Kortet har et hologram, bevæger eller ændrer sig.
    - Kontroller, at underskriften på kvitteringen stemmer overens med underskriften på Kortet, hvis der ikke bruges chipkort med PIN-kode.
- Kontroller, at Kortinformationen, der trykkes på salgsnotaen, stemmer overens med det, som er præget på forsiden af Kortet.

### Chipkort – MODTAGELSE AF CHIPKORT

Din Terminal skal benytte EMV-teknologi og skal derfor kunne modtage Chip & PIN-kort.

Kunder med chipkort bliver altid bedt om at indtaste deres firecifrede PIN-kode på tastaturet.

- En kunde må aldrig oplyse sin PIN-kode til dig, og du bør altid se væk, når PIN-koden indtastes. Der findes forskellige PIN-tastaturer med forskellig afskærmning, men sørg for altid at opfordre kunden til at skjule sin PIN-kode, når han/hun indtaster den. Andre kunder i køen bør også opfordres til at udvise hensyn over for personer, der indtaster deres PIN-kode, og bør stå lidt væk fra betalingsterminalen.
- Brug altid bekræftelse med PIN-kode, når du tager mod et kort med chip. Vær opmærksom på, at Kunden kan blive holdt ansvarlig, hvis PIN-koden ikke bruges. Følg derfor nøje anvisningerne på Terminalen, hvis Kortholderen beder om at undlade at bruge PIN-koden.

### GENEREL VEJLEDNING TIL KORTGODKENDELSE

- Du må kun foretage en refusion på det Kort, som den oprindelige Transaktion blev foretaget på. Foretag IKKE refusion til et kort, hvis den oprindelige betaling blev foretaget på en anden måde, f.eks. kontant eller med check.
- Del IKKE et salg op i mindre beløb.
- Kontroller, at udløbsdatoen er gyldig. Du må IKKE lade Kortholderen bruge Kortet, hvis det er udløbet.
- Du må IKKE behandle Transaktioner for andre virksomheder end din egen.
- Du må IKKE behandle nogen som helst Transaktioner på et kort, der er udstedt i dit navn eller udstedt til en leder i virksomheden eller virksomhedens ejer.

## 8.2 Svindel - Ikke-fysiske transaktioner

### (Postordre/Telefonordre/Nethandel)

Før man godkender Ikke-fysiske transaktioner (hvor Kortet ikke er til stede), skal man kontrollere, om Aftalen tillader en sådan kortbetaling. Man skal tage de nødvendige forholdsregler for at gennemføre Transaktionerne så sikkert som muligt og med mindst mulig risiko for Chargeback. De fleste tab en Kunde lider, er et resultat af Ikke-fysiske transaktioner. Post-, telefon- og internetordrer er helt og holdent Kundens ansvar, hvis Transaktionen viser sig at være gennemført ved svindel eller ikke er godkendt af Kortholderen.

### Vær opmærksom på ...

- Flere Transaktioner med samme Kortnummer.
- Flere Transaktioner fra samme land, dvs. mange Transaktioner, hvor alle Kortnumre begynder med de samme seks cifre.
- Brug af samme Kort flere gange i løbet af kort tid.
- Flere Transaktioner fra samme adresse eller område.
- Stærk stigning i omsætning.
- Store mængder varer, som let kan videresælges, f. eks. fjernsyn, dvd-afspillere, stereoanlæg og computere.
- Transaktioner/ordrer fra andre lande, der forekommer usædvanlige.

### Tips til forhindring af svindeltransaktioner ...

- Kontroller adressen ved Transaktioner af høje beløb, og send kun varerne til Kortholderens fakturaadresse. Det frarådes at sende varer til postboksadresser.
- Få telefonnummer og adresse, og kontroller oplysningerne i et elektronisk register og/eller telefonbogen.
- Få Kortholderen til at oplyse Sikkerhedskoden (CAV2/CVC2/CVVC2-koden), som står i underskriftsfeltet på bagsiden af Kortet.
- Varer bør aldrig leveres til taxachauffører, kurerer eller lastvognschauffører, medmindre Kortholderen har bedt om det. Varer bør leveres til Kortholderens adresse.

**HVIS KORTHOLDEREN ANMODER OM TILLADELSE TIL AT HENTE VARERNE, SKAL DET BETRAGTES SOM EN FYSISK TRANSAKTION OG IKKE SOM EN IKKE-FYSISK TRANSAKTION, HVOR KORTET IKKE ER TIL STEDE. SØRG I DISSE TILFÆLDE FOR AT FÅ EN UNDERSKRIFT, OG TAG ET AFTRYK AF KORTET, ELLER FÅ KORTHOLDEREN TIL AT KØRE KORTET GENNEM TERMINALEN.**

## 8.3 Inddragelse af Kort - sådan beslaglægges et Kort

Kunden skal bruge rimelige og fredelige midler til at inddrage et Kort i følgende tilfælde:

- (i) Hvis Kunden bliver bedt om det af Indløser, udsteder eller en angivet Autorisationscentral.
- (ii) Hvis Kunden har rimelig grund til at tro, at Kortet er tabt, stjålet, forfalsket, misbruges eller på anden måde ugyldigt, eller at brugen af Kortet ikke er godkendt af Kortholderen.
- (iii) Ved Visa-kort: Hvis de fire cifre, der er trykt under det prægede kortnummer, ikke stemmer overens med de første cifre i det prægede kortnummer.

(iv) Ved MasterCard-kort: Hvis Kortet ikke er udstyret med "tvillingeklode-hologrammet" i nederste højre hjørne på kortets forside.

**I visse tilfælde vil udstederen muligvis bede om at få Kortet retur. Hvis det er tilfældet, vises meddelelsen "BEHOLD KORTET" muligvis på terminalen, og Kortet skal inddrages.**

En Kunde kan også ringe til Autorisationscentralen, hvis der gives besked om det på terminalen, og du vil få besked om, at Kortet skal inddrages og returneres til Udstederen. Gør derefter følgende:

Fortæl Kortholderen, at banken har bedt dig om at tilbageholde Kortet og returnere det til udstederen. Hvis Kortholderen har spørgsmål, skal han/hun selv kontakte banken.

**Bemærk:** Når Kortet inddrages, skal nederste højre hjørne klippes af. Pas på ikke at ødelægge det prægede kortnummer eller magnetstriben. Dette bør gøres diskret og ikke foran Kortholderen.

**Bemærk:** Der bliver kun udbetalt belønning, når der bliver udsendt en anmodning om inddragelse af Kortet enten på Terminalen eller fra Autorisationscentralen. Vedlæg terminalkvitteringen, som tydeligt viser inddragelsen af Kortet.

Returner begge dele af Kortet sammen med en meddelelse med information om årsagen, dit udsalgsstedsnummer (MID) samt navn og telefonnummer på den person der er ansvarlig for inddragelsen, til:

**Elavon Kundeservice, Karenslyst allé 11, Postboks 354 Skøyen, N-0213 Oslo, Norge.**

**Bemærk,** at det ikke forventes, at du bringer din egen eller dine ansattes sikkerhed i fare ved inddragelse af et Kort.

Hvis Kortholderen ikke er til stede, skal du bede ham/hende om at kontakte sin bank, eftersom du ikke kan godkende Transaktionen.

## 8.4 Kend dine ansatte

- Indhent og kontroller referencer for alle dine ansatte, herunder vikarer eller korttidsansatte.
- Kontroller, at dine oplysninger om dine ansatte er korrekte, og sørg for, at oplysningerne holdes ajour, og at hver ansat får sit eget id.
- Sørg for, at alle ansatte har lært alt om modtagelse og betaling med Kort.
- Foretag regelmæssigt kontrol for at sikre, at de korrekte procedurer følges, f.eks. at de ansatte bruger deres egne individuelle id'er og ikke deres kollegers.

## 8.5 Teknologisk vedligeholdelse

- Kontroller, at alle terminaldele, herunder kabler, er sikre og ikke er tilgængelige for offentligheden/uautoriserede medarbejdere.
- Foretag regelmæssigt kontrol for at sikre, at der ikke er sluttet registrerings- eller tastaturregistreringsapparater til udstyr, f.eks. computere eller terminaler, eller andre ting i lokalet.
- Kontroller, at overflader omkring terminalens tastaturområde er ryddet, så det er nemt at identificere uautoriseret tilkøbt udstyr/optageudstyr, herunder mobiltelefoner.
- Kontroller regelmæssigt alt udstyr for at sikre, at der ikke er foretaget indgreb i udstyret.

## Kapitel 9 Overholdelse af krav om sikkerhed

Kunden skal til enhver tid overholde kravene i Account Information Security" til Visa ("AIS") og Mastercards "Site Data Protection Programme" ("SPD") (samlet kaldet Payment Card Industry Data Security Standards ("PCI DSS")), hvor disse er gældende, samt enhver tilgængelig ændring af eller erstatning for sådanne programmer til hver en tid. Kunden skal også sikre, at alle tredjeparter, som Kunden køber tredjepartsudstyr og/eller tjenester af (f. eks. Terminaler fra tredjeparter), lever op til kravene i disse programmer. Indløseren vil efter anmodning kunne skaffe et resume af de gældende krav i Visa- og MasterCard-programmerne. Kunden er ansvarlig for egne handlinger, udeladelser eller mangel på handling samt for handlinger, udeladelser eller undladelser foretaget af Selskaber i samme koncern, funktionærer, ledere, aktionærer, ansatte og repræsentanter, herunder eventuelle tredjeparter som Kunden køber udstyr og/eller tjenester af. Med undtagelse af Indløserens ansvar i henhold til Standardvilkårene punkt 11 har Kunden det fulde ansvar for overtrædelse af programkravene, som alle de ovennævnte personer foretager. Hvis Kunden deltager i et program med et andet Kortselskab/udsteder eller modtager kort fra et andet Kortselskab, som har et sikkerhedsprogram installeret, skal Kunden overholde kravene i dette sikkerhedsprogram og sikre, at de ovennævnte personer, også overholder programkravene fra et sådant Kortselskab.

## Kapitel 10 – Backupløsninger

### Manuelle notaer

Hvis Terminalen går i stykker, skal de manuelle procedurer, der er angivet nedenfor, følges. Bemærk, at denne form for Kortmodtagelse kun bør anvendes som nødløsning, hvis Terminalen ikke fungerer.

### Manuelt salg:

Der er ingen kontrolgrænse ved manuelle salg, så du skal kontakte Autorisationscentralen ved alle manuelle salg og få en Autorisationskode, før du fortsætter. Se Kapitel 2 – Autorisation – i denne Vejledning. Hvis du har brug for at købe en fluesmækker, kan du kontakte vores Kundeservice.

