

Juli 2011.1



TellerAvtal Villkor

VISA

MasterCard

JCB

UnionPay
EFTK

Teller is 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

INLEDNING	4
AVTALETS OMFATTNING	4
SÄLJFÖRETAGETS RÄTTIGHETER OCH ÅTAGANDEN	5
1. Ta emot Kort.....	5
2. Kontrollrutiner, säkerhetskrav och instruktioner	5
3. Leverans av transaktioner, lagring och insändande av dokumentation till Teller	5
4. Förhållandet mellan Sälj företaget och Kortinnehavaren	6
5. Användande av och rättigheter till varumärken.....	6
6. Utrustning, säkerhetskrav m.m.	7
7. Priser och betalning	8
8. Förändring i Sälj företagets sakförhållanden	8
TELLERS RÄTTIGHETER OCH ÅTAGANDEN	9
9. Tellers tjänster.....	9
10. Riskbedömning.....	9
11. Utbetalning och reklamation av Kortbetalningar	9
12. Övervakning och bedrägerier.....	10
13. Ändringar av priser och villkor.....	11
ÖVRIGA VILLKOR	12
14. Ansvar och ansvarsbegränsning.....	12
15. Överlåtelse	12
16. Upphävande av Avtalet	12
17. Tystnadsplikt	13
18. Registrering av brutna/upsagda Avtal	13
19. Lagval och tvister	13
SÄRSKILT FÖR SÄLJFÖRETAG I SVERIGE	14
SÄRSKILDA VILLKOR FÖR BILUTHYRNING	15
SÄRSKILDA VILLKOR FÖR HOTELL.....	16
SÄRSKILDA VILLKOR FÖR KONTANTUTBETALNING	20



DEFINITIONER

Användarhandbok

Den aktuella användarhandboken finns tillgänglig på www.teller.se eller tillhandahålls av Teller.

Auktorisation

Den process då Kortets status kontrolleras och beloppet reserveras.

Auktorisationsgräns

En beloppsgräns. Sälj företaget ska söka Auktorisation för Kortbetalningar över denna beloppsgräns, se avsnitt 1.2.

Autentisering

En metod där Kortinnehavarens identitet verifieras med hjälp av ett lösenord, en personlig kod eller liknande.

Avtal

Kortinlösenavtalet (avtalsblanketten) mellan Sälj företaget och Teller, allmänna villkor och eventuella särskilda villkor, användarhandbok och prislister.

Chargeback

Återbetalning av belopp efter reklamation av Kortinnehavaren eller kortutgivaren.

EMV

Global standard för Kortbetalningar som är baserad på chipteknologi. Se www.emvco.com.

EMV-terminal

Fysiska eller obemannade terminaler som hanterar chip och pin.

Fysisk handel

Med fysisk handel menas Kortbetalning som förutsätter fysisk närvaro och deltagande av Kortinnehavaren och en expedient från Sälj företaget. Exempel på fysisk handel är detaljhandelsföretag, hotell, biluthyrningsfirmor eller liknande där kunden expedieras av personal.

Internethandel

Med Internethandel avses genomförande av en Kortbetalning där Kortinnehavaren själv registrerar köpet via en betallösning, däribland onlinetjänster.

Kontrollkod

Kortets Kontrollkod finns på eller i närheten av signaturfältet. Kontrollkoden är de siffror som

anges efter kortnumret eller delar av kortnumret och som eventuellt finns i en särskild ruta, vanligtvis tre siffror.

Kort

De internationella betalkort som omfattas av Avtalet, till exempel MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron, VPAY, JCB och UnionPay.

Kortbetalning

Ett avtal mellan Sälj företaget och Kortinnehavaren om att överföra ett belopp från Kortinnehavarens konto till Sälj företagets konto.

Kortinnehavare

Den person som Kortet är utställt på.

Kortdata

De uppgifter som används för att identifiera Kortet, t.ex. kortnummer, utgångsdatum och Kontrollkod.

Kortföretag

MasterCard International, VisaEurope, JCB International och UnionPay - de organisationer som fastställer de internationella villkoren för betalningssystemen och som har utfärdat Tellers licenser för inlösen av Kortbetalningar.

Kvitto

Dokumentation om Kortbetalningen, t.ex. det kvitto som Kortinnehavaren har skrivit under, abonnemangsavtalet, hyresavtalet för biluthyrningen eller annan dokumentation.

PA-DSS

Säkerhetsstandard för betalapplikationer i enlighet med PCI DSS.

PCI DSS

Payment Card Industry, Data Security Standard – Kortföretagens säkerhetskrav. Alla som hanterar Kortdata ska följa säkerhetskraven. Se www.pcisecuritystandards.org för mer information.

PIN-kod

Den personliga kod som är knuten till Kortet.

Post- och telefonorder

Med Post- och telefonorder avses genomförande av en Kortbetalning där Sälj företaget knappar in uppgifter om Kort och Kortinnehavare i betalningslösningen på uppdrag av

Kortinnehavaren via post- eller telefonorder.

PSP

Payment Service Provider. En underleverantör som behandlar Kortdata och Kortbetalningar på Sälj företagets vägnar, till exempel i samband med Kortbetalning via Internet.

Självbetjäningsautomater

Terminal som aktiveras av Kortinnehavaren, t.ex. vid betalning av broavgift, biljetter eller parkering, dvs. där terminalen endast betjänas av Kortinnehavaren med eller utan PIN-kod. Kan även benämnas som obemannade terminaler.

Sälj företaget

Den fysiska eller juridiska person som ingår Avtal med Teller om att ta emot Kortbetalningar.

Sälsställe

Sälj företagets fysiska adress eller webbadress, varifrån produkten/tjänsten säljs.

Transaktionsuppgifter

De uppgifter som används för att genomföra en Kortbetalning. De består av Kortdata och övriga uppgifter som tas emot i samband med Kortbetalningen, t.ex. transaktionsbelopp, Kortinnehavarens namn och beskrivning av vad som köpts.

Transaktionsdatum

Datumet då transaktionen mellan Kortinnehavaren och Sälj företaget äger rum. För Internethandel och post- och telefonbeställningar är transaktionsdatumet det datum då varan skickas eller tjänsten levereras.

Transaktionsvaluta

Den valuta som används vid Kortinnehavarens betalning och som ska framgå av kvittot.

3-D Secure

Metod för Autentisering av kortinnehavare vid Internethandel. Global standard, gemensam beteckning för J/Secure, MasterCard SecureCode och Verified by Visa.



Inledning

Dessa Allmänna villkor reglerar förhållandet mellan Sälj företaget och Teller. Avtalet gäller för Sälj företagets mottagande och Tellers inlösen av transaktioner som gjorts med ett eller flera av följande Kort: Visa kreditkort, Visa debetkort (bankkort), Visa commercial cards, Visa Electron, V PAY, MasterCard kreditkort, MasterCard debetkort (bankkort), MasterCard commercial cards, Maestro, Japanese Credit Bureau og UnionPay.

Utöver dessa standardvillkor innehåller Avtalet även information om följande: Sälj företaget, valda korttyper, priser, villkor, användarhandbok, avräkning och leverantör av betalterminal/-lösning samt eventuella särskilda villkor (hotell, biluthyrning, kontantutbetalning).

Teller har licensavtal med de internationella Kortföretagen Visa Europe, MasterCard Worldwide, Japanese Credit Bureau och UnionPay. Teller är förpliktigt att följa Kortföretagens regler och tillse att Sälj företaget följer alla föreskrifter och lagar i samband med genomförande av kortbetalningar med de aktuella korten.

Underlåtelse att följa Kortföretagens gällande regler kan medföra att Teller påläggs en avgift av ett eller flera Kortföretag. Om en sådan avgift är förorsakad av Sälj företagets underlåtelse att utföra sina åtaganden kan Teller vidarebefordra avgiften till Sälj företaget.

Avtalets omfattning

Avtalet gäller för betalningar med de Kort som Sälj företaget har valt att ta emot som betalningsmedel, se Avtalet. Avtalet fastställer vilka regler som gäller för kortbetalningar i Sälj företagets valda betalningslösningar.

Sälj företaget ansvarar för att Sälj företagets försäljning och alla transaktioner utförs i enlighet med nationella och internationella lagar och föreskrifter, inklusive att de sålda varorna/tjänsterna är tillåtna enligt gällande lagstiftning.

