



Betalingskortaftale for Dankort

Brugervejledning

Indhold

1. Indledning.....	2
2. Fysisk handel.....	2
2.1. Kontrol af kort, forebyggelse af misbrug mv.....	2
2.2. Krav til terminaler.....	2
2.3. Krav til opsætning af terminaler.....	2
2.4. Gennemførelse af transaktioner.....	3
2.4.1. PIN-kode transaktioner.....	3
2.4.2. Signaturs transaktioner.....	3
2.5. Kvittering til kortholder.....	4
2.6. Aflevering af transaktioner til PBS.....	4
2.7. Nødprocedure.....	4
2.8. Sikkerhedskrav.....	4
3. Øvrig handel - Selvbetjente automater.....	5
3.1. Krav til automaten.....	5
3.1.1. Særlige krav til selvbetjente automater uden PIN-kode.....	5
3.1.2. Særlige krav til selvbetjente automater med PIN-kode.....	5
3.2. Kvittering.....	5
3.3. Aflevering.....	5
3.4. Sikkerhedskrav.....	6
4. Øvrig handel - Internet, post og telefonordre, inkl. abonnement.....	6
4.1. Generelle krav - Internet.....	6
4.1.1. Krav til forretningens betalingsløsning.....	6
4.1.2. Krav til forretningens website.....	6
4.1.3. Kontroller; forebyggelse af misbrug mv.....	7
4.1.4. Accept af ordre.....	7
4.1.5. Procedure ved betaling med Dankort og Visa/Dankort.....	7
4.1.6. Procedure ved betaling med eDankort.....	8
4.1.7. Ordrebekræftelse/kvittering.....	8
4.1.8. Aflevering.....	8
4.1.9. Sikkerhedskrav.....	8
4.2. Post- og telefonordre.....	8
4.2.1. Krav til bestillingsseddel til brug for postordre.....	8
4.2.2. Krav ved telefonsalg, herunder indhold af ordrebekræftelse.....	9
4.2.3. Procedure.....	9
4.2.4. Kvittering ved post- og telefonordre.....	10
4.2.5. Aflevering.....	10
4.2.6. Sikkerhedskrav.....	10
4.3. Abonnementer (tilbagevendende betalinger).....	10
4.3.1. Krav til abonnementsbetalinger.....	10
4.3.2. Sikkerhedskrav.....	10

1. Indledning

Brugervejledningen er en del af aftalen om modtagelse af betalingskort. I "Betalingskortaftale for Dankort – Generelle regler" bliver der henvist til brugervejledningen, hvor dette er relevant.

Definitionerne i "Betalingskortaftale for Dankort – Generelle regler" gælder også for brugervejledningen.

2. Fysisk handel

2.1. Kontrol af kort, forebyggelse af misbrug mv.

Hvis du, i forbindelse med en betaling, er i tvivl om kortets ægthed, eller om det er kortholder selv, som benytter kortet, skal du kontrollere kortet og se efter følgende ved kontrol af kortet:

- Er prægningen (kortnummer, udløbsdato og navn) søgt ændret
- Er underskriften tydelig
- Er bundtrykket i underskriftsfeltet ubeskadiget
- Virker hologrammet ægte
- Har kortet chip

Du skal i øvrigt altid følge brugervejledningens beskrivelse af, hvordan du kontrollerer kortet og kortholders identitet i forbindelse med den enkelte betalingsløsning.

I folderen "Sikkerhed ved modtagelse af kortbetalinger", kan du få gode råd om, hvordan du kan opdage forsøg på misbrug, og hvad du skal gøre. Folderen findes på www.pbs.dk.

2.2. Krav til terminaler

Forretningen må kun benytte terminaler, der er godkendt af PBS til at modtage betaling med Dankort.

Transaktioner i fysisk handel kræver, at forretningen har en terminal, der kan aflæse kortets chip/magnetstribе, og som giver kortholder mulighed for at indtaste sin PIN-kode eller skrive under på en kvittering.

Det er ikke tilladt at installere terminaler, som ikke kan læse chip, se mere på www.pbs.dk for oplysning om godkendte terminaler.

