

Juli 2011



TellerAvtale Vilkår

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

DEFINISJONER	3
INNLEDNING	4
AVTALENS OMFANG	4
FORRETNINGENS RETTIGHETER OG FORPLIKTELSER	5
1. Mottak av kort	5
2. Kontrollrutiner, sikkerhets-instruksjoner og –krav	5
3. Avlevering av transaksjoner, oppbevaring og innsendelse av dokumentasjon til Teller	5
4. Forholdet mellom Forretningen og Kortholder	6
5. Bruk av og rettigheter til varemerker	6
6. Utstyr, sikkerhetskrav m.m.	7
7. Priser og betaling	8
8. Endring i Forretningens forhold	8
TELLERS RETTIGHETER OG FORPLIKTELSER	9
9. Tellers tjenester	9
10. Risikovurdering	9
11. Honorering av og innsigelse mot Kortbetalinger	9
12. Overvåkning, misbruk m.m.	10
13. Endringer av priser og vilkår	11
ØVRIGE BESTEMMELSER	12
14. Ansvar og ansvarsbegrensning	12
15. Overdragelse	12
16. Avtalens opphør	12
17. Taushetsplikt	13
18. Registrering av misligholdte/ oppsagte Avtaler	13
19. Lovvalg og tvister	13
SPEIELT FOR TELLER AS, NORGE OG TELLER A/S, DANMARK, FILIAL NORGE	14
SÆRSKILTE VILKÅR FOR BILUTLEIE	15
SÆRSKILTE VILKÅR FOR HOTELLER	17
SÆRSKILTE VILKÅR FOR KONTANTUTBETALING M.M.	21



Definisjoner

Avtale (TellerAvtale)

Betalingskortavtalen (avtaleblankett) mellom Forretningen og Teller, generelle vilkår og eventuelle særskilte vilkår, brukerveiledning og prislister.

Autentisering

En metode der Kortholders identitet blir verifisert ved hjelp av et passord, en personlig, hemmelig kode e.l.

Autorisasjon

Proessen hvor Kortets status kontrolleres og beløpet blir reservert.

Autorisasjonsgrense

En beløpsgrense. Forretningen skal søke autorisasjon for Kortbetalinger over denne beløpsgrensen, jf. avsnitt 1.2.

Brukerveiledning

Den til enhver tid gjeldende brukerveiledning kan lastes ned fra www.teller.no eller fås hos Teller.

Chargeback

Tilbakeføring av beløp på grunnlag av innsigelse fra Kortholder eller kortutsteder.

Dynamic Currency Conversjon (DCC)

DCC innebærer at Forretningen kan tilby sine kunder å betale i deres egen valuta. Terminalen eller betalingsløsningen i Forretningen skal være godkjent og satt opp til denne bruk. På www.teller.com kan Forretningen se hvilke valutaer som er i Tellers DCC-løsning.

Forretning

Den fysiske eller juridiske personen som inngår Avtale med Teller om å gjennomføre Kortbetalinger.

Fysisk handel

Ved Fysisk handel forstås gjennomføring av en Kortbetaling som forutsetter fysisk tilstedeværelse og deltagelse av Kortholder og en ekspedient fra Forretningen. Eksempler på Fysisk handel er detaljhandel, hoteller, bilutleiefirmaer e.l. der kunden blir ekspedert av personale.

J-Secure

JCBs betegnelse for metode til Autentisering av Kortholder ved Kortbetalinger ved Netthandel.

Kontrollsifre

Kortets kontrollsifre finnes i eller i nærheten av signaturfeltet. Kontrollsifrene er de tallene som er angitt etter kortnummeret eller deler av kortnummeret, evt. i en egen boks, normalt 3 siffer. For American Express kan man imidlertid også benytte den 4-sifrede koden på forsiden angitt over kortnummeret.

Kort

De internasjonale betalingskort som er omfattet av Avtalen, f.eks. MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron, VPAY, JCB, UnionPay og American Express.

Kortbetaling

En avtale mellom Forretningen og Kortholder om å overføre et beløp fra Kortholders konto til Forretningens konto.

Kortdata

De data som blir anvendt til å identifisere Kortet, f.eks. Kortholders navn, kortnummer, utløpsdato og kontrollsiffrer.

Kortholder

Personen Kortet er utstedt til.

Kortselskaper

MasterCard International, Visa International, JCB International, UnionPay og American Express Global Network Services – de organisasjoner som fastlegger de internasjonale reglene for betalingssystemene og som har utstedt Tellers lisenser til innløsning av betalinger foretatt med Kortene.

Kvittering

Dokumentasjon for Kortbetalingen, f.eks. den Kvitteringen som Kortholder har signert, abonnementsavtale, leiekontrakt vedrørende billette eller annen dokumentasjon.

MasterCard SecureCode

MasterCards betegnelse for metode til Autentisering av Kortholder ved Kortbetalinger ved Netthandel.

Netthandel

Ved Netthandel forstås gjennomføring av en Kortbetaling der Kortholder selv registrerer kjøpet i en betalingsløsning, deriblant betalinger med Kort på Internett.

PCI DSS

Payment Card Industry, Data Security Standard – Kortselskaperens sikker-

hetskrav. Alle som behandler Kortdata skal etterleve sikkerhetskravene. Se <https://www.pcisecuritystandards.org> for mer informasjon.

PIN-kode

Den personlige koden som er knyttet til Kortet.

Post- og telefonordre

Ved Post- og telefonordre forstås gjennomføring av en Kortbetaling der Forretninger taster inn opplysninger om Kort og Kortholder i betalingsløsningen på vegne av Kortholder via Post- eller telefonordre.

PSP

Payment Service Provider. En underleverandør som behandler Kortdata og Kortbetalinger på vegne av Forretningen, f.eks. i forbindelse med Kortbetalinger via Internett.

Salgssted

Virksomhetens fysiske adresse eller URL fra hvor varen/tjenesten selges.

Selvbetjente automater

Kortholderaktivert terminal, f.eks. til betaling av bompenger, billetter eller parkering, dvs. hvor terminalen bare blir betjent av Kortholder, og uansett om det benyttes PIN-kode eller ikke.

Transaksjonsdata

De data som blir anvendt til å gjennomføre en Kortbetaling bestående av Kortdata og andre opplysninger som er mottatt i forbindelse med Kortbetalingen, f.eks. transaksjonsbeløp, Kortholders navn og beskrivelse av det som er kjøpt.

Transaksjonsdato

Datoen for når transaksjonen mellom Kortholder og Forretningen finner sted. For Netthandel og Post- og telefonordre er transaksjonsdatoen den dato da varen sendes / tjenesten leveres.

Transaksjonsvaluta

Den valuta som blir benyttet ved Kortholders betaling og som skal fremgå av Kvitteringen.

Verified by Visa

Visas betegnelse for metode til Autentisering av Kortholder ved Kortbetalinger ved Netthandel.



Innledning

Disse generelle vilkårene regulerer forholdet mellom Forretningen og Teller. Avtalen gjelder Forretningens mottak og Tellers innløsning av transaksjoner generert med et eller flere av følgende Kort: Visa kredittkort, Visa debetkort, Visa commercial cards, Visa Electron, V PAY, MasterCard kredittkort, MasterCard debetkort, MasterCard commercial cards, Maestro, American Express, Japanese Credit Bureau og UnionPay.

I tillegg til disse standardvilkårene, består Avtalen av informasjon om Forretningen, valgte korttyper, priser, betingelser, brukerveiledning, avregning og leverandør av betalingsterminal/-løsning samt eventuelle særskilte vilkår (hoteller, bilutleie, kontantutbetaling).

Teller har lisensavtale med de internasjonale Kortselskapene Visa Europe, MasterCard Worldwide, American Express International, Japanese Credit Bureau og UnionPay. Teller er forpliktet til å overholde Kortselskapenes vilkår og å påse at Forretningen overholder alle relevante vilkår samt lovgivning i forbindelse med gjennomføringen av Kortbetalinger med de aktuelle Kortene.

Manglende overholdelse av Kortselskapenes gjeldende vilkår kan medføre at Teller blir pålagt en avgift av ett eller flere av Kortselskapene. Dersom en slik avgift er et resultat av Forretningens manglende overholdelse av sine forpliktelser, kan Teller videreføre avgiften til Forretningen.

Avtalens omfang

Avtalen gjelder for betalinger med de Kort Forretningen har valgt å motta som betalingsmiddel, jf. Avtalen. Avtalen fastsetter de vilkår som gjelder for Kortbetalinger i Forretningens betalingsløsninger.

