

Servicevilkår Kortindløsning

1. Generelt

- 1.1 Disse Servicevilkår regulerer, sammen med aftalen, samarbejdet mellem Kunden og Swedbank Pay om indløsning af kundens Transaktioner med Betalingskort.
- 1.2 Kunden forpligter sig til ikke at anvende Betalingskortoplysninger til andet end at acceptere Betalingskort til betaling af alle Kundens varer eller tjenester.
- 1.3 Servicevilkårene er udformet i overensstemmelse med de regler, der til enhver tid er gældende på et givet tidspunkt, som fastlagt af Varemærkeforeningerne.
- 1.4 Aftalen omfatter, hvis teknisk support er tilgængelig fra Kundens leverandør af Teknisk udstyr, Transaktioner genereret via digitale tegnebøger som Click to Pay, Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay og, hvor det er relevant, hvis der er underskrevet en separat aftale, MobilePay og Vipps for Kortindløsning via internettet.

2. Accept af betalingskort med mere

- 2.1 Kunden har ret til at fravælge og dermed afvise visse Betalingskort ved, at Kunden underskriver en særlig Tillægsaftale om accept af Betalingskort, der regulerer, hvilke Betalingskort, der accepteres på Salgsstedet. Vilkår og betingelser for begrænset kortaccept er fastsat i Tillægsaftalen.
- 2.2 Udover det, der er anført i punkt 2.1, kan Swedbank Pay anmode kunden om at udelukke specifikke Betalingskort for at minimere risikoen for svindel.
- 2.3 Afhængig af kundens valg af teknisk udstyr, kan der være begrænsninger for accept af Betalingskort
- 2.4 Kunden har ret til at foreslå Slutkunden valgfrie betalingsmidler til betaling.
- 2.5 Kunden forpligter sig til at:
 - ▶ acceptere Betalingskort til betaling af alle Kundens varer og serviceydelse, uanset købsbeløbet, og
 - ▶ ikke opkræve ekstra gebyrer eller tage en højere pris for Slutkunden for køb med Betalingskort, medmindre andet er aftalt.
 - ▶ hvor det er relevant, i samråd med betalingsveksleren at indføre støtte til slutkundens valg af kortmærke, hvis Betalingskortet har en funktion for flere kortmærker, såkaldt co-badging.
- 2.6 Kunden må acceptere betaling med Betalingskort for:
 - ▶ udeladelse af andre likvide midler
 - ▶ udstedelse af en check
 - ▶ gennemførelse af betalingsformidling, eller
 - ▶ krav, der ikke udgør betaling for varer eller service-/tjenesteydelse, leveret af Kunden, medmindre andet er aftalt mellem Swedbank Pay og Kunden.
- 2.7 I forbindelse med købsprocessen skal Slutkunden altid modtage klare, skriftlige oplysninger om leveringsbetingelser, afbestillingsregler, retur- og refusionsregler (på Kundekvittering eller lignende dokumentation). Kunden accepterer at bruge ordet "Cancellation Policy" for rejsebureauer, hoteller og biludlejning samt "Return Policy" for andre brancher. Alle Slutkundens godkendelser af købsbetingelser skal ske via en check Box eller tilsvarende og skal

kunne spores og vises i Transaktionsloggen for at undgå Chargeback.

- 2.8 Hvis der gives drikkepenge, skal dette beløb medtages i godkendelsesbeløbet.
- 2.9 Kunden må ikke foretage en Transaktion med Betalingskort, hvis:
 - ▶ Transaktionen henviser til Betalingskort, hvor Kunden er indehaver af Betalingskort,
 - ▶ Transaktionen er gennemført hos andre end Kunden i Aftalen,
 - ▶ de varer eller serviceydelser, som Transaktionen vedrører, ikke er leveret eller udført,
 - ▶ Transaktionen vedrører betaling af eksisterende gæld,
 - ▶ Godkendelse nægtes,
 - ▶ Transaktionen vedrører betaling for varer eller serviceydelser, der leveres af andre end Kunden, medmindre andet er aftalt mellem Swedbank Pay og Kunden, eller
 - ▶ Kunden ikke har overholdt Aftalen.
- 2.10 Hvis Slutkunden har foretaget to eller flere efterfølgende ens Transaktioner ved køb via internettet, skal Kunden kontakte Slutkunden for at kontrollere, om Transaktionerne er korrekte. Hvis Transaktionerne ikke er korrekte, må levering eller udlevering af varer ikke finde sted, og Annulleringen af Transaktionen skal udføres, så Slutkunden ikke debiteres forkert.
- 2.11 I tilfælde af at parterne har aftalt abonnementsbetaling, forenklet kortbetaling og/eller MIT, skal kunden følge Swedbank Pays og betalingsveksleren til enhver tid gældende instruktioner. Swedbank Pays aktuelle instruktioner for abonnementsbetaling, forenklet kortbetaling og MIT offentliggøres på Swedbank Pays hjemmeside.

