

# Kapitel 1 - ALLMÄNNA VILLKOR FÖR INLÖSEN AV KONTOKORTSTRANSAKTIONER

(Mars 2018)

## 1. Bakgrund och definitioner

- 1.1 Bambora AB ("**Bambora**") 556233-9423 är ett företag vars huvudsakliga verksamhet är inlösen av kontokortstransaktioner. Bambora är ett betalningsinstitut som har tillstånd att erbjuda betaltjänster och som står under Finansinspektionens tillsyn.
- 1.2 Genom Avtalet kan Bambora lösa in Transaktioner som är gjorda med Kontokort hos Säljföretaget.
- 1.3 Vid en eventuell konflikt mellan dessa allmänna villkor och en Instruktion ska Instruktionen ha företräde.
- 1.4 Definitionerna nedan ska gälla såväl 1) singularis som pluralis, och 2) bestämd som obestämd form av respektive definition. Definitioner finns även på andra ställen i Avtalet.
  - 1.4.1 "**Avtalet**" betyder Säljföretagets ansökan om inlösen av kontokortstransaktioner, Bambora skriftliga beviljande av ansökan, dessa vid var tid gällande allmänna villkor som i fall av ändringar kommunicerats i enlighet med avsnitt 9 och 10.5 samt vid var tid gällande Instruktioner, bilagor etc. som uttryckligen angetts höra till dessa allmänna villkor.
  - 1.4.2 "**Bankdag**" betyder veckodag då bankerna i allmänhet är öppna (dvs. inte lördagar och helgdagar).
  - 1.4.3 "**DCC - Dynamisk Valutakonvertering**" betyder en tilläggsfunktion där Kortinnehavaren erbjuds att genomföra betalningen i Kontokortets faktureringsvaluta.
  - 1.4.4 "**Finansiell exponering**" betyder risken för Chargeback för betalda men inte levererade varor eller tjänster.
  - 1.4.5 "**Fleranvändarfunktion**" eller "**Multiuser**" betyder en tilläggsfunktion där upp till tio (10) användare kan dela på samma Terminal (såsom definieras nedan)
  - 1.4.6 "**Försäljningssätt**" betyder den eller de försäljningsmetoder som Säljföretaget använder för att sälja sina varor och/eller tjänster. Exempel på Försäljningssätt är försäljning i butik, försäljning över Internet och försäljning i obemannade miljöer. För respektive Försäljningssätt finns Instruktioner som kompletterar dessa allmänna villkor.
  - 1.4.7 "**Instruktioner**" betyder av Bambora skriftligen och/eller muntligen meddelade föreskrifter, anvisningar, rutinbeskrivningar o.d.
  - 1.4.8 "**Kontaktlös betalning**" (Contactless) betyder kortbetalningar där kortet endast nuddas vid kortläsaren för att en Transaktion ska uppstå.
  - 1.4.9 "**Kontokort**" betyder ett av en behörig och/eller licensierad kortutgivare korrekt utfärdat betalinstrument med ett varumärke och av en korttyp som Parterna skriftligen kommit överens om ska omfattas av Avtalet. Överenskomna varumärken och korttyper som avtalet ska omfatta framgår av ansökan.
  - 1.4.10 "**Kortinnehavare**" betyder en fysisk person i vars namn ett Kontokort har utfärdats.

- 1.4.11 ”**Nätverksregler**” betyder de föreskrifter, regler, villkor etc. som utfärdas av MasterCard och/eller Visa.
- 1.4.12 ”**Säljföretag**” betyder det företag som beviljats anslutning till Bamboras system för inlösen av Transaktioner enligt Avtalet.
- 1.4.13 ”**Terminal**” betyder teknisk utrustning som fångar information som finns lagrad på Kontokortet, oavsett om informationen finns i magnetremsa eller chip, för att skapa en Transaktion.
- 1.4.14 ”**Transaktion**” betyder såväl 1) köptransaktioner med Kontokort som betalningsmedel, som 2) returer/krediteringar av korresponderande köptransaktioner.

## **2. Partsförhållanden m.m.**

- 2.1 Parter till Avtalet är Bambora och Säljföretaget. Bambora och Säljföretaget kallas i Avtalet gemensamt för ”**Parterna**”.
- 2.2 Nätverksreglerna gäller före bestämmelserna i Avtalet. Parterna godkänner därför att samarbetet enligt Avtalet alltid ska bedrivas i överensstämmelse med Nätverksreglerna.
- 2.3 Om det skulle konstateras att samarbetet inte sköts i enlighet med Nätverksreglerna ska Bambora informera Säljföretaget om detta direkt, varvid Parterna omedelbart ska försöka komma överens om omständighetens påverkan på Parternas samarbete. Om Parterna under diskussionerna inte kan komma överens inom tio (10) Bankdagar beräknat från den dag diskussionerna inleddes, har vardera Part rätt att säga upp Avtalet med trettio (30) kalenderdagens varsel.
- 2.4 Om Visa och/eller MasterCard påtalar att samarbetet inte bedrivs i överensstämmelse med Nätverksreglerna och därför begär att felet ska åtgärdas inom viss tid gäller dock följande; Varje Part har alltid (dvs. oavsett vad Avtalet i övrigt stadgar om uppsägningstider), rätt att säga upp Avtalet till upphörande till dagen innan den dag felet enligt Visa och/eller MasterCard skulle vara rättat om Parten på goda grunder antar att felet inte kan eller kommer att åtgärdas inom den tid som Visa och/eller MasterCard har angivit.

## **3. Omfattning m.m.**

- 3.1 Detta Avtal handlar om Parternas mellanhavanden för inlösen av Transaktioner, och rutiner i samband därmed. Transaktioner får endast göras i de valutor som har överenskommit i Avtalet.
- 3.2 De avsnitt i Avtalet som gäller köptransaktioner ska även i tillämpliga delar gälla för returer och/eller krediteringar av köptransaktioner.
- 3.3 Bambora tilldelar Säljföretaget unika kundnummer för de Försäljningssätt som Parterna har överenskommit ska omfattas av Avtalet. Dessa kundnummer, som alltid ska användas vid Säljföretagets redovisning av Transaktioner till Bambora, får inte användas för andra Försäljningssätt eller för andra varor eller tjänster inom angiven bransch.
- 3.4 Försäljning av värdeenheter får endast ske efter skriftligt godkännande från Bambora. Med ”försäljning av värdeenheter” avses för närvarande i Avtalet 1) köp av virtuell valuta, och 2) överföringar till andra betalningslösningar, inklusive presentkort med en längre giltighetstid än trettiosex (36) månader.

## 4. Säljföretagets åtaganden

### 4.1 Säljföretaget ska;

- följa Avtalet och eventuella anvisningar från Bambora eller från part anlita av Bambora, inklusive instruktioner som ges i svar från Terminal, eller annan form av auktorisationssystem, inklusive manuell auktorisation;
- acceptera samtliga överenskomna Kontokort, korttyper och belopp, för betalning av Säljföretagets alla varor och tjänster. Bambora har rätt att registrera och marknadsföra att Säljföretaget accepterar Kontokort som betalningsmedel;
- behandla och ta emot Kortinnehavares reklamerade Transaktioner så som det beskrivs i Nätverksreglerna (s.k. ”Chargeback”);
- inte uppmana till eller acceptera Kontokort 1) för bedrägligt syfte, 2) på annat sätt än tillåten användning av Kontokort, eller 3) på något sätt som Kortinnehavaren inte har godkänt;
- vid betalning med Kontokort, förutsatt att inte annat skriftligen har överenskommit inte 1) lämna ut kontanter med undantag för vad som kan vara tillåtet enligt Instruktionerna, 2) ställa ut check eller annan betalningsanvisning, eller 3) tillgodogöra sig betalning för annan fordran än betalning för Säljföretagets varor och/eller tjänster;
- inte använda varumärket Bambora för annat än vad som skriftligen har överenskommit mellan Parterna;
- följa gällande lagstiftning och myndighets föreskrift;
- inte skapa flera köptransaktioner med samma Kontokort vid ett och samma tillfälle avseende samma köp; och
- inte överföra Transaktioner som företagits hos annan än Säljföretaget till Bambora.

4.2 Returer/krediteringar ska gälla en tidigare gjord köptransaktion. Returen/krediteringens belopp får inte överstiga köptransaktionens belopp. Returen/krediteringen ska ske med det Kontokort som användes för köptransaktionen. Beloppet får inte återbetalas med kontanter, om så inte skriftligen överenskommit mellan Parterna. Vid returer/krediteringar ska signaturkvittot, eller motsvarande underlag för Transaktionen, undertecknas av Säljföretaget.

4.3 Om Säljföretaget innehar ett eget Kontokort får sådant (om Säljföretaget drivs som enskild firma, handelsbolag, kommanditbolag eller aktiebolag som är s.k. fåmansföretag) inte användas för betalning hos Säljföretaget. Med innehav av Kontokort menas att Kortinnehavaren och Säljföretaget är identiska, dvs. har samma person- eller organisationsnummer, eller att Kortinnehavaren är ägare eller delägare i Säljföretaget.

4.4 I syfte dels att behålla en hög säkerhetsnivå i de globala kortbetalningssystemen, dels att stärka förtroendet för Kontokort som betalningsmedel är det av yttersta vikt att alla som hanterar Kontokortsinformation gör det på ett säkert sätt. Med ”**Kontokortsinformation**” avses sådan information som finns präglad eller tryckt på Kontokortets fram- och/eller baksida, inklusive information som finns lagrad i Kontokortets magnetspår och chip. Av denna anledning har kortindustrin enats om en gemensam standard för hantering av Kontokortsinformation. Standarden kallas Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS) och är framtagen av bl.a. Visa och MasterCard.

4.5 Säljföretaget åtar sig att följa standarden PCI DSS i det utförande den vid var tid finns publicerad på [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org). I Instruktionerna finns såväl ytterligare information om PCI DSS som en beskrivning över vad Säljföretaget generellt har iakttagit vad gäller hantering av Kontokortsinformation. Bambora ska regelbundet informera Säljföretaget om viktigare nyheter och förändringar i PCI DSS, på det sätt och så ofta som Bambora tycker är lämpligt.

4.6 För det fall Säljföretaget misstänker oegentligheter och eller missbruk av kortdata, är Säljföretaget skyldig att omedelbart meddela Bambora och sin PSP/betalningstjänstleverantör.

- 4.7 Sälj företaget åtar sig att inte lagra känsliga uppgifter om betalningar. I den händelse Sälj företagets verksamhet kräver att de kan hantera, dvs. lagra, bearbeta eller överföra känsliga uppgifter om betalningar, t.ex. personuppgifter, ska det ske i enlighet med ”Riktlinjer om säkerhet vid betalningar på internet (EBA/GL/2014/12)”.
- 4.8 När Sälj företaget erbjuder varor och/eller tjänster får inte Sälj företaget tillämpa ett högre pris vid betalning med Kontokort än vad Sälj företaget tillämpar vid andra former av betalning och inte heller tillämpa ett högre pris eller ta ut någon extra avgift för betalning med Kontokort. Detta gäller däremot inte om det enligt lag eller Föreskrift är tillåtet.
- Om Sälj företaget tar ut en avgift eller erbjuder en reduktion av avgiften med anledning av användning av ett visst Kontokort ska Sälj företaget upplysa Kortinnehavaren om detta innan Transaktionen genomförs. Avgiften som tas ut av Sälj företaget ska vara skälig och i överensstämmelse med lag och Nätverksreglerna.
- 4.9 Om Sälj företaget vill debitera Kortinnehavaren i efterhand för kostnader som har uppstått i anknytning till en service, tjänst etc. (som t.ex. en hotellvistelse, bilhyra eller liknande), ska Sälj företaget informera om detta och få Kortinnehavarens godkännande innan debitering sker. Sälj företaget ska, om det går, genomföra Transaktionen i två (2) delar, varvid Sälj företaget omedelbart ska debitera Kortinnehavaren för den del av transaktionsbeloppet som är känd vid transaktionstillfället och därefter debitera Kortinnehavaren endast den del av transaktionsbeloppet som inte är känd vid transaktionstillfället.
- 4.10 Om Sälj företaget blir medveten om en felaktigt utförd Transaktion ska Sälj företaget utan dröjsmål och senast inom fyrtiofem (45) kalenderdagar meddela Bambora om detta och begära att felet rättas.

