



Support

Användarhandbok

INNHALDSFORTEGNELSE

Kapittel 1 Innledning	4
Velkomsthilsen	4
Kapittel 2 Autorisasjon	4
2.1 Autorisasjonstjeneste	4
2.2 Kontroll av Kort	5
2.3 Godkjenning av Kort	6
2.4 Kortholders samtykke	6
Kapittel 3 Elektronisk behandling	7
3.1 Manuell inntasting på Terminal	7
3.2 Oversendelse av Transaksjoner	7
3.3 Chip og PIN Kort	8
Kapittel 4 Filbehandling	8
4.1 Sikkerhet	8
4.2 Etablering av nytt Brukersted	8
4.3 Dekryptering av kvittering – eller sperrelister (hvis aktivert)	8
Kapittel 5 Netthandelskunde	9
5.1 Krav til Nettside	9
5.2 3D Secure	10
Kapittel 6 Transaksjonsbilag	11
6.1 Kort tilstede og Kort ikke tilstede Transaksjoner	11
6.2 Ugyldige Transaksjonsbilag	12
6.3 Gjentakende Transaksjoner	12
6.4 Flere Transaksjonsbilag	13
6.5 Forskudd/Delbetaling	13
6.6 Krediteringer/Tilbakebetalinger	13
Kapittel 7 Oppgjørmelding	14
7.1 Hvordan lese oppgjørmeldingen	14
7.2 Hvordan Kortbetalinger fungerer	14

Kapittel 8 Mistenkelige Transaksjoner	15
8.1 Svindel – Kort tilstede Transaksjoner	15
8.2 Svindel – Kort ikke tilstede Transaksjoner	16
8.3 Inndragelse av Kort – Hvordan man beslaglegger et Kort	16
8.4 Kjenn dine ansatte	17
8.5 Teknologisk vedlikehold	17
Kapittel 9 Overholdelse av sikkerhetsprogram	18
Kapittel 10 Reserveløsninger	18
Kapittel 11 Visning av Kortselskapenes merker/logoer	19
Kapittel 12 Reklamasjoner	19
12.1 Reklamasjoner	19
12.2 Omstendigheter som kan medføre at det oppstår reklamasjoner	20
12.3 Stort antall reklamasjoner	21
Kapittel 13 iMerchantConnect	21
13.1 iMerchantConnect	21
13.2 Nøkkelfunksjoner i iMerchantConnect	21
Kapittel 14 Annen nyttig informasjon	22
14.1 Oppbevaring av dokumentasjon	22
14.2 Endring av eierforhold/status/navn/adresse	22
14.3 Ødelagt eller feil på manuell Kortdrager	22
14.4 Hva du gjør hvis et kort blir gjenglemt i dine lokaler	22
14.5 Bestilling av manuelle salgsslipper	22
14.6 Skjemaer, materiell og reklamemateriell	22
Kapittel 15 Ordbok	23

KAPITTEL 1 – INNLEDNING

Velkomsthilsen

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

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

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

Denne Veiledningen besvarer de mest stilte spørsmålene fra Kundene.

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

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

KAPITTEL 2 – AUTORISASJON

2.1 Autorisasjonstjeneste

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

En autorisasjonskode:

- (i) garanterer ikke Kunden endelig betaling for en Transaksjon
- (ii) garanterer ikke at Transaksjonen ikke senere kan bli bestridt av Kortholder eller utsteder, og
- (iii) beskytter ikke Kunden ved en reklamasjon i forbindelse med ikke-godkjente Transaksjoner, eller tvister i forbindelse med kvaliteten på varer eller tjenester.

Hvis Terminalen ikke klarer å lese magnetstripen på Kortet ved Kort Tilstede Transaksjoner, må Kunden følge de manuelle behandlingsprosedyrene i denne Veiledningen. Uansett kreves det en Autorisasjonskode som angitt ovenfor for alle Transaksjoner, enten den fås elektronisk ved bruk av en Terminal, eller verbalt ved å ringe etter en Autorisasjonskode i samsvar med denne Veiledningen.

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

Autorisasjonskode:

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

Avslag:

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

Henvisning:

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

Ta avtrykk av Kortet

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

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

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

Forhåndsautorisasjon:

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

2.2 Kontroll av kort

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

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

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

2.3 Godkjenning av Kort

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

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

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

2.4 Kortholders samtykke

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

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

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

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

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

KAPITTEL 3 – ELEKTRONISK BEHANDLING

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

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

Transaksjonen er nå fullført.

3.1 Manuell inntasting på Terminal

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

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

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

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

3.2 Oversendelse av Transaksjoner

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

3.3 Chip og PIN Kort

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

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

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

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

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

KAPITTEL 4 – FILBEHANDLING

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

4.1 Sikkerhet

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

4.2 Etablering av nytt Brukersted

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

4.3 Dekryptering av kvittering – eller sperrelister (hvis aktivert)

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

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

KAPITTEL 5 – NETTHANDELSKUNDE

5.1 Krav til Nettside

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

Nettsiden din må inneholde følgende informasjon:

- (a) en komplett beskrivelse av varene og/eller den service som tilbys;
- (b) retur av varer og krediteringspolicy
- (c) kontaktinformasjon til Kundeservice, inkludert e-post adresse og/eller telefonnummer;
- (d) komplett juridisk- og besøksadresse på ditt Brukersted på enten sjekk-ut siden (som viser det totale kjøpsbeløp) eller på de web-sider presentert til Kortholder når Kortholder logger ut;
- (e) Transaksjonsvaluta;
- (f) eksport eller juridiske restriksjoner, hvis kjent;
- (g) leveringsbetingelser inkl. bl.a. tidspunkt Kortholder blir belastet og policy rundt minimumsaldre;
- (h) for abonnementstjenester o.l. må vilkår og betingelser være tilgjengelig
- (i) personvern av kundedata;
- (j) din metode for Transaksjonssikkerhet, Kortholder må informeres om at Kunden er ansvarlig for Transaksjoner gjennom nettsiden;
- (k) vilkårene i salgsbetingelsene i bestillingsløsningen, som kjøperen aktivt må akseptere før bindende avtale er inngått
- (l) totalkostnaden for Kortholder må komme tydelig frem før betaling gjennomføres, inkludert moms; og
- (m) fremvisning av Kortmerkens logo samt informasjon om 3D Secure og CAV2/CVV2/CVC2 verifisering.

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

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

Vennligst se forbrukerombudets regler for innhold på nettsider der handels foretaes: <http://forbrukerombudet.no/index.gan?id=11039622&subid=0>

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

ANDRE KRAV:

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

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

- (i) en kundeservicekontakt, inkl. telefonnummer, og
- (ii) hyppigheten og varigheten av tilleggstransaksjoner (kun ved løpende Gjentakende Internettransaksjoner).

c) Følgende krav til tilleggsautorisasjon vil gjelde:

- (i) For varer som sendes i forbindelse med Internet- transaksjoner, kan Kunden få godkjenning på en hvilken som helst dag inntil sju (7) kalenderdager før Transaksjonsdatoen. "Transaksjonsdatoen" er forsendelsesdatoen for varen. Denne godkjenningen er gyldig hvis Transaksjonsbeløpet ligger innenfor femten prosent (15 %) av godkjennelsesbeløpet, forutsatt at tilleggsbeløpet gjelder forsendelseskostnader eller eventuelle andre kostnader som er tillatt etter Reglene.
- (ii) Kunden kan aldri inngå Transaksjoner hvor det mottar informasjon om Kortholder via Internett og deretter legger denne informasjonen manuelt inn i en Terminal.

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

5.2 3D Secure

Verified By Visa og MasterCard Secure Code

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

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

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

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

Vennligst se også våre Standardvilkår, samt www.visaeurope.com and www.mastercard.com.

KAPITTEL 6 TRANSAKSJONSBILAG

6.1 Kort tilstede og Kort ikke tilstede Transaksjoner

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

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

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

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

- (m) i forhold til kun Netthandelstransaksjoner og i tillegg til overnevnte krav i Kapittel 6 (a-j), følgende:
- (a) Kundens URL adresse
 - (b) en kundeservicekontakt, inkl. telefonnummer, og
 - (c) hyppigheten og varigheten av tilleggstransaksjoner (kun ved løpende Gjentakende Netthandelstransaksjoner).

6.2 Ugyldige Transaksjonsbilag

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

- (i) Underskriften på Transaksjonsbilaget (hvis påbudt etter Reglene) ikke er i overensstemmelse med den som er på Kortet
- (ii) Kopien av Transaksjonsbilaget som fremlegges for Innløser ikke er i samsvar med kopien av Transaksjonsbilaget gitt til Kortholder
- (iii) Kortet er utløpt eller ennå ikke har blitt gyldig på Transaksjonstidspunktet
- (iv) Kortet står på Innløseres sperreliste, eller det er utstedt et advarselsskriv eller annen melding eller råd (uansett hvilken form dette måtte ha) som til enhver tid er utstedt eller gjort tilgjengelig for Kunden
- (v) Et annet Transaksjonsbilag har blitt utstedt for de samme varene og/eller tjenestene som er gjenstand for den Transaksjonen som Transaksjonsbilaget relaterer seg til (unntatt det som er angitt i, og i strengt samsvar med Standardvilkårene, samt kapittel 6.3 – 6.4 under), eller
- (vi) Det har vært avvik fra vilkårene i Avtalen eller de relevante Reglene i forbindelse med Transaksjonen.

