



# Support

Brukerveiledning

## Innholdsfortegnelse

<b>Kapittel 1 Innledning</b>	<b>4</b>
Velkomstmelding	4
<b>Kapittel 2 Autorisasjon</b>	<b>4</b>
2.1 Autorisasjonstjeneste	4
2.2 Kontroll av kort	5
2.3 Godkjenning av kort	6
2.4 Kortholders samtykke	6
<b>Kapittel 3 Elektronisk behandling</b>	<b>7</b>
3.1 Manuell inntasting på terminal	7
3.2 Oversendelse av transaksjoner	7
3.3 Chip og PIN kort	8
<b>Kapittel 4 Filbehandling</b>	<b>8</b>
4.1 Sikkerhet	8
4.2 Etablering av nytt brukersted	8
4.3 Dekryptering av kvittering – eller sperrelister (hvis aktivert)	9
<b>Kapittel 5 Netthandelsbrukersted</b>	<b>9</b>
5.1 Krav til Nettside	9
5.2 3D Secure	10
<b>Kapittel 6 Transaksjonsbilag</b>	<b>11</b>
6.1 Kort tilstede og Kort ikke tilstede Transaksjoner	11
6.2 Ugyldige Transaksjonsbilag	12
6.3 Gjentakende Transaksjoner	12
6.4 Flere Transaksjonsbilag	13
6.5 Forskudd/Delbetaling	13
6.6 Krediteringer/Tilbakebetalinger	13
<b>Kapittel 7 Oppgjørmelding</b>	<b>14</b>
7.1 Hvordan lese oppgjørmeldingen	14
7.2 Hvordan kortbetalinger fungerer	15

<b>Kapittel 8 Mistenkelige transaksjoner</b>	<b>16</b>
8.1 Svindel – Kort tilstede Transaksjoner	16
8.2 Svindel – Kort ikke tilstede Transaksjoner	17
8.3 Inndragelse av Kort – Hvordan man beslaglegger et Kort	17
8.4 Kjenn dine ansatte	18
8.5 Teknologisk vedlikehold	18
<b>Kapittel 9 Overholdelse av sikkerhetsprogram</b>	<b>19</b>
<b>Kapittel 10 Reklamasjoner</b>	<b>19</b>
<b>Kapittel 11 Visning av Kortselskapenes merker/logoer</b>	<b>20</b>
<b>Kapittel 12 Reklamasjoner</b>	<b>20</b>
12.1 Reklamasjoner	20
12.2 Omstendigheter som kan medføre at det oppstår reklamasjoner	21
12.3 Stort antall reklamasjoner	22
<b>Kapittel 13 iMerchantConnect</b>	<b>22</b>
13.1 iMerchantConnect	22
13.2 Nøkkelfunksjoner i iMerchantConnect Service	22
<b>Kapittel 14 Annen nyttig informasjon</b>	<b>23</b>
14.1 Oppbevaring av dokumentasjon	23
14.2 Endring av eierforhold/status/navn/adresse	23
14.3 Ødelagt eller feil på manuell Kortdrager	23
14.4 Hva du gjør hvis et kort blir gjenglemt i dine lokaler	23
14.5 Bestilling av manuelle salgsslipper	23
14.6 Skjemaer, materiell og reklamemateriell	23
<b>Kapittel 15 – Ordbok</b>	<b>24</b>
<b>Vedlegg 1 – Forespørsel om bilagskopiskjema</b>	<b>25</b>

## KAPITTEL 1 – INNLEDNING

### Velkomsthilsen

Vi vil gjerne benytte anledningen til å takke deg for at du har valgt oss som din kortinnløser, og vi kan forsikre deg om at vi vil gjøre vårt beste for å gi deg den mest effektive og profesjonelle service til enhver tid.

Vi ønsker at du skal vært helt tilfreds og fortrolig med ditt kundeforhold slik at det kan bidra til ytterligere verdiskaping for din forretning.

Denne brukerveiledningen (Veiledningen) er en del av din Avtale med oss. Veiledningen er laget spesielt med tanke på prosedyrer for utsalgssteder. Det er viktig at alle dine ansatte som tar imot kortbetalinger er kjent med salgsstedsprosedyrene i denne Veiledningen.

Denne Veiledningen besvarer de mest stilte spørsmålene fra Kundene.