Sälj företaget får endast använda Avtalet för betalning av de aktiviteter, varor och tjänster som meddelats till och godkänts av Teller då Avtalet ingicks.

Sälj företaget ska ha rätt att använda det Säljsstället varifrån varorna/tjänsterna säljs, oavsett om detta är en fysisk lokal eller en webbplats. Säljsstället ska vara registrerat i Sälj företagets namn som det anges i Avtalet.

Avtalet gäller för kortbetalningar som görs på Säljsstället som anges i Avtalet och för de produkter och tjänster som säljs på Säljsstället.

Sälj företaget får inte genomföra betalningar som härrör från försäljning eller aktiviteter som erbjuds av andra. Sälj företaget får inte heller genomföra betalningar som i efterhand skickas vidare till andra, till exempel genom att överlåta sina fordringar hos Teller på andra eller genom att ta emot donationer å andras vägnar eller liknande.

Sälj företaget får inte heller använda Avtalet till följande:

- Aktiviteter som kan skada Tellers och/eller Kortföretagens varumärke och anseende
- Omoraliska eller oetiska syften eller syften som på något sätt strider mot gällande lagar och föreskrifter
- Inkasso, däribland återfinansiering av en Kortinnehavares befintliga förpliktelse
- Försäljning av pornografiska filmer, bilder eller liknande som visas eller laddas ned från Internet, inklusive material som involverar djur, våldtäkt eller annan form av brutalitet
- Spel, vadhållning, lotteri eller liknande, såvida inte detta uttryckligen har avtalats med Teller
- Tobak och tobaksrelaterade produkter, såvida inte detta uttryckligen har avtalats med Teller

Förskottsbetalning

Sälj företaget som mottar förskottsbetalning för varor eller tjänster som ska levereras i framtiden som till exempel deposition, medlemskap, abonnemang, resor, biljetter undervisning etc. ska ha Tellers skriftliga samtycke och den avtalade tiden för förskottsbetalningen ska framgå av villkoren i Avtalet.



Säljföretagets rättigheter och åtaganden

1. TA EMOT KORT

Säljföretaget åtar sig att sörja för att all personal som ska ta emot Kortbetalningar inom Säljföretaget i förväg informeras om Avtalets innehåll och att de får nödvändig utbildning.

Säljföretaget ska ta emot betalning med alla giltiga Kort av de typer som Säljföretaget har valt att ta emot som betalning för försäljning av varor och tjänster.

Om Kortet har chip ska Säljföretagets terminal alltid läsa Kortets chip. Om chipet inte kan läsas kan Säljföretaget försöka att genomföra en transaktion med magnetremsa, om Kortet tillåter detta.

Kortinnehavaren har rätt att få ett kvitto för varje transaktion. Säljföretaget ska överlämna/skicka ett kvitto till Kortinnehavaren när Kortbetalningen har genomförts. Kvittot ska som minimum innehålla följande uppgifter:

- Säljföretagets namn och adress, belopp, inköpsdatum, de fyra sista siffrorna i kortnumret, auktorisationskod, eventuellt signaturfält och eventuell leveransadress (vid Internethandel).

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

Se användarhandboken för ytterligare upplysningar om mottagande av Kort vid fysisk handel, i självbetjäningautomater, vid Internethandel, däribland användning av 3-D Secure, samt vid post- och telefonorder.

1.1 Knappa in Kortdata m.m.

Det är inte tillåtet att knappa in kortnummer och eventuella övriga uppgifter på en terminal, såvida det inte sker i samband med en rutin som specifikt godkänts av Teller, till exempel vid nödrutin eller till följd av särskilda regler för hotell och biluthyrare. Se användarhandboken för ytterligare information om nödrutinen.

1.2 Auktorisation

Säljföretaget ska auktorisera alla Kortbetalningar vid fysisk handel, om inget annat har avtalats med Teller. Vid övrig handel, t.ex. via post, telefon och Internethandel, ska Kortbetalningar alltid auktoriseras oavsett beloppets storlek.

Säljföretaget får inte kringgå eventuella Auktorisationsgränser genom att dela upp beloppet

på flera Kortbetalningar. Hela köpesumman (totalbeloppet) ska auktoriseras som ett belopp.

Auktorisationskoden ska ingå i de transaktionsuppgifter som skickas till Teller.

Om Säljföretaget får avslag på en auktorisationsbegäran får Säljföretaget inte genomföra Kortbetalningen oavsett beloppets storlek.

Säljföretaget får inte ta emot auktorisationskoder från Kortinnehavaren eller tredje part utan endast från Teller eller från system som godkänts av Teller. Säljföretaget får inte begära eller inhämta Auktorisation på anmodan av någon tredje part.

En auktorisationskod utgör inte någon garanti för utbetalning av Kortbetalningen från Teller eller någon bekräftelse av Kortinnehavarens identitet. Den bekräftar bara att Kortet inte är spärrat och att det finns täckning för beloppet.

1.3 Användning av kort-/transaktionsuppgifter

Kortdata får endast användas till att genomföra transaktioner och får inte användas som biljett, identifikation av Kortinnehavaren vid åtkomstkontroll eller liknande.

1.4 Godkända valutor

Transaktioner kan insändas och avräknas i de valutor som nämns i Säljföretagets Avtal.

2. KONTROLLRUTINER, SÄKERHETSKRAV OCH INSTRUKTIONER

Säljföretaget är förpliktigt att följa de kontrollrutiner och säkerhetskrav som beskrivs i användarhandboken, som finns på www.teller.se eller som Teller vid olika tidpunkter meddelar Säljföretaget på annat sätt.

Även om Säljföretaget använder 3-D Secure ska Säljföretaget tillämpa nödvändiga kontroller för att förebygga otillåtna transaktioner. Se Tellers säkerhetsinstruktioner på www.teller.se.

3. LEVERANS AV TRANSAKTIONER, LAGRING OCH INSÄNDANDE AV DOKUMENTATION TILL TELLER

Säljföretaget ska leverera transaktionsuppgifter till Teller så snart som möjligt. Transaktionsuppgifterna ska vara Teller tillhanda senast den tredje kalenderdagen efter transaktionsdatumet.



Sälj företaget får dock inte leverera transaktionsuppgifterna för avräkning till Teller förrän produkten/tjänsten har skickats eller levererats till Kortinnehavaren eller den mottagare som Kortinnehavaren har angivit, såvida inte Sälj företaget har avtal för att kunna acceptera förhandsförsäljning/deposition.

Elektroniska transaktioner, Internethandels- samt Post- och telefonordertransaktioner överförs till Teller för avräkning via terminalen eller betalningslösningen. Sälj företaget åtar sig att stämma av terminalen eller betalningslösningen dagligen om transaktioner har genomförts.

3.1 Lagring och insändande av dokumentation till Teller

Med hänsyn till reklamationer ska Sälj företaget lagra transaktionsdokumentation i minimum 20 månader. Lagring ska ske i enlighet med punkt.6.2.

Sälj företaget ska alltid skicka in dokumentation för en transaktion, till exempel i samband med en reklamation eller kvittobegäran om Teller begär detta

Sälj företaget ska leverera dokumentationen till Teller senast vid utgången av den tidsfrist som anges i beställningen från Teller (7–14 kalenderdagar beroende på korttyp).

Om Sälj företaget inte levererar dokumentationen enligt anvisningarna i beställningen kan Teller utan ytterligare förvarning återföra transaktionsbeloppet från Sälj företaget. Detta gäller oavsett om transaktionen har genomförts med chip och PIN-kod eller med 3-D Secure.

4. FÖRHÅLLET MELLAN SÄLJ FÖRETAGET OCH KORTINNEHAVAREN

Sälj företaget åtar sig att ta emot och behandla eventuella reklamationer från Kortinnehavaren angående varan/tjänsten. Sådana reklamationer ska avgöras direkt mellan Sälj företaget och Kortinnehavaren.

4.1 Kreditering

Sälj företaget får endast kreditera Kortinnehavaren en transaktion när syftet är att helt eller delvis reglera en tidigare Kortbetalning, t.ex. om kunden returnerar en inköpt vara.