## **5. Bamoras åtaganden**

- 5.1 Bambora ska betala till anvisat konto för köptransaktioner företagna med Kontokort under förutsättning 1) att köptransaktionen är Bambora tillhanda inom den i Instruktionerna föreskrivna tiden, 2) att köptransaktionen uppfyller de krav som beskrivs i Avtalet, och 3) att Sälj företaget i övrigt gjort vad som Sälj företaget ska göra enligt Avtalet.
- 5.2 Bamoras ansvar enligt Avtalet omfattar endast Transaktioner som faktiskt har kommit Bambora tillhanda. Detta innebär bl.a. att Bambora, om Sälj företaget anlitar en tredje part för leverans av Transaktioner till Bambora, inte har något ansvar för eventuella anspråk, åtgärder eller underlåtenhet kopplade till samarbetet mellan Sälj företaget och den tredje parten. Inte heller har Bambora något ansvar för felaktigheter i Transaktioner som kommer Bambora tillhanda om felaktigheten beror på omständigheter kopplade till den tredje parten.
- 5.3 Bambora ska förse Sälj företaget med information om genomförda Transaktioner, d.v.s. uppgift om Transaktionernas belopp, avgifter och i tillämpliga fall växelkurser. Informationen lämnas så ofta och på det sätt som Parterna särskilt kommit överens om.
- 5.4 Bambora ansvarar för skada eller förlust gentemot Sälj företaget som uppkommit i annat fall än som avses i punkterna 5.1 och 5.2 ovan, endast om Bambora gjort sig skyldig till grov försummelse. Bambora ansvarar dock inte under några omständigheter för indirekt skada, följdskada eller för skada kopplad till att en kortutgivare inte medger eller genomför en Transaktion. Bamoras sammantagna ersättningskyldighet under Avtalet ska under inga omständigheter överstiga ett belopp motsvarande två (2) prisbasbelopp enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken (2010:110).

## **6. Säljföretagets ansvar**

- 6.1 Säljföretaget ansvarar mot Kortinnehavare för alla fel och avvikelser i sålda varors och tjänsters kvalitet, beskaffenhet och utförande. Sådana fel och avvikelser och/eller utebliven eller bristfällig leverans av varor och/eller tjänster till Kortinnehavare eller annan part som Kortinnehavaren kan ha anvisat, ska alltid anses vara sådant åsidosättande av Säljföretagets skyldigheter som avses nedan i punkt 6.3, fjärde underpunkten och i punkt 10.2.
- 6.2 Säljföretagets ansvar enligt punkt 6.1 gäller oavsett vad Säljföretaget kan ha avtalat med innehavaren av Kontokortet, köparen eller annan. Detta gäller även om Säljföretaget 1) bedriver verksamhet som agent/mellanman e.d. och därigenom säljer/förmedlar en annan parts/underleverantörs varor/tjänster, eller 2) säljer/förmedlar varor/tjänster för annan parts/underleverantörs räkning och det därigenom kan vara någon annan än Säljföretaget som ska utföra den prestation (t.ex. leverans av en vara/tjänst eller genomförandet av ett evenemang, resa eller liknande som Transaktionen avser).
- 6.3 Säljföretaget är, när Bambora ber om det, skyldigt att betala Bambora för samtliga belopp, jämte ränta och hanteringskostnader, som Bambora utgett/återbetalt till en kortutgivare, Kortinnehavare, Visa eller MasterCard eller annan, med anledning av:
- Säljföretagets ansvar enligt punkterna 6.1 och 6.2 ovan;
  - en kortutgivares slutgiltiga debitering av Bambora för en reklamerad Transaktion i enlighet med Visas och/eller MasterCards Chargebackregler;
  - att Säljföretaget, utan att iaktta normal aktsamhet, accepterat ogiltigt, förfalskat eller obehörigt använt Kontokort;
  - att Säljföretaget åsidosatt sina skyldigheter enligt, eller på annat sätt agerat i strid med, Avtalet; eller
  - lagstiftning eller myndighetsföreskrifter.
- 6.4 Säljföretaget är också, oavsett om Säljföretaget varit försumligt, begått avtalsbrott eller annan felaktig handling skyldigt att, om Bambora ber om det, betala ersättning för belopp (t.ex. avgifter och andra ekonomiska sanktioner) som Bambora har betalat till Visa och/eller MasterCard om det betalade beloppet är kopplat till Avtalet och till 1) reklamerade Transaktioner, eller 2) bedrägerier, ond tro eller uppsåtligt handlande.
- 6.5 Om Bambora, innan Bambora blir skyldigt att betala belopp enligt punkterna 6.3 eller 6.4, får varning, föreläggande eller liknande (t.ex. från Visa eller MasterCard), ska Bambora så fort som möjligt underrätta Säljföretaget om vad Säljföretaget måste göra för att, om möjligt, undvika att Bambora blir skyldigt att betala beloppet.
- 6.6 Om Visa och/eller MasterCard anser att Säljföretaget, i förhållande till Säljföretagets totala antal köpransaktioner, uppnått en oacceptabelt hög nivå reklamationer p.g.a. bedrägerier, obehöriga köp eller klagomål från Kortinnehavare, har Bambora rätt att säga upp Avtalet omedelbart.

## **7. Betalningsvillkor**

- 7.1 Betalning av priser och avgifter ska ske på det sätt Parterna har överenskommit vilket normalt är antingen genom uttag på det konto Säljföretaget har meddelat Bambora eller genom att Bambora gör avdrag för beloppet vid utbetalning. Om nettovärdet understiger noll (0) ska Säljföretaget, på Bamboras begäran, avräkna beloppet genom att kreditera Bamboras bankkonto. Om Bambora inte kunnat få betalt för sina avgifter på något av de sätt som beskrivs ovan har Bambora rätt att fakturera Säljföretaget.
- 7.2 Om Bambora noterar att den Finansiella exponeringen eller kreditriskbedömning gentemot Säljföretaget har ökat, har Bambora rätt att ändra betalningsvillkoren med omedelbar verkan

för att vara säker på att dessa motsvarar den högre finansiella risken eller kreditrisken. Bambora ska även ha rätt att begära ytterligare säkerhet från Sälj företaget om Bambora anser det nödvändigt.

## **8. Bamoras rätt att innehålla betalning och/eller fördröja utbetalningar och avräkningsrätt**

8.1 Om Bambora tycker att Sälj företagets kreditrisk eller Finansiella exponering har ökat, om Sälj företaget inte efterlever Avtalet eller när Sälj företagets solvens skäligen kan ifrågasättas av Bambora, eller när uppsägning av Avtalet har skickats, har Bambora rätt att omedelbart hålla inne eller fördröja utbetalningar till Sälj företaget minst fram till reklamations tidens utgång.

Utbetalningar som innehållits eller fördröjts i enlighet med föregående stycke kan användas av Bambora avseende samtliga Sälj företagets förpliktelser/åtaganden gentemot Bambora enligt Avtalet. Detta ska även gälla för åtaganden som uppstår i samband med uppsägningen av Avtalet fram till den dag Bambora utbetalar de innehållna medlen.

8.2 Utöver det som sägs ovan har Bambora rätt att innehålla och/eller fördröja utbetalning till Sälj företaget om Bambora anser det troligt att en Transaktion kommer att bli föremål för en s.k. Chargeback. I en sådan situation ska Bambora ha rätt att innehålla och/eller fördröja utbetalning upp till ett belopp som motsvarar den förväntade Chargebacken.

8.3 Om Avtalet har sagts upp (oavsett anledning) eller om Sälj företaget upphör med att skicka Transaktioner till Bambora ska utbetalningarna upphöra det datum som uppsägningen har skett och utbetalningarna av medlen innehållna av Bambora ska ske i enlighet med punkt 8.1 ovan.

8.4 För att Bambora ska betala ut innehållna medel till Sälj företaget måste Sälj företaget på Bamoras begäran förse Bambora med dokumentation som visar att leverans av sålda varor och/eller tjänster ägt rum. Utbetalningarna ska ske en gång i månaden eller på annat sätt som Bambora avgör förutsatt att Sälj företaget har försett Bambora med information som Bambora bedömer som tillräcklig. Bambora har rätt att innehålla medel upp till ett belopp som motsvarar det utestående värdet för varor och/eller tjänster som ännu inte levererats av Sälj företaget. Bambora gör bedömningen baserat på den information som Sälj företaget skickat till Bambora.

8.5 Utbetalningar som har innehållits eller fördröjts i enlighet med ovanstående kan användas av Bambora avseende Sälj företagets samtliga skyldigheter och åtaganden gentemot Bambora enligt Avtalet. Detta gäller även åtaganden som uppkommer med anledning av uppsägningen av Avtalet fram till den dag Bambora utbetalar det totala beloppet av innehållna medel eller fördröjda utbetalningar.

8.6 Avräkning enligt punkterna 6.3 och 6.4 får ske genom uttag från det konto Sälj företaget anvisat (dvs. Anvisat Konto eller annat konto) eller genom avdrag från det belopp Bambora ska utbetala i samband med den utbetalningsrutin som gäller mellan Parterna. Sälj företaget är skyldigt att se till att det finns täckning på det konto som Sälj företaget uppgett.

Bambora ska så snart det är möjligt informera Sälj företaget om anledningen till Sälj företagets ersättningsskyldighet. Om Sälj företaget inte anser sig ersättningsskyldigt ska Sälj företaget omedelbart informera Bambora om detta och beskriva varför. Denna punkt 8.6 ska gälla under hela den reklamationsfrist som vid var tid är gällande enligt Nätverksreglernas Chargeback-bestämmelser.

## 9. Priser

För de tjänster som Bambora tillhandahåller enligt Avtalet ska Sälj företaget betala de priser och avgifter som Bambora vid var tid allmänt tillämpar och som finns tillgängliga i ansökan om anslutning till Bambora system för inlösen av kontokortstransaktioner alternativt i den underrättelse som Bambora skickat till Sälj företaget om att ansökan har beviljats.

Bambora har rätt att när som helst ändra sina priser och avgifter. Sådana ändringar blir giltiga tidigast trettio (30) kalenderdagar efter det att Sälj företaget informerats om ändringen, om inte Kunden skriftligen säger upp Avtalet med iakttagande av trettio (30) kalenderdagens uppsägningstid.

## 10. Giltighetstid

10.1 Avtalet gäller från den dag Bambora beviljar en ansökan om anslutning till Bamboras system för inlösen av kontokortstransaktioner. Bambora meddelar Sälj företaget skriftligen om att ansökan har beviljats och att Avtalet därmed har trätt i kraft. Avtalet gäller tills vidare med trettio (30) kalenderdagens uppsägningstid för båda Parter.

10.2 Om Part väsentligen bryter mot det som stadgas i Avtalet, har den andra Parten rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan. I enlighet härmed har Bambora bl.a. rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om debitering inte kan ske enligt punkt 6 ovan, eller att betalning inte kan tas ut enligt punkt 9 ovan.

10.3 Bambora har vidare rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande 1) vid väsentliga ändringar i Sälj företagets ägarförhållanden, 2) om Sälj företaget eller person som har anknytning till Sälj företaget är, eller blir, registrerad i sådant register som avses i punkt 13.3 eller omständighet inträffar som ger skäl för sådan registrering, 3) om Bambora kan göra sannolikt att Sälj företaget måste anses vara delaktigt i, eller på annat sätt ha samröre med, brottslig verksamhet, 4) om antalet eller arten av reklamerade Transaktioner enligt Bamboras välgrundade uppfattning avviker från vad Bambora bedömer vara normalt, 5) om Sälj företaget lämnat felaktiga, ofullständiga eller vilseledande uppgifter, 6) om Sälj företagets verksamhet, branschtillhörighet eller karaktär enligt Bamboras välgrundade bedömning har ändrats, eller kommer att ändras, jämfört med förhållandena vid Avtalets ingående, 7) om Sälj företagets betalningsförmåga enligt Bamboras bedömning kan ifrågasättas, 8) om Sälj företaget enligt Bamboras skäliga bedömning kan förväntas hamna på obestånd; 9) om Sälj företaget väsentligt underlåter att fullgöra någon av sina skyldigheter gentemot Kortinnehavarna; 10) om Sälj företaget inte accepterar samtliga Kontokort som omfattas av Avtalet, 11) om Sälj företagets verksamhet eller ägarförhållanden ändras väsentligt, eller 12) om Sälj företaget, enligt Bamboras skäliga bedömning, genom sitt handlande/verksamhet kan skada eller skadar Bamboras anseende.

10.4 Bambora kontrollerar löpande hur de uppgifter som Sälj företaget har lämnat till Bambora stämmer med verkligheten. Sådan uppgift kan t.ex. vara tid mellan tidpunkten för betalning med Kontokort hos Sälj företaget och tidpunkten för leveransen/utförandet av den vara/tjänst som betalningen avser. Sälj företaget ska, i skälig omfattning, medverka för att underlätta dessa kontroller.

Den avstämning som avses i förra stycket sker främst för att säkerställa att mellan Parterna gällande utbetalningsvillkor, eventuella säkerheter som ställts för att trygga Bamboras rätt till betalning etc. vid var tid 1) motsvarar de riktiga förhållandena, och 2) även i övrigt är i överensstämmelse med Bamboras riktlinjer och policys.

