

Föreskrifter Internet och telefonorder gäller för Korttransaktioner vid försäljning med kontokort via hemsida på internet eller telefonorder där Kundens Säljställe är sammankopplad med Betalväxels system eller direkt med Swedbank enligt till Kunden vid var tid angivna tekniska specifikationer. Med Internet eller telefonorder avses att Kortkunden beställer och betalar varor/tjänster där Kortkund och Kund inte möts fysiskt.

Internet

Med försäljning över internet avses när Kortkund beställer och betalar varor/tjänster på Kundens hemsida.

Telefonorder

Med försäljning via telefonorder avses att Kontokortsinformation anges i telefonsamtal mellan Kunden och Kortkunden. Telefonorder avser försäljning av varor/tjänster ur en tryckt eller elektronisk varukatalog där Kontokortsinformation inte anges på Kundens hemsida på internet eller på skriftligt beställningsunderlag. Med telefonorder avses endast när Kortkund initierar ett telefonsamtal till Kunden. Telefonbetalning med Kontokort där Kunden ringer upp och bedriver direktförsäljning till Kortkund är inte tillåtet.

1. ALLMÄNT

1.1 Bakgrund

Föreskrifter Internet eller telefonorder är utfärdade av Swedbank i enlighet med punkt 1 i Allmänna Villkor. Begrepp definierade i bilagan Definitioner har samma betydelse i dessa föreskrifter.

I förekommande fall kan dessa nedanstående föreskrifter kompletteras med tilläggföreskrifter och särskilda branschföreskrifter. Sådana branschföreskrifter gäller före dessa föreskrifter.

Vid försäljning med Kontokort via internet accepteras samtliga Kontokort enligt Avtalet samt i förekommande fall Masterpass med undantag av Maestro-kort som endast kan accepteras om 3D Secure är installerat och aktiverat. Vid telefonorder accepteras dock aldrig Maestro-kort.

Kunden får inte ta emot Kontokortsinformation via e-post.

1.2 Korttransaktioner

För att en Korttransaktion ska vara giltig, ska:

- Kortkund godkänna Korttransaktionen enligt punkt 3.2,
- Kortkunden erhålla Kundkvitto vid Leverans eller via e-post,
- Korttransaktionen hanteras och redovisas samt kontroller utförs enligt anvisningar i dessa föreskrifter,
- Korttransaktionen genomförs på den totala köpesumman,
- Kundkvitto innehålla information enligt punkt 4.1, samt
- villkoren i Avtalet följas.

2. INLÖSEN AV KORTTRANSAKTIONER MED MERA

2.1 Säkerhet och sekretess

Kunden får endast begära in uppgifter om Säkerhetskod eller motsvarande uppgifter för 3D Secure enligt anvisningar i Avtalet.

Korttransaktion ska vid försäljning på internet vara krypterad enligt vid var tid gällande krav. Nuvarande krav är minst SSL (128 bitar) mellan Kortkunden och Kunden samt mellan Kunden och Betalväxeln.

Swedbank ansvarar inte för skador som uppstår på grund av Korttransaktioner som otillbörligt förändrats mellan Kunden och Swedbank.

Kunden ansvarar för information och erbjudande hos Kundens Säljställe, vilket inbegriper ansvar för skador som uppstår på grund av obehörig förändring.

Kunden ska använda Swedbank vid var tid gällande instruktioner för reduktion av bedrägliga beställningar. Dessa instruktioner återfinns på Swedbanks hemsida www.swedbank.se/pay.

Kunden förbinder sig att, om Swedbank så anmodar, på egen bekostnad implementera eller införskaffa system för att förhindra bedrägliga beställningar.

3. KONTROLLER

3.1 Auktorisation

Samtliga Korttransaktioner ska auktoriseras genom Teknisk Utrustning. Kontrollgräns är, om inte annat överenskommes i Avtalet, noll (0).

3.2 Identifiering av Kortkund

3.2.1 Internet

Korttransaktionen ska vara genomförd enligt 3D Secure eller i kombination med Säkerhetskod enligt Avtalet.

3.2.2 Telefonorder

Kortkund ska godkänna Korttransaktionen genom identifiering med Säkerhetskod eller i förekommande fall via Betallänk.