Kreditering av köp med Kort (tidigare godkänd transaktion) ska alltid krediteras samma Kort som användes vid köpet. Beloppet som krediteras Kortinnehavaren får inte överstiga transaktionens

totalbelopp. För elektroniska transaktioner kan krediteringar skickas in elektroniskt. Sälj företaget ska överlämna/skicka ett kvitto på kredittransaktionen till Kortinnehavaren.

Teller kvittar det totala kreditbeloppet och eventuella andra omkostnader mot kommande avräkning till Sälj företaget eller utfärdar en kreditfaktura till Sälj företaget. Tidigare beräknad serviceavgift återbetalas inte vid kreditering.

4.2 Annullering av Kortbetalningar

Om en Kortbetalning utförs av misstag ska Sälj företaget om möjligt annullera den. Går det inte att annullera Kortbetalningen ska Sälj företaget genomföra en kredittransaktion. Om inte detta låter sig genomföras ska Sälj företaget kontakta Teller.

4.3 Ångerrätt

Om Kortinnehavaren eller den som tar emot produkten/tjänsten tillämpar en lagstadgad ångerrätt vid Internethandel eller post- och telefonorder eller om Kortinnehavaren tillämpar en i övrigt avtalad ångerrätt, ska Sälj företaget genomföra en kredittransaktion eller kompensera Kortinnehavaren på annat sätt.

4.4 Avgift vid Kortbetalning

Sälj företaget får inte pålägga kunden en avgift vid Kortbetalning. Sälj företaget är förpliktigt att följa gällande lagstiftning om detta.

5. ANVÄNDANDE AV OCH RÄTTIGHETER TILL VARUMÄRKEN

Alla rättigheter till varumärkena för de Kort som Sälj företaget tar emot som betalning tillhör de respektive Kortföretagen och/eller Teller.

Sälj företaget ska på ett tydligt sätt skylta med varumärken (logotyper) för de Kort som tas emot som betalningsmedel. Sälj företaget har rätt att använda varumärkena i samband med marknadsföring av varor och tjänster som kan betalas med Kort. Varumärkena får inte användas i andra syften.

Teller kan leverera klisteretiketter som kan sättas upp på Säljsstället och logotyper för användning i marknadsföringsmaterial. Sälj företaget kan även ladda ned varumärkenas logotyper från www.teller.se. Varumärkena ska alltid visas i korrekt originaldesign. Kort som visas i marknadsföringsmaterial får endast innehålla fiktiva kortnummer och namn.



Användning av varumärken får inte kränka rättighetsinnehavarens rättigheter till varumärket. Det får inte heller framstå som att produkterna och tjänsterna sponsras, produceras, saluförs, säljs eller på annat sätt stöds av Teller och/eller Kortföretagen.

Andra krav och riktlinjer för varumärken kan finnas i användarhandboken i beskrivningen om betalningslösningarna.

Förutom den användningsrätt som beskrivs ovan har Säljföretaget inga rättigheter (inklusive äganderätt och immateriella rättigheter) till varumärkena.

När Avtalet upphör att gälla ska Säljföretaget upphöra med all användning av varumärkena, inklusive skyltning, annonsering på Internet eller i andra medier samt annan typ av marknadsföring.

6. UTRUSTNING, SÄKERHETSKRAV M.M.

Alla terminaler som används av Säljföretaget ska vara EMV/PA-DSS-godkända och godkända av Teller. Terminalerna ska kunna läsa Kortets chip/magnetremsa och ha ett tangentbord för PIN-kod. Om Säljföretaget vill använda självbetjäningautomater utan tangentbord för PIN-kod ska detta avtalas särskilt med Teller.

Säljföretag som genomför transaktioner vid Internethandel och/eller post- och telefonorder ska använda sig av utrustning eller betalningslösningar som har godkänts av Teller.

Det är Säljföretagets ansvar att se till att terminaler och betalningslösningar som används vid transaktioner alltid uppfyller de tekniska kraven som följer av detta Avtal, inklusive men inte begränsat till inhämtning av Auktorisation och överlämnande av transaktioner.

Information om godkända terminaler och betalningslösningar finns på www.teller.se. Säljföretaget ska försäkra sig om att obehöriga personer inte har tillgång till terminaler eller betalningslösningar.

Teller förbehåller sig rätten att vidareföra eventuella avgifter som Kortföretagen påför Säljföretag som inte använder EMV-terminaler som godkänts av Teller.

6.1 Underleverantörer

Säljföretaget ska informera Teller om underleverantör(er), t.ex. webbhotell, PSP eller liknande som behandlar Kortdata eller av annan anledning har tillgång till Säljföretagets Kortdata.

Säljföretaget ska också meddela eventuella ändringar i användningen av underleverantörer, se avsnitt 8.

Säljföretaget ansvarar för handlingar och försummelse hos eventuella underleverantörer och får endast anlita underleverantörer som följer de säkerhetskrav som fastställts av Teller och/eller Kortföretagen.

6.2 Behandling av kort- och transaktionsuppgifter samt annan dokumentation

Säljföretaget ska förvara all dokumentation på lämpligt sätt så att obehöriga inte kan få tillgång till den. Alla företag omfattas av kraven i Kortföretagens standard för säker behandling av Kortdata, Payment Card Industry Data Security Standard ("PCI DSS"). Information om PCI DSS finns här: www.pcisecuritystandards.org.

Om Kortdata hanteras/lagras är Säljföretaget skyldigt att informera Teller samt uppvisa intyg om PCI DSS-certifiering, eventuellt godkänt frågeformulär för självutvärdering ("Self-Assessment Questionnaire") och godkänd sårbarhetsskanning utförd av ett certifierat datasäkerhetsföretag ("Approved Scanning Vendor").

Säljföretaget ansvarar för alla omkostnader i samband med uppfyllande av kraven i PCI DSS.

Säljföretag som använder betalningslösningar där de själva hanterar och/eller lagrar Kortdata har skyldighet att kvartalsvis rapportera PCI DSS-status i förhållande till de valideringskrav som fastställts av Teller, se www.teller.se. Rapporteringen ska ske elektroniskt via Tellers leverantör av PCI DSS-rapporterings tjänster.

CVV2, CVC2, CID, PVV, PCSC och andra känsliga Kortdata får under inga omständigheter lagras efter att auktorisationen är genomförd.

Det är Säljföretagets ansvar att kontrollera att alla underleverantörer/tredjeparter som behandlar Kortdata för Säljföretagets räkning vid en var tid är PCI DSS-certifierade.

Vid underlåtelse att uppfylla kraven i PCI DSS kan Teller vidareföra avgifter till Säljföretaget motsvarande de avgifter som Kortföretagen pålägger Teller för motsvarande händelser.

6.3 Kompromettering av system

Vid icke auktoriserad åtkomst till Säljföretagets system innehållande Kortdata, vid kompromettering



eller misstanke om kompromettering av kortdata ska Teller omgående informeras.

Vid kompromettering av system som innehåller kortdata hos Sälj företaget eller Sälj företagens underleverantör(er) förbehåller sig Teller rätten att överföra eventuella avgifter till Sälj företaget motsvarande de avgifter som Kort företagen pålägger Teller för motsvarande händelser.

Sälj företaget ansvarar för alla förluster som kan uppstå till följd av kortbedrägeri, kostnader för att utfärda nya Kort och omkostnader i samband med nödvändig utredning av komprometteringen. Utredning och rapportering får endast utföras av ett certifierat datasäkerhetsföretag som godkänts av Kort företagen.

Samtidigt bekräftar Sälj företaget att man är införstådd med att en kompromettering kan medföra krav på att Sälj företagens Avtal låses tills dess att en undersökning har genomförts och det är bekräftat att Sälj företaget följer säkerhetskraven i PCI DSS.

6.4 Radering av transaktionsuppgifter

När arkiveringstiden har löpt ut ska transaktionsdokumentationen och transaktionskvittona förstöras på lämpligt sätt, se PCI DSS, så att obehöriga inte kan få åtkomst till de uppgifter som finns i dokumentationen. Eventuella media, t.ex. hårddiskar, disketter och magnetband, som innehåller transaktionsuppgifter ska raderas, överskrivas (minst åtta gånger) eller förstöras, innan utrustningen får överlåtas eller kasseras.