Det er i fysisk handel ikke tilladt at indtaste kortnummer og eventuelle øvrige oplysninger i en betalingsløsning, medmindre det sker i forbindelse med en af PBS specifikt godkendt procedure, fx ved nødprocedure, se pkt. 2.7.

Hvis terminalen har chiplæser skal den altid læse kortets chip. Hvis chippen ikke virker, kan du forsøge at gennemføre en magnetstribetransaktion, hvis kortet tillader dette. Følg i øvrigt instrukserne på terminalen. Vær opmærksom på, at der ikke er betalingsgaranti, hvis magnetstriben er anvendt, jf. Generelle regler.

Se terminalvejledning for nærmere oplysning om terminalens funktion.

2.3. Krav til opsætning af terminaler

For at give kortholder mulighed for at sikre sig, at PIN-koden ikke kan aflures ved indtastning og give kortholder bedst mulig tilgængelighed, skal forretningen gøre følgende ved opsætning af terminaler, hvor PIN-kode kan anvendes:

Placering af kundedelen:

- Kundedelen (PIN-indtastningsenheden) skal være placeret således, at kunden kan komme tæt på kundedelen
- Kunden skal uden besvær have mulighed for at dække indtastning af PIN-koden med hænder eller krop
- Erfaringer viser, at terminaler skal være placeret 80-125 cm fra gulvet
- Følg i øvrigt vejledningen fra terminalleverandøren ved opsætning af terminalen

Omgivelser:

- Kundedelen må ikke være placeret således, at andre kan aflure PIN-koden, fx ved hjælp af spejle, videokameraer eller andre forhold i det omkringliggende miljø

Terminalen må ikke ændres, og det er eksempelvis ikke tilladt at fjerne tastaturafskærmningen.

Ved tegn på indbrud i terminalen skal forretningen omgående kontakte PBS.

2.4. Gennemførelse af transaktioner

Følgende skal iagttages, når transaktioner skal gennemføres på terminalen:

2.4.1. PIN-kode transaktioner

Alle PIN-kode transaktioner skal gennemføres online, medmindre forretningen specifikt har aftalt andet med PBS eller hvis der er tale om nødprocedure.

- Du skal indtaste det totale transaktionsbeløb på terminalen
- Du må ikke afrunde transaktionsbeløbet (lovkrav)
- Du skal altid kontrollere, at det af terminal og kortkvittering fremgår, at betalingstransaktionen er godkendt
- Er der tvivl om kortets ægthed, kan du undersøge kortet og/eller kontakte PBS
- Er der tvivl om, hvorvidt det er kortholder selv, der anvender kortet, så anmod om at se kortet og legitimisation
- Hvis det fortsat er usikkert, om det er kortholder selv, der anvender kortet, skal du annullere transaktionen i terminalen og evt. anmode kunden om at betale på anden vis
- Hvis kortet bliver afvist, må transaktionen ikke blive gennemført. Følg instrukserne på terminalens display
- Hvis terminalen viser en kode, der betyder, at kortet skal inddrages, skal du afvise at modtage kortet som betalingsmiddel. Inddrag om muligt kortet. Inddragne kort afleveres til et pengeinstitut

2.4.2. Signaturtransaktioner

Transaktioner skal altid gennemføres online, medmindre forretningen specifikt har aftalt andet med PBS, eller såfremt der er tale om nødprocedure, jf. pkt. 2.7

- Ved signaturtransaktioner skal du kontrollere kortet; se pkt. 2.1 og folderen "Sikkerhed ved modtagelse af kortbetalinger"