Vid telefonorder utan användandet av Betallänk kan inte Kunden säkerställa Kortkundens identitet. Swedbank äger därför rätt att Återdebitera inlöst Korttransaktion i enlighet med punkt 6 i Allmänna Villkor, oavsett orsak.

Kunden ansvarar för att i egen regi utföra adresskontroll mot folkbokföringsregister eller motsvarande allmänna adressregister och andra rimlighetskontroller av beställningars giltighet.

Vid telefonorder rekommenderas att Kunden spelar in telefonsamtalet mellan Kunden och Kortkunden.

3.3 Mottagningsbevis

Vid leverans av fysiskt levererbara varor rekommenderas leveranssätt som exempelvis postpaket eller brev där signerat mottagningsbevis med Legitimationskontroll vid utlämningstillfället kan erhållas. Vid leverans av högriskvaror som till exempel; hemelektronik, klockor, smycken, biljetter samt presentkort krävs alltid mottagningsbevis. Om Kortkund reklamerar köp och om mottagningsbevis använts underlättar detta efterföljande utredning. Utredningen kan dock påvisa att Swedbank ändå har rätt till Återdebitering av inlöst Korttransaktion enligt punkt 6 i Allmänna Villkor.

Kunden står all risk för Återdebiteringar av inlösta Korttransaktioner enligt punkt 6 i Allmänna Villkor om Kortkunden bestrider att vara eller tjänst erhållits oavsett hur Kortkunden identifierat sig enligt punkt 3.2.

4. REDOVISNING

4.1 Transaktionsinformation

Kunden ska vid leverans av vara eller tjänst tillhandahålla Kortkunden Kundkvitto via e-post eller tillsammans med vara/tjänst vid leverans. Kundkvittot ska innehålla följande information:

- ordet kvitto i rubriken,
- Kundens marknadsnamn. Namnet ska vara detsamma som uppgetts i Avtalet till Swedbank och som därmed anges på Kortkunds kontoutdrag,
- Kundens telefonnummer och e-postadress till kundtjänst,
- i förekommande fall, Kundens hemsida (webb-adress),
- Trunkerat Kontokortsnummer,
- Korttransaktionens belopp tillsammans med transaktionsvaluta,
- transaktionsdatum och klockslag,
- unikt transaktionsnummer/ordernummer som identifierar transaktionen,
- erhållet Kontrollnummer från Auktorisation,
- i förekommande fall, upplysning om att det avser en internettransaktion,
- transaktionstyp (köp eller retur),
- beskrivning av beställda varor/tjänster,
- retur- och återbetalningsregler,
- övriga uppgifter enligt vid var tid gällande svensk lag,
- vid telefonorder ska Kunden på Kundkvittot skriva "TO" eller "Telephone Order".

I Transaktionslogg, motsvarande kvitto på genomförd och redovisad Korttransaktion, ska Kunden spara och på Swedbanks begäran utlämna följande information om Korttransaktion:

- Kundens marknadsnamn,
- Kundens kundnummer,
- i förekommande fall Kundens hemsida (webb-adress),
- beskrivning av varor eller tjänster,
- mottagarens namn och leveransadress samt i förekommande fall mottagarens underskrift och legitimationsnummer,
- Trunkerat Kontokortsnummer,
- Korttransaktionens belopp tillsammans med transaktionsvaluta och moms,
- transaktionsdatum och klockslag,
- unikt transaktionsnummer/ordernummer som identifierar transaktionen,
- erhållet Kontrollnummer från Auktorisation,
- transaktionstyp (köp eller retur),
- indikator för elektronisk handel,
- beställarens IP-adress.
- Information som påvisar Kortkundens acceptans av köpvillkor och innehåll enligt 5.1.

Transaktionsloggen ska uppfylla kraven enligt PCI DSS.

Kunden ska på Swedbanks begäran även förevisa information om Kortransaktion från system som hanterar 3D Secure. Om detta system han-

terav Betalväxel ska Kunden säkerställa att Betalväxeln kan förevisa denna information på Kundens uppdrag. Detta gäller även vid begäran om information om Korttransaktion i Transaktionslogg.

