

## 1. ALLMÄNT

Definierade begrepp återfinns i bilagan "Definitioner".

Swedbank har rätt att ändra och utfärda nya Allmänna Villkor, tillhörande föreskrifter och definitioner. Sådana förändringar meddelas Kunden enligt punkt 19, och träder i kraft 90 dagar efter det att förändringarna har publicerats på [www.swedbank.se/pay](http://www.swedbank.se/pay). För det fall Kunden inte accepterar förändringarna ska Kunden skriftligen och utan dröjsmål meddela Swedbank detta tillsammans med en skriftlig uppsägning av Avtalet.

Om innehållet i dessa Allmänna Villkor i något fall skulle strida mot övriga villkor och/eller föreskrifter i Avtalet eller i förekommande fall tilläggsavtal mellan Kunden och Swedbank, gäller sådant särskilt villkor och/eller föreskrifter i Avtalet respektive i tilläggsavtalet framför dessa Allmänna Villkor.

Kunden förbinder sig att inte använda Kontokortsinformation till annat än att acceptera Kontokort för betalning av Kundens samtliga varor eller tjänster.

Kunden förbinder sig att inte använda av Swedbank tilldelat Kundnummer i andra Försäljningskanaler än vad som omfattas i Avtalet.

Kundens verksamhet, varor och/eller tjänster eller handlande får inte enligt Swedbank bedömning skada Kontokorts anseende, strida mot god sed, lagstiftning och/eller Varumärkesföreningarnas regelverk.

Kunden äger inte rätt att utan Swedbank godkännande genomföra förändringar på Säljstället gällande utbud av varor och/eller tjänster än de som angivits i Avtalet.

Valutaförmedling samt försäljning av alkoholhaltiga drycker, valuta, tobak eller spel (vadslagning, lotteri med mera) samt presentkort, värdebevis, elektroniska valutor eller överföringar till elektroniska plånböcker får endast genomföras om Parterna så överenskommit.

Allmänna Villkor är utformade i enlighet med vid var tid gällande regelverk utfärdade av Varumärkesföreningarna.

Avtalet omfattar Korttransaktioner som är genererade via digitala plånboken Masterpass.

## 2. ACCEPTANS AV KONTOKORT MED MERA

### 2.1 Begränsad kortacceptans

Kunden har rätt att välja bort och inte acceptera vissa Kontokort.

Kunden tecknar särskilt Tilläggsavtal avseende vilken typ av Begränsad kortacceptans som ska gälla på Säljstället. Villkoren för Begränsad kortacceptans framgår i Tilläggsavtalet.

### 2.2 Övrigt

Kunden har rätt att till Kortkunden föreslå valfritt betalningsmedel för betalning.

Kunden förbinder sig att:

- acceptera Kontokort för betalning av Kundens samtliga varor och tjänster oavsett köpbelopp, samt
- ej ta ut extra avgifter eller tillämpa ett högre pris mot Kortkund för köp med Kontokort,
- för det fall det exakta beloppet inte är känt vid tidpunkten då kortkunden ger sitt godkännande till betalning måste kunden informera kortkunden om det belopp som kommer att reserveras.

## 3. INLÖSEN AV KORTTRANSAKTIONER MED MERA

### 3.1 Inlösen av Korttransaktioner

Kunden ansvarar för att egen personal som hanterar Kontokort och Korttransaktioner har den utbildning och kunskap som erfordras för att säkerställa en korrekt hantering och uppnå en kvalitetsnivå som kan förhindra brottsliga handlingar med anknytning till Kontokort.

### 3.2 Teknisk Utrustning

#### 3.2.1 Allmänt

Inlösen av Korttransaktioner ska alltid ske med av Swedbank godkänd Teknisk Utrustning. Kunden får inte använda Teknisk Utrustning tillhörande annan Kund.

Kunden är ansvarig för samtliga kostnader avseende Teknisk Utrustning med tillbehör.

Kunden förbinder sig att endast använda Teknisk Utrustning inom Sveriges gränser.

Om Teknisk Utrustning innehåller delar som levereras av annan part utöver Swedbank, ska Teknisk Utrustning testas och godkännas av Swedbank innan produktionssättning.

Kunden förbinder sig att i förekommande fall teckna särskilt avtal med leverantör av Teknisk Utrustning och säkerställa att denna uppfyller villkoren i Avtalet.

Kunden ansvarar för att ge information om innehållet i Avtalet till part som anlitas enligt ovan.

Kunden är skyldig att tillämpa Swedbank och i förekommande fall anlita parts anvisningar och rutiner avseende Teknisk Utrustning.

Om Kunden byter Betalväxel, flyttar eller förändrar Teknisk Utrustning har Swedbank rätt att begära att befintligt Avtal upphör att gälla och nytt Avtal ska tecknas.

Swedbank ska beredas möjlighet att granska och godkänna Teknisk Utrustning. Om brister upptäcks vid sådan granskning äger Swedbank rätt att, om inte bristerna omedelbart åtgärdas, säga upp Avtalet enligt punkt 17.

Om Kunden använder av Swedbank icke godkänd Teknisk Utrustning ansvarar Kunden ensam för all förlust som uppstår för både Kunden och Swedbank. Kunden ansvarar även för all förlust som uppstår på grund av funktionalitet som införts i Teknisk Utrustning utan Swedbank godkännande eller på grund av fel eller brister som uppstått i Teknisk Utrustning genom att denna administrerats av part som ej godkänts av Swedbank.