3. Godkendelse og kontrol

- 3.1 Alle Transaktioner inden for den aftalte Kontrolgrænse skal godkendes via Teknisk udstyr før Debitering. Kontrolgrænsen er, medmindre andet er aftalt, nul (0).
- 3.2 Hvis godkendelse afvises, kan godkendelse ikke foretages igen, hvis årsagen er, at Betalingskortet har en kortspærring, eller af andre grunde aldrig kan godkendes eller er underlagt begrænsninger. Svaret på godkendelsen viser, hvilke svarkoder Betalingskortet har i forhold til kortspærring og andre begrænsninger, der er inkluderet i et regelsæt. Disse regler opnås via Kundens terminaloperatør/PSP eller i henhold til instruktion fra Swedbank Pay.
- 3.3 I alle tilfælde er det op til den respektive Kortudsteder at godkende Autorisationen. For Betalingskort udstedt inden for EU/EØS gælder der særlige bestemmelser for Stærk kundegodkendelse også kaldet SCA
- 3.4 Hvis en transaktion skal være gyldig, skal:
 - ▶ i tilfælde af Kortindløsning via terminal altid anvende en Chipindløsning eller Kontaktløs indløsning, når det er muligt,
 - ▶ Transaktionen altid godkendes af Slutkunden i overensstemmelse med de gældende regler for Stærk kundegodkendelse på et givet tidspunkt,

- ▶ Slutkunden have sin kopi af Kundekvitteringen;
 - ▶ Transaktionen kontrolleres, håndteres og redegøres for i overensstemmelse med disse Servicevilkår,
 - ▶ Transaktionen gennemføres på den samlede købspris på samme købstidspunktet. Betaling af varer eller serviceydelser må ikke opdeles i flere Transaktioner med samme Betalingskort eller flere Betalingskort, der er tilknyttet den samme kortkonto.
- 3.5 Magnetstribeindløsning må kun anvendes, hvis:
- ▶ Betalingskortet ikke har chip,
 - ▶ Betalingskort ikke er udstedt inden for EU/EØS,
 - ▶ Kortudstederen tillader dette, og
 - ▶ Kunden og Swedbank Pay har aftalt det, og Teknisk udstyr tillader dette.
- 3.6 Manuel indløsning med indtastning må kun anvendes, hvis:
- ▶ Kunden og Swedbank Pay har aftalt dette,
 - ▶ Teknisk udstyr tillader dette,
 - ▶ Betalingskortets Chip eller magnetstribe ikke kan læses,
 - ▶ Betalingskortet ikke er udstedt inden for EU/EØS, og
 - ▶ Kortudstederen tillader dette.
- 3.7 Ved køb, hvor Betalingskort overdrages til Kundens repræsentant, skal denne i forbindelse med Transaktionen:
- ▶ kontrollere, at alle trykte oplysninger på forsiden af Betalingskortet svarer til de tilsvarende prægede oplysninger,
 - ▶ kontrollere, at den udløbsdato, der er angivet på Betalingskortet, ikke er udløbet,
 - ▶ kontrollere, at Betalingskortet ikke bærer nogen spor af ændringer,
 - ▶ kontrollere, at Betalingskortet har en underskrift,
 - ▶ kontrollere, at kortnummeret på Kundekvitteringen svarer til de tilsvarende prægede eller udskrevne oplysninger på Betalingskortet, samt
 - ▶ ved et signaturkøb skal du kontrollere, at underskriften på Betalingskortet svarer til Slutkundens egen underskrift på Kundekvitteringen og underskriften på Slutkundens legitimationsdokument.
- Hvis Kunden har mistanke om kriminalitet, anden forseelse, eller hvis nogen af ovenstående betingelser, efter verifikation, ikke er opfyldt, eller hvis der er anden grund til usikkerhed om gyldigheden af Betalingskortet eller Transaktionen, skal Kunden kontakte Swedbank Pay support for sikkerhedsscreening med angivelse af udtrykket "kode 10".
- 3.8 Kunden er forpligtet til at udføre legitimationskontroller ved hævnning af kontanter, køb med underskrift, ved manuel indløsning eller hvis Swedbank Pay instruerer det. Slutkunden skal derefter identificere sig med et godkendt id-dokument (f.eks. kørekort eller id-kort). Kunden skal kontrollere, at identitetsdokumentet er gyldigt, og at slutkundens udseende svarer til fotografiet i identitetsdokumentet. Kunden skal notere identifikationsnummeret og id-typen på