6.5 Kvarglömda Kort

Sälj företaget ska skicka in kvarglömda Kort till Teller.

7. PRISER OCH BETALNING

Se särskilt avsnitt för Sälj företaget i Sverige.

7.1 Kontroll av avräkning

Sälj företaget ska själv kontrollera att avräkning från Teller mottas och skriftligen reklameras till Teller om avräkning inte har skett inom en månad från avtalat avräkningsdatum. Teller har ingen skyldighet att avräkna transaktioner om Sälj företagens reklamation inte har mottagits inom sex månader från transaktionsdatumet. Teller förbehåller sig rätten att avvisa transaktioner som mottas senare än 30 dagar efter transaktionsdatum.

8. FÖRÄNDRING I SÄLJ FÖRETAGETS SAKFÖRHÅLLANDEN

Sälj företaget ska skriftligen meddela Teller om det sker väsentliga förändringar i Sälj företagens ägarförhållanden, såsom ändring av Sälj företagens organisationsnummer, förändring i styrelsens sammansättning, vd/verksamhetschef, adress, e-postadress, telefonnummer, kontonummer, webbadress, förändring i användningen av underleverantörer samt förändringar i Sälj företagens förhållanden i övrigt. Läs mer om ändringar i Sälj företagens Avtal på www.teller.se.

Om Sälj företaget byter bransch, väsentligt ändrar sitt varusortiment eller sina betalnings- och leveransvillkor för Internethandel eller post- och telefonorder, t.ex. förskottsbetalning, ska Sälj företaget meddela detta skriftligen till Teller. Dessa förändringar kan medföra en ny riskvärdering.

Ändring av avräkningskonto ska dokumenteras skriftligen i form av en bekräftelse från banken eller ett inskickat kontoutdrag som ska vara undertecknat av behörig firmatecknare.



Tellers rättigheter och åtaganden

9. TELLERS TJÄNSTER

Tellers tjänster i samband med inlösen av Kortbetalningar omfattar bl.a. följande:

- Behandling av begäran om Auktorisation
- Behandling och leverans av auktorisationssvar
- Registrering och behandling av Kortbetalningar
- Utbetalning av Kortbetalningar med Kort som omfattas av Avtalet
- Support som beskrivs i användarhandboken och eventuella bilagor
- Behandling av reklamationer från kortutgivare/Kortinnehavare
- Marknadsföring

10. RISKBEDÖMNING

Teller förbehåller sig rätten att när som helst riskvärdera Sälj företaget, vilket bland annat innefattar inhämtning av kreditupplysning om Sälj företaget och dess ägare, samt att begära in årsredovisning och information som är nödvändig för att bedöma Sälj företagets kreditvärdighet och risknivå. Denna information kan bland annat bestå av dokumentation om eventuella nödvändiga licenser samt upplysningar om omsättning relaterad till förhandsförsäljning.

Om Teller anser det nödvändigt kan Teller

- kräva en bankgaranti
- kvarhålla hela eller delar av Sälj företagets omsättning
- förlänga avräkningsperioden för hela eller delar av Sälj företagets omsättning
- fastställa en riskavgift som Sälj företaget ska betala

Teller förbehåller sig vidare all rätt att kvarhålla avräkning om omsättningen upphör utan föregående varning från Sälj företaget, eller om det förekommer avvikelser i förhållande till Sälj företagets godkända Avtal, både vad gäller omsättning, användning av utrustning, de varor och tjänster som säljs samt förhandsförsäljning.

Som en del av den löpande riskbedömningen kan Teller, Kortföretagen eller en företrädare som utsetts av ett Kortföretag eller Teller göra en oanmäld fysisk inspektion av Sälj företagets lokaler osv. Denna inspektion kan omfatta en säkerhetsbedömning och/eller en allmän bedömning av följande faktorer:

- Lokaler

- Åtkomst till Sälj företagets servrar samt åtkomst till Kortdata
- Eventuella varulager
- Affärsprocesser osv.
- Att samtliga säkerhetskrav följs osv.

Sälj företaget ska betala de kostnader som uppstår i samband med inspektionen.

11. UTBETALNING OCH REKLAMATION AV KORTBETALNINGAR

Tellers avräkning till Sälj företaget omfattar betalningar som gjorts med de Kort som omfattas av Avtalet i enlighet med villkoren i Avtalet.

Teller har rätt att kvitta eller återföra transaktioner i följande fall:

- Om Sälj företaget visste eller borde ha vetat att Kortinnehavaren inte hade rätt att använda Kortet
- Om Sälj företaget inte har fått någon auktorisationskod, se avsnitt 1.2.
- Om Sälj företaget inte har följt kontrollföreskrifterna, se användarhandboken och eventuella särskilda villkor
- Om kortutgivaren/Kortinnehavaren reklamerar Kortbetalningen, se avsnitt 11.1.

Teller förbehåller sig dessutom rätten att återföra Kortbetalningar som har genomförts i terminaler som inte läser chip i följande fall:

- Om det använda Kortet var falskt eller förfalskat och/eller
- Om Kortinnehavaren hävdar att Kortinnehavaren inte har gjort Kortbetalningen

Kortbetalningar som inte utbetalas kvittas mot Sälj företagets tillgodohavande hos Teller.

Om Sälj företaget inte har lämnat Kortbetalningen för avräkning till Teller såsom anges i avsnitt 3, kan Teller avvisa att betala ut mottagna transaktioner.

11.1 Reklamation av Kortbetalningen

Om Teller får meddelande att Kortinnehavaren bestrider Kortbetalningen kan Teller ta ut det omtvistade beloppet från Sälj företagets konto hos Teller.

Om Kortbetalningen

- har genomförts med Kortets chip och PIN-kod eller



- Kortinnehavaren vid Internethandel har verifierats med 3-D Secure.

och Kortbetalningen i övrigt är godkänd kommer Teller att genomföra utbetalningen såvida inte Sälj företaget visste eller borde ha vetat att användaren inte var berättigad att använda Kortet, eller om Sälj företaget inte levererar nödvändig dokumentation om transaktionen på anmodan från Teller.

I följande fall underlåter Teller att avräkna transaktioner till Sälj företaget, även om Sälj företaget använder 3-D Secure:

- Betalningen har genomförts med hjälp av "nya kanaler", till exempel mobiltelefon eller digital-tv
- Betalningen har genomförts med hjälp av förbetalda (anonyma) Kort
- Betalningen har genomförts med hjälp av Visa Commercial Cards som är utfärdade utanför Visa Europe-regionen
- Betalningen har genomförts med hjälp av MasterCard Commercial Cards som är utfärdade utanför MasterCard EU-regionen.

Om Teller får meddelande om att Kortinnehavaren hävdar något av följande:

- att beloppet har betalats på annat sätt,
- att ett abonnemangsavtal har sagts upp,
- att Kortbetalningen överstiger det belopp som har godkänts av Kortinnehavaren,
- att den beställda produkten eller tjänsten inte levererades enligt överenskommelse eller
- om Kortinnehavaren eller mottagaren av produkten eller tjänsten vid distanshandel tillämpar en lagstadgad eller avtalad ångerrätt,

och Sälj företaget inte har återbetalat beloppet kan Teller kvitta eller ta ut det omtvistade beloppet från Sälj företagets konto hos Teller.

Om Teller får meddelande om att Kortinnehavaren hävdar något av följande:

- om Kortinnehavaren inte kände till det exakta beloppet då Kortbetalningen godkändes och Kortbetalningen överstiger det belopp som Kortinnehavaren rimligtvis kunde förvänta sig skulle dras från Kortet

kan Teller ta ut hela transaktionsbeloppet från Sälj företagets konto, om inte Teller omedelbart kan avvisa reklamationen som oberättigad.

Om Teller i samband med en reklamation ber Sälj företaget att skicka dokumentation om Kortbetalningen ska Sälj företaget leverera dokumentation om Kortbetalningen till Teller så som

beskrivs i punkt 3.1. Om Teller mot bakgrund av Sälj företagets dokumentation kan avvisa reklamationen kommer beloppet åter att sättas in på Sälj företagets konto hos Teller.

Om Sälj företaget inte levererar dokumentationen såsom anges i beställningen kan Teller behålla transaktionsbeloppet. Detta gäller oavsett om transaktionen har genomförts med chip och PIN-kod eller med 3-D Secure.