5. ÖVRIGT

5.1 Säljställe

Säljstället ska innehålla minst följande information:

- Kundens marknadsnamn. Namnet ska vara detsamma som uppgetts till Swedbank i Avtalet och som därmed anges på Kortkunds kontoutdrag,
- land där Kunden har sin hemvist,
- beskrivning av erbjudna varor och tjänster,
- priser,
- transaktionsvaluta,
- skatter och andra myndighetspålagor,
- köpvillkor i form av reklameringsregler, retur- och återbetalningsregler, eventuella villkor för Förenklad kortbetalning, Abonnementbetalningar samt leveransvillkor,
- reklameringsregler, retur- och återbetalningsregler, samt leveransvillkor,
- fraktkostnader,
- kundtjänstkontakt, e-postadress och telefonnummer,
- Kundens besöksadress,
- eventuella exportrestriktioner,
- logotyper för Kortkort som Kunden accepterar,
- i förekommande fall logotyper för Verified by Visa och Mastercard Identity Check och Mastercard, samt
- övriga uppgifter enligt vid var tid gällande svensk lag.

Kortkunden ska i köpprocessen innan Korttransaktion godkänns alltid få tydlig information om reklameringsregler, avbokningsregler, retur- och återbetalningsregler samt eventuella villkor för Abonnementbetalningar och Förenklad kortbetalning.

Villkoren för Abonnementbetalningar och Förenklad kortbetalning ska vara åtskilda från de generella köpvillkoren som gäller vid köp av Kundens varor och tjänster. Kortkunden ska få villkoren för Abonnementbetalningar och Förenklad kortbetalning förevisade under köpprocessen och aktivt godkänna dessa villkor i en så kallad "checkbox" eller motsvarande knapp på hemsida/app. Att endast hänvisa till informationen via så kallad hyperlänk är inte tillräckligt för att undvika Återdebitering. Vad som anges i detta stycke gäller även för villkor om avbokningsregler och retur- och återbetalningsregler för branscherna resebyråer, hotell och fordonsuthyrning och för köp av varor som tillverkas på beställning. Alla godkännanden ska vara spårbara och kunna förevisas från Transaktionslogg för att undvika Återdebitering.

Kunden ska tillhandahålla korrekt information och tillse att all information är förenlig med och uppfyller kraven i vid var tid gällande lagstiftning, förordningar, myndighetsregelverk och Varumärkesföreningarnas regelverk samt uppdatera informationen löpande.

Kunden ska tydligt separera betalningsprocessen så att Kortkunden kan identifiera när kommunikation sker med Betalväxel respektive Kunden. Så kallade "iframes" är ej tillåtna vid försäljning via hemsida utan ett separat betalningsfönster ska visas vid användande av Betalväxel för betalningsprocessen.

5.2 Riskreduktion

Aktiverat stöd för 3D Secure samt Mastercard på Kundens Säljställe på internet innebär att Kunden erhåller en så kallad riskreduktion vilket innebär att Kortutgivaren i normalfallet inte kan reklamera bedrägliga Korttransaktioner.

Denna riskreduktion gäller för Kortkort med varumärkena Visa och Mastercard samt vid acceptans av Mastercard.

Vid var tid gällande information om riskreduktionen samt vilka korttyper som inte omfattas av riskreduktionen anslås på www.swedbank.se/pay.

I särskilda situationer kan en Kortutgivare nedgradera Korttransaktion som genomförts enligt 3D Secure och riskreduktionen är då ej giltig. Kunden kan i dessa fall beroende på vald Betalväxel erhålla information om nedgraderad Korttransaktion och välja att godkänna denna på egen risk utan riskreduktion eller att avvisa köpet.

Swedbank har rätt att upphäva rätten till riskreduktion om bedrägerinivåerna enligt Varumärkesföreningarnas bedömning överskrider vid var tid tillåtna nivåer.

Kunden är medveten om att 3D Secure samt Mastercard inte är en garanti för att skydda sig mot bedrägliga Korttransaktioner.

Vid försäljning av högriskvaror som till exempel; hemelektronik, klockor, smycken och presentkort är Kunden medveten om sin riskexponering för bedrägliga Korttransaktioner då detta är varor som ofta utsätts för kortbedrägerier. Mottagningsbevis på leveranserna krävs.