Kundekvitteringen. I øvrigt skal kunden altid overholde de identifikationsregler, der kan følge af offentlige beslutninger, generel forpligtelse fra Kortudstedere eller generel aftale mellem Kortudstederen og Kundens repræsentant. Hvis id-kontrol i henhold til ovenstående betingelser ikke kan udføres, accepteres Betalingskortet muligvis ikke.

- 3.9 Kunden skal, hvis situationen tillader det, inddrage Betalingskortet, hvis:
- ▶ Betalingskortet er blokeret i henhold til oplysninger fra Swedbank Pay,
 - ▶ Betalingskortet bærer præg af ændringer,
 - ▶ svar på kortkontrol omfatter en anmodning om at beholde Betalingskortet, eller
 - ▶ Swedbank Pay anmoder om, at Betalingskortet inddrages af andre grunde.

Betalingskort, der ikke er fysiske kort, såsom mobiltelefoner, nøgleringe, ure og andre enheder, kan ikke inddrages. Efter inddragelsen skal kunden kontakte Swedbank Pay for yderligere instruktioner.

- 3.10 Ved Kortindløsning via internettet skal 3D Secure (EMV 3DS) implementeres i overensstemmelse med instruktioner fra Swedbank Pay og/eller Kundens terminaloperatør eller en særlig aftale med Swedbank Pay. 3D Secure betyder, at kunden er ansvarlig for at informere Slutkunden om, at oplysninger indsamles og behandles med henblik på risikovurdering og overvågning for at forhindre svigagtige ordrer. Kunden er klar over, at 3D Secure ikke er en garanti for beskyttelse mod svigagtige transaktioner.
- 3.11 I tilfælde af Kortindløsning via telefonordre skal slutkunden godkende Transaktionen via Betalingslink eller ved identifikation med sikkerhedskode i overensstemmelse med skriftlig aftale med Swedbank Pay. Kunden er ansvarlig for at udføre adressekontrol og/eller anden rimelighedskontrol af ordrenes gyldighed.
- 3.12 Kunden må ikke anmode om, at Slutkunden godkender Transaktionen, før slutkunden kender det endelige beløb for Transaktionen.
- 3.13 Uanset punkt 3.12 kan Kunden, efter særlig aftale med Swedbank Pay, gennemføre Transaktionen, selvom det endelige beløb ikke kendes på det tidspunkt. Ved denne lejlighed skal Kunden informere Slutkunden om det beløb, der vil blive reserveret eller opkrævet.
- 3.14 Kunden må ikke anmode om, at Slutkunden offentliggør sin adgangskode til Stærk kundegodkendelse.
- 3.15 Ved levering med postpakke eller brev anbefales leveringsmetoder, hvor underskrevet kvittering med legitimationskontrol på leveringstidspunktet kan fås. Ved levering af højrisikovarer, som f.eks. forbrugerelektronik, ure, smykker, billetter og gavekort eller andre kuponer er modtagelsesbevis altid påkrævet.
4. Retur og Annullering
- 4.1 Returnering er mulig i det omfang, af udstederen af Betalingskortet tillader dette. Ved returnering tilbageføres hele eller dele af beløbet til det Betalingskort, der er brugt ved købet. Slutkunden modtager tilbagebetalingen fra Udsteder af Betalingskort i overensstemmelse med dennes vilkår og betingelser.

- 4.2 Kunden skal initiere en Retur, hvis:
- ▶ Slutkunden annullerer eller returnerer varerne eller serviceydelse, og Transaktionen vedrørende varerne eller serviceydelse er tidligere blevet debiteret slutkunden,
 - ▶ forkert Transaktion, der tidligere er debiteret Slutkunden, f.eks. når varen eller serviceydelse ikke er leveret.

