

Juli 2011

TELLER 

TellerAvtale
Brukerveiledning

VISA



Teller is part of the **Nets** group

Teller AS, foretaksnr. 990 224 994 og Teller A/S, Danmark, filial Norge, foretaksnr. 996 345 580



Innhold

1. Innledning.....	3
2. Fysisk handel	3
3. Selvbetjente automater	3
4. Netthandel	4
5. Post- og telefonordre.....	5
6. Abonnementer (repeterende betalinger)	6



1. INNLEDNING

Brukerveiledningen er en del av avtalen. I de generelle vilkårene henvises det til bruker-veiledningen i tilfeller der dette er relevant. Definisjonene i generelle vilkår gjelder også for brukerveiledningen.

2. FYSISK HANDEL

Transaksjoner i Fysisk handel krever at Forretningen har en terminal som kan avlese Kortets chip/magnetstripe, og som gir Kortholderen mulighet til å taste inn PIN-kode eller skrive under på en nota, jf. generelle vilkår.

Du finner ytterligere opplysninger under "Kortråd butikker" på www.teller.no. Sidene gir også gode råd om hvordan Forretningen kan oppdage forsøk på misbruk, og hva Forretningen da skal gjøre.

Du finner flere opplysninger om terminalfunksjoner i terminalleverandørens håndbok for terminalen.

2.1 Gjennomføring av transaksjoner

Hvis Kortet har en chip, skal chipen alltid leses i terminalen. Hvis ikke chipen kan leses, kan Forretningen prøve å gjennomføre transaksjonen ved hjelp av magnetstripen, hvis dette er mulig. Hvis Forretningen velger bort chipløsningen, skjer dette på Forretningens eget ansvar.

Dersom Kortholderen ikke har en PIN-kode, kan Forretningen gjennomføre en signaturtransaksjon dersom Kortet tillater dette. Ved signaturtransaksjoner må Forretningen kontrollere Kortet. Du finner ytterligere opplysninger under "Kortråd butikker" på www.teller.no.

Tast inn totalbeløpet på terminalen før Kortholderen godkjenner transaksjonen. Beløpet må ikke avrundes.

Ved signaturtransaksjoner må Forretningen kontrollere at dato og beløp på notaen er korrekt, og at sifrene på Kortnummeret som fremgår av notaen er identiske med Kortnummeret dersom de er preget eller trykt på Kortet. Forretningen må også kontrollere at underskriften på notaen og Kortet stemmer overens.

Hvis Kortet blir avvist, skal ikke transaksjonen gjennomføres.

Hvis terminalen viser en kode som gjør at Kortet skal inndras, skal Forretningen ikke godta Kortet som betalingsmiddel. Inndra Kortet om mulig. Inndratte Kort skal sendes til Teller.

Instruksjonene på terminalen må alltid følges.

2.2 Nødprosedyre

Forretningen kan bruke terminalens offline- eller inntastingsfunksjon for å gjennomføre transaksjonen. Se terminalens håndbok for mer informasjon.

Før Forretningen gjennomfører transaksjonen må Forretningen kontrollere at Kortet er gyldig og ringe til Teller (se kontaktinformasjon på www.teller.no) for å få en autorisasjonskode. Autorisasjonskoden (kontrollkoden) tastes inn på terminalen.

Vær oppmerksom på at terminalen kan inneholde et maksimumsbeløp for offline-transaksjoner. Ta eventuelt kontakt med Teller for nærmere opplysninger om dette.

Enkelte Kort – normalt debetkort – kan ikke brukes i offline-situasjoner.

2.3 Krav til oppsett av terminaler

Hvis du vil gi Kortholderen muligheten til å sikre at PIN-koden ikke blir avslørt ved inntasting, er det viktig å være oppmerksom på følgende punkter når terminaler skal settes opp:

Plassering av PIN-enheten

Enhet for inntasting av PIN-kode (kundedelen) bør plasseres slik at Kortholderen kan komme lett til. Det skal ikke være problematisk for Kortholderen å dekke til området med hendene eller kroppen ved inntasting av PIN-koden. Kundedelen skal ikke plasseres slik at andre kan lure til seg PIN-koden, f.eks. ved hjelp av speil, videokameraer eller andre forhold i miljøet rundt.

Terminalen må ikke endres, og det er for eksempel ikke tillatt å fjerne tastaturavskjermingen.

