

FÖRESKRIFTER FÖR FÖRSÄLJNING MOT BETALNING MED KONTOKORT

DISTANSHANDEL (*Card Not Present*)

(Juli 2010)

Dessa föreskrifter, "Distanshandelsföreskrifterna", gäller för försäljning mot betalning med Kontokort vid Distanshandel. Med "Distanshandel" avses Försäljningssätt där Kontokort inte är närvarande vid betalningstillfället. De "Försäljningssätt" som omfattas av Distanshandelsföreskrifterna är t.ex. försäljning över Internet, försäljning mot post- och/eller telefonorder, mobilbetalningar och Återkommande Betalningar. Med "Återkommande Betalningar" avses s.k. abonnemangsbetalningar där Kortinnehavaren medgivit att Sälj företaget löpande får belasta Kontokortet vid återkommande framtida tillfällen (t.ex. prenumerationer).

Distanshandelsföreskrifterna utgör ett komplement till de allmänna villkor som gäller för det avtal om Inlösen av Kontokortstransaktioner ("Huvuddokumentet") som slutits mellan Sälj företaget och Euroline/Diners Club. Vid eventuella konflikter mellan Huvuddokumentet och Distanshandelsföreskrifterna ska Distanshandelsföreskrifterna ha företräde. Ord som inleds med en versal, dvs. stor bokstav, avser ett ord som givits en särskild innebörd/definition i Huvuddokumentet och ska i dessa Butiks-föreskrifter ha samma innebörd som de har i Huvuddokumentet.

1. Allmänt om försäljning mot betalning med Kontokort vid Distanshandel

Vid Distanshandel är Kontokortet inte fysiskt närvarande och Sälj företaget kan därmed inte identifiera Kortinnehavaren på samma sätt som när Kontokortet är närvarande. Sälj företaget står av denna anledning alltid, med de begränsningar som kan följa av punkt 6 nedan, risken för samtliga köptransaktioner vid Distanshandel. Detta innebär att Euroline/Diners Club har rätt att återdebitera Sälj företaget sådana belopp som reklamerats av Kortinnehavare. Detta gäller oavsett om Kortinnehavarens invändning är berättigad eller inte.

2. Särskilda åtaganden vid Distanshandel

Sälj företagets åtar sig att:

- på beställningsformuläret eller Internetsidan tydligt informera Kortinnehavaren, innan betalningsinstruktionerna, i vilket land Transaktionen sker samt i vilket land Sälj företaget betalar mervärdesskatt.
- på sin hemsida inte ha länkar till hemsidor med olaglig och/eller oetisk verksamhet eller till verksamhet som på objektiva grunder måste anses skada Eurolines/Diners Clubs anseende.
- omedelbart underrätta Euroline/Diners Club om 1) den hemsida på vilken Sälj företagets försäljning sker byter www-adress, och 2) nya www-adresser som Sälj företaget använder för sin försäljning.

3. Kontroller

Sälj företaget ska vid debitering av Kortinnehavaren utföra nedan angivna kontroller:

3.1 Auktorisation

Auktorisation ska alltid ske vid betalningstillfället, oavsett köpbelopp. Auktorisationen ska kodas med korrekt Försäljningssätt. De koder som härvid ska användas framgår av Instruktionerna.

Vid kontroll av status på Kortinnehavarens Kontokort (kontroll av kortstatus) ska alltid en s.k. "nollvärdes-aukautorisation" användas enligt Euroline/Diners Club vid var tid gällande rutinbeskrivningar.

3.2 Adresskontroll

Adresskontroll ska utföras enligt Instruktionerna i den omfattning som anges i bilaga till Huvuddokumentet. Adresskontroll innebär kontroll av att begärd leveransadress överensstämmer med den adress som Kortinnehavaren har uppgivit till kortutgivaren. Om aukautorisation av köptransaktion sker elektroniskt ska på beställningsunderlaget för

adresskontroll tydligt anges "Endast adresskontroll". Adresskontroll är endast tillämpligt på post- och/eller telefonorder.