4.3 Returnering i form af refusion for gavekort, gevinstudbetalinger eller andre former for udbetalinger til kort er ikke tilladt og Returnering må ikke anvendes til andre formål end ovenstående eller det, der i øvrigt er angivet i Aftalen.

4.4 Returnering i form af refusion for gavekort, gevinstudbetalinger eller andre former for udbetalinger til kort er ikke tilladt og returneringer skal primært initieres til det samme Betalingskort, som blev brugt i den oprindelige transaktion og må ikke overstige transaktionsbeløbet. Hvis det ikke er muligt at foretage en returnering til samme Betalingskort, kan kunden foretage en returnering til et andet af slutkundes øvrige Betalingskort med følgende krav:

- ▶ Den oprindelige transaktion blev udført med et Betalingskort via Swedbank Pay Kortindløsning.
- ▶ Betalingskort, der blev brugt til den oprindelige Transaktion, kan ikke gennemføres,
- ▶ Kunden skal sikre at returneringen sker til den korrekte Slutkunde som har gennemført den oprindelige Transaktion,
- ▶ Kunden skal sikre, at Returneringen ikke udføres i svigagtige formål og skal sikre, at Slutkunden identificerer sig og kan fremvise en gyldig kvittering for det produkt eller den ydelse, denne vedrører,

Hvis Kunden handler uforsigtigt i forhold til Returneringer, hvor det genererer forkerte og/eller svigagtige Returneringer, kan Swedbank Pay kræve, at Kunden kun udfører Returneringer til det originale Betalingskort for Transaktionen.

- 4.5 Kunden skal initiere annullering:
- ▶ hvis Slutkunden har gennemført en dobbeltordre i overensstemmelse med punkt 2.8,
 - ▶ hvis der skal foretages rettelse af den Transaktion, der ikke er medtaget i den foregående dagsafslutning,
 - ▶ for at rette Transaktioner, der har vist sig at være svigagtige, og at varerne eller serviceydelse ikke leveres, eller
 - ▶ hvis rettelse af forkert Transaktion sker direkte i forbindelse med Transaktionen.

Annullering kan kun foretages på det samme Betalingskort, som blev brugt i Transaktionen, og må ikke overstige transaktionsbeløbet. Kunden eller, hvor det er relevant, Automaten må ikke udlevere kontanter, udstede en check, kupon eller andre betalingsinstruktioner i stedet for Retur eller Annullering. Kundekvitteringer vedrørende Retur og Annullering skal, hvor det er relevant, underskrives af Kundens repræsentant.

- 4.6 Tidligere beregnet og/eller betalt Servicegebyr for Transaktionen refunderes ikke ved Retur og

Annullering.

5. Indsamling og formidling

Swedbank Pay tilbyder indsamling og formidling af Transaktioner som en ekstra service efter aftale med Kunden. En forudsætning for denne service er, at Kunden har en aftale om Indløsning af disse Betalingskort med den respektive Udsteder. Det er Kundens pligt at underrette Swedbank Pay kundenummeret på disse aftaler.

6. Kompensation for transaktioner

6.1 Kunden skal påbegynde overførslen af Transaktioner til Swedbank Pay ved at lave en Slutsaldo. Kunden skal overføre Transaktioner via (teknisk udstyr) - den hardware og software, der er nødvendigt for, at Kunden kan gennemføre Transaktioner på Salgsstedet.

6.2 Transaktioner skal være Swedbank Pay i hænde senest to (2) kalenderdage efter, at Autorisationen er udført.

6.3 Hvis Transaktioner leveres til Swedbank Pay for sent, har Swedbank Pay ret til at opkræve et højere Servicegebyr fra Kunden og hvor det er relevant, nægte Kortindløsning og Tilbageførsel af Transaktioner i henhold til afsnit 10.

6.4 Ved indløsning sker overførslen til Kundens bank tidligst 2 bankdage, efter at Swedbank Pay har modtaget Transaktionen for at kreditere Kundens konto.

6.5 Swedbank Pay forpligter sig til at udføre indløsning for alle Transaktioner, der rapporteres og leveres til Swedbank Pay af Kunden via Dagsafslutning, hvis Kunden har overholdt Aftalens betingelser og eventuelle yderligere aftaler. Kunden er forpligtet til at indberette alle Transaktioner til Swedbank Pay via Dagsafslutning.

6.6 Hvis summen af Kortindløsning i en Dagsafslutning betyder, at Kunden skal betale et beløb til Swedbank Pay, har Swedbank Pay ret til at debitere Kundens konto, Regnskabskonto eller fakturere Kunden med det tilsvarende beløb.