Har du noen spørsmål som ikke er dekket i denne Veiledningen, nøl ikke med å kontakte oss – våre kontaktdetaljer finner du på baksiden av omslaget på denne Veiledningen.

Om det ikke er spesifisert i denne Veiledningen (inkludert kapittel 15 - Ordboken), skal ord og uttrykk brukt her ha den samme betydning som i Standardvilkårene, som er en del av avtalen med oss.

## KAPITTEL 2 – AUTORISASJON

### 2.1 Autorisasjonstjeneste

En autorisasjon er prosessen der en Kunde søker om godkjenning for en Transaksjon. Kunden må innhente en Autorisasjonskode før han fullfører en Transaksjon, med mindre annet er avtalt med Innløser. Generelt bekrefter en Autorisasjonskode at kortnummeret er gyldig, at Kortet ikke er rapportert mistet eller stjålet på tidspunktet for Transaksjonen, og bekrefter at det relevante kreditt- eller pengebeløp for Transaksjonen foreligger. Kunden skal følge eventuelle instruksjoner han mottar under autorisasjonen/godkjenningen. Når han har mottatt Autorisasjonskoden, kan Kunden fullføre Transaksjonen som er godkjent og må forsikre seg om at Autorisasjonskoden er notert på Transaksjonsbilaget. For alle Transaksjoner der Kortholder ikke er tilstede, må Kunden få tak i Kortets utløpsdato, Kortholders adresse og CAV2/CVV2/CVC2-nummer og videresende dette som en del av autorisasjonen.

En autorisasjonskode:

- (i) garanterer ikke Kunden endelig betaling for en Transaksjon
- (ii) garanterer ikke at Transaksjonen ikke senere kan bli bestridt av Kortholder eller utsteder, og
- (iii) beskytter ikke Kunden ved en reklamasjon i forbindelse med ikke-godkjente Transaksjoner, eller tvister i forbindelse med kvaliteten på varer eller tjenester.

Hvis Terminalen ikke klarer å lese magnetstripen på Kortet ved Kort Tilstede Transaksjoner, må Kunden følge de manuelle behandlingsprosedyrene i denne Veiledningen. Uansett kreves det en Autorisasjonskode som angitt ovenfor for alle Transaksjoner, enten den fås elektronisk ved bruk av en Terminal, eller verbalt ved å ringe etter en Autorisasjonskode i samsvar med denne Veiledningen.

Autorisasjon gis ved å ringe vår Autorisasjonssentral (telefonnummeret fremkommer på baksiden av omslaget på denne Veiledningen). Autorisasjon gyldig i syv (7) dager. Blir varene sendt (Transaksjonen prosessert/gjennomført) etter disse syv dagene må Transaksjonen re-autoriseres.

#### **Autorisasjonskode:**

Tast den inn på terminalen, eller skriv den på salgsslippen hvis du bruker dette.

**Avslag:**

Vennligst underrett Kortholderen om at Transaksjonen ikke ble godkjent. En alternativ betaling må gjøres.

**Henvisning:**

Hvis en Kortholder har spørsmål, vennligst råd han/henne til å ta kontakt med Utsteder direkte.

**Ta avtrykk av Kortet**

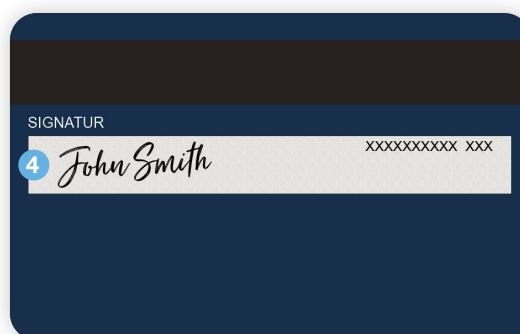
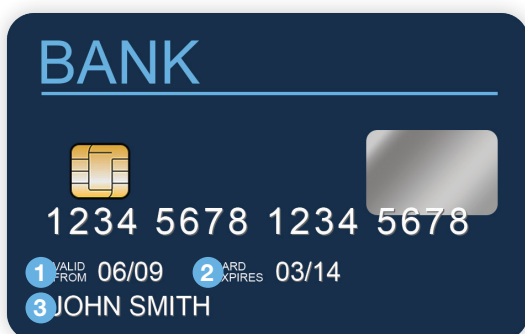
Terminalen kan gi deg en beskjed om å ta avtrykk av Kortet hvis Transaksjonen er en fysisk Transaksjon (Kort tilstede Transaksjon), men kortnummeret må tastes inn i stedet for å leses gjennom terminalen. Dette kan være aktuelt hvis magnetstripen/chipen på Kortet ikke kan leses på grunn av oppskraping eller annen skade. Vennligst følg denne prosedyren ved slike tilfeller:

1. Ta et avtrykk av Kortet for å bevise at Kortet forelå på Transaksjonstidspunktet.
2. Fyll ut all informasjon om Transaksjonen.
3. Få kortholderens signatur på den pregede salgsslippen.
4. Oppbevar salgsslippen sammen med kvitteringen.
5. Send salgsslippen med samlenotaen til Elavon.

Har du behov for å kjøpe en avtrykksmaskin, vennligst kontakt vår Kundeservice (kontaktinformasjon fremkommer på baksiden av omslaget på denne Veiledningen).

**Forhåndsautorisasjon:**

For informasjon om hvordan man utfører en forhåndsautorisasjon, vennligst se bruksanvisningen for din Terminal.



## 2.2 Kontroll av kort

De følgende detaljer må alltid sjekkes hver gang du aksepterer et kort for betaling, også hvis kortholder er en fast kunde og kjent for deg:

- 1 Startdato (hvis tilgjengelig): Kontroller at start dato på Kortet ikke er i fremtiden. Kort med startdato i fremtiden må ikke aksepteres.
- 2 Utløpsdato: Sjekk at Kortets utløpsdato ikke er utgått. Utgåtte Kort må ikke aksepteres.
- 3 Kortholders navn: Kontroller Kortholderens navn og påse at eierskapet stemmer overens med personen som fremlegger Kortet, f. eks. at et Kort utstedt til en kvinne ikke fremlegges av en mann.
- 4 Signaturfelt: Påse at Kortet er signert og at undertegnede navn er det samme som er preget på forsiden av Kortet. Sjekk også at Kortholders signatur på salgsslippen ikke skrives nølende eller med blokkbokstaver

**Når du holder Kortet, gni tommelen over signaturstripen som skal kjennes jevn og glatt.**

### 2.3 Godkjenning av Kort

Hvis du sender inn en Transaksjon på en korttype som du ikke har tillatelse til å akseptere, vil Transaksjonen bli avvist og returnert til deg.

Du må ikke håndtere Transaksjoner der Kortholder ikke er tilstede så fremt vi skriftlig har avtalt at du kan gjøre dette.

Når du bruker terminalen til å gjennomføre salg eller refusjoner, vennligst referer til din Terminals brukerveiledning.

### 2.4 Kortholders samtykke

Ingenting i avtalen, inkludert mottak av Autorisasjonskode, fritar deg fra kravet om å få kortholders godkjenning for å belaste Kortholders konto for enhver Transaksjon. Slik tillatelse ansees gitt (såfremt Kortet ikke er rapportert mistet, stjålet eller lignende);

1. for Transaksjoner der Kortholder er til stede; ved å få en signert Transaksjonsslipp eller i tilfeller med PIN-transaksjon, Transaksjonsslippen gitt av terminalen
2. for postordretransaksjoner; ved å få en signert fullmakt fra kortholder
3. for telefonordretransaksjoner; ved å beholde dokumentet som beviser Kortholders myndighet til å belaste hans/hennes konto for beløpet relevant for Transaksjonen

For hver postordre- og/eller telefonordretransaksjon må du oppbevare og fremlegge for Elavon på anmodning, dokumentert bevis på forsendelse av varen eller servicen gitt for ikke mindre enn to (2) år fra Transaksjonsdato.

4. for internettransaksjoner; ved å innhente CAV2/CVV2/CVC2 nummeret fra Kortet.

Når en Kortholder benekter å ha godkjent en gjennomført Transaksjon eller hevder at Transaksjonen ikke er blitt riktig utført, må Transaksjonsbilaget eller annen kvittering som nevnt (1) over, dokumentert bevis som nevnt (2) og (3) over; og CAV2/CVV2/CVC2 nummer som nevnt (4) over, være i et format som Elavon på dine vegne skal forsøke å bevise at Transaksjonen forespurt var identifisert og derfor godkjent av Kortholder. Følgelig er dette beviset Elavon vil kreve fra deg for å kunne bevise at Transaksjonen var verifisert og dermed godkjent.