Forretningen er ansvarlig for at Forretningens salg og alle transaksjoner skjer i samsvar med relevante nasjonale og internasjonale lover og vilkår, herunder at de solgte varene/tjenestene er tillatt under gjeldende lovgivning.

Forretningen skal kun bruke Avtalen til betalinger for de aktiviteter, varer og tjenester som er oppgitt til og godkjent av Teller på tidspunktet for avtaleinngåelsen.

Forretningen skal ha rett til å benytte Salgsstedet fra hvor varene/tjenestene selges, uansett om dette er en fysisk lokalitet eller et nettområde. Salgsstedet skal være registrert i Forretningens navn, slik det fremgår av Avtalen.

Avtalen omfatter Kortbetalinger som foretas på Salgsstedet som angitt i Avtalen og for de varer og tjenester som selges fra Salgsstedet.

Forretningen kan ikke gjennomføre betalinger som stammer fra salg eller aktiviteter som tilbys av andre. Forretningen skal heller ikke gjennomføre betalinger som senere videresendes til andre, for eksempel ved å gi andre transport som dekkes av Forretningens tilgodehavende hos Teller, eller ved å motta donasjoner på vegne av andre m.m.

Forretningen skal enn videre ikke benytte Avtalen til følgende:

- Aktiviteter som kan skade Teller og/eller Kortselskapenes merkevare og profil
- Moralsk eller etisk forkastelige formål eller formål som på en eller annen måte er i konflikt med gjeldende lover og vilkår
- Inkasso, inkludert refinansiering av en Kortholders eksisterende forpliktelser
- Salg av pornografiske filmer, bilder eller lignende som blir fremvist eller lastet ned fra Internett, herunder materiale som involverer dyr, voldtekt eller annen form for brutalitet
- Spill, veddemål, lotteri eller lignende, med mindre dette er uttrykkelig avtalt med Teller
- Tobakk og tobakksrelaterte varer, med mindre dette er uttrykkelig avtalt med Teller

Forhåndssalg (forhåndsbetalte varer/tjenester)

Forretninger som mottar forhåndsbetaling for varer eller tjenester som skal leveres i fremtiden, herunder depositum, medlemskap, abonnement, salg av reiser, salg av billetter, undervisning, etc, skal ha Tellers skriftlige samtykke til dette, og avtalt forhåndssalgstid skal fremgå av Avtalens betingelser.



Forretningens rettigheter og forpliktelser

1. MOTTAK AV KORT

Forretningen forplikter seg til å sørge for at alt personale som skal motta Kortbetalinger i Forretningen, på forhånd blir gjort kjent med innholdet i Avtalen og mottar nødvendig opplæring.

Forretningen skal motta betaling med alle gyldige Korttyper som Forretningen har valgt å godta som betaling for salg av varer og tjenester.

Hvis Kortet har chip, skal Forretningens terminal alltid avlese denne. Hvis ikke chippen kan avleses, kan Forretningen forsøke å gjennomføre transaksjonen ved hjelp av magnetstripen, hvis mulig.

Kortholder har krav på Kvittering for alle betalinger med Kort. Forretningen skal utlevere/sende en Kvittering til Kortholder når Kortbetalingen er gjennomført. Kvitteringen skal som et minimum inneholde følgende informasjon:

- Forretningens navn og adresse, beløp, kjøpsdato, de fire siste sifrene i kortnummeret, autorisasjonskode, evt. underskriftsfelt og evt. forsendelsesadresse (ved Netthandel).

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

Se i brukerveiledningen for mer informasjon om mottak av Kort i Fysisk handel, i Selvbetjente automater, ved Netthandel, herunder bruk av 3-D Secure, og ved Post- og telefonordre.

1.1 Inntasting av Kortdata m.m.

Det er kun tillatt å taste inn kortnummer og eventuelt andre opplysninger på en terminal hvis dette skjer i forbindelse med en av Tellers spesifikt godkjente prosedyrer, for eksempel ved nødprosedyre eller i samsvar med spesielle vilkår for hoteller og bilutleie. Se brukerveiledningen for mer informasjon om nødprosedyre.

1.2 Autorisasjon

Forretningen skal autorisere alle Kortbetalinger i Fysisk handel, med mindre annet er spesielt avtalt med Teller. Ved annen handel, for eksempel Post- og telefonordre samt Netthandel, skal Kortbetalinger alltid autoriseres, uansett beløpets størrelse.

Forretningen kan ikke omgå en eventuell autorisasjonsgrense ved å dele beløpet på flere Kortbetalinger. Hele kjøpesummen (totalbeløpet) skal autoriseres som ett beløp.

Autorisasjonskoden skal sendes med i de transaksjonsdata som innleveres til Teller.

Hvis Forretningen får avslag på en autorisasjonsforespørsel, skal Forretningen ikke gjennomføre Kortbetalingen, uansett størrelse på beløpet.

Forretningen kan ikke motta autorisasjonskoder fra Kortholder eller tredjepart, men kun fra Teller eller Teller-godkjente systemer. Forretningen kan ikke be om eller innhente autorisasjon på anmodning fra tredjepart.

En autorisasjonskode er ikke en garanti for Tellers honorering av Kortbetalingen eller en bekreftelse av Kortholders identitet, men kun en bekreftelse på at Kortet ikke er sperret og at det er dekning for beløpet.

1.3 Bruk av Kort-/transaksjonsdata

Kortdata kan bare brukes til å gjennomføre transaksjoner og skal ikke brukes som billetter, identifisering av Kortholder ved adgangskontroll og lignende.

1.4 Godkjente valutaer

Transaksjoner kan sendes inn og betales i valutaene som fremgår av Forretningens Avtale.

For American Express, se kapittel "Spesielt for Teller AS, Norge og Teller A/S, Danmark, filial Norge".

2. KONTROLLRUTINER, SIKKERHETS-INSTRUKSER OG –KRAV

Forretningen er forpliktet til å følge de kontrollrutiner og sikkerhetskrav som er beskrevet i brukerveiledningen som finnes på www.teller.no, eller som Teller til enhver tid meddeler Forretningen på annen måte.

Selv om Forretningen benytter 3-D Secure, skal Forretningen implementere nødvendige kontroller til imøtegåelse av misbrukstransaksjoner, jf. Tellers sikkerhetsinstrukser på www.teller.no.

3. AVLEVERING AV TRANSAKSJONER, OPPBEVARING OG INNSENDELSE AV DOKUMENTASJON TIL TELLER

Forretningen skal avlevere Transaksjonsdata til Teller så raskt som mulig. Transaksjonsdata må være Teller i hende senest 3. kalenderdag etter Transaksjonsdatoen.

Forretningen kan imidlertid ikke sende inn Transaksjonsdata til avregning hos Teller før varen/tjenesten er avsendt eller utlevert til Kortholder



eller mottaker oppgitt av Kortholder, med mindre Forretningen har avtale om å kunne motta forhåndssalg/depositum.

Elektroniske transaksjoner, Netthandels- og Post- og telefonordretransaksjoner overføres til Teller for avregning via terminalen eller betalingsløsningen. Forretningen forplikter seg til å avstemme terminalen eller betalingsløsningen daglig hvis det er gjennomført transaksjoner.

3.1 Oppbevaring og innsending av dokumentasjon til Teller

Av hensyn til innsigelser mv. skal Forretningen oppbevare transaksjonsdokumentasjon i minimum 20 måneder. Oppbevaring skal skje i overensstemmelse med pkt. 6.2.

Forretningen skal alltid sende inn dokumentasjon for en Transaksjon, for eksempel i forbindelse med en innsigelse eller en notabestilling hvis Teller ber om det.

Forretningen må levere dokumentasjonen til Teller senest ved utløpet av den tidsfrist som er angitt i bestillingen fra Teller (7–14 kalenderdager, avhengig av korttype).

Hvis Forretningen ikke sender inn dokumentasjonen som angitt i bestillingen, kan Teller uten ytterligere varsel tilbakeføre transaksjonsbeløpet fra Forretningen. Dette gjelder uansett om transaksjonen er gjennomført ved bruk av chip og PIN-kode eller 3-D Secure.

4. FORHOLDET MELLOM FORRETNINGEN OG KORTHOLDER

Forretningen forplikter seg til å motta og behandle eventuelle klager fra Kortholderne vedrørende varen/tjenesten. Denne typen reklamasjoner skal avgjøres direkte mellom Forretningen og Kortholder.

4.1 Kreditering

Forretningens kreditering av en transaksjon til Kortholder kan bare skje når krediteringen har som formål å helt eller delvis utligne en allerede gjennomført Kortbetaling, for eksempel hvis kunden returnerer en kjøpt vare.