7. Udsættelse og afvisning af kortindløsning

7.1 Swedbank Pay har ret til at udskyde Kortindløsning af alle Transaktioner i Dagsafslutningen i tilfælde, hvor Dagsafslutningen, efter Swedbank Pays mening, indeholder afvigelser i henhold til Swedbank Pays kontrolsystem. Swedbank Pay har ret til at foretage en undersøgelse, før Kortindløsning kan finde sted. Kortindløsning finder sted umiddelbart efter, at Swedbank Pays undersøgelse er afsluttet, hvis undersøgelsen ikke afslører nogen uklarheder. Hvis undersøgelsen tager mere end to hverdage, skal Swedbank Pay underrette Kunden.

7.2 Hvis Swedbank Pay finder grund til at mistænke en eller flere Transaktioner i en Dagsafslutning, har Swedbank Pay ret til at foretage Chargeback af den indløste Transaktion i overensstemmelse med punkt 10, Swedbank Pay har ret til at anmode om yderligere dokumentation i en undersøgelse. I løbet af undersøgelsen har Swedbank Pay ret til at udskyde Kortindløsning for alle Transaktioner i den relevante Dagsafslutning. Hvis undersøgelsen viser, at en eller flere Transaktioner er svigagtige, har Swedbank Pay også ret til at afvise Kortindløsning.

8. Teknisk udstyr

8.1 Kortindløsning skal altid ske med Teknisk udstyr, der er godkendt af Swedbank Pay. Kunden må ikke bruge Teknisk udstyr, der tilhører en anden kunde.

8.2 I tilfælde af Kortindløsning via internettet skal forbindelsen ske via hosted løsning, medmindre andet er aftalt med Swedbank Pay. Når Kunden leverer kortbetaling via app, skal app-producenten, på anmodning af Swedbank Pay, være i stand til at fremlægge bevis for gennemført og godkendt gennemgang af programkoden, udført af uafhængige tredjeparter. Denne gennemgang af programkoden skal kunne vise, hvordan f.eks. Betalingskortoplysninger og Personoplysninger håndteres, og en bekræftelse af brugen af den Hostede løsning. Kunden er ansvarlig for at sende bevis for en gennemgang af programkoden til Swedbank Pay. Det er kundens ansvar at sikre, at app-producenten opdaterer appen inden for en rimelig tid, når der er opdaget nye sikkerhedsmangler og -trusler.

8.3 Ved Kortindløsning via automat er kunden ansvarlig, for at en faglært installatør står for installationen. Kunden skal, sammen med installationsprogrammet registrere identifikationen af Betalingsterminalen, computeren og kvitteringsprinter, hvor det er relevant. Ud over det, der er anført ovenfor, skal Kunden:

- ▶ dokumentere, hvilket indhold, der skal være i Automatens kabinet. Denne dokumentation skal være låst inde hos kunden,
- ▶ oplære medarbejdere til at foretage kontrol i overensstemmelse med punkt 9.1 og, hvor det er relevant, punkt 9.2,
- ▶ låse nøglen til Automaten inde sammen med et dokument om, hvem der har adgang til den, samt
- ▶ ved åbning af Automat skal der noteres i en manual log, som skal være låst inde hos Kunden.

8.4 Hvis Kunden skifter betalingsudstyr, flytter eller skifter Teknisk udstyr, er kunden forpligtet til at underrette Swedbank Pay herom. I så fald har Swedbank Pay ret til at opsige denne Aftale med øjeblikkelig virkning.

8.5 Godkendelser kan afvises af både Swedbank Pay og Kortudstedere, hvis Transaktionen indeholder utilstrækkelige eller forkerte oplysninger.

8.6 Svar på godkendelse fra Kortudstedere kan via en særlig svarkode indeholde instruktioner om, at Transaktionen skal udføres med Stærk kundegodkendelse (SCA), hvilket betyder PIN-kode (kortindløsning via terminal) eller 3D Secure (kortindløsning via internet). I disse tilfælde skal Slutkunden gennemføre SCA, for at Transaktionen kan gennemføres.

9. Sikkerhed

9.1 Ved kortindløsning via terminal og automat er kunden forpligtet til at kontrollere, at teknisk udstyr ikke bærer spor af skader, er blevet ændret, og at eksternt udstyr ikke er tilsluttet.