Om den information Sälj företaget lämnat avviker från de riktiga förhållandena har Bambora rätt att vidta de åtgärder som enligt Bamboras uppfattning är nödvändiga för att kompensera

avvikelsen. En sådan åtgärd kan t.ex. vara att Bambora kräver 1) att Sälj företaget lämnar en ny eller förändrad säkerhet för att trygga Bamboras rätt till betalning, eller 2) att utbetalningsvillkoren ändras.

Om Sälj företaget inte accepterar de åtgärder som Bambora kräver enligt förra stycket har Bambora rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande.

- 10.5 Vid var tid gällande Allmänna villkor, Föreskrifter, Särskilda Villkor och Instruktioner finns tillgängliga på Bamboras hemsida ([www.bambora.com](http://www.bambora.com)). Sälj företaget ansvarar för att hålla sig uppdaterad med vid var tid gällande version. Bambora har rätt att när som helst ändra dessa Allmänna villkor, Föreskrifter, och/eller Instruktioner utan att i förväg inhämta Sälj företagets godkännande. I fall av väsentliga ändringar ska Bambora omgående tillstålla Sälj företaget den nya versionen av de Allmänna villkoren, Särskilda Villkoren och/eller Instruktionerna eller upplysa Sälj företaget om var de tillhandahålls. Om Sälj företaget inte meddelat Bambora att Sälj företaget inte accepterar ändringarna före den dag de träder i kraft, anses Sälj företaget ha godkänt dem.
- 10.6 Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen. En uppsägning som skickas via brev eller e-post ska anses ha skett skriftligen. Stadgandet i punkten 15.8 ska vara tillämpligt på en uppsägning av Avtalet.
- 10.7 Om Avtalet har sagts upp, oavsett anledning, ska Sälj företagets försäljning mot betalning med Kontokort med stöd av Avtalet upphöra samtidigt vilket i sin tur bl.a. innebär att Bambora inte längre har rätt att eller är skyldigt att ta emot Transaktioner från Sälj företaget.
- 10.8 Om Avtalet har sagts upp, oavsett anledning, ansvarar Parterna för Transaktioner som med stöd av Avtalet företagits dessförinnan.

## **11. Rapportering**

- 11.1 Sälj företaget ska från och med att Avtalet börjar gälla, om Bambora frågar, skicka Bambora sin senaste årsredovisning på svenska eller på engelska, om inget annat har avtalats. Sådan information ska lämnas till Bambora så snart det är möjligt och senast två (2) veckor från den tidpunkt då handlingen offentliggjorts och färdigställdes. Sälj företaget ska också om Bambora frågar, så snart som möjligt och inom två (2) veckor från Bamboras fråga, skicka interimrapporter (t.ex. halvårs- och kvartalsrapporter) och annan information som kan vara viktiga för Parternas samarbete under Avtalet.
- 11.2 Sälj företaget ska skriftligen och omedelbart meddela Bambora om ändringar avseende styrelsens sammansättning, VD, firma, ägarförhållanden, adress, telefon- och e-postadress, kontonummer, ändrad branschtillhörighet eller verksamhet och andra förhållanden som kan vara av betydelse för Avtalet.
- 11.3 Part ska omedelbart informera den andra Parten om händelser som kan antas påverka, eller komma att påverka, hela eller delar av samarbetet enligt Avtalet. Det är särskilt viktigt att samtliga planerade ändringar i Parts datasystem som i något avseende kan antas påverka samarbetet meddelas den andra Parten i omedelbar anslutning till att planeringen av ändringen påbörjas.



## 12. Force Majeure

- 12.1 Part är undantagen från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet om underlåtenheten har sin grund i omständighet som ligger utanför Partens kontroll och som Part inte kunnat förutse eller förebygga och som förhindrar eller avsevärt försvårar fullgörande i rätt tid därav ("Force Majeure").

Såsom Force Majeure ska anses bl. a. krig, krigsliknande händelser, terroristaktioner, införsel- eller utförselbud, naturkatastrof, inskränkningar i den allmänna samfärdseln, brist eller dröjsmål i energiförsörjning eller telefonförbindelse, myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, myndighets påbud eller åtgärd, konflikt på arbetsmarknaden, blockad, brand eller översvämning, omfattande förlust eller förstörelse av egendom eller olyckshändelse av större omfattning samt fel eller försening i produkter eller tjänster från underleverantör på grund av omständigheter som här angivits. Konflikter på arbetsmarknaden är att anse som Force Majeure oavsett om Bambora är föremål för eller vidtar sådan åtgärd.

Om Part vill ha befrielse enligt denna punkt 12.1 ska Part om möjligt och så snart det är möjligt underrätta den andra Parten härom.

- 12.2 Om Avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än femton (15) Bankdagar på grund av Force Majeure har Part, utan ersättningsskyldighet, rätt att skriftligen frånträda Avtalet med trettio (30) kalenderdagens varsel.

## 13. Sekretess och registrering

- 13.1 Innehållet i Avtalet, med undantag för sådant innehåll som finns tillgänglig på Bamboras hemsida inklusive dessa allmänna villkor, är konfidentiellt och Parterna har inte rätt att lämna ut något om Avtalets innehåll till tredje part. Inte heller har Part rätt att till annan lämna ut något om den andre Partens verksamhet som är att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet.

Säljföretaget medger dock att Bambora i enlighet med gällande regler om tystnadsplikt i betalningsinstitut får överföra sådana uppgifter som avses i förra stycket till 1) företag som ingår i samma koncern som Bambora, 2) Visa och/eller MasterCard, 3) företag som Bambora samarbetar med för att säkerställa Avtalets uppfyllnad vad avser exempelvis PCI/DSS och andra säkerhetsfrågor, samt 4) företag som Bambora samarbetar med och som har förmedlat Säljföretaget till Bambora. Säljföretaget samtycker till att Bambora får lämna ut uppgifter såsom företagsnamn, organisationsnummer, kontaktuppgifter, kundnummer samt MCC-kod till terminalleverantörer, payment service provider (PSP) och andra leverantörer av betaltjänster som är nödvändiga för att ansluta den ansökta tjänsten.

Första stycket ska inte hindra Bambora från att lämna ut sådana uppgifter som Bambora enligt lagstiftning, myndighetsföreskrifter eller reglering, eller föreläggande från en behörig myndighet eller domstol, är skyldigt att lämna ut. Säljföretaget medger också att Bambora kan lämna ut uppgifter till företag i samma koncern som Bambora i syfte att marknadsföra produkter och tjänster från andra företag i Bamboras koncern.

- 13.2 Registrering i Särskilda Register kan komma att ske om Avtalet sägs upp på grund av Säljföretagets avtalsbrott eller på grund av att Säljföretaget lämnat felaktiga, ofullständiga eller vilseledande uppgifter vid t.ex. Avtalets ingående.
- 13.3 Sådant register som avses i punkt 13.2 förs av t.ex. Visa och/eller MasterCard från tid till annan. I Avtalet likställs med "Särskilda Register" även Visas och/eller MasterCards olika bevakningssystem för inlösenavtal som har sagts upp på grund av avtalsbrott eller liknande skäl.

## 14. Överlåtelse

Part har inte rätt att överlåta någon av sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet till annan utan den andra Partens skriftliga medgivande vilket inte får vägras utan giltigt skäl, fördröjas eller villkoras. Bambora får dock utan medgivande från Säljföretaget överlåta sina rättigheter och/eller skyldigheter till företag som ingår i samma koncern som Bambora.

## 15. Övrigt

15.1 För den dagliga löpande samordningen enligt Avtalet ska respektive Part utse var sin kontaktperson vars namn och kontaktuppgifter ska meddelas den andra Parten.

15.2 Om det av Avtalet inte framgår vilken Part som ska bära en kostnad som uppkommer med anledning av samarbetet, ska Parterna i anslutning till ett beslut fattas om att en sådan åtgärd ska genomföras även besluta hur åtgärden ska bekostas. Saknas sådant beslut, och kan inte heller Parterna enas om hur kostnaderna ska bäras eller fördelas, ska, om åtgärden ändå genomförs, den Part som genomför åtgärden ensam bekosta denna.

15.3 Parterna ska inte, utöver vad som följer av Avtalet, ha rätt att företräda varandra, eller nyttja varandras varumärken, firmor eller know-how utan den andra Partens skriftliga medgivande. Sådant rätt till användning medför inte skapande av någon rättighet och ska upphöra samtidigt som Avtalet upphör.

15.4 Rubriker i Avtalet finns angivna endast för att underlätta läsandet och ska inte påverka tolkningen av Avtalet.

15.5 Part får, med undantag för vad som stadgas i stycket nedan, anlita underleverantör eller tredje parter utan den andra Partens medgivande. Säljföretaget ska dock snarast underrätta Bambora om ett sådant anlitande påverkar eller skulle kunna påverka samarbetet enligt Avtalet.

Om Säljföretaget avser att anlita en underleverantör eller tredje part som i något avseende kommer att behandla data om Kontokort (s.k. kortdata) måste dock denne underleverantör eller tredje part på förhand godkännas av Bambora.

Vardera Part ansvarar för underleverantörs eller tredje parts samtliga åtgärder eller handlingar och underlåtenhet som om Parten självt vidtagit handlingen eller åtgärden eller underlåtit att vidta en handling eller åtgärd.

15.6 Vardera Part bekräftar att Avtalet (samt de dokument som hänvisas till i Avtalet) utgör Parternas fullständiga reglering av de frågor som Avtalet berör. Alla muntliga eller skriftliga åtaganden och utfästelser som föregått Avtalet ersätts av Avtalet.

15.7 Om inte annat stadgas särskilt häri ska alla ändringar av och tillägg till Avtalet vara skriftliga och undertecknade av Parterna för att vara bindande.

15.8 Alla meddelanden enligt Avtalet ska vara skriftliga och på svenska eller på engelska, om inget annat har avtalats, och överlämnade personligen eller genom en internationellt erkänd budfirma, sänt via e-post, sänt via reguljär post till den adress eller e-postadress som tidigare meddelats. Ett skriftligt meddelande som har sänts till Part ska anses ha nått den andre Parten vid leverans, förutsatt att när en leverans sker efter arbetstid ska Meddelandet ha anses kommit Part tillhanda i början av ordinarie arbetstid nästföljande Bankdag. I detta hänseende avses med ordinarie arbetstid kl. 9:00 till kl. 17.00.

15.9 Vardera Part är ansvarig för att informera sin berörda personal om innehållet i Avtalet.

**16. Tillämplig lag och tvister**

16.1 Svensk lag ska tillämpas på Avtalet.

16.2 Tvister angående Avtalet, dess verkställande, tolkning och/eller tillämpning eller annat rättsförhållande som har samband med Avtalet ska i första hand lösas genom förhandlingar mellan Parterna.

16.3 Tvist som uppstår i anledning av Avtalet, och som inte inom trettio (30) kalenderdagar kunnat lösas enligt p. 16.2 ovan, ska slutligt avgöras vid allmän domstol i Sverige med Stockholms tingsrätt som första instans.

## **Kapitel 2 - FÖRESKRIFTER FÖR FÖRSÄLJNING MOT BETALNING MED KONTOKORT VID FÖRSÄLJNING I BUTIK (Card Present)**

**(Februari 2018)**

*Dessa föreskrifter, "Butiksföreskrifterna", gäller för försäljning mot betalning med Kontokort med användande av Terminal i bemannad miljö.*

*Butiksföreskrifterna utgör ett komplement till de Allmänna villkor för inlösen av kontokortstransaktioner ("Huvuddokumentet") som slutits mellan Sälj företaget och Bambora. Vid eventuella konflikter mellan Huvuddokumentet och Butiksföreskrifterna ska Butiksföreskrifterna ha företräde. Ord som inleds med en versal, dvs. stor bokstav, avser ett ord som givits en särskild innebörd/definition i Huvuddokumentet och ska i dessa Butiksföreskrifter ha samma innebörd som de har i Huvuddokumentet.*

### **1. Kontroller**

Sälj företaget ska i samband med betalning utföra nedan angivna kontroller.

#### *1.1 Kontokortet*

För de fall där 1) informationen på Kontokortet avläses utan medverkan av Sälj företaget, och 2) Kortinnehavaren kvitterar Transaktionen med PIN-kod, behöver inte i stycke 1.1 nedan angivna kontroller utföras. Samma sak gäller om informationen på Kontokortet avläses utan medverkan av Sälj företaget och typen av Kontokort inte kräver någon ytterligare åtgärd/kvittens av Transaktionen än själva avläsandet av informationen.

Sälj företaget ska genom visuell kontroll säkerställa att:

- Kontokortet är försett med Kortinnehavarens namnteckning,
- Kontokortet inte bär spår av ändringar,
- Den på Kontokortet angivna giltighetstiden inte gått ut,
- När legitimationshandling uppvisas, det präglande namnet på Kontokortet är detsamma som namnet på legitimationshandlingen, och
- Kontokortet är försett med ett varumärke, jämför punkt 1 ("Kontokort") i Huvuddokumentet, och är av en korttyp som omfattas av Avtalet.