6.3 Gjentakende Transaksjoner

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

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

Retten til å godkjenne Gjentakende Transaksjoner avsluttes når Kunden mottar:

- (i) et kanselleringsvarsel fra Kortholder,
- (ii) et varsel fra Innløser om at myndigheten til å ta i mot Gjentakende Transaksjoner er inndratt, eller
- (iii) en melding fra Innløser om at Kortet ikke skal aksepteres.

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

6.4 Flere Transaksjonsbilag

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

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

6.5 Forskudd/Delbetaling

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

6.6 Krediteringer/tilbakebetalinger

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

KAPITTEL 7 – OPPGJØRSMELDING

7.1 Hvordan lese oppgjørmeldingen

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

Generelle forkortelser

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

7.2 Hvordan Kortbetalinger fungerer

En Korttransaksjon omfatter følgende trinn:

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

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

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

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

KAPITTEL 8 – MISTENKELIGE TRANSAKSJONER

8.1 Svindel – Kort tilstede Transaksjoner

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

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

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

Chipkort - TA I MOT ET CHIPKORT

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

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

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

GENERELL VEILEDNING FOR KORTGODKJENNING

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

8.2 Svindel – Kort ikke tilstede Transaksjoner

(Postordre/Telefonordre/Netthandelskunde)

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

Se opp for...

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

Tips for å forhindre svindeltransaksjoner...

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

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

8.3 Inndragelse av Kort - Hvordan man beslaglegger et kort

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.4 Kjenn dine ansatte

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

8.5 Teknologisk vedlikehold

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

KAPITTEL 9 OVERHOLDELSE AV SIKKERHETSPROGRAM

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

KAPITTEL 10 – RESERVELØSNINGER

Manuelle slipper:

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

Manuelt salg:

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

Prosedyre for manuelt salg (fysiske Transaksjoner)

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

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

KAPITTEL 11 – VISNING AV KORTSELSKAPENES MERKER/LOGOER

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

Annonsering / Reklameskjermer på utsalgssted:

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

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

KAPITTEL 12 – REKLAMASJONER

12.1 Reklamasjoner

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

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

Enhver reklamasjonsforespørsel bør rettes til Kundeservice.

12.2 Omstendigheter som kan medføre at det oppstår reklamasjoner

- Delt salg - hvis Utsalgsstedet deler et salg med høy verdi opp i to eller flere beløp som er under Autorisasjonsgrensen for å tvinge Transaksjonen gjennom uten å sjekke godkjenning for det totale Transaksjonsbeløpet.
- Hvis Utsalgsstedets Terminal har bedt Utsalgsstedet om å ringe Autorisasjon for godkjenning, men Transaksjonen ble tvunget gjennom uten å kontakte Autorisasjonssenteret - alternativt hvis oppringningen ble foretatt, men godkjenning ble avslått og Transaksjonen likevel ble tvunget igjennom.
- Beløpet som behandles av Utsalgsstedet overstiger det godkjente/det som er avtalt med Kortholder.
- Duplikat – hvis en Transaksjon kjøres gjennom to ganger ved en feiltakelse.
- Utløps dato – hvis Utsalgsstedet kjører gjennom en Transaksjon på et kort som er utløpt.
- Ikke mottatt kvittering - hvis Kortholderens bank har bedt om kopi av kvitteringen og Utsalgsstedet ikke klarer å fremskaffe tilstrekkelig signert/trykt dokumentasjon som beviser den faktiske Kortholderens deltakelse i Transaksjonen. Transaksjonsbilag må oppbevares av Utsalgsstedet i minst 2 år fra Transaksjonsdato.
- Hvis Utsalgsstedet ikke kan fremskaffe dokumenter som bevis på en Transaksjon innen tidsfristen som er fastsatt av de internasjonale Kortselskapene.
- Refusjon ikke behandlet – hvis Kortholderen kan dokumentere at Utsalgsstedet gikk med på å behandle en refusjon, men ennå ikke har mottatt refusjonen til avtalt tid.
- Unnløst av å ta et avtrykk av Kortet på Transaksjonstidspunktet, eller unnløst av å få Kortholderen til å undertegne salgslippen.
- Sen fremleggelse – hvis en Transaksjon blir gjennomført/sent til innløser av Utsalgsstedet etter den gitte tidsfrist.
- Et feilaktig Kortnummer ble tastet inn manuelt på Terminalen eller håndskrevet på salgslippen, noe som fører til at Transaksjonen blir anført til en ugyldig/uriktig konto.
- Kansellert gjentatt Transaksjon – hvis en Kortholder kan dokumentere at han har kansellert en fullmakt/abonnement eller lignende hos et Brukersted, men den gjentakende Transaksjonen fremdeles blir debiteret kontoen.
- Kreditt bokført som kjøp – hvis Utsalgsstedet kjører gjennom en refusjon, men denne behandles som et salg og dermed debiteres Kortholderen en gang til. Denne tilbakeposteringen er for det doble av Transaksjonsbeløpet.
- Ikke som beskrevet – hvis Kortholderen har et bilde eller skriftlig beskrivelse av en vare han/hun har bestilt pr. post/telefon/internett, men Utsalgsstedet har sendt en vare med forskjellig farge, størrelse, kvalitet el.l. fra den opprinnelige beskrivelsen.
- Varer ikke mottatt - hvis en Kortholder bestiller varer pr. post/telefon/Internett, men ikke mottar varen innen 30 dager etter avtalt tid.
- Ikke utførte tjenester - hvis Kortholderen har betalt for en tjeneste, men Utsalgsstedet ikke er villig/i stand til å levere tjenesten.
- Feilaktig valuta – hvis Kortholderen signerer et salgstrekk i en valuta, men Transaksjonen behandles i en annen valuta på hans/hennes konto.
- Godkjennelse av et kort med et signaturfelt som er ødelagt eller klusset med.
- Alle Transaksjoner der Kortholderen ikke er tilstede.
- Ingen tilbakemelding på forespørsel om bilagskopi (se eksempel i Vedlegg 1)

12.3 Stort antall reklamasjoner

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

KAPITTEL 13 – I-MERCHANTCONNECT

13.1 iMerchantConnect

(www.iMerchantConnect.com)

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

13.2 Nøkkelfunksjoner i iMerchantConnect Service

Kontoinformasjon

- Se datoer utbetalinger sist ble overført til konto.
- Se forespørsler om bilagskopi og reklamasjoner.
- Se din bedriftsprofil.
- Informasjon om problemstillinger og regelverk.
- Begrense brukere til visse Kundenummer eller grupper av Kundenummer på en log-in basis.
- Se dine servicegebyrer for tidligere måneders oppgjørsmeldinger.

Vurdering av salgsvolum

- Se din salgsomsetning etter korttype for aktuell måned.
- Lag din egen oversikt over delbetalinger.
- Se batcher (bunter) og Transaksjoner.
- Se månedlige oppgjørsmeldinger for de siste 12 måneder.
- Analysér din omsetning for de siste 12 måneder.
- Kunder med mange utsalg vil verdsette funksjonen som tillater de å se en samlet oversikt av hele deres forretning.
- Avstemming gjøres lettere ved å bruke online muligheten.
- Kontoinformasjon tilgjengelig ut til fingerspissene – all Transaksjonsinformasjon på ett sted.

KAPITTEL 14 – ANNEN NYTTIG INFORMASJON

14.1 Oppbevaring av dokumentasjon:

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

14.2 Endring av eierforhold/status/navn/adresse:

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

14.3 Ødelagt eller feil på manuell kortdrager:

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

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

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

14.5 Bestilling av manuelle salgsslipper

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

14.6 Skjemaer, materiell og reklamemateriell

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

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

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

KAPITTEL 15 – ORDBOK

Innløser

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

Godkjenning

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

Chip:

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

Avslått:

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

Manuell kortdrager:

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

Manuell inntasting på Terminal:

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

Refusjon:

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

Forespørsel om bilagskopi:

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

CONTENTS

Kapitel 1 Inledning	0
Välkommen	0
Kapitel 2 Auktorisation	0
2.1 Auktorisationstjänster	0
2.2 Kontroll av Kort	0
2.3 Godkännande av Kort	0
2.4 Kortinnehavarens samtycke	0
Kapitel 3 Elektronisk behandling	0
3.1 Manuell inmatning på Terminal	0
3.2 Överföring av Transaktioner	0
3.3 Chip & PIN-kort	0
Kapitel 4 Filbehandling	0
4.1 Säkerhet	0
4.2 Etablering av nytt Försäljningsställe	0
4.3 Dekryptering av kvitto – eller spärrlistor (om aktiverat)	0
Kapitel 5 Näthandelskunder	0
5.1 Krav på Webbplats	0
5.2 3D Secure	0
Kapitel 6 Transaktionskvitto	0
6.1 Kort närvarande- och Kort inte närvarande-transaktioner	0
6.2 Ogiltiga Transaktionskvitton	0
6.3 Återkommande Transaktioner	0
6.4 Flera Transaktionskvitton	0
6.5 Förskotts-/Delbetalning	0
6.6 Kreditering/Återbetalning	0
Kapitel 7 Avgiftsavisering	0
7.1 Så här läser du avgiftsaviseringen	0
7.2 Så här fungerar Kortbetalningar	0