Kreditering av kjøp foretatt med Kort (tidligere godkjent transaksjon) skal alltid krediteres det samme Kortet. Beløp som skal krediteres Kortholder kan ikke overstige totalbeløpet på transaksjonen. Krediteringer på elektroniske transaksjoner kan sendes inn elektronisk. Bedriften skal utlevere/sendte en Kvittering på kreditransaksjonen til Kortholder.

Teller motregner det totale beløpet for krediteringen og eventuelle andre kostnader fra kommende avregning til Forretningen, eller utferdiger faktura til Forretningen for krediteringen. Tidligere beregnet serviceavgift tilbakebetales ikke ved kreditering.

4.2 Annullering av en Kortbetaling

Hvis en Kortbetaling er foretatt ved en feil, skal Forretningen annullere Kortbetalingen hvis dette er mulig. Er annullering ikke mulig, skal Forretningen gjennomføre en kreditransaksjon. Hvis dette ikke kan la seg gjøre, skal Forretningen kontakte Teller.

4.3 Angrerett

Hvis Kortholder eller mottaker av varen/tjenesten benytter seg av en lovbestemt angrerett ved Netthandel eller Post- og telefonordre, eller hvis Kortholder benytter seg av en annen avtalt angrerett, skal Forretningen gjennomføre en kreditransaksjon eller på annen måte kreditere Kortholder beløpet.

4.4 Gebyr ved bruk av Kortene

Hvis Forretningen tar gebyr for bruk av Kortene, skal Forretningen informere Kortholder om dette før transaksjonen gjennomføres. Forretningen forplikter seg til å følge den til enhver tid gjeldende lovgivning.

5. BRUK AV OG RETTIGHETER TIL VAREMERKER

Alle rettigheter til varemerkene for de Kort som Forretningen mottar som betaling, tilhører de respektive Kortselskap og/eller Teller.

Forretningen skal på tydelig måte skilte med varemerkene (logoene) for de Kort som mottas som betalingsmiddel. Forretningen er berettiget til å bruke merkene i forbindelse med markedsføring av de varer og tjenester som kan betales med Kort.

Varemerkene skal ikke benyttes til andre formål.

Teller kan levere dekalere (klistremerker) til oppsett på Salgsstedet og logoer til bruk i markedsføringsmateriale. Forretningen kan også laste ned varemerkene fra www.teller.no. Varemerkene skal alltid vises i den korrekte originale utformning. Kort som blir vist i markedsføringsmateriale, må ikke inneholde et gyldig Kortnummer eller navn på kortutsteder.

Bruk av varemerker må ikke krenke rettighetsinnehavers rettigheter til varemerket og må ikke skape det inntrykk at varer og tjenester blir sponset, produsert, tilbudt, solgt eller på annen måte støttet av Teller og/eller Kortselskapene.



Ytterligere varemerkekrav/-retningslinjer kan være anført i brukerveiledningen i forbindelse med beskrivelsen av de enkelte betalingsløsninger.

Ut over den bruksrett som er beskrevet ovenfor, oppnår Forretningen ingen rettigheter til varemerkene, deriblant eiendomsrettigheter eller immaterielle rettigheter.

Ved Avtalens opphør skal Forretningen stanse enhver bruk av varemerkene, deriblant skilting, annonsering på Internett eller i andre medier samt annen form for markedsføring.

6. UTSTYR, SIKKERHETSKRAV M.M.

Alle terminaler som benyttes av Forretningen, skal være EMV-/PA-DSS-godkjent og godkjent av Teller. Terminalene skal kunne lese Kortets chip/magnetstripe og ha et PIN-tastatur. Hvis Forretningen ønsker å benytte selvbetjente automater uten PIN-tastatur, skal dette avtales særskilt med Teller.

Forretninger som gjennomfører transaksjoner ved Netthandel og/eller Post- og telefonordre, skal benytte utstyr eller betalingsløsninger som er godkjent av Teller.

Det er Forretningens ansvar at terminaler og betalingsløsninger som benyttes ved transaksjoner hos Forretningen, til enhver tid oppfyller de tekniske krav som følger av denne Avtalen, deriblant men ikke begrenset til, innhentning av autorisasjon og avlevering av transaksjoner.

Opplysninger om godkjente terminaler og betalingsløsninger finnes på www.teller.no. Forretningen skal sikre seg at uautoriserte personer ikke har tilgang til terminaler eller betalingsløsninger.

Teller forbeholder seg retten til å oppkreve eventuelle avgifter fra Kortselskapene hos Forretninger som ikke benytter EMV/PA-DSS-sertifisert utstyr godkjent av Teller.

6.1 Underleverandører

Forretningen skal opplyse Teller om underleverandør(er), f.eks. netthotell, PSP eller lignende, som behandler Kortdata eller av annen årsak har tilgang til Forretningens Kortdata. Forretningen skal også meddele eventuelle endringer i bruk av underleverandører, jf. avsnitt 8.

Forretningen bærer risikoen for handlinger og unnløtelser hos eventuelle underleverandører, og må bare bruke underleverandører som lever opp til de sikkerhetskrav som er fastsatt av Teller og/eller Kortselskapene.

6.2 Behandling av Kort- og transaksjonsdata samt annen dokumentasjon

Forretningen skal oppbevare all dokumentasjon forsvarlig, slik at uvedkommende ikke får tilgang til dette.

Alle Forretninger er underlagt kravene i Kortselskapenes standard for sikker behandling av Kortdata, Payment Card Industry Data Security Standard ("PCI DSS"). Informasjon om PCI DSS finnes her: www.pcisecuritystandards.org

Forretningen er forpliktet til å informere Teller dersom Kortdata håndteres/lagres samt fremvise sertifikat for PCI DSS-sertifisering, eventuelt godkjent egenvurderingsskjema ("Self-Assessment Questionnaire") og bestått sårbarhetsskanning gjennomført av sertifisert datasikkerhetsfirma ("Approved Scanning Vendor").

Forretningen er ansvarlig for alle kostnader i forbindelse med etterlevelse av kravene i PCI DSS.

Forretninger som benytter betalingsløsninger der de selv håndterer og/eller lagrer Kortdata, har plikt til kvartalsvis å rapportere PCI DSS-status i henhold til valideringskrav fastsatt av Teller, se www.teller.no. Rapporteringen skal skje elektronisk via Tellers leverandør av PCI DSS-rapporteringstjenester.

CVV2, CVC2, CID, PVV, PCSC og andre sensitive Kortdata må under ingen omstendigheter lagres etter autorisasjon er gjennomført.

Det er Forretningens ansvar å sikre seg at alle underleverandører/tredjeparter som behandler Kortdata på vegne av Forretningen, til enhver tid er PCI DSS-sertifisert.

Ved manglende overholdelse av kravene i PCI DSS, kan Teller videreføre avgifter til Forretningen i samme størrelsesorden som Kortselskapene pålegger Teller for sådanne hendelser.

6.3 Kompromittering av systemer

Ved uautorisert tilgang til Forretningens systemer inneholdende Kortdata, kompromittering eller mistanke om kompromittering av Kortdata, skal Teller varsles omgående.

Ved en kompromittering av systemer inneholdende Kortdata hos Forretningen eller Forretningens underleverandør(er), forbeholder Teller seg retten til å videreføre eventuelle avgifter til Forretningen i samme størrelsesorden som Kortselskapene pålegger Teller for sådanne hendelser.

Forretningen er ansvarlig for ethvert tap som måtte oppstå som følge av misbrukte Kort, kostnader som



følge av utstedelse av nye Kort og kostnader i forbindelse med den påkrevde etterforskningen av kompromitteringen. Etterforskning og utarbeidelse av rapport kan bare utføres av et sertifisert datasikkerhetsfirma godkjent av Kortselskapene.

Samtidig erklærer Forretningen seg innforstått med at en kompromittering kan medføre krav om opphør av Forretningens Avtale inntil en undersøkelse er gjennomført og det er bekreftet at Forretningen overholder PCI DSS-sikkerhetskravene.

6.4 Destruering av transaksjonsdata

Etter oppbevaringsperiodens utløp skal transaksjonsdokumentasjon/notaer destrueres på behørig vis, jf. PCI DSS, slik at uvedkommende ikke kan få tilgang til dataene i dokumentasjonen. Eventuelle medier, som blant annet harddisker, disketter og magnetbånd som inneholder transaksjonsdata, skal slettes, overskrives (minimum 8 ganger) eller destrueres før utstyret kan overdras eller kasseres.

6.5 Gjenglemte Kort

Forretningen skal sende inn gjenglemte Kort til Teller.