Vid brister i ovan angivna avseenden får Kontokortet inte accepteras som betalningsmedel.

#### *1.2 Legitimationskontroll*

Legitimationskontroll ska inte utföras om Kontokortet är utfärdat av en utländsk kortutgivare eller då Kortinnehavaren identifierar sig med PIN-kod.

Om köpesumman överstiger SEK tvåhundra (200), och Kontokortet är utgivet av en svensk kortutgivare, ska Kortinnehavaren legitimera sig med en handling som accepteras av svensk post eller bank. Uppgift om legitimationshandlingens typ och nummer ska anges på signaturkvittot. Om legitimationshandling saknas får Kontokortet inte accepteras som betalningsmedel.

#### *1.3 Namnteckning*

Sälj företaget behöver inte kontrollera namnteckning då Kortinnehavaren kvitterar transaktionen med PIN-kod (se punkt 3 nedan).

Sälj företaget ska jämföra Kortinnehavarens underskrift av signaturkvittot med namnteckningen på Kontokortet och legitimationshandlingen. Vid bristande överensstämmelse i detta avseende får Kontokortet inte accepteras som betalningsmedel.

#### *1.4 Auktorisation och spärrkontroll*

Auktorisation ska alltid ske vid betalningstillfället, oavsett köpbelopp. Om auktorisation och spärrkontroll inte sker elektroniskt i Terminal ska Sälj företaget genom telefonsamtal till Bambora

inhämta medgivande att köptransaktionen får genomföras. Godkännande ges av Bambora med angivande av ett kontrollnummer vilket ska noteras på signaturkvittot. Kontokort på vilka namn och/eller nummer inte är präglat (exempelvis Kontokort med varumärkena Maestro och Electron) kräver dock att auktorisation alltid sker elektroniskt.

Transaktioner får inte genomföras om varken magnetremsa eller Kontokortets chip av någon anledning inte kan avläsas. Om Sälj företaget vid auktorisation får beskedet att Kontokortet är spärrat, eller det står klart att Kontokortet brukas av obehörig, ska Sälj företaget om möjligt omhänderta kortet. Sälj företaget ska därvid klippa itu Kontokortet och skicka in det till Bambora.

### *1.5 Chip och Pin-terminaler*

Terminaler som används för att genomföra transaktioner med Kontokort ska stödja såväl magnetspårläst som EMV-chip teknologi. MasterCard och VISA kan komma att påföra Bambora en avgift för det fall att Sälj företaget bryter mot ovanstående. Sälj företaget är i detta fall enligt Huvuddokumentet skyldigt att ersätta Bambora för sådana avgifter.

### *1.6 Terminaler med stöd för kontaktlösa transaktioner*

Hos Sälj företag som tidigare inte accepterat Kontokort ska alla nyinstallerade Terminaler ha aktiverat stöd för Kontaktlösa betalningar även kallat 'Contactless'. Detta gäller även redan verksamma Sälj företag som byter ut samtliga sina Terminaler. Från och med den 1 januari 2020 ska samtliga Terminaler ha aktiverat stöd för Kontaktlösa betalningar.

Kontaktlösa betalningar till ett värde upp till motsvarande 20 EUR kan genomföras utan PIN med undantag för följande branscher:

- Kontantuttag över disk
- Värdebevis som kan likställas med kontanter (s.k. Quasi Cash)
- Dynamisk valutakonvertering (s.k. DCC)
- Kontantutbetalning i samband med betalning (s.k. Cash-back) Laddning av värdebevis

### *1.7 Chip No CVM*

Chip No CVM innebär att Kortinnehavaren inte behöver identifiera sig med signatur eller PIN-kod. Transaktionen får endast ske med ett belopp som uppgår till högst SEK tvåhundra (200).

Chip No CVM-funktionen får brukas fram till och med den 31 december 2019 och gäller endast svenska butiker där Kontokortet som används är utfärdat i Sverige.

Chip No CVM -transaktioner begränsas till:

- Kollektiva transportmedel, inklusive färjor (MCC 4111)
- Persontrafik Järnväg (MCC 4112)
- Busstrafik (MCC 4131)
- Lunchrestauranger (MCC 5812)
- Snabbmatsrestauranger och snabbmat- och dryckesförsäljning vid idrottsevenemang (MCC 5814)
- Tidningsförsäljare och kiosker (MCC 5994)

Det är inte tillåtet att ta ut pengar med Chip No CVM. Terminalen som används vid Chip No CVM-transaktioner måste vara fullt kapabel att hantera Chip och Pin-transaktioner och samtliga giltiga/erforderliga säkerhetsförfaranden. Vid brister i punkten 1.1 ovan angivna avseenden står Sälj företaget risken för samtliga bedrägliga transaktioner och återkrav.

## **2. Kvitton**

### *2.1 Signaturkvittots innehåll*

Sälj företagets exemplar av signaturkvittot ska innehålla följande uppgifter:

- Sälj företagets namn, ort och organisationsnummer,

- Säljföretagets kundnummer hos Bambora,
- Datum och klockslag för Transaktionen,
- Kontokortets nummer (i trunkerad form),
- Transaktionstyp (betalning eller retur/kreditering) i klartext,
- Kontrollnummer (styrkandet av auktorisation),
- Valuta och belopp,
- Uppgift om mervärdesskatt,
- Texten: "Godkännes för debitering av mitt konto enligt ovan" (detta gäller inte vid användande av PIN-kod),
- Utrymme för namnteckning (detta gäller inte vid användande av PIN-kod),
- Legitimationsnummer och legitimationstyp (detta gäller inte vid användande av PIN-kod), och
- Referens/återsökningsnummer (unik identitet på Transaktionen).

## 2.2 Kortinnehavarens kopia

Kortinnehavaren ska erhålla en kopia av signaturkvittot som ska innehålla samma uppgifter som Säljföretagets exemplar av signaturkvittot. Följande avvikelser gäller dock för Kortinnehavarens kopia:

- Kontokortets nummer ska anges i trunkerad form,
- Texten "kortbetalning" behöver inte anges (detta krävs endast om kopian av signaturkvittot utgörs av ett kompletterat kassakvitto),
- Texten "personlig kod" behöver inte anges (detta krävs endast vid användande av PIN-kod),
- Texten "Godkännes för debitering av mitt konto enligt ovan" behöver inte anges.
- Säljföretagets kundnummer hos Bambora får inte anges

## 2.3 Lagring

Säljföretaget ska under minst arton (18) månader arkivera signaturkvitton och PIN-kodsjournal i enlighet med de gällande reglerna för PCI DSS (se punkt 6.1 nedan). På Bamboras begäran ska Säljföretaget inom fem (5) dagar kunna tillhandahålla ett kvitto avseende en enstaka Transaktion. Detta gäller även om Säljföretagets inlösenavtal med Bambora i övrigt har upphört.

## 3. Användning av PIN

Beloppet ska vara känt för Kortinnehavaren när PIN-koden anges. Inmatningen av PIN-koden utgör Kortinnehavarens godkännande av att köptransaktionen får belasta dennes konto. I vissa miljöer kan Bambora efter särskild överenskommelse godkänna att annan rutin gäller.

Kortinnehavaren ska ges tre (3) försök att ange rätt PIN-kod. Kortinnehavaren ska ha möjlighet att avbryta en Transaktion i stället för att göra ytterligare försök med PIN-kod. I manuellt betjänad miljö ska Kortinnehavaren ha rätt att avstå från att använda PIN-kod för att i stället underteckna ett signaturkvitto (under förutsättning att godkännande av köptransaktionen genom PIN-kod inte är obligatoriskt för Kontokortet i fråga).

I nedan angivna situationer måste undertecknande av ett signaturkvitto ske varför uppmaning till Kortinnehavare att ange PIN-kod inte får ske:

- Auktorisation kan inte ske elektroniskt,
- Användning av PIN-kod, enligt Bamboras Instruktioner, inte är tillåten för aktuellt Kontokort,
- Vid returer/krediteringar.

## 4. Transaktionsinsamling

### 4.1 Allmänt om insamling

Insamling av köptransaktioner med Kontokort får endast ske med hjälp av Terminal.

### 4.2 Terminal

I Terminal ska Kontokortet läsas maskinellt (det vill säga med hjälp av chip eller magnetspår).

## 5. Redovisning

### 5.1 Insändande av köptransaktioner

Elektroniskt insamlade köptransaktioner ska senast inom två (2) dagar från dagen för betalningen överföras till Bambora. Som "dagen för betalningen" avses dagen för auktorisationen. För miljöer som t ex hotell där en s.k. pre auktorisation sker ska köptransaktionen vara Bambora tillhanda inom trettio (30) dagar.

### 5.2 PIN-kodsjournal

Sälj företaget ska föra en särskild journal över samtliga Transaktioner där PIN-kod har använts, dvs. såväl genomförda som avbrutna Transaktioner. Denna journal ska utvisa:

- På vilket sätt Transaktionen har genomförts,
- Sälj företagets namn (firma), ort och organisationsnummer,
- Datum och klockslag,
- Kontokortets nummer (förutsatt att Terminalen så stödjer ska detta ske i trunkerad form),
- Betalningsätt (se punkt 1.1),
- Transaktionstyp (betalning eller retur/kreditering) i klartext,
- Kassaidentitet,
- Kontrollnummer såsom bevis på auktorisation,
- Valuta och belopp,
- Referens/återsökningsnummer, och
- Svarkod.

### 5.3 Kontantutbetalning i samband med betalning (s.k. Cash-back)

Utbetalning av kontanter i samband med betalning med Kontokort, får endast ske med ett belopp som uppgår till högst SEK två tusen (2 000). Auktorisation och verifiering med PIN-kod (alternativt verifiering med legitimationskontroll) ska alltid företas innan utbetalning sker. Kontantutbetalning får endast ske när Kontokort har kontrollerats elektroniskt och endast i svenska kronor (SEK). Cash-back får endast ske i Sverige.

## 6. Säkerhet

### 6.1 Hantering av Kontokortsinformation

I syfte dels att behålla en hög säkerhetsnivå i de globala kortbetalningssystemen, dels att stärka förtroendet för Kontokort som betalningsmedel är det av yttersta vikt att alla som hanterar Kontokortsinformation gör det på ett säkert sätt. Med "Kontokortsinformation" avses sådan information som finns präglad eller tryckt på Kontokortets fram- och baksida, inklusive information som finns lagrad i Kontokortets magnetspår och chip. Av denna anledning har Kortnätverken enats om en gemensam standard för hantering av Kontokortsinformation. Standarden kallas Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS) och är framtagen av de internationella kortnätverken Visa och MasterCard.

Sälj företaget åtar sig att följa standarden PCI DSS i det utförande den vid var tid finns publicerad på [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

### 6.2 Godkännande av system

Terminal som levererar Transaktioner till Bambora ska vara godkänd av Bambora, eller annan tredje part som Bambora anvisar. Bambora kan ställa krav på särskild granskning av ur säkerhetssynpunkt känsliga komponenter.

### 6.3 Särskilt om Payment Service Providers

Använder Sälj företaget en tredje part (s.k. Payment Service Provider) som del av sin betalningslösning för hantering av Transaktioner, måste Sälj företaget säkerställa att denne uppfyller alla krav enligt PCI DSS.

#### *6.4 Ändring av utrustning m.m.*

Sälj företaget ska informera Bambora inför varje installation, omflyttning eller avveckling av utrustning som är tekniskt ansluten till Bambora eller annan insamlare av Transaktioner som verkar på uppdrag av Sälj företaget inom ramen för detta avtal.

Ändringar i Terminal, som påverkar de förutsättningar som gällde vid tillfället för godkännandet, får inte vidtas utan Bamboras medgivande.

Sälj företaget ska, innan transaktioner får överföras till Bambora, genomföra ett av Bambora anvisat test av sin uppkoppling mot Bambora mottagningsystem.

#### *6.5 Dataintrång och IT-forensisk undersökning*

Om Sälj företaget misstänker oegentligheter eller missbruk av information är Sälj företaget skyldiga att snarast meddela Bambora och sin PSP.

Om Bambora misstänker att Sälj företagets kassasystem, datasystem e.d. utsatts för intrång, manipulation e.d. som, enligt Bamboras bedömning, i något avseende berör Parternas samarbete enligt detta Avtal har Bambora rätt att genomföra en s.k. IT-forensisk undersökning av utrustningen i fråga. Undersökningen får genomföras av Bambora eller av ett av Bambora anlitat IT-forensiskt företag.

Tidpunkt, och därmed sammanhängande frågor/rutiner hänförliga till undersökningens genomförande, ska, om Bambora inte bedömer detta som olämpligt, i möjligaste mån överenskommas mellan Parterna. Bambora får dock även, om detta enligt Bamboras mening är mest ändamålsenligt, besöka Sälj företaget och genomföra undersökningen utan att Sälj företaget underrättats härom i förhand.