Kapitel 8 Misstänkta Transaktioner	0
8.1 Bedrägeri – Kort närvarande-transaktioner	0
8.2 Bedrägeri – Kort inte närvarande-transaktioner	0
8.3 Dra in Kort – Hur man beslagtar ett Kort	0
8.4 Känn dina anställda	0
8.5 Tekniskt underhåll	0
Kapitel 9 Efterlevnad av säkerhetsprogram	0
Kapitel 10 Reservlösningar	0
Kapitel 11 Visning av Kortföretagens märken/logotyper	0
12.1 Reklamasjoner	0
12.2 Omständigheter som kan medføre at det oppstår reklamasjoner	0
12.3 Stort antall reklamasjoner	0
Kapitel 12 Chargebacks	0
12.1 Chargebacks	0
12.2 Omständigheter som kan leda till chargebacks	0
12.3 Stort antal chargebacks	0
Kapittel 13 iMerchantConnect	0
13.1 iMerchantConnect	0
13.2 Viktiga funksjoner i iMerchantConnect	0
Kapitel 14 Annan användbar information	0
14.1 Förvaring av dokumentation	0
14.2 Ändring av ägarförhållande/status/namn/adress	0
14.3 Förstörd eller defekt manuell kortläsare	0
14.4 Vad gör du om ett kort blir kvarglömt i dina lokaler?	0
14.5 Beställning av manuella säljkvitton	0
Formulär, material och reklammaterial	0
Kapitel 15 Ordlista	0

KAPITEL 1 – INLEDNING

Välkommen

Vi vill passa på att tacka dig för att du har valt oss som din kortinlösare och vi kan försäkra dig om att vi kommer att göra vårt bästa för att alltid ge dig så effektiv och professionell service som möjligt.

Vi vill att du ska vara helt nöjd och trygg med att vara kund hos oss och att vår relation ska skapa ytterligare mervärde för ditt företag.

Den här användarhandboken (Handboken) är en del av ditt Avtal med oss. Handboken är särskilt utformad med tanke på rutiner för försäljningsställen. Det är viktigt att alla dina medarbetare som tar emot kortbetalningar känner till rutinerna för försäljningsställen i den här Handboken.

Handboken innehåller svar på de vanligaste frågorna från Kunderna.

Om du har några frågor som inte finns med i Handboken, tveka inte att kontakta oss. Du hittar kontaktinformationen på baksidan av Handboken.

Om inget annat står angivet i den här Handboken (inklusive kapitel 15 – Ordlista), har ord och uttryck samma betydelse som i Standardvillkoren, som är en del av avtalet med oss.

KAPITEL 2 – AUKTORISATION

2.1 Auktorisationstjänster

Auktorisation är processen när en Kund ansöker om godkännande för en Transaktion. Kunden måste hämta en Auktorisationskod innan han/hon genomför en Transaktion, om inte någonting annat har avtalats med Inlösaren. Generellt sett bekräftar Auktorisationskoden att kortnumret är giltigt, att Kortet inte är rapporterat som förlorat eller stulet vid tidpunkten för Transaktionen samt att det finns täckning för det aktuella kreditbeloppet eller summan för betalning. Kunden ska följa eventuella instruktioner som tas emot under Auktorisationen/godkännandet. När Kunden har tagit emot Auktorisationskoden kan Kunden slutföra den godkända Transaktionen och måste tillse att Auktorisationskoden noteras på Transaktionskvittot. För Transaktioner där Kortinnehavaren inte är närvarande måste Kunden få information om Kortets förfallodatum, Kortinnehavarens adress och CAV2-/CVV2-/CVC2-nummer och förmedla denna information som en del av auktorisationen.

För Auktorisationskoden gäller följande:

- (i) Garanterar inte Kunden slutgiltig betalning för en Transaktion
- (ii) Garanterar inte att Transaktionen inte vid ett senare tillfälle kan bestridas av Kortinnehavaren eller utfärdaren OCH
- (iii) Skyddar inte Kunden vid en chargeback i samband med icke godkända Transaktioner eller tvister i samband med kvaliteten på varor eller tjänster.

Om Terminalen inte kan läsa magnetremsan på Kortet vid Kort närvarande-transaktioner måste Kunden följa rutinerna för manuell hantering i denna Handbok. Det krävs alltid en Auktorisationskod enligt ovan för alla Transaktioner, oavsett om den genereras elektroniskt vid användning av en Terminal eller verbalt genom en telefonbegäran avseende en Auktorisationskod i enlighet med denna Handbok.

Auktorisationen beställs genom ett samtal till vår Auktorisationscentral (telefonnumret finns på baksidan av denna Handbok). Auktorisationen gäller i sju (7) dagar. Om varorna skickas (Transaktionen behandlas/genomförs) efter dessa sju dagar måste Transaktionen auktoriseras på nytt.

Auktorisationskod:

Skriv in koden på terminalen eller på eventuellt säljkvitto.

Medges ej:

Informera Kortinnehavaren om att Transaktionen inte har godkänts. Ett alternativt betalnings sätt krävs.

Hänvisning:

Om en Kortinnehavare har frågor ber du honom/henne att ta kontakt direkt med Utfärdaren.

Göra ett avtryck av Kortet

Terminalen kan visa ett meddelande om att göra ett avtryck av Kortet om Transaktionen är en fysisk Transaktion (Kort närvarande-transaktion), men kortnumret måste matas in istället för att det läses av via terminalen. Detta kan bli aktuellt om magnetremsan/chipet på Kortet inte kan läsas av på grund av repor eller andra skador. I dessa fall följer du nedanstående procedur:

1. Gör ett avtryck av Kortet för att bekräfta att det fanns på plats vid tidpunkten för Transaktionen.
2. Fyll i all information om Transaktionen.
3. Se till att kortinnehavaren skriver under det präglade säljkvittot.
4. Förvara säljkvittot tillsammans med kvittot.
5. Skicka säljkvittot med transaktionssammanfattningen till Elavon.

Om du behöver köpa en avtrycksmaskin, kontaktar du vår kundtjänst (kontaktinformation finns på baksidan av den här Handboken).

Förhandsauktion:

Om du behöver information om hur man gör en förhandsauktion, se användarhandboken till din Terminal.

2.2 Kontroll av kort

Följande uppgifter måste alltid kontrolleras varje gång du tar emot ett kort för betalning, även om kortinnehavaren är en välkänd stamkund:

- 1 Startdatum (om tillgängligt): Kontrollera att startdatumet på Kortet inte ligger i framtiden. Kort med framtida startdatum får inte tas emot.
- 2 Förfalldatum: Kontrollera att Kortets förfalldatum inte har passerat. Förfallna Kort får inte tas emot.
- 3 Kortinnehavarens namn: Kontrollera Kortinnehavarens namn och se till att det matchar den person som visar Kortet, till exempel att ett Kort som är utfärdat till en kvinna inte används av en man.
- 4 Namnteckningsfält: Se till att Kortet är undertecknat och att det undertecknade namnet matchar det namn som ärpräglat på Kortets framsida. Kontrollera även att Kortinnehavarens namnteckning på säljkvittot inte skrivs med tvekan eller som tryck/förtydligande.

Gnid med tummen över namnteckningsfältet när du håller i kortet, det ska kännas jämnt och glatt.

2.3 Godkännande av Kort

Om du skickar in en Transaktion för en korttyp som du inte är tillåten att ta emot, avisas Transaktionen och returneras till dig. Du får inte hantera Transaktioner när Kortinnehavaren inte är närvarande, såvida vi inte har ett skriftligt avtal som anger att du kan göra detta.

När du använder terminalen för att genomföra försäljningar eller återbetalningar, vänligen konsultera användarhandboken till din Terminal.

2.4 Kortinnehavarens samtycke

Ingenting i avtalet, inklusive mottagande av Auktorisationskod, befriar dig från kravet att inhämta Kortinnehavarens godkännande för belastning av Kortinnehavarens konto för varje Transaktion. Sådant godkännande anses ha getts (såvida inte Kortet har rapporterats som förlorat, stulet eller liknande) i följande fall:

1. För Transaktioner där Kortinnehavaren är närvarande: Genom ett undertecknat Transaktionskvitto eller, för PIN-transaktioner, genom ett Transaktionskvitto från terminalen
2. För postordertransaktioner: Genom en undertecknad fullmakt från Kortinnehavaren
3. För telefonordertransaktioner: Genom att behålla dokumentet som bevisar Kortinnehavarens behörighet att belasta sitt konto för relevant transaktionsbelopp

För alla posterorder-och/eller telefonordertransaktioner måste du spara dokumentation som bevisar att varan har skickats eller att tjänsten har tillhandahållits i minst två (2) år från Transaktionsdatum och på begäran visa upp denna för Elavon.

4. För internettransaktioner: Genom att kräva Kortets CAV2-/CVW2-/CVC2-nummer

Om en Kortinnehavare nekar till att ha godkänt en genomförd Transaktion eller hävdar att Transaktionen inte har utförts korrekt, ska Elavon kunna bevisa detta på dina vägnar. Transaktionen måste därför vara i ett format som kan bevisa att den aktuella Transaktionen auktoriserades och därmed godkändes av Kortinnehavaren: transaktionskvitto eller annat kvitto enligt (1) ovan, dokumenterat bevis enligt (2) och (3) ovan samt CVW2-/CVC2-nummer enligt (4) ovan. Följaktligen är detta det bevis som Elavon kommer att kräva av dig för att kunna bevisa att Transaktionen har verifierats och därmed godkänts.

KAPITEL 3 – ELEKTRONISK BEHANDLING

Observera att det inte är tillåtet att ge tillbaka ett kontantbelopp när köpet har gjorts med kreditkort.