Kunden ansvarar för att Teknisk Utrustning skickar korrekta Korttransaktioner som överensstämmer med Avtalet.

Auktorisationer kan nekas både av Swedbank och Kortutgivare om Kortransaktion innehåller bristfälligt eller felaktigt information.

#### 3.2.2 Installation

Teknisk Utrustning ska kommunicera direkt med Swedbank eller via av Swedbank godkänd part. Den ska vara ansluten dygnet runt till det allmänna telenätet eller annan av Swedbank godkänd kommunikationsförbindelse. Teknisk Utrustning ska även vara ansluten till elnät dygnet runt för att säkerställa att denna ska kunna kommunicera på ett tillfredsställande sätt.

Kunden svarar för samtliga kostnader för anslutning, abonnemang och överföring och är ensam ansvarig för att respektive näts bestämmelser om anslutning och överföring följs.

Kunden ska placera Teknisk Utrustning så att den inte kan åtkommas av obehöriga. Kunden ska i förekommande fall genomföra särskild placering och kontroll av Teknisk Utrustning enligt Föreskrifter Automat i syfte att analysera om Teknisk Utrustning otillbörligen modifierats.

Kunden får ej utan Swedbank medgivande företa ingrepp eller förändringar i Teknisk Utrustning. Kunden får ej utan Swedbank medgivande utveckla, byta eller flytta Teknisk Utrustning till annat Säljställe, annan Försäljningskanal eller annan Kund.

#### 3.2.3 Teknik- och kvalitetskontroll innan säljstart

Swedbank har rätt att begära att Teknisk Utrustning ska testas och kvalitetskontrolleras samt godkännas av Swedbank eller av Swedbank utsedd part innan Kunden påbörjar sin försäljning till Kortkund.

Anmälan om förändringar ska göras av Kunden till Swedbank senast fyra veckor före produktionssättning. Kontrollerna utförs av Swedbank eller av Swedbank utsedd part efter att Dagsavslut genomförts eller när Korttransaktion kommit Swedbank tillhanda. Swedbank är inte skyldig att tillhandahålla Kontokort för genomförande av teknik- och kvalitetskontroll eller andra typer av tester.

Parterna bär sina egna kostnader och ska hålla resurser tillgängliga för att genomföra kontrollerna och testerna.

#### 3.2.4 Säkerhet

Kundens hantering av Kontokort och Teknisk Utrustning ska vara godkänd av Swedbank enligt vid var tid gällande säkerhetskrav som främst syftar till att säkerställa att obehöriga ej får åtkomst till Kontokortsinformation. Kunden ska särskilt säkerställa att Spår 2 eller Säkerhetskod inte lagras eller sparas efter genomförd Korttransaktion.

Nuvarande säkerhetskrav definieras enligt PCI DSS.

Kunden ansvarar för, egen del och för part som Kunden anlitar:

- att uppfylla kraven enligt PCI DSS,
- att på uppmaning av Swedbank och/eller Varumärkesföreningarna på egen bekostnad genomföra åtgärder för att uppfylla kraven enligt PCI DSS,
- att ge Swedbank tillgång till status och åtgärdsplaner avseende Kundens arbete för att uppfylla kraven enligt PCI DSS och
- att på uppmaning av Swedbank och/eller Varumärkesföreningarna på egen bekostnad genomföra PCI DSS säkerhetscertifieringar samt att genomföra de åtgärder som krävs för att uppnå kraven enligt PCI DSS. Vid sådana säkerhetscertifieringar ska Swedbank på begäran fortlöpande få statusläge och kopior på del- och slutrapporter exempelvis scanningrapporter och s.k. Report of Compliance (ROC).

Om Swedbank drabbas av böter och/eller andra straffavgifter från Varumärkesföreningarna som härleds till Kunden och/eller part som Kunden anlitar inte uppfyller kraven enligt PCI DSS äger Swedbank rätt att från Kunden erhålla ett belopp som motsvarar dels på Swedbank påförda böter och/eller straffavgifter samt dels för eventuell utredningskostnad som Swedbank förevisar eller som Kunden själv initierar i samband med att brister i säkerheten uppdagas.

Kunden ansvarar för egen del och för part som Kunden anlitar, att Kontokortsinformation och/eller lösenord tillhörande Teknisk Utrustning inte kan missbrukas eller komma i orätta händer. Detta gäller även i samband med service eller vid nedmontering och därtill hörande destruktion av Teknisk Utrustning. Kunden ansvarar för att lösenord för användning av Teknisk Utrustning byts ut omedelbart efter installation.

Vid varje misstanke om eller konstaterat brott, intrångsförsök eller konstaterat intrång gäller att Kunden har omedelbar rapporteringsskyldighet till Swedbank samt att delge Swedbank alla handlingar kring utredning avseende brott mot säkerheten. Rapportskyldigheten gäller även för händelser som inträffat om Kunden har och/eller haft inlösenavtal hos annan Inlösare än Swedbank. Kunden ansvarar för att inte påverka bevismaterial genom att på något sätt förändra eller påverka Teknisk Utrustning. Swedbank har rätt att från Kunden erhålla ett belopp som motsvarar Swedbank kostnader för brott mot säkerheten om inte Kunden uppfyllt villkoren i Avtalet.