Teller är inte skyldigt att tillhandahålla dokumentation om Kortinnehavarens reklamation till Sälj företaget.

12. ÖVERVAKNING OCH BEDRÄGERIER

Teller övervakar auktorisationer och transaktioner som Teller mottar från Sälj företaget. Teller övervakar dessutom eventuella transaktioner som rapporteras som reklamationer (Chargeback) och begräveri (Fraud).

Sälj företaget kommer kontaktas och saken utreds närmare om övervakningen visar att det förekommer väsentliga avvikelser jämfört med vad som är normalt för Sälj företaget eller den bransch som Sälj företaget tillhör, eller om Teller på annat sätt misstänker att kortbedräveri äger rum på Sälj företaget eller om det rapporterade bedrägeriet överstiger det som Teller anser vara normalt.

Teller kan i samband med detta ändra villkoren för avräkning, hålla tillbaka utbetalningar samt upphäva eller säga upp Avtalet.

Teller förbehåller sig dessutom rätten att återföra transaktioner som kortutgivaren har bekräftat som bedrägeritransaktioner, förutsatt att Sälj företaget inte har levererat varan eller tjänsten.

Teller kan kräva att Sälj företaget vidtar åtgärder för att minska antalet bedrägeritransaktioner, Chargebacks eller krediteringar m.m. Sälj företaget ska inom den fastställda tidsfristen följa Tellers anvisningar för reducering av bedrägerier.

Om antalet Chargebacks, bedrägliga transaktioner eller krediteringar leder till extra kostnader för Teller, till exempel i form av avgifter som ska betalas till ett eller flera av Kortföretagen, förbehåller sig Teller rätten att vidarefakturera dessa avgifter till Sälj företaget.

Sälj företagets rätt till avräkning av transaktioner där 3-D Secure har använts och där Kortinnehavaren nekar till att ha deltagit i transaktionen kan upphöra om det rapporterade bedrägeriet för Visa och/eller MasterCard överstiger 0,5 % av Sälj företagets



omsättning för Visa respektive MasterCard.
Bedrägeri och Chargebacks kan beräknas på nationell, europeisk eller internationell kortanvändning och/eller antalet transaktioner. Sälj företaget kommer att få besked från Teller om detta.

13. ÄNDRINGAR AV PRISER OCH VILLKOR

Teller har rätt att ändra eventuella Auktorisationsgränser, se avsnitt 1.2, utan föregående meddelande.

Teller har dessutom rätt att ändra Avtalet, inklusive priser, med 30 dagars varsel. Tidsfristen kan dock vara kortare om ändringen beror på myndighetskrav, krav från Kortföretagen eller viktiga säkerhetsskäl.

Om Sälj företaget har angett en e-postadress kan ändringarna meddelas elektroniskt. Sälj företaget är skyldigt att meddela eventuella ändringar av Sälj företagets adress och e-postadress till Teller. Om Sälj företaget inte har meddelat ändring av adress eller e-postadress är Sälj företaget ensamt ansvarigt för att Sälj företaget inte får meddelande om ändringar.

När villkoren ändras anses de vara godkända om inte Sälj företaget före datumet för ikraftträdandet har meddelat Teller att Sälj företaget inte önskar omfattas av de nya villkoren.

Om Sälj företaget meddelar att Sälj företaget inte önskar omfattas av de nya villkoren upphör Avtalet att gälla vid den tidpunkt då de nya villkoren träder i kraft. Eventuella årsabonnemang eller andra avgifter som har betalats i förskott återbetalas inte.



Övriga villkor

14. ANSVAR OCH ANSVARSBEGRÄNSNING

Teller är ersättningsskyldigt för direkta förluster om Teller på grund av fel eller försummelse inte uppfyller de avtalade skyldigheterna i tid eller fullt ut.

Teller är under inga omständigheter ansvarigt för indirekta förluster, inklusive driftsavbrott, förlust av data, förlorad omsättning, förlorad inkomst och ränteförlust.

Inte heller inom områden som omfattas av strängare ansvar är Teller ansvariga för förluster som beror på:

- avbrott i IT-system eller bristande åtkomst till IT-system eller bristfälliga uppgifter i dessa system som beror på händelserna nedan, oavsett om det är Teller eller en extern leverantör som ansvarar för driften av systemen
- avbrott i Tellers strömförsörjning eller telekommunikation, rättsliga åtgärder eller förvaltningsbeslut, naturkatastrofer, krig, upplopp, nationell oro, sabotage, terror eller skadegörelse (inklusive datavirus och dataintrång)
- strejk, lockout, bojkott eller blockad, oavsett om konflikten riktas mot eller har initierats av Teller eller dess organisation, och oavsett orsaken till konflikten. Detta gäller även om konflikten endast drabbar delar av Teller
- andra omständigheter som ligger utanför Tellers kontroll
- Tellers ansvarsfrihet gäller inte om: Teller borde ha förutsett det förhållande som orsakar förlusten när Avtalet ingicks eller borde ha undvikit eller förhindrat orsaken till förlusten lagstiftningen under alla omständigheter gör Teller ansvariga för den situation som har orsakat förlusten.

Om inget annat anges i avsnitt 11, ansvarar Teller inte för förlust som beror på Kortinnehavarens eller andra personers obehöriga användning av de Kort som omfattas av Avtalet.

15. ÖVERLÅTELSE

Teller kan överlåta Avtalet till ett bolag inom Nets-koncernen eller till tredje man, om Teller helt eller delvis avvecklar aktiviteter som omfattas av Avtalet. I sådant fall fortsätter Avtalet utan ändringar med den nya ägaren som avtalspart.

Sälj företaget har inte rätt att överlåta eller på annat sätt överföra Avtalet, varken helt eller delvis, till tredje part. Samma sak gäller för Kortbetalningar som tas emot under detta Avtal.

16. UPPHÄVANDE AV AVTALET

Sälj företaget kan skriftligen säga upp Avtalet med 6 månaders varsel. Teller kan säga upp Avtalet med 6 månaders skriftlig varsel. Eventuella årsabonnemang, månadsavgifter eller andra avgifter som har betalats i förskott återbetalas inte.

Om Sälj företaget avslutar Avtalet innan uppsägningstiden på 6 månader har löpt ut, kan Teller pålägga en särskild avgift - Brott på uppsägningstiden - i enlighet med Avtalet/prislistan. Den särskilda avgiften gäller även om Sälj företaget bortser från att säga upp Avtalet men upphör med att använda Avtalet.

Om Sälj företaget upphör eller överlåts till en annan ägare upphör Avtalet automatiskt att gälla. Teller förbehåller sig även rätten att upphäva Avtalet om Avtalet inte har utnyttjats på 6 månader. Om det i övrigt sker förändringar inom ägarkretsen kan Avtalet upphöra att gälla. Sälj företaget ska meddela Teller skriftligen om ägarbyte eller förändringar inom ägarkretsen.

Teller kan skriftligen säga upp Avtalet eller ändra villkoren för en eller flera av korttyperna med omedelbar verkan i följande fall:

- om Sälj företaget uppgav felaktiga eller ofullständiga uppgifter om branschtillhörighetsförhållanden eller om Sälj företaget då Avtalet ingicks, eller
- om Sälj företaget har underlåtit att informera om förändringar efter att Avtalet ingicks
- om Sälj företaget i väsentlig omfattning bryter mot Avtalet, t.ex. genom att inte följa säkerhetskraven
- om Sälj företaget bryter mot Avtalet upprepade gånger och brottet inte åtgärdas inom den tidsfrist som Teller har angett i ett skriftligt krav
- om antalet Chargebacks hos Sälj företaget är orimligt stort
- om antalet kredittransaktioner som Teller tar emot från Sälj företaget är orimligt stort
- om Sälj företagens Internetaktiviteter innehåller olagliga aktiviteter, bland annat otillåtna spel eller olagliga pornografiska bilder eller liknande



- om Sälj företaget inte besvarar Tellers begäran om uppgifter eller vidtar nödvändiga åtgärder vid misstanke om bedrägeri, eller
- om riskvärderingen är otillfredsställande, eller
- om Teller av ett eller flera av Kortföretagen anmodas att ändra, upphäva eller säga upp Avtalet
- om Sälj företagets aktiviteter eller handlingar enligt Tellers bedömning skadar eller syftar till att skada Teller och/eller Kortföretagens anseende/omdöme
- om Sälj företaget går i konkurs, ställer in sina betalningar, omfattas av tvångsackord eller liknande skuldförfaranden, såvida inte konkursboet enligt bestämmelserna i konkurslagen har rätt att gå in i Avtalet och väljer att göra detta. Boet ska på Tellers anmodan ta ställning till inträdande i Avtalet inom 24 timmar.