Det åligger Sälj företaget att i skälig omfattning medverka vid undersökningen och underlätta genomförandet så att syftet med undersökningen, dvs. att konstatera huruvida intrång/manipulation har skett, kan uppnås.

För det fall det genom undersökningen konstateras att Sälj företagets kassasystem, datasystem e.d. blivit utsatta för intrång, manipulation e.d. är Sälj företaget skyldigt att på Bamboras begäran ersätta Bambora kostnaderna för undersökningen.

### **7. Liability Shift**

Bambora tillämpar ett s.k. Liability Shift för Transaktioner, vilket innebär att Sälj företaget i förhållandet till Bambora enligt Avtalet, står risken för samtliga förluster hänförliga till magnetspårlästa Transaktioner företagna med obehörigt framställda kort där det korrekta Kontokortet, dvs. det av behörig/licensierad kortutgivare utfärdade Kontokortet med samma kortnummer som det obehörigt framställda, är försett med ett s.k. EMV-chip.



## **Kapitel 3 - FÖRESKRIFTER FÖR FÖRSÄLJNING MOT BETALNING MED KONTOKORT**

### **DISTANSHANDEL (Card Not Present)**

(Februari 2018)

*Dessa föreskrifter, "Distanshandelsföreskrifterna", gäller för försäljning mot betalning med Kontokort vid Distanshandel. Med "Distanshandel" avses Försäljningssätt där Kontokort inte är närvarande vid betalningstillfället. De "Försäljningssätt" som omfattas av Distanshandelsföreskrifterna är t.ex. försäljning över internet, försäljning mot post- och/eller telefonorder, mobilbetalningar, återkommande betalningar så som lagrat kortnummer (sk. "Account on File") och abonnemangsbetalningar (sk. "Recurring Payments").*

*Distanshandelsföreskrifterna utgör ett komplement till de Allmänna villkor för inlösen av kontokortstransaktioner som gäller för det avtal om Inlösen av Kontokortstransaktioner ("Huvuddokumentet") som slutits mellan Sälj företaget och Bambora. Vid eventuella konflikter mellan Huvuddokumentet och Distanshandelsföreskrifterna ska Distanshandelsföreskrifterna ha företräde. Ord som inleds med en versal, dvs. stor bokstav avser ett ord som givits en särskild innebörd/definition i Huvuddokumentet och ska i dessa Distanshandelsföreskrifter ha samma innebörd som de har i Huvuddokumentet.*

#### **1. Allmänt om försäljning mot betalning med Kontokort vid Distanshandel**

Vid försäljning med Kontokort via internet accepteras samtliga Kontokort enligt Avtalet samt i förekommande fall MasterPass och V.me med undantag av Maestro-kort som endast kan accepteras om 3D Secure är installerat och aktiverat hos Sälj företaget. Vid Telefon- och Postorder accepteras dock aldrig Maestro.

#### **2. Särskilda åtaganden vid Distanshandel**

Sälj företagets åtager sig att:

- På beställningsformuläret eller internetsidan tydligt informera kortinnehavaren, innan betalningsinstruktionerna, i vilket land Transaktionen sker samt i vilket land Sälj företaget betalar mervärdesskatt,
- På sin hemsida inte ha information eller länkar till hemsidor med olaglig och/eller enligt Bamboras bedömning oetisk verksamhet eller till verksamhet som på objektiva grunder kan anses skada Bamboras anseende,
- Omedelbart underrätta Bambora om den hemsida på vilken Sälj företagets försäljning sker; byter www-adress och/eller nya www-adresser införs som Sälj företaget använder för sin försäljning med kontokort.
- Det ska för kortinnehavaren framgå i betalnfönstret vem som är leverantör av betaltjänsten (t. ex en Payment Service Provider som Sälj företaget anlitar för tillhandahållandet av betaltjänstfunktionen).

#### **3. Kontroller**

Sälj företaget ska före debitering av kortinnehavaren utföra nedan angivna kontroller;

##### *3.1 Auktorisation*

Auktorisation ska alltid ske vid betalningstillfället, oavsett köpbelopp. Auktorisationen ska kodas med korrekt Försäljningssätt.

Vid kontroll av status på Kortinnehavarens Kontokort (kontroll av kortstatus) ska alltid en s.k. "nollvärdesaukautorisation" användas.

### 3.2 Identifiering av Kortinnehavare

#### 3.2.1 Internet

Korttransaktion ska vara genomförd enligt 3D Secure om inte annat överenskommits mellan parterna.

#### 3.2.2 Telefonorder och Postorder

Vid Telefon- och Postorder kan inte Sälj företaget säkerställa Kortinnehavarens identitet. Sälj företaget står av denna anledning alltid risken för samtliga köptransaktioner vid Telefon- och Postorder. Detta innebär att Bambora har rätt att återdebitera Sälj företaget sådant belopp som reklamerats av Kortinnehavare. Detta gäller oavsett om Kortinnehavarens invändning är berättigad eller inte.

#### 3.2.3 Postorder

Postorderunderlaget ska begäras in i sluten försändelse till Sälj företaget och innehålla:

- Sälj företagets namn, ort och organisationsnummer,
- Kortinnehavarens namn,
- Kortinnehavarens adress (leveransadress),
- Kortinnehavarens telefonnummer,
- Namn på Kortutgivare,
- Kontokortsnummer,
- Kontokortets giltighetstid,
- Beställningsdatum,
- Beställningens totalbelopp,
- Uppgift om mervärdesskatt,
- Beskrivning av beställda varor, samt
- Kortinnehavarens namnteckning.

#### 3.2.4 Lagring

Sälj företaget ska under minst 18 månader arkivera orderformulär/beställningsunderlag i enlighet med Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS). På Bamboras begäran ska Sälj företaget inom fem (5) bankdagar tillhandahålla orderformulär-/beställningsunderlag avseende enstaka Transaktioner.

### 3.3 Mottagningsbevis

Vid leverans av fysiskt levererbara varor eller biljetter rekommenderas leveranssätt som exempelvis postpaket eller brev där signerat mottagningsbevis med Legitimations-kontroll vid utlämningstillfället kan erhållas. Vid leverans av högriskvaror krävs dock mottagningsbevis, se punkt 5.2. Om Kortinnehavare reklamerar köp och mottagnings-bevis använts underlättar detta efterföljande utredning. Utredning kan dock påvisa att Bambora ändå har rätt till Återdebitering av inlöst Korttransaktion enligt reglerna i Allmänna Villkor.

Sälj företaget står all risk för Återdebiteringar av inlösta Korttransaktioner enligt reglerna i Allmänna Villkor om Kortinnehavaren bestrider att vara eller tjänst erhållits oavsett hur Kortinnehavaren identifierat sig enligt punkt 3.3.

## 4. Redovisning

#### 4.1 Insändande av köptransaktioner m.m.

Elektroniskt insamlade köptransaktioner ska senast inom två (2) dagar från dagen för betalningen överförs till Bambora. Som "dagen för betalningen" avses dagen för auktorisationen. För situationer där en där en s.k. pre auktorisation sker ska köptransaktionen vara Bambora tillhanda inom trettio (30) dagar.

#### 4.2 Transaktionsinformation

Sälj företaget ska vid leverans av vara eller tjänst tillhandahålla Kortinnehavaren Kundkvitto via e-post eller tillsammans med vara/tjänst vid leverans. Kundkvittot ska innehålla följande information:

- Ordet ”kvitto” i rubriken,
- Sälj företagets namn. Namnet ska vara detsamma som uppgetts i Avtalet till Bambora och som därmed anges på Kortinnehavarens kontoutdrag,
- Telefonnummer och e-postadress till Sälj företagets kundtjänst,
- I förekommande fall, Sälj företagets hemsida (web-adress),
- Trunkerat Kontokortsnummer,
- Korttransaktionens belopp tillsammans med transaktionsvaluta,
- Transaktionsdatum och klockslag,
- Unikt transaktionsnummer/ordernummer som identifierar transaktionen,
- Erhållet Kontrollnummer från Auktorisation,
- I förekommande fall, upplysning om att det avser en internettransaktion,
- Transaktionstyp (köp eller retur),
- Beskrivning av beställda varor och tjänster,
- Retur- och återbetalningsregler,
- Övriga uppgifter enligt vid var tid gällande tillämplig lag,
- Vid telefonorder ska Sälj företaget på Kortinnehavarens kvitto skriva ”TO” eller ”Telephone Order”,
- Vid Postorder ska Sälj företaget skriva ”MO” eller ”Mailorder”.

I de fall fysiskt kvitto på genomförd och redovisad Korttransaktion inte föreligger, till exempel vid vissa former av Internethandel, ska Sälj företaget upprätta och spara Transaktionslogg och på Bamboras begäran utlämna följande information om;

Korttransaktionen:

- Sälj företagets namn,
- Sälj företagets redovisningsnummer hos Bambora,
- I förekommande fall Sälj företagets hemsida (webb-adress),
- Beskrivning av varor eller tjänster,
- Mottagarens namn och leveransadress samt i förekommande fall mottagarens metod för att autentisera sig t ex 3D Securekod,
- Trunkerat Kontokortsnummer,
- Korttransaktionens belopp tillsammans med transaktionsvaluta och moms,
- Transaktionsdatum och klockslag,
- Unikt transaktionsnummer/ordernummer som identifierar transaktionen,
- Erhållet Kontrollnummer från Auktorisation,
- Transaktionstyp (köp eller retur),
- Indikator för elektronisk handel,
- Beställarens IP-adress.

Transaktionsloggen ska uppfylla kraven enligt PCI DSS.

Sälj företaget ska på Bamboras begäran förevisa information om Korttransaktion från system som hanterar 3D Secure. Om detta system hanteras av Payment Service Provider (PSP) ska Sälj företaget säkerställa att PSP kan förevisa denna information på Sälj företagets uppdrag. Detta gäller även vid begäran om information om Korttransaktion i Transaktionslogg.

## 5. Övrigt

### 5.1 Säljställe

Säljställets försäljningsplats på internet ska innehålla minst följande information:

- Sälj företagets namn. Namnet ska vara detsamma som uppgetts till Bambora i Avtalet och som därmed anges på Kortinnehavarens kontoutdrag,
- Land där Sälj företaget har sin hemvist,
- Beskrivning av erbjudna varor och tjänster,
- Priser,
- Transaktionsvaluta,
- Skatter och andra myndighetspålagor,
- Reklamationsregler, retur- och återbetalningsregler, samt leveransvillkor,
- Fraktkostnader,
- Kundtjänstkontakt, e-postadress och telefonnummer,
- Sälj företagets besöksadress,
- Eventuella exportrestriktioner,
- Logotyper för Kortkort som Sälj företaget accepterar,
- I förekommande fall logotyper för Verified by Visa och MasterCard SecureCode samt V.me och MasterPass samt
- Övriga uppgifter enligt vid var tid gällande lag tillämplig för Sälj företaget.

Sälj företaget åtar sig att tillhandahålla korrekt information och att löpande uppdatera informationen på hemsidan angående ovanstående punkter.

### 5.2 Riskreduktion

Aktiverat stöd för 3D Secure på Sälj företagets hemsida på internet innebär att Sälj företaget erhåller en så kallad riskreduktion vilket innebär att Kortutgivaren i normalfallet inte kan reklamera bedrägliga Korttransaktioner.

Denna riskreduktion gäller för Kortkort med varumärkena Visa, MasterCard och Maestro samt vid acceptans av MasterPass och V.me.

Bambora ansvarar inte för att informera Sälj företaget om korttyper och utgivningsland eller för varningar och/eller kontroller om Kortkort omfattas av riskreduktionen.

Bambora har rätt att upphäva rätten till riskreduktion om bedrägerinivåerna enligt Kortnätverkens bedömning överskrider vid var tid tillåtna nivåer.

Sälj företaget är medvetet om att 3D Secure, MasterPass och V.me inte är en garanti för att skydda sig mot bedrägliga Korttransaktioner.

Vid försäljning av högriskvaror som till exempel: hemelektronik, klockor, smycken och presentkort är Sälj företaget medveten om sin riskexponering för bedrägliga Korttransaktioner då detta är varor som ofta utsätts för kortbedrägerier. Mottagningsbevis på leveranserna krävs.

Sälj företaget ska på egen bekostnad implementera eller införskaffa system för att förhindra bedrägliga beställningar.

Sälj företaget står all risk för Korttransaktioner, om riskreduktion som finns enligt 3D Secure, MasterPass och V.me inte tillämpas.

### 5.3 Särskilt gällande Recurring Payments (återkommande betalningar) vid försäljning över internet

- När sälj företaget ansluter ny Kortinnehavare för återkommande betalningar och debitering ej är aktuell vid anslutningstillfället, så ska en så kallad kontroll av status på Kortinnehavarens Kortkort en s.k. ”nollvärdesauktorisering” genomföras.
- När Sälj företaget ansluter ny Kortinnehavare som betalar med Kortkort skickar Sälj företaget den första debiteringstransaktionen enligt 3D Secure. För denna transaktion gäller vid var tid gällande riskreducering enligt 3D Secure.