### Procedure for manuelt salg (Fysiske transaktioner)

- Få Kortholderens Kort.
- Kontakt Autorisationscentralen for at indhente godkendelse.
- Læg Kortet i fluesmækkeren med forsiden opad, og læg salgs- eller refusionsnotaen på Kortet.
- Tag aftrykket ved at trække hårdt fra venstre mod højre og tilbage igen til udgangsstillingen.
- Fjern notaen, og kontroller, at alle kopierne er tydelige og indeholder alle oplysninger om Kortet og Udsalgsstedet.
- Tag Kortet ud af fluesmækkeren.
- Udfyld notaen med en kuglepen. Sørg for at skrive Autorisationskoden, som du har fået fra Autorisationscentralen, på notaen.
- Behold Kortet, mens du ser Kortholderen underskrive salgsnotaen. Kontroller at underskriften ser ud som underskriften på Kortets bagside.
- Kontroller endnu engang, at alle oplysningerne er korrekte og synlige på alle kopier af salgs-/refusionsnotaen. Riv notaen i stykker, hvis det ikke er tilfældet, og gentag proceduren.

Giv Kortholderen den øverste kopi af notaen og Kortet, når du er sikker på, at alt er i orden.



- Opbevar de resterende kopier af salgsnotaen et sikkert sted, indtil du kan behandle den elektronisk i din Terminal.
- Indtast Transaktionen vha. "offline-proceduren", når Terminalen fungerer igen. Se brugsvejledningen til Terminalen for at få yderligere oplysninger. Vi skal have alle salgsnotaer til behandling inden for tre (3) arbejdsdage.

## Kapitel 11 - Udstilling af Kortselskabernes mærker/logoer

Udsalgsstedet skal udstille de nyeste versioner af Kortselskabernes navne, symboler og andre varemærker et synligt sted og har lov til at bruge sådanne mærker på alt reklamemateriale med henblik på at fortælle, at her kan man betale med Kortselskabernes Kort, så længe det sker i henhold til kravene fra ejeren af det enkelte mærke.

### Annoncering/reklameskilte på udsalgssted:

Hvis du ønsker at reklamere med, at du modtager Kort i aviser eller andre medier, skal du følge nedenstående regler:

- Kortlogoerne er registrerede varemærker og skal bruges i henhold til instruktionerne fra Kortselskaberne. Hvis du ønsker yderligere information vedrørende reklamer, kan du kontakte vores Kundeservice.
- Kortselskabernes logoer må ikke anvendes i reklamer på en måde, som angiver eller antyder, at Kortselskaberne støtter de varer og/eller tjenester, du tilbyder.
- Kortmærkater/-klistermærker gives til alle forhandlere. Disse skal opsættes et tydeligt sted på dit/dine Udsalgssted/Udsalgssteder. Når de er sat op, kan du ikke nægte at modtage et Kort.

## Kapitel 12 - Chargebacks

### 12.1 Chargebacks

Der kan ske Chargeback som følge af de omstændigheder, der er nævnt i kapitel 12.2 - Omstændigheder, der kan medføre Chargebacks - i denne Vejledning og under omstændigheder, der er angivet i Standardvilkårene, som er en del af din Aftale med os. Der kan også ske Chargebacks, når udsteder returnerer en Transaktion til en Kunde ubetalt, fordi udstederen mener, at Transaktionen er ugyldig eller ikke er godkendt af den faktiske Kortholder. Udstederen vil påbegynde en Chargeback over for Kunden, lige så snart udstederen bliver opmærksom på en mistænkelig Transaktion. Tidsfristen for at fremsætte krav om Chargeback kan imidlertid være helt op til 390 dage (13 måneder) fra Transaktionsdatoen.

**VIGTIGT:** En Kunde vil blive gjort ansvarlig for en Chargeback, hvis transaktionsbilaget ikke har en Autorisationskode og/eller værdien på den manuelle nota ligger over kontrolgrænsen. Kontrolgrænsen fastsættes af de internationale kortselskaber.

Enhver forespørgsel om Chargeback bør rettes til Kundeservice.

### 12.2 Omstændigheder, der kan medføre Chargebacks

- Delt salg - hvis Udsalgsstedet deler et salg med høj værdi op i to eller flere beløb, som ligger under Autorisationsgrænsen for at gennemtvinge Transaktionen uden at indhente godkendelse af det samlede Transaktionsbeløb.
- Hvis Udsalgsstedets Terminal viser en meddelelse om, at Udsalgsstedet skal ringe til Autorisationscentralen for at få godkendt Transaktionen, men Transaktionen blev gennemtvunget uden at kontakte Autorisationscentralen - eller hvis opringningen blev foretaget, men der ikke blev givet godkendelse, og Transaktionen alligevel blev gennemtvunget.

- Beløbet, som behandles af Udsalgsstedet, overstiger det godkendte beløb/det beløb, der er aftalt med Kortholder.
- Duplikat – hvis en Transaktion ved en fejltagelse køres igennem to gange.
- Udløbsdato – hvis Udsalgsstedet kører en Transaktion igennem med et kort, der er udløbet.
- Ikke-modtaget kvittering – hvis Kortholderens bank har bedt om kopi af kvitteringen, og Udsalgsstedet ikke kan fremskaffe korrekt underskrevet/trykt dokumentation, som beviser, at den faktiske Kortholder har deltaget i Transaktionen. Udsalgsstedet skal opbevare Transaktionsbilag i mindst 2 år fra Transaktionsdatoen.
- Hvis Udsalgsstedet ikke kan fremskaffe dokumenter som bevis for en Transaktion inden den tidsfrist, der er fastsat af de internationale Kortselskaber.
- Manglende behandling af refusion – hvis Kortholderen kan dokumentere, at Udsalgsstedet gik med til at behandle en refusion, men endnu ikke har modtaget refusionen til den aftalte tid.
- Undladelse af at tage et aftryk af Kortet på Transaktionstidspunktet eller undladelse af at få Kortholderen til at underskrive salgsnotaen.
- For sen fremlæggelse – hvis en Transaktion bliver gennemført/sendt til Indløser af Udsalgsstedet efter den fastsatte tidsfrist.
- Et forkert Kortnummer blev indtastet manuelt på Terminalen eller skrevet i hånden på salgsnotaen, så det medfører, at Transaktionen bliver debiteret en ugyldig/forkert konto.
- Annulleret Tilbagevendende transaktion – hvis en Kortholder kan dokumentere, at han har trukket en fuldmagt tilbage/opsagt et abonnement eller lignende hos et Forretningssted, men den Tilbagevendende transaktion fortsat debiteres kontoen.
- Kreditering bogført som køb – hvis Udsalgsstedet foretager en refusion, men den behandles som et salg og dermed debiteres Kortholderen en gang til. Denne tilbageføring er for det dobbelte Transaktionsbeløb.
- Ikke som beskrevet – hvis Kortholderen har et billede eller en skriftlig beskrivelse af en vare, han/hun har bestilt pr. post/telefon/internet, men Udsalgsstedet har sendt en vare i en anden farve, størrelse, kvalitet eller lignende i forhold til den oprindelige beskrivelse.
- Manglende modtagelse af varer – hvis en Kortholder bestiller varer pr. post/telefon/Internet, men ikke modtager varen senest 30 dage efter det aftalte tidspunkt.
- Ikke udførte tjenester – hvis Kortholderen har betalt for en tjeneste, men Udsalgsstedet ikke er villig/i stand til at levere tjenesten.
- Forkert valuta – hvis Kortholderen underskriver en salgsnota i én valuta, men Transaktionen behandles i en anden valuta på hans/hendes konto.
- Godendelse af et kort med et underskriftsfelt, som er ødelagt eller ændret.
- Alle Transaktioner, hvor Kortholderen ikke er til stede.
- Ingen reaktion på anmodning om bilagskopi (se eksempel i Bilag 1)

### 12.3 Omfattende Chargeback

Med omfattende Chargeback menes Chargeback, som overstiger 1 % af den samlede værdi af Transaktioner behandlet i enhver kalendermåned og/eller krediteringer, som overstiger 2,5 % af den samlede værdi af Transaktioner behandlet i enhver kalendermåned, gennem enhver kalendermåned og for ethvert af Kundens Terminalidentifikationsnumre eller Udsalgsidentifikations-numre.

## Kapitel 13 – iMerchantConnect

### 13.1 iMerchantConnect

([www.iMerchantConnect.com](http://www.iMerchantConnect.com))

iMerchantConnect er en innovativ onlineservice, som giver dig mulighed for at se dine konti online, hvor som helst og når som helst.

### 13.2 Nøglefunktioner i iMerchantConnect Service

#### Kontooplysninger

- Se hvilke datoer, der sidst blev overført udbetalinger til kontoen.
- Se anmodninger om bilagskopier og Chargebacks.
- Se din virksomhedsprofil.
- Få information om problemer og bestemmelser.
- Begræns brugeres adgang til bestemte Kundenumre eller grupper af Kundenumre via login.
- Se dine servicegebyrer for tidligere måneders afregningsadviseringer.

#### Vurdering af salgsmængde

- Se din salgsomsætning iht. korttype i den aktuelle måned.
- Lav din egen oversigt over delbetalinger.
- Se batcher og Transaktioner.
- Se de månedlige afregningsadviseringer for de sidste 12 måneder.
- Analyser din omsætning for de sidste 12 måneder.
- Kunder med mange udsalg vil sætte pris på funktionen, som giver dem mulighed for at se en samlet oversigt over hele deres forretning.
- Afstemning bliver nemmere vha. onlinemulighederne.
- Kontooplysninger lige ved hånden – al Transaktionsinformation på ét sted.

## Kapitel 14 – Yderligere nyttige oplysninger

### 14.1 Opbevaring af dokumentation:

Du skal opbevare kopier af dine anvendte salgs- og refusionskvitteringer og notasammendrag et sikkert sted i mindst to (2) år i tilfælde af, at der skulle opstå tvist om en korttransaktion. Udstederen kan bede dig om at fremskaffe dokumentation vedr. en bestemt korttransaktion. Under normale omstændigheder skal denne fremskaffes senest 14 arbejdsdage efter anmodningen, og det skal enten være som original eller kopi. Under visse specielle omstændigheder, f.eks. ved Kortsvindel, kan banken bede dig fremskaffe dokumentation senest 48 timer efter anmodningen. Du skal fremskaffe dokumentationen inden for denne tidsfrist, når du bliver bedt om at gøre det. Når du makulerer dokumentation efter mindst to (2) år, skal du sørge for at gøre det på en sikker måde.

## 14.2 Ændring af ejerforhold/status/navn/adresse:

Hvis din virksomhed (eller nogen af udsalgsstederne) ændrer ejerskab, status, de produkter, der sælges, og /eller de tjenester, der ydes, navn og adresse, skal du øjeblikkeligt informere vores Forretningsstedsservice og følge deres instruktioner.

## 14.3 Ødelagt eller defekt fluesmækker

Hvis der er problemer med en ødelagt eller defekt fluesmækker, skal du kontakte vores Kundeservice.