9.2 Hvis kontroller viser mistanke om skader, indtrængen eller hvis der er kommet udstyr til, må der ikke anvendes teknisk udstyr, og kunden skal kontakte Swedbank Pay Support for at få yderligere instruktioner. Kunden skal også:

- ▶ om muligt foretage en fast montering af Teknisk udstyr,

- ▶ tilret eventuelt overvågningskamera direkte mod PIN-udstyr,

- ▶ placere Teknisk udstyr fuldt synligt for Slutkunden, og

- ▶ sikre, at afskærmning er monteret på PIN-udstyr, med undtagelse af bærbare betalingsterminaler.

9.3 Ved Kortindløsning via automat skal Kunden kontrollere, at Automaten eller dens låse ikke har nogen skader, og at Automaten er låst.

9.4 Hvis Kunden har mistanke om uregelmæssigheder eller svigagtig brug af Kreditkortoplysninger, er Kunden forpligtet til at anmelde dette til Swedbank Pay uden forsinkelse, og i givet fald Kundens leverandør af Teknisk Udstyr. Kunden skal endvidere, straks ansætte en godkendt kriminalteknisk efterforsker (såkaldt PFI) til efterforskning af mulige brud eller formodede overtrædelser af/eller manglende overholdelse af kravene i stk. 8 og 9. Swedbank Pay har også retten til at vælge hvilken retsmedicinsk efterforsker Kunden skal ansætte, og Kunden skal afholde alle omkostninger til foranstaltninger truffet i henhold til dette samtykke.

9.5 Swedbank Pay er altid berettiget til, uden forsinkelse, at modtage følgende:

- ▶ adgang til alt dokumentation vedrørende Kunden, og eventuelle relevante tredjepartstjenesteudbydere overholdes af paragraf 8 og 9,

- ▶ gennemgå eller anmode om gennemgang af Kundens og/eller tredjeparts overholdelse af paragraf 8 og 9,

- ▶ endelig rapport fra den kriminaltekniske efterforsker.

9.6 Kundens håndtering af Betalingskort og Teknisk udstyr skal godkendes af Swedbank Pay i henhold til de sikkerhedskrav, der gælder på et givet tidspunkt, som primært har til formål at sikre, at uautoriserede personer ikke får adgang til Betalingskortoplysninger. Kunden skal navnlig sikre, at Spor 2 eller sikkerhedskode ikke gemmes, efter at transaktionen er gennemført.

9.7 De aktuelle sikkerhedskrav defineres i henhold til PCI DSS og RTS.

9.8 Kunden er ansvarlig for sin egen del og for den part, som Kunden entrerer med:

- ▶ at opfylde kravene i PCI DSS og RTS,

- ▶ at, på anmodning fra Swedbank Pay og/eller Varemærkeforeningerne, at gennemføre foranstaltninger til opfyldelse af kravene i PCI DSS og RTS for egen regning,

- ▶ at give Swedbank Pay adgang til status og handlingsplaner vedrørende Kundens arbejde for at opfylde kravene i PCI DSS, og

- ▶ at udføre PCI DSS- og RTS-sikkerhedscertificeringer, efter anmodning fra Swedbank Pay og/eller Varemærkeforeningerne, for egen regning og at gennemføre de foranstaltninger, der er nødvendige for at opfylde kravene i PCI DSS. Ved sådanne sikkerhedscertificeringer skal Swedbank Pay, efter anmodning, løbende modtage status tilstand og kopier af foreløbige og endelige rapporter, såsom scanningsrapporter og den såkaldte Report of Compliance (ROC)

- 9.9 Kunden må ikke anmode om at modtage, tage imod eller bruge Betalingskortoplysninger via e-mail.
- 9.10 Kunden skal til enhver tid bruge Swedbank Pays gældende instruktioner til reduktion af svigagtige køb. Disse instruktioner kan findes på Swedbank Pays hjemmeside.
- 9.11 Kunden forpligter sig til, hvis Swedbank Pay anmoder herom, gennemføre ændringer i betalingsløsningens design og evt. for egen regning at erhverve eller implementere systemer og/eller procedurer for at forhindre svigagtige køb.