7. PRISER OG BETALING

Se kapittel "Spesielt for Teller AS, Norge og Teller A/S, Danmark, filial Norge".

7.1 Kontroll av avregning

Forretningen skal selv kontrollere at avregning fra Teller mottas, og skal reklamere skriftlig til Teller hvis

avregning ikke er skjedd innenfor 1 måned fra avtalt avregningsdato. Teller er ikke forpliktet til å avregne for transaksjoner hvis Forretningens reklamasjon ikke mottas innen 6 måneder fra transaksjonsdato. Teller forbeholder seg retten til å avvise transaksjoner som mottas senere enn 30 dager etter transaksjonsdato.

8. ENDRING I FORRETNINGENS FORHOLD

Forretningen skal skriftlig meddele Teller hvis det skjer endringer i Forretningens eierforhold, deriblant endring av virksomhetens foretaksnummer, endring i styrets sammensetning, adm.dir./daglig leder, adresse, e-postadresse, telefonnummer, kontonummer, URL, endring i bruk av underleverandører samt endringer i Forretningens forhold forøvrig. Se mer om endringer til Forretningens Avtale på www.teller.no.

Hvis Forretningen bytter bransje, i vesentlig grad endrer varesortiment eller betalings- og leveringsbetingelser i forbindelse med Netthandel eller Post- og telefonordre, f.eks. forhåndsbetaling, skal Forretningen meddele dette skriftlig til Teller. Endringene kan medføre en fornyet risikovurdering.

Endring av avregningskonto skal dokumenteres skriftlig i form av bekreftelse fra bank/innsending av kontoutskrift samt være undertegnet av signaturberettiget eller prokurist.



Tellers rettigheter og forpliktelser

9. TELLERS TJENESTER

Tellers tjenester i forbindelse med innløsning av Kortbetalinger omfatter bl.a. følgende:

- Behandling av autorisasjonsforespørsler
- Behandling og oversendelse av autorisasjonssvar
- Registrering og behandling av Kortbetalinger
- Honorering av betalinger med Kort omfattet av Avtalen
- Support som beskrevet i brukerveiledning og eventuelle bilag
- Behandling av innsigelser fra kortutstedere/kortholdere
- Markedsføring

10. RISIKOVURDERING

Teller forbeholder seg til enhver tid retten til å risikovurdere Forretningen, deriblant innhente kredittopplysninger vedrørende Forretningen og Forretningens eiere, samt be om årsregnskap og informasjon som er nødvendig for å vurdere Forretningens kredittverdighet og risiko. Denne informasjonen kan blant annet bestå av dokumentasjon av eventuelle nødvendige lisenser samt opplysninger om omsetning relatert til forhåndssalg.

Dersom Teller anser det for nødvendig, kan Teller

- 1) kreve en bankgaranti
- 2) tilbakeholde hele eller deler av Forretningens omsetning
- 3) forlenge avregningsperioden for hele eller deler av Forretningens omsetning
- 4) fastsette et risikogebyr som Forretningen må betale

Teller forbeholder seg videre enhver rett til å tilbakeholde avregning hvis omsetning opphører uten forhåndsvarsel fra Forretningen, eller hvis det oppstår avvik i forhold til Forretningens godkjente Avtale, både med hensyn til omsetning, bruk av utstyr og varer og tjenester som selges samt forhåndssalg.

Som ledd i den løpende risikovurderingen kan Teller, Kortselskapene eller en representant utpekt av et Kortselskap eller Teller, gjennomføre uannmeldt fysisk inspeksjon av Forretningens lokaler m.m.,

som omfatter en sikkerhetsmessig vurdering og/eller en generell vurdering på følgende områder:

- Lokaler
- Tilgang til Forretningens servere samt tilgang til Kortdata
- Eventuelle varelagre
- Forretningsganger m.m.
- At samtlige sikkerhetskrav overholdes m.m.

Forretningen skal betale kostnader i forbindelse med inspeksjonen.

11. HONORERING AV OG INNSIGELSE MOT KORTBETALINGER

Tellers avregning til Forretningen omfatter betalinger foretatt med de Kort som omfattes av Avtalen i overensstemmelse med Avtalens vilkår.

Teller har rett til å motregne eller tilbakeføre transaksjoner hvor:

- Forretningen visste eller burde vite at Kortholder ikke var berettiget til å benytte Kortet
- Forretningen ikke har fått en autorisasjonskode, jf. avsnitt 1.2
- Forretningen ikke har fulgt kontrollforskriftene, jf. brukerveiledningen og eventuelle særskilte vilkår
- Kortutsteder/Kortholder gjør innsigelse mot Kortbetalingen, jf. avsnitt 11.1

Teller forbeholder seg dessuten retten til å tilbakeføre Kortbetalinger som er gjennomført på terminaler som ikke leser chip hvis:

- det benyttede Kort var falskt eller forfalsket, og/eller
- Kortholder gjør gjeldende at Kortholder ikke har foretatt Kortbetalingen.

Kortbetalinger som ikke blir honorert, vil bli motregnet Forretningens tilgodehavende hos Teller.

Hvis Forretningen ikke har levert Kortbetalingen til avregning hos Teller som angitt i avsnitt 3, kan Teller avvise å honorere betalingen.

11.1 Innsigelse mot Kortbetalingen

Hvis Teller mottar melding om at Kortholder har gjort gjeldende at Kortholder ikke har foretatt Kortbetalingen, kan Teller heve det omtvistede beløp på Forretningens konto hos Teller.



Hvis Kortbetalingen

- er gjennomført ved bruk av Kortets chip og PIN-kode, eller
- Kortholder ved Netthandel ble verifisert ved bruk av Verified by Visa, MasterCard SecureCode eller J-Secure,

og Kortbetalingen ellers er godkjent, vil Teller honorere Kortbetalingen, med mindre Forretningen visste eller burde vite at bruker var uberettiget til å benytte Kortet, eller Forretningen på anmodning fra Teller ikke leverer nødvendig dokumentasjon for transaksjonen.

I følgende tilfelle kan Teller unnlate å avregne transaksjoner til Forretningen, selv om Forretningen benytter 3-D Secure:

- Betalingen er gjennomført ved bruk av "nye kanaler" (for eksempel mobiltelefon og digitalt tv)
- Betalingen er gjennomført ved bruk av forhåndsbetalte (anonyme) Kort
- Betalingen er gjennomført ved bruk av Visa Commercial Cards utstedt utenfor Visa Europe-regionen
- Betalingen er gjennomført ved bruk av MasterCard Commercial cards utstedt utenfor MasterCard EU-regionen.

Hvis Teller mottar meddelelse om at Kortholder har gjort gjeldende at:

- beløpet er betalt på annet vis,
- en abonnementsavtale er oppsagt,
- Kortbetalingen overstiger det beløp som er akseptert av Kortholder, eller
- den bestilte vare/tjeneste f.eks. ikke er levert som avtalt, eller
- Kortholder eller mottakeren av varen/tjenesten i forbindelse med fjernsalg benytter seg av en lovbestemt eller avtalt angrerett

og Forretningen ikke har godtgjort beløpet, kan Teller motregne eller heve det omtvistede beløp på Forretningens konto hos Teller.

Hvis Teller mottar meddelelse om at Kortholder har gjort gjeldende at:

- Kortholder ikke kjente det nøyaktige beløp ved godkjenning av Kortbetalingen, og Kortbetalingen overstiger det beløp som Kortholder med rimelighet kunne forvente å bli trukket,

kan Teller heve det fulle transaksjonsbeløpet på Forretningens konto hos Teller, med mindre Teller umiddelbart kan avvise innsigelsen som uberettiget.

Hvis Teller i forbindelse med en innsigelse ber Forretningen oversende dokumentasjon for Kortbetalingen, skal Forretningen levere dokumentasjon for Kortbetalingen til Teller som anført i pkt. 3.1. Hvis Teller på grunnlag av Forretningens dokumentasjon kan avvise innsigelsen, vil beløpet igjen bli innsatt på Forretningens konto hos Teller.

Hvis Forretningen ikke leverer dokumentasjonen som angitt i bestillingen, kan Teller fastholde tilbakeføringen. Dette gjelder uansett om transaksjonen er gjennomført ved bruk av chip og PIN-kode eller 3-D Secure.

Teller er ikke forpliktet til å levere dokumentasjon for Kortholders innsigelse til Forretningen.

12. OVERVÅKNING, MISBRUK M.M.

Teller overvåker autorisasjoner og transaksjoner som Teller mottar fra Forretningen. Teller overvåker dessuten eventuelle transaksjoner som blir rapportert som reklamasjon (chargeback) og misbruk (fraud).