## 14.4 Sådan gør du, hvis der bliver glemt et kort på dit forretningssted

Kontakt øjeblikkeligt udstederen af Kortet for at få yderligere oplysninger. Telefonnummeret er angivet på bagsiden af Kortet.

## 14.5 Bestilling af salgsnotaer til manuel transaktionsbehandling

Se oplysninger om bestilling af notaer i din Velkomstpakke

## 14.6 Formularer, materiale og reklamemateriale

Ved behandlingen af Transaktioner må Kunden kun bruge formularer, materiale og reklamemateriale, som er leveret af Indløseren, eller som Kunden har fået skriftlig forhåndsgodkendelse til af Indløser.

Kunden skal udstille reklamematerialet, som er leveret eller på anden måde godkendt af Indløseren, på et fremtrædende sted i alle lokaler, hvor Transaktionerne finder sted.

Kundens ret til brug af sådanne mærker ophører ved Aftalens ophør. Kundens brug af reklamemateriale, der leveres af eller på vegne af Visa, MasterCard og/eller andre Kortselskaber, må ikke antyde, hverken direkte eller indirekte, at Visa, MasterCard eller andre Kortselskaber siger god for andre varer eller tjenester end sine egne. Kunden må ikke henvise til Visa, MasterCard eller andre Kortselskaber, når det gælder sine produkter eller tjenesters berettigelse.

# Kapitel 15 - Ordliste

## Indløser

En finansiel institution, som behandler Korttransaktioner, der er accepteret af Kunden som betaling for varer og/eller tjenesteydelser.

## Godkendelse

Når en transaktion er godkendt, betyder det, at der er dækning på Kortet, og at Kortet ikke er rapporteret som mistet/stjålet på transaktionstidspunktet. Derfor skal du tage forholdsregler for at sikre dig, at transaktionen er ægte. Husk, at en Autorisationskode/godkendelse IKKE er garanti for betaling. Se din Vejledning om svindel for at få yderligere oplysninger

## Chip

En mikrochip, der er indbygget i et Kort, og som indeholder Kortholderens data i krypteret format.

## Afvist

Hvis Autorisationscentralen meddeler, at Kortet afvises eller det sker elektronisk på Terminalen, betyder det, at udstederen ikke kan autorisere den pågældende Transaktion. Hvis det sker, skal Kortholderen kontakte sin bank for at finde ud af årsagen og bruge en anden betalingsmetode.

## Fluesmækker

En maskine, som tager aftryk af Kortholderens Kort på en salgsnota.

### **Manuel indtastning på Terminal**

En service, som kan være mulig på en Terminal, hvor Kortdetaljer, der fremgår af Kortet, kan indtastes på Terminalen i stedet for, at Terminalen læser kortets magnetstribе.

### **Refusion**

Den proces, hvor et beløb returneres til Kortholderens konto som følge af returnering af varer.

### **Anmodning om bilagskopi**

En anmodning fra Kortholder eller Udsteder, som kræver, at du fremlægger en kopi af Kortholders underskrevne transaktionsnota (undtagen ved PIN-transaktioner eller Ikke-fysiske transaktioner såsom Telefonordretransaktioner, som kræver underskrift ved modtagelse) inden en angivet tidsfrist, og/eller enhver anmodning fra Udsteder, som kræver at du fremlægger Transaktionsnotaen for en Transaktion

## Indholdsfortegnelse

Kapitel 1 - Innledning	23
Kapitel 2 - Autorisasjon	23
Kapitel 3 - Elektronisk behandling	25
Kapitel 4 - Filbehandling	27
Kapitel 5 - Netthandelskunde	27
Kapitel 6 - Transaksjonsbilag	29
Kapitel 7 - Oppgjørsmelding	32
Kapitel 8 - Mistenkelige Transaksjoner	33
Kapitel 9 - Overholdelse av sikkerhetsprogram	36
Kapitel 10 - Reserveløsninger	36
Kapitel 11 - Visning av Kortselskapenes merker/logoer	37
Kapitel 12 - Reklamasjoner	37
Kapitel 13 - iMerchantConnect	39
Kapitel 14 - Annen nyttig informasjon	39
Kapitel 15 - Ordliste	42
Bilag 1 - Formular til anmodning om dokumentation	42

## Kapittel 1 - Innledning

### Velkommen

Vi vil gjerne benytte anledningen til å takke deg for at du har valgt oss som din kortinnløser, og vi kan forsikre deg om at vi vil gjøre vårt beste for å gi deg den mest effektive og profesjonelle service til enhver tid.

Vi ønsker at du skal vært helt tilfreds og fortrolig med ditt kundeforhold slik at det kan bidra til ytterligere verdiskaping for din forretning.

Denne brukerveiledningen (Veiledningen) er en del av din Avtale med oss. Veiledningen er laget spesielt med tanke på prosedyrer for utsalgssteder. Det er viktig at alle dine ansatte som tar imot kortbetalinger er kjent med salgsstedsprosedyrene i denne Veiledningen.

Denne Veiledningen besvarer de mest stilte spørsmålene fra Kundene.

Har du noen spørsmål som ikke er dekket i denne Veiledningen, nøl ikke med å kontakte oss - våre kontaktdetaljer finner du på baksiden av omslaget på denne Veiledningen.

Om det ikke er spesifisert i denne Veiledningen (inkludert kapittel 15- Ordboken), skal ord og uttrykk brukt her ha den samme betydning som i Standardvilkårene, som er en del av avtalen med oss.

## Kapittel 2 - Autorisasjon

### 2.1 Autorisasjonstjeneste

En autorisasjon er prosessen der en Kunde søker om godkjenning for en Transaksjon. Kunden må innhente en Autorisasjonskode før han fullfører en Transaksjon, med mindre annet er avtalt med Innløser. Generelt bekrefter en Autorisasjonskode at kortnummeret er gyldig, at Kortet ikke er rapportert mistet eller stjålet på tidspunktet for Transaksjonen, og bekrefter at det relevante kreditt- eller pengebeløp for Transaksjonen foreligger. Kunden skal følge eventuelle instruksjoner han mottar under autorisasjonen/godkjenningen. Når han har mottatt Autorisasjonskoden, kan Kunden fullføre Transaksjonen som er godkjent og må forsikre seg om at Autorisasjon-skoden er notert på Transaksjonsbilaget. For alle Transaksjoner der Kortholder ikke er tilstede, må Kunden få tak i Kortets utløpsdato, Kortholders adresse og CAV2/CVV2/CVC2-nummer og videresende dette som en del av autorisasjonen.

En autorisasjonskode:

- (i) garanterer ikke Kunden endelig betaling for en Transaksjon
- (ii) garanterer ikke at Transaksjonen ikke senere kan bli bestridt av Kortholder eller utsteder, og
- (iii) beskytter ikke Kunden ved en reklamasjon i forbindelse med ikke-godkjente Transaksjoner, eller tvister i forbindelse med kvaliteten på varer eller tjenester.
- (iv) Hvis Terminalen ikke klarer å lese magnetstripen på Kortet ved Kort Tilstede Transaksjoner, må Kunden følge de manuelle behandlingsprosedyrene i denne Veiledningen. Uansett kreves det en Autorisasjonskode som angitt ovenfor for alle Transaksjoner, enten den fås elektronisk ved bruk av en Terminal, eller verbalt ved å ringe etter en Autorisasjonskode i samsvar med denne Veiledningen.

Autorisasjon gis ved å ringe vår Autorisasjonssentral (telefonnummeret fremkommer på baksiden av omslaget på denne Veiledningen). Autorisasjon gyldig i syv (7) dager. Bli varene sendt (Transaksjonen prosessert/gjennomført) etter disse syv dagene må Transaksjonen re-autoriseres.

#### Autorisasjonskode:

Tast den inn på terminalen, eller skriv den på salgsslippen hvis du bruker dette.

**Avslag:**

Vennligst underrett Kortholderen om at Transaksjonen ikke ble godkjent. En alternativ betaling må gjøres.

**Henvising:**

Hvis en Kortholder har spørsmål, vennligst råd han/henne til å ta kontakt med Utsteder direkte.

**Ta avtrykk av Kortet**

Terminalen kan gi deg en beskjed om å ta avtrykk av Kortet hvis Transaksjonen er en fysisk Transaksjon (Kort tilstede Transaksjon), men kortnummeret må tastes inn i stedet for å leses gjennom terminalen. Dette kan være aktuelt hvis magnetstripen/chipen på Kortet ikke kan leses på grunn av oppskraping eller annen skade. Vennligst følg denne prosedyren ved slike tilfeller:

1. Ta et avtrykk av Kortet for å bevise at Kortet forelå på Transaksjonstidspunktet.
2. Fyll ut all informasjon om Transaksjonen.
3. Få kortholderens signatur på den pregede salgsslippen.
4. Oppbevar salgsslippen sammen med kvitteringen.
5. Send salgsslippen med samlenotaen til Elavon.

Har du behov for å kjøpe en avtrykkmaskin, vennligst kontakt vår Kundeservice (kontaktinformasjon fremkommer på baksiden av omslaget på denne Veiledningen).

**Forhåndsautorisasjon:**

For informasjon om hvordan man utfører en forhåndsautorisasjon, vennligst se bruksanvisningen for din Terminal.

**2.2 Kontroll av kort**

De følgende detaljer må alltid sjekkes hver gang du aksepterer et kort for betaling, også hvis kortholder er en fast kunde og kjent for deg:

1. Startdato (hvis tilgjengelig): Kontroller at start dato på Kortet ikke er i fremtiden. Kort med startdato i fremtiden må ikke aksepteres.
2. Utløpsdato: Sjekk at Kortets utløpsdato ikke er utgått. Utgåtte Kort må ikke aksepteres.
3. Kortholders navn: Kontroller Kortholderens navn og påse at eierskapet stemmer overens med personen som fremlegger Kortet, f. eks. at et Kort utstedt til en kvinne ikke fremlegges av en mann.
4. Signaturfelt: Påse at Kortet er signert og at undertegnede navn er det samme som er preget på forsiden av Kortet. Sjekk også at Kortholders signatur på salgsslippen ikke skrives nølende eller med blokkbokstaver

**Når du holder Kortet, gni tommelen over signaturstripen som skal kjennes jevn og glatt.**





## 2.3 Godkjenning av Kort

Hvis du sender inn en Transaksjon på en korttype som du ikke har tillatelse til å akseptere, vil Transaksjonen bli avvist og returnert til deg.

Du må ikke håndtere Transaksjoner der Kortholder ikke er tilstede så fremt vi skriftlig har avtalt at du kan gjøre dette.

Når du bruker terminalen til å gjennomføre salg eller refusjoner, vennligst referer til din Terminals brukerveiledning.