- Du skal indtaste det totale transaktionsbeløb på terminalen
- Du må ikke afrunde transaktionsbeløbet (lovkrav)
- Ved signaturtransaktioner skal du kontrollere, at dato og beløb på kvitteringen er korrekte, at de cifre af kortnummeret, der fremgår af kvitteringen, er identiske med det kortnummer, der eventuelt er præget eller trykt på kortet
- Når kortholder har underskrevet kvitteringen, skal du kontrollere, at underskrift på kvittering og kort stemmer overens
- Er der i tvivl om kortets ægthed, kontakt da PBS
- Bed kortholder vise legitimisation, hvis der er tvivl om, hvorvidt det er kortholder selv, der anvender kortet
- Hvis det fortsat er usikkert, om det er kortholder selv, der anvender kortet, skal du annullere transaktionen i terminalen og evt. anmode kunden om at betale på anden vis
- Hvis kortet bliver afvist, må transaktionen ikke gennemføres. Følg instrukserne på terminalens display
- Hvis terminalen viser en kode, der betyder, at kortet skal inddrages, skal du afvise at modtage kortet som betalingsmiddel. Inddrag om muligt kortet. Inddragne kort afleveres i et pengeinstitut
- Hvis transaktionen gennemføres offline, skal kortets status kontrolleres via PBS' telefonspærreliste. Vær opmærksom på, at der ikke er betalingsgaranti, hvis kortet ikke er aktivt på betalingstidspunktet, jf. Generelle regler

2.5. Kvittering til kortholder

Kortholder har krav på en kvittering ved enhver transaktion. Du skal udlevere en kopi af kortkvitteringen til kortholder. Hvis terminalen i en fejlsituation ikke kan udskrive kvittering, skal du fremsende en kvittering, hvis kortholder beder om det.

Kvitteringen skal indeholde forretningens navn og kontakt-oplysninger.

2.6. Aflevering af transaktioner til PBS

Transaktioner afleveres elektronisk fra terminalen eller på anden aftalt måde til PBS så hurtigt som muligt. Transaktionsdata skal være PBS i hænde senest den 7. kalenderdag efter transaktionsdatoen. Proceduren fremgår af terminalvejledningen.

2.7. Nødprocedure

Nødprocedure anvendes i tilfælde, hvor terminalen ikke kan foretage online transaktioner til PBS som følge af, at PBS melder om tekniske problemer, eller hvis terminalens teleforbindelse ikke virker.

Du kan benytte terminalens offline- eller indtastningsfunktion til at gennemføre transaktionen. Se terminalvejledningen for yderligere oplysninger.

Når du som led i nødproceduren gennemfører en signaturtransaktion, skal du gøre følgende:

- Kontrollere, at kortet er gyldigt; dvs. udløbsdato ikke er overskredet. Hvis kortet ikke er gyldigt, må transaktionen ikke blive gennemført
- Ringe til PBS på telefon 44 89 21 80 for at få oplyst, om kortet er aktivt. Du modtager en kontrolkode, hvis kortet er aktivt
- Indtaste beløb i terminalen som sædvanligt
- Vær opmærksom på, at det ikke er tilladt at afrunde transaktionsbeløbet (lovkrav)
- Indtaste kontrolkoden i terminalen
- Bede kortholder om at underskrive kvitteringen
- Kontrollere, at underskriften på kvitteringen stemmer overens med underskriften på kortet

- Udlevere kortet og en kopi af kvitteringen til kortholder
- Bede kortholder vise legitimation, hvis der er tvivl om, hvorvidt det er kortholder selv, der anvender kortet
- Destruere kvitteringen, annullere købet på terminalen og anmode kunden om at betale på anden vis, hvis det fortsat er usikkert, hvorvidt det er kortholder selv, der anvender kortet
- Hvis kortet er spærret eller kontrolkode af anden årsag ikke opnås, må transaktionen ikke gennemføres
- Afvise at modtage kortet som betalingsmiddel, hvis du bliver bedt om at inddrage kortet. Inddrag om muligt kortet
- Inddragne kort afleveres i et pengeinstitut

Vær opmærksom på, at forretningens terminal kan indeholde et maksimumbeløb for offline-transaktioner.

Hvis du ikke kan benytte terminalens offline/indtastningsfunktion er det pt. muligt at bruge en nota/fluesmækker til at modtage Dankort-betalinger. Hvis du benytter papirnota, og der ikke kan foretages aftryk af kortet, eller kortaftrykket ikke er tydeligt, skal du udfylde notaen manuelt med samtlige oplysninger, der fremgår af kortets forside. Husk at anføre kontrolkoden på notaen.