Forretningen vil kontaktes, og saken undersøkes nærmere, hvis overvåkingen avdekker vesentlige avvik i forhold til det normale for Forretningen eller den bransjen Forretningen tilhører, eller hvis Teller på annen måte får mistanke om at det har vært utført kortmisbruk hos Forretningen, eller når det rapporterte misbruket overstiger det som Teller anser som normalt.

Teller kan i den forbindelse endre avregningsbetingelser, holde tilbake oppgjør, suspendere eller si opp Avtalen.

Teller forbeholder seg dessuten retten til å reversere transaksjoner som er bekreftet av Kortutsteder å være misbrukstransaksjoner, såfremt Forretningen ikke har levert varen eller tjenesten.

Teller kan kreve at Forretningen innfører tiltak for å redusere antall misbrukstransaksjoner, chargebacks eller krediteringer m.m. Forretningen skal innenfor de fastsatte frister følge Tellers anvisninger til reduksjon av misbruk.

Hvis antall chargebacks, misbrukstransaksjoner eller krediteringer fører til ekstra omkostninger for Teller, f.eks. i form av gebyrer som skal betales til et



eller flere av Kortselskapene, forbeholder Teller seg retten til å viderefakturere gebyrene til Forretningen

Forretningens rett til avregning av transaksjoner hvor 3-D Secure er benyttet og Kortholder nekter å ha deltatt i transaksjonen, kan bortfalle hvis det rapporterte misbruk med Visa og/eller MasterCard overstiger 0,5 % av Forretningens omsetning for henholdsvis Visa og MasterCard. Misbruk og chargebacks kan beregnes på nasjonalt, europeisk eller internasjonalt kortbruk og/eller antall transaksjoner. Forretningen vil motta melding fra Teller om dette.

13. ENDRINGER AV PRISER OG VILKÅR

Teller kan uten varsel endre eventuelle autorisasjonsgrenser, jf. avsnitt 1.2.

Teller kan også endre Avtalen, herunder priser, med 30 dagers varsel. Fristen kan likevel være kortere hvis endringen skyldes myndighetskrav, krav fra Kortselskapene eller vesentlige sikkerhetshensyn.

Hvis Forretningen har opplyst en e-postadresse, kan endringer bli varslet elektronisk. Forretningen er selv forpliktet til å melde eventuelle endringer i Forretningens adresse og e-postadresse til Teller, og Forretningen bærer selv ansvaret for at Forretningen ikke mottar melding om endringer hvis Forretningen ikke har oppgitt e-post- eller adresseendring.

Ved endring av vilkårene vil disse bli ansett som vedtatt, med mindre Forretningen innen datoen for når vilkårene trer i kraft har meddelt Teller at Forretningen ikke ønsker å være bundet av de nye reglene.

Hvis Forretningen meddeler at Forretningen ikke ønsker å være bundet av de nye vilkårene, vil Avtalen bli ansett som opphørt på tidspunktet for når de nye vilkårene trer i kraft. Eventuelt forhåndsbetalt månedspris blir ikke refundert.



Øvrige bestemmelser

14. ANSVAR OG ANSVARSBEGRENSNING

Teller er erstatningsansvarlig for direkte tap hvis Teller på grunn av feil eller forsømmelser oppfyller avtalte forpliktelser for sent eller mangelfullt.

Teller er ikke under noen omstendigheter ansvarlig for indirekte tap, deriblant driftstap, tap av data, mistet omsetning, tapt fortjeneste og rentetap.

Selv på de områder der et strengere ansvar gjelder, er Teller ikke ansvarlig for tap som skyldes:

- brudd i /manglende tilgang til IT-systemer eller ødeleggelse av data i disse systemene som kan henføres til nedenfor nevnte begivenheter, uansett om det er Teller selv eller en ekstern leverandør som står for driften av systemene
- svikt i Tellers strømforsyning eller telekommunikasjon, lovinngrep eller forvaltningsforskrifter, naturkatastrofer, krig, opprør, borgerlige uroligheter, sabotasje, terror eller hærverk (herunder datamaskinvirus og hacking)
- streik, lockout, boikott eller blokade, uansett om konflikten er rettet mot eller iverksatt av Teller selv eller dens organisasjon, og uansett konflikten årsak. Dette gjelder også når konflikten bare rammer deler av Teller
- andre omstendigheter som er utenfor Tellers kontroll

Tellers ansvarsfrihet gjelder ikke hvis:

- Teller burde ha forutsett det forhold som er årsak til tapet da Avtalen ble inngått eller burde ha unngått eller overvunnet årsaken til tapet
- lovgivningen under alle omstendigheter gjør Teller ansvarlig for det forhold som er årsak til tapet

Med mindre annet er fastsatt i avsnitt 11, har Teller ikke noe ansvar for tap som følge av Kortholders eller andres uberettigede bruk av de Kort som omfattes av Avtalen.

15. OVERDRAGELSE

Teller kan overdra Avtalen til et selskap innen Nets-konsernet eller til tredjepart hvis Teller foretar helt eller delvis frasalg av de aktiviteter som er omfattet av Avtalen til tredjepart. I så fall vil Avtalen fortsette uendret med den nye eier som avtalepart.

Forretningen har ikke rett til å overdra eller på annen måte transportere Avtalen, verken helt eller delvis, til tredjepart. Det samme gjelder mottatte Kortbetalinger under denne Avtale.

16. AVTALENS OPPHØR

Forretningen kan skriftlig si opp Avtalen med 6 måneders varsel. Teller kan si opp Avtalen med 6 måneders skriftlig varsel. Eventuelt forhåndsbetalt månedspris blir ikke refundert.

Hvis Forretningen ønsker å avslutte Avtalen før oppsigelsestiden på seks måneder er utløpt, erkjenner Forretningen og er enig i at det kan pålegges en særlig avgift – Unntak fra oppsigelsestid – slik som meddelt og oppgitt i prisbetingelsene/prisliste. Det samme gjelder hvis Forretningen unnlater å si opp Avtalen, men opphører med å benytte Avtalen.

Hvis Forretningen opphører eller blir overdratt til annen eier, opphører Avtalen automatisk. Teller forbeholder seg i tillegg til dette retten til å avslutte Avtalen hvis Avtalen ikke har vært benyttet på 6 måneder.

Hvis det skjer endringer i eiergruppen for øvrig, kan Avtalen opphøre. Eierskifte/endringer i eiergruppen skal meddeles Teller skriftlig.

Teller kan skriftlig heve Avtalen eller endre vilkårene for en eller flere av Korttypene med omgående virkning hvis:

- Forretningen ved avtaleinngåelsen har oppgitt feil eller ufullstendige opplysninger om forhold rundt bransjetilhørighet eller virksomheten, eller
- Forretningen etter avtaleinngåelsen har unnlatt å gi opplysninger om endringer,
- Forretningen misligholder Avtalen vesentlig, f.eks. ved manglende overholdelse av sikkerhetskrav eller
- Forretningen misligholder Avtalen gjentatte ganger, og misligholdelsen ikke avhjelpest av Forretningen innenfor den frist som Teller har angitt i et skriftlig påkrav
- andelen chargebacks eller misbruk hos Forretningen er uforholdsmessig stort,
- antallet kreditransaksjoner som Teller mottar fra Forretningen, er uforholdsmessig stort,



- Forretningens Internett-aktiviteter inneholder ulovlige aktiviteter, deriblant ikke-tillatte spill eller ulovlige pornografiske bilder e.l.
- Forretningen ikke besvarer Tellers anmodning om opplysninger eller treffer de nødvendige foranstaltninger ved mistanke om misbruk, eller
- risikovurderingen er utilfredsstillende, eller
- Teller av ett eller flere av Kortselskapene blir pålagt å endre, suspendere eller si opp Avtalen
- Forretningens aktiviteter eller handling etter Tellers vurdering skader eller er egnet til å skade Teller og/eller Kortselskapenes anseelse/omdømme
- Forretningen blir erklært konkurs, kommer under tvangsakkord eller lignende gjeldsordning, med mindre boet etter konkurslovens vilkår har rett til å inntre i Avtalen og velger å gjøre dette. Boet skal på Tellers anmodning ta stilling til inntredelse i Avtalen innen 24 timer.

Selv om Avtalen er opphørt, gjelder den stadig for krav som er utestående når Avtalen opphører.

Teller kan ved oppsigelse, opphevelse eller annet opphør etter Avtalen kreve sikkerhetsstillelse eller holde tilbake en passende andel av transaksjonsbeløpene til dekning av eventuelle tilbakeføringskrav fra kortutstedere/Kortholdere.

