

FORSKRIFTER FOR SALG MOT BETALING MED KONTOKORT

Salg i butikk (Card Present) (S1 - juli - 2008)

Disse forskriftene, "Butikkforskriftene", gjelder for salg mot betaling med Kontokort med bruk av Terminal eller papirkvittering. Med signaturkvittering menes i Butikkforskriftene der det passer også papirkvittering som brukes sammen med avtryksmaskin.

Butikkforskriftene utgjør et tillegg til Vilkår for innløsning av kontokorttransaksjoner ("Hoveddokumentet") som er inngått mellom Salgsselskapet og Euroline. Ved eventuell motstrid mellom Hoveddokumentet og Butikkforskriftene skal Butikkforskriftene gå foran.

1. Kontroller

Salgsselskapet skal i forbindelse med betaling utføre de nedenfor angitte kontroller:

1.1 Kontokortet

Salgsselskapet skal gjennom visuell kontroll av Kontokortet sikre at:

- Kontokortet er utstyrt med Kortinnehaverens underskrift,
- Kontokortet ikke bærer spor av endringer,
- det trykte kortnummeret er det samme som i signaturfeltet på Kontokortets bakside, og, dersom Kontokortet leses maskinelt, på signaturkvitteringen,
- at gyldighetstiden angitt på Kontokortet ikke er gått ut,
- ved fremvisning av legitimasjon er det trykte navnet på Kontokortet det samme som navnet på legitimasjonsdokumentet, og
- Kontokortet er utstyrt med et varemerke, jf. punkt 1 ("Kontokort") i Hoveddokumentet, som omfattes av Avtalen.

Dersom ovennevnte krav ikke er oppfylt, må Kontokortet ikke aksepteres som betalingsmiddel.

I tilfelle 1) informasjonen på Kontokortet avleses uten medvirkning av Salgsselskapet, og 2) Kortinnehaveren kvitterer for Transaksjonen med PIN-kode, er det ikke nødvendig å utføre ovennevnte kontroller. Det samme gjelder dersom informasjonen på Kontokortet avleses uten medvirkning av Salgsselskapet og arten av Kontokort ikke krever noen ytterligere tiltak/kvittering for Transaksjonen enn selve avlesningen av informasjonen.

1.2 Legitimasjonskontroll

Dersom kjøpesummen overstiger NOK 200 (tohundre), og Kontokortet er utgitt av norsk kortutsteder, må Kortinnehaveren legitimere seg med et dokument som aksepteres av norsk post eller bank. Opplysninger om legitimasjonsdokumentets type og nummer skal angis på signaturkvitteringen. Dersom legitimasjonsdokument mangler, må Kontokortet ikke aksepteres som betalingsmiddel.

Legitimasjonskontroll skal ikke utføres dersom Kontokortet er utstedt av en utenlandsk kortutsteder eller når kortinnehaveren legitimerer seg med PIN-kode.

1.3 Underskrift

Salgsselskapet skal sammenligne kortinnehaverens underskrift på signaturkvitteringen med underskriften på Kontokortet og legitimasjonsdokumentet. Ved manglende samsvar i så henseende, må Kontokortet ikke aksepteres som betalingsmiddel.

Salgsselskapet behøver ikke å kontrollere underskrift når Kortinnehaveren kvitterer for transaksjonen med PIN-kode (se punkt 5 nedenfor).

1.4 Autorisering og sperrekontroll

Autorisering skal alltid skje ved betalingen, uansett kjøpsbeløp. Dersom autorisering og sperrekontroll ikke skjer elektronisk i Terminal, må Salgsselskapet gjennom telefonsamtale til Euroline (s.k. talesvar) innhente samtykke til at kjøpstransaksjonen kan gjennomføres. Godkjennelse gis av Euroline med angivelse av et kontrollnummer som skal noteres på signaturkvitteringen. Et Kontokort som det ikke har påtrykket navn og/eller nummer (eksempelvis Kontokort med varemerkene Maestro og Electron) krever dog at autorisering alltid skjer elektronisk. Dersom Salgsselskapet ved autoriseringen får beskjed om at Kontokortet er sperret, eller det er klart at Kontokortet brukes av en som ikke er berettiget til det, skal Salgsselskapet om mulig ta hånd om kortet. Salgsselskapet skal deretter klippe Kontokortet i stykker og sende det inn til Euroline.