## 2.4 Kortholders samtykke

Ingenting i avtalen, inkludert mottak av Autorisasjonskode, fritar deg fra kravet om å få kortholders godkjenning for å belaste Kortholders konto for enhver Transaksjon. Slik tillatelse ansees gitt (såfremt Kortet ikke er rapportert mistet, stjålet eller lignende);

1. for Transaksjoner der Kortholder er til stede; ved å få en signert Transaksjonsslipp eller i tilfeller med PIN-transaksjon, Transaksjonsslippen gitt av terminalen
2. for postordretransaksjoner; ved å få en signert fullmakt fra kortholder
3. for telefonordretransaksjoner; ved å beholde dokumentet som beviser Kortholders myndighet til å belaste hans/hennes konto for beløpet relevant for Transaksjonen

For hver postordre- og/eller telefonordretransaksjon må du oppbevare og fremlegge for Elavon på anmodning, dokumentert bevis på forsendelse av varen eller servicen gitt for ikke mindre enn to (2) år fra Transaksjonsdato.

4. for internettransaksjoner; ved å innhente CAV2/CVV2/CVC2 nummeret fra Kortet.

Når en Kortholder benekter å ha godkjent en gjennomført Transaksjon eller hevder at Transaksjonen ikke er blitt riktig utført, må Transaksjonsbilaget eller annen kvittering som nevnt (1) over, dokumentert bevis som nevnt (2) og (3) over; og CAV2/CVV2/CVC2 nummer som nevnt (4) over, være i et format som Elavon på dine vegne skal forsøke å bevise at Transaksjonen forespurt var identifisert og derfor godkjent av Kortholder. Følgelig er dette beviset Elavon vil kreve fra deg for å kunne bevise at Transaksjonen var verifisert og dermed godkjent.

## Kapittel 3 - Elektronisk behandling

*Vær klar over at det ikke er tillatt å gi kontantbeløp når et kjøp er blitt gjort med kredittkort.*

- Forsikre deg om at Terminalen er innstilt på riktig dato og tid.
- Følg retningslinjene i Kapittel 2.2 - Kontroll av kort - i denne Veiledningen.
- Forsikre deg om at Transaksjonstypen identifisert av Terminalen er korrekt.
- Dra eller sett inn Kortet.
- Innhent Autorisasjon i henhold til Kapittel 2 - Autorisasjon - i denne Veiledningen.
- Forsikre deg om at nummeret preget på forsiden av Kortet stemmer med nummeret på Transaksjonsslippen.
- Hvis Kortholder signerer på Transaksjonsslippen, forsikre deg om at den er lik signaturen på baksiden av Kortet, og at alle skriftlige detaljer fra Kortet er kopiert til bunnen av Transaksjonsslippen.
- Når du er sikker på at alt er i orden, gi Kortholder en kopi av Transaksjonsslippen, gi Kortet tilbake og utlever varene.
- Vennligst behold kopien av Transaksjonsslippen.

Transaksjonen er nå fullført.

### 3.1 Manuell inntasting på Terminal

*Hvis draging av Kortet mislykkes, Chip ikke kan leses eller Terminalen ikke fungerer, vil en melding fremkomme på Terminalen som bekrefter at Kortet ikke er lest. Hvis du har en Terminal som støtter manuell inntasting, må følgende prosedyre følges:*

- Terminalen vil be deg om å taste inn Kortdetaljer som vil inkludere:
  - (i) Kortnummer (PAN): de 13-19 tall som er preget på Kortets fremside;
  - (ii) utløpsdato.
  - (iii) autorisasjonskode
- Du vil bli bedt av Terminalen om å taste inn Transaksjonen.

Det bør tas et avtrykk av Kortet på en salgsslipp for å bevise at Kortet var tilstede og Kortholder bli bedt om å signere salgsslippen. Vennligst sørg for at beskrivelsen av varen, beløpet og dato også er skrevet ned på salgsslippen. Dette vil være hjelpelig for å redusere risikoen for feil og derfor minimere eksponering for reklamasjoner.

Den manuelle salgsslippen må oppbevares med din kopi av Transaksjonsslippen. Hvis du ikke har Terminal som støtter manuell inntasting, skal Transaksjonen bli akseptert på en manuell salgsslipp. Vennligst se Kapittel 10 - Reserveløsninger - i denne Veiledningen.

### 3.2 Oversendelse av Transaksjoner

Vær oppmerksom på at det bør foretas et dagsoppgjør hver dag over hvilke Transaksjoner som er godkjente for å unngå gebyr på forsinket innsending. Alle dataene innsamlet på din terminal skal sendes til Innløser innen tre (3) virkedager fra Transaksjonsdato. Enhver Transaksjon innsendt etter denne tid, vil bli nedgradert av kortselskapene og kan gi en tilleggsavgift.

### 3.3 Chip og PIN Kort

Kreditt- og debetkort endres fra signaturbaserte magnetstriper til PIN-baserte chipkort. Dette initiativet, som er kjent som "Chip og PIN", er en reaksjon på et stadig økende antall svindler, særlig forfalskning og bruk av tapte eller stjålne kort.

**Et chipkort** inneholder en mikrobrikke som er innfelt i Kortet. Den inneholder meget sikre minne- og prosesseringsfunksjoner. Informasjonen den inneholder bidrar til å sikre at Kortet er ekte, og gjør forfalskning vanskelig og dyrt for en forbryter.

**En PIN-kode** (Personlig identifikasjonsnummer) er et firesifret tall som kortholderen selv taster inn, og som skal bevise at han/hun er den virkelige eier av Kortet. Innføringen av PIN-kode fjerner behovet for å la kortholderen undertegne på et transaksjonsbilag.

**Feil PIN/Blokkert PIN:** Hvis kortholder taster inn feil PIN-kode tre ganger, blir PIN-koden blokkert. Kortholder bør da kontakte Utstederen. Transaksjonen vil bli forsøkt gjennomført ved hjelp av Chipkort og underskrift via Autorisasjon. Hvis dette tillates må du foreta de vanlige kontrollene som du ville ha gjort for andre signaturtransaksjoner. Vær ekstra årvåken om et sperret kort blir presentert. Hvis PIN blir tastet inn korrekt, men du fortsatt er mistenkelig overfor Kortholder, ring Autorisasjonsenteret for å forsikre deg om at Kortet ikke er stjålet/blokkert.

**Defekte Chipkort:** Hvis terminalens kortleser ikke kan lese dataene på Kortet, vil terminalen vanligvis spørre tre ganger om å bruke Chip-leseren. Hvis det fortsatt er mislykket etter tre forsøk, vil Terminalen settes til magnetstripetransaksjon. Hvis dette oppstår, gjennomfør så de vanlige kontroller som du ville gjort på enhver signaturtransaksjon.

## Kapittel 4 – Filbehandling

Leverer du Transaksjoner i en kryptert e-post via filer, vennligst følg filleverandørens regler for dette.

### 4.1 Sikkerhet

Vennligst bemerk at filleverandøren har sikkerhetsoppsett for å sende filer på den sikreste måten. Dette er derfor bare ment som et supplement til kontrakten Kunden har med Elavon.

### 4.2 Etablering av nytt Brukersted

Kunden må initielt inngå en avtale med Elavon, som så kontakter filleverandøren. Kunden vil motta separate installasjonsinstrukser. I forkant av installasjonen må Kunden vite IP-adressen til SMTP-serveren og e-post adressen(e) som Elavon skal sende returfiler til. Returfilene vil være kvittering på mottatt e-post fra Kunden, kvittering fra Elavons mottakssystem for filinnlesing og sperrelister. Filbehandlingsleverandøren har kontroll på servere, sjekking av sendersignatur og at korrekt offentlig nøkkel er blitt brukt.

### 4.3 Dekryptering av kvittering – eller sperrelister (hvis aktivert)

Ved å sende kryptert e-post, vil Kunden etter kort tid motta en kvittering fra Elavons mottakssystem på at filen er mottatt og kryptert OK. Denne kvitteringen er ukryptert. Innlesning i Elavons mottakssystem gjennomføres mellom kl 06:00 – 16:00. Kvittering for innlesning sendes som kryptert fil. Det samme gjelder sperrelister.

Ved å dobbelt-klikke på vedlegget kan Kunden starte automatisk dekryptering med den private PGP-nøkkelen som tilhører Kunden. Filen åpnes automatisk i valgte katalog. Dette krever at applikasjonen er installert på den PC som mottar e-posten.

## Kapittel 5 – Netthandelskunde

### 5.1 Krav til Nettside

Elavon har visse krav til Nettsider. Om våre krav til Nettsiden ikke er oppfylt, vil vi ikke kunne åpne for utbetaling av oppgjør. En måned etter at vi har registrert Avtalen for deres Nettbutikk vil vi gjøre en sjekk av deres Nettside.

**Nettsiden din må inneholde følgende informasjon:**

- (a) en komplett beskrivelse av varene og/eller den service som tilbys;
- (b) retur av varer og krediteringspolicy
- (c) kontaktinformasjon til Kundeservice, inkludert e-post adresse og/eller telefonnummer;
- (d) komplett juridisk- og besøksadresse på ditt Brukersted på enten sjekk-ut siden (som viser det totale kjøpsbeløp) eller på de web-sider presentert til Kortholder når Kortholder logger ut;
- (e) Transaksjonsvaluta;
- (f) eksport eller juridiske restriksjoner, hvis kjent;
- (g) leveringsbetingelser inkl. bl.a. tidspunkt Kortholder blir belastet og policy rundt minimumsalder;
- (h) for abonnementstjenester o.l. må vilkår og betingelser være tilgjengelig
- (j) personvern av kundedata;

(j) din metode for Transaksjonssikkerhet, Kortholder må informeres om at Kunden er ansvarlig for Transaksjoner gjennom nettsiden;

(k) vilkårene i salgsbetingelsene i bestillingsløsningen, som kjøperen aktivt må akseptere før bindende avtale er inngått

(l) totalkostnaden for Kortholder må komme tydelig frem før betaling gjennomføres, inkludert moms; og

(m) fremvisning av Kortmerkens logo samt informasjon om 3D Secure og CAV2/CVV2/CVC2 verifisering.

I tillegg må Nettbutikkens URL være lik URL oppgitt på Søknadsskjemaet. Navnet på Nettbutikken må også være lik Utsalgsstedsnavnet på Søknadsskjemaet.

Videre må Kunden ikke ha minimumsbegrensninger i kjøpsbeløp som betingelse for å kjøpe varer/tjenester på Nettbutikken.

Vennligst se forbrukerombudets regler for innhold på nettsider der handels foretaes:

<http://forbrukerombudet.no/index.gan?id=11039622&subid=0>

Det er krav at Nettbutikken benytter 3D Secure på sine sider. Se lenger ned i dette avsnittet.