## KAPITTEL 3 – ELEKTRONISK BEHANDLING

**Vær klar over at det ikke er tillatt å gi kontantbeløp når et kjøp er blitt gjort med kredittkort.**

- Forsikre deg om at Terminalen er innstilt på riktig dato og tid.
- Følg retningslinjene i Kapittel 2.2 – Kontroll av kort – i denne Veiledningen.
- Forsikre deg om at Transaksjonstypen identifisert av Terminalen er korrekt.
- Dra eller sett inn Kortet.
- Innhent Autorisasjon i henhold til Kapittel 2 – Autorisasjon – i denne Veiledningen.
- Forsikre deg om at nummeret preget på forsiden av Kortet stemmer med nummeret på Transaksjonsslippen.
- Hvis Kortholder signerer på Transaksjonsslippen, forsikre deg om at den er lik signaturen på baksiden av Kortet, og at alle skriftlige detaljer fra Kortet er kopiert til bunnen av Transaksjonsslippen.
- Når du er sikker på at alt er i orden, gi Kortholder en kopi av Transaksjonsslippen, gi Kortet tilbake og utlever varene.
- Vennligst behold kopien av Transaksjonsslippen.

Transaksjonen er nå fullført.

### 3.1 Manuell inntasting på Terminal

Hvis draging av Kortet mislykkes, Chip ikke kan leses eller Terminalen ikke fungerer, vil en melding fremkomme på Terminalen som bekrefter at Kortet ikke er lest. Hvis du har en Terminal som støtter manuell inntasting, må følgende prosedyre følges:

- Terminalen vil be deg om å taste inn Kortdetaljer som vil inkludere:
  - (i) Kortnummer (PAN): de 13-19 tall som er preget på Kortets fremside;
  - (ii) utløpsdato.
  - (iii) Autorisasjonskode
- Du vil bli bedt av Terminalen om å taste inn Transaksjonen.

Det bør tas et avtrykk av Kortet på en salgsslipp for å bevise at Kortet var tilstede og Kortholder bli bedt om å signere salgsslippen. Vennligst sørg for at beskrivelsen av varen, beløpet og dato også er skrevet ned på salgsslippen. Dette vil være behjelpelig for å redusere risikoen for feil og derfor minimere eksponering for reklamasjoner.

Den manuelle salgsslippen må oppbevares med din kopi av Transaksjonsslippen. Hvis du ikke har Terminal som støtter manuell inntasting, skal Transaksjonen bli akseptert på en manuell salgsslipp. Vennligst se Kapittel 10 – Reserveløsninger – i denne Veiledningen.

### 3.2 Oversendelse av Transaksjoner

Vær oppmerksom på at det bør foretas et dagsoppgjør hver dag over hvilke Transaksjoner som er godkjente for å unngå gebyr på forsinket innsending. Alle dataene innsamlet på din terminal skal sendes til Innløser innen tre (3) virkedager fra Transaksjonsdato. Enhver Transaksjon innsendt etter denne tid, vil bli nedgradert av kortselskapene og kan gi en tilleggsavgift.

### 3.3 Chip og PIN Kort

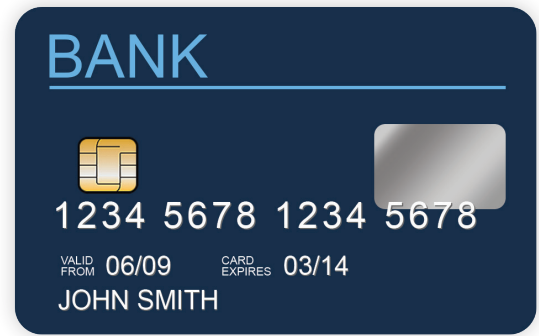
Kreditt- og debetkort endres fra signaturbaserte magnetstriper til PIN-baserte chipkort. Dette initiativet, som er kjent som ”Chip og PIN”, er en reaksjon på et stadig økende antall svindler, særlig forfalskning og bruk av tapte eller stjålne kort .