2. Kvittering

2.1 Signaturkvitteringens innhold

Salgsselskapets eksemplar av signaturkvitteringen skal inneholde følgende opplysninger:

- Salgsselskapets navn, sted og organisasjonsnummer,
- Salgsselskapets kundenummer hos Euroline,
- dato og klokkeslett for Transaksjonen,
- Kontokortets nummer og gyldighetstid,
- transaksjonstype (betaling eller retur/kreditering) i klartekst,
- kontrollnummer (bekreftet ved autorisering),
- valuta og beløp,
- opplysning om merverdiavgift,
- teksten: "Godkjennes for debitering av min konto i henhold til det ovenstående" (dette gjelder ikke ved bruk av PIN-kode),
- plass for underskrift (dette gjelder ikke ved bruk av PIN-kode),
- legitimasjonsnummer og legitimasjonstype (dette gjelder ikke ved bruk av PIN-kode),
- referanse/gjenfinningsnummer (unik identitet for Transaksjonen),
- håndteringskode (se Instruksjonene),
- identifiseringsmetode (se Instruksjonene),
- statuskode (se Instruksjonene), og
- innløser (se Instruksjonene).

2.2 Kortinnehaverens kopi

Kortinnehaveren skal motta en kopi av signaturkvitteringen som skal inneholde samme opplysninger som Salgsselskapets eksemplar av signaturkvitteringen. Følgende unntak gjelder dog for Kortinnehaverens kopi:

- Kontokortets nummer skal angis i trunkert form,
- teksten "kortbetaling" behøver ikke angis (dette kreves bare dersom kopien av signaturkvitteringen utgjøres av en utfylt kassekvittering),
- teksten "personlig kode" behøver ikke angis (dette kreves bare ved bruk av PIN-kode),
- Teksten "Godkjennes for debitering av min konto i henhold til det ovenstående" behøver ikke angis.
- Salgsselskapets kundenummer hos Euroline må ikke angis

2.3 Lagring

Salgsselskapet skal i minst 18 (atten) måneder arkivere signaturkvitteringer og PIN-kodejournal i henhold til de sist gjeldende reglene for PCI DSS (se punkt 6.1 nedenfor). På Eurolines anmodning skal Salgsselskapet innen 5 (fem) dager kunne fremlegge en signaturkvittering når det gjelder en enkelt Transaksjon. Dette gjelder selv om Salgsselskapets innløsningsavtale med Euroline ellers har opphørt.

3. Bruk av PIN

Beløpet skal være kjent for Kortinnehaveren når PIN-koden angis. Inntastingen av PIN-koden utgjør Kortinnehaverens godkjenning av at kjøpstransaksjonen kan belastes hans/hennes konto. I visse miljøer kan Euroline etter særskilt avtale godkjenne at andre rutiner gjelder.

Kortinnehaveren skal gis 3 (tre) forsøk på å angi riktig PIN-kode. Kortinnehaveren skal ha mulighet til å avbryte en Transaksjon i stedet for å gjøre flere forsøk med PIN-kode. I manuelt betjent miljø skal Kortinnehaveren ha rett til å avstå fra å anvende PIN-kode og isteden undertegne en signaturkvittering (under forutsetning av at godkjenning av kjøpstransaksjonen med PIN-kode ikke er obligatorisk for vedkommende Kontokort).

I de nedenfor angitte situasjoner skal underskrift av en signaturkvittering foretas, slik at anmodning til kunden om å angi PIN-kode ikke skal skje:

- autorisering kan ikke foregå elektronisk,
- bruk av PIN-kode er i følge Eurolines Instruksjoner ikke tillatt for det aktuelle Kontokortet,
- kortnummeret er registrert manuelt, dvs. Kontokortet har ikke kunnet leses maskinelt, eller
- ved returer/krediteringer.

4. Transaksjonsinnsamling

4.1 Generelt om innsamling

Innsamling av kjøpstransaksjoner med Kontokort som ikke har navn og/eller nummer trykket på (eksempelvis Kontokort med varemerkene Maestro og Electron) må bare foregå i Terminal.

4.2 Terminal

I Terminal skal Kontokortet leses maskinelt. Dersom dette ikke er mulig på grunn av feil ved Kontokortet, kan Euroline gi særskilt tillatelse til å registrere Kontokortets nummer og gyldighetstid manuelt. Salgsselskapet skal i en slik situasjon, f.eks. gjennom avtrykk av Kontokortet eller fotokopiering av det, kunne godtgjøre at Kontokortet var tilstede i betalingsøyeblikket. Fotokopien e.l. må oppbevares sammen med den tilhørende signaturkvitteringen. Manuell registrering er allikevel aldri tillatt for Kontokort der navn og/eller nummer ikke er påtrykt (eksempelvis Kontokort med varemerkene Maestro og Electron).