Størrelsen på sikkerhetsstillelsen fastsettes av Teller. Teller kan unnlate å avregne avleverte transaksjoner inntil sikkerhetsstillelsen er etablert.

Hvis Forretningen blir erklært konkurs eller underlagt omorganisering, kan Teller unnlate å avregne avleverte transaksjoner inntil boet er inntrådt i Avtalen eller bobestyrer har samtykket i at Avtalen skal fortsette og det eventuelt er stilt sikkerhet overfor Teller, jf. avsnitt 10

17. TAUSHETSPLIKT

All informasjon som vedrører avtaleforholdet mellom Forretningen og Teller skal behandles fortrolig av partene. Plikten til å holde all informasjon fortrolig gjelder, med mindre det følger av lov, forskrift eller myndighetsavgjørelse at en part har plikt til å gi opplysninger, eller hvis opplysningene er allment kjente og tilgjengelige i markedet og dette ikke skyldes misligholdelse fra den annen part. Forretningen må ikke gi informasjon som ikke er allment kjent til tredjepart om Kortselskapene.

Forretningen må ikke under noen omstendigheter gi videre Kort- og/eller transaksjonsdata til andre, med mindre det er nødvendig i forbindelse med korrigerende av Kortbetalinger, til rettshåndhevelse eller hvis det følger av ufravikelig lovgivning.

Teller har rett til å utveksle opplysninger om avtaleinnholdet og Forretningens transaksjoner m.m. med Kortselskapene.

Bestemmelsen gjelder også etter Avtalens opphør.

18. REGISTRERING AV MISLIGHOLDTE/OPPSAGTE AVTALER

Hvis Avtalens opphør skyldes Forretningens vesentlige misligholdelse, eller at Forretningen har muliggjort eller medvirket til misbruk, er Teller forpliktet til å innberette Forretningen til Kortselskapenes varslingsregistre. Dette gjelder uansett om Teller eller Forretningen har sagt opp Avtalen, eller om Teller har opphevet Avtalen.

Teller er dessuten berettiget til å registrere informasjon om Forretningen til intern bruk.

19. LOVVALG OG TVISTER

Se kapittel "Spesielt for Teller AS, Norge og Teller A/S, Danmark, filial Norge".



Spesielt for Teller AS, Norge og Teller A/S, Danmark, filial Norge

Mottak av American Express

Transaksjoner med American Express-kort skal kun gjennomføres og avregnes til Forretningen i NOK.

Priser og avregning

De priser som Forretningen skal betale til Teller, fremgår av avtaleblanketten og/eller av prislisten. Rentesats ved forsinket betaling fremgår av prislisten.

Teller avregner skyldig beløp direkte til Forretningens bankkonto som oppgitt til Teller, jf. Avtalen. Teller sender en oppgjørsmelding til Forretningen med opplysninger om hvilke beløp som avregnes og tidspunkt for avregning.

Oppgjørsmeldingen inneholder følgende opplysninger:

- Dato for når Teller mottok Transaksjonsdataene
- Referansenummer for transaksjonen eller en bunt av transaksjoner
- Antall transaksjoner i bunten
- Transaksjonsvaluta
- Transaksjonsbeløp
- Avregningsvaluta
- Beløp for avregning
- Avgifter til Teller. Avgiftene er oppdelt i korttyper og avgiftstyper
- Dato for overføring av avregningsbeløp fra Teller

Det fremgår av Forretningens avtaleblankett hvor lang tid det går før Forretningen mottar avregning for en Kortbetaling.

Beløp som Forretningen skal betale til Teller, bli motregnet ved Forretningens førstekommende avregning.

Beløp som stammer fra berettigede innsigelser eller tilbakeholdelser, jf, avsnitt 10, 11.1 og 16, blir også motregnet i Forretningens avregning.

Hvis Forretningens kortbetaling blir avregnet i forskjellige valutaer og/eller på forskjellige konti, kan Teller motregne i øvrige valutaer og/eller på forskjellige konti.

Forretningen får derfor kun avregning fra Teller når det blir en saldo i Forretningens favør, med mindre annet er avtalt.

Hvis Teller ikke kan motregne et skyldig beløp på Forretningens konto hos Teller, vil Teller sende en faktura på skyldige beløp.

Hvis Forretningen unnlater å betale et skyldig beløp til Teller, er Teller berettiget til å kreve renter for det skyldige beløp fra forfallsdato og inntil betaling skjer.

Netthandel

Ved Netthandel er Forretningen forpliktet til å installere og benytte sikkerhetsløsningen 3-D Secure i betalingsløsningen ved aksept av alle transaksjoner bortsett fra American Express. Betalingsløsningen må ha en funksjon for å kreditere transaksjoner.

Ved Netthandel skal Forretningen merke nettbutikken tydelig med logo for Verified by Visa og MasterCard SecureCode, og disse skal ha pekere til www.visa.no og www.mastercard.com.

Tvisteløsning

Enhver tvist vedrørende Avtalen og avtaleforholdet skal søkes løst i minnelighet. Dersom enighet ikke oppnås, skal tvisten løses i henhold til norsk rett med Oslo Tingrett som rett verneeting



Særskilte vilkår for Bilutleie

20. INNLEDNING

Disse reglene gjelder MasterCard, Visa, JCB og American Express ettersom det ikke kan foretas etterdebitering på Maestro, Visa Electron, V PAY og UnionPay.

Maestro, Visa Electron, V PAY og UnionPay kan mottas som betaling for bilutleie når kunden henter/leverer bilen. Disse kortene krever alltid elektronisk avlesing og bruk av PIN-kode eller signatur.

Definisjonene som brukes i de generelle vilkårene gjelder også for særskilte vilkår for bilutleie.

21. AUTORISASJON VED HENTING AV BIL

Når Kortholder henter den leide bilen, skal bilutleier søke en autorisasjon. Autorisasjonsbeløpet kan beregnes på grunnlag av følgende opplysninger:

- forventet varighet på leieperioden
- utleiepris på bilen
- skatter og avgifter
- kilometerpris

Bilutleier kan ikke beregne egenandel eller beløp til dekning av mulige skader hvis Kortholder unnlater å tegne forsikring som dekker dette. Utleier skal på leietidspunktet informere Kortholder om hvilket beløp man har mottatt autorisasjon på. Hvis Kortholders forbruk i løpet av leieperioden overstiger det autoriserte beløpet, for eksempel ved forlengelse av leieperioden, kan bilutleier frem til det tidspunkt bilen blir levert, søke ytterligere autorisasjoner på differansen mellom det hittil autoriserte beløpet og det nye, forventede beløpet.

22. ENDELIG TRANSAKSJONSBELØP

Hvis det endelige transaksjonsbeløpet overstiger det autoriserte totalbeløpet med mindre enn 15 %, er det ikke nødvendig for bilutleier å søke om ytterligere autorisasjon. Hvis det endelige transaksjonsbeløpet overstiger det allerede autoriserte totalbeløpet med minst 15 %, skal bilutleier søke autorisasjon på den ikke-autoriserte delen av transaksjonsbeløpet. Den sist mottatte autorisasjonskoden skal inngå i transaksjonsdataene som sendes til Teller.

23. ETTERDEBITERING

Bilutleier kan etterdebitere beløp eller endre transaksjonsbeløpet hvis Kortholder uttrykkelig har akseptert dette skriftlig ved inngåelse av leieavtalen. Bilutleier kan bare foreta etterdebitering eller beløpsendring som gjelder:

- drivstoff
- leie av bil
- parkeringsutgifter/-avgifter
- andre mindre beløp

Etterdebitering må gjøres innen 90 kalenderdager etter transaksjonsdatoen for den opprinnelige transaksjonen.

Ved etterdebitering av for eksempel parkeringsavgift, må bilutleier levere dokumentasjon fra pågjeldende myndighet til Kortholder, inkl. registreringsnummeret på bilen, tid og sted for forseelsen og beløp i lokal valuta (f.eks. NOK).

Bilutleier må utferdige en transaksjonskvittering (nota) i forbindelse med etterdebitering og skrive "signature on file" i signaturfeltet. Bilutleier skal sende en kopi av kvitteringen til Kortholder.