3.3 Säkerhetskod

Kontroll av säkerhetskod ska alltid utföras om inte annat överenskommit mellan Parterna. Kontroll av säkerhetskod innebär att den säkerhetskod som normalt finns i slutet av signaturpanelen på Kontokortets baksida, ibland benämnd CVV2 eller CVC2, överensstämmer med den säkerhetskod som finns hos kortutgivaren. Sälj företaget får inte under några omständigheter lagra säkerhetskoden.

4. Orderformulär/beställningsunderlag

4.1 Innehåll

Sälj företagens orderformulär /beställningsunderlag ska vara ställt till Sälj företaget och innehålla:

- Sälj företagens namn, ort och organisationsnummer,
- Kortinnehavarens namn,
- Kortinnehavarens adress (leveransadress),
- Kontokortets nummer och giltighetstid,
- beställningsdatum,
- beställningens belopp,
- uppgift om mervärdesskatt,

För bankkort utfärdade av Swedbank ska orderformuläret/beställningsunderlaget dessutom innehålla uppgift om betalningssätt, dvs. uppgift om betalningen ska belasta bankkonto eller kredit.

4.2 Lagring

Sälj företaget ska under arton (18) månader arkivera orderformulär/beställningsunderlag. På Euroline/Diners Clubs begäran ska Sälj företaget inom fem (5) bankdagar tillhandahålla orderformulär/beställningsunderlag avseende enstaka Transaktioner.

4.3 Kortinnehavarens kvitto

Kortinnehavaren ska alltid erhålla kvitto på beställd vara eller tjänst av Sälj företaget. I förekommande fall, t.ex. vid försäljning över Internet, ska Sälj företaget lämna en elektronisk kvittens till Kortinnehavaren med den information som anges i punkt 5.2 nedan.

5. Redovisning

5.1 Insändande av köptransaktioner m.m.

Elektroniskt insamlade köptransaktioner ska senast inom två (2) dagar från dagen för betalningen överföras till Euroline/Diners Club. I de fall det förekommer pappersnotor, t.ex. vid post- och/eller telefonorder, ska de vara Euroline/Diners Club, eller den Euroline/Diners Club anvisar, tillhanda senast inom fem (5) dagar från dagen för betalningen. Som "dagen för betalningen" avses dagen för auktorisationen.

Vid Återkommande Betalningar ska Sälj företaget till Euroline/Diners Club överföra Sälj företagens URL och/eller telefonnummer i köptransaktionen enligt Instruktionerna.

Köptransaktioner ska levereras till Euroline/Diners Club enligt vid var tid överenskommen rutin. Köptransaktionerna får inte överföras till Euroline/Diners Club för inlösen innan leverans av varan eller tjänsten har påbörjats. Med leverans av tjänst avses även att bindande avtal träffats avseende tjänst som ska levereras/utföras senare. Leverans får vid post- och/eller telefonorder, om inte annat skriftligen överenskommit, endast ske till den adress som Kortinnehavaren uppgivit till sin kortutgivare.

5.2 Transaktionsinformation och logg

Sälj företaget ska beträffande varje Transaktion med Kontokort registrera följande transaktionsinformation i en elektronisk transaktionslogg:

- Sälj företagens namn och kundnummer hos Euroline/Diners Club,
- Sälj företagens URL (endast vid Internetbeställning),

- valuta och belopp,
- uppgift om mervärdesskatt
- dagen för betalningen (för Transaktioner som avser betalning för en resa, evenemang e.d. som ska äga rum vid ett framtida tillfälle ska även dagen för resans, evenemangets e.d. genomförande anges),
- unikt transaktionsnummer,
- Kortinnehavarens namn och i förekommande fall kundnummer hos Sälj företaget,
- kontrollnummer som bevis för auktorisation,
- transaktionstyp (betalning eller retur/kreditering) i klartext,
- beskrivning av köpta/returnerade varor/tjänster,
- betalningssätt (se punkt 4.1 andra stycket ovan).

