

Juli 2011.1

TELLER 

TellerAvtal
Användarhandbok

VISA



Teller is a part of the **Nets** group
Teller A/S, Danmark, fillial Sverige (org.nr: 516407-1846) och Teller AS, Norge, fillial Sverige (org.nr: 516405-4321)



Innehåll

1. Inledning.....	3
2. Fysisk handel	3
3. Självbetjäningsautomater.....	3
4. Internethandel	4
5. Post- och telefonorder	5
6. Abonnemangsbetalningar (återkommande betalningar).....	6



1. INLEDNING

Användarhandboken är en del av avtalet. I de allmänna villkoren hänvisas till användarhandboken när det är relevant. Definitionerna i de allmänna villkoren gäller även för användarhandboken.

2. FYSISK HANDEL

Transaktioner vid fysisk handel kräver att Sälj företaget har en terminal som kan avläsa kortets chip/magnetremsa och som ger Kortinnehavaren möjlighet att ange sin PIN-kod eller skriva under ett kvitto, se Allmänna villkor.

Ytterligare information finns i broschyren "Kortråd för butiker", som finns på www.teller.se. Broschyren ger också goda råd om hur Sälj företaget kan upptäcka försök till missbruk och vad Sälj företaget då bör göra.

Närmare upplysningar om terminalens funktioner finns i terminalleverantörens handbok för terminalen.

2.1 Genomföra transaktioner

Om kortet har chip ska kortets chip alltid läsas i terminalen. Om chippet inte kan läsas kan Sälj företaget försöka att genomföra en transaktion med magnetremsa, om kortet tillåter detta. Om Sälj företaget väljer bort chipläsning sker detta på Sälj företagets egen risk.

Om Kortinnehavaren inte har någon PIN-kod kan Sälj företaget genomföra en transaktion med signatur, om kortet tillåter detta. Vid signaturtransaktioner ska Sälj företaget kontrollera kortet.

Knappa in beloppet på terminalen innan Kortinnehavaren godkänner transaktionen. Beloppet får inte avrundas.

Vid signaturtransaktioner ska Sälj företaget kontrollera att datumet och beloppet på kvittot är korrekt och att de siffror av kortnumret som visas på kvittot stämmer överens med kortnumret, om detta ärpräglat eller tryckt på kortet. Sälj företaget ska dessutom kontrollera att underskriften på kvittot och kortet stämmer överens.

Om kortet avvisas får transaktionen inte genomföras.

Om terminalen visar en kod som innebär att kortet ska dras in ska Sälj företaget neka att ta emot kortet som betalningsmedel. Dra om möjligt in kortet. Indragna kort ska skickas till Teller.

Följ alltid instruktionerna på terminalen.

2.2 Nödrutin

Sälj företaget kan använda terminalens offline- eller inmatningsfunktion för att genomföra transaktionen. Se anvisningarna till terminalen för mer information.

Innan Sälj företaget genomför transaktionen ska Sälj företaget kontrollera att kortet är giltigt och ringa till Teller (se kontaktinformation på www.teller.se) för att få en auktorisationskod. Ange auktorisationskoden (kontrollkoden) i terminalen.

Observera att terminalen kan ha ett maxbelopp för offlinetransaktioner. Kontakta Teller för mer information om detta.

Vissa kort – oftast bankkort – kan inte användas i offlinesituationer.

2.3 Krav på placering av terminaler

För att ge Kortinnehavaren möjlighet att skydda PIN-koden från att avläsas vid inmatningen ska Sälj företaget observera följande då PIN-terminalen installeras:

Placering av PIN-enheten

PIN-enheten (kunddelen) ska placeras så att Kortinnehavaren kan komma nära den. Kortinnehavaren ska utan besvär kunna dölja inmatningen av PIN-koden med sina händer eller sin kropp. Kunddelen får inte placeras så att andra kan se PIN-koden, t.ex. med hjälp av speglar, videokameror eller andra förhållanden i den omkringliggande miljön.

Terminalen får inte ändras, och det är till exempel inte tillåtet att ta bort skärmen över tangentbordet.

Vid tecken på manipulering av terminalen ska Sälj företaget omgående kontakta Teller.