Kunden får varken begära att få, ta emot eller använda Kontokortsinformation via e-post.

### 3.3 Förbud mot inlösen i vissa fall

Kunden får ej genomföra Korttransaktion:

- om Korttransaktion avser Kontokort där Kunden själv står som innehavare av Kontokort,
- om Korttransaktionen genomförts hos annan än Kunden i Avtalet,
- om varorna eller tjänsterna som Korttransaktionen avser ej har levererats respektive utförts,
- om Korttransaktionen avser betalning för redan befintlig skuld,
- av tidigare nekad Korttransaktion,
- om Korttransaktionen avser betalning för vara eller tjänst som tillhandahållits av annan än Kunden, såvida inte annat överenskommits mellan Swedbank och Kunden (exempelvis resor, flygbiljetter, evenemang), och
- om Kunden ej följt Avtalet.

### 3.4 Dubblettkontroller

Om Kortkund gjort två eller flera på varandra följande exakt lika Korttransaktioner vid försäljning via internet ska Kunden kontakta Kortkund för att kontrollera om Korttransaktionerna är korrekta.

Om Korttransaktionerna ej är korrekta får leverans eller utlämning av varor ej ske och Makulering av Korttransaktion ska genomföras så att inte Kortkund debiteras felaktigt.

### 3.5 Retur och Makulering

Kunden ska initiera en Retur:

- om Kortkund avbeställer eller returnerar vara eller tjänst, och Korttransaktionen avseende varan eller tjänsten tidigare belastat Kortkunden,
- om felaktig Korttransaktion tidigare belastat Kortkunden exempelvis då varan eller tjänsten ej är levererad, eller

Retur får inte användas för annat syfte än ovan eller vad som annars framgår av avtalet.

Kunden ska kunna initiera en Makulering:

- om Kortkund genomfört dubblettbeställning enligt punkt 3.4,
- om korrigerig behöver utföras av Korttransaktion som ej ingått i

tidigare Dagsavslut,

- för att korrigera Korttransaktion som visat sig vara bedräglig och varan eller tjänsten ej är levererad, eller
- om korrigerig av felaktig Korttransaktion sker i direkt anslutning till Korttransaktionen ska Makulering av Korttransaktionen initieras i stället för Retur.

Retur eller Makulering får endast göras till samma Kontokortsnummer som användes vid Korttransaktionen och får inte överstiga Korttransaktionens belopp. Kunden eller i förekommande fall Automaten får inte lämna ut kontanter, ställa ut check, värdebevis eller annan betalningsanvisning i stället för Retur eller Makulering. Kundkvitto avseende Retur eller Makulering ska i förekommande fall skrivas under av Kundens representant.

## 4. INSAMLING OCH FÖRMEDLING

Swedbank erbjuder insamling och förmedling av Korttransaktioner som en tilläggstjänst efter överenskommelse med Kunden. En förutsättning för denna tjänst är att Kunden har avtal om inlösen med respektive utgivare av dessa Kontokort. Det åligger Kunden att meddela Swedbank redovisningsnummer för dessa avtal.

## 5. ERSÄTTNING FÖR KORTTRANSAKTIONER

Leverans av vara eller tjänst ska vara påbörjad inom sju (7) kalenderdagar efter dag för Auktoriseringens genomförande.

Kunden ska initiera överförandet av Korttransaktioner till Swedbank genom att göra ett Dagsavslut. Kunden ska översända Korttransaktioner via Teknisk Utrustning.

Korttransaktioner ska vara Swedbank tillhanda senast två (2) Bankdagar efter Kundens leverans av vara eller tjänst.

Om Korttransaktioner är Swedbank tillhanda för sent, har Swedbank rätt att debitera Kunden en högre Serviceavgift och i förekommande fall vägra Inlösen samt återdebitera inlösta Korttransaktioner enligt punkt 6.

Vid inlösen av Korttransaktioner sker överföring till Kundens bank normalt Bankdagen efter att Korttransaktionen kommit Swedbank tillhanda för kreditering av Kundens Konto.

Swedbank åtar sig att genomföra Inlösen för samtliga Korttransaktioner som Kunden via Dagsavslut redovisat och levererat till Swedbank, om Kunden följt villkor i Avtalet och eventuella tilläggsavtal. Kunden är skyldig att via Dagsavslut redovisa samtliga Korttransaktioner till Swedbank.

Om summan av Inlösen i ett Dagsavslut innebär att Kunden ska betala ett belopp till Swedbank, har Swedbank rätt att debitera Kundens Konto med detta belopp eller att fakturera Kunden beloppet. Uppkommer underskott på Kundens Konto sker slutlig reglering enligt punkt 14 efter verkställd utredning.

## 5.1 Senareläggning och nekande av inlösen

Swedbank har rätt att senarelägga Inlösen av samtliga Korttransaktioner i Dagsavslut i de fall Dagsavslut, enligt Swedbank uppfattning, innehåller avvikelser enligt Swedbank kontrollsystem. Swedbank har rätt att genomföra en utredning innan Inlösen kan ske. Inlösen sker direkt efter det att Swedbank utredning är klar, om utredningen inte påvisar några oklarheter. Om utredningen tar mer än två (2) Bankdagar ska Swedbank meddela Kunden.