Kunden ska på egen bekostnad implementera eller införskaffa system för att förhindra bedrägliga beställningar.

Kunden står i enlighet med punkt 6 Allmänna Villkor all risk för Korttransaktioner, om riskreduktion som finns enligt 3D Secure samt Mastercard inte är tillämplig.

5.3 Särskilt gällande Abonnementbetalning (Recurring Payments)

- När en Kortkund ansluter sig till Abonnementbetalning ska denne erhålla tydlig information om villkoren för att lagra Kortkortsinformation med information om syftet samt när debiteringar kommer att utföras (inklusive belopp och periodicitet) jämte alla andra villkor som gäller för Abonnementbetalning. Villkoren ska också innehålla information om hur ändringar i villkoren kommer att meddelas Kortkunden och eventuell tidsbegränsning avseende det godkännande som Kortkund genomfört. Villkoren ska vara separata och får inte ingå som en del av de generella köpvillkoren som gäller vid köp av Kundens varor och tjänster. Kortkunden ska aktivt godkänna villkoren som gäller för Abonnementbetalning på så sätt som anges i punkt 5.1 (tredje stycket) ovan. Villkoren ska även finnas tillgängliga på engelska.
- När Kunden ansluter ny Kortkund till Abonnementbetalning, ska Kunden skicka en transaktion enligt fullständig 3D Secure där Kortkunden identifierat sig enligt 3D Secure alternativt, om så överenskommes endast Säkerhetskod. För Korttransaktion med 3D Secure gäller vid var tid gällande riskreduktion för 3D Secure.
- Om initial Korttransaktion och/eller efterföljande Korttransaktioner vid Abonnementbetalning endast innehåller Säkerhetskod gäller inte riskreduktionen för 3D Secure varvid Kunden står all risk enligt punkt 3.6.10 samt 14 i Allmänna Villkor samt punkt 2.3 och 5.2 i Föreskrifter Internet och telefonorder såvida ej annat avtalats.
- När en Kortkund betalar varor och/eller tjänster genom en Abonnementbetalning ska Kortkunden erhålla kvittens och villkor för debiteringen via e-post. Kvittens ska innehålla texten "Abonnementbetalning" och innehålla information om beloppet, hur ofta debitering sker (periodicitet) samt hur länge överenskommelse om Abonnementbetalning gäller. Kortkund ska erhålla ett e-postmeddelande inför varje debitering.
- Det belopp eller periodicitet som Kortkund godkännt för debitering får inte ändras utan Kortkunds godkännande.
- Kortkund ska kunna avbryta sin Abonnementbetalning med omedelbar verkan. Kunden får inte spara Kortkortsnummer och övrig Kortkortsinformation i eget system om inte säkerhetsvalidering och i förekommande fall certifiering enligt Varumärkesföreningarnas krav (PCI DSS) är genomförd och godkänd.
- Kunden ska kunna ta fram dokumentation från programvaran som hanterar 3D Secure och Kundkvitto gällande Kortkundens val av periodicitet och hur lång tidsperiod som Abonnementbetalning tillåts av Kortkunden.
- Kundens telefonnummer eller hemsidadress ska skickas som marknadsnamn i Korttransaktion.
- Korttransaktion ska innehålla särskild teknisk information om Abonnementbetalning. Kunden ansvarar för kravställandet mot Betalväxel.
- Korttransaktion ska alltid kontrolleras genom Auktorisation inför varje debitering. Om Auktorisation nekats får ej debitering genomföras.
- Abonnementbetalning får inte användas för andra ändamål än av Kunden initierad debitering.
- Swedbank ska ha rätt att granska och utvärdera implementationen av Abonnementbetalning. Kunden ansvarar för att ge all information som behövs för att Swedbank ska kunna genomföra utvärderingen.
- Kunden ansvarar för att åtgärda eventuella brister som framkommer i utvärderingen enligt mellan parterna överenskommen tidplan. Om Kunden inte ser till att åtgärda dessa enligt tidplanen har Swedbank rätt att efter föregående meddelande till Kunden, ensidigt avsluta Abonnementbetalning med en (1) månads uppsägningstid.