Papirnotaer indsendes til PBS – anfør "nødprocedure" på sumbilaget. Hvis der ikke er fejl og mangler i det indsendte materiale, vil transaktionerne normalt være registreret hos PBS første bankdag efter, at notaerne er indtastet i systemet.

Se www.pbs.dk for oplysning om godkendte nødprocedurer.

2.8. Sikkerhedskrav

Læs mere i afsnittet om sikkerhedskrav i de generelle regler. Se på www.pbs.dk, hvad forretningen skal gøre for at dokumentere, at forretningen lever op til kravene.

3. Øvrig handel - Selvbetjente automater

3.1. Krav til automaten

Forretningen må kun installere selvbetjente automater godkendt af PBS, herunder med godkendt chiplæser og PIN-tastatur, medmindre andet er specifikt aftalt med PBS.

Forretningens procedurer for modtagelse af kortbetalinger skal være godkendt af PBS inden løsningen bliver taget i brug. Betjeningsvejledning for automaten skal være godkendt af PBS. Det skal fremgå tydeligt for kortholderen, hvordan automaten anvendes.

Alle transaktioner skal gennemføres online til PBS, medmindre andet er specifikt aftalt med PBS.

Den selvbetjente automat må ikke blive anvendt til at udbetale kontanter, værdiboner eller lignende, der kan omveksles til penge.

Se i øvrigt terminalleverandørens vejledning for terminalens funktion.

3.1.1. Særlige krav til selvbetjente automater uden PIN-kode

PBS kan efter ansøgning tillade, at betaling kan ske uden anvendelse af PIN-kode, fx ved broer og parkering. For selvbetjente terminaler, der ikke har PIN-tastatur, er der fastsat et beløbsmaksimum pr. transaktion for hver terminaltype, som fremgår af betalingskortaftalen.

Selvbetjente terminaler må udelukkende blive anvendt til salg af ydelser, og må ikke udbetale kontanter eller udskrive værdiboner.

3.1.2. Særlige krav til selvbetjente automater med PIN-kode

Der skal føres dagligt tilsyn med automaten på alle hverdage. Det skal kontrolleres, at der ikke er foretaget uautoriserede ændringer på fronten af automaten. Mangler der PIN-kode-afskærmning, skal automaten lukkes, indtil afskærmning er på plads.

Tilsynet må ikke finde sted samme tidspunkt hver dag. Der skal føres en log over, hvornår der har været tilsyn på den enkelte automat. I tilfælde af ændringer på automaten skal PBS straks kontaktes.

Vi henviser til afsnit 2.3 for opsætning af selvbetjente automater med PIN-kode.

3.2. Kvittering

Automaten skal indeholde en funktion, hvor kortholder skal vælge, hvorvidt der ønskes kvittering. Hvis kortholder ønsker en kvittering, skal denne udskrives. Kvitteringen skal indeholde forretningens navn og kontaktoplysninger.

Hvis automaten i en fejlsituation ikke kan udskrive kvittering, skal dette fremgå tydeligt for kortholder. Du skal i denne situation på anden vis udlevere eller fremsende en kvittering, hvis kortholder anmoder herom.

Kvittering kan, efter aftale med PBS, undlades ved småbetalinger i selvbetjente automater uden PIN-kode.

Prisen skal tydeligt fremgå for kortholderen, enten i display eller ved prisoplysning på selve varen.

3.3. Aflevering

Transaktioner afleveres elektronisk fra automaten eller på anden aftalt måde til PBS så hurtigt som muligt. Transaktionsdata skal være PBS i hænde senest den 7. kalenderdag efter transaktionsdatoen.

Transaktioner vil normalt være registreret hos PBS første bankdag efter aflevering.

3.4. Sikkerhedskrav

Læs mere i afsnittet om sikkerhedskrav i de generelle regler. Se på www.pbs.dk, hvad forretningen skal gøre for at dokumentere, at forretningen lever op til kravene.