10. Chargeback, reklamation og bestilling af Købsdokumentation

- 10.1 Swedbank Pay har ret til at foretage Chargeback af indløst Transaktion:
 - ▶ hvis Transaktionen ikke er modtaget af Swedbank Pay inden for den frist, der er fastsat i Aftalen,
 - ▶ hvis niveauet for Reklamationer eller kortsvindel til enhver tid overstiger niveauet for Varemærkeforeninger eller, efter Swedbank Pays mening, er for høje,
 - ▶ hvis undersøgelsen af Swedbank Pay eller Udstederen af Betalingskort har vist, at Reklamationen var berettiget,
 - ▶ hvis Kunden ikke fremlægger dokumentation i overensstemmelse med punkt 10.6 inden for den fastsatte frist, eller
 - ▶ hvis Kunden ikke har overholdt Aftalen.
- 10.2 Ud over det, der er angivet ovenfor, har Swedbank Pay ret til at foretage Chargeback Transaktionen via terminal, der udføres via Teknisk udstyr uden EMV-godkendt kortlæser, hvis Slutkunden bestrider Transaktionen, eller hvis Betalingskortet er forfalsket.
- 10.3 Transaktioner via internettet med Stærk kundegodkendelse betyder, at Kunden modtager såkaldt risikoreduktion, hvilket betyder, at Kortudstederen normalt ikke kan klage over svigagtige køb. Denne risikoreduktion gælder for Visa kort og MasterCard, samt digitale tegnebøger, udstedt af Visa eller MasterCard og gælder kun for den nye version af 3D Secure (EMV3DS). Risikoreduktionen dækker i øjeblikket ikke de digitale tegnebøger MobilePay eller Vipps. Kunden bærer således al risiko for Transaktioner udført med disse digitale tegnebøger.
- 10.4 Ved Reklamation eller undersøgelse af Transaktionen kan Swedbank Pay anmode om Købsdokumentation. Kunden skal derefter levere dokumentationen for købet gratis i form af Kundekvittering, Transaktionslog, oplysninger fra systemer, der håndterer 3D Secure eller anden dokumentation (f.eks. underskrevet kvittering for modtagelse) vedrørende den eller de Transaktioner, som undersøgelsen vedrører. Denne dokumentation skal være tilgængelig for Swedbank Pay i atten (18) måneder, regnet fra transaktionsdatoen. Materialet skal opbevares på en sådan måde, at uvedkommende ikke kan få adgang til det samt opfylde kravene i PCI DSS.
- 10.5 Swedbank Pay er berettiget til kompensation for håndtering af Reklamationer og Chargeback. Gebyret er angivet i den til enhver tid gældende prisliste eller den særlige meddelelse. Hvis den ønskede Købsdokumentation ikke er modtaget af Swedbank Pay inden for den fastsatte frist, har Swedbank Pay ret til at pålægge yderligere gebyrer.

- 10.6 Kunden er ansvarlig for, at Købsdokumentation, der anmodes om, opfylder indholdskravene i henhold til Aftalen.
- 10.7 Den ønskede Købsdokumentation skal være Swedbank Pay i hænde inden for tre arbejdsdage.
- 10.8 Ved risiko for Chargeback ved Reklamationer har Swedbank Pay ret til at tilbageholde et beløb, der svarer til den vurderede risiko.
- 10.9 Hvis kunden anmoder om dokumentation fra Swedbank Pay, er Swedbank Pay berettiget til et rimeligt vederlag for fremlæggelse af sådan dokumentation.

11. Oplysninger om Kortudstederens reklamationsret

- Nedenfor er en oversigt over en Kortudsteders reklamationsret. Hvis Varemærkeforeningernes regler er ændret, uden at Swedbank Pay har opdateret Aftalen, eller hvis følgende summariske beskrivelse ikke dækker alle situationer, hvor Kortudstederens reklamationsret findes, gælder Varemærkeforeningernes regler i første omgang. Der er blandt andet reklamationsret:
- ▶ hvis Aftalens bestemmelser og instrukser ikke er blevet overholdt med hensyn til betalinger med Betalingskort,
 - ▶ hvis varer eller serviceydelser, der er betalt med Betalingskort, ikke er leveret af Kunden eller af anden part, der skal levere varerne eller serviceydelserne til Kunden,
 - ▶ hvis varer eller serviceydelser, som er betalt med Betalingskort, ikke er i overensstemmelse med den beskrivelse, der er givet af Kunden eller anden part, der har leveret varen eller serviceydelserne til Kunden, eller
 - ▶ for svigagtig Transaktion.