## ANDRE KRAV:

a) **Mulighet til å kansellere betaling.** Kundens internettside skal informere Kortholder tydelig før han/hun velger "Betal nå" eller tilsvarende knapp på skjermen, at Kortholder forplikter seg til å betale, og vil gi Kortholder en utvetydig mulighet til å kansellere betalingsinstruksen på dette tidspunkt. Innløser kan granske alle klager mottatt fra en Kortholder om innholdet på en Kundes nettside, og skal ha rett til å kreve at Kunden endrer og/eller avklarer salgsvilkår og betingelser innen en periode på 30 (tretti) dager etter at Kunden har mottatt et varsel om dette. Hvis Kunden tilbyr Gjentakende Transaksjonsbetalinger på sin nettside, skal Kunden tilby Kortholderne et online kanselleringsystem. Kunden skal varsle Kortholder ved oppstart og før hver debitering at påfølgende kostnader vil bli debitert deres Kortkonti.

b) **Påbudt Transaksjonsbilag.** Kunden er pålagt å bruke et Transaksjonsbilag for å dokumentere alle Internettransaksjoner. I tillegg til den informasjonen som er spesifisert nedenfor i kapittel 6 "Transaksjonsbilag" Transaksjonsbilag for Internettransaksjoner må inneholde følgende:

(i) en kundeservicekontakt, inkl. telefonnummer, og

(ii) hyppigheten og varigheten av tilleggstransaksjoner (kun ved løpende Gjentakende Internet-transaksjoner).

c) **Følgende krav til tilleggsautorisasjon vil gjelde:**

(i) For varer som sendes i forbindelse med Internet-transaksjoner, kan Kunden få godkjenning på en hvilken som helst dag inntil sju (7) kalenderdager før Transaksjonsdatoen. "Transaksjonsdatoen" er forsendelsesdatoen for varen. Denne godkjenningen er gyldig hvis Transaksjonsbeløpet ligger innenfor femten prosent (15 %) av godkjennelsesbeløpet, forutsatt at tillegg beløpet gjelder forsendelseskostnader eller eventuelle andre kostnader som er tillatt etter Reglene.

(ii) Kunden kan aldri inngå Transaksjoner hvor det mottar informasjon om Kortholder via Internett og deretter legger denne informasjonen manuelt inn i en Terminal.

(iii) Alle Transaksjoner skal forhåndsautoriseres med mindre annet skriftlig er akseptert av Innløser. Autorisasjon dokumenteres ved mottak av et nummer ("Autorisasjonskode") fra eller på vegne av Innløser. Autoriseringen og den etterfølgende mottakelse av Autorisasjonskode dekker bare den autoriserte Transaksjon. En autorisasjon er gyldig i syv (7) dager. Blir tjeneste utført/vare sendt (transaksjon prosessert) syv (7) dager etter selve transaksjonsdatoen, må transaksjonen re-autoriseres før prosessering.

## 5.2 3D SECURE

Verified By Visa og MasterCard Secure Code

For å øke sikkerheten og redusere operasjonelle kostnader, har Kortselskapene som en konsekvens sterke anbefalinger om at enhver Netthandelskunde skal implementere Verified by Visa (VbV) og MasterCard SecureCode (MCSC). Begge metodene er basert på 3D Secure-teknologi, og at den rettmessige kortholderen må verifisere nettbetalingen med et passord tilknyttet Kortholders utsteder. Ved Netthandel erstattes altså Kortholderens underskrift av et passord.

Som et minste sikkerhetskrav, må Kunden kunne kontrollere Sikkerhetskoden CAV2/CVC2/CVV2 når de tar i mot bestilling av varer der Kortholder ikke er tilstede.

For å tilby maksimal sikkerhet, bør begge teknologier brukes i en kombinasjon.

Dette er ekstra sikkerhetstiltak for å redusere bruken av stjålne eller falske kort, og sikrer at kjøperen er den reelle innehaver av Kortet.

Vennligst se også våre Standardvilkår, samt [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com) and [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com).

## Kapittel 6 Transaksjonsbilag

### 6.1 Kort tilstede og Kort ikke tilstede Transaksjoner

Du må ha et Transaksjonsbilag for å kunne dokumenter ethvert Kort tilstede og Kort ikke tilstede Transaksjon. Et Transaksjonsbilag kan bli generert enten elektronisk eller manuelt. Enhver slik Transaksjonsbilag må inneholde:

- (a) Kortnummer (og med unntak av hvor eneste måte å registrere Kortnummer er i håndskrift eller ved å ta et avtrykk eller kopi av Kortet), må krypteres slik at alle sifre bortsett fra de fire (4) siste sifre av Kortnummeret på Transaksjonsslippen er nøytralisert. Krypterte siffer bør erstattes av fylltegn som "x", "\*" eller "#", og ikke med blanke mellomrom eller numeriske karakterer;
- (b) Utsalgsstedets navn og adresse;
- (c) Transaksjonsbeløp (inkludert tilgjengelige skatteavgifter) indikert i Transaksjonsvaluta som NOK eller kr;
- (d) Transaksjonsdato;
- (e) Autorisasjonskode;
- (f) Transaksjonstype (for eksempel kjøp, kreditt);
- (g) for Kort tilstede Transaksjoner som ikke er PIN- Transaksjon, linjeplass for Kortholders signatur;
- (h) for Kort tilstede Transaksjoner, indikasjon på hvem som skal beholde hvilken kopi av Transaksjonsbilaget (for eksempel Utsalgsstedets kopi, Kortholders kopi, Elavon kopi). Kortholders kopi av Transaksjonsslippen må spesielt inneholde ordlyden "behold denne kopien for verifikasjon" eller lignende, som i det minste bør fremkomme på Transaksjonslandets språk;
- (i) for Kort tilstede Transaksjoner, vilkårene for salget hvis begrenset;
- (j) for Kort tilstede Transaksjoner, Utsalgsstedets by og land;
- (k) i forhold til kjøp av spillservice/"gaming" må i tillegg til overnevnte krav i Kapittel 6 (a-j), følgende inkluderes:
  - (a) Terminalnummer;
  - (b) dato for spill; og
  - (c) Nettobeløp av gevinst og tap.

(l) i forhold til Postordre- og/eller Telefonordretransaksjoner må i tillegg til overnevnte krav i Kapittel 6 (a-j), følgende inkluderes:

(a) Kortholders adresse

I tillegg må Utsalgsstedet få et signert Transaksjonsbilag eller annet leveringsbevis signert av Kortholder for Postordre- og/eller Telefonordretransaksjoner. Utsalgsstedet skal sende Kortholderen kvittering for salget av varene og/eller tjenesten innen sju (7) dager etter den aktuelle Transaksjonen som kvitteringen relaterer seg til.

Dersom Transaksjonen blir påbegynt som en Postordre – og/eller Telefonordretransaksjon, men det blir mulig å fullføre den som en Kort tilstede Transaksjon, skal Utsalgsstedet gjennomføre Transaksjonen som en Kort tilstede Transaksjon i samsvar med denne Veiledningen.

(m) i forhold til kun Netthandelstransaksjoner og i tillegg til overnevnte krav i Kapittel 6 (a-j), følgende:

(a) Kundens URL adresse

(b) en kundeservicekontakt, inkl. Telefon-nummer, og

(c) hyppigheten og varigheten av tilleggstransaksjoner (kun ved løpende Gjentakende Netthandelstransaksjoner).

## 6.2 Ugyldige Transaksjonsbilag

Et Transaksjonsbilag skal anses som ugyldig hvis det ikke er utstedt i samsvar med lover og Reglene, inkludert, men ikke begrenset til:

(i) Underskriften på Transaksjonsbilaget (hvis påbudt etter Reglene) ikke er i overensstemmelse med den som er på Kortet

(ii) Kopien av Transaksjonsbilaget som fremlegges for Innløser ikke er i samsvar med kopien av Transaksjonsbilaget gitt til Kortholder

(iii) Kortet er utløpt eller ennå ikke har blitt gyldig på Transaksjonstidspunktet

(iv) Kortet står på Innløseres sperreliste, eller det er utstedt et advarselskriv eller annen melding eller råd (uansett hvilken form dette måtte ha) som til enhver tid er utstedt eller gjort tilgjengelig for Kunden

(v) Et annet Transaksjonsbilag har blitt utstedt for de samme varene og/eller tjenestene som er gjenstand for den Transaksjonen som Transaksjonsbilaget relaterer seg til (unntatt det som er angitt i, og i strengt samsvar med Standardvilkårene, samt kapittel 6.3 – 6.4 under), eller

(vi) Det har vært avvik fra vilkårene i Avtalen eller de relevante Reglene i forbindelse med Transaksjonen.

## 6.3 Gjentakende Transaksjoner

Kunden skal innhente Kortholders skriftlige samtykke dersom en Gjentakende Transaksjon skal belastes Kortet. Et slikt samtykke skal inneholde frekvensen av den gjentakende belastning og hvor lenge disse gjentakende belastningene skal foretas.

Kunden skal underrette Kortholder om eventuelle endringer i Gjentakende Transaksjon minst fjorten (14) dager før den første endrede Transaksjonen.

Retten til å godkjenne Gjentakende Transaksjoner avsluttes når Kunden mottar:

(i) et kanselleringsvarsel fra Kortholder,

(ii) et varsel fra Innløser om at myndigheten til å ta i mot Gjentakende Transaksjoner er inndratt, eller

(iii) en melding fra Innløser om at Kortet ikke skal aksepteres.

Alle Transaksjonsbilag som dokumenterer en Gjentakende Transaksjon skal merkes tydelig med ordene "Gjentakende Transaksjon".

## 6.4 Flere Transaksjonsbilag

Alle varer og tjenester som er innkjøpt under ett enkelt inn-kjøp av Kortholder skal dokumenteres i ett Transaksjonsbilag med mindre:

- (i) Kortholder samtidig betaler deler av Transaksjonsbeløpet med kontanter eller på annen måte, eller
- (ii) Transaksjonen er et forskudd i samsvar med Avtalen og Reglene

## 6.5 Forskudd/Delbetaling

Hvis Kunden tidligere har meddelt en slik salgsmåte skriftlig til Innløser, vil Kunden fullføre slike Transaksjoner i samsvar med Avtalen, gjeldende lover og Reglene. Kunden må utstede et Transaksjonsbilag når han behandler innskuddstransaksjonen, og et annet Transaksjonsbilag når han behandler resten av Transaksjonen. Kunden skal notere ordene "forskudd/delbetaling" eller "rest" på det aktuelle Transaksjonsbilaget. Kunden skal ikke fremsende Transaksjonene merket med eller som på annen måte kan tilskrives "rest" før varene er levert til Kortholder eller før Kunden har utført tjenestene.