Etterdebitering av tap, tyveri og skader på bilen skal bare skje i det omfang Kortholder, etter å ha blitt gjort kjent med tapet, tyveriet eller skaden, har akseptert at beløpet skal belastes Kortholders kort. Ved etterdebitering av skader skal bilutleier levere følgende til Kortholder:

- kopi av leieavtale
- utregning av omkostninger til utbedring av skaden – utregningen skal leveres av en autorisert reparatør
- kopi av eventuell politirapport i forbindelse med skaden
- dokumentasjon som viser at Kortholder har akseptert å betale for skader med sitt betalingskort
- annen relevant dokumentasjon
- kopi av bilutleiers forsikringspolise hvis bilutleier krever at Kortholder skal betale en egenandel i forbindelse med skaden – alternativt kan bilutleier vedlegge en kopi av leieavtalen der Kortholder tydelig ved sin signatur i umiddelbar nærhet av den relevante bestemmelsen har akseptert å betale egenandel



- kopi av transaksjonskvittering på det etterdebiterte beløpet

Følgende gjelder for American Express-kort:

1. Dekning av egenandel
Når bilutleier leier ut et kjøretøy til en American Express-Kortholder som er berettiget til dekning av egenandel, skal følgende prosedyre følges i tilfelle av skade:
 - a) bilutleier må be Kortholder om skriftlig å akseptere ansvar for skaden ved bruk av eget skadeskjema
 - b) bilutleier skal gi Kortholder et overslag på reparasjonsomkostninger eller sende det til Kortholder, hvis Kortholder ikke er til stede ved retur av kjøretøyet
 - c) bilutleier må sende Teller en debitering på et omtrentlig beløp som dekker reparasjoner, eller sende Teller den endelige debiteringen når bilutleier vet de faktiske omkostningene

Debiteringer som sendes inn til oss i overensstemmelse med prosedyre ovenfor, er begrenset til totalt motverdien av USD 500 for alle krav på administrasjonskostnader, oppbevaring, tuing eller tap av utleie. Hvis en debitering av et omtrentlig beløp til inndekking av reparasjonskostnader er innsendt, skal bilutleier innhente ytterligere autorisasjon hvis den endelige debiteringen overstiger det omtrentlige beløpet med mer enn 10 %.

Bilutleier må legge ved skriftlig dokumentasjon til Kortholder for alle debiteringer i den rekkefølge debiteringene innløper, slik at Kortholder har

muligheten for å gjøre sitt krav gjeldende. Bilutleier må oppbevare kopier av dokumentasjonen i tilfelle Kortholder ikke mottar den.

Bilutleier må be Kortholder om å sende et oppgjør av kravet direkte til:

American Express Car Rental
Loss and Damage Claims Unit,
P.O. Box 932C, White Plains,
New York 10603, USA,
Tlf.: (0101) 914 683 0200,
faks: (0101) 914 683 0220

Kortholders rettigheter

Følgende Kortholdere er berettiget til dekning av egenandel:

- innehavere av USD, CAD og latinamerikanske dollar-kort, dvs. privatkort, gullkort, platinakort, Optima- og firmakort, men ikke Corporate Cards
- en Kortholder som leier et kjøretøy i 31 dager eller mindre, og som er forsikret mot tyveri og skade

Kjøretøy som er unntatt:

- varevogner (unntatt minivarevogner)
- terrengkjøretøy, dvs. firehjulstrekkere



Særskilte vilkår for hoteller

24. INNLEDNING

Disse reglene gjelder MasterCard, Visa, JCB og American Express fordi garantert reservasjon, no-show, forhåndsbetaling/depositum, express checkout og etterdebitering ikke kan gjøres på Maestro, Visa Electron, V PAY og UnionPay.

Maestro, Visa Electron, V PAY og UnionPay kan mottas som betaling for hotellopphold når gjesten ankommer/reiser. Disse kortene krever alltid elektronisk avlesing og bruk av PIN-kode eller signatur.

Definisjonene som brukes i de generelle vilkårene gjelder også for særskilte vilkår for hoteller

25. GARANTERT RESERVASJON

Hvis hotellet ønsker å bruke kortnummer som garanti for hotellreservasjoner, må hotellet overholde reglene for garantert reservasjon.

25.1 Kortholders reservasjon

Når Kortholder reserverer rom, skal hotellet opplyse om romprisen og hotellets nøyaktige navn og adresse. Hotellet må også informere Kortholder om at det vil bli søkt autorisasjon på ankomsttidspunktet, og om reglene for avbestilling, herunder at Kortholder vil bli belastet for én overnatting hvis avbestillingen ikke skjer innen avbestillingsfristen.

Ved reservasjon må hotellet registrere Kortholders navn, adresse, kortnummer og kortets gyldighetsdato. Hotellet må også gi Kortholder en reservasjonskode og anbefale at koden blir skrevet ned. Hvis Kortholder ønsker det, skal hotellet utferdige en skriftlig bekreftelse der det står oppgitt:

- Kortholders navn, kortnummer og kortets gyldighetsdato
- reservasjonskode
- hotellets nøyaktige adresse
- relevante vilkår, herunder avbestillingsreglene
- andre relevante opplysninger

25.2 Avbestilling

Hotellet skal akseptere alle avbestillinger som mottas før avbestillingsfristens utløp.

Visa

Avbestillingsfristen skal ikke være lenger enn 72 timer før ankomsttidspunkt. Hvis fristen er før kl. 18.00 lokal tid på den planlagte ankomstdagen, må hotellet sende sine avbestillingsvilkår (inkludert avbestillingsfristen) til Kortholder.

Hvis Kortholder foretar sin reservasjon mindre enn 72 timer etter ankomst, skal avbestillingsfristen være tidligst kl. 18.00 på den planlagte ankomstdagen.

MasterCard

Avbestillingsfristen er alltid kl. 18.00 lokal tid på den planlagte ankomstdagen.

Alle kort

Når et rom blir avbestilt innen fristen, må hotellet gi Kortholder en avbestillingskode og anbefale at koden blir skrevet ned.

Hvis Kortholder ber om skriftlig bekreftelse på avbestillingen, skal hotellet sende en bekreftelse til Kortholder med følgende opplysninger:

- Kortholders navn
- kortnummer
- kortets gyldighetsdato
- avbestillingskode
- andre relevante opplysninger

25.3 Uteblivelse (no-show)

Hvis Kortholder ikke har kommet og ikke har annullert reservasjonen før avbestillingsfristens utløp, kan hotellet belaste Kortholder for én overnatting. Hotellet må utferdige en transaksjonskvittering, som skal inneholde følgende:

- hotellets navn
- prisen for én overnatting pluss eventuelle skatter og avgifter
- dato for uteblivelse
- Kortholders navn
- kortnummer
- kortets gyldighetsdato
- ordene "guaranteed reservation/no-show" (garantert reservasjon/uteblivelse) i signaturfeltet på kvitteringen

Hotellet skal følge vanlige prosedyrer for autorisasjon og levering av transaksjoner. Hotellet



skal sende en kopi av transaksjonskvitteringen til Kortholder innen 3 virkedager etter transaksjonstidspunktet.

Hotellet skal oppbevare registrerings skjemaer/-data der det tildelte romnummeret fremgår i minst 20 måneder fra dato da transaksjonen/notaen er levert til avregning hos Teller.

25.4 Overbooking

Hvis det reserverte rommet ikke er ledig for Kortholder ved normal tid for innsjekking, skal hotellet, uten kostnader for Kortholder:

- skaffe Kortholder et tilsvarende rom på annet hotell
- sørge for transport til det andre hotellet
- gi Kortholder muligheten til én telefonsamtale på 3 minutter (innen- og utenriks), hvis Kortholder ber om det
- videresende beskjeder til Kortholders nye hotell, hvis Kortholder ønsker det

26. FORHÅNDSBETALING/DEPOSITUM

Hvis hotellet ønsker å bruke kortnummer til forhåndsbetaling/betaling av depositum for hotellopphold, må hotellet overholde reglene for forhåndsbetaling/depositum.

26.1 Kortholders reservasjon

Når Kortholder reserverer rom, skal hotellet registrere Kortholders navn, adresse, telefonnummer, kortnummer og kortets gyldighetsdato, forventet ankomstdato og lengden på oppholdet.

Hotellet må spesifisere romnummer samt oppgi nøyaktig navn og adresse på hotellet og anslå transaksjonsbeløpet basert på forventet varighet på oppholdet (maksimalt 14 dager). Et eventuelt depositum inngår i det totale beløpet som Kortholder skal betale.

Hotellet skal informere Kortholder om avbestillingsreglene. Herunder om hotellet beholder hele eller deler av det forhåndsbetalte beløpet /depositumet hvis Kortholder ikke er ankommet senest på utsjekkingstidspunktet dagen etter det som er forventet siste dag av oppholdet og ikke har avbestilt reservasjonen innen den angitte avbestillingsfristen.