3. SJÄLVBETJÄNINGSAUTOMATER

3.1 Krav på automater

Sälj företaget får endast installera självbetjäningsautomater med EMV-godkänd chipläsare och tangentbord för PIN-kod, se Allmänna villkor, om inget annat har avtalats specifikt och godkänts av Teller.

Självbetjäningsautomater får endast användas för försäljning av varor och tjänster och inte för utbetalning av kontanter eller utskrift av värdekuponger.

3.2 Kvitto

Automaten ska innehålla en funktion där Kortinnehavaren kan välja om han eller hon vill ha



ett kvitto. Om Kortinnehavaren vill ha ett kvitto ska ett sådant skrivas ut.

I särskilda tillfälle som till exempel vid låga transaktionsbelopp i självbetjäningsautomater kan Teller godkänna att automaten inte skriver ut kvitto.

Om automaten är defekt och inte kan skriva ut något kvitto ska detta anges tydligt för Kortinnehavaren. På Kortinnehavarens begäran ska Sälj företaget då överlämna eller skicka ett kvitto på annat sätt.

3.3 Säkerhetskrav

Utöver de säkerhetskrav som framgår av de allmänna villkoren gäller även nedanstående krav för automater som används av Kortinnehavaren.

- Endast personal som är utbildad för detta får ha tillgång till kortläsare och PIN-enheter.
- Åtkomsten ska administreras restriktivt gällande:
 - Åtkomst till automatens kortläsare och PIN-enhet
 - Befogenhet att sätta program/system i drift
- Koder/nycklar till automaten ska förvaras på säker plats och får endast lämnas ut till behörig personal
- Automatens kabinett ska alltid vara låst, även när automaten inte används
- Automaten ska inte kunna fungera när kabinettet är öppet
- Sälj företaget får inte ändra terminalens fysiska funktioner, t.ex. avlägsna PIN-skyddet. Kunddelen får inte placeras så att andra kan se PIN-koden, t.ex. med hjälp av speglar, videokameror, trappor eller andra förhållanden i den omkringliggande miljön
- Sälj företaget ska löpande övervaka larm från automaterna och skydda automaterna mot obehörigt tillträde eller försök till inbrott och liknande. Sälj företaget ska utarbeta rutiner för hantering av avvikande händelser.
- Vid tecken på inbrott i automaten ska Sälj företaget omgående kontakta Teller.
- Sälj företaget ska utarbeta rutiner för avstämning som garanterar att korrekt antal transaktioner skickas till Teller för avräkning. Sälj företaget ska dessutom etablera rutiner för säkerhetskopiering så att uppgifter kan återskapas och återsändas i upp till fem bankdagar efter överlämnande av transaktioner till Teller.

4. INTERNETHANDEL

4.1 Krav på Sälj företagets webbplats

Följande uppgifter ska som minimum anges på Sälj företagets webbplats:

- Sälj företagets namn, organisationsnummer och adress (inkl. land)
- E-postadress och telefonnummer till kundtjänst eller liknande
- Beskrivning av de varor/tjänster som Sälj företaget säljer (inkl. priser, skatter och avgifter)
- Leveransvillkor och fraktkostnader, inkl. villkor för Kortinnehavarens ångerrätt
- Att Kortinnehavaren kan betala med kort
- Varumärkena för de kort Sälj företaget tar emot som betalning. Varumärkena ska visas på den plats där Kortinnehavaren kan välja betalningsmöjligheter.
- Transaktionsvaluta (t.ex. SEK, DKK, NOK)
- Eventuella exportrestriktioner

Dessutom ska Sälj företagets webbplats innehålla en funktion där Kortinnehavaren kan ange sin kontrollkod (vanligtvis tre siffror som finns på baksidan av kortet, antingen i eller i närheten av signaturfältet).

Ytterligare upplysningar finns i gällande lagstiftning som reglerar Internethandel.

Sälj företagets webbplats får inte ge Kortinnehavaren möjlighet att ange kortets PIN-kod. Webbplatsen får inte ge Kortinnehavaren möjlighet att ange okrypterade kortuppgifter. Kortinnehavaren får inte skicka beställningar med kortuppgifter via e-post, om inte detta sker i krypterad form. Krypteringsmetoden ska alltid godkännas av Teller.