- Kontrollera att Terminalen är inställd på rätt datum och tid.
- Följ riktlinjerna i Kapitel 2.2 – Kontroll av kort – i denna Handbok.
- Kontrollera att Terminalen identifierar Transaktionstypen korrekt.
- Dra eller sätt i Kortet.
- Inhämta Auktorisation enligt Kapitel 2 – Auktorisation – i denna Handbok.
- Kontrollera att numret som ärpräglat på framsidan av Kortet stämmer överens med numret på Transaktionskvittot.
- Om Kortinnehavaren undertecknar Transaktionskvittot kontrollerar du att namnteckningen matchar namnteckningen på baksidan av Kortet samt att alla skriftliga uppgifter har kopierats till Transaktionskvittot.
- När du är säker på att allting är i sin ordning ger du Kortinnehavaren en kopia av Transaktionskvittot, lämnar tillbaka Kortet och lämnar över varorna.
- Behåll kopian av Transaktionskvittot.

Transaktionen har nu slutförts.

3.1 Manuell inmatning på Terminal

Om det inte går att dra Kortet, Chipet inte kan läsas eller Terminalen inte fungerar, visas ett meddelande på Terminalen som bekräftar att Kortet inte har lästs av. Om du har en Terminal med stöd för manuell inmatning måste nedanstående procedur följas:

- Via Terminalen uppmanas du att mata in Kortinformation inklusive:
 - (i) Kortnummer (PAN): numret (13–19 siffror) som finnspräglat på framsidan av Kortet
 - (ii) Förfalldatum
 - (iii) Auktorisationskod
- Du uppmanas att mata in Transaktionen via Terminalen.

Du bör göra ett avtryck av Kortet på ett säljkvitto för att bevisa att Kortet fanns på plats och att Kortinnehavaren ombads underteckna säljkvittot. Se till att även en beskrivning av varan, beloppet och datumet noteras på säljkvittot. Detta reducerar risken för fel och därmed även för chargebacks.

Det manuella säljkvittot måste förvaras tillsammans med din kopia av Transaktionskvittot. Om du inte har en Terminal som stödjer manuell inmatning ska Transaktionen godkännas på ett manuellt säljkvitto. Se Kapitel 10 – Reservlösningar – i denna Handbok.

3.2 Överföring av Transaktioner

För att undvika avgifter för försenad överföring av Transaktioner bör det varje dag göras en avstämning av godkända Transaktioner. Alla uppgifter som registrerats på din terminal ska överföras till Inlösaren inom tre (3) arbetsdagar från Transaktionsdatum. Varje Transaktion som skickas in efter denna tidsfrist nedgraderas av kortföretagen och kan ge en tilläggsavgift.

3.3 Chip & PIN-kort

Kreditkort och betalkort byts ut från underskriftsbaserade magnetremсор till PIN-baserade kort med chip. Detta initiativ kallas för "Chip & PIN" och är en följd av de ständigt ökande bedrägerierna, i synnerhet förfalskning och användning av förlorade eller stulna kort.

Ett Chipkort har ett mikrochip infällt i kortet. Det innehåller mycket säkra minnes- och bearbetningsfunktioner. Informationen på chipet hjälper till att säkerställa att Kortet är äkta och gör det svårt och kostsamt för en brottsling att förfalska det.

En PIN-kod (Personal Identification Number) är en fyrsiffrig kod som kortinnehavaren själv matar in och som ska bevisa att han/hon är den verkliga ägaren av Kortet. PIN-koden gör att kortinnehavaren inte behöver underteckna något transaktionskvitto.

Fel PIN-kod/Spärrad PIN-kod: Om kortinnehavaren matar in fel PIN-kod tre gånger, spärras PIN-koden. Kortinnehavaren måste då kontakta Kortutgivaren. Därefter görs ett försök att genomföra Transaktionen med chipet och underskrift via Auktorisation. Om denna process accepteras måste du göra de kontroller som vanligtvis utförs för Transaktioner med underskrift. Var extra vaksam om någon försöker använda ett spärrat kort. Om PIN-koden matas in korrekt, men du fortfarande känner dig misstänksam gentemot Kortinnehavaren ska du ringa Auktorisationscentret för att försäkra dig om att Kortet inte är stulet/spärrat.

Defekta chipkort: Om terminalens kortläsare inte kan läsa av kortinformationen, visas vanligtvis tre uppmaningar om att använda chipläsaren på terminalen. Om det fortfarande inte fungerar efter tre försök, övergår Terminalen till läget för transaktion med magnetremsa. Om detta inträffar, ska du göra de kontroller som alltid görs för alla transaktioner med underskrift.

KAPITEL 4 – FILBEHANDLING

Om du för över Transaktioner via filer i ett krypterat e- postmeddelande, ska du följa filleverantörens regler för detta.

4.1 Säkerhet

Filleverantören har en säkerhetsinställning som gör att filöverföringen ska vara så säker som möjligt. Detta är därför endast avsett som ett tillägg till det avtal som Kunden har med Elavon.

4.2 Etablering av nytt Försäljningsställe

Kunden måste först träffa ett avtal med Elavon, som sedan kontaktar filleverantören. Kunden får separata installationsanvisningar. Före installationen måste Kunden känna till IP-adressen till SMTP-servern samt de e- postadresser som Elavon ska skicka returfiler till. Returfilerna är ett kvitto på att e-postmeddelandet från Kunden har tagits emot, kvitto från Elavons mottagningssystem för filinläsning och spärrlistor. Filhanteringsleverantören kontrollerar servrar, avsändarsignatur samt att rätt offentlig nyckel används.

4.3 Dekryptering av kvitto- eller spärrlistor (om aktiverat)

En kort stund efter att Kunden har skickat krypterad e-post får denne ett kvitto från Elavons mottagningssystem om att filen har tagits emot och är korrekt krypterad. Detta kvitto är inte krypterat. Inläsningen i Elavons mottagningssystem görs mellan kl. 06:00 och 16:00. Inläsningskvittot skickas som en krypterad fil, detsamma gäller spärrlistor.

Genom att dubbelklicka på bilagan kan Kunden starta automatisk dekryptering med sin privata PGP-nyckel. Filen öppnas automatiskt i vald mapp. Detta kräver att programmet är installerat på den dator som tar emot e-postmeddelandet.

KAPITEL 5 – NÄTHANDELSKUNDER

5.1 Krav på Webbplats

Elavon har vissa krav på Webbplatser. Om dessa krav inte uppfylls kommer vi inte att kunna behandla utbetalningar. En månad efter att vi har registrerat Avtalet för er Webbutik gör vi en kontroll av er Webbplats.

Webbplatsen måste innehålla följande information:

- (a) En komplett beskrivning av de varor och/eller tjänster som erbjuds;
- (b) Policy för retur av varor och kreditering;
- (c) Kontaktinformation till Kundtjänst, inklusive e-postadress och/eller telefonnummer;
- (d) Försäljningsställets fullständiga juridiska adress och besöksadress på antingen kassaskärmen (som visar den totala inköpssumman) eller på de sidor som visas för Kortinnehavaren under utcheckningen;
- (e) Transaktionsvaluta;
- (f) Exportrestriktioner eller andra juridiska restriktioner (om sådana finns);
- (g) Leveransvillkor, inklusive bland annat den tidpunkt då Kortinnehavarens konto belastas samt policy ang. minimiålder.
- (h) För abonnemangstjänster och dyl. måste villkoren finnas tillgängliga;
- (i) Skydd av personuppgifter;
- (j) Metod som används för Transaktionssäkerhet, Kortinnehavaren måste informeras om att Kunden är ansvarig för Transaktioner genom webbplatsen;
- (k) Säljvillkoren i beställningslösningen, som köparen aktivt måste godkänna innan ett bindande avtal har ingåtts;
- (l) Totalkostnaden för Kortinnehavaren måste framgå tydligt innan betalning genomförs, inklusive moms; och
- (m) Presentation av Kortmärkenas logotyp samt information om 3D Secure och CAV2-/CVV2-/CVC2-verifiering.

Dessutom måste Webbutikens URL vara densamma som angetts på Ansökningsformuläret. Namnet på Webbutiken måste också stämma överens med försäljningsställets namn på Ansökningsformuläret.

Vidare får Kunden inte ha några minimigränser för inköpssumma som villkor för köp av varor/tjänster i Webbutiken.

Se "Konsumentverkets" regler för innehåll på webbplatser där näthandel bedrivs:

<http://www.konsumentverket.se/Vara-omraden/Tele-tv-och-internet/Handla-pa-internet/Fore-kop/>

Webbutiken måste erbjuda 3D Secure på sin webbplats. Se längre ned i detta avsnitt.

ANDRA KRAV:

- a) Möjlighet att avbryta betalning** Innan Kortinnehavaren väljer "Betala nu" eller motsvarande knapp ska det på Kundens webbplats visas tydlig information om att Kortinnehavaren förbinder sig till en betalning. Det ska dessutom finnas en otvetydig möjlighet att avbryta betalningen vid detta tillfälle. Inlösaaren kan granska alla klagomål från en Kortinnehavare om innehållet på en Kunds webbplats, och ska ha rätt att kräva att Kunden ändrar och/eller förtydligar försäljningsvillkor och andra villkor inom 30 (trettio) dagar efter att Kunden har fått meddelande om detta. Om Kunden erbjuder Återkommande transaktionsbetalningar på sin webbplats ska Kunden erbjuda Kortinnehavare ett onlinesystem för att avbryta transaktioner. Kunden ska vid inledningen av varje debitering informera Kortinnehavaren om att kostnader kommer att debiteras hans/hennes kortkonto.