Även om Avtalet har upphört gäller det fortfarande för krav som är utestående när Avtalet upphör.

Teller kan vid uppsägning, upphävande eller annat avslut enligt Avtalet kräva säkerhet för eller kvarhållande av en lämplig del av transaktionsbeloppen för täckning av eventuella återbetalningskrav från kortutgivare/Kortinnehavare.

Säkerhetens storlek fastställs av Teller. Teller kan vänta med att avräkna överlämnade transaktioner tills dess att säkerhetens storlek har fastställts.

Om Sälj företaget försätts i konkurs eller underkastas rekonstruktion kan Teller vänta med att avräkna överlämnade transaktioner tills dess att boet har trätt in i Avtalet eller konkursförvaltaren har samtyckt till att fortsätta med Avtalet och Teller eventuellt har fått säkerhet, se avsnitt 10.

17. TYSTNADSPLIKT

All information som rör avtalsförhållandet mellan Sälj företaget och Teller ska behandlas konfidentiellt av parterna. Förpliktelsen att behandla all information konfidentiellt gäller såvida inte någon part enligt lag, föreskrifter eller myndighetsbeslut är skyldig att lämna upplysningar, eller om uppgifterna är allmänt kända och finns tillgängliga på marknaden utan den andra partens brott. Sälj företaget får inte förse tredje part med information om Kortföretagen som inte är allmänt känd.

Sälj företaget får under inga omständigheter vidarebefordra Kort - och/eller transaktionsdata till

andra, om det inte är nödvändigt i samband med rättelser av Kortbetalningar, för genomdrivande av lag eller om det är nödvändigt i enlighet med tvingande lagstiftning.

Teller har rätt att utbyta upplysningar om Avtalets innehåll, Sälj företagets transaktioner med mera med Kortföretagen.

Denna bestämmelse gäller även efter Avtalets upphörande.

18. REGISTRERING AV BRUTNA/UPPSAGDA AVTAL

Om Avtalet upphävs på grund av att Sälj företaget har brutit mot Avtalet eller på grund av att Sälj företaget har möjliggjort eller medverkat till bedrägeri är Teller skyldigt att anmäla Sälj företaget till Kortföretagens varningsregister. Detta gäller oavsett om Teller eller Sälj företaget har sagt upp Avtalet eller om Teller har upphävt Avtalet.

Teller har dessutom rätt att registrera information om Sälj företaget för internt bruk.

19. LAGVAL OCH TVISTER

Svensk lag ska tillämpas på detta Avtal.

Tvister angående Avtalet som inte kan lösas genom förhandlingar ska avgöras genom skiljedom i Stockholm i enlighet med vid var tid gällande svenska lag om skiljeförfarande.



Särskilt för Säljföretag i Sverige

Serviceavgifter och avräkning

De serviceavgifter och eventuella räntor som Säljföretaget ska betala till Teller framgår av Avtalet och prislistan.

Avräkningen ska göras direkt från Säljföretagets konto som har uppgetts till Teller, se Avtalet. Teller skickar en avisering till Säljföretaget med uppgift om vilket belopp som avräknas och tidpunkten för detta.

Aviseringen innehåller följande:

- Datum då Teller tog emot transaktionsuppgifterna
- Referensnummer för transaktionen eller en bunt av transaktioner
- Antalet transaktioner i bunten
- Transaktionsvaluta
- Transaktionsbelopp
- Avräkningsvaluta
- Belopp för avräkning
- Avgift som ska betalas till Teller (avgifterna är indelade i korttyper och avgiftstyper)
- Datum för överföring av avräkningsbelopp från Teller

På Avtalet anges vilken avräkningsperiod som gäller. Om inget annat anges är det första bankdagen efter dagen då transaktionen levererades till Teller. De belopp som Säljföretaget ska betala till Teller kan kvittas på den första avräkningen eller betalas månadsvis i efterskott genom uttag från Säljföretagets konto som anges i Avtalet. Sådant uttag aviseras Säljföretaget. Belopp som kommer från berättigade reklamationer eller återföringar, se avsnitt 10, 11.1 och 16, kan också kvittas mot avräkningen eller betalas månadsvis i efterskott genom uttag från det konto som anges i Avtalet. Sådant uttag aviseras Säljföretaget.

Om Säljföretagets Kortbetalningar avräknas i olika valutor och/eller på olika konton kan Teller kvitta olika valutor och/eller på olika konton eller göra uttag från Säljföretagets konto som anges i Avtalet. Sådant uttag aviseras. Om Säljföretaget inte betalar ett utestående belopp till Teller har Teller rätt att ta ut ränta i enlighet med räntelagen för det utestående beloppet från förfalldatumet och tills betalning görs.

Internethandel

Vid Internethandel är Säljföretaget förpliktigt att installera och använda säkerhetslösningen 3-D Secure i sin betallösning. Betallösningen måste ha en funktion för att kreditera transaktioner.

Vid Internethandel ska Säljstället tydligt märkas med logo för Verified by Visa och MasterCard SecureCode och dessa ska även innehålla länkar till www.visa.se och www.mastercard.com.

Se www.teller.se för mer information.

Utbetalning av kontanter i butik

Auktorisation och legitimationskontroll ska alltid utföras innan utbetalningen sker i de fall där Kortutgivaren accepterar utbetalning av kontanter i samband med betalning med svenskt Kort och valuta SEK. Utbetalningen får ej överstiga 2 000 kronor. Kontantutbetalning får endast ske i onlineterminal.

Auktorisationsbeloppet ska alltid innehålla köpesumman inklusive kontantuttaget.



Särskilda villkor för Biluthyrning

20. INLEDNING

Dessa villkor gäller MasterCard, Visa och JCB eftersom efterdebitering inte kan göras på Maestro, Visa Electron, V PAY och CUP. Maestro, Visa Electron, V PAY och UnionPay kan accepteras som betalning för bilhyrning när kunden hämtar/lämnar bilen. Dessa kort kräver alltid elektronisk avläsning och användning av PIN-kod eller underskrift. De definitioner som används i de allmänna villkoren gäller även för de särskilda villkoren för biluthyrning.

21. AUKTORISATION NÄR BILEN HÄMTAS

När kortinnehavaren hämtar den hyrda bilen ska biluthyrningsfirman söka auktorisation. Auktorisationsbeloppet kan beräknas mot bakgrund av följande uppgifter:

- Uthyrningsperiodens förväntade längd
- Uthyrningspriset för bilen
- Skatter och avgifter
- Kilometerpris

Biluthyrningsfirman får inte inkludera självrisk eller belopp för täckning av möjliga skador, om kortinnehavaren inte tecknar ett försäkringskydd. Biluthyrningsfirman ska vid uthyrningen informera kortinnehavaren om vilket belopp auktorisationen utställs på. Om kortinnehavarens användning under uthyrningsperioden överstiger det auktoriserade beloppet, t.ex. vid förlängning av uthyrningsperioden, kan biluthyrningsfirman fram till den tidpunkt då bilen lämnas tillbaka, söka ytterligare auktorisation för skillnaden mellan det hittills auktoriserade beloppet och det nya förväntade beloppet.

22. DET SLUTLIGA TRANSAKTIONSBELOPPET

Om det slutliga transaktionsbeloppet överstiger det auktoriserade totala beloppet med mindre än 15 %, behöver biluthyrningsfirman inte söka ytterligare auktorisation. Om det slutliga transaktionsbeloppet överstiger det redan auktoriserade totalbeloppet med mer än 15 %, ska biluthyrningsfirman söka auktorisation på den icke-auktoriserade delen av transaktionsbeloppet. Den senast mottagna auktorisationskoden ska ingå i de transaktionsuppgifter som skickas till Teller.