4.2 Kontroller och förebyggande åtgärder mot bedrägerier

Sälj företaget ska iaktta vissa förhållningsregler som kan bidra till att minska risken för missbruk av kort hos Sälj företaget och som finns i broschyren "Kortråd Internethandel" som finns på www.teller.se. Läs bland annat om användning av 3-D Secure och kontrollkod vid auktorisation av kort.

4.3 Kortbetalning vid Internethandel

För kortbetalning vid Internethandel kan Sälj företaget använda 3-D Secure och/eller kontrollkod. Sälj företag i Sverige ska alltid använda 3-D Secure.

Om Sälj företaget använder MasterCard SecureCode, Verified by Visa eller J-Secure ska de



aktuella varumärkena visas tillsammans med kortlogotypen. Mer information finns på www.teller.se.

Godkänna kortbetalningen

Innan Kortinnehavaren godkänner kortbetalningen i samband med sitt köp ska följande uppgifter som minimum visas på skärmen:

- Tydlig beskrivning av alla produkter/tjänster som Kortinnehavaren har beställt och deras pris
- Det totala belopp som Kortinnehavaren ska betala (inkl. specifikation av eventuella skatter/avgifter, fraktkostnader och andra avgifter) Det är inte tillåtet att avrunda transaktionsbeloppet (lagstadgat krav)
- Transaktionsvaluta (t.ex. SEK, DKK, NOK)
- Att betalningen görs med kort
- Beräknat leveransdatum
- Leveransvillkor inkl. regler för Kortinnehavarens ångerrätt
- Namnet på mottagaren av produkten/tjänsten
- Leveransadress

Leveransadressen bör av säkerhetsskäl inte vara en boxadress.

Beställningsbekräftelse/kvitto

Det elektroniska kvittot till Kortinnehavaren ska som minimum innehålla följande uppgifter:

- Säljföretagets namn
- E-postadress
- Beskrivning av de beställda produkterna/tjänsterna
- Beställningsnummer/transaktionsnummer
- Transaktionsdatum
- Transaktionsbelopp
- Transaktionsvaluta (t.ex. SEK, DKK, NOK)
- Transaktionstyp (debit/kredit)
- Leveransdatum
- Att kortbetalningen är genomförd (om det handlar om ett kvitto)

Om kvittot innehåller kortnummer får som mest de sex första och de fyra sista siffrorna i kortnumret anges (123456xxxxx7890).

5. POST- OCH TELEFONORDER

Krav på beställningsblankett vid postorder

En beställningsblankett för postbeställning ska innehålla följande fält (förutom Säljföretagets namn, adress osv.) som Kortinnehavaren ska fylla i vid beställningen:

- Kortinnehavarens namn

- Kortinnehavarens adress
- Kortinnehavarens telefonnummer
- Korttyp
- Kortnummer
- Kortets utgångsdatum/utställsedatum
- Kortets kontrollkod
- Antal och typ av varje produkt/tjänst som beställs
- Belopp för varje produkt/tjänst
- Transaktionsvaluta (t.ex. SEK, DKK, NOK)
- Eventuella fraktkostnader
- Totalbelopp
- Eventuell mottagare av produkten/tjänsten (om annan än Kortinnehavaren)
- Eventuell leveransadress (om annan än Kortinnehavarens)
- Datum
- Underskrift

Kontrollkoden får inte sparas och Säljföretaget ska därför radera/förstöra eventuella kontrollkoder som Säljföretaget har tagit emot vid Kortinnehavarens beställning när kortbetalningen har auktoriserats.

Vidare ska villkoren för Kortinnehavarens ångerrätt anges på beställningsblanketten.

Teller ska godkänna beställningsblanketten innan den tas i bruk.

Beställningsblanketter som innehåller kortuppgifter får inte kunna skickas av Kortinnehavaren via e-post eller något annat nätverk om inte detta görs i krypterad form. Vidare får beställningsblanketten inte skickas som ett öppet vykort där kortuppgifterna kan avläsas utan ska skickas i ett förslutet kuvert.