Om Swedbank finner skäl att misstänka att en eller flera Korttransaktioner i ett Dagsavslut är sådana att Swedbank har rätt att återdebitera inlöst Korttransaktion enligt punkt 6, har Swedbank rätt att i en utredning begära kompletterande underlag. Under utredningen har Swedbank rätt att senarelägga Inlösen av samtliga Korttransaktioner i berört Dagsavslut. Om utredningen visar att en eller flera Korttransaktioner är bedrägliga har Swedbank även rätt att neka Inlösen.

Om Swedbank bedömer att Kundens betalningsmöjligheter eller finansiella situation skäligen kan ifrågasättas har Swedbank rätt att senarelägga Inlösen av alla Korttransaktioner. Uppstår en sådan situation ska Swedbank meddela Kunden detta genom ett skriftligt meddelande enligt punkt 19.

## 6. ÅTERDEBITERING, REKLAMATION SAMT BESTÄLLNING AV KORTKÖPSUNDERLAG

### 6.1 Återdebitering

Swedbank har rätt att Återdebitera inlöst Korttransaktion:

- om Korttransaktion ej kommit Swedbank tillhanda inom den tid som föreskrives i Avtalet,

- om nivåer gällande Reklamationer eller kortbedrägerier överstiger Varumärkesföreningarnas vid var tid gällande nivåer eller enligt Swedbank uppfattning är för höga,
- om utredning av Swedbank eller utgivare av Kortkort visat att Reklamationen enligt Swedbank uppfattning var berättigad,
- om Kunden inte tillhandahåller underlag enligt punkt 6.2, inom föreskriven tid, eller
- om Kunden ej följt Avtalet.

Swedbank har rätt att införa en Reklamationsavgift per Korttransaktion som ingår i Reklamation och/eller Återdebitering. Avgiftens storlek och kriterier regleras i Avtalet eller enligt meddelande till Kunden enligt punkt 19.

Vid fakturering har Swedbank rätt att ta ut en faktureringsavgift av Kunden. Sådan avgift utgår med det belopp och enligt de grunder som vid varje tidpunkt tillämpas av Swedbank.

Återdebitering sker antingen genom uttag från Kundens Konto eller genom fakturering av Kunden. Uppkommer underskott på Kundens Konto, sker slutlig reglering enligt punkt 14 och 15 efter verkställd utredning. Vid risk för Återdebitering vid Reklamationer har Swedbank rätt att på Kundens Konto och/eller Kundens samtliga konton i Swedbank innehålla ett belopp som motsvarar den bedömda risken. Vid sådana fall ska Swedbank i ett skriftligt meddelande enligt punkt 19 meddela Kunden om bakgrunden till Swedbank bedömning och uppskattning av beloppets storlek.

#### Särskilt avseende Masterpass

Avseende Korttransaktioner genom Masterpass så gäller Riskreducering enligt Föreskrifter Internet & Telefonorder punkt 5.2.

#### 6.2 Reklamation och beställning av Kortköpsunderlag

Vid Reklamation eller utredning av Korttransaktion kan Swedbank begära Kortköpsunderlag. Kunden ska då kostnadsfritt tillhandahålla Kortköpsunderlag i form av Kundkvitton, Transaktionslogg, information från system som hanterar 3D Secure och i förekommande fall SOF eller annan dokumentation (inklusive eventuellt signerat mottagningsbevis) avseende Korttransaktioner. Denna dokumentation måste finnas tillgänglig för Swedbank i 18 månader räknat från Korttransaktionens datum. Materialet ska förvaras på sådant sätt att det ej kan kommas åt av obehörig samt uppfylla kraven enligt PCI DSS.

Om Kunden begär underlag från Swedbank, har Swedbank rätt till skälig ersättning för framtagande av sådana underlag.

Kunden ansvarar för att begärda Kortköpsunderlag uppfyller kraven på innehåll enligt Avtalet.

Svar på ovan begärda Kortköpsunderlag ska vara Swedbank tillhanda inom fem (5) Bankdagar. Swedbank har rätt att ta ut en avgift från Kunden per Reklamation och/eller begärt Kortköpsunderlag. Avgiftens storlek framgår av Avtalet.

#### 6.3 Information om Kortutgivares Reklamationsrätt med mera

Nedan beskrivs översiktligt en Kortutgivares Reklamationsrätt. Om Varumärkesföreningarnas regelverk har ändrats utan att Swedbank har uppdaterat Avtalet eller om nedanstående översiktliga beskrivning inte täcker alla situationer där Kortutgivares Reklamationsrätt föreligger gäller Varumärkesföreningarnas regelverk.

Reklamationsrätt föreligger bland annat:

- om föreskrifter och anvisningar i Avtalet ej följts avseende betalningar med Kortkort,
- om vara eller tjänst som betalats med Kortkort ej levererats av Kunden eller av Kunden anlitad underleverantör, enligt överenskommelse vid betalningstillfället, eller
- om vara eller tjänst som betalats med Kortkort ej överensstämmer med den beskrivning som givits av Kunden eller av Kunden anlitad underleverantör, eller
- för bedräglig Korttransaktion.

#### 7. SERVICEAVGIFTER KORTFÖRMEDELINGSVIGIFTER SAMT VARUMÄRKESAVGIFTER

Den avtalade Serviceavgiften framgår av Avtalet.