Ud over de sikkerhedsmæssige krav, beskrevet i PCI DSS, gælder nedenstående krav tillige for automaten, der bliver betjent af kortholder:

- Kun personale, som er uddannet hertil, må have adgang til kortlæsere og PIN-enheder
- Adgange skal administreres særligt restriktivt til følgende:
 - Adgang til terminalens kortlæser og PIN-enhed
 - Bemyndigelse til at sætte programmer/systemer i drift
- Koder/nøgler til terminalen skal opbevares på betryggende vis, og må kun blive udleveret til autoriseret personale
- Terminalkabinettet skal altid være låst, også når terminalen ikke er i brug. Terminalen må ikke kunne fungere, når kabinettet er åbent
- Forretningen må ikke ændre på terminalens fysiske funktioner som fx at fjerne PIN-beskyttelsesskjoldet. Kundedelen må ikke placeres således, at andre har mulighed for at aflure PIN-koden, fx ved hjælp af spejle, videokameraer, trapper eller andre forhold i det omkringliggende miljø
- Forretningen skal løbende overvåge alarmer fra terminalerne og sikre terminalerne mod utilsigtet adgang eller forsøg på "indbrud" og lignende. Forretningen skal udarbejde procedurer, der sikrer håndtering af uregelmæssige hændelser
- Ved tegn på indbrud i terminalen skal forretningen omgående kontakte PBS
- Forretningen skal udarbejde afstemningsprocedurer, der sikrer, at det korrekte antal transaktioner bliver leveret til afregning i PBS. Forretningen skal desuden etablere backupprocedurer, der sikrer, at data kan blive genskabt og retransmitteret i op til 5 bankdage efter aflevering af transaktioner til PBS

4. Øvrig handel - Internet, post- og telefonordre, inkl. abonnement

4.1. Generelle krav - Internet

4.1.1. Krav til forretningens betalingsløsning

Forretningen skal bruge en af PBS godkendt betalingsløsning til at gennemføre Dankort-betalinger, og skal som udgangspunkt benytte en hostet løsning, dvs. at kun jeres PSP har adgang til at behandle kortdata.

4.1.2. Krav til forretningens website

Følgende oplysninger skal som minimum fremgå af forretningens website:

- Forretningens navn, CVR-nr. og adresse
- E-mail adresse og telefonnummer til jeres kundeservice el.lign
- Beskrivelse af de varer/ydelser, forretningen sælger (inkl. priser, skatter og afgifter)
- Leveringsbetingelser og forsendelsesomkostninger, inkl. regler for kortholders fortrydelsesret
- At kortholder kan betale med betalingskort
- Varemærkerne for Dankort og/eller eDankort
Varemærkerne skal fremgå, hvor kortholder kan vælge betalingsmuligheder
- Transaktionsvaluta (skal altid være DKK)
- Eventuelle eksportrestriktioner

Hvis forretningen tilbyder abonnementsbetalinger, skal forretningen tillige overholde reglerne i afsnit 4.3.

Forretningens website skal desuden indeholde en funktion, hvor kortholder kan indtaste sine kontrolcifre (typisk 3 cifre på bagsiden af kortet, enten i underskriftsfeltet eller umiddelbart ved siden af).

For yderligere oplysninger henvises til gældende lovgivning, herunder fx forbrugeraftaleloven, e-handelsloven og markedsføringsloven.

Forretningens website må ikke give kortholder mulighed for at indtaste den til kortet hørende PIN-kode eller andre kortdata ukrypteret. Kortholder må ikke kunne sende bestillinger med kortdata via e-mail, medmindre dette sker i krypteret form. Krypteringsmetode skal i givet fald være godkendt af PBS.

4.1.3. Kontroller; forebyggelse af misbrug mv.

Ved fjernsalg har forretningen og kortholder ikke mulighed for at mødes, og det er derfor ikke muligt at kontrollere det kort, der bliver benyttet, eller hvem der benytter det.

Men du kan iagttage visse forholdsregler, som kan medvirke til at reducere risikoen for misbrug af kort. Læs mere i "Sikkerhed ved modtagelse af kortbetalinger", som findes på www.pbs.dk.