- b) Obligatoriskt Transaktionskvitto** Kunden måste använda ett Transaktionskvitto för att dokumentera alla Internettransaktioner. Utöver den information som specificeras i avsnitt 6 "Transaktionskvittan" nedan måste Transaktionskvittan för internettransaktioner inkludera följande:
- (i) En kontakt för kundservice, inkl. telefonnummer; och
 - (ii) frekvens och varaktighet för tilläggstransaktioner (endast vid löpande återkommande internettransaktioner).
- c) Följande krav på tilläggsauktorisering gäller:**
- (i) För varor som skickas i samband med Internet- transaktioner kan Kunden få godkännande när som helst upp till sju (7) kalenderdagar före Transaktionsdatum. "Transaktionsdatum" är det datum då varan skickas. Detta godkännande är giltigt om Transaktionsbeloppet ligger inom femton procent (15 %) av godkännandebeloppet, under förutsättning att tilläggsbeloppet gäller fraktkostnader och eventuella andra kostnader som är tillåtna enligt Reglerna.
 - (ii) Kunden får aldrig ingå Transaktioner i fall där Kunden får Kortinnehavarens uppgifter via internet och sedan matar in informationen manuellt i en Terminal.
 - (iii) Alla Transaktioner ska förhandsauktoriseras, om inte Inlösaren har lämnat ett skriftligt godkännande av något annat. Auktorisation dokumenteras genom mottagande av ett nummer ("Auktorisationskod") från Inlösaren eller på Inlösarens vägnar. Auktorisationen och det efterföljande mottagandet av Auktorisationskoden gäller endast den auktoriserade Transaktionen. En auktorisation gäller i sju (7) dagar. Om tjänsterna utförs/varan skickas (transaktionen behandlas) sju (7) dagar efter själva transaktionsdatum, måste transaktionen auktoriseras för bearbetning på nytt.

5.2 3D Secure

Verified By Visa och MasterCard Secure Code

Som en del av arbetet med att öka säkerheten och reducera kostnaderna rekommenderar Kortföretagen starkt att alla näthandelskunder implementerar Verified by Visa (VbV) och MasterCard SecureCode (MCSC). Båda dessa metoder bygger på 3D Secure-teknik samt att den rättmätige kortinnehavaren måste bekräfta inköp via internet med ett lösenord som är kopplat till Kortinnehavarens utfärdande bank. Vid näthandel ersätts alltså Kortinnehavarens underskrift av ett lösenord.

Som ett lägsta säkerhetskrav måste Kunder kunna kontrollera Säkerhetskoden CAV2/CVC2/CW2 när de tar emot beställning av varor när Kortinnehavare inte är närvarande.

För att erbjuda bästa tänkbara säkerhet bör båda tekniker användas i kombination.

Detta är en extra säkerhetsåtgärd för att reducera användningen av stulna eller falska kort samt säkerställa att köparen är den faktiska innehavaren av kortet.

Se även våra Standardvillkor samt www.visaeurope.com och www.mastercard.com.

KAPITEL 6 TRANSAKTIONSKVITTO

6.1 Kort närvarande- och Kort inte närvarande- transaktioner

Du måste ha ett Transaktionskvitto för att kunna dokumentera alla Kort närvarande- och Kort inte närvarande-transaktioner. Ett Transaktionskvitto kan genereras antingen elektroniskt eller manuellt. Varje sådant Transaktionskvitto måste innehålla följande:

- (a) Kortnummer, vilket förutom när det enda sättet att registrera ett kortnummer är genom handskrift eller genom att göra ett avtryck eller en kopia av Kortet, måste krypteras så att alla siffror förutom de fyra (4) sista siffrorna i Kortnumret på Transaktionskvittot döljs. De dolda siffrorna bör ersättas av utfyllnadstecken, till exempel "x", "*" eller "#". Mellanslag eller numeriska tecken bör inte användas;
- (b) Försäljningsställets namn och adress;
- (c) Transaktionsbelopp (inklusive tillämpliga skatter) i Transaktionsvalutan, t.ex. SEK eller kr;
- (d) Transaktionsdatum;
- (e) Auktorisationskod;
- (f) Transaktionstyp (till exempel köp, kredit);
- (g) För Kort närvarande-transaktioner som inte är PIN- transaktioner, plats för Kortinnehavarens underskrift;
- (h) För Kort närvarande-transaktioner, indikation om vem som ska behålla vilken kopia av Transaktionskvittot (till exempel Försäljningsställets kopia, Kortinnehavarens kopia, Elavons kopia) Det är viktigt att Kortinnehavarens kopia av Transaktionskvittot innehåller ordalydelsen "Behåll denna kopia för verifiering" eller liknande på språket i Transaktionslandet;
- (i) För Kort närvarande-transaktioner, villkor för försäljning (om sådana finns);
- (j) För Kort närvarande-transaktioner, Försäljningsställets stad och land;
- (k) Vid köp av spelservice/"gaming" måste förutom ovanstående krav i Kapitel 6 (a–j) följande inkluderas:
 - (a) Terminalnummer;
 - (b) Speldatum; och
 - (c) Nettobelopp för vinst och förlust
- (l) När det gäller postorder- och/eller telefonordertransaktioner måste förutom ovanstående krav i Kapitel 6 (a–j) följande inkluderas:
 - (a) Kortinnehavarens adress

Dessutom måste Försäljningsstället få ett undertecknat Transaktionskvitto eller annat leveransbevis som undertecknats av Kortinnehavaren för postorder- och/eller telefonordertransaktioner. Försäljningsstället ska skicka ett kvitto på försäljningen av varorna och/eller tjänsten till Kortinnehavaren inom sju (7) dagar efter den aktuella Transaktion som kvittot hänför sig till.

Om Transaktionen inleds som en Postorder- och/eller Telefonordertransaktion, men slutförs under omständigheter där en Kort närvarande-transaktion är möjlig, ska Försäljningsstället genomföra Transaktionen som en Kort närvarande-transaktion enligt denna Handbok.

- (m) När det gäller Näthandelstransaktioner samt i tillägg till ovanstående krav i Kapitel 6 (a-j), följande:
- (a) Kundens URL-adress
 - (b) En kontakt för kundservice, inkl. telefonnummer
 - (c) Frekvens och varaktighet för tilläggstransaktioner (endast vid löpande återkommande näthandelstransaktioner).

6.2 Ogiltiga Transaktionskvitton

Ett Transaktionskvitto ska betraktas som ogiltigt, om det inte utfärdas enligt lagar och Reglerna, inklusive men inte begränsat till följande:

- (i) Underskriften på Transaktionskvittot (om Reglerna kräver detta) stämmer inte överens med den som finns på Kortet;
- (ii) Kopian av Transaktionskvittot som lämnas in till Inlösaren överensstämmer inte med kopian av Transaktionskvittot som lämnats till Kortinnehavaren;
- (iii) Kortet har förfallit eller har ännu inte blivit giltigt vid Transaktionstidpunkten;
- (iv) Kortet finns med på Inlösarens spärrlista eller det har utfärdats ett varningsmeddelande eller annan information (oavsett form) som har skickats till eller gjorts tillgängligt för Kunden;
- (v) Ett annat Transaktionskvitto har utfärdats för samma varor och/eller tjänster som är föremål för den Transaktion som Transaktionskvittot hänför sig till (förutom det som anges i, samt i enlighet med, Standardvillkoren samt kapitel 6.3–6.4 nedan); eller
- (vi) Det har skett en avvikelse från villkoren i Avtalet eller de relevanta Reglerna i samband med Transaktionen

6.3 Återkommande Transaktioner

Kunden ska få Kortinnehavarens skriftliga samtycke till Återkommande Transaktioner som ska debiteras Kortet. Ett sådant samtycke ska innehålla frekvensen för den återkommande debiteringen samt hur länge dessa återkommande debiteringar ska göras.

Kunden ska underrätta Kortinnehavaren om eventuella ändringar i Återkommande Transaktioner minst fjorton (14) dagar före den första ändrade Transaktionen.

Rätten att godkänna Återkommande Transaktioner avbryts när kunden får något av följande:

- (i) Ett meddelande om annullering från Kortinnehavaren;
- (ii) Ett meddelande från Inlösaren om att befogenheten att ta emot Återkommande Transaktioner har återkallats; eller
- (iii) Ett meddelande från Inlösaren om att Kortet inte ska accepteras.

Alla Transaktionskvitton som dokumenterar en Återkommande Transaktion ska tydligt markeras med orden "Återkommande Transaktion".

6.4 Flera Transaktionskvitton

Alla varor och tjänster som köps under ett inköpstillfälle av Kortinnehavaren ska dokumenteras i ett Transaktionskvitto om inte följande är aktuellt:

- (i) Kortinnehavaren samtidigt betalar delarav Transaktionsbeloppet kontant eller på annat sätt; eller
- (ii) Transaktionen är ett förskott enligt Avtalet och Reglerna.

6.5 Förskotts-/Delbetalning

Om Kunden tidigare skriftligen har informerat Inlösaren om en sådan försäljningsmetod, slutför Kunden sådana Transaktioner i enlighet med Avtalet, gällande lagstiftning och Reglerna. Kunden måste utfärda ett Transaktionskvitto vid behandling av insättningstransaktionen och ytterligare ett Transaktionskvitto när resten av Transaktionen behandlas. Kunden ska notera orden "förskott/delbetalning" eller "rest" på det aktuella Transaktionskvittot. Kunden ska inte lämna in Transaktionerna märkt med eller märkt på ett annat sätt som kan tillskrivas "rest" förrän varorna har levererats till Kortinnehavaren eller innan Kunden har utfört tjänsterna.