I Access eller motsvarande annan elektronisk återrapportering redovisas löpande en preliminär beräkning av Serviceavgift per Korttransaktion.

Slutgiltig beräkning av Serviceavgiften fastställs månatligen baserat på Korttransaktioner som Swedbank mottagit för Inlösen.

Kunden erhåller särskild information i Access eller på begäran intervaller av Kortförmedlingsavgifter och Varumärkesavgifter gällande Kortkort utgivna inom EU enligt EU-regelverken. Kortförmedlingsavgifter gällande Kortkort utgivna av Kortutgivare utanför EU redovisas inte på grund av restriktioner då dessa Kortkort inte omfattas av EU-regelverken.

Kortförmedlingsavgifter och Varumärkesavgifter redovisas i Access som information per Korttransaktion och i respektive försäljningsvaluta. Dessa utgör endast delar av den totala Serviceavgiften.

Serviceavgift skall av Kunden erläggas på sätt som anvisas av Swedbank från tid till annan. Serviceavgift erläggs vanligen genom att Swedbank efter avisering debiterar Kundens Konto, eller via faktura, månaden efter försäljningsmånaden. Uppkommer underskott på Kundens Konto sker efter utredning en slutgiltig reglering enligt punkt 14, andra stycket.

Vid fakturering har Swedbank rätt att ta ut en faktureringsavgift av Kunden. Sådan avgift utgår med det belopp och enligt de grunder som vid varje tidpunkt tillämpas av Swedbank.

Parterna kan överenskomma om ny Serviceavgift genom ett separat tilläggsavtal till Avtalet. Detta träder i kraft enligt överenskommelse. Swedbank har dock rätt att utan tilläggsavtal ensidigt förändra och komplettera Serviceavgifter i de fall det sker förändringar avseende offentliga skatter eller avgifter eller vid prisändringar från Varumärkesföreningarna eller om det erfordras på grund av ny eller ändrad lagstiftning, förordningar, myndighetsregelverk, myndighetsbeslut eller krav från bankföreningar. Sådana förändringar och kompletteringar meddelas Kunden enligt punkt 19, och träder i kraft första Bankdagen nästkommande månad efter att Kunden anses ha tagit del av förändringarna i enlighet med punkt 19. För det fall Kunden inte accepterar förändringarna ska Kunden skriftligen och utan dröjsmål meddela Swedbank detta tillsammans med en skriftlig uppsägning av Avtalet.

#### 8. TILLTRÄDE TILL LOKALER

För att kontrollera att Kunden uppfyller Avtalet, ska Kunden bevilja Swedbank, eller någon som Swedbank utser, tillträde till lokaler eller motsvarande plats som används för Korttransaktions genomförande.

#### 9. ÄNDRADE FÖRHÅLLANDEN

Kunden ska ofördröjligen genom ett skriftligt meddelande enligt punkt 19 meddela Swedbank ändringar avseende Kunden gällande exempelvis ägarförhållanden, adress, organisationsnummer, e-postadress, i förekommande fall webb-adress, telefonnummer, Kundens Konto, ändrad verksamhet, ändrat produkt- eller tjänsteutbud, ändrad organisation, ändrad affärsvolym, ändrad Teknisk Utrustning, byte till annan Betalväxel och liknande förhållanden av vikt vid tillämpning av Avtalet. Vid ändringar som föranlett nytt registreringsbevis ska kopia av aktuellt registreringsbevis bifogas. Swedbank har rätt att ompröva Avtalet vid ändrade förhållanden. Nytt Avtal ska tecknas vid byte av organisationsnummer, ändrad verksamhet eller då Swedbank så bedömer.

#### 10. FÖREBYGGANDE AV BROTT MED MERA

##### 10.1 Förhindrande av brott och utredning av brott med mera

Kunden åtar sig att på Swedbank begäran samarbeta med Swedbank för att vidta åtgärder i syfte att förhindra brott samt att utreda misstänkta brottsliga handlingar med anknytning till Kortkort. Kunden ska fortlöpande och i samband med utredning enligt ovan till Swedbank rapportera handlingar som Kunden har anledning att misstänka utgör brott eller försök till brott, genom att till Swedbank utge dokument och annan skriftlig och muntlig information som kan underlätta förhindrande och utredning av misstänkta brottsliga handlingar med anknytning till Kortkort.

##### 10.2 Varumärkesföreningarnas kvalitetssäkrings- och brottsförebyggande program

Varumärkesföreningarna mäter månadsvis Kortutgivarnas inrapporterade bedrägliga och reklamerade transaktioner som berör Kundens Korttransaktioner och jämför dessa med Kundens totala månadsvolym av Korttransaktioner. Om dessa mätningar påvisar nivåer som överstiger Varumärkesföreningarnas gränsvärden eller om överträdelser av Varumärkesföreningarnas regelverk föreligger rapporteras detta till Swedbank. Om Swedbank bedömer att dessa nivåer kan innebära risk för att Kunden av Varumärkesföreningarna klassas som högrisk, vilket innebär att Kortutgivare har Reklamationsrätt för alla Kundens Korttransaktioner, ska Swedbank genom ett skriftligt meddelande enligt punkt 19, meddela Kunden detta.