5. Regnskap

5.1 Innsending av kjøpstransaksjoner

Elektronisk innsamlede kjøpstransaksjoner skal senest innen 2 (to) dager fra dagen for betalingen overføres til Euroline. Papirkvitteringer skal være Euroline, eller den Euroline utpeker, i hende senest innen 5 (fem) dager fra dagen for betalingen. Med "dagen for betalingen" menes dagen for autoriseringen.

5.2 PIN-kodejournal

Salgsselskapet skal føre en særskilt journal over samtlige Transaksjoner der PIN-kode er brukt, dvs. så vel gjennomførte som avbrutte Transaksjoner. Journalen skal vise:

- på hvilken måte Transaksjonen er gjennomført,
- Salgsselskapets navn (firma), sted og organisasjonsnummer,
- dato og klokkeslett,
- Kontokortets nummer og gyldighetstid,
- betalingsmåte (se punkt 2.1 annet avsnitt ovenfor),
- transaksjonstype (betaling eller retur/kreditering) i klartekst,
- kasseidentitet,
- kontrollnummer som bevis på autorisering,
- valuta og beløp,
- referanse/gjenfinningsnummer,
- håndteringskode (se Instruksjonene),
- identifiseringsmetode (se Instruksjonene),

- statuskode (se Instruksjonene),
- transaksjonssegl(se Instruksjonene), og
- svarkode.

5.3 Kontantutbetaling

I de tilfeller en utsteder av Kontokort tillater det, kan utbetaling av kontanter skje i forbindelse med betaling med Kontokort utgitt av en svensk kortutsteder, og da, om ikke noe annet er avtalt skriftlig, bare som avrundning av kjøpesummen. Autorisering og legitimasjonskontroll (alternativt verifisering med PIN-kode) skal alltid foretas før utbetaling skjer. Utbetaling må ikke overstige NOK 2 000 (totusen). Kontantutbetaling kan bare skje når Kontokort er kontrollert elektronisk og da bare i NOK.

6. Sikkerhet

6.1 Håndtering av informasjon om Kontokort

For dels å beholde et høyt sikkerhetsnivå i de globale kortbetalingssystemene, dels å styrke tilliten til Kontokort som betalingsmiddel, er det av ytterste viktighet at alle som håndterer informasjon om Kontokort gjør det på en sikker måte. Av denne grunn har kortbransjen blitt enige om en felles standard for håndtering av kortinformasjon. Standarden kalles Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS) og er utviklet av de internasjonale kortnettverkene Visa og MasterCard.

Salgsselskapet forplikter seg til å følge standarden PCI DSS i den utgave den til enhver tid finnes offentliggjort i på www.pcisecuritystandards.org.

Dette innebærer bl.a. at Salgsselskapet:

- ikke under noen som helst omstendigheter må lagre eller skrive ut i) CVV/CVC (dvs. kortverifiseringsverdien i Kontokortets magnetstripe), ii) CVV2/CVC2 (dvs. den sikkerhetskode som normalt finnes i slutten av signaturfeltet på Kontokortets bakside) eller iii) iCVV/iCVC (dvs. verifiseringsverdien i et Kontokort som er utstyrt med chip). Salgsselskapet forplikter seg også til ikke å lagre eller skrive ut PVV (dvs. verifiseringsverdien for PIN-koder)
- bare kan lagre slik informasjon om Kontokortet som er absolutt nødvendig for Salgsselskapets virksomhet (dvs. navn, Kontokortets nummer og Kontokortets gyldighetstid)
- må oppbevare/lagre media som inneholder informasjon om Kontokortet (f eks logger, Transaksjonsrapporter, elektroniske kvitteringer eller avtaler) på et sikkert sted og på slik måte at bare personer som har behov for tilgang til vedkommende materiale gis slik tilgang
- må håndtere all informasjon om Kontokort konfidensielt og ikke meddele utenforstående noe om de personopplysninger (f eks navn og personnummer) som Salgsselskapet kan komme i besittelse av
- må oppbevare informasjon om Kontokortets nummer på slik måte at ingen uberettiget bruk kan forekomme
- må påse at elektroniske kvitteringer og andre medier er beskyttet mot uberettiget tilgang
- umiddelbart melder fra til Euroline dersom Salgsselskapet oppdager, eller har mistanke om, at informasjon om et Kontokort er brukt på uberettiget måte eller på annen måte er misbrukt. Ved mistanke om misbruk skal Salgsselskapet på Eurolines anmodning også politianmelde hendelsen
- må påse at Kontokortets nummer ikke vises for andre personer enn de personer hos Salgsselskapet som har behov for tilgang til det
- må påse at det dokumenteres hvordan informasjon om Kontokort beskyttes i Salgsselskapets tekniske utstyr
- må påse at det finnes rutiner for sikker håndtering og distribuering av følsom informasjon om Kontokort og at disse rutinene regelmessig følges opp og kontrolleres. Rutinene, eller informasjon om dem, skal ødelegges på sikker måte, f eks ved hjelp av makuleringsmaskin, når rutinene/informasjonen ikke lenger behøves i henhold til gjeldende lovgivning og/eller Instruksjonene