6.6 Kreditering/återbetalning

- (i) Kunden måste informera Kortinnehavaren, vid tidpunkten för inköpet och i enlighet med alla Lagar och Regler, om alla begränsningar som gäller för att ta emot retur av varor. Även om all kreditering görs enligt eget omdöme och gällande lagstiftning, måste Kunden kunna erbjuda detta alternativ på alla platser där Kunden accepterar Transaktioner.
- (ii) För att dokumentera en retur, återbetalning eller prisjustering för en tidigare försäljningstransaktion som ska krediteras en Kortinnehavares konto utfärdar Kunden kreditkvitto istället för att lämna ut kontanter eller en check.
- (iii) Kunden ska endast göra återbetalning till det konto som debiterades (eller skulle debiteras) för Transaktionen som är (var) anledningen till återbetalningen, och ska lämna en kopia av Kreditkvittot till Kortinnehavaren. Elavon krediterar Kundens Bankkonto med det totala beloppet för alla Kredittransaktioner som skickas in till Elavon (minus serviceavgifter och andra kostnader/avgifter). Om inte något annat har avtalats är Elavon inte i något fall skyldiga att behandla returer, återbetalningar eller justeringar av Transaktioner som inte ursprungligen har behandlats av Elavon. Kunden har inte under några omständigheter rätt att lämna in en Kredittransaktion som överstiger beloppet för Originaltransaktionen. Elavon kan efter eget omdöme välja att inte acceptera en Kredittransaktion för behandling.

KAPITEL 7 – AVGIFTSAVISERING

7.1 Så här läser du avgiftsaviseringen

Generelle forkortelser

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

7.2 Så här fungerar Kortbetalningar

En Korttransaktion omfattar följande steg:

- Kortinnehavaren beviljas en kassakredit från kortutgivaren/sin bank. Det gör det möjligt för Kortinnehavaren att varje månad disponera upp till ett förutbestämt belopp.
- Kunden blir godkänd för att ta emot kort och ett konto för behandling av Korttransaktioner öppnas.

När du tar emot ett Kort som betalningsmedel krediteras ditt bankkonto med Transaktionsvärdet. Information om Transaktionen skickas sedan till Kortinnehavarens utfärdandebank, där beloppet debiteras hans/hennes konto. Denna Transaktion sker vanligtvis inom tre (3) arbetsdagar och inkluderas i aviseringsinformationen för båda parter: en kredit noteras på Försäljningsställets kontoutdrag och en motsvarande debet på Kortinnehavarens kontoutdrag.

Transaktionsflöde: Transaktionen och värdeöverföringen går från Kundens terminal till en inlösare, vidare till Kortinnehavarens utfärdandebank och till slut till Kortinnehavarens konto. Inlösaren får en betalning i motsatt riktning och skickar värdet vidare till Kundens bankkonto. Under denna process har Transaktionen gått genom MasterCard, Visa eller andra aktuella behandlingsnätverk som är världsomspännande. Hela denna process kallas för "Betalningsförmedling". Kundens serviceavgift dras av före utbetalning till ditt bankkonto tillsammans med andra justeringar som till exempel korrigeringar eller chargebacks.

KAPITEL 8 – MISSTÄNKTA TRANSAKTIONER

8.1 Bedrägeri – Kort närvarande-transaktioner

Ditt företag är godkänt för personliga Kort närvarande- transaktioner dvs. där kort och kortinnehavare finns på plats vid Transaktionstidspunkten.

Här kommer några tips som kan hjälpa dig att skydda företaget mot bedrägeri:

- Om du har en elektronisk Terminal måste du informera alla anställda om att de måste göra ett manuellt avtryck av Kortet om Terminalen inte kan läsa magnetremsan/chipet. Följ instruktionerna i kapitel 2.1 Auktorisation i denna Handbok. Om du behöver köpa en avtrycksmaskin, kontaktar du vår kundtjänst.
- Acceptera inte Transaktioner där Kortinnehavaren inte är närvarande.
- Kontrollera all information på Kortet enligt punkt 2.2 samt följande:
 - Kontrollera att Kortet har magnetremsa och att kreditkortslogotypen finns på kortet (till exempel MasterCard, Visa osv.) samt att hologrammet (om ett sådant finns) rör eller ändrar sig.
- Kontrollera att underskriften på kvittot stämmer överens med underskriften på Kortet (om inte Chip & PIN används).
- Kontrollera att Kortinformationen som trycks på säljkvittot stämmer överens med det som är präglat på framsidan av Kortet.

Chipkort – TA EMOT CHIPKORT

Din Terminal ska använda EMV-teknik och ska därmed kunna ta emot Chip & Pin-kort.

Kunder med Chipkort ombeds alltid mata in sin fysiska PIN- kod på knappsatsen.

- En kund får aldrig uppge sin PIN-kod för dig, och du bör alltid titta bort när PIN-koden matas in. Det finns olika PIN-knappsatser med olika skydd runt om, men uppmana alltid kunden att dölja PIN-koden vid inmatning. Andra kunder i kö bör också uppmanas att visa hänsyn gentemot de som matar in sin PIN-kod och bör stå på avstånd från betalningsterminalen.
- Använd alltid PIN-verifiering istället för namnteckning när du tar emot ett kort med Chip. Om PIN-koden inte används kan ansvaret för detta falla på Kunden. Följ därför de instruktioner som visas på Terminalen noga, om kortinnehavaren begär att inte mata in PIN-koden.

GENERELL VÄGLEDNING FÖR ATT TA EMOT KORT

- Du får endast göra en återbetalning till det Kort som den ursprungliga Transaktionen gjordes med. Gör INTE en återbetalning till ett kort när den ursprungliga betalningen gjordes på ett annat sätt, till exempel kontant eller med check.
- Dela INTE upp en försäljning i mindre belopp.
- Kontrollera att kortet har ett giltigt datum. Kortet får INTE accepteras om förfallodatumet har passerat.
- Du får INTE behandla Transaktioner för andra företag än ditt eget.
- Du får INTE behandla några Transaktioner för ett kort som är utfärdat i ditt namn eller till en chef eller ägare av företaget.

8.2 Bedrägeri – Kort inte närvarande-transaktioner (Postorder/Telefonorder/Näthandelskunder)

Innan man godkänner icke-fysiska Transaktioner (där kortet inte är närvarande), måste man kontrollera om avtalet tillåter den typen av kortbetalning. Du måste vidta nödvändiga försiktighetsåtgärder för att skydda Transaktionerna och bidra till att minska risken för chargebacks. De flesta förluster är ett resultat av icke-fysiska Transaktioner. Post-, telefon- och internetorder är helt och hållet Kundens ansvar, om Transaktionen skulle visa sig vara bedräglig eller inte godkänd av kortinnehavaren.

Var uppmärksam på följande:

- Flera Transaktioner från samma Kortnummer.
- Flera Transaktioner från samma land, dvs. många Transaktioner där alla Kortnummer börjar med samma sex siffror.
- Upprepad användning av samma Kort under en kort tidsperiod.
- Flera Transaktioner från samma adress eller område.
- Kraftig ökning av omsättning.
- Stora volymer av varor som lätt kan säljas vidare, till exempel TV, DVD, stereoanläggningar, datorer.
- Transaktioner/order från andra länder som kan upplevas som ovanliga.

Tips för att förhindra bedrägliga transaktioner:

- Bekräfta adressen för Transaktioner med högt värde och skicka endast varorna till kortinnehavarens fakturaadress. Postboxadresser bör inte godkännas för leverans.
- Begär telefonnummer och adress, och kontrollera informationen mot ett elektroniskt register och/eller telefonkatalogen.
- Be Kortinnehavaren ange Säkerhetskoden (CAV2/CVC2/CWVC2) som står på namnteckningsfältet på baksidan av Kortet.
- Varor bör aldrig levereras till taxichaufförer, kurirer eller varubud utan att Kortinnehavaren har bett om det. Varor bör levereras till Kortinnehavarens adress.

OM KORTINNEHAVAREN BER ATT FÅ HÄMTA VARORNA SKA DETTA BEHANDLAS SOM EN FYSISK TRANSAKTION, TILL SKILLNAD FRÅN NÄR KORTET INTE FINNS PÅ PLATS. SE TILL ATT FÅ EN NAMNTECKNING OCH ETT KORTAVTRYCK ELLER DRA KORTET I TERMINALEN.

8.3 Dra in Kort – Hur man beslagtar ett Kort

Kunden ska beslagta kort (på ett lugnt och hänsynsfullt sätt) i följande fall:

- (i) Kunden ombeds om detta av Inlösaren, kortutgivaren eller ett behörigt Auktorisationscenter;
- (ii) Kunden har skälig anledning att tro att Kortet är borttappat, stulet, förfalskat, bedrägligt eller på annat sätt är ogiltigt, eller om användningen av det inte har godkänts av Kortinnehavaren;
- (iii) För Visa-kort: Om de fyra siffror som är tryckta under det präglade kortnumret inte stämmer överens med de fyra första siffrorna på det präglade kortnumret; eller
- (iv) För MasterCard-kort: Om kortet inte har hologrammet med "tvillingklotet" längst ner till höger på framsidan av Kortet.