23. EFTERDEBITERING

Biluthyrningsfirman kan efterdebitera belopp eller ändra transaktionsbeloppet om kortinnehavaren

uttryckligen har accepterat detta skriftligen när hyresavtalet ingicks. Biluthyrningsfirman får endast efterdebitera eller ändra belopp som gäller:

- Bränsle
- Bilhyrning
- Parkeringskostnader/-böter
- Andra mindre belopp

Efterdebitering ska ske senast 90 kalenderdagar efter transaktionsdatumet för den ursprungliga transaktionen.

Vid efterdebitering av t.ex. parkeringsböter ska biluthyrningsfirman lämna dokumentation från den aktuella myndigheten till kortinnehavaren, inkl. bilens registreringsnummer, tid och plats för förseelsen och beloppet i lokal valuta (t.ex. SEK).

Biluthyrningsfirman ska utfärda ett transaktionskvitto vid efterdebiteringen och skriva "signature on file" på raden för kundens underskrift. Biluthyrningsfirman ska skicka en kopia av kvittot till kortinnehavaren. Efterdebitering av förlust, stöld och skador på bilen får endast göras efter att kortinnehavaren har underrättats om förlusten, stölden eller skadan och efter att han eller hon har godkänt att beloppet debiteras på kortet. Vid efterdebitering av skador ska biluthyrningsfirman lämna följande dokument till kortinnehavaren:

- Kopia av hyresavtalet
- Beräkning av kostnader för att reparera skadan. Beräkningen ska göras av en auktoriserad verkstad.
- Kopia av eventuell polisrapport som gjordes då skadan inträffade
- Dokumentation som visar att kortinnehavaren har accepterat att betala för skadorna med sitt betalkort
- Annan relevant dokumentation
- Kopia av biluthyrningsfirmans försäkringsbevis om biluthyrningsfirman kräver att kortinnehavaren betalar en självrisk i samband med skadan.
- Alternativt kan biluthyrningsfirman skicka med en kopia av hyresavtalet, där kortinnehavaren tydligt genom sin underskrift intill den relevanta bestämmelsen har accepterat att betala självrisk.
- Kopia av transaktionskvittot på det efterdebiterade beloppet.



Särskilda villkor för hotell

24. INLEDNING

Dessa villkor gäller MasterCard, Visa och JCB , eftersom garanterad bokning, utebliven ankomst (No show), förskottsbetalning/deposition, express check-out och efterdebitering inte kan göras med Maestro, Visa Electron, V PAY och UnionPay.

Maestro, Visa Electron, V PAY och UnionPay kan tas emot som betalning för hotellvistelse vid ankomst/ avresa. Dessa kort kräver alltid elektronisk avläsning och användning av PIN-kod eller underskrift.

De definitioner som används i de allmänna villkoren gäller även för de särskilda villkoren för hotell.

25. GARANTERAD BOKNING

Om hotellet vill använda kortnummer som garanti för hotellreservationer ska hotellet följa reglerna för garanterad bokning.

25.1 Kortinnehavarens bokning

När kortinnehavaren bokar ett hotellrum ska hotellet informera om rumspriset och hotellets exakta namn och adress. Hotellet ska även informera kortinnehavaren om att auktorisation söks vid ankomsten. Kortinnehavaren ska även få information om reglerna för avbokning, t.ex. att kortinnehavaren debiteras för en övernattnig om avbokningen inte görs innan avbokningsfristen löper ut.

Vid reservation ska hotellet anteckna kortinnehavarens namn, adress, kortnummer och kortets utgångsdatum. Slutligen ska hotellet ge kortinnehavaren en bokningskod och rekommendera honom eller henne att anteckna koden. På kortinnehavarens begäran ska hotellet utfärda en skriftlig bekräftelse som innehåller följande uppgifter:

- Kortinnehavarens namn, kortnummer och kortets utgångsdatum
- Bokningskoden
- Hotellets exakta adress
- Relevanta regler, bland annat regler om avbokning
- Annan relevant information

25.2 Avbokning

Hotellet ska godkänna alla avbokningar som tas emot innan avbokningsfristen löper ut.

Visa

Avbokningsfristen får inte vara längre än 72 timmar före ankomsttiden. Om avbokningsfristen ligger före kl. 18.00 lokal tid på den planerade ankomstdagen ska hotellet skicka sina avbokningsregler (inkl. avbokningsfristen) till kortinnehavaren.

Om kortinnehavaren bokar rum mindre än 72 timmar före ankomsten får avbokningsfristen tidigast vara kl. 18.00 på den planerade ankomstdagen.

MasterCard

Avbokningsfristen är alltid kl. 18.00 lokal tid på den planerade ankomstdagen.

Samtliga kort

När ett rum avbokas i rätt tid ska hotellet ge kortinnehavaren en avbokningskod och rekommendera honom eller henne att anteckna koden.

Om kortinnehavaren ber om en skriftlig bekräftelse på avbokningen ska hotellet skicka en bekräftelse till kortinnehavaren med följande information:

- Kortinnehavarens namn
- Kortnummer
- Kortets utgångsdatum
- Avbokningskoden
- Annan relevant information

25.3 Utebliven ankomst (No show)

Om kortinnehavaren inte anländer till hotellet och inte har avbokat sin bokning innan avbokningsfristen löper ut, har hotellet rätt att debitera kortinnehavaren för en övernattnig. Hotellet ska utfärda ett transaktionskvitto som innehåller följande uppgifter:

- Hotellets namn
- Priset för en övernattnig samt eventuella skatter och avgifter
- Datum för utebliven ankomst
- Kortinnehavarens namn
- Kortnummer
- Kortets utgångsdatum
- Orden "guaranteed reservation/no-show" (garanterad bokning/utebliven ankomst) på raden för kundens underskrift av kvittot

Hotellet ska följa de gängse rutinerna för auktorisation och leverans av transaktioner. Hotellet ska skicka en kopia av transaktionskvittot till



kortinnehavaren senast tre bankdagar efter transaktionsdatumet.

Hotellet ska spara registreringsformuläret/registreringsuppgifterna där det anvisade rumsnumret framgår under minst 20 månader från det datum då transaktionen/kvittot sändes för avräkning till Teller.

25.4 Överbokning

- Om det reserverade rummet inte är ledigt för kortinnehavaren vid den gängse incheckningstiden ska hotellet utan ytterligare kostnader för kortinnehavaren:
- Ordna ett motsvarande rum på ett annat hotell åt kortinnehavaren
- Ordna transport till det andra hotellet
- På kortinnehavarens begäran ge honom eller henne möjlighet att ringa ett telefonsamtal på tre minuter (inom landet eller till utlandet)
- På kortinnehavarens begäran vidarebefordra meddelanden till det nya hotellet.

26. FÖRSKOTTSBETALNING/DEPOSITION

Om hotellet vill använda kortnummer för förskottsbetalning/betalning av deposition för hotellvistelser ska hotellet följa reglerna för förskottsbetalning/deposition.

26.1 Kortinnehavarens bokning

När kortinnehavaren reserverar ett rum ska hotellet anteckna kortinnehavarens namn, adress, telefonnummer, kortnummer och kortets utgångsdatum, beräknat ankomstdatum och vistelsens längd.

Hotellet ska ange rumspriset samt exakt namn och adress på hotellet och uppskatta transaktionsbeloppet mot bakgrund av vistelsens beräknade längd (dock max. 14 dagar). En eventuell deposition ingår i det totala belopp som kortinnehavaren ska betala.

Hotellet ska informera kortinnehavaren om reglerna för avbokning. Av denna information ska det framgå om hotellet behåller hela eller en del av förskottsbetalningen/depositionen om kortinnehavaren inte anländer senast vid incheckningstiden dagen efter den förväntade sista dagen av vistelsen och inte har avbokat bokningen inom den angivna avbokningsfristen.

Hotellet får behålla hela eller delar av förskottsbetalningen/depositionen om detta överensstämmer med den gällande lagstiftningen,

men hotellet får inte göra en transaktion för utebliven ankomst.

Hotellet ska ge kortinnehavaren en bokningskod och rekommendera honom eller henne att anteckna koden. På kortinnehavarens begäran ska hotellet skicka en skriftlig bekräftelse till kortinnehavaren om ändringar görs i bokningen.