- Vid efterföljande återkommande kortbetalningar (debiteringar) gäller inte riskreduceringen enligt 3D Secure varvid Sälj företaget står all risk, såvida inte annat avtalats.
- När en Kortinnehavare anmäler sig till och ingår överenskommelse om återkommande kortbetalning ska Kortinnehavaren erhålla en kvittens per e-post. Kvittens ska innehålla texten ”återkommande kortbetalning” och innehålla information om beloppets storlek, hur ofta debitering sker och hur länge överenskommelsen gäller. Det ska framgå om det avser ett fast belopp eller ett variabelt.
- När en Kortinnehavare betalar varor och/eller tjänster hos Sälj företaget får inte Sälj företaget ansluta Kortinnehavaren till Recurring Payments utan att detta tydligt framgår och att detta accepteras av Kortinnehavaren.
- Kortinnehavaren ska erhålla ett e-postmeddelande inför varje debitering.
- Kortinnehavare ska erhålla ett e-postmeddelande före utgången av eventuella "gratisperioder" eller andra typer av, introduktionserbjudande.
- Kortinnehavare ska löpande informeras via e-postmeddelande om eventuella förändringar i debiteringarna t ex förändring av belopp eller datum för debitering.
- Kortinnehavaren ska kunna avbryta sin återkommande kortbetalning med omedelbar verkan.
- Sälj företaget får inte spara Kontokortsnummer och övrig Kontokortsinformation i eget system om inte säkerhetsvalidering och i förekommande fall certifiering enligt Kortnätverkens krav (PCI DSS) är genomförd och godkänd.
- Sälj företaget ska kunna ta fram dokumentation från programvaran som hanterar 3D Secure och Kundkvitto gällande Kortinnehavarens val av debiteringsfrekvens och hur lång tidsperiod som Recurring Payments tillåts av Kortinnehavaren.
- Korttransaktion ska innehålla information om Recurring Payment. Sälj företaget ansvarar för kravställandet mot PSP så att korttransaktionernas innehåll är i linje med Allmänna Villkor, Föreskrifter och Instruktioner.
- Korttransaktion ska alltid kontrolleras genom Auktorisation inför varje debitering. Om Auktorisation nekats får ej debitering genomföras.
- Det belopp som enligt avtal med Kortinnehavare ska debiteras får inte ändras utan Kortinnehavarens medgivande.

#### *5.4 Särskilt gällande Account on File vid försäljning över internet*

- När Sälj företaget ansluter ny kortinnehavare som betalar med Kontokort skickar Sälj företaget den första transaktionen enligt 3D Secure. För denna transaktion gäller vid var tid gällande riskreducering enligt 3D Secure.
- När sälj företaget ansluter ny kortinnehavare för återkommande betalningar och debitering ej är aktuell vid anslutningstillfället, så ska en sk kontroll av status på Kortinnehavarens Kontokort en s.k. ”nollvärdesauktorisation” genomföras.
- Vid efterföljande kortbetalningar (debiteringar) gäller inte riskreduceringen enligt 3D Secure varvid Sälj företaget står all risk, såvida ej annat avtalats.

## **6. Säkerhet**

### *6.1 Hantering av viss kontokortsinformation*

I syfte dels att behålla en hög säkerhetsnivå i de globala kortbetalningssystemen, dels att stärka förtroendet för Kontokort som betalningsmedel är det av yttersta vikt att alla som hanterar Kontokortsinformation gör det på ett säkert sätt. Med ”Kontokortsinformation” avses sådan information som finns präglad eller tryckt på Kontokortets fram- och baksida, inklusive information som finns lagrad i Kontokortets magnetspår och chip. Av denna anledning har Kortnätverken enats om en gemensam standard för hantering av Kontokortsinformation. Standarden kallas Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS) och är framtagen av de internationella kortnätverken Visa och MasterCard.

Sälj företaget åtar sig att följa standarden PCI DSS i det utförande den vid var tid finns publicerad på [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

### *6.2 Godkännande av system*

System som levererar transaktioner till Bambora ska vara godkända av Bambora, eller annan tredje part som Bambora anvisar. Bambora kan ställa krav på särskild granskning av ur säkerhetssynpunkt känsliga komponenter. Denna granskning eller scanning utförs av en i samråd med Bambora utvald aktör.

### *6.3 Särskilt om Payment Service Providers*

Använder Sälj företaget en tredje part (s.k. Payment Service Provider) för delar eller all Distanshandel måste Sälj företaget säkerställa att denna uppfyller alla krav enligt PCI DSS.

### *6.4 Ändringar i system m.m.*

Ändringar i systemet, som påverkar de förutsättningar som gällde vid tidpunkten för godkännande, får inte vidtas utan Bambora godkännande.

Sälj företaget ska genomföra ett av Bambora anvisat test av uppkopplingen mot Bambora mottagningssystem innan Transaktioner får insändas till Bambora. Sälj företaget ska informera Bambora inför varje installation, omflyttning eller avveckling av utrustning som är tekniskt ansluten till Bambora eller annan insamlare av Transaktioner som verkar på uppdrag av Sälj företaget inom ramen för detta avtal.

### *6.5 Dataintrång och IT-forensisk undersökning*

Om Sälj företaget misstänker oegentligheter eller missbruk av information är Sälj företaget skyldiga att snarast meddela Bambora och sin PSP.

För det fall Bambora misstänker att Sälj företagets kassasystem, datasystem e.d. utsatts för intrång, manipulation e.d. som, enligt Bamoras bedömning, i något avseende berör Parternas samarbete enligt detta Avtal har Bambora rätt att genomföra en s.k. IT-forensisk undersökning ("Undersökningen") av utrustningen i fråga. Undersökningen får genomföras av Bambora eller av ett av Bambora anlitat IT-forensiskt företag.

Tidpunkt, och därmed sammanhängande frågor/rutiner hänförliga till Undersökningens genomförande, ska, om Bambora inte bedömer detta som olämpligt, i möjligaste mån överenskommas mellan Parterna. Bambora får dock även, om detta enligt Bamoras mening är mest ändamålsenligt, besöka Sälj företaget och genomföra Undersökningen utan att Sälj företaget underrättats härom i förhand.

Det åligger Sälj företaget att i skäligen omfattning medverka vid Undersökningen och underlätta genomförandet så att syftet med Undersökningen, dvs. att konstatera huruvida intrång/manipulation har skett, kan uppnås.

För det fall det genom Undersökningen konstateras att Sälj företagets kassasystem, datasystem e.d. blivit utsatta för intrång, manipulation e.d. är Sälj företaget skyldigt att på Bamoras begäran ersätta Bambora kostnaderna för Undersökningen.

## **Kapitel 4 - FÖRESKRIFTER FÖR FÖRSÄLJNING MOT BETALNING MED KONTOKORT I OBEMANNAD TERMINAL**

(Februari 2018)

*Dessa föreskrifter, "Föreskrifter för obemannad terminal", gäller vid försäljning mot betalning med Kontokort i obemannade terminaler såsom parkeringsautomater, varuautomater och vägtullar.*

*Föreskrifterna utgör ett komplement till de Allmänna villkor för inlösen av kontokortstransaktioner som slutits mellan Sälj företaget och Bambora. Vid eventuella konflikter mellan Huvuddokumentet och Föreskrifterna ska Föreskrifterna ha företräde.*

### **1. Typer av Terminaler för obemannad miljö**

**Typ 1** avser Obemannad terminal där auktorisation alltid genomförs 'online' oavsett beloppets storlek och där verifiering görs med PIN-kod, såsom t ex varuautomat.

**Typ 2** avser Obemannad terminal där auktorisation ska genomföras 'online'. För MasterCard kan auktorisation för belopp upp till 20 EUR\* genomföras offline. Terminalen saknar möjlighet till verifiering med PIN-kod. Transaktioner via parkeringsautomater (MCC 7523) i denna miljö får inte överstiga 50 EUR\*. Transaktioner via varuautomater (se definition nedan) får inte överstiga 20 EUR\*. I övrigt får transaktionsbeloppet aldrig överstiga EUR 100\*.

Det är möjligt att genomföra chiplästa och Contactless transaktioner utan CVM för Transit och Parkering upp till EUR 100\* på sälj företagets risk och för vägtullar upp till önskat belopp.\* Eller motsvarande i lokal valuta.

**Typ 3** Denna lösning är endast tillåten för Vägtullar (MCC 4784). Avser Obemannad terminal som endast är 'offline' och saknar möjlighet till verifiering med PIN-kod. Transaktioner i denna miljö får inte överstiga 40 EUR\* och kortet ska kontrolleras mot spärrlista.

\* Eller motsvarande i lokal valuta.

### **För obemannad bensinpump (MCC 5542) gäller särskilda föreskrifter.**

Med transaktioner via varuautomater avses varor och tjänster som kan säljas vid en obemannad terminal med undantag av:

- Parkeringsplatser, parkeringsautomater och garage (MCC 7523)
- Vägtullar (MCC 4784)
- Bensinpumpar (MCC 5542)
- Alla varor eller tjänster som enligt lag har en åldersgräns vid försäljning (exempelvis spel, tobaksvaror och alkohol)
- Alla varor eller tjänster som enligt andra regler eller föreskrifter har vissa restriktioner vid försäljning och som skulle kräva någon form av kund- eller kortinnehavarverifiering till exempel läkemedel).

### **2. Chip och Pin-terminaler**

Terminaler som används för att genomföra transaktioner med Kontokort, ska stödja såväl magnetpårläst som EMV-chip teknologi. MasterCard/VISA kan komma att påföra Bambora en avgift för det fall att Sälj företaget bryter mot ovanstående. Sälj företaget är i detta fall enligt Huvuddokumentet skyldigt att ersätta Bambora för sådana avgifter.

#### *2.1 Terminaler med stöd för Kontaktlösa transaktioner*

Alla nyinstallerade terminaler hos sälj företag som tidigare inte accepterat Kontokort ska ha stöd för Kontaktlösa transaktioner även kallat 'Contactless'. Detta gäller även sälj företag som byter ut samtliga sina kortläsare. Fr.o.m. 1 januari 2020 ska samtliga terminaler ha stöd för Kontaktlösa transaktioner. Transaktioner upp till 20 EUR\* kan genomföras utan PIN med undantag för följande branscher:

- Kontantuttag över disk
- Värdebevis som kan likställas med kontanter (s.k. Quasi Cash)
- Dynamisk valutakonvertering (s.k. DCC)
- Kontantutbetalning i samband med betalning (s.k. Cash-back)
- Laddning av värdebevis

\* Eller motsvarande i lokal valuta.

### 3. Kundkvitto

Kundkvitto ska alltid lämnas och innehålla följande information:

- Säljföretagets namn, ort och organisationsnummer
- Datum
- Kontokortets nummer ska anges i trunkerad form dvs (endast de (4) sista siffrorna skrivs ut, inledande positioner trunkeas med '\*').
- Belopp
- Uppgift om mervärdesskatt
- Referens/återsökningsnummer (unik identitet på Transaktionen)

### 4. Användning av PIN

Om Terminalen hanterar PIN ska kortinnehavaren ges tre (3) försök att identifiera sig med hjälp av PIN-kod. Matas fel PIN-kod in tre (3) gånger i följd ska utrustningen om möjligt behålla kortet. Dessa kort skickas itu klippta till resp. kortutgivare. Kortinnehavaren ska ha möjlighet att avbryta en transaktion i stället för att göra ytterligare försök med PIN-kod.

Om PIN inte är tillåtet för korttypen kan kortet inte användas i självbetjäningsutrustning med PIN-verifiering.

### 5. Transaktionsinsamling

Insamling av köptransaktioner med Kontokort på vilket namn och/eller nummer inte ärpräglat (exempelvis Kontokort med varumärkena Maestro och Electron) får endast ske i Terminal Typ 1 och för parkeringsautomater (MCC 7523) Typ 2.

### 6. Redovisning

#### 6.1 Insändande av köptransaktioner

Elektroniskt insamlade köptransaktioner ska senast inom två (2) dagar från dagen för betalningen överföras till Bambora. Som ”dagen för betalningen” avses dagen för auktorisationen.

#### 6.2 Transaktionsjournal

Sälj företaget ska föra en särskild journal över samtliga Transaktioner där ett Kontokort har använts, dvs. såväl genomförda som avbrutna Transaktioner. Denna journal ska utvisa:

- På vilket sätt Transaktionen har genomförts,
- Sälj företagets namn (firma), ort och organisationsnummer,
- Datum och klockslag,
- Kontokortets nummer (förutsatt att Terminalen så stödjer ska detta ske i trunkerad form),
- Transaktionstyp (betalning eller retur/kreditering) i klartext,
- Kassaidentitet,
- Kontrollnummer som bevis på auktorisation,
- Belopp att debitera,
- Referens/återsökningsnummer, och



- Svarkod.