5.4 Särskilt gällande Förenklad kortbetalning vid försäljning via hemsida

- När en Kortkund ansluter sig till Förenklad kortbetalning ska denne erhålla tydlig information om villkoren för att lagra Kortkortsinfor-

mation med information om syftet samt alla andra villkor som gäller för Förenklad kortbetalning. Villkoren ska också innehålla information om hur ändringar i villkoren kommer att meddelas Kortkunden och eventuell tidsbegränsning avseende det godkännande som Kortkund genomfört. Villkoren ska vara separata och får inte ingå som en del av de generella köpvillkoren som gäller vid köp av Kundens varor och tjänster. Kortkunden ska aktivt godkänna villkoren som gäller för Förenklad kortbetalning på så sätt som anges i punkt 5.1 (tredje stycket) ovan.

- När Kunden ansluter ny Kortkund till Förenklad kortbetalning via hemsida, ska Kunden skicka en transaktion enligt fullständig 3D Secure där Kortkunden identifierat sig enligt 3D Secure alternativt, om så överenskommes endast Säkerhetskod. För Korttransaktion med 3D Secure gäller vid var tid gällande riskreducering för 3D Secure.
- Om initial Korttransaktion och/eller efterföljande Korttransaktioner enligt Förenklad kortbetalning via hemsida endast innehåller Säkerhetskod gäller inte riskreduceringen för 3D Secure varvid Kunden står all risk enligt punkt 3,6,10 samt 14 i Allmänna Villkor samt punkt 2,3 och 5.2 i Föreskrifter Internet och telefonorder såvida ej annat avtalats.
- För att underlätta för Kortkunden vid efterkommande köp anropas den lagrade Kortinformationen genom att Kortkunden har loggat in på Kundens hemsida. Detta sker med användaridentitet och lösenord som anropar den lagrade Kortinformationen. Efter godkänd inloggning kan köp godkännas av Kortkunden och debitering av det lagrade Kontokortsnumret ske.
- Kortkundens användaridentitet (till exempel e-postadress) ska vara minst sex tecken med minst två siffror och två bokstäver. Lösenordet får ej innehålla känd kunddata till exempel namn, personnummer.
- En påloggnings-session från Kortkunden på Kundens hemsida ska upphöra att gälla efter max 15 minuters inaktivitet. Alternativt kan Kunden införa funktion att Kortkunden anger lösenord vid varje Korttransaktion.
- All förändring av Kontokortsinformation ska ske i direkt dialog mellan Betalväxel och Kortkund och inte passera Teknisk Utrustning hos Kunden. Vid förändring av användaruppgifter eller lösenord ska de nya uppgifterna bekräftas via e-post till Kortkunden. Om Kunden inför funktioner för tillägg av ytterligare lagrat Kontokort ska en transaktion enligt 3D Secure genomföras.
- Kortkund ska kunna avbryta sin Förenklade kortbetalning via hemsida med omedelbar verkan.
- Swedbank ska ha rätt att granska och utvärdera implementationen av Förenklad kortbetalning via hemsida. Kunden ansvarar för att ge all information som behövs för att Swedbank ska kunna genomföra utvärderingen.
- Kunden ansvarar för att åtgärda eventuella brister som framkommer i utvärderingen enligt mellan parterna överenskommen tidplan. Om Kunden inte ser till att åtgärda dessa enligt tidplanen har Swedbank rätt att efter föregående meddelande till Kunden, ensidigt avsluta Förenklad kortbetalning via hemsida med en (1) månads uppsägningstid.

