

BESTEMMELSER FOR SALG MOD BETALING MED KONTOKORT

SALG I BUTIK (*Card Present*)

(Oktober 2015)

Disse bestemmelser, "Butiksbestemmelserne", gælder for salg mod betaling med Kontokort ved anvendelse af Terminal.

Butiksbestemmelserne udgør et supplement til de Generelle betingelser om indløsning af kontokorttransaktioner ("Hoveddokumentet"), som er indgået mellem Salgsvirksomheden og Bambora . Ved eventuelle uoverensstemmelser mellem Hoveddokumentet og Butiksbestemmelserne skal Butiksbestemmelserne have forrang. Ord, som indledes med en versal, dvs. stort bogstav, refererer til et ord, som har fået en særlig betydning/definition i Hoveddokumentet og skal i disse Butiksbestemmelser have samme betydning, som i Hoveddokumentet.

1. Kontroller

Salgsvirksomheden skal i forbindelse med betaling udføre nedenstående kontroller.

1.1 Kontokortet

I de tilfælde hvor 1) informationerne på Kontokortet aflæses uden medvirken af Salgsvirksomheden, og 2) Kortindehaveren kvitterer for Transaktionen med PIN-kode, er det ikke nødvendigt at foretage kontrollerne i stk. 1.1 nedenfor. Det samme gælder, hvis informationerne på Kontokortet aflæses uden medvirken af Salgsvirksomheden, og typen af Kontokort ikke kræver nogen yderligere handling/kvittering af Transaktionen end selve aflæsningen af informationerne.

Salgsvirksomheden skal vha. visuel kontrol sikre at:

- Kontokortet er forsynet med Kortindehaverens underskrift,
- kontokortet ikke bærer spor af ændringer,
- den på Kontokortet angivne udløbsdato ikke er overskredet,
- kontokortet er forsynet med et varemærke, jf. punkt 1 ("Kontokort") i Hoveddokumentet, som omfattes af Aftalen.

Ved mangler i ovenstående må Kontokortet ikke accepteres som betalingsmiddel.

1.2 Underskrift

Salgsvirksomheden behøver ikke kontrollere underskriften, hvis Kortindehaveren godkender transaktionen med PIN-kode (se punkt 3 nedenfor).

Salgsvirksomheden skal sammenligne Kortindehaverens underskrift på signaturkvitteringen med underskriften på Kontokortet. Ved manglende overensstemmelse mellem disse må Kontokortet ikke accepteres som betalingsmiddel.

1.3 Autorisation og spærrekontrol

Autorisation skal altid ske på betalingstidspunktet, uanset køkets beløb. Hvis autorisation og spærrekontrol ikke sker elektronisk i Terminalen, skal Salgsvirksomheden gennem telefonsamtale til Bambora indhente tilladelse til, at købstransaktionen må gennemføres. Bambora giver godkendelse med angivelse af et kontrolnummer, som skal noteres på signaturkvitteringen. Kontokort, hvorpå der ikke er præget navn og/eller nummer (f.eks. Kontokort med varemærkerne Maestro og Electron) kræver dog, at autorisation altid sker

elektronisk. Der må ikke gennemføres transaktioner, hvis hverken magnettriben eller Kontokortets chip af en eller anden årsag ikke kan aflæses. Hvis Salgsvirksomheden ved autorisation får beskeden, at Kontokortet er spærret, eller det står klart, at Kontokortet anvendes uberettiget, skal Salgsvirksomheden om muligt tage kortet til sig. Salgsvirksomheden skal i den forbindelse klippe Kontokortet i stykker og sende det til Bambora .

Ved kontrol af status på Kortindehaverens Kontokort (kontrol af kortstatus) skal der altid anvendes en såkaldt "nulværdi-autorisation".

1.4 Chip- og Pin-terminaler

Terminaler, som anvendes til at gennemføre transaktioner med Kontokort skal understøtte både magnetlæser og EMV-chipteknologi. MasterCard og VISA kan komme ud for at skulle påføre Bambora et gebyr i tilfælde af, at Salgsvirksomheden ikke overholder ovenstående. Salgsvirksomheden er i dette tilfælde iht. Hoveddokumentet forpligtet til at godtgøre Bambora sådanne gebyrer.

1.5 Terminaler, der understøtter kontaktløse transaktioner

Fra og med 1. januar 2016 skal alle nyinstallerede terminaler hos salgsvirksomheder, der tidligere ikke har accepteret Kontokort understøtte kontaktløse transaktioner også kaldet 'Contactless'. Dette gælder også salgsvirksomheder, der udskifter samtlige kortlæsere. Fra og med den 1. januar 2020 skal samtlige terminaler understøtte kontaktløse transaktioner.