4.1.4. Accept af ordre

Inden kortholder accepterer ordren, skal følgende oplysninger som minimum fremgå af skærbilledet:

- Entydig beskrivelse af og pris for de enkelte varer/ytelser, kortholder har bestilt
- Det totalbeløb, kortholder skal betale (inkl. specifikation af eventuelle skatter/afgifter, forsendelsesomkostninger og andre gebyrer)
- At det ikke er tilladt at afrunde transaktionsbeløbet (lovkrav)
- Transaktionsvaluta (skal være DKK)
- At betaling sker med kort
- Forventet leveringsdato
- Leveringsbetingelser inkl. regler for kortholders fortrydelsesret
- Navnet på modtageren af varen/ydelsen
- Leveringsadresse

Leveringsadressen bør af sikkerhedshensyn ikke være en postboksadresse.

4.1.5. Procedure ved betaling med Dankort og Visa/Dankort

Følgende procedure følges i forbindelse med en betalings-transaktion på internettet:

- Kortholder afgiver sin bestilling og indtaster de nødvendige oplysninger til brug for at gennemføre betalingstransaktionen
 - Kortnummer
 - Udløbsdato
 - Kontrolcifre
- Der bliver fremsendt en forespørgsel til PBS med henblik på godkendelse af transaktionen, og du vil modtage svaret godkendt eller afvist
- Hvis kortet er spærret eller transaktionen ikke kan godkendes – svaret er "afvist" – må du under ingen omstændigheder gennemføre kortbetalingen

Indtastning af oplysninger skal ske i en krypteret session.

Hvis kontrolcifre ikke er korrekte, kan PBS afvise transaktionen.

Kontrolcifre må aldrig opbevares, og forretningen skal derfor slette eventuelle kontrolcifre, modtaget ved kortholders bestilling, når kortbetalingen er kontrolleret. Ved senere levering, delleverancer og abonnementer bliver kontrolcifre kun medsendt ved første forespørgsel.

Hvis forretningen ikke kan levere de varer, som kortholder har bestilt, inden for ganske få dage efter bestillingen, eller leverancen skal opdeles i flere delleverancer, skal nedenstående procedure følges:

- Send kontrolforespørgsel til PBS på 0 kr. for at tjekke kort og kontrolcifre
- Når forretningen er klar til at sende varen eller en delleverance, skal forretningen sende en forespørgsel til PBS på det fulde ordrebæbeløb (ikke kun på delleverancens bæbeløb)
- Herefter bliver transaktionen fremsendt (på det bæbeløb, der er leveret varer for) til afregning hos PBS
- Hvis der er tale om en delleverance, skal forretningen ved næste levering fremsende en forespørgsel til PBS på 0 kr. og efterfølgende sende en transaktion til afregning (på det bæbeløb, der er leveret varer for)
- Proceduren gentages indtil ordren er ekspederet

PBS' systemer og de krav, vi stiller til betalingsgateways, understøtter ovenstående funktioner. Forretningen skal derfor sikre sig, at forretningens PSP håndterer forretningens transaktioner korrekt.

4.1.6. Procedure ved betaling med eDankort

Kortholder afgiver sin bestilling og vælger at betale med eDankort. Kortholder bliver herefter dirigeret over i sin netbank.

Når forretningen har modtaget positivt svar fra netbanken, bliver forespørgsel fremsendt til PBS med henblik på at godkende transaktionen. Forespørgsel skal indeholde det totale ordrebælb. Det er ikke muligt at genfremsende forespørgsler på eDankort, da kortholder skal deltage i enhver transaktion med eDankort.

Hvis eDankortet er spærret eller transaktionen ikke kan blive godkendt, vil PBS meddele jer dette, og betalingstransaktionen må ikke gennemføres.

Forretningen kan ikke gennemføre delvise betalinger eller abonnementsbetalinger med eDankort.

4.1.7. Ordrebekræftelse/kvittering

Den elektroniske kvittering til kortholder skal som minimum indeholde følgende oplysninger:

- Forretningsnavn
- Forretningens e-mail adresse
- Beskrivelse af de bestilte varer/ytelser
- Ordrenummer/transaktionsnummer
- Transaktionsdato
- Transaktionsbeløb
- Transaktionsvaluta (skal være DKK)
- Transaktionstype (debet/kredit)
- Leveringsdato
- Evt. dele af kortnummer (trunkeret)
- At betalingstransaktionen er gennemført (hvis der er tale om en kvittering)

Beløbet må ikke overstige det beløb, som kortholder har accepteret.