Det åligger Kunden att i samråd med Swedbank omedelbart genomföra de förändringar som är nödvändiga för att uppfylla kraven enligt ovan.

### 11. SEKRETESS

Kunden åtar sig att behandla information rörande Swedbank så som exempelvis affärs- och transaktionsinformation, innefattande uppgifter om Kortkund samt all information som finns i Access med sekretess. Dock åger Kunden rätt att informera Kortkund om Kortförmedlingsavgifter och Varumärkesavgifter.

Kunden förbinder sig att gällande information om Kortkunden även iakttas den sekretess som, enligt lag (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse, gäller för Swedbank. Kunden är införstådd med Kortkundsinformationens känsliga och strikt konfidentiella natur.

Kunden ansvarar för att all anställd eller på annat sätt anlitad personal iakttar sekretess enligt denna punkt 11. Det åligger därvid Kunden att tillse att de som kan antas komma i kontakt med information av konfidentiell natur är bundna att hemlighålla denna information i samma utsträckning som Kunden enligt Avtalet, dock med begränsning av vad som följer av tvingande rättsregler.

Detta sekretessåtagande gäller även efter det att Avtalet har upphört.

Swedbank åger rätt att lämna ut uppgifter som Swedbank registrerat om Kunden till extern part med vilken Swedbank samarbetar inom ramen för detta Avtal.

### 12. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

Vardera part ansvarar för att sådana immateriella rättigheter och tillstånd som krävs för att bedriva sin verksamhet innehas. Om Parts agerande skulle medföra att den andra parten gör intrång i tredje mans rättighet, ska den felande Parten ersätta motparten för dennes direkta skada.

Kunden får ej utan Swedbank medgivande använda Swedbanks eller Kontokorts varumärken, produktnamn eller logotyper i något annat syfte än att informera om att Kontokort accepteras för betalning.

### 13. LAGSTIFTNING MED MERA

Kunden ansvarar för att följa lagstiftning, regelverk och rekommendationer från konsumenträttsorganisationer i den mån Kunden berörs. Kunden ansvarar även för att uppfylla krav och följa lagar från EU och OECD som exempelvis e-handelsregler och Distanshandelsregler, Distansförsäljningslagen eller liknande lagstiftning i annat land som påverkar Kundens verksamhet.

Swedbank har rätt att göra ändringar i Avtalet med anledning av förändrad lagstiftning, ändringar i Varumärkesföreningarnas regelverk samt vid ändrade regelverk eller rekommendationer från konsumenträttsorganisationer, i den mån förändringarna påverkar Avtalet. Sådana ändringar träder i kraft i samband med att Kunden i enlighet med punkt 19, anses ha tagit del av ändringarna. För det fall Kunden inte accepterar ändringarna ska Kunden skriftligen och utan dröjsmål meddela Swedbank detta tillsammans med en skriftlig uppsägning av Avtalet.

Bestämmelser i Avtalet som rör betalningstjänster enligt betaltjänstlagen, ska endast tillämpas på betalningstransaktioner som utförs inom EES-området i euro, svenska kronor eller i någon annan av EES-ländernas valutor.

Kunden åger inte mot Swedbank rätt att åberopa de lagrum i betaltjänstlagen från vilka avvikelser kan ske genom avtal i enlighet med bestämmelser i nämnda lag. Strider bestämmelse i Avtalet mot sådant lagrum, ska bestämmelserna i Avtalet ha företräde.

### 14. KUNDENS ANSVAR

Om Kunden brutit mot Avtalet ansvarar Kunden för skada eller förlust som Swedbank åsamkats eller den skada eller förlust som enligt Swedbank eller Varumärkesföreningarnas bedömning åsamkats Kortutgivare.

Kunden ansvarar för förlust som uppkommit genom att underskott uppstått på Kundens Konto. Vidare ansvarar Kunden för samtliga kostnader som uppkommit i samband med indrivning av Swedbank fordringar gentemot Kunden under Avtalet.

Swedbank har också rätt till ersättning av Kunden för skriftliga betalningspåminnelser och inkassokostnader m.m. Sådana avgifter utgår med de belopp och enligt de grunder som vid varje tidpunkt tillämpas av Swedbank.

Kunden ansvarar för skada eller förlust som uppstår vid bedrägerier med Kontokort med hjälp av Returer som genomförts i Kundens Tekniska Utrustning.

Om Swedbank drabbas av varningar om böter och/eller andra straffavgifter från Varumärkesföreningarna ska Swedbank omedelbart meddela

detta till Kunden. Det åligger Kunden att i samråd med Swedbank omedelbart genomföra de förändringar som är nödvändiga för att undvika att dessa böter och/eller straffavgifter påföres Swedbank. Om Kunden inte genomför dessa förändringar på ett sådant sätt att dessa böter och/eller straffavgifter undviks åger Swedbank rätt att från Kunden erhålla ett belopp som motsvarar på Swedbank påförda böter och/eller straffavgifter. Sådana förändringar kan innebära att Kunden måste byta till av Swedbank godkänd Teknisk Utrustning.

Om Kunden erhållit rätten från Swedbank att förmedla varor och/eller tjänster som tillhandahållits Kortkunden av annan än Kunden (exempelvis resor, flygbiljetter, evenemang) ansvarar Kunden för sådan förmedling som om Kunden tillhandahållit dessa själv.