Hvis det er tegn på forstyrrelser i terminalen, må Forretningen ta kontakt med Teller umiddelbart.

3. SELVBETJENTE AUTOMATER

3.1 Krav til automater

Forretningen skal kun installere selvbetjente automater med EMV-godkjent chipleser og PIN-tastatur, jf. generelle vilkår, med mindre noe annet er spesifikt avtalt og godkjent av Teller.

Selvbetjente automater skal bare brukes til salg av varer/tjenester og skal ikke utbetale kontanter eller skrive ut verdikuponger.

3.2 Kvittering

Automaten skal inneholde en funksjon der Kortholderen velger om han/hun ønsker Kvittering.



Hvis Kortholderen ønsker Kvittering, skal denne skrives ut.

Hvis automaten ikke kan skrive ut Kvittering i enkelte situasjoner, må dette tydelig fremgå for Kortholderen. Forretningen skal i en slik situasjon gi ut eller sende en Kvittering på annet vis hvis Kortholderen ber om det.

I særlige tilfeller, for eksempel ved småbetalinger i selvbetjente automater, kan Teller tillate at automaten ikke skriver ut kvittering.

3.3 Sikkerhetskrav

Utover de sikkerhetskravene som fremgår av generelle vilkår, gjelder nedenstående krav også for automater som betjenes av Kortholder.

- Kun personale som har fått opplæring, skal ha tilgang til kortlesere og PIN-enheter.
- Tilgang skal administreres spesielt restriktivt til følgende:
 - Tilgang til automatens kortleser og PIN-enhet
 - Fullmakt til å aktivere programmer/systemer
 - Koder/nøkler til automaten må oppbevares på en trygg måte og skal kun leveres ut til autorisert personale
- Automatkabinettet skal alltid være låst, også når automaten ikke er i bruk
- Automaten skal ikke kunne fungere når kabinettet er åpent
- Forretningen må ikke endre på terminalens e funksjoner, som f.eks. å fjerne PIN-beskyttelsesskjoldet. Kundedelen skal ikke plasseres slik at andre kan lure til seg PIN-koden, f.eks. ved hjelp av speil, videokameraer, trapper eller andre forhold i miljøet rundt
- Forretningen skal løpende overvåke alarmer fra automatene og sikre dem mot utilsiktet tilgang eller forsøk på "innbrudd" og lignende. Forretningen skal utarbeide prosedyrer som sikrer håndtering av uregelmessige hendelser
- Hvis det er tegn på innbrudd på automaten, må butikken ta kontakt med Teller umiddelbart
- Forretningen skal utarbeide avstemmingsprosedyrer som sikrer at det korrekte antallet transaksjoner blir levert til avregning i Teller. Forretningen skal dessuten etablere sikkerhetskopiprosedyrer som sikrer at data kan gjenopprettes og sendes på nytt i opptil 5 bankdager etter avlevering av transaksjoner til Teller

4. NETTHANDEL

4.1 Krav til Forretningens hjemmeside

Følgende opplysninger skal som minimum fremgå av Forretningens nettsider:

- Forretningens navn, foretaksnummer/organisasjonsnummer og adresse (inkl. land),
- e-postadresse og telefonnummer til kundeservice eller lignende
- Beskrivelse av de varer/tjenester Forretningen selger (inkludert priser, skatter og avgifter)
- Levering og fraktkostnader, inkl. regler for Kortholders angrerett
- At Kortholderen kan betale med Kort
- Angivelse av de ulike Kortene Forretningen mottar som betaling. Dette må angis der Kortholderen kan velge betalingsmuligheter
- Transaksjonsvaluta (f.eks. DKK, NOK, SEK)
- Eventuelle eksportrestriksjoner

Dessuten skal Forretningens nettsider inneholde en funksjon der Kortholderen kan taste inn Kontrollcifrene (normalt tre tall på baksiden av Kortet, enten i underskriftfeltet eller umiddelbart ved siden av, for American Express er det imidlertid fire tall på forsiden).

Studer gjeldende lovgivning for ytterligere opplysninger som regulerer e-handel.

Forretningens nettsider skal ikke gi Kortholderen mulighet til å taste inn Kortets tilhørende PIN-kode. Forretningens nettsider skal ikke gi Kortholderen mulighet til å taste inn Kortdata ukryptert. Kortholderen må ikke kunne sende bestillinger som inneholder Kortdata via e-post, med mindre dette skjer i kryptert form. Krypteringsmetoden skal i så fall være godkjent av Teller.