2. Kvittering

2.1 Signaturkvitteringens indhold

Salgsvirksomhedens eksemplarer af signaturkvitteringen skal indeholde følgende oplysninger:

- Salgsvirksomhedens navn, by og CVR-nummer,
- Salgsvirksomhedens kundenummer hos Bambora ,
- dato og klokkeslæt for Transaktionen,
- kontokortets nummer (forudsat, at Terminalen understøtter dette, skal ske i trunkeret form),
- transaktionstype (betaling eller returnering/kreditering) i klartekst,
- kontrolnummer (bekræftelse af autorisation),
- valuta og beløb,
- oplysninger om moms,
- teksten: "Godkendes til debitering af min konto iht. ovenstående" (dette gælder ikke ved anvendelse af PIN-kode),
- plads til underskrift (dette gælder ikke ved anvendelse af PIN-kode),
- reference/søgenummer (unik identitet på Transaktionen).

2.2 Kortindehaverens kopi

Kortindehaveren skal have udleveret en kvittering, der skal indeholde de samme oplysninger som Salgsvirksomhedens eksemplar af signaturkvitteringen. Følgende afvigelser gælder dog for Kortindehaverens kopi:

- Kontokortets nummer skal angives i trunkeret form,
- det er ikke nødvendigt at angive teksten "kortbetaling" (det kræves kun, hvis kopien af signaturkvitteringen er en udfyldt kassebon),

- det er ikke nødvendigt at angive teksten "personlig kode" (det kræves kun, når der anvendes PIN-kode),
- det er ikke nødvendigt at angive teksten "Godkendes til debitering af min konto iht. ovenstående".
- Salgsvirksomhedens kundenummer hos Bambora skal ikke angives

2.3 Arkivering

Salgsvirksomheden skal i mindst (18) måneder arkivere signaturkvitteringen og PIN-kodejournalen iht. de gældende regler for PCI DSS (se punkt 6.1 nedenfor). På Bambora s anmodning skal Salgsvirksomheden inden for fem (5) dage fremlægge en kvittering vedrørende en enkelt Transaktion. Dette gælder også, hvis Salgsvirksomhedens indløsningsaftale med Bambora i øvrigt er ophørt.

3. Anvendelse af PIN

Beløbet skal være kendt af Kortindehaveren, når PIN-koden angives. Indtastning af PIN-koden er Kortindehaverens godkendelse af, at købstransaktionen må belaste denne konto. I visse miljøer kan Bambora efter særlig aftale godkende, at der gælder en anden rutine.

Kortindehaveren skal have tre (3) forsøg til at angive den rigtige PIN-kode. Kortindehaveren skal have mulighed for at afbryde en Transaktion i stedet for at foretage yderligere forsøg med en PIN-kode. I manuelt betjente miljøer skal Kortindehaveren have ret til at afstå fra at anvende PIN-kode og i stedet underskrive en signaturkvittering (under forudsætning af, at godkendelsen af købstransaktionen med PIN-kode ikke er obligatorisk for det pågældende Kontokort).

I de nedenfor angivne situationer skal der underskrives en signaturkvittering. Derfor må Kortindehaveren ikke opfordres til at angive PIN-kode:

- Autorisation kan ikke ske elektronisk,
- anvendelse af PIN-kode, iht. Bambora s instruktioner er ikke tilladt for det aktuelle Kontokort,
- kortnummeret er registreret manuelt, dvs. Kontokortet kunne ikke læses maskinelt, eller
- ved returneringer/krediteringer.

4. Transaktionsindsamling

4.1 Generelt om indsamling

Indsamling af købstransaktioner med Kontokort må kun foregå vha. Terminal.

4.2 Terminal

I Terminal skal Kontokortet læses maskinelt. Hvis det ikke er muligt pga. fejl på Kontokortet, kan Bambora give særlig tilladelse til at registrere Kontokortets nummer og udløbsdato manuelt. Salgsvirksomheden skal i denne situation, f.eks. via træk på Kontokortet eller fotokopi af forsiden kunne bevise, at Kontokortet var til stede på betalingstidspunktet. Fotokopien og lignende skal opbevares sammen med den tilsvarende signaturkvittering på en måde, der er i overensstemmelse med PCI reglerne. Manuel registrering er dog aldrig tilladt for Kontokort på hvilket navn og/eller nummer ikke er præget (f.eks. Kontokort med varemærkerne Maestro og Electron).

5. Rapportering

5.1 Indsendelse af købstransaktioner

Elektronisk indsamlede købstransaktioner skal senest inden for to (2) dage fra betalingsdagen overføres til Bambora . Ved "betalingsdagen" forstås dagen for autorisationen. For miljøer som f.eks. hoteller, hvor en såkaldt præ-autorisation sker, skal købstransaktionen være Bambora i hænde inden for tredive (30) dage.