## 6.6 Krediteringer/tilbakebetalinger

- (i) Kunden må gi til kjenne til Kortholder, på kjøpstidspunktet og i henhold til Lover og Regler, enhver begrensning Kunden måtte ha ved å akseptere retur av varer. Selv om det å gi krediteringer er etter eget skjønn og i henhold til Loven, må Kunden kunne tilby kreditering i ethvert lokale hvor du aksepterer Transaksjoner
- (ii) I forhold til å bevise en retur, kreditering eller prisjustering for en tidligere salgstransaksjon som skal krediteres til en Kortholders konto, må Kunden fremstille en Kredittransaksjonsbilag, i stedet for å gi ut kontanter eller sjekk.
- (iii) Kunden skal kun gjøre en kreditering til Kortholders konto som var (eller skulle blitt) debitert for Transaksjonen som er (var) foranledigen til krediteringen og skal gi en kopi av Kredittransaksjonsbilaget til Kortholder. Elavon vil kreditere Kundens Bankkonto for det totale beløp for enhver Kredittransaksjon innsendt til Elavon (så sant det ikke er Kundens Servicegodtgjørelse og andre kostnader/gebyr). Så sant ikke annet er avtalt, vil Elavon ikke i noe tilfelle være forpliktet til å prosessere returer, krediteringer, eller justeringer relatert til Transaksjoner som ikke opprinnelig var prosessert av Elavon. Ikke i noe tilfelle kan Kunden presentere en Kredittransaksjon som overstiger beløpet av Originaltransaksjonen. Elavon kan på selvstendig grunnlag avslå å akseptere enhver Kredittransaksjon for prosessering.

## Kapittel 7 - Oppgjørmelding

### 7.1 Hvordan lese oppgjørmeldingen

Vennligst bemerk at enhver batch prosessert av Diners Club ikke vil være synlig her.

Generelle forkortelser

ID	Korttype - fuld beskrivelse	Kort beskrivelse
ADJ	ADJUSTMENTS	ADJ
CHGB	CHARGEBACK	CHGB
M/C	MASTERCARD CREDIT	M/C
MCDE	MASTERCARD DEBIT	MCDE
MSTO	MASTERCARD MAESTRO	MSTO
UNKN	UNKNOWN	UNKNOWN
VIDE	VISA DEBIT	VIDE
VIEL	VISA ELECTRON	VIEL
VISA	VISA CREDIT	VISA
AMEX	AMERICAN EXPRESS	AMEX
BTCH	BATCH HEADERS	BATCH HDR
DNCB	DINERS CLUB	DINERS
JCB	JAPANESE CREDIT BUREAU	JCB

### 7.2 Hvordan Kortbetalinger fungerer

En Korttransaksjon omfatter følgende trinn:

- Kortholderen er innvilget en kassakreditt av utsteder/deres bank. Dette tillater Kortholderen å disponere opp til et forhåndsbestemt beløp hver måned.
- Kuden blir godkjent for Kortmottak, og det blir åpnet en konto for behandling av Korttransaksjoner.

Når du godtar et Kort som betalingsmiddel, blir Transaksjonsverdien kreditert din bankkonto.

Informasjon om Transaksjonen blir så sendt til Kortholderens utstedelsesbank, der beløpet blir debitert vedkommendes konto. Denne Transaksjonen av beløp oppstår vanligvis innen tre (3) virkedager og vil bli listet i oppgjørmeldingen til begge parter - en kredit oppstår på ditt Utsalgssteds oppgjørmelding og en korresponderende debet på Kortholders kontoutskrift.

**Transaksjonsflyten:** Transaksjonen og verdioverføringen går fra Kundens terminal til innløser, videre til Kortholderens utstedelsesbank, og til slutt til Kortholderens konto. Innløserne mottar betaling i motsatt retning og videresender verdien til Kundens bankkonto. I løpet av denne prosessen har Transaksjonen gått gjennom MasterCard, Visa eller andre aktuelle prosesseringsnettverk som dekker hele kloden. Hele denne prosedyren kalles "Betalingsformidling". Kundens servicegodtgjørelse og andre kostnader trekkes før utbetaling til din bankkonto sammen med andre justeringer som f. eks. korreksjoner eller reklamasjoner.



## Kapittel 8 – Mistenkelige Transaksjoner

### 8.1 Svindel – Kort tilstede Transaksjoner

Din bedrift er godkjent for personlige Kort tilstede Transaksjoner dvs. hvor kort og kortholder er tilstede på Transaksjonstidspunktet.

Her er noen tips som kan hjelpe deg å verne din bedrift mot svindel;

- Hvis du har en elektronisk Terminal må du gi beskjed til alle ansatte om at de må ta et manuelt avtrykk av Kortet hvis Terminalen ikke kan lese magnetstripen/Chipen. Følg instruksene i kapittel 2.1 Autorisasjon i denne Veiledningen. Hvis du har behov for å kjøpe en avtrykkmaskin, vennligst kontakt vår Kundeservice.
- Ikke gjennomfør Transaksjoner hvor Kortholder ikke er tilstede.
- Kontroller all informasjon på Kortet som under punkt 2.2 og ellers:
  - Sjekk at Kortet har magnetstripe og at kredittkortlogoen vises på Kortet – f.eks. MasterCard, Visa osv, og at hologrammet (hvis det finnes) rører eller endrer seg.
  - Kontroller at signaturen på kvitteringen stemmer overens med signaturen på Kortet (dersom ikke chip med pin er benyttet).
- Kontroller at Kortinformasjonen som trykkes på salgsslippen stemmer overens med det som er preget på forsiden av Kortet.

### Chipkort - TA I MOT ET CHIPKORT

Din Terminal skal benytte EMV teknologi og skal derfor kunne akseptere Chip&Pin kort..

Kunder med Chipkort vil alltid bli bedt om å taste inn sin 4-talls PIN-kode på tastaturet.

- En kunde må aldri oppgi sin PIN-kode til deg, og du bør alltid se bort når PIN blir tastet inn. Det er ulike PIN-tastaturer designet med ulik skjerming rundt, men oppfordre alltid kunden til å skjule PIN-koden når han/hun taster inn PIN-koden. Andre kunder i kø bør også bli oppfordret til å være hensynsfull overfor de som taster sin PIN-kode og bør stå på avstand fra betalingsterminalen.
- Bruk alltid PIN-verifisering istedet for signatur når du mottar et kort med Chip. Vær obs på at ansvaret kan ligge hos Kunden hvis man omgår PIN-koden. Følg derfor nøye de instruksjonene Terminalen gir hvis kortholder ber om å omgå PIN-koden.

### GENERELL VEILEDNING FOR KORTGODKJENNING

- Du må kun gjennomføre en refusjon på det Kortet den opprinnelige Transaksjonen ble foretatt på. Refunder IKKE til et kort der den opprinnelige betalingen ble foretatt på annen måte, f. eks. kontant eller sjekk.
- Del IKKE opp et salg i mindre beløp.
- Kontroller at utløpsdatoen er gyldig. Kortet må IKKE aksepteres dersom datoen er utgått.
- Du må IKKE behandle Transaksjoner for andre bedrifter enn din egen.
- Du må IKKE behandle noen Transaksjoner på et kort utstedt i ditt navn eller utstedt på en leder eller eier av bedriften.

## 8.2 Svindel – Kort ikke tilstede Transaksjoner

### (Postordre/Telefonordre/Netthandelskunde)

Før man godkjenner ikke-fysiske Transaksjoner (hvor kort ikke er tilstede), må man sjekke om avtalen tillater slik kortbetaling. Man må ta de nødvendige forholdsregler for å sikre Transaksjonene, og bidra til å minske risikoen for reklamasjoner. De fleste tap en Kunde lider under, er et resultat av ikke-fysiske Transaksjoner. Post- telefon- og internettordre er helt og holdent Kundens ansvar hvis Transaksjonen skulle vise seg å være svindel, eller ikke er godkjent av kortholder.

### Se opp for...

- Flere Transaksjoner fra samme Kortnummer.
- Flere Transaksjoner fra samme land, dvs. mange Transaksjoner der alle Kortnummerne begynner med de samme seks sifrene.
- Flere anvendelser av samme Kort i løpet av kort tid.
- Flere Transaksjoner fra samme adresse eller område.
- Sterk økning i omsetning.
- Store volumer av varer som lett kan videreselges, f. eks. TV, DVD, stereoanlegg, datamaskiner.
- Transaksjoner/ordre fra andre land som kan oppleves som uvanlig.

### Tips for å forhindre svindeltransaksjoner...

- Få bekreftet adressen for Transaksjoner av høy verdi, og send varene kun til fakturaadressen til kortholder, postboksadresser anbefales ikke.
- Få telefonnummer og adresse, og sjekk informasjonen mot et elektronisk register og eller telefonkatalogen.
- Få Kortholder til å oppgi Sikkerhetskoden (CAV2/CVC2/CVVC2 koden) som står på signaturfeltet på baksiden av Kortet.
- Varer bør aldri leveres til drosjesjåfører, kurører eller varesjåfører uten at Kortholderen har bedt om det. Varer bør leveres til Kortholderens adresse.

**HVIS KORTHOLDEREN BER OM Å FÅ HENTE VARENE SKAL DETTE BEHANDLES SOM EN FYSISK TRANSAKSJON, I MOTSETNING TIL DER KORTET IKKE FORELIGGER. SØRG DA FOR SIGNATUR OG KORTAVTRYKK, ELLER BRUK KORTET I TERMINALEN**

## 8.3 Inndragelse av Kort - Hvordan man beslaglegger et kort

Kunden skal anvende rimelige og fredlige midler for å inndra et Kort hvis:

- (i) Kunden blir bedt om dette fra Innløser, utsteder eller et oppnevnt autorisasjonscenter,
- (ii) Kunden har rimelige grunner til å tro at Kortet er mistet, stjålet, forfalsket, misligholdt eller på annen måte er ugyldig, eller at bruken av det ikke er godkjent av Kortholder,
- (iii) ved Visa-kort: hvis de fire sifrene som er trykt under det pegede kortnummeret ikke stemmer med de fire første sifrene på det pegede kortnummeret, eller

(iv) ved MasterCard-kort: hvis Kortet ikke har "tvilling-klode"-hologrammet i nedre høyre hjørne på forsiden av Kortet.

**I noen tilfeller kan utstederen be om å få Kortet returnert. I denne situasjonen kan Terminalen vise meldingen "BEHOLD KORTET" og Kortet skal inndras.**

En Kunde kan også ringe Autorisasjonssenteret når terminalen ber om det, og du vil bli underrettet om at Kortet må inndras og returneres til Utsteder. Hvis dette skjer gjør følgende:

Underrett Kortholder om at banken har bedt om at Kortet holdes tilbake og returneres til utsteder. Hvis Kortholderen har noen spørsmål, må han/hun kontakte banken direkte.

**NB:** Når Kortet inndras skal hjørnet nede til høyre klippes av, vær forsiktig slik at ikke det pregede kortnummeret eller magnetstripen ødelegges. Dette bør gjøres diskret og ikke foran Kortholder.

**NB:** Dusør vil bare bli utbetalt når det blir utstedt en anmodning om inndragelse av Kortet enten fra Terminalen eller fra Autorisasjonssenteret. Vennligst legg med terminalkvitteringen som klart viser inndragelse av Kortet.