4.1.8. Aflevering

Transaktioner afleveres elektronisk til PBS så hurtigt som muligt, dog tidligst når varen/ydelsen bliver leveret.

Transaktionsdata skal være PBS i hænde senest 7 kalenderdage efter leveringsdatoen. Ved eDankort er afleveringsfristen 31 dage.

Transaktioner vil normalt være registreret hos PBS første bankdag efter aflevering.

4.1.9. Sikkerhedskrav

Læs mere i afsnittet om sikkerhedskrav i de generelle regler. Se på www.pbs.dk, hvad forretningen skal gøre for at dokumentere, at forretningen lever op til kravene.

4.2. Post- og telefonordre

Når forretningen sælger via post- og telefonordre, skal forretningen bruge en af PBS godkendt betalingsløsning til aflevering af jeres betalingstransaktioner.

Hvis forretningen tilbyder abonnementsbetalinger skal forretningen tillige overholde reglerne i afsnit 4.3.

4.2.1. Krav til bestillingsseddel til brug for postordre

En bestillingsseddel til brug for postordre skal indeholde følgende felter (foruden forretningens navn, adresse mv.), som kortholder skal udfylde i forbindelse med bestillingen:

- Kortholders navn
- Kortholders adresse
- Kortholders telefonnummer
- Korttype
- Kortnummer
- Kortets udløbsdato/udstedelsesdato
- Kortets kontrolcifre
- Antal og art af hver enkelt vare/ydelse, der bestilles
- Beløb for hver enkelt vare/ydelse

- Transaktionsvaluta (skal være DKK)
- Evt. forsendelsesomkostninger
- Totalbeløb
- Evt. modtager af varen/ydelsen (hvis ej kortholder)
- Evt. leveringsadresse (hvis ej kortholders)
- Dato
- Underskrift

Kontrolcifre må ikke opbevares, og forretningen skal derfor slette/destruere eventuelle kontrolcifre, modtaget ved kortholders bestilling, når kortbetalingen er godkendt.

Regler for kortholders fortrydelsesret skal desuden fremgå af bestillingssedlen.

PBS skal godkende bestillingssedlen, inden den bliver taget i brug.

Bestillingssedler, der indeholder kortdata, må ikke kunne fremsendes af kortholder via e-mail eller andet netværk, medmindre dette sker i krypteret form. Derudover må bestillingssedlen ikke fremsendes som et åbent postkort, hvor kortdata kan aflæses, men skal sendes i en lukket kuvert.

4.2.2. Krav ved telefonsalg, herunder indhold af ordrebekræftelse

Ved kortholders telefoniske bestilling skal du give kortholder alle oplysninger om varer, som kortholder køber, herunder forsendelsesomkostninger og andre omkostninger.

Til brug for at gennemføre transaktionen, skal du som minimum anmode kortholder om følgende oplysninger:

- Korttype
- Kortnummer
- Kortets udløbsdato/udstedelsesdato
- Kortets kontrolcifre

Kontrolcifre må ikke opbevares, og forretningen skal derfor slette/destruere eventuelle kontrolcifre, modtaget ved kortholders bestilling, når kortbetalingen er godkendt.

Hvis varen/ydelsen ikke kan blive leveret omgående, skal du fremsende en ordrebekræftelse til kortholder. Ordrebekræftelsen sendes til kortholders adresse og skal indeholde oplysninger om:

- At betaling sker med kort
- Korttype
- Dele af kortnummeret (trunkeret)
- Beløb
- Transaktionsvaluta (skal være DKK)
- Evt. forsendelsesomkostninger
- At hvis forsendelse af varen/ydelsen skal ske til anden adresse end kortholders hjemadresse, skal du ligeledes sende ordrebekræftelsen til kortholders hjemadresse
- Hvis beløbet ikke kan fastsættes på forhånd og derfor ikke fremgår af ordrebekræftelsen, har forretningen bevisbyrden for, at kortholder har givet udtrykkelig bemyndigelse til, at transaktionen kan foretages