I vissa fall kan kortutgivaren begära att Kortet returneras. I sådana fall kan meddelandet “BEHÅLL KORTET” visas på Terminalen, kortet ska då dras in.

En Kund kan även ringa Auktorisationscentret när terminalen visar ett meddelande om detta, och du kan få information om att Kortet måste dras in och returneras till Kortutgivaren. Om detta sker gör du på följande sätt:

Informera Kortinnehavaren om att banken har bett om att Kortet tas in och returneras till utfärdaren. Om Kortinnehavaren har några frågor, måste han/hon kontakta banken direkt.

OBS: När Kortet tas i beslag ska det nedre högre hörnet klippas av. Var försiktig så att inte det präglade kortnumret eller magnetremsan skadas. Detta bör göras diskret och inte inför Kortinnehavaren.

OBS: En belöning betalas endast ut när det har utfärdats en uppmaning om att dra in Kortet, antingen via terminalen eller från Auktorisationscentret. Bifoga terminalkvittot som bekräftar kvarhållandet av Kortet.

Returnera båda delar av Kortet tillsammans med ett meddelande med information om orsaken, numret på ditt Försäljningsställe (MID) samt namn på och telefonnummer till den person som ansvarade för att kortet togs i beslag till:

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

OBS! Du förväntas inte åsidosätta din egen eller andra medarbetares säkerhet vid beslagtagande av ett Kort.

Om Kortinnehavaren inte är närvarande måste du be honom/henne kontakta sin bank, eftersom du inte kan godkänna Transaktionen.

8.4 Känn dina anställda

- Se till att alla anställda, inklusive vikarier och korttidsanställda, lämnar referenser och att du kontrollerar dem.
- Försäkra dig om att du har korrekt information om dina anställda, att informationen uppdateras och att alla får ett eget ID.
- Försäkra dig om att alla anställda får en fullständig utbildning i hur man tar emot Kortbetalning.
- Gör regelbundna kontroller för att försäkra dig om att alla följer korrekta rutiner, till exempel att de anställda använder sitt eget ID och inte en kollegas.

8.5 Tekniskt underhåll

- Kontrollera att alla terminaldelar, inklusive kablar, är säkra och inte kan nås av allmänheten/obehöriga medarbetare.
- Gör regelbundna kontroller för att försäkra dig om att inga registrerings- eller tangentregistreringsapparater har monterats på utrustningen, till exempel datorer eller terminaler, eller någon annanstans i lokalen.
- Försäkra dig om att ytorna runt terminalens knappsats är fria, så att obehöriga tillbehör/registreringsenheter enkelt kan identifieras, inklusive mobiltelefoner.
- Kontrollera all utrustning regelbundet för att försäkra dig om att inga ingrepp gjorts.

KAPITEL 9 EFTERLEVNAD AV SÄKERHETSPROGRAM

Kunden måste alltid uppfylla kraven i Visas "Account Information Security" (AIS) och Mastercards "Site Data Protection Programme" (SPD) (kallas gemensamt för "Payment Card Industry Data Security Standards" (PCI DSS)) där dessa gäller samt eventuella modifieringar eller ersättningar för sådana program som kan vara aktuella. Kunden ska även säkerställa att alla tredje parter som Kunden köper utrustning och/eller tjänster från (till exempel Terminaler från tredje part) uppfyller kraven i dessa program. På begäran kan Inlösaren tillhandahålla en sammanfattning av gällande krav i Visa- och MasterCard-programmen. Kunden är ansvarig för sina handlingar, sin underlåtenhet och uteblivna åtgärder. Detta ansvar omfattar även dess Närstående företag, tjänstemän, chefer, aktieägare, anställda och representanter, inklusive alla eventuella tredje parter som Kunden köper utrustning och/eller tjänster från. Med undantag av Inlösarens ansvar enligt punkt 11 i Standardvillkoren är Kunden fullt ut ansvarig för överträdelser av programkraven för alla som anges ovan. Om Kunden deltar i ett program med ett annat Kortföretag/annan kortutgivare eller tar emot ett kort från ett annat Kortföretag som har ett säkerhetsprogram, måste Kunden följa kraven i detta och se till att de personer som anges ovan också följer kraven i programmet från det aktuella Kortföretaget.

KAPITEL 10 – RESERVLÖSNINGAR

Manuella kvitton:

Om din Terminal slutar att fungera följer du nedanstående rutiner för manuell hantering. Observera att denna metod endast ska användas som en reservlösning om din Terminal inte fungerar.

Manuell försäljning:

Det finns ingen kontrollgräns för manuell försäljning, så du måste kontakta Auktorisationscentret för all manuell försäljning och få en Auktorisationskod innan du fortsätter. Se kapitel 2 – Auktorisation – i denna Handbok. Om du behöver köpa en avtrycksmaskin, kontaktar du vår kundtjänst.

Procedur för manuell försäljning (fysiska Transaktioner)

- Be om Kortinnehavares kort.
- Kontakta Auktorisationscentret för godkännande.
- Lägg in Kortet i avtrycksmaskinen med framsidan uppåt och lägg säljkvittot (försäljning eller återbetalning) över kortet.
- Du använder avtrycksmaskinen genom att dra den kraftigt från vänster till höger och sedan tillbaka till utgångsläget igen.
- Ta bort säljkvittot och kontrollera att alla kopior har fått ett tydligt avtryck med all information om Kortet och Försäljningsstället.
- Ta bort Kortet från avtrycksmaskinen.
- Fyll i säljkvittot med en kulspetspenna. Var noga med att skriva in Auktorisationskoden som du har fått från Auktorisationscentret.
- Behåll Kortet medan du ser på när Kortinnehavaren undertecknar säljkvittot. Kontrollera att namnteckningen stämmer överens med namnteckningen på baksidan av Kortet.
- Kontrollera igen att all information är korrekt och synlig på alla kopior av sälj-/återbetalningssäljkvittot. Om så inte är fallet, river du sönder notan och upprepar proceduren. Ge Kortinnehavaren den översta kopian av säljkvittot samt Kortet när du är säker på att allt är i sin ordning.
- Förvara resterande kopior av säljkvittot på ett säkert ställe tills du kan behandla den elektroniskt i din Terminal.
- Så fort terminalen blir tillgänglig matar du in Transaktionen genom att använda "Offline-proceduren". Se användarhandboken till Terminalen för mer information. Varje säljkvitto måste skickas in till oss för behandling inom tre (3) arbetsdagar.

KAPITEL 11 – VISNING AV KORTFÖRETAGENS MÄRKEN/LOGOTYPER

Försäljningsstället ska presentera den senaste versionen av Kortföretagens namn, symboler och andra varumärken på en väl synlig plats, och kan använda sådana märken på allt reklammaterial enligt kraven från respektive varumärkesägare i syfte att informera om att Försäljningsstället tar emot Kortföretagens kort.

Annonsering/reklammaterial på försäljningsstället:

Om du vill annonsera i pressen eller andra medier för att visa att du tar emot kort som betalningssätt måste följande regler följas:

- Kortlogotyperna är registrerade varumärken och måste användas enligt instruktionerna från kortföretagen. Om du vill ha mer information om annonser, kontaktar du vår kundtjänst.
- Kortföretagens logotyp får inte användas i reklam på ett sätt som anger eller antyder att Kortföretagen stödjer de varor och/eller tjänster som du erbjuder.
- Kortdekaler/-klistermärken delas ut till alla återförsäljare. De måste sättas upp på en väl synlig plats på alla Försäljningsställen. När de har satts upp har du inte rätt att vägra att ta emot en Korttransaktion.

KAPITEL 12 – CHARGEBACKS

12.1 Chargebacks

En chargeback kan uppstå till följd av omständigheter som nämns i kapitel 12.2 – Omständigheter som kan leda till chargebacks – i denna Handbok samt genom omständigheter som nämns i Standardvillkoren som är en del av ditt Avtal med oss. Det kan också uppstå en chargeback när en kortutgivare returnerar en Transaktion obetald till en Kund, för att kortutgivaren anser att Transaktionen är ogiltig eller inte har godkänts av den faktiska Kortinnehavaren. En chargeback inleds av kortutgivaren mot Kunden så snart utfärdaren informeras om en misstänkt Transaktion. Tidsfristen för att lägga fram en chargeback kan dock vara så lång som 390 dagar (13 månader) från Transaktionsdatum.

VIKTIGT: En Kund är ansvarig för en chargeback om Transaktionskvittot inte har en Auktorisationskod och/eller värdet på det manuella kvittot överstiger kontrollgränsen. Kontrollgränsen styrs av de internationella kortföretagen.

Alla chargeback-ärenden riktas till kundtjänst.

12.2 Omständigheter som kan leda till chargebacks

- Delad försäljning – Om Försäljningsstället delar upp en försäljning av högt värde i två eller flera delar som ligger under Auktorisationsgränsen för att tvinga igenom Transaktionen utan att kontrollera godkännande för det totala Transaktionsbeloppet.
- Om Terminalen på Försäljningsstället har uppmanat personalen att ringa för Auktorisation, men Transaktionen har tvingats igenom utan kontakt med Auktorisationscentret, alternativt om samtalet ringdes, godkännande inte gavs och Transaktionen ändå genomfördes.
- Beloppet som behandlas av Försäljningsstället överstiger belopp som godkänts av Kortinnehavaren.
- Dubblett – Om en Transaktion körs två gånger av misstag.