5.5 Särskilt gällande Förenklad kortbetalning via app.

- Samtliga villkor i punkt 5.4 ovan gäller även för Förenklad kortbetalning via app. Därutöver gäller också följande villkor vid Förenklad kortbetalning via app.
- När Kunden ansluter ny Kortkund till Förenklad kortbetalning via app ska Kunden skicka en transaktion enligt fullständig 3D Secure där Kortkunden identifierat sig enligt 3D Secure alternativt, om så överenskommes endast Säkerhetskod. För Korttransaktion med 3D Secure gäller vid var tid gällande riskreducering för 3D Secure.
- Om initial Korttransaktion och/eller vid efterföljande Korttransaktioner enligt Förenklad kortbetalning via app endast innehåller Säkerhetskod gäller inte riskreduceringen för 3D Secure varvid Kunden står all risk enligt punkt 3,6,10 samt 14 i Allmänna Villkor samt punkt 2,3 och 5.2 i Föreskrifter Internet och telefonorder såvida ej annat avtalats.
- För att underlätta för Kortkunden vid efterkommande köp anropas den lagrade Kortinformationen genom att Kortkunden har loggat in via Kundens applikation (app). Detta sker med användaridentitet och lösenord som anropar den lagrade Kortinformationen. Efter godkänd inloggning kan köp godkännas av Kortkunden och debitering av lagrat Kontokortsnummer ske.
- Kortkundens användaridentitet (till exempel e-postadress) ska vara minst sex tecken med minst två siffror och två bokstäver. Lösenordet får ej innehålla känd kunddata till exempel namn, personnummer.
- En påloggnings-session från Kundens app i mobil enhet exempelvis smartphone/surfplatta ska upphöra att gälla efter max 15 min inaktivitet. Alternativt kan Kunden införa funktion att Kortkunden anger lösenord vid varje Korttransaktion.

- All förändring av Kontokortsinformation ska ske i direkt dialog mellan Betalväxel och Kortkund och inte passera Teknisk Utrustning hos Kunden. Vid förändring av användaruppgifter, ansluten mobil enhet eller lösenord ska de nya uppgifterna bekräftas via e-post till Kortkunden. Om Kunden inför funktioner för tillägg av ytterligare lagrat Kontokort ska en transaktion enligt 3D Secure genomföras.
- Kortkund ska kunna avbryta sin Förenklade kortbetalning via app med omedelbar verkan.
- Kontokortsinformation måste anges på ett säkert sätt. Om app eller motsvarande gränssnitt är byggt som en webbsida, måste inmatning av Kontokortsinformation utföras på en webbsida hos Betalväxel som är PCI DSS certifierad för detta.
- Kontokortsinformation får endast anges i en mobil enhet som kontrolleras av Kortkunden. App eller motsvarande gränssnitt får inte lagra Kontokortsinformation i Kortkundens mobila enhet förutom om denna är trunkerad enligt kraven i PCI DSS.
- Loggar i den mobila enheten får inte innehålla någon Kontokortsinformation.
- Kommunikationen till Betalväxeln måste skyddas med SSL eller likvärdig kryptering.
- Kortkundens mobila enhet måste kontrollera servercertifikatet. Om några fel upptäcks vid kontroll av servercertifikatet måste appen eller motsvarande gränssnitt avvisa Korttransaktionen.
- Kontokortsinformation får endast sändas direkt till Betalväxel utan mellanhänder.
- All information om tidigare utförda Korttransaktioner som ska skickas till den mobila enheten får inte vara tillgänglig för Kortkunden utan autentisering.
- App eller motsvarande gränssnitt får inte ha bakdörrar för felsökning eller fjärradministration
- Kortkunden ska vid installation av app eller motsvarande gränssnitt påminnas om att installera och använda viruskydd och en brandvägg på den mobila enheten. Kortkunden ska även instrueras till att uppdatera till den senaste OS-version som finns tillgänglig.
- Kortkunden ska informeras vid installation av app eller motsvarande gränssnitt att det inte är tillåtet att installera denna på manipulerad mobil enhet (så kallad Jailbreaking).
- Kortkunden måste informeras om dessa regler och sitt ansvar vid registrering av Förenklad kortbetalning via app.
- App eller motsvarande gränssnitt bör om möjligt upptäcka om mobil enhet är manipulerad och neka användande av Förenklad kortbetalning via app om så är fallet.
- Swedbank ska ha rätt att granska och utvärdera lösningen för Förenklad kortbetalning via app. Kunden ansvarar för att ge all information som behövs för att Swedbank ska kunna genomföra utvärderingen.
- Kunden ansvarar för att åtgärda eventuella brister som framkommer i utvärderingen enligt mellan parterna överenskommen tidplan. Om Kunden inte ser till att åtgärda dessa enligt tidplanen har Swedbank rätt att efter föregående meddelande till Kunden, ensidigt avsluta Förenklad kortbetalning via app med en (1) månads uppsägningstid.

Behålles av Kunden