### 15. SWEDBANK ANSVAR

För förlust som uppkommit till följd av Inlösen enligt Avtalet i annat fall än som avses i punkt 14, ansvarar Swedbank om förlusten uppkommit genom försummelse som kan läggas Swedbank till last. Swedbank ansvarar dock inte för indirekta skador såsom t.ex. utebliven handelsvinst eller skador som uppstår i förhållandet mellan Kunden och tredje man.

Swedbank ansvarar ej heller för skador eller förluster som orsakas av part som Kunden anlitar för insamling eller annan bearbetning av Korttransaktioner.

### 16. FORCE MAJEURE

Swedbank är ej ansvarig för åtgärd eller skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout, brist eller dröjsmål i energiförsörjning, brist eller dröjsmål i telefonförbindelse eller annan kommunikation eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott eller lockout gäller även om Swedbank själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd.

Swedbank ansvar enligt Avtalet inträder inte heller i fall av osedvanliga eller oförutsägbara omständigheter som Swedbank inte har något inflytande över och vars konsekvenser hade varit omöjliga att avvärja trots alla ansträngningar. Ansvar enligt Avtalet inträder inte heller då Swedbank handlar i enlighet med svensk lag eller unionsrätt.

Föreligger hinder för Swedbank att verkställa Inlösen eller att vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges i första stycket ovan, får Inlösen eller annan åtgärd skjutas upp till dess hindret har upphört.

Om Swedbank vill åberopa omständighet som nu sagts ska Swedbank omedelbart skriftligen underrätta Kunden om uppkomsten härav liksom om dess upphörande.

### 17. AVTALSTID, UPPSÄGNING OCH AUTOMATISKT UPPHÖRANDE AV AVTALET

#### 17.1 Ikraftträdande

Avtalet träder i kraft efter att fullständiga uppgifter lämnats och under tecknats av Kunden samt Swedbank skriftligen meddelat att Avtalet är godkänt. Swedbank godkänner inte avtal som inte har kompletterats inom tre (3) månader från Kundens under tecknande.

I och med ikraftträdandet upphör alla tidigare Avtal om Kortinlösen mellan parterna inkluderande alla Säljställen under Kundens organisationsnummer. Om Kunden har flera Säljställen under samma organisationsnummer ska parterna teckna avtal som reglerar detta.

#### 17.2 Uppsägning

Avtalet gäller tills vidare med tre (3) månaders ömsesidig uppsägningstid. Uppsägning ska ske genom ett skriftligt meddelande enligt punkt 19.

#### 17.3 Avtalets upphörande i övrigt

Åsidosätter Kunden eller Swedbank sina skyldigheter enligt Avtalet, eller annat avtal mellan parterna, åger den förfördelade parten rätt att bringa Avtalet till omedelbart upphörande, varvid försäljning mot Kontokort genast ska upphöra.

Swedbank har rätt säga upp Avtalet med omedelbar verkan:

- om påfordrad Serviceavgift/-er ej betalas i rätt tid eller i det fall Swedbank skäligen kan bedöma att Serviceavgift/-er ej kommer att betalas i rätt tid,
- om Kunden inställer betalningarna, inleder ackordsförhandlingar, försätts i konkurs, träder i likvidation, eller om Kundens betalningsmöjligheter eller finansiella situation enligt Swedbank bedömning skäligen kan ifrågasättas eller har försämrats,

- om Kundens verksamhet, varor och/eller tjänster eller handlande enligt Swedbank bedömning skadar Kontokorts anseende, strider mot god sed, lagstiftning och/eller Varumärkesföreningarnas regelverk,
- om Kundens rörelse vad avser produktutbud, branschtilhörighet, verksamhetens karaktär eller lokalens beskaffenhet avviker från vad som angivits i Avtalet eller förändras under avtalstiden,
- om Kunden enligt Swedbank uppfattning genom sitt handlande riskerar att Kontokortsinformation kommer i orätta händer, att Kontokort hanteras av personal med därtill otillräckliga kunskaper eller på annat sätt riskerar att skada Kontokorts anseende,
- om Kunden enligt Swedbank uppfattning inte samarbetar med Swedbank för att vidta åtgärder i syfte att förhindra brott samt att utreda misstänkta brottsliga handlingar med anknytning till Kontokort,
- om antalet Återdebiteringar eller Reklamationer överstiger tillåten nivå enligt Varumärkesföreningarnas vid var tid gällande regler eller som enligt Swedbank uppfattning skadar Kontokorts anseende,
- om Kunden enligt Swedbank bedömning medverkar till illegala handlingar i samband med hantering av Korttransaktioner,
- om antalet Korttransaktioner med förfalskade eller tappade och stulna Kontokort överstiger tillåten nivå enligt Varumärkesföreningarnas vid var tid gällande regler eller som enligt Swedbank uppfattning skadar Kontokorts anseende,
- om meddelande till Kunden från Swedbank returneras på grund av felaktig adress eller att av Kunden angiven adress är inaktuell,
- om Varumärkesföreningarna inrapporterat överträdelser enligt punkt 10.2,
- om Kunden lämnat vilseledande information på Avtalet,
- om Kunden enligt Swedbank bedömning brutit mot Avtalet, eller
- om förändrad lagstiftning, ändringar i Varumärkesföreningarnas regelverk samt andra regelverk, eller rekommendationer från konsumenträttsorganisationer enligt Swedbank bedömning så påkallar,
- om Swedbank bedömer, att kundkännedom beträffande Kunden inte kan uppnås eller vidmakthållas i enlighet med tillämpliga lagar och regler om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism, eller att Kunden agerat, eller om det finns anledning att anta att Kunden kommer att agera, så Swedbank inte kan uppfylla nämnda lagar och regler.
- om Swedbank inte kan fullgöra Avtalet på grund av sanktionsregelverk som Swedbank är skyldig att efterleva eller som Swedbank anser beslutat sig för att efterleva i sin verksamhet.