4.2 Kontroller, forebygging av misbruk osv.

Forretningen skal være oppmerksom på visse forholdsregler som kan medvirke til å redusere risikoen for misbruk av Kort i Forretningen. Disse finner du under "Kortråd netthandel" på www.teller.no. Du kan f.eks. lese om bruk av 3-D Secure og Kontrollcifre ved Autorisasjon av Kort.

4.3 Kortbetalinger ved Netthandel

Ved Kortbetalinger i forbindelse med Netthandel kan Forretningen benytte MasterCard SecureCode, Verified by Visa, J-Secure og/eller Kontrollcifre. Brukersteder i Norge skal alltid benytte MasterCard SecureCode, Verified by Visa eller eventuelt J-Secure.



Hvis Forretningen benytter MasterCard SecureCode, Verified by Visa eller J-Secure, skal de relevante varemerkene vises sammen med kortlogoen. Se www.teller.no for nærmere opplysninger

Godkjenning av Kortbetalinger

Før Kortholderen godkjenner Kortbetalingen i forbindelse med det siste kjøpet, skal følgende opplysninger som et minimum fremgå av skjermbildet:

- En entydig beskrivelse av og pris for de enkelte varer/tjenester Kortholderen har bestilt
- Totalbeløpet Kortholderen skal betale (inkl. spesifikasjon av eventuelle skatter/avgifter, forsendelseskostnader og andre gebyrer)
- Det er ikke tillatt å avrunde transaksjonsbeløpet (i henhold til lovverket)
- Transaksjonsvaluta (f.eks. DKK, NOK, SEK)
- At betaling skjer med Kort
- Forventet leveringsdato
- Leveringsbetingelser inkl. regler for Kortholders angrenerett
- Navn på mottaker av varen/tjenesten
- Leveringsadresse

Leveringsadressen bør av sikkerhetshensyn ikke være en postboksadresse.

Ordrebekreftelse/Kvittering

Den elektroniske Kvitteringen til Kortholderen må inneholde følgende opplysninger:

- Forretningsnavn
- E-postadresser
- Beskrivelse av bestilte varer/tjenester
- Ordrenummer/transaksjonsnummer
- Transaksjonsdato
- Transaksjonsbeløp
- Transaksjonsvaluta (f.eks. DKK, NOK, SEK)
- Transaksjonstype (debet/kreditt)
- Leveringsdato
- At Kortbetalingen er gjennomført (hvis det er snakk om en Kvittering)

Hvis Kvitteringen inneholder kortnummeret, skal maks. de 6 første og de 4 siste tallene av kortnummeret være angitt (123456xxxxx7890).

5. POST- OG TELEFONORDRE

Krav til bestillingsskjema for bruk av postordre

En bestillingsseddel til postordrebruk skal inneholde følgende felter (i tillegg til forretningsnavn, adresse osv.) som Kortholderen skal fylle ut i forbindelse med bestillingen:

- Kortholderens navn
- Kortholderens adresse
- Kortholderens telefonnummer
- Korttype
- Kortnummer
- Kortets utløpsdato/utstedelsesdato
- Kortets Kontrollisifre
- Antall og art av hver enkelt vare/tjeneste som blir bestilt
- Beløp for hver enkelt vare/tjeneste
- Transaksjonsvaluta (f.eks. DKK, NOK, SEK)
- Ev. forsendelseskostnader
- Totalbeløp
- Ev. mottaker av varen/tjenesten (hvis dette ikke er Kortholder)
- Ev. leveringsadresse (hvis dette ikke er Kortholderens)
- Dato
- Signatur

Kontrollisifre må ikke tas vare på, og Forretningen må derfor slette/destruere eventuelle Kontrollisifre som Forretningen har mottatt ved Kortholderens bestilling når Kortbetalingen er autorisert.

Regler for Kortholders angrenerett må også fremgå på bestillingsskjemaet.

Teller må godkjenne bestillingsskjemaet før det blir tatt i bruk.

Bestillingsskjemaer som inneholder Kortdata, må ikke kunne sendes av Kortholder per e-post eller annet nettverk, med mindre dette skjer i kryptert form. Bestillingsskjemaet må heller ikke sendes som et åpent postkort der Kortdata kan avleses, men skal sendes i en lukket konvolutt.