**En chip** inneholder en mikrobrikke som er innfelt i Kortet. Den inneholder meget sikre minne- og prosesseringsfunksjoner. Informasjonen den inneholder bidrar til å sikre at Kortet er ekte, og gjør forfalskning vanskelig og dyrt for en forbryter.

**En PIN-kode** (Personlig identifikasjonsnummer) er et firesifret tall som kortholderen selv taster inn, og som skal bevise at han/hun er den virkelige eier av Kortet. Innføringen av PIN-kode fjerner behovet for å la kortholderen undertegne på et transaksjonsbilag.

**Feil PIN/Blokkert PIN:** Hvis kortholder taster inn feil PIN-kode tre ganger, blir PIN-koden blokkert. Kortholder bør da kontakte Utstederen. Transaksjonen vil bli forsøkt gjennomført ved hjelp av Chipkort og underskrift via Autorisasjon. Hvis dette tillates må du foreta de vanlige kontrollene som du ville ha gjort for andre signaturtransaksjoner. Vær ekstra årvåken om et sperret kort blir presentert. Hvis PIN blir tastet inn korrekt, men du fortsatt er mistenkelig overfor Kortholder, ring Autorisasjonsenteret for å forsikre deg om at Kortet ikke er stjålet/blokkert.

**Defekte Chipkort:** Hvis terminalens kortleser ikke kan lese dataene på Kortet, vil terminalen vanligvis spørre tre ganger om å bruke Chip-leseren. Hvis det fortsatt er mislykket etter tre forsøk, vil Terminalen settes til magnetstripetransaksjon. Hvis dette oppstår, gjennomfør så de vanlige kontroller som du ville gjort på enhver signaturtransaksjon.



## KAPITTEL 4 – FILBEHANDLING

Leverer du Transaksjoner i en kryptert e-post via filer, vennligst følg filleverandørens regler for dette.

### 4.1 Sikkerhet

Vennligst bemerk at filleverandøren har sikkerhetsoppsett for å sende filer på den sikreste måten. Dette er derfor bare ment som et supplement til kontrakten Kunden har med Elavon.

### 4.2 Etablering av nytt Brukersted

Kunden må initielt inngå en avtale med Elavon, som så kontakter filleverandøren. Kunden vil motta separate installasjonsinstrukser. I forkant av installasjonen må Kunden vite IP-adressen til SMTP-serveren og e-post adressen(e) som Elavon skal sende returfiler til. Returfilene vil være kvittering på mottatt e-post fra Kunden, kvittering fra Elavons mottakssystem for filinnlesing og sperrelister. Filbehandlingsleverandøren har kontroll på servere, sjekking av sendersignatur og at korrekt offentlig nøkkel er blitt brukt.



### 4.3 Dekryptering av kvittering – eller sperrelister (hvis aktivert)

Ved å sende kryptert e-post, vil Kunden etter kort tid motta en kvittering fra Elavons mottakssystem på at filen er mottatt og kryptert OK. Denne kvitteringen er ukryptert. Innlesning i Elavons mottakssystem gjennomføres mellom kl 06:00 – 16:00. Kvittering for innlesning sendes som kryptert fil. Det samme gjelder sperrelister.

Ved å dobbelt-klikke på vedlegget kan Kunden starte automatisk dekryptering med den private PGP-nøkkelen som tilhører Kunden. Filen åpnes automatisk i valgte katalog. Dette krever at applikasjonen er installert på den PC som mottar e-posten.

## KAPITTEL 5 – NETTHANDELSKUNDE

### 5.1 Krav til Nettside

Elavon har visse krav til Nettsider. Om våre krav til Nettsiden ikke er oppfylt, vil vi ikke kunne åpne for utbetaling av oppgjør. En måned etter at vi har registrert Avtalen for deres Nettbutikk vil vi gjøre en sjekk av deres Nettside.