4.2.3. Procedure

Når en kortholder har afgivet sin bestilling pr. post eller telefonordre, og varen er klar til at blive afsendt, skal du følge nedenstående procedure:

- Du skal kontrollere kortet elektronisk via jeres terminal eller betalingsløsning, på telefon 44 89 21 80 eller ifølge særskilt aftale med PBS, jf. betalingskortaftalen
- Hvis kortet er spærret eller transaktionen ikke kan godkendes, vil PBS meddele jer dette, og betalingstransaktionen må ikke blive gennemført
- Hvis kontrolcifre ikke er medsendt eller ikke er korrekte, kan transaktionen afvises

4.2.4. Kvittering ved post- og telefonordre

Du skal fremsende en faktura/kvittering til kortholder senest samtidig med, at transaktionen bliver afleveret til PBS. Fakturaen/kvitteringen skal som minimum indeholde følgende oplysninger:

- Dato for afsendelsen af de bestilte varer/ytelser
- Transaktionsbeløb
- Transaktionsvaluta (skal være DKK)
- Korttype
- Dele af kortnummeret (trunkeret)

4.2.5. Aflevering

Transaktioner afleveres elektronisk til PBS så hurtigt som muligt, dog tidligst når varen/ydelsen bliver leveret.

Transaktionsdata skal være PBS i hænde senest 7 kalenderdage efter leveringsdatoen.

Transaktioner vil normalt være registreret hos PBS første bankdag efter aflevering.

4.2.6. Sikkerhedskrav

Læs mere i afsnittet om sikkerhedskrav i de generelle regler. Se på www.pbs.dk, hvad forretningen skal gøre for at dokumentere, at forretningen lever op til kravene.

4.3. Abonnenter (tilbagevendende betalinger)

Hvis forretningen ønsker at kunne gennemføre abonnementsbetalinger med kort, skal forretningen kontakte PBS med henblik på registrering/godkendelse heraf. Forretningen skal indsende et eksemplar af abonnementsvilkårene til PBS for at få mulighed for at gennemføre abonnementsbetalinger.

4.3.1. Krav til abonnementsbetalinger

Nedenstående krav er gældende for abonnementsbetalinger:

Forretningen skal indgå en aftale med kortholder, som giver jer tilladelse til at gennemføre transaktioner ved hjælp af kortholders kortdata. Aftalen skal indeholde:

- Kortnummer
- Kortets udløbsdato
- Kortets kontrolcifre
- Oplysning om kriterierne for at gennemføre transaktioner med kortholders kortnummer
- Oplysning om, hvordan kvittering leveres/stilles til rådighed
- Oplysning om kortholders ansvars- og hæftelsesforhold
- Information om procedure for fornyelse og sletning af kortnummer
- Information om procedure for ophør/opsigelse af abonnement
- Kortholders accept af kundevilkår, herunder:
 - Accept af kriterier for at gennemføre transaktioner med kortholders kortnummer
 - Accept af priser

Kortets kontrolcifre må ikke blive logget eller på anden måde gemt, når den første kortbetaling er gennemført.

Abonnementsaftalen skal enten underskrives af kortholder eller accepteres direkte på jeres website med efterfølgende skriftlig bekræftelse til kortholder. Vilkår og priser skal være tilgængelige for kortholder ved tilmelding.

Forretningen skal have etableret en betryggende procedure for oprettelse, fornyelse og sletning af kortoplysninger.

Jeres procedure for sletning af kortoplysninger skal sikre, at oplysningerne slettes fra kunderegisteret umiddelbart efter, at kortholder beder om det.

Hvis forretningen ophører med at udbyde abonnementsbetalinger, skal forretningen meddele dette til PBS.

Forretningen skal benytte en af PBS godkendt betalingsløsning til aflevering af jeres abonnementsbetalinger.

4.3.2. Sikkerhedskrav

Læs mere i afsnittet om sikkerhedskrav i de generelle regler. Se på www.pbs.dk, hvad forretningen skal gøre for at dokumentere, at forretningen lever op til kravene.