Med hänsyn till invändningar osv. bör hotellet uppmana kortinnehavaren att skriva under bokningsbekräftelsen.

26.2 Transaktionskvittot

Hotellet ska fylla i ett transaktionskvitto som innehåller med följande uppgifter:

- Deposition
- Kortinnehavarens namn, kortnummer och kortets utgångsdatum
- Kortinnehavarens telefonnummer och postadress
- Orden "advance deposit" (deposition) på raden för kundens underskrift av transaktionskvittot
- Bokningskod
- Förväntat ankomstdatum
- Datum och tid för kortinnehavarens avbokningsfrist utan att han eller hon förlorar sin deposition

Hotellet ska skicka en kopia av transaktionskvittot och avbokningsreglerna till kortinnehavaren senast tre bankdagar efter transaktionsdatumet.

26.3 Avbokning och avbokningsbekräftelse

Hotellet ska godkänna alla avbokningar som tas emot innan avbokningsfristen löper ut. När ett rum avbokas i rätt tid ska hotellet ge kortinnehavaren en avbokningskod och rekommendera honom eller henne att anteckna koden.

Vid återbetalning av förskottsbetalningen/depositionen ska hotellet utfärda ett kredittransaktionskvitto som innehåller följande uppgifter:

- Transaktionsbeloppet
- Kortinnehavarens namn
- Kortnummer
- Kortets utgångsdatum
- Avbokningskoden
- Orden "deposit cancellation" (kreditering av deposition) på raden för kundens underskrift av transaktionskvittot

Hotellet ska lämna kredittransaktionen till Teller och skicka en kopia av transaktionskvittot till



kortinnehavaren senast tre bankdagar efter transaktionsdatumet.

26.4 Överbokning

Om det reserverade rummet inte är ledigt för kortinnehavaren vid den gängse incheckningstiden ska hotellet utan ytterligare kostnader för kortinnehavaren:

- Kreditera det totala transaktionsbeloppet
Hotellet ska lämna en kopia av transaktionskvittot till kortinnehavaren
- Ordna ett motsvarande rum på ett annat hotell till kortinnehavaren för det antal nätter som vistelsen omfattar (max. 14 dagar) eller tills det reserverade rummet är ledigt på hotellet
- Ordna transport till det andra hotellet
- På kortinnehavarens begäran ge honom eller henne möjlighet att ringa ett telefonsamtal på tre minuter (inom landet eller till utlandet)
- På kortinnehavarens begäran vidarebefordra meddelanden till det nya hotellet

27. EXPRESS CHECK-OUT

27.1 Kortinnehavarens godkännande

Express check-out är en auktorisation från kortinnehavaren som har gjorts i förväg och som tillåter hotellet att efterdebitera kortinnehavaren utan underskrift av kvittot. Kortinnehavaren kan därmed lämna hotellet med kort varsel. Vid incheckning ska kortet kopieras eller avläsas i en terminal. Om kortinnehavaren vill utnyttja express check-out ska han eller hon fylla i och skriva under en express check-out-blankett. Hotellet kan få information om vilka krav som gäller för express check-out-blanketter från Teller.

27.2 Transaktionen

- Vid (eller efter) kortinnehavarens avresa ska hotellet utfärda ett transaktionskvitto som ska innehålla följande uppgifter:
- Det totala priset för vistelsen
- Kortinnehavarens namn
- Kortnummer
- Kortets utgångsdatum
- Orden "express check-out/signature on file" på raden för kundens underskrift av kvittot

Hotellet ska säkerställa att kortnumret på express check-out-blanketten och kvittot stämmer överens.

Senast tre bankdagar efter kortinnehavarens avresa ska hotellet lämna ut eller skicka en kopia av kvittot, den specificerade hotellfakturan och en kopia av

den underskrivna express check-out-blanketten till kortinnehavaren.

Hotellet ska följa de gängse rutinerna för auktorisation och överlämnande av transaktioner. Den/de senast mottagna auktorisations-/koderna ska ingå i transaktionsuppgifterna.

Hotellet ska förvara den specificerade hotellfakturan inkl. alla kvitton samt den underskrivna express check-out-blanketten. Dokumenten ska förvaras i minst 20 månader från transaktionsdatumet.

28. AUKTORISATION OCH DET SLUTLIGA TRANSAKTIONSBELOPPET

28.1 Auktorisation

Hotellet ska söka auktorisation på ankomstdagen eller den dag då depositionen ska betalas.

Auktorisationsbeloppet kan beräknas mot bakgrund av följande uppgifter:

- Vistelsen beräknade längd
- Rumspriset
- Skatter och avgifter
- Priset för andra tjänster
- Priset för tjänster som får efterdebiteras enligt överenskommelse med kortinnehavaren

Hotellet kan fram till avresetidpunkten söka ytterligare auktorisation för skillnaden mellan det hittills auktoriserade beloppet och det nya beräknade beloppet.

28.2 Det slutliga transaktionsbeloppet

När kortinnehavaren checkar ut ska hotellet räkna ut det slutliga transaktionsbeloppet. Om det slutliga transaktionsbeloppet överstiger det auktoriserade totala beloppet med mindre än 15 %, behöver hotellet inte söka ytterligare auktorisation.

Om det slutliga transaktionsbeloppet överstiger det redan auktoriserade totalbeloppet med mer än 15 %, ska hotellet söka auktorisation på den icke-auktoriserade delen av transaktionsbeloppet. Den senast mottagna auktorisationskoden ska ingå i de transaktionsuppgifter som skickas till Teller.



29. EFTERDEBITERING

Om kortinnehavaren uttryckligen har godkänt detta vid incheckning kan följande utgiftsposter debiteras på kortinnehavarens kort efter avresan genom att transaktionskvittot skickas till Teller:

- Rumshyra
- Mat och dryck, t.ex. minibar
- Telefonutgifter
- Andra liknande mindre belopp

På raden för kundens underskrift ska hotellet ange "signature on file" (SOF). Transaktionskvittot ska skickas till Teller snarast möjligt, dock senast 60 kalenderdagar efter kortinnehavarens vistelse. Hotellet ska skicka en kopia av transaktionskvittot till kortinnehavaren tillsammans med dokumentation om beloppets storlek senast samtidigt som dokumenten skickas till Teller.



Särskilda villkor för kontantutbetalning

30. INLEDNING

Dessa villkor gäller för utbetalning av kontanter och för kasinons försäljning av spelmarker.

För utbetalning av kontanter i butik, se Särskilt för Teller A/S, Danmark, filial Sverige och Teller AS, Norge, filial Sverige.

De definitioner som används i de allmänna villkoren gäller även för de särskilda villkoren för kontantutbetalning.

Om denna rutin inte utförs på rätt sätt ska transaktionen avvisas. Användning av papperskvitto/märkutrustning är förbjuden i förbindelse med utbetalning av kontanter och försäljning av spelmarker.

31. RUTIN

Utbetalning av valuta kan endast ske i PIN-terminaler eller signaturterminaler med onlineförbindelse till Teller. Auktorisation ska sökas för varje transaktion.

Vi hänvisar till användarhandboken för genomförande av transaktioner med PIN-kod eller underskrift.

Dessutom ska följande rutiner genomföras vid varje transaktion:

- Sälj företaget ska kontrollera kortinnehavarens identitet med hjälp av ett officiellt identitetsbevis som innehåller foto och eventuellt en underskrift (t.ex. pass eller körkort).

På terminalkvittot ska Sälj företaget skriva följande uppgifter manuellt:

- De fyra siffror som är tryckta på kortets framsida
- Vilken typ av identitetsbevis som används
- Löpnummer på identitetsbeviset
- Ev. utgångsdatum för identitetsbeviset (identitetsbeviset får inte ha upphört att gälla)
- Plats där identitetsbeviset har utfärdats – ort och/eller land
- Kundens namn
- Försäljarens underskrift eller stämpel

Vid transaktioner med underskrift ska Sälj företaget jämföra kortinnehavarens underskrift av kvittot med namnteckningen på kortet och på identitetsbeviset, om detta innehåller en namnteckning.

Alla uppgifter ovan ska antecknas på kvittot. I annat fall kan beloppet återföras från Sälj företagets konto hos Teller.

TELLER[®] E

www.teller.se