5.2 PIN-kodejournal

Salgsvirksomheden skal føre en særlig journal over samtlige Transaktioner, hvor der er anvendt PIN-kode, dvs. både gennemførte og afbrudte Transaktioner. Denne journal skal vise:

- På hvilken måde Transaktionen er gennemført,
- Salgsvirksomhedens navn (firma), by og CVR-nummer,
- dato og klokkeslæt,
- kontokortets nummer (forudsat, at Terminalen understøtter dette, skal ske i trunkeret form),
- betalingsmetode (se punkt 1.1 ovenfor),
- transaktionstype (betaling eller returnering/kreditering) i klartekst,
- kasseidentitet,
- kontrolnummer såsom bevis på autorisation,
- valuta og beløb,
- reference/søgenummer og
- svarkode.

6. Sikkerhed

6.1 Håndtering af kontokortinformationer

Med henblik på dels at bevare et højt sikkerhedsniveau i de globale kortbetalingssystemer, dels at styrke tilliden til Kontokort som betalingsmiddel, er det af yderste vigtighed, at alle, som håndterer Kontokortinformationer, gør det på en sikker måde. Med "Kontokortinformationer" forstås sådanne informationer, som er præget eller trykt på Kontokortets for- og bagside, inklusive informationer som er lagret i Kontokortets magnetspor og chip. Derfor har Kortnetværkene vedtaget en fælles standard for håndtering af Kontokortinformationer. Standarden kaldes Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS) og er udviklet af de internationale kortnetværk Visa og MasterCard.

Salgsvirksomheden forpligter sig til at overholde standarden PCI DSS i den udformning, der til enhver tid er offentliggjort www.pcisecuritystandards.org.

6.2 Godkendelse af systemer

Terminaler, som leverer Transaktioner til Bambora , skal være godkendt af Bambora eller anden tredjepart, som Bambora anviser. Bambora kan stille krav til særlig kontrol af komponenter, der er følsomme ud fra et sikkerhedsmæssigt synspunkt.

6.3 Specielt vedrørende Payment Service Providers

Hvis Salgsvirksomheden anvender en tredjepart (såkaldt Payment Service Provider) som en del af sin betalingsløsning til håndtering af Transaktioner, skal Salgsvirksomheden sikre, at denne opfylder alle krav iht. PCI DSS.

6.4 Ændring i udstyr m.m.

Salgsvirksomheden skal informere Bambora om enhver form for installation, flytning eller afvikling af udstyr, som er teknisk tilsluttet til Bambora eller en anden indsamler af Transaktioner, der arbejder efter ordre fra Salgsvirksomheden inden for rammerne af denne aftale.

Ændringer i Terminaler, som påvirker de gældende forudsætninger på tidspunktet for godkendelsen, må ikke gennemføres uden Bambora's godkendelse.

Salgsvirksomheden skal, inden Transaktioner må overføres til Bambora, gennemføre en af Bambora anvist test af opkoblingen til Bambora's modtagelsessystem.

6.6 Dataangreb og IT-forensisk undersøgelse

Hvis Bambora har mistanke om, at Salgsvirksomhedens kassesystemer, it-systemer eller lignende har været udsat for angreb, manipulation eller lignende, som efter Bambora's mening på nogen måde berører Parternes samarbejde iht. denne Aftale, har Bambora ret til at foretage en såkaldt IT-forensisk undersøgelse af det pågældende udstyr. Undersøgelsen skal foretages af Bambora eller af en IT-forensisk virksomhed, der er engageret af Bambora.

Tidspunkt og dermed relaterede spørgsmål/rutiner, som kan henføres til Undersøgelsens gennemførelse, skal, hvis Bambora ikke vurderer dette som ubejlejliget, om muligt aftales mellem Parterne. Bambora må dog også, hvis det efter Bambora's mening er mest formålstjenligt, besøge Salgsvirksomheden og gennemføre Undersøgelsen, uden at Salgsvirksomheden underrettes herom på forhånd.

Det påhviler Salgsvirksomheden i rimeligt omfang at medvirke ved Undersøgelsen og lette gennemførelsen, således at formålet med Undersøgelsen, dvs. at konstatere hvorvidt der har været angreb/manipulation, kan opnås.

I tilfælde af, at det ved Undersøgelsen konstateres at Salgsvirksomhedens kassesystemer, it-systemer eller lignende, har været udsat for angreb, manipulation eller lignende, påhviler det Salgsvirksomheden på Bambora's anmodning at godtgøre Bambora omkostninger til Undersøgelsen.

7. Liability Shift

Bambora anvender et såkaldt Liability Shift til Transaktioner, hvilket indebærer, at Salgsvirksomheden i forholdet til Bambora iht. Aftalen, bærer risikoen for samtlige tab, som kan henføres til magnetlæste Transaktioner foretaget med uautoriseret fremstillede kort, hvor det korrekte Kontokort, dvs. det af en autoriseret/licenseret kortudsteder udstedte Kontokort med samme kortnummer som det uautoriseret fremstillede, er forsynet med en såkaldt EMV-chip.