- Förfallodatum – Om Försäljningsstället genomför en Transaktion med ett kort som har förfallit.
- Inget transaktionskvitto – Om Kortinnehavarens bank har bett om en kopia på kvittot och Försäljningsstället inte kan visa upp korrekt undertecknad/avtryckt dokumentation som bevisar att den rättmätige Kortinnehavaren har deltagit i Transaktionen. Transaktionskvittot måste sparas av Försäljningsstället i minst 2 år från Transaktionsdatum.
- Om Försäljningsstället inte kan uppvisa dokumentation som bevis på en Transaktion inom den tidsfrist som har fastställts av de internationella kortföretagen.
- Återbetalning inte behandlad – Om Kortinnehavaren kan dokumentera att Försäljningsstället gick med på att behandla en återbetalning, men Kortinnehavaren inte har fått återbetalningen inom avtalad tid.
- Inget avtryck gjordes av Kortet vid Transaktionstidspunkten eller Kortinnehavaren har inte undertecknat säljkvittot.
- Sen överföring – Om en Transaktion inte genomförs/skickas till inlösaren av Försäljningsstället inom den angivna tidsfristen.
- Fel Kortnummer matades in manuellt på Terminalen eller skrevs för hand på säljkvittot, vilket ledde till att Transaktionen hänfördes till ett ogiltigt/felaktigt konto.
- Avbruten återkommande Transaktion – Om en Kortinnehavare kan dokumentera att han/hon har annullerat en fullmakt/ett abonnemang eller liknande hos ett Försäljningsställe, men den återkommande Transaktionen ändå debiteras kontot.
- Kredit bokfört som köp – Om Försäljningsstället genomför en återbetalning, men den behandlas som en försäljning och Kortinnehavaren därmed debiteras en gång till. Återföringen avser dubbla Transaktionsbeloppet.
- Inte enligt beskrivning – Om Kortinnehavaren har en bild eller en skriftlig beskrivning av en vara som han/hon har beställt per post/telefon/internet, men Försäljningsstället har skickat en vara med annan färg, storlek, kvalitet eller dyl. jämfört med den ursprungliga beskrivningen.
- Varor inte mottagna – Om en Kortinnehavare beställer varor per post/telefon/internet, men inte får dem inom 30 dagar efter avtalad tid.
- Icke utförda tjänster – Om Kortinnehavaren har betalat för en tjänst, men Försäljningsstället inte vill/kan leverera tjänsten.
- Felaktig valuta – Om Kortinnehavaren undertecknar ett kvitto i en valuta, men Transaktionen behandlas i en annan valuta på hans/hennes konto.
- Godkännande av ett kort med förstört eller modifierat namnteckningsfält.
- Alla Transaktioner där Kortinnehavaren inte är närvarande.
- Inget svar på förfrågan om kvittokopia (se exempel i Bilaga 1)

12.3 Stort antal chargebacks

Definitionen på ett ”stort antal chargebacks” (för alla Kundens unika terminaler och Försäljningsställen) är alla chargebacks som överskrider 1 % av det totala värdet av Transaktioner som behandlats under en kalendermånad och/eller returerna som överskrider 2,5 % av det totala värdet av Transaktioner som behandlats under en kalendermånad.

KAPITEL 13 – IMERCHANTCONNECT

13.1 iMerchantConnect

(www.iMerchantConnect.com)

iMerchantConnect är en innovativ onlinetjänst som ger dig möjlighet att se alla dina konton online, var som helst och när som helst.

13.2 Viktiga funktioner i iMerchantConnect

Kontoinformation

- Visa datum för senaste utbetalningarna till ditt konto
- Visa förfrågan om kvittokopia och chargebacks.
- Visa företagsprofil.
- Information om felsökning och regler.
- Begränsa användare till vissa Kundnummer eller grupper av Kundnummer vid inloggning.
- Visa serviceavgifter för tidigare avgiftsaviseringar.

Visa försäljning

- Visa försäljning per korttyp för aktuell månad.
- Skapa egen översikt över delbetalningar.
- Visa buntar (batchar) och Transaktioner.
- Visa månadsaviseringar för de senaste 12 månaderna.
- Analysera omsättningen för de senaste 12 månaderna.
- Kunder med många försäljningsställen uppskattar denna funktion som ger en samlad översikt över hela verksamheten.
- Enklare avstämning via onlinefunktionen.
- Kontoinformation finns direkt tillgänglig – all Transaktionsinformation på ett ställe.

KAPITEL 14 – ANNAN ANVÄNDBAR INFORMATION

14.1 Förvaring av dokumentation

Du måste spara kopior av alla sälj- och återbetalningskvitton samt kvittosammanställningar i minst två år i händelse av tvist om korttransaktioner. Denna dokumentation måste förvaras på en säker plats. Utfärdaren kan komma att kräva att du uppvisar dokumentation för en viss korttransaktion. I normala fall måste den tas fram inom 14 arbetsdagar efter uppmaningen, antingen som original eller som kopia. Under vissa särskilda omständigheter, till exempel vid Kortbedrägerier, kan banken kräva att du tar fram dokumentationen inom 48 timmar. Du måste ta fram dokumentationen inom denna tidsfrist när du ombeds att göra det. När du makulerar dokumentation efter minst två (2) år ska du göra det på ett säkert sätt.

14.2 Ändring av ägarförhållande/status/namn/adress

Om det på ditt företag (eller något av försäljningsställena) sker en förändring, till exempel av ägande, status, produkter som säljs och/eller tjänster som erbjuds eller namn eller adress, måste du omedelbart informera vår kundtjänst om detta och följa deras instruktioner.

14.3 Förstörd eller defekt manuell kortdragare

Om du har problem med en förstörd eller defekt manuell kortdragare kontaktar du vår kundtjänst.

14.4 Vad gör du om ett kort blir kvarglömt i dina lokaler?

Kontakt omedelbart utfärdaren av Kortet för vidare instruktioner. Telefonnummer finns på baksidan av Kortet.

14.5 Beställning av manuella säljkvitton

I ditt Välkomstpaket hittar du mer information om hur du beställer säljkvitton.

14.6 Formulär, material och reklammaterial

I behandlingen av Transaktioner ska Kunden endast använda formulär, material och reklammaterial som har levererats av Inlösaren, eller material som Kunden i förväg har fått skriftligt godkännande från Inlösaren att använda.

Kunden ska använda reklammaterial som har levererats av el- ler på annat sätt godkänts av Inlösare på en väl synlig plats i alla lokaler där Transaktioner äger rum.

Kundens rätt att använda dessa märken upphör i samband med att Avtalet upphör. Kundens användning av reklammaterial som levererats av Visa, MasterCard och/eller andra kortföretag eller för deras räkning, indikerar inte, varken direkt eller indirekt, att Visa, MasterCard eller andra Kortföretag går i god för andra varor eller tjänster än sina egna. Kunden kan inte hänvisa till Visa, MasterCard eller andra Kortföretag för att rättfärdiga sina produkter eller tjänster.

KAPITEL 15 – ORDLISTA

Inlösare

En finansiell institution som behandlar Korttransaktioner som accepterats i Kundens lokaler som betalning för varor och/eller tjänster.

Godkännande

När en Transaktion har godkänts betyder det att det finns täckning på kontot och att Kortet inte har rapporterats som förlorat/stulet vid Transaktionstidpunkten. Därför är det viktigt att du vidtar åtgärder för att försäkra dig om att Transaktionen är äkta. Kom ihåg att en Auktorisationskod/ett godkännande INTE är en garanti för betalning. Se handboken om bedrägerier för ytterligare information.

Chip:

Ett mikrochip som är inbyggt i ett kort, innehåller data om Kortinnehavaren i krypterat format.

Medges ej:

När du får ett avslagsmeddelande från Auktorisationscentret eller elektroniskt via Terminalen betyder det att Kortutgivaren inte kan auktorisera denna Transaktion. I detta fall måste Kortinnehavaren kontakta sin utfärdande bank för att ta reda på varför och istället använda ett annat betalningssätt.

Manuell kortdragare:

En maskin som tar ett avtryck av Kortinnehavarens Kort på ett säljkvitto.

Manuell inmatning på Terminal:

En funktion som kan finnas på en Terminal för inmatning av Kortinformation direkt på Terminalen, istället för att Terminalen läser av Kortets magnetremsa.

Återbetalning:

En procedur för retur av belopp till Kortinnehavares konto till följd av varuretur.

Förfrågan om kvittokopia:

En förfrågan från Kortinnehavaren eller Utfärdaren om att du ska ta fram en kopia av Kortinnehavarens underskrivna transaktionskvitto (förutom för PIN-transaktioner eller Kort inte närvarande-transaktioner som telefonordertransaktioner som kräver underskrift vid mottagande) inom en viss tid, och/eller förfrågan från Kortutgivaren som kräver att du visar upp transaktionskvittot för en Transaktion.

 **08 593 66 467**  **kundservice@elavon.com**  **elavon.se**

Elavon Financial Services DAC Norway Branch - Organisasjonsnummer 991 283 900.
Besøksadresse: Karenlyst Allé 11, 0278 Oslo; Postadresse: Postboks 354 Skøyen, 0213 Oslo, Norge.
Hovedkontor: Elavon Financial Services DAC, Irsk organisasjonsnummer 418442; Besøksadresse: Building 8, Cherrywood Business Park,
Loughlinstown, Co. Dublin, D18 W319, Irland. Elavon Financial Services DAC Norway Branch opererer under det registrerte varemerket
Elavon Merchant Services, er regulert av Irlands sentralbank.
Elavon MOG - English Norwegian 09/2017 (v1 09/2017)


Elavon