- må påse at det finnes en fortegnelse over alt teknisk utstyr og at dette utstyret oppbevares på sikker måte
- må påse at informasjon om Kontokort og/eller kortinnehaver gjøres ubrukbar så snart teknisk utstyr og/eller annet medium som inneholder slik informasjon ikke lenger skal anvendes av Salgsselskapet

6.2 Godkjennelse av system

Terminaler som leverer Transaksjoner til Euroline må være godkjent av Euroline eller av tredjepart som Euroline utpeker. Euroline kan stille krav om særskilt undersøkelse av følsomme komponenter fra et sikkerhetsmessig synspunkt.

6.3 Særskilt om s.k. Noder og Payment Service Providers

Anvender Salgsselskapet en tredjepart (s.k. node eller Payment Service Provider) som del av sin betalingsløsning for håndtering av Transaksjoner, må Salgsselskapet sikre at denne oppfyller alle krav i henhold til PCI DSS

6.4 Endringer av utstyr m.m.

Salgsselskapet må også informere Euroline før hver installasjon, flytting eller avvikling av utstyr som er teknisk tilkoblet Euroline eller annen innsamler av Transaksjoner.

Endringer i Terminaler som påvirker de forutsetninger som gjaldt på tidspunktet for godkjennelsen, må ikke foretas uten Euroline samtykk.

Salgsselskapet må innen Transaksjoner kan overføres til Euroline, gjennomføre en test anvist av Euroline av sin oppkobling mot Euroline mottakssystem.

6.5 Særskilt om kassesystemer med integrert kortleser/Sikkerhetsregler

Salgsselskapet som anvender kassesystemer med integrert kortleser, må også påse at de Sikkerhetsregler som til enhver tid er fastsatt av Euroline følges.

6.6 Datainntrengning og IT-teknisk undersøkelse

Dersom Euroline har mistanke om at Salgsselskapets kassesystem, datasystem e.l. er utsatt for inntrengning, manipulasjon e.l. som etter Eurolines mening på noen måte berører Partenes samarbeid i henhold til denne Avtale, har Euroline rett til å gjennomføre en s.k. IT-teknisk undersøkelse ("Undersøkelsen") av vedkommende utstyr. Undersøkelsen kan gjennomføres av Euroline eller av et IT-teknisk foretak engasjert av Euroline.

Tidspunkt, og spørsmål/rutiner i den forbindelse som gjelder gjennomføringen av Undersøkelsen, skal dersom Euroline ikke anser det som uegnet, i størst mulig utstrekning avtales mellom Partene. Euroline har allikevel rett til, dersom det etter Eurolines mening er mest formålstjenlig, å besøke Salgsselskapet og gjennomføre Undersøkelsen uten at Salgsselskapet på forhånd underrettes om dette.

Det påligger Salgsselskapet i rimelig utstrekning å medvirke ved Undersøkelsen og lette gjennomføringen, slik at hensikten med Undersøkelsen, dvs. å fastslå hvordan inntrengning /manipulasjon har skjedd, kan oppnås.

Dersom det gjennom Undersøkelsen konstateres at Salgsselskapets kassesystem, datasystem e.l. har vært utsatt for inntrengning, manipulasjon e.l., skal Salgsselskapet på Eurolines anmodning erstatte Euroline kostnadene for Undersøkelsen.

7. Ansvarsovergang

Euroline vil for Transaksjoner foretatt fra og med 1. januar 2009 innføre en såkalt Ansvarsovergang. Dette innebærer at Salgsselskapet fra og med denne dato i forholdet til Euroline bærer risikoen for

samlige tap som kan henføres til magnetsporleste Transaksjoner foretatt med kort som er fremstilt uten godkjenning der det korrekte Kontokortet, dvs det Kontokort som er utferdiget av en bemyndiget/lisensiert kortutgiver med samme kortnummer som det ulovlig fremstilte kortet, er utstyrt med en såkalt EMV-chip.