#### Nettsiden din må inneholde følgende informasjon:

- a) en komplett beskrivelse av varene og/eller den service som tilbys;
- b) retur av varer og krediteringspolicy
- c) kontaktinformasjon til Kundeservice, inkludert e-post adresseog/eller telefonnummer;
- d) komplett juridisk- og besøksadresse på ditt Brukersted på enten sjekk-ut siden (som viser det totale kjøpsbeløp) eller på de web-sider presentert til Kortholder når Kortholder logger ut;
- e) Transaksjonsvaluta;
- f) eksport eller juridiske restriksjoner, hvis kjent;
- g) leveringsbetingelser inkl. bl.a. tidspunkt Kortholder blir belastet og policy rundt minimumsalder;
- h) for abonnementstjenester o.l. må vilkår og betingelser være tilgjengelig
- i) personvern av kundedata;
- j) din metode for Transaksjonssikkerhet, Kortholder må informeres om at Kunden er ansvarlig for Transaksjoner gjennom nettsiden;
- k) vilkårene i salgsbetingelsene i bestillingsløsningen, som kjøperen aktivt må akseptere før bindende avtale er inngått
- l) totalkostnaden for Kortholder må komme tydelig frem før betaling gjennomføres, inkludert moms; og
- m) fremvisning av Kortmerkens logo samt informasjon om 3D Secure og CAV2/CW2/CVC2 verifisering.

I tillegg må Nettbutikkens URL være lik URL oppgitt på Søknadsskjemaet. Navnet på Nettbutikken må også være lik Utsalgsstedsnavnet på Søknadsskjemaet.

Videre må Kunden ikke ha minimumsbegrensninger i kjøpsbeløp som betingelse for å kjøpe varer/ tjenester på Nettbutikken.

Vennligst se forbrukerombudets regler for innhold på nettsider der handels foretaes:

<http://forbrukerombudet.no/index.gan?id=11039622&subid=0>

Det er et krav at Nettbutikken benytter 3D Secure på sine sider. Se lenger ned i dette avsnittet.

## ANDRE KRAV:

- a) **Mulighet til å kansellere betaling.** Kundens internettside skal informere Kortholder tydelig før han/hun velger "Betal nå" eller tilsvarende knapp på skjermen, at Kortholder forplikter seg til å betale, og vil gi Kortholder en utvetydig mulighet til å kansellere betalingsinstruksen på dette tidspunkt. Innløser kan granske alle klager mottatt fra en Kortholder om innholdet på en Kundes nettside, og skal ha rett til å kreve at Kunden endrer og/eller avklarer salgsvilkår og betingelser innen en periode på 30 (tretti) dager etter at Kunden har mottatt et varsel om dette. Hvis Kunden tilbyr Gjentakende Transaksjonsbetalinger på sin nettside, skal Kunden tilby Kortholderne et online kanselleringsystem. Kunden skal varsle Kortholder ved oppstart og før hver debitering at påfølgende kostnader vil bli debiteret deres Kortkonti.
- b) **Påbudt Transaksjonsbilag.** Kunden er pålagt å bruke et Transaksjonsbilag for å dokumentere alle Internettransaksjoner. I tillegg til den informasjonen som er spesifisert nedenfor i kapittel 6 "Transaksjonsbilag" Transaksjonsbilag for Internettransaksjoner må inneholde følgende:
- (i) en kundeservicekontakt, inkl. telefonnummer, og
  - (ii) hyppigheten og varigheten av tilleggstransaksjoner (kun ved løpende Gjentakende Internettransaksjoner).
- c) **Følgende krav til tilleggsautorisasjon vil gjelde:**
- (i) For varer som sendes i forbindelse med Internettransaksjoner, kan Kunden få godkjenning på en hvilken som helst dag inntil sju (7) kalenderdager før Transaksjonsdatoen. "Transaksjonsdatoen" er forsendelsesdatoen for varen. Denne godkjenningen er gyldig hvis Transaksjonsbeløpet ligger innenfor femten prosent (15 %) av godkjennelsesbeløpet, forutsatt at tilleggsbeløpet gjelder forsendelseskostnader eller eventuelle andre kostnader som er tillatt etter Reglene.
  - (ii) Kunden kan aldri inngå Transaksjoner hvor det mottar informasjon om Kortholder via Internett og deretter legger denne informasjonen manuelt inn i en Terminal.
  - (iii) Alle Transaksjoner skal forhåndsautoriseres med mindre annet skriftlig er akseptert av Innløser. Autorisasjon dokumenteres ved mottak av et nummer ("Autorisasjonskode") fra eller på vegne av Innløser. Autoriseringen og den etterfølgende mottakelse av Autorisasjonskode dekker bare den autoriserte Transaksjon. En autorisasjon er gyldig i syv (7) dager. Blir tjeneste utført/vare sendt (transaksjon prosessert) syv (7) dager etter selve transaksjonsdatoen, må transaksjonen re-autoriseres før prosessering.