### 6.3 Lagring

Sälj företaget ska under minst arton (18) månader arkivera Transaktionsjournalen i enlighet med de gällande reglerna för PCI DSS (se punkt 6.1 nedan). På Bamboras begäran ska Sälj företaget inom fem (5) dagar kunna tillhandahålla ett kvitto avseende en enskilda Transaktion. Detta gäller även om Sälj företagets inlösenavtal med Bambora i övrigt har upphört.

## 7. Säkerhet

### 7.1 Hantering av Kontokortsinformation

I syfte dels att behålla en hög säkerhetsnivå i de globala kortbetalningssystemen, dels att stärka förtroendet för Kontokort som betalningsmedel är det av yttersta vikt att alla som hanterar Kontokortsinformation gör det på ett säkert sätt. Med "Kontokortsinformation" avses sådan information som finns präglad eller tryckt på Kontokortets fram- och baksida, inklusive information som finns lagrad i Kontokortets magnetspår och chip. Av denna anledning har kortindustrin enats om en gemensam standard för hantering av Kontokortsinformation. Standarden kallas Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS) och är framtagen av de internationella kortnätverken Visa och MasterCard.

Sälj företaget åtar sig att följa standarden PCI DSS i det utförande den vid var tid finns publicerad på [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

### 7.2 Godkännande av system

Terminal som levererar Transaktioner till Bambora ska vara godkänd av Bambora, eller annan tredje part som Bambora anvisar. Bambora kan ställa krav på särskild granskning av ur säkerhetssynpunkt känsliga komponenter.

### 7.3 Särskilt om s.k. Noder och Payment Service Providers

Använder Sälj företaget en tredje part (s.k. nod eller Payment Service Provider) som del av sin betalningslösning för hantering av Transaktioner, måste Sälj företaget säkerställa att denne uppfyller alla krav enligt PCI DSS.

### 7.4 Ändring av utrustning m.m.

Sälj företaget ska informera Bambora inför varje installation, omflyttning eller avveckling av utrustning som är tekniskt ansluten till Bambora eller annan insamlare av Transaktioner som verkar på uppdrag av Sälj företaget inom ramen för detta avtal.

Ändringar i Terminal, som påverkar de förutsättningar som gällde vid tillfället för godkännandet, får inte vidtas utan Bamboras medgivande.

Sälj företaget ska, innan transaktioner får överföras till Bambora, genomföra ett av Bambora anvisat test av sin uppkoppling mot Bambora mottagningssystem.

### 7.5 Särskilt om kassasystem med integrerad kortläsare/Säkerhetsanvisningar

Sälj företag som använder kassasystem med integrerad kortläsare ska även tillse att av Bambora vid var tid särskilt meddelade Säkerhetsanvisningar följs.

### 7.6 Dataintrång och IT-forensisk undersökning

Om Sälj företaget misstänker oegentligheter eller missbruk av information är Sälj företaget skyldiga att omgående meddela Bambora och sin PSP.

För det fall Bambora misstänker att Sälj företagets kassasystem, datasystem e.d. utsatts för intrång, manipulation e.d. som, enligt Bamboras bedömning, i något avseende berör Parternas samarbete enligt detta Avtal har Bambora rätt att genomföra en s.k. IT-forensisk undersökning av utrustningen i fråga. Undersökningen får genomföras av Bambora eller av ett av Bambora anlitat IT-forensiskt företag.

Tidpunkt, och därmed sammanhängande frågor/rutiner hänförliga till Undersökningens genomförande, ska, om Bambora inte bedömer detta som olämpligt, i möjligaste mån överenskommas mellan Parterna. Bambora får dock även, om detta enligt Bamboras mening är mest ändamålsenligt, besöka Säljföretaget och genomföra Undersökningen utan att Säljföretaget underrättats härom i förhand.

Det åligger Säljföretaget att i skälig omfattning medverka vid Undersökningen och underlätta genomförandet så att syftet med Undersökningen, dvs. att konstatera huruvida intrång/manipulation har skett, kan uppnås.

För det fall det genom Undersökningen konstateras att Säljföretagets kassasystem, datasystem e.d. blivit utsatta för intrång, manipulation e.d. är Säljföretaget skyldigt att på Bamboras begäran ersätta Bamбора kostnaderna för Undersökningen.

## **8. Liability Shift**

Bambora tillämpar s.k. Liability Shift. Detta innebär att Säljföretaget, i förhållandet till Bambora enligt Avtalet, står risken för samtliga förluster hänförliga till magnetspårslästa Transaktioner företagna med obehörigt framställda kort där det korrekta Kontokortet, dvs. det av behörig/licensierad kortutgivare utfärdade Kontokortet med samma kortnummer som det obehörigt framställda, är försett med ett s.k. EMV-chip.

## **Kapitel 5 - FÖRESKRIFTER FÖR KONTANTUTTAG ÖVER DISK (Februari 2018)**

*Dessa föreskrifter, "Kontantuttagsföreskrifterna", gäller vid kontantuttag över disk med Kontokort och användande av Terminal (med branschkod MCC 6010).*

*Kontantuttagsföreskrifterna utgör ett komplement till de allmänna villkor som gäller för det avtal om Inlösen av Kontokortstransaktioner ("Huvuddokumentet") som slutits mellan Sälj företaget och Bambora. Vid eventuella konflikter mellan Huvuddokumentet och Kontantuttagsföreskrifterna ska Kontantuttagsföreskrifterna ha företräde.*

### **1. Kontroller**

Sälj företaget ska i samband med kontantuttag utföra nedan angivna kontroller.

#### *1.1 Kontokortet*

För de fall där 1) informationen på Kontokortet avläses utan medverkan av Sälj företaget, och 2) Kortinnehavaren kvitterar Transaktionen med PIN-kod, behöver inte i stycke 1.1 nedan angivna kontroller utföras. Samma sak gäller om informationen på Kontokortet avläses utan medverkan av Sälj företaget och typen av Kontokort inte kräver någon ytterligare åtgärd/kvittens av Transaktionen än själva avläsandet av informationen.

Sälj företaget ska genom visuell kontroll säkerställa att:

- Kontokortet är försett med kortinnehavarens namnteckning,
- Kontokortet inte bär spår av ändringar,
- Den på Kontokortet angivna giltighetstiden inte gått ut,
- När legitimationshandling uppvisas, det präglande namnet på Kontokortet är detsamma som namnet på legitimationshandlingen,
- Kontokortet är försett med ett varumärke, jämför punkt 1 ("Kontokort") i Huvuddokumentet, som omfattas av Avtalet, och
- Det under Kontokortets nummer finns fyra tryckta siffror och att dessa siffror är identiska med de fyra första siffrorna i Kontokortets nummer. (Detta gäller endast kort utgivna med varumärket Visa)

Vid brister i ovan angivna avseenden får Kontokortet inte accepteras.

#### *1.2 Legitimationskontroll*

Vid kontantuttag över disk ska legitimationskontroll alltid genomföras och legitimationsnummer antecknas på Sälj företagets kvitto. Vid kontantuttag med kort utgivna med varumärket Visa gäller detta endast för belopp, som överstiger motsvarande USD 500.

#### *1.3 Namnteckning*

Sälj företaget ska jämföra kortinnehavarens underskrift av Sälj företagets kvitto med namnteckningen på Kontokortet och legitimationshandlingen. Vid bristande överensstämmelse i detta avseende får Kontokortet inte accepteras.

*Sälj företaget behöver inte kontrollera namnteckning då kortinnehavaren kvitterar transaktionen med PIN-kod (se punkt 3 nedan).*

#### *1.4 Auktorisation och spärrkontroll*

Auktorisation ska alltid ske vid betalningstillfället, oavsett köpbelopp. Om auktorisation och spärrkontroll inte sker elektroniskt i Terminal ska Sälj företaget genom telefonsamtal till Bambora inhämta medgivande att köptransaktionen får genomföras. Godkännande ges av Bambora med angivande av ett kontrollnummer vilket ska noteras på Sälj företagets kvitto. Kontokort på vilka namn

och/eller nummer inte är präglad (exempelvis Kontokort med varumärkena Maestro och Electron) kräver dock att auktorisation alltid sker elektroniskt. Om Sälj företaget vid auktorisation får beskedet att Kontokortet är spärrat, eller det står klart att Kontokortet brukas av obehörig, ska Sälj företaget om möjligt omhänderta kortet. Sälj företaget ska därvid klippa itu Kontokortet och skicka in det till Bambora.

### *1.5 Kontantuttagsgräns*

Kortutgivare har olika regler gällande gränser för sina kortprodukter avseende hur höga och hur många kontantuttag som får göras inom viss period. Om dessa gränser är uppnådda kan det vara en orsak till varför en auktorisation blir nekad och transaktionen inte kan genomföras.

### *1.6 Chip och Pin-terminaler*

Terminaler som används för att genomföra transaktioner med Kontokort, ska stödja såväl magnetspårläst som EMV-chip teknologi. MasterCard/VISA kan komma att påföra Bambora en avgift för det fall att Sälj företaget bryter mot ovanstående. Sälj företaget är i detta fall enligt punkterna 6.3 och 6.4 i Huvuddokumentet skyldigt att ersätta Bambora för sådana avgifter.

*En kontantuttagstransaktion får aldrig vara en Kontaktlös betalning (sk "Contactless").*

## **2. Kvitton**

### *2.1 Innehåll Sälj företagets kvitto*

Sälj företagets exemplar av signaturkvittot ska innehålla följande uppgifter:

- Sälj företagets namn, ort och organisationsnummer,
- Sälj företagets kundnummer hos Bambora,
- datum och klockslag för Transaktionen,
- Kontokortets nummer (förutsatt att Terminalen så stödjer ska detta ske i trunkerad form),
- Transaktionstyp (kontantuttag) i klartext,
- Kontrollnummer (styrkandet av auktorisation),
- Transaktionens belopp,
- Texten: "Godkännes för debitering av mitt konto enligt ovan" (detta gäller inte vid användande av PIN-kod),
- Utrymme för namnteckning (detta gäller inte vid användande av PIN-kod),
- Legitimationsnummer och legitimationstyp (detta gäller inte vid användande av PIN-kod),
- Referens/återsökningsnummer (unik identitet på Transaktionen), och
- De fyra siffror som avses i punkt 1.1, underpunkt 6, ovan (vilka ska vara handskrivna).

### *2.2 Kortinnehavarens kopia*

Kortinnehavaren ska erhålla en kopia av signaturkvittot som ska innehålla samma uppgifter som Sälj företagets exemplar av signaturkvittot. Följande avvikelser gäller dock för kortinnehavarens kopia:

- Kontokortets nummer ska anges i trunkerad form dvs (endast de (4) sista siffrorna skrivs ut, inledande positioner trunkeas med '\*'),
- Texten "kortbetalning" behöver inte anges (detta krävs endast om kopian av signaturkvittot utgörs av ett kompletterat kassakvitto),
- Texten "personlig kod" behöver inte anges (detta krävs endast vid användande av PIN-kod),
- Texten "Godkännes för debitering av mitt konto enligt ovan" behöver inte anges.

### *2.3 Lagring*

Sälj företaget ska under minst arton (18) månader arkivera Sälj företagets kvitto i enlighet med de gällande reglerna för PCI DSS (se punkt 6.1 nedan). På Bamboras begäran ska Sälj företaget inom fem (5) dagar kunna tillhandahålla ett kvitto avseende en enstaka Transaktion. Detta gäller även om Sälj företagets inlösenavtal med Bambora i övrigt har upphört.

### 3. Användning av PIN

Beloppet ska vara känt för kortinnehavaren när PIN-koden anges. Inmatningen av PIN-koden utgör kortinnehavarens godkännande av att köptransaktionen får belasta dennes konto. I vissa miljöer kan Bambora efter särskild överenskommelse godkänna att annan rutin gäller.

Kortinnehavaren ska ges tre (3) försök att ange rätt PIN-kod. Kortinnehavaren ska ha möjlighet att avbryta en Transaktion i stället för att göra ytterligare försök med PIN-kod. I manuellt betjänad miljö ska kortinnehavaren ha rätt att avstå från att använda PIN-kod för att i stället underteckna ett signaturkvitto (under förutsättning att godkännande av köptransaktionen genom PIN-kod inte är obligatoriskt för Kontokortet i fråga).

I nedan angivna situationer måste undertecknande av ett signaturkvitto ske varför uppmaning till kortinnehavare att ange PIN-kod inte får ske:

- Auktorisation kan inte ske elektroniskt,
- Användning av PIN-kod, enligt Bamboras Instruktioner, inte är tillåten för aktuellt Kontokort.