Krav til telefonsalg, inkludert innhold av ordrebekreftelse

Ved Kortholderens telefonbestilling må Kortholderen motta alle opplysninger vedrørende de varer Kortholderen kjøper, inkludert forsendelseskostnader og andre kostnader.

Når Kortbetalingen skal gjennomføres, skal Forretningen som minimum be Kortholderen om følgende opplysninger:

- Korttype
- Kortnummer
- Kortets utløpsdato/utstedelsesdato
- Kortets Kontrollisifre

Kontrollisifrene skal ikke tas vare på, og Forretningen må derfor slette/destruere eventuelle Kontrollisifre som Forretningen har mottatt ved



Kortholders bestilling når Kortbetalingen er autorisert.

Hvis varen/tjenesten ikke kan leveres omgående, skal Forretningen sende en ordrebekreftelse til Kortholderen. Ordrebekreftelsen sendes til Kortholderens adresse og skal inneholde opplysninger om:

- At betaling skjer med Kort
- Korttype
- Kortnummer
- Beløp
- Transaksjonsvaluta (f.eks. DKK, NOK, SEK)
- Ev. forsendelseskostnader
- Hvis forsendelse av varen/tjenesten skal skje til en annen adresse enn Kortholderens hjemmeadresse, skal Forretningen også sende ordrebekreftelse til Kortholderens hjemmeadresse
- Hvis beløpet ikke kan fastsettes på forhånd og derfor ikke fremgår av ordrebekreftelsen, har Forretningen bevisbyrden for at Kortholder har gitt uttrykkelig godkjenning til at transaksjonen kan foretas

Prosedyre, Kvittering osv.

Når en Kortholder har lagt inn bestillingen per post- eller telefonordre og varen er klar til å sendes, skal Forretningen søke Autorisasjon via Forretningens godkjente betalingsløsning. Hvis Kortet er sperret, eller hvis man ikke oppnår Autorisasjon, kan Kortbetalingen ikke gjennomføres. Hvis Kontrollsifrene ikke sendes med eller ikke er korrekte, kan transaksjonen bli avvist av Teller.

Forretningen må sende med en faktura/Kvittering til Kortholderen senest samtidig med at transaksjonen avleveres til Teller.

6. ABONNEMENTER (REPETERENDE BETALINGER)

Hvis Forretningen ønsker å gjennomføre abonnementsbetalinger med Kort, skal dette avtales med Teller. Forretningens abonnementsvilkår skal på forhånd godkjennes av Teller.

6.1 Krav til abonnementsbetalinger

Kravene angitt nedenfor gjelder for abonnementsbetalinger:

Det må inngås en avtale mellom Forretningen og Kortholderen som gir Forretningen tillatelse til å gjennomføre transaksjoner ved hjelp av Kortholders Kortdata. Avtalen må inneholde:

- Kortnummer

- Kortets utløpsdato
- Kortets Kontrollsifre
- Informasjon om kriterier for gjennomføring av transaksjoner med Kortholders Kortnummer
- Opplysninger om hvordan Kvittering leveres / stilles til rådighet
- Informasjon om Kortholderens ansvars- og heftelsesforhold
- Informasjon om prosedyre for fornying og sletting av kortnummer
- Informasjon om prosedyre for opphør/oppsigelse av abonnement
- Kortholderens godkjenning av kundevilkår, inkludert:
 - Godkjenning av kriterier for gjennomføring av transaksjoner med Kortholderens Kort
 - Godkjenning av priser

Kortets Kontrollsifre må ikke logges eller på annen måte lagres når den første Kortbetalingen er autorisert.

Abonnementsavtalen skal enten underskrives av Kortholderen eller godkjennes direkte på Forretningens nettsider med påfølgende skriftlig bekreftelse til Kortholderen. Vilkår og priser skal være tilgjengelige for Kortholderen ved registrering.

Forretningen skal ha etablert en trygg prosedyre for oppretting, fornying og sletting av Kortdata.

Forretningens prosedyrer for sletting av Kortdata skal sikre at opplysningene blir slettet fra kunderegisteret umiddelbart etter at Kortholderen ber om det.

Hvis Forretningen slutter å tilby abonnementsbetalinger, må Forretningen informere Teller om dette.

TELLER[®] 

www.teller.no