Vennligst returner begge deler av Kortet sammen med en beskjed som gir opplysninger om årsaken, ditt Utsalgsstedsnummer (MID), og navn og telefonnummer på personen som er ansvarlig for beslagleggelsen til:

**Elavon Kundeservice, Karenslyst allé 11, Postboks 354 Skøyen, N-0213 Oslo, Norge.**

Vær oppmerksom på at det ikke forventes at du skal sette din egen eller andre ansattes sikkerhet i fare ved inndragelse av et Kort.

Hvis Kortholderen ikke er tilstede, må du be han/henne kontakte sin bank siden du ikke kan godkjenne Transaksjonen.

## 8.4 Kjenn dine ansatte

- Skaff deg og sjekk referanser for alle dine ansatte, inkludert vikarer eller korttidsansatte.
- Forsikre deg om at du har riktig informasjon om dine ansatte, at informasjonen blir oppdatert og at individuell ID er gitt hver enkelt ansatt.
- Forsikre deg om at full opplæring er gitt til alle ansatte når det gjelder å akseptere Kortbetaling.
- Gjør kontroller fra tid til annen for å forsikre deg om at korrekte prosedyrer blir fulgt, f.eks. ansatte bruker sine individuelle ID og ikke av en kollegas.

## 8.5 Teknologisk vedlikehold

- Forsikre deg om at alle terminaldeler, inkludert kabler, er sikre og ikke tilgjengelig for allmenheten/uautoriserte medlemmer av din besetning.
- Gjennomfør jevnlig kontroll for å forsikre deg om at ingen registrerings- eller tastaturregistreringsapparater er tilkoblet på utstyr, som for eksempel data eller terminaler, eller andre steder i lokalet.
- Forsikre deg om at overflater rundt terminalens tastaturområde er klarert, slik at uautoriserte tillegg/opptaksutstyr lett kan bli identifisert, inkludert mobiltelefoner.
- Gjør regelmessige kontroller på alt utstyr for å forsikre deg om at ingen inngrep er gjort.

## Kapittel 9 Overholdelse av sikkerhetsprogram

Kunden må til enhver tid følge kravene i Account Information Security til Visa ("AIS") og Mastercards "Site Data Protection Programme" ("SPD") (Kollektivt kjent som Payment Card Industry Data Security Standards ("PCI DSS")) der disse gjelder, og eventuelle modifikasjoner eller erstatninger for slike programmer som til enhver tid finnes. Kunden skal også sikre at alle tredjeparter som Kunden kjøper tredjepartsutstyr og/eller tjenester fra (f. eks. tredjeparts Terminaler) følger kravene i disse programmene. På anmodning vil Innløseren kunne skaffe en oppsummering av gjeldende krav i Visa- og MasterCard-programmene. Kunden er ansvarlig for egne handlinger, utelatelse eller unnlatelse til handling, samt for handlinger, utelatelse eller unnlatelse til Nærstående, funksjonærer, tillitsmenn, aksjonærer, ansatte og agenter, inkludert eventuelle tredjeparter som Kunden kjøper utstyr og/eller tjenester fra. Med unntak av Innløserens ansvar i henhold til Standardvilkårene punkt 11, skal Kunden være fullt ut ansvarlig for overtredelse av programkravene for enhver av personene som er angitt ovenfor. Hvis Kunden deltar i et program med et annet Kortselskap/utsteder, eller aksepterer et kort fra et annet Kortselskap som har et sikkerhetsprogram installert, må Kunden overholde det og sikre at de personer som er angitt ovenfor også overholder programkravene fra et slikt Kortselskap.

## Kapittel 10 – Reserveløsninger

### Manuelle slipper:

Hvis terminalen din slutter å virke, vennligst følg de manuelle prosedyrene som satt opp under. Vennligst bemerk at denne formen for Kortmottak bare bør brukes som en reserveløsning hvis Terminalen din ikke fungerer.

### Manuelt salg:

Det er ingen ringegrense for manuelle salg, så du må kontakte Autorisasjonssenteret for alle manuelle salg og få en Autorisasjonskode før du fortsetter. Vennligst se kapittel 2 – Autorisasjon – i denne Veiledningen. Har du behov for å kjøpe en avtrykksmaskin, vennligst kontakt vår Kundeservice.

### Prosedyre for manuelt salg (fysiske Transaksjoner)

- Få Kortholders kort.
- Kontakt Autorisasjonssenteret for godkjenning.
- Legg inn Kortet i avtrykksmaskinen med forsiden opp og legg salgsslippen for salg eller refusjon, over Kortet.
- Operer avtrykksmaskinen ved å dra den hardt fra venstre mot høyre og tilbake igjen til utgangsstillingen.
- Fjern slippen og kontroller at alle kopier har fått et tydelig trykk med all informasjon om Kortet og Utsalgsstedet .
- Fjern Kortet fra avtrykksmaskinen.
- Fyll ut slippen med en kulepenn. Sørg for at du skriver inn Autorisasjonskoden som du har fått fra Autorisasjonssenteret.
- Behold Kortet mens du ser på at Kortholderen undertegner salgsslippen. Sjekk at signaturen stemmer overens med signaturen på baksiden av Kortet.
- Kontrollér enda en gang at all informasjon er korrekt og synlig på alle kopier av salgs-/refusjonsslippen. Hvis dette ikke er tilfelle, riv i stykker slippen og gjør det om igjen.

Gi Kortholderen den øverste kopien av slippen og Kortet når du er sikker på at alt er i orden.

- Behold de resterende kopier av salgsslippen på et sikkert sted til du kan prosessere den elektronisk i terminalen din.
- Med en gang terminalen blir tilgjengelig, vennligst tast inn Transaksjonen ved å bruke "Offline" prosedyren. Vennligst slå opp i din Terminals brukerveiledning for detaljer. Enhver salgsslipp må forelegges oss for behandling innen tre (3) virkedager.

## Kapittel 11 – Visning av Kortselskapenes merker/logoer

Utsalgsstedet skal stille ut de siste versjoner av Kortselskapenes navn, symboler og andre varemerker på et godt synlig sted, og kan benytte slike merker på alt reklamemateriell i samsvar med kravene fra hver merkeieier i den hensikt å annonsere at Utsalgsstedet aksepterer Kortselskapenes Kort.

### Annonsering / Reklameskjermer på utsalgssted:

Hvis du ønsker å annonsere i pressen eller andre media for å vise at du tar i mot kort som en betalingsmåte, må følgende regler følges:

- Kortlogoene er registrerte varemerker og må bli brukt i henhold til instruksjoner gitt tilgjengelig fra kortselskapene. Hvis du ønsker mer informasjon vedrørende annonser, vennligst ta kontakt med vår Kundeservice.
- Kortselskapenes logo må ikke bli fremstilt i reklame på en måte hvor tilslutning til varen og/eller servicen du tilbyr, er gitt eller antydnet.
- Kortdekalers/klistremarker er gitt til alle forhandlere. Disse må klart fremkomme på ditt (dine) Utsalgssted(er). Når de er satt opp, kan du ikke nekte å ta i mot en Korttransaksjon.

## Kapittel 12 – Reklamasjoner

### 12.1 Reklamasjoner

En reklamasjon kan oppstå som følge av omstendigheter nevnt under kapittel 12.2 – Omstendigheter som kan medføre at det oppstår reklamasjoner – i denne Veiledningen og ved omstendigheter nevnt i Standardvilkårene som er en del av din avtale med oss. Det kan også oppstå en reklamasjon når en utsteder returnerer en Transaksjon til en Kunde ubetalt, fordi de mener at Transaksjonen er ugyldig eller ikke godkjent av den faktiske Kortholder. En reklamasjon vil bli iverksatt av utstederen mot Kunden så snart utstederen blir klar over en mistenkelig Transaksjon. Tidsfristen for å fremme en reklamasjon kan imidlertid være så lang som 390 dager (13 måneder) fra Transaksjonsdatoen.

**VIKTIG:** En Kunde er ansvarlig for en reklamasjon hvis transaksjonsbilaget ikke har en Autorisasjonskode og/eller verdien på den manuelle slippen er over ringegrensen. Ringegrensen er gitt av de internasjonale kortselskapene.

Enhver reklamasjonsforespørsel bør rettes til Kundeservice.

### 12.2 Omstendigheter som kan medføre at det oppstår reklamasjoner

- Delt salg - hvis Utsalgsstedet deler et salg med høy verdi opp i to eller flere beløp som er under Autorisasjonsgrensen for å tvinge Transaksjonen gjennom uten å sjekke godkjenning for det totale Transaksjonsbeløpet.
- Hvis Utsalgsstedets Terminal har bedt Utsalgsstedet om å ringe Autorisasjon for godkjenning, men Transaksjonen ble tvunget gjennom uten å kontakte Autorisasjonssenteret - alternativt hvis oppringningen ble foretatt, men godkjenning ble avslått og Transaksjonen likevel ble tvunget igjennom.
- Beløpet som behandles av Utsalgsstedet overstiger det godkjente/det som er avtalt med Kortholder.
- Duplikat - hvis en Transaksjon kjøres gjennom to ganger ved en feiltakelse.
- Utløps dato - hvis Utsalgsstedet kjører gjennom en Transaksjon på et kort som er utløpt.
- Ikke mottatt kvittering - hvis Kortholderens bank har bedt om kopi av kvitteringen og Utsalgsstedet ikke klarer å fremskaffe tilstrekkelig signert/trykt dokumentasjon som beviser den faktiske Kortholderens deltakelse i Transaksjonen. Transaksjonsbilag må oppbevares av Utsalgsstedet i minst 2 år fra Transaksjonsdato.