### 4. Transaktionsinsamling

#### 4.1 Allmänt om insamling

Insamling av köptransaktioner med Kontokort på vilket namn och/eller nummer inte ärpräglat (exempelvis Kontokort med varumärkena Maestro och Electron) får endast ske med hjälp av Terminal.

#### 4.2 Terminal

I Terminal ska Kontokortet läsas maskinellt. Transaktioner får inte genomföras om varken Kontokortets magnetremsa eller Kontokortets chip av någon anledning inte kan avläsas. En kontantuttagstransaktion får aldrig vara en Kontaktlös (sk "Contactless") transaktion.

### 5. Redovisning

#### 5.1 Insändande av köptransaktioner

Elektroniskt insamlade köptransaktioner ska senast inom två (2) dagar från dagen för transaktionen överföras till Bambora. Som "dagen för transaktionen" avses dagen för auktorisationen.

#### 5.2 PIN-kodsjournal

Sälj företaget ska föra en särskild journal över samtliga Transaktioner där PIN-kod har använts, dvs. såväl genomförda som avbrutna Transaktioner. Denna journal ska utvisa:

- På vilket sätt Transaktionen har genomförts,
- Sälj företagets namn (firma), ort och organisationsnummer,
- Datum och klockslag,
- Kontokortets nummer och giltighetstid,
- Transaktionssätt (se punkt 2.1 ovan),
- Transaktionstyp (uttag eller retur/kreditering) i klartext,
- Kassaidentitet,
- Kontrollnummer såsom bevis på auktorisation,
- Belopp att debitera,
- Referens/återsökningsnummer,
- Hanteringskod (se Instruktionerna),
- Identifieringsmetod (se Instruktionerna),
- Statuskod (se Instruktionerna),
- Transaktionssigill (se Instruktionerna), och
- Svarkod.

## 6. Returer

Returer är inte tillåtet vid kontantuttag över disk.

## 7. Säkerhet

### 7.1 Hantering av Kontokortsinformation

I syfte dels att behålla en hög säkerhetsnivå i de globala kortbetalningssystemen, dels att stärka förtroendet för Kontokort som betalningsmedel är det av yttersta vikt att alla som hanterar Kontokortsinformation gör det på ett säkert sätt. Med "Kontokortsinformation" avses sådan information som finns präglad eller tryckt på Kontokortets fram- och baksida, inklusive information som finns lagrad i Kontokortets magnetspår och chip. Av denna anledning har kortindustrin enats om en gemensam standard för hantering av Kontokortsinformation. Standarden kallas Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS) och är framtagen av de internationella kortnätverken Visa och MasterCard.

Sälj företaget åtar sig att följa standarden PCI DSS i det utförande den vid var tid finns publicerad på [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

### 7.2 Godkännande av system

Terminal som levererar Transaktioner till Bambora ska vara godkänd av Bambora, eller annan tredje part som Bambora anvisar. Bambora kan ställa krav på särskild granskning av ur säkerhetssynpunkt känsliga komponenter.

### 7.3 Särskilt om Payment Service Providers

Använder Sälj företaget en tredje part (s.k. Payment Service Provider) som del av sin betalningslösning för hantering av Transaktioner, måste Sälj företaget säkerställa att denne uppfyller alla krav enligt PCI DSS.

### 7.4 Ändring av utrustning m.m.

Sälj företaget ska informera Bambora inför varje installation, omflyttning eller avveckling av utrustning som är tekniskt ansluten till Bambora eller annan insamlare av Transaktioner som verkar på uppdrag av Sälj företaget inom ramen för detta avtal.

Ändringar i Terminal, som påverkar de förutsättningar som gällde vid tillfället för godkännandet, får inte vidtas utan Bamboras medgivande.

Sälj företaget ska, innan transaktioner får överföras till Bambora, genomföra ett av Bambora anvisat test av sin uppkoppling mot Bamboras mottagningssystem.

### 7.5 Dataintrång och IT-forensisk undersökning

För det fall Bambora misstänker att Sälj företagets kassasystem, datasystem e.d. utsatts för intrång, manipulation e.d. som, enligt Bamboras bedömning, i något avseende berör Parternas samarbete enligt detta Avtal har Bambora rätt att genomföra en s.k. IT-forensisk undersökning av utrustningen i fråga. Undersökningen får genomföras av Bambora eller av ett av Bambora anlitat IT-forensiskt företag.

Tidpunkt, och därmed sammanhängande frågor/rutiner hänförliga till Undersökningens genomförande, ska, om Bambora inte bedömer detta som olämpligt, i möjligaste mån överenskommas mellan Parterna. Bambora får dock även, om detta enligt Bamboras mening är mest ändamålsenligt, besöka Sälj företaget och genomföra Undersökningen utan att Sälj företaget underrättats härom i förhand.

Det åligger Sälj företaget att i skälig omfattning medverka vid Undersökningen och underlätta genomförandet så att syftet med Undersökningen, dvs. att konstatera huruvida intrång/manipulation har skett, kan uppnås.

För det fall det genom Undersökningen konstateras att Sälj företagets kassasystem, datasystem e.d. blivit utsatta för intrång, manipulation e.d. är Sälj företaget skyldigt att på Bamboras begäran ersätta Bambora kostnaderna för Undersökningen.

### **8. Liability Shift**

Bambora tillämpar ett s.k. Liability Shift. Detta innebär att Sälj företaget, i förhållandet till Bambora enligt Avtalet, står risken för samtliga förluster hänförliga till magnetspårslästa Transaktioner företagna med obehörigt framställda kort där det korrekta Kontokortet, dvs. det av behörig/licensierad kortutgivare utfärdade Kontokortet med samma kortnummer som det obehörigt framställda, är försett med ett s.k. EMV-chip.

## **Kapitel 6 - FÖRESKRIFTER FÖR FÖRSÄLJNING MOT BETALNING MED KONTOKORT I SAMBAND MED DYNAMISK VALUTAKONVERTERING (Februari 2018)**

*Dessa föreskrifter, "DCC-föreskrifterna", gäller vid försäljning mot betalning med Kontokort i samband med dynamisk valutakonvertering (Dynamic Currency Conversion- DCC). [Föreskrifterna utgör i princip ett utdrag ur kortnätverkens regelverk kring tillhandahållandet av DCC.] DCC-föreskrifterna utgör ett komplement till de allmänna villkor som gäller för det avtal om Inlösen av Kontokortstransaktioner ("Huvuddokumentet") samt den eller de Föreskrifter som är tillämpliga på aktuell försäljningssituation och som slutits mellan Sälj företaget och Bambora. Vid eventuella konflikter mellan Huvuddokumentet och DCC-föreskrifterna ska DCC-föreskrifterna ha företräde. Ord som inleds med en versal, dvs. stor bokstav, avser ett ord som givits en särskild innebörd/definition i Huvuddokumentet och ska i dessa DCC-föreskrifter ha samma innebörd som de har i Huvuddokumentet.*

### **1. DCC – Dynamic Currency Conversion**

- 1.1 DCC innebär att Terminalen känner av om ett Kontokort är utländskt och kan vara föremål för DCC och, om så är fallet, automatiskt erbjuder slutkunden möjligheten att betala i sin hemvaluta istället för i lokal valuta. Oavsett i vilken valuta slutkunden väljer att betala får Sälj företaget betalt för köpet i lokal valuta.
- 1.2 Om Sälj företaget vill avbryta DCC funktionen eller om Sälj företaget inte har DCC, men vill kunna erbjuda DCC till sina kunder, kan Sälj företaget när som helst kontakta Bambora för omedelbar inaktivering respektive aktivering av funktionen DCC, varvid Sälj företaget vid inaktivering kommer att faktureras kostnaden för DCC för innevarande månad.

### **2. Sälj företagets åtaganden**

- 2.1 Sälj företaget ska på ett enkelt och sakligt sätt informera Kortinnehavarna om DCC så att Kortinnehavaren är väl medveten om hur DCC fungerar. Detta innebär bl.a. att Sälj företaget innan transaktionen genomförs ska tillse
  - att Kortinnehavaren informerats om att DCC är frivilligt,
  - att Kortinnehavaren erbjuds att godkänna Transaktionen i Sälj företagets prissättningsvaluta eller i kortets faktureringsvaluta,
  - att Kortinnehavaren informeras om Transaktionens belopp såväl i Kortinnehavarens faktureringsvaluta som i Sälj företagets prissättningsvaluta med angivande av relevant valutakod eller symbol,
  - att Kortinnehavaren informeras om vilken valutakurskälla, växelkurs och eventuella påslag/avgifter e.d. som kommer att användas om Kortinnehavaren väljer att godkänna Transaktionen i sin faktureringsvaluta, och
  - att Sälj företaget, innan en Transaktion genomförs, är överens med Kortinnehavaren om
  - i vilken valuta Transaktionen ska godkännas.
  - Sälj företagets skyldigheter enligt förra stycket innefattar vidare att Sälj företaget;
  - inte får påverka Kortinnehavaren att välja DCC framför Sälj företagets prissättningsvaluta,
  - i all kommunikation, dvs. såväl skriftlig som muntlig, med Kortinnehavare, ska ange samtliga valutor med angivande av korrekta valutasymboler och/eller koder,
  - inte använda ett språk eller rutiner som gör det svårt för Kortinnehavaren att betala i Sälj företagets prissättningsvaluta, eller påverkar Kortinnehavaren så att Kortinnehavaren automatiskt väljer DCC.



### **3. Returer/krediteringar**

Returer/krediteringar ska ske i samma valuta som den tidigare köptransaktionen, dvs. om den ursprungliga köptransaktionen genomfördes i USD ska även returen/krediteringen ske i USD. Sälj företaget ska begära in original kortbetalningskvitto innan returer/krediteringar genomförs för att säkerställa att Transaktionen genomförs i korrekt valuta. Om det inte går att säkerställa att ursprungstransaktionen är genomförd med DCC skall Returer/Krediteringar genomföras i prissättningsvalutan.

## **Kapitel 7 - SÄRSKILDA FÖRESKRIFTER FÖR FLERANVÄNDARFUNKTION (MULTIUSER)**

**(Februari 2018)**

*Dessa föreskrifter, "Fleranvändarföreskrifterna", gäller vid tillägg av den tjänst som innebär att upp till 9 sälj företag ("Användare"), utöver Sälj företaget, ges en möjlighet att koppla sitt individuella inlösenavtal med Bambora till Sälj företagets Terminal under Sälj företagets ansvar med samma terminalinställningar som gäller för Sälj företaget ('Fleranvändare' eller 'Multiuser').*

*Fleranvändarföreskrifterna utgör ett komplement till de allmänna villkor som gäller för det avtal om Inlösen av Kontokortstransaktioner ("Huvuddokumentet") som slutits mellan Sälj företaget och Bambora. Vid eventuella konflikter mellan Huvuddokumentet och Fleranvändarföreskrifterna ska Fleranvändarföreskrifterna ha företräde. Ord som inleds med en versal, dvs. stor bokstav, avser ett ord som givits en särskild innebörd/definition i Huvuddokumentet och ska i dessa Fleranvändarföreskrifter ha samma innebörd som de har i Huvuddokumentet.*

### **Sälj företagets åtaganden**

1. Sälj företaget åtar sig att informera samtliga Användare om (i) innehållet i Avtalet (inklusive Fleranvändarföreskrifterna), (ii) hur Terminalen får och inte får användas, (iii) hur Fleranvändarfunktionen fungerar, (iii) att varje Användare måste teckna ett individuellt inlösenavtal med Bambora samt (iv) kontaktuppgifter till Bambora's supporttjänst.
2. Sälj företaget är ansvarigt för sin egen och Användarnas användning av Terminalen och ikläder sig Användarnas skyldigheter gentemot Bambora under Avtalet samt åtar sig att hålla Bambora skadeslöst för alla Användares, inklusive Användares anställda och konsulter, eventuella otillåtna handlingar.
3. Om Sälj företaget vill avbryta Fleranvändarfunktionen, lägga till eller ta bort Användare eller om Sälj företaget inte har Fleranvändarfunktionen men vill ha denna funktion, kan Sälj företaget när som helst kontakta Bambora för omedelbar inaktivering respektive aktivering, varvid Sälj företaget vid inaktivering kommer att faktureras kostnaden för Fleranvändarfunktionen för innevarande månad.
4. Bambora ansvarar inte för Sälj företagets eller Användares felaktiga användning av Terminalen, vilket är all användning i strid med detta Avtal och Bamboras vid var tid tillämpliga Instruktioner.
5. Ytterligare information och vanliga frågor om Fleranvändarfunktionen återfinns på Bambora.com.

### **Användares åtaganden**

1. Samtliga Användare åtar sig att följa Sälj företagets instruktioner gällande användning av Terminalen och Fleranvändarfunktionen.
2. Samtliga Användare godkänner att Sälj företaget kan få tillgång till all data som härrör från Transaktioner företagna mellan Användare och dess kunder.