12. Varemærkeforeningernes kvalitetssikrings- og kriminalpræventive programmer

- Varemærkeforeningerne måler Kortudstedernes rapporterede svigagtige Transaktioner og klage Transaktioner på månedsbasis, der vedrører Kundens Transaktioner med Betalingskort, og sammenligner disse med Kundens samlede månedlige mængde Transaktioner med Betalingskort. Hvis disse målinger viser niveauer, der overskrider Varemærkeforeningens grænseværdier, eller hvis der findes overtrædelser af Varemærkeforeningernes regler, rapporteres dette til Swedbank Pay. Hvis Swedbank Pay vurderer, at disse niveauer kan indebære en risiko for, at Varemærkeforeningernes kunde bliver klassificeret som en højrisikokunde, hvilket betyder, at Kortudsteder har ret til at klage over alle Kundens Transaktioner, underretter Swedbank Pay Kunden ved skriftlig meddelelse i overensstemmelse med punkt 9 i generelle vilkår. Det er Kundens pligt, i samråd med Swedbank Pay, at gennemføre de ændringer, der er nødvendige for at opfylde ovennævnte krav.

13. Servicegebyrer m.m.

- 13.1 Swedbank Pay leverer en Webtjeneste, hvori en foreløbig beregning af Servicegebyr pr. Transaktion med Betalingskort finder sted løbende.
- 13.2 Den endelige beregning af Servicegebyret fastsættes månedligt på baggrund af Transaktioner modtaget af Swedbank Pay for Kortindløsning.
- 13.3 Kunden modtager særlige oplysninger i Webtjenesten eller, efter anmodning, i intervaller af kortformidlingsgebyrer og Varemærkegebyrer vedrørende Betalingskort udstedt i EU i overensstemmelse med EU-reglerne. Kortformidlingsgebyrer, gældende for Betalingskort udstedt at kortudsteder uden for EU, registreres ikke, på grund af restriktioner, da disse Betalingskort ikke omfattes af EU-reglerne.
- 13.4 Kortformidlingsgebyrer og Varemærkegebyrer registreres i Webtjenesten som oplysninger pr. Transaktion og i den respektive salgsv valuta. Disse udgør kun dele af de samlede Servicegebyrer.

Stærk kundegodkendelse på et hvilket som helst tidspunkt i Aftalens løbetid.

14. Aftaleperiode og opsigelse

Disse servicevilkår gælder fra den dato, hvor Swedbank Pay har meddelt kunden, at Aftalen er blevet godkendt, og i en indledende periode på tolv (12) måneder med automatisk fornyelse af en ny 12-måneders periode, medmindre skriftlig opsigelse finder sted senest tre (3) måneder før udløbet af den nuværende aftaleperiode.

15. Øvrigt

Kunden er klar over, at registreringen kan finde sted i et særligt register hos Varemærkeforeningerne i tilfælde af brud på sikkerheden i henhold til punkt 9, eller hvis Aftalen ophører på grund af Kundens aftalebrud, eller at der er givet ukorrekte oplysninger ved indgåelsen af Aftalen. Andre Indløserer har adgang til registret.

16. Særligt vedrørende anmodning om undtagelse for Stærk kundegodkendelse

- 16.1 Swedbank Pay og Kunden kan acceptere, at Kunden i særlige tilfælde har ret til at anmode om, at Kortudstedere gør undtagelser fra Stærk kundegodkendelse, hvor det er tilladt og muligt i henhold til gældende regler (i øjeblikket RTS) og i henhold til Swedbank Pays vurdering. Alle sådanne undtagelser er omfattet af en skriftlig ændringsaftale eller anden skriftlig aftale for at være gældende.
- 16.2 Hvis ovenstående betingelser er opfyldt, og Kundens Tekniske udstyr tillader dette, kan Kunden, ved at sende Swedbank Pay særlig markering i Transaktionen, anmode Kortudstedere om at fravige kravet om Stærk kundegodkendelse for den aktuelle Transaktion. En sådan anmodning kan afvises af Kortudstederen, og i så fald skal Transaktionen suppleres med Stærk kundegodkendelse for at blive gennemført.
- 16.3 Anmodninger om fritagelse fra Stærk kundegodkendelse (SCA) kan resultere i et øget Servicegebyr.
- 16.4 For Transaktioner, der udføres uden Stærk kundegodkendelse, bærer kunden al risiko i henhold til punkt 10.
- 16.5 Swedbank Pay har ret til ensidigt at tilbagekalde Kundens mulighed for at anmode om undtagelser fra