## 5.2 3D Secure

### Verified By Visa og MasterCard Secure Code

For å øke sikkerheten og redusere operasjonelle kostnader, har Kortselskapene som en konsekvens sterke anbefalinger om at enhver Netthandelskunde skal implementere Verified by Visa (VbV) og MasterCard SecureCode (MCSC). Begge metodene er basert på 3D Secure-teknologi, og at den rettmessige kortholderen må verifisere nettbetalingen med et passord tilknyttet Kortholders utsteder. Ved Netthandel erstattes altså Kortholderens underskrift av et passord.

Som et minste sikkerhetskrav, må Kunden kunne kontrollere Sikkerhetskoden CAV2/CVC2/CVV2 når de tar i mot bestilling av varer der Kortholder ikke er tilstede.

For å tilby maksimal sikkerhet, bør begge teknologier brukes i en kombinasjon.

Dette er ekstra sikkerhetstiltak for å redusere bruken av stjalne eller falske kort, og sikrer at kjøperen er den reelle innehaver av Kortet.

Vennligst se også våre Standardvilkår, samt [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com) and [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com).

## KAPITTEL 6 – TRANSAKSJONSBILAG

### 6.1 Kort tilstede og Kort ikke tilstede Transaksjoner

Du må ha et Transaksjonsbilag for å kunne dokumenter ethvert Kort tilstede og Kort ikke tilstede Transaksjon. Et Transaksjonsbilag kan bli generert enten elektronisk eller manuelt. Enhver slik Transaksjonsbilag må inneholde:

- a) Kortnummer (og med unntak av hvor eneste måte å registrere Kortnummer er i håndskrift eller ved å ta et avtrykk eller kopi av Kortet), må krypteres slik at alle sifre bortsett fra de fire (4) siste sifre av Kortnummeret på Transaksjonsslippen er nøytralisert. Krypterte siffer bør erstattes av fylltegn som "x", "\*" eller "#", og ikke med blanke mellomrom eller numeriske karakterer;
- b) Utsalgsstedets navn og adresse;
- c) Transaksjonsbeløp (inkludert tilgjengelige skatteavgifter) indikert i Transaksjonsvaluta som NOK eller kr;
- d) Transaksjonsdato;
- e) Autorisasjonskode;
- f) Transaksjonstype (for eksempel kjøp, kreditt);
- g) for Kort tilstede Transaksjoner som ikke er PIN-Transaksjon, linjeplass for Kortholders signatur;
- h) for Kort tilstede Transaksjoner, indikasjon på hvem som skal beholde hvilken kopi av Transaksjonsbilaget (for eksempel Utsalgsstedets kopi, Kortholders kopi, Elavon kopi). Kortholders kopi av Transaksjonsslippen må spesielt inneholde ordlyden "behold denne kopien for verifikasjon" eller lignende, som i det minste bør fremkomme på Transaksjonslandets språk;
- i) for Kort tilstede Transaksjoner, vilkårene for salget hvis begrenset;
- j) for Kort tilstede Transaksjoner, Utsalgsstedets by og land;
- k) i forhold til kjøp av spillservice/"gaming" må i tillegg til overnevnte krav i Kapittel 6 (a-j), følgende inkluderes:
  - a) Terminalnummer;
  - b) dato for spill; og
  - c) Nettobeløp av gevinst og tap.
- l) i forhold til Postordre- og/eller Telefonordretransaksjoner må i tillegg til overnevnte krav i Kapittel 6 (a-j), følgende inkluderes:
  - a) Kortholders adresse

I tillegg må Utsalgsstedet få et signert Transaksjonsbilag eller annet leveringsbevis signert av Kortholder for Postordre- og/eller Telefonordretransaksjoner. Utsalgsstedet skal sende Kortholderen kvittering for salget av varene og/eller tjenesten innen sju (7) dager etter den aktuelle Transaksjonen som kvitteringen relaterer seg til.

Dersom Transaksjonen blir påbegynt som en Postordre – og/eller Telefonordretransaksjon, men det blir mulig å fullføre den som en Kort tilstede Transaksjon, skal Utsalgsstedet gjennomføre Transaksjonen som en Kort tilstede Transaksjon i samsvar med denne Veiledningen.