6. Särskilt om försäljning över Internet

Vid försäljning över Internet ska 3D Secure, dvs. Verified by Visa respektive MasterCard SecureCode, tillämpas enligt Instruktionerna.

När Sälj företaget har implementerat 3D Secure och har kodat transaktionerna enligt Instruktionerna, har Euroline/Diners Club rätt att återdebitera tvistiga belopp som reklamerats som bedrägliga eller obehöriga köp endast i enlighet med av Visa´s och/eller MasterCard´s vid var tid gällande föreskrifter.

Visa och MasterCard kan också från tid till tid föreskriva att Euroline/Diners Club, trots att Kortinnehavaren inte har autentiserat sig mot sin kortutgivare, saknar rätt att återdebitera tvistigt belopp som reklamerats som bedrägliga eller obehöriga köp.

För belopp som reklamerats av annan orsak än som bedrägligt eller obehörigt köp, har Euroline/Diners Club rätt att återdebitera enligt punkt 1 ovan även om Sälj företaget har implementerat 3D Secure.

Diners Club-kort, vissa av MasterCards och Visas produkter samt vissa utomeuropeiska kort har för närvarande inte stöd för 3D Secure.

Sälj företaget ska också visa logotyperna för Verified by Visa och MasterCard SecureCode på betalsidan/kassasidan.

Punkt 6 i Huvuddokumentet gäller även om Sälj företaget implementerat 3D Secure.

7. Säkerhet

7.1 Hantering av Kontokortsinformation

I syfte dels att behålla en hög säkerhetsnivå i de globala kortbetalningssystemen, dels att stärka förtroendet för Kontokort som betalningsmedel är det av yttersta vikt att alla som hanterar Kontokortsinformation gör det på ett säkert sätt. Med "Kontokortsinformation" avses sådan information som finns präglad eller tryckt på Kontokortets fram- och/eller baksida, inklusive information som finns lagrad i Kontokortets magnetspår och chip. Av denna anledning har kortindustrin enats om en gemensam standard för hantering av Kontokortsinformation. Standarden kallas Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS) och är framtagen av de internationella kortnätverken Visa och MasterCard.

Sälj företaget åtar sig att följa standarden PCI DSS i det utförande den vid var tid finns publicerad på www.pcisecuritystandards.org.

Detta innebär bl.a. att Sälj företaget:

- inte under några som helst omständigheter får lagra eller skriva ut i) CVV/CVC (dvs. kortverifieringsvärdet i Kontokortets magnetremsa), ii) CVV2/CVC2 (dvs. den säkerhetskod som normalt finns i slutet av signaturpanelen på Kontokortets baksida) eller iii) iCVV/iCVC (dvs. verifieringsvärdet i ett Kontokort som är försett med chip). Sälj företaget åtar sig även att inte lagra eller skriva ut PVV (dvs. verifieringsvärdet för PIN koder),
- endast får lagra sådan Kontokortsinformation som är absolut nödvändig för Sälj företagets verksamhet (dvs. namn, Kontokortets nummer och Kontokortets giltighetstid),
- ska förvara/lagra media som innehåller Kontokortsinformation (t.ex. loggar, transaktionsrapporter, elektroniska kvitton eller avtal) på en säker plats och på ett sådant sätt att endast personer som med nödvändighet behöver tillgång till materialet i fråga bereds sådan tillgång,
- ska hantera all Kontokortsinformation konfidentiellt och att inte till tredje part yppa något om de personuppgifter (t.ex. namn och personnummer) som Sälj företaget kan komma att få del av,
- ska förvara information om Kontokortets nummer på ett sådant sätt att ingen obehörig användning kan förekomma,
- ska tillse att elektroniska kvitton och andra medium är skyddade mot obehörig åtkomst,
- omedelbart ska anmäla till Euroline/Diners Club om Sälj företaget upptäcker, eller misstänker, att Kontokortsinformation har använts obehörigt eller att sådan information på annat sätt har missbrukats. Vid misstanke om brott ska Sälj företaget på Euroline/Diners Clubs begäran även polisanmäla händelsen,
- ska tillse att Kontokortets nummer inte exponeras för andra personer än sådan personal hos Sälj företaget som med nödvändighet behöver tillgång till detta,
- ska tillse att det finns dokumenterat hur Kontokortsinformation skyddas i Sälj företagets tekniska utrustning,
- ska tillse att det finns rutiner för säker hantering och distribution av Kontokortsinformation och att dessa rutiner regelbundet följs upp och granskas. Rutinerna, eller information om dessa, ska förstöras på ett säkert sätt, t.ex. genom dokumentförstörare, när rutinerna/informationen inte längre behövs enligt tillämplig lagstiftning och/eller Instruktionerna,
- ska tillse att det finns en förteckning över all teknisk utrustning och att denna utrustning förvaras på ett säkert sätt,
- ska tillse att Kontokortsinformation och/eller Kortinnehavare, så snart teknisk utrustning och/eller annat medium som innehåller sådan information inte längre ska användas av Sälj företaget, görs obrukbar.