Hotellet kan beholde hele eller deler av det forhåndsbetalte beløpet/depositumet hvis dette er i

overensstemmelse med gjeldende lover og vilkår. Hotellet skal imidlertid ikke gjennomføre en no-show-transaksjon.

Hotellet må gi Kortholder en reservasjonskode og anbefale at Kortholder skriver ned koden. Hvis Kortholder ber om det, skal hotellet sende en skriftlig bekreftelse til Kortholder hvis det blir foretatt endringer i reservasjonen.

Av hensyn til innsigelser m.m., anbefaler vi at hotellet ber Kortholder om å signere en bekreftelse på reservasjonen.

26.2 Transaksjonskvittering

Hotellet skal fylle ut en transaksjonskvittering som inneholder følgende:

- depositum
- Kortholders navn, kortnummer og kortets gyldighetsdato
- Kortholders telefonnummer og postadresse
- ordene "advance deposit" (depositum) i signaturfeltet på transaksjonskvitteringen
- reservasjonskode
- forventet ankomstdato
- dato og tidspunkt for Kortholders avbestillingsfrist uten tap av depositum

Hotellet skal sende en kopi av transaksjonskvitteringen og avbestillingsreglene til Kortholder senest innen 3 virkedager etter transaksjonstidspunktet.

26.3 Avbestilling og bekreftelse på avbestilling

Hotellet skal akseptere alle avbestillinger som mottas før avbestillingsfristens utløp. Når et rom blir avbestilt innen fristen, må hotellet gi Kortholder en avbestillingskode og anbefale at koden blir skrevet ned.

Når det gjelder refusjon av forskudd/depositum, skal hotellet utferdige en kreditransaksjonskvittering som inneholder følgende opplysninger:

- transaksjonsbeløp
- Kortholders navn
- kortnummer
- kortets gyldighetsdato
- avbestillingskode
- ordene "deposit cancellation" (kreditering av depositum) i signaturfeltet på transaksjonskvitteringen



Hotellet må levere kreditransaksjonen til Teller og sende en kopi av transaksjonskvitteringen til Kortholder senest innen 3 virkedager etter transaksjonsdatoen.

26.4 Overbooking

Hvis det reserverte rommet ikke er ledig for Kortholder ved normal tid for innsjekking, må hotellet, uten kostnader for Kortholder:

- kreditere det totale transaksjonsbeløpet – hotellet skal gi en kopi av transaksjonskvitteringen til Kortholder
- skaffe Kortholder et tilsvarende rom på annet hotell i samme antall netter som oppholdet omfatter (maks. 14 dager) eller inntil det reserverte rommet er til rådighet hos hotellet
- sørge for transport til det andre hotellet
- gi Kortholder muligheten til én telefonsamtale på 3 minutter (innen- og utenriks) hvis Kortholder ber om det
- videresende beskjeder til det nye hotellet, hvis Kortholder ønsker det

27. EXPRESS CHECKOUT

27.1 Kortholders aksept

Express checkout er en autorisasjon som Kortholder har akseptert på forhånd og som tillater hotellet å etterdebiterer Kortholder uten underskrift på notaen. Den gjør det også mulig for Kortholder å forlate hotellet på kort varsel. Ved innsjekking må det foretas kortavtrykk, eller kortet avleses i en terminal. Hvis Kortholder ønsker å benytte express checkout, skal Kortholder fylle ut og skrive under på et express checkout-skjema. Informasjon om krav til express checkout-skjema kan hotellet få hos Teller.

27.2 Transaksjonen

Ved (eller etter) Kortholders avreise fra hotellet, skal hotellet utferdige en transaksjonskvittering som skal inneholde følgende:

- totalprisen på oppholdet
- Kortholders navn
- kortnummer
- kortets gyldighetsdato
- ordene "express check-out/signature on file" i signaturfeltet på kvitteringen

Hotellet må sjekke at kortnummeret på express checkout-skjemaet og kvitteringen stemmer overens.

Innen 3 virkedager etter Kortholders avreise, skal hotellet utlevere eller sende en kopi av kvitteringen, den spesifiserte hotellregningen og en kopi av det signerte express checkout-skjemaet til Kortholder.

Hotellet må følge de vanlige prosedyrer for autorisasjon og levering av transaksjoner. Den/de siste mottatte autorisasjonskode/ne må være med i transaksjonsdataene.

Hotellet skal oppbevare den spesifiserte hotellregningen, inkl. alle bilag og det signerte express checkout-skjemaet. Dokumentasjonen skal oppbevares i minst 20 måneder fra transaksjonsdato.

28. AUTORISASJON OG ENDELIG TRANSAKSJONSBELØPAUTORISASJON

Hotellet skal søke en autorisasjon på ankomstdagen eller den dagen da depositumet skal betales.

Autorisasjonsbeløpet kan beregnes på grunnlag av følgende opplysninger:

- forventet varighet på oppholdet
- rompris
- skatter og avgifter
- pris på andre ytelser
- pris på de ytelsene som skal etterdebiteres iht. avtale med Kortholder

Frem til avreisetidspunkt kan hotellet søke ytterligere autorisasjoner på differansen mellom det hittil autoriserte beløpet og det nye, forventede beløpet.

28.1 Endelig transaksjonsbeløp

Når Kortholder sjekker ut, skal hotellet gjøre opp det endelige transaksjonsbeløpet. Hvis det endelige transaksjonsbeløpet overstiger det autoriserte totalbeløpet med mindre enn 15 %, er det ikke nødvendig for hotellet å søke ytterligere autorisasjon.

Hvis det endelige transaksjonsbeløpet overstiger det/de allerede autoriserte totalbeløp med minst 15 %, skal hotellet søke autorisasjon på den ikke-autoriserte delen av transaksjonsbeløpet. Den sist mottatte autorisasjonskoden skal inngå i transaksjonsdataene som blir sendt til Teller.

29. ETTERDEBITERING

Hvis Kortholder uttrykkelig har akseptert dette ved innsjekking, kan følgende utgiftsposter belastes



Kortholders kort etter avreise (ved innsending av transaksjonskvittering til Teller):

- romleie
- mat og drikke, for eksempel bruk av minibar
- telefonutgifter
- andre lignende mindre beløp

I signaturfeltet skal hotellet anføre "signature on file" (SOF). Transaksjonskvitteringen skal sendes til

Teller snarest mulig, men ikke senere enn 60 kalenderdager etter Kortholders opphold. Hotellet må sende en kopi av transaksjonskvitteringen til Kortholder sammen med dokumentasjon på beløpsstørrelsen senest samtidig med innsending til Teller.



Særskilte vilkår for kontantutbetaling m.m.

Innledning

Disse reglene gjelder for utbetaling av kontanter og for salg av sjetonger på kasinoer. Kontanter kan bare utbetales av pengeinstitusjoner og registrerte valutavekslingskontorer.

American Express skal ikke mottas som betaling for sjetonger på kasinoer.

Definisjonene som brukes i de generelle vilkårene gjelder også for særskilte vilkår for kontantutbetaling m.m.

Prosedyre

Utbetaling av valuta kan bare skje i PIN-baserte terminaler eller signaturterminaler med nettforbindelse til Teller. Det må foreligge en autorisasjon for hver transaksjon.

Vi viser til brukerveiledning for gjennomføring av hhv. PIN-baserte og signaturbaserte transaksjoner.

Videre må følgende prosedyre gjennomføres for hver transaksjon:

- Forretningen skal kontrollere Kortholders identitet ved hjelp av en offisiell legitimasjon med bilde og eventuell signatur (f.eks. pass eller førerkort).

Forretningen skal påføre følgende opplysninger manuelt på terminalkvitteringen:

- de 4 sifrene som er trykt på forsiden av kortet
- type presentert legitimasjon
- løpenummer på legitimasjon
- evt. gyldighetsdato på legitimasjon (datoen må ikke være utløpt)
- utstedelsessted – by og/eller land – for legitimasjon
- kundens navn
- ekspedientens underskrift eller stempel

Ved signaturbaserte transaksjoner må Forretningen sammenligne Kortholders signatur på notaen med signaturen på kortet og legitimasjon, hvis denne inneholder signatur.

Alle ovenfor nevnte opplysninger skal noteres på kvitteringen. Hvis ikke, kan beløpet bli tilbakeført fra Forretningens konto hos Teller.

Hvis nevnte prosedyre ikke utføres på tilfredsstillende måte, skal transaksjonen avvises. Bruk av papirnota/pregemaskin er ikke tillatt i forbindelse med utbetaling av kontanter og salg av sjetonger.

TELLER[®] 

www.teller.no