- Hvis Utsalgsstedet ikke kan fremskaffe dokumenter som bevis på en Transaksjon innen tidsfristen som er fastsatt av de internasjonale Kortselskapene.
- Refusjon ikke behandlet - hvis Kortholderen kan dokumentere at Utsalgsstedet gikk med på å behandle en refusjon, men ennå ikke har mottatt refusjonen til avtalt tid.
- Unnlatelse av å ta et avtrykk av Kortet på Transaksjonstidspunktet, eller unnlatelse av å få Kortholderen til å undertegne salgsslippen.
- Sen fremleggelse - hvis en Transaksjon blir gjennomført/sent til innløser av Utsalgsstedet etter den gitte tidsfrist.
- Et feilaktig Kortnummer ble tastet inn manuelt på Terminalen eller håndskrevet på salgsslippen, noe som fører til at Transaksjonen blir anført til en ugyldig/uriktig konto.
- Kansellert gjentatt Transaksjon - hvis en Kortholder kan dokumentere at han har kansellert en fullmakt/abonnement eller lignende hos et Brukersted, men den gjentagende Transaksjonen fremdeles blir debiteret kontoen.
- Kreditt bokført som kjøp - hvis Utsalgsstedet kjøper gjennom en refusjon, men denne behandles som et salg og dermed debiteres Kortholderen en gang til. Denne tilbakeposteringen er for det doble av Transaksjonsbeløpet.
- Ikke som beskrevet - hvis Kortholderen har et bilde eller skriftlig beskrivelse av en vare han/hun har bestilt pr. post/telefon/internett, men Utsalgsstedet har sendt en vare med forskjellig farge, størrelse, kvalitet el.l. fra den opprinnelige beskrivelsen.
- Varer ikke mottatt - hvis en Kortholder bestiller varer pr. post/telefon/Internett, men ikke mottar varen innen 30 dager etter avtalt tid.
- Ikke utførte tjenester - hvis Kortholderen har betalt for en tjeneste, men Utsalgsstedet ikke er villig/i stand til å levere tjenesten.
- Feilaktig valuta - hvis Kortholderen signerer et salgstrekk i en valuta, men Transaksjonen behandles i en annen valuta på hans/hennes konto.
- Godkjennelse av et kort med et signaturfelt som er ødelagt eller klusset med.
- Alle Transaksjoner der Kortholderen ikke er tilstede.
- Ingen tilbakemelding på forespørsel om bilagskopi (se eksempel i Vedlegg 1)

### 12.3 Stort antall reklamasjoner

Med stort antall reklamasjoner menes reklamasjoner som overstiger 1% av den totale verdien av Transaksjoner prosessert i enhver kalendermåned og/eller krediteringer som overstiger 2,5% av den totale verdien av Transaksjoner prosessert i enhver kalendermåned, gjennom enhver kalendermåned, og for ethvert av Kundens Terminalidentifikasjonsnummer eller Utsalgsidentifikasjons-nummer.

## Kapittel 13 – iMerchantConnect

### 13.1 iMerchantConnect

([www.iMerchantConnect.com](http://www.iMerchantConnect.com))

iMerchantConnect er en innovativ online service som tilbyr deg muligheten til å se dine kontoer online, hvor som helst og når som helst.

### 13.2 Nøkkelfunksjoner i iMerchantConnect Service

#### Kontoinformasjon

- Se datoer utbetalinger sist ble overført til konto.
- Se forespørsler om bilagskopi og reklamasjoner.
- Se din bedriftsprofil.
- Informasjon om problemstillinger og regelverk.
- Begrense brukere til visse Kundenummer eller grupper av Kundenummer på en log-in basis.
- Se dine servicegebyrer for tidligere måneders oppgjørsmeldinger.
  
- Se din salgsomsetning etter korttype for aktuell måned.
- Lag din egen oversikt over delbetalinger.
- Se batcher (bunter) og Transaksjoner.
- Se månedlige oppgjørsmeldinger for de siste 12 måneder.
- Analysér din omsetning for de siste 12 måneder.
- Kunder med mange utsalg vil verdsette funksjonen som tillater de å se en samlet oversikt av hele deres forretning.
- Avstemming gjøres lettere ved å bruke online muligheten.
- Kontoinformasjon tilgjengelig ut til fingerspissene – all Transaksjonsinformasjon på ett sted.

## Kapittel 14 – Annen nyttig informasjon

### 14.1 Oppbevaring av dokumentasjon:

Du må oppbevare kopier av dine salgs- og refusjonskvitteringer og notasammendrag som er brukt på et sikkert sted i minst to (2) år, i tilfelle det skulle oppstå tvist om en korttransaksjon. Utstederen kan be deg om å fremskaffe dokumentasjon for en spesiell korttransaksjon. Under normale omstendigheter må denne fremskaffes innen 14 virkedager etter anmodningen, enten i original eller som en kopi. Under noen spesielle omstendigheter f.eks. ved Kortsvindel, kan banken be deg skaffe dokumentasjon innen 48 timer etter anmodningen. Du må fremskaffe dokumentasjonen innen denne tidsfristen når du blir bedt om å gjøre det. Når du makulerer dokumentasjon etter minst to (2) år, påse at du gjør det på en sikker måte.

## 14.2 Endring av eierforhold/status/avn/adresse:

Hvis din bedrift (eller noen av utsalgsstedene) endrer eierskap, status, produkter solgt og/eller service gitt, navn og adresse, må du umiddelbart informere vår Brukerstedsservice og følge deres instruksjoner.

## 14.3 Ødelagt eller feil på manuell kortdrager:

Hvis du har problem med en ødelagt eller feilaktig manuell kortdrager, kontakt vår Kundeservice.

## 14.4 Hva du gjør hvis et kort blir gjenglemt i dine lokaler:

Kontakt utsteder av Kortet umiddelbart for videre instruksjoner. Telefonnummeret finnes på baksiden av Kortet.

## 14.5 Bestilling av manuelle salgsslipper

For bestilling av slipper, vennligst se din Velkomstpakke for mer informasjon.

## 14.6 Skjemaer, materiell og reklamemateriell

I behandlingen av Transaksjoner skal Kunden kun bruke skjemaer, materiell og reklamemateriell som er levert av Innløseren, eller som Kunden har mottatt skriftlig forhåndsgodkjennelse for fra Innløseren.

Kunden skal stille ut reklamemateriellet som er levert eller på annen måte godkjent av Innløseren, på et fremtredende sted i alle lokalene der Transaksjonene finner sted.

Kundens rett til bruk av alle slike merker opphører ved Avtalens opphør. Kundens bruk av reklamemateriell levert av eller på vegne av Visa, MasterCard og/eller andre Kortselskaper, skal ikke indikere, verken direkte eller indirekte, at Visa, MasterCard eller andre Kortselskaper går god for andre varer eller tjenester enn sine egne. Kunden kan ikke referere til Visa, MasterCard eller andre Kortselskaper når det gjelder berettigelsen av sine produkter eller tjenester.

# Kapittel 15 - Ordbok

### Innløser

En finansiell institusjon som prosesserer Korttransaksjoner akseptert på Kundens premisser som betaling for varer og/eller tjenester

### Godkjenning

Når en transaksjon er godkjent menes det at det er dekning på kontoen og at Kortet ikke har blitt rapportert tapt/stjålet på transaksjonstidspunktet. Derfor må du ta dine forholdsregler for å forsikre deg om at transaksjonen er genuin. Husk at en Autorisasjonskode/godkjenning IKKE garanterer betaling. Vennligst referer til din Svindelmanual for ytterligere detaljer.

### Chip

En microchip som er innebygd i et Kort som inneholder Kortholders data i et kryptert format.

### Avslått

Når du får en avslagstilbakemelding fra Autorisasjonssenteret eller elektronisk gjennom Terminalen, menes det at Utsteder ikke kan autorisere denne Transaksjonen. I dette tilfellet må Kortholder kontakte sin utstederbank for å finne ut hvorfor, og bruke en alternativ betalingsmetode.

### Manuell kortdrager

En maskin som tar avtrykk av Kortholders Kort på en salgsslipp.

### Manuell inntasting på Terminal

En service som kan gis på en Terminal hvor Kortdetaljer uthevet på Kortet kan tastes inn på Terminalen, i stedet for at Terminalen leser Kortets magnetstripe.



**Refusjon**

Prosesen der beløp returneres til Kortholders konto som følge av retur av varer.

**Forespørsel om bilagskopi**

En forespørsel initiert av Kortholder eller Utsteder som krever at du fremlegger kopi av Kortholders signerte transaksjonsslipp (unntatt ved PIN-transaksjoner eller Kort ikke tilstede transaksjoner slik som Telefonordretransaksjoner som krever signatur ved mottak) innen en spesifisert tid, og/eller enhver forespørsel fra Utsteder som krever at du presenterer Transaksjonsslippen av en Transaksjon.

## Bilag 1 – Formular til anmodning om dokumentation

### Kontaktinformation

Telefon: 24 15 99 19  
Kundeservice (08.00-16:00)  
Og 24 t. Autorisation  
Telefon: 22 31 07 74  
Fax: 22 43 22 01  
E-mail: brukersted@elavon.com

Elavon Financial Services Limited, Norway Branch;  
CVR-nr. 991 283 900;  
Besøgsadresse: Karenslyst allé 11, 0278 Oslo, Norge;  
Postadresse: Postboks 354 Skøyen, 0213 Oslo, Norge

### Hovedkontor:

Elavon Financial Services Limited; Irsk CVR-nr. 418442;  
Besøgsadresse: 2nd Floor, Block E, Cherrywood  
Business Park, Loughlinstown, Co. Dublin, Irland.  
Elavon Financial Services Limited opererer under  
registrerede varemærke Elavon Merchant Services.

### Kontaktinformasjon

Telefon: 24 15 99 19  
Kundeservice (08.00 – 16:00)  
Og 24 t. Autorisasjon  
Telefon: 22 31 07 74  
Telefaks: 22 43 22 01  
E-post: brukersted@elavon.com

Elavon Financial Services Limited, Norway Branch;  
Organisasjonsnummer 991 283 900;  
Besøksadresse: Karenslyst allé 11, 0278 Oslo, Norge;  
Postadresse: Postboks 354 Skøyen, 0213 Oslo, Norge

### Hovedkontor:

Elavon Financial Services Limited; Irsk  
organisasjonsnummer: 418442;  
Besøksadresse: 2nd Floor, Block E, Cherrywood  
Business Park, Loughlinstown, Co. Dublin, Irland.  
Elavon Financial Services Limited opererer under  
merkenavnet Elavon Merchant Services.

Copyright (c) Elavon Financial Services DAC Norway Branch opererer under det registrerte varemerket Elavon Merchant Services - Organisasjonsnummer 991 283 900 • Besøksadresse: Karenlyst Allé 11, 0278 Oslo, Postadresse: Postboks 354 Skøyen, 0213 Oslo, Norge • Hovedkontor: Elavon Financial Services DAC, Irsk organisasjonsnummer 418442, Besøksadresse: Block E, 1st Floor, Cherrywood Business Park, Loughlinstown, Co. Dublin, Irland. Alle rettigheter er reservert.

Elavon Financial Services DAC Norway Branch opererer under det registrerte varemerket Elavon Merchant Services, er regulert av Irlands sentralbank.

Copyright (c) Elavon Financial Services DAC Norway Branch opererer under det registrerte varemerke Elavon Merchant Services – Organisationsnummer 991 283 900 • Besøgsadresse: Karenlyst Allé 11, 0278 Oslo, Postadresse: Postboks 354 Skøyen, 0213 Oslo, Norge • Hovedkontor: Elavon Financial Services DAC, Irsk organisationsnummer 418442, Besøgsadresse: Block E, 1st Floor, Cherrywood Business Park, Loughlinstown, Co. Dublin, Irland. Alle rettigheter forbeholdt.

Elavon Financial Services DAC, der opererer under det registrerte varemerke Elavon Merchant Services, er regulert af Irlands centralbank.