7.2 Godkännande av system

System som levererar transaktioner till Euroline/Diners Club ska vara godkända av Euroline/Diners Club, eller annan tredje part som Euroline/Diners Club anvisar. Euroline/Diners Club kan ställa krav på särskild granskning av ur säkerhetssynpunkt känsliga komponenter. Denna granskning eller scanning utförs av en i samråd med Euroline/Diners Club utvald aktör.

7.3 Särskilt om s.k. Noder och Payment Service Providers

Använder Sälj företaget en tredje part (s.k. nod eller Payment Service Provider) för delar eller all Distanshandel måste Sälj företaget säkerställa att denne uppfyller alla krav enligt PCI DSS

7.4 Ändringar i system m.m.

Ändringar i systemet, som påverkar de förutsättningar som gällde vid tidpunkten för godkännande, får inte vidtas utan Euroline/Diners Clubs godkännande.

Sälj företaget ska genomföra ett av Euroline/Diners Club anvisat test av uppkopplingen mot Eurolines/Diners Clubs mottagningssystem innan Transaktioner får insändas till Euroline/Diners Club.

7.5 Säkerhetsanvisningar

Sälj företaget ska tillse att av Euroline/Diners Club vid var tid särskilt meddelade Säkerhetsanvisningar följs.

7.6 Dataintrång och IT-forensisk undersökning

För det fall Euroline/Diners Club misstänker att Sälj företagets kassasystem, datasystem e.d. utsatts för intrång, manipulation e.d. som, enligt Eurolines/Diners Clubs bedömning, i något avseende berör Parternas samarbete enligt detta Avtal har Euroline/Diners Club rätt att genomföra en s.k. IT-forensisk undersökning ("Undersökningen") av utrustningen i fråga. Undersökningen får genomföras av Euroline/Diners Club eller av ett av Euroline/Diners Club anlitat IT-forensiskt företag.

Tidpunkt, och därmed sammanhängande frågor/rutiner hänförliga till Undersökningens genomförande, ska, om Euroline/Diners Club inte bedömer detta som olämpligt, i möjligaste mån överenskommas mellan Parterna. Euroline/Diners Club får dock även, om detta enligt Eurolines/Diners Clubs mening är mest ändamålsenligt, besöka Sälj företaget och genomföra Undersökningen utan att Sälj företaget underrättats härom i förhand.

Det åligger Sälj företaget att i skäligen omfattning medverka vid Undersökningen och underlätta genomförandet så att syftet med Undersökningen, dvs. att konstatera huruvida intrång/manipulation har skett, kan uppnås.

För det fall det genom Undersökningen konstateras att Sälj företagets kassasystem, datasystem e.d. blivit utsatta för intrång, manipulation e.d. är Sälj företaget skyldigt att på Eurolines/Diners Clubs begäran ersätta Euroline/Diners Club kostnaderna för Undersökningen.