Om inte annat överenskommits, har Swedbank rätt att ompröva Avtalet och/eller säga upp Avtalet omedelbart, om Kunden inte löst in Korttransaktioner enligt Avtalet under en period av minst tre (3) månader.

#### 17.4 Fortsatt giltighet efter Avtalets upphörande i övrigt

Swedbank rätt att Återdebitera inlöst Korttransaktion enligt punkt 6, gäller efter Avtalets upphörande i övrigt oavsett skälet till Avtalets upphörande. Kundens ansvar enligt punkt 11, gäller i sin helhet efter Avtalets upphörande i övrigt.

#### 18. ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

Swedbank äger rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet helt eller delvis på annan. Kunden äger ej rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter helt eller delvis på annan.

#### 19. MEDDELANDE MELLAN PARTERNA

Förändringar av Avtalet och övriga meddelanden meddelas Kunden skriftligen via e-post, per brev (postbefordran), webbtjänsten Access eller genom publicering på [www.swedbank.se/pay](http://www.swedbank.se/pay). Meddelanden från Swedbank till Kunden som avsänds via postbefordran ska anses ha kommit Kunden tillhanda senast tredje (3) Bankdagen efter inlämnandet för postbefordran. Meddelanden som avsänts via telefax, e-post eller via Access ska anses ha kommit Kunden tillhanda omedelbart. Samtliga meddelanden från Kunden till Swedbank ska ske skriftligen via postbefordran, telefax, via Access eller e-post till adresser och nummer som Swedbank meddelat Kunden. Beroende på meddelandets karaktär har Swedbank rätt att begära skriftligt meddelande enligt ändringsblankett, tilläggsavtal eller annan handling som Swedbank meddelar Kunden. Sådant meddelande skall sändas till Swedbank via postbefordran och kan inte skickas via telefax, via Access eller e-post.

#### 20. SÄRSKILT GÄLLANDE WEBBTJÄNSTEN ACCESS

##### 20.1 Anslutning

Kunden ska aktivera Access och utse behörig användare, samt skriftligen anmäla denne till Swedbank. Användaren har tillgång till all information i Access. Användaren ska logga in regelbundet och kan utse/ta bort andra behöriga användare som i sin tur kan utse/ta bort användare utan att detta meddelas Kunden. Kunden ansvarar för användarens handlingar i Access fullt ut.

Kunden ansvarar för att regelbundet logga in i Access och att särskilt vidta åtgärder när så krävs.

##### 20.2 Inloggning

Utsedd användare måste skaffa ett av Swedbank anvisat inloggningssätt för att logga in i Access. Kunden ska tillse att användaren följer bestämmelserna i avtalet om inloggningssättet och de anvisningar som utgivaren av detta vid varje tidpunkt meddelar. Kunden ansvarar för att uppdatera användaruppgifter såsom e-postadress och telefonnummer genom ett skriftligt meddelande till Swedbank enligt punkt 19.

##### 20.3 Tekniska förutsättningar

Access nås genom uppkoppling mot Internet, rekommenderade webbbläsare framgår på [www.swedbank.se](http://www.swedbank.se). Kunden ska visa normal aktsamhet och skydda sin Tekniska Utrustning mot obehörigt nyttjande bland annat genom att använda erforderliga antivirusprogram och brandvägg som kontinuerligt uppdateras.

##### 21. TVIST

Twist rörande tolkningen och tillämpningen av Avtalet även som alla därur härflytande rättsförhållanden ska bedömas med tillämpning av svensk rätt. Talan må väckas vid Stockholms tingsrätt.

##### 22. ÖVRIGT

###### 22.1 Registrering

Kunden är medveten om att registrering kan komma att ske i ett särskilt register hos Varumärkesföreningarna vid brott mot säkerheten enligt punkt 3.2.4, eller om Avtalet upphör på grund av avtalsbrott från Kundens sida eller att felaktiga uppgifter lämnats vid Avtalets ingående. Övriga banker kommer att ha tillgång till registret.

###### 22.2 Särskilt gällande andra bolagsformer än aktiebolag

Kunden är medveten om att Återdebiteringar av inlösta Korttransaktioner under punkt 6, kan negativt påverka Kundens privata ekonomiska ställning.

##### INFORMATION OM BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

För information om Swedbanks behandling av personuppgifter, vänligen se Swedbanks hemsida, eller kontakta Kundservice.

##### INFORMATION OM INSPELNING AV TELEFONSAMTAL

Kunden är medveten om att vid kontakt med Swedbank kan inspelning av telefonsamtal komma att ske i utbildnings- och dokumentationssyfte.

Behålles av Kunden