Krav vid telefonförsäljning, inkl. beställningsbekräftelsens innehåll

När Kortinnehavaren gör en telefonorder ska Kortinnehavaren få alla uppgifter om de varor som Kortinnehavaren köper, inkl. fraktkostnader och andra avgifter.

För att kunna genomföra kortbetalningen ska Säljföretaget som minimum be Kortinnehavaren om följande uppgifter:

- Korttyp
- Kortnummer
- Kortets utgångsdatum/utställsedatum
- Kortets kontrollkod

Kontrollkoden får inte sparas och Säljföretaget ska därför radera/förstöra eventuella kontrollkoder som Säljföretaget har tagit emot vid Kortinnehavarens beställning när kortbetalningen har auktoriserats.



Om produkten/tjänsten inte kan levereras omgående ska Sälj företaget skicka en beställningsbekräftelse till Kortinnehavaren. Beställningsbekräftelsen ska skickas till Kortinnehavarens adress och innehålla information om:

- Att betalningen görs med kort
- Korttyp
- Kortnummer
- Belopp
- Transaktionsvaluta (t.ex. SEK, DKK, NOK)
- Eventuella fraktkostnader
- Om produkten/tjänsten ska skickas till en annan adress än Kortinnehavarens hemadress ska Sälj företaget även skicka beställningsbekräftelsen till Kortinnehavarens hemadress.
- Om beloppet inte kan fastställas i förväg och därför inte framgår av beställningsbekräftelsen måste Sälj företaget kunna bevisa att Kortinnehavaren har gett sitt uttryckliga medgivande till att transaktionen får genomföras.

Rutiner, kvitto m.m.

När en Kortinnehavare har gjort sin beställning via post eller telefon och produkten är klar att skickas ska Sälj företaget söka auktorisation via sin godkända betalningslösning. Om kortet är spärrat eller auktorisationen misslyckas får kortbetalningen inte genomföras. Om kontrollkoden inte skickas med eller om den är felaktig kan transaktionen avvisas av Teller.

Faktura/kvitto ska skickas till Kortinnehavaren senast vid samma tidpunkt som transaktionen skickas till Teller.

6. ABONNEMANGSBETALNINGAR (ÅTERKOMMANDE BETALNINGAR)

Om Sälj företaget önskar genomföra abonnemangsbetalningar med kort ska detta avtalas med Teller. Sälj företagets abonnemangsvillkor ska dessförinnan godkännas av Teller.

6.1 Krav vid abonnemangsbetalning

Sälj företaget måste ha ett avtal med Kortinnehavaren som ger Sälj företaget tillstånd att genomföra transaktioner med hjälp av Kortinnehavarens kortuppgifter. Avtalet ska omfatta följande:

- Kortnummer
- Kortets utgångsdatum

- Kortets kontrollkod
- Information om vilka kriterier som gäller för transaktioner med Kortinnehavarens kortnummer
- Information om huruvida betalningsbekräftelse tillhandahålls
- Information om Kortinnehavarens ansvar
- Information om rutiner vid förnyelse och indragning av kortnummer
- Information om rutiner för abonnemangets upphörande eller uppsägning
- Kortinnehavarens godkännande av följande kundvillkor:
 - Godkännande av kriterier för att genomföra transaktioner med Kortinnehavarens kortnummer
 - Godkännande av priser

Kortets kontrollkod får inte loggas eller sparas på annat sätt när den första kortbetalningen har auktoriserats.

Abonnemangsavtalet ska undertecknas av Kortinnehavaren eller godkännas direkt på Sälj företagets webbplats med påföljande skriftlig bekräftelse till Kortinnehavaren. Villkor och priser ska finnas tillgängliga för Kortinnehavaren vid ansökan.

Sälj företaget måste upprätta en säker rutin för beställning, förnyelse och radering av kortuppgifter.

Sälj företagets rutin för radering av kortuppgifter måste vara utformad så att uppgifterna tas bort från kundregistret omedelbart efter att Kortinnehavaren begär detta.

Sälj företaget måste meddela Teller om abonnemangsbetalningarna upphör.

TELLER[®] E

www.teller.se