- m) i forhold til kun Netthandelstransaksjoner og i tillegg til overnevnte krav i Kapittel 6 (a-j), følgende:
- i. Kundens URL adresse
  - ii. en kundeservicekontakt, inkl. telefonnummer, og
  - iii. hyppigheten og varigheten av tilleggstransaksjoner (kun ved løpende Gjentakende Netthandelstransaksjoner).

## 6.2 Ugyldige Transaksjonsbilag

Et Transaksjonsbilag skal anses som ugyldig hvis det ikke er utstedt i samsvar med lover og Reglene, inkludert, men ikke begrenset til:

- i. Underskriften på Transaksjonsbilaget (hvis påbudt etter Reglene) ikke er i overensstemmelse med den som er på Kortet
- ii. Kopien av Transaksjonsbilaget som fremlegges for Innløser ikke er i samsvar med kopien av Transaksjonsbilaget gitt til Kortholder
- iii. Kortet er utløpt eller ennå ikke har blitt gyldig på Transaksjonstidspunktet
- iv. Kortet står på Innløseres sperreliste, eller det er utstedt et advarselsskriv eller annen melding eller råd (uansett hvilken form dette måtte ha) som til enhver tid er utstedt eller gjort tilgjengelig for Kunden
- v. Et annet Transaksjonsbilag har blitt utstedt for de samme varene og/eller tjenestene som er gjenstand for den Transaksjonen som Transaksjonsbilaget relaterer seg til (unntatt det som er angitt i, og i strengt samsvar med Standardvilkårene, samt kapittel 6.3 – 6.4 under), eller
- vi. Det har vært avvik fra vilkårene i Avtalen eller de relevante Reglene i forbindelse med Transaksjonen.

## 6.3 Gjentakende Transaksjoner

Kunden skal innhente Kortholders skriftlige samtykke dersom en Gjentakende Transaksjon skal belastes Kortet. Et slikt samtykke skal inneholde frekvensen av den gjentakende belastning og hvor lenge disse gjentakende belastningene skal foretas.

Kunden skal underrette Kortholder om eventuelle endringer i Gjentakende Transaksjon minst fjorten (14) dager før den første endrede Transaksjonen.

Retten til å godkjenne Gjentakende Transaksjoner avsluttes når Kunden mottar:

- i. et kanselleringsvarsel fra Kortholder,
- ii. et varsel fra Innløser om at myndigheten til å ta i mot Gjentakende Transaksjoner er inndratt, eller
- iii. en melding fra Innløser om at Kortet ikke skal aksepteres.

Alle Transaksjonsbilag som dokumenterer en Gjentakende Transaksjon skal merkes tydelig med ordene "Gjentakende Transaksjon".

## 6.4 Flere Transaksjonsbilag

Alle varer og tjenester som er innkjøpt under ett enkelt innkjøp av Kortholder skal dokumenteres i ett Transaksjonsbilag med mindre:

- i. Kortholder samtidig betaler deler av Transaksjonsbeløpet med kontanter eller på annen måte, eller
- ii. Transaksjonen er et forskudd i samsvar med Avtalen og Reglene

## 6.5 6.5 Forskudd/Delbetaling

Hvis Kunden tidligere har meddelt en slik salgsmåte skriftlig til Innløser, vil Kunden fullføre slike Transaksjoner i samsvar med Avtalen, gjeldende lover og Reglene. Kunden må utstede et Transaksjonsbilag når han behandler innskuddstransaksjonen, og et annet Transaksjonsbilag når han behandler resten av Transaksjonen. Kunden skal notere ordene "forskudd/delbetaling" eller "rest" på det aktuelle Transaksjonsbilaget. Kunden skal ikke fremsende Transaksjonene merket med eller som på annen måte kan tilskrives "rest" før varene er levert til Kortholder eller før Kunden har utført tjenestene.

## 6.6 Credits and Refunds

- i. Kunden må gi til kjenne til Kortholder, på kjøpstidspunktet og i henhold til Lover og Regler, enhver begrensning Kunden måtte ha ved å akseptere retur av varer. Selv om det å gi krediteringer er etter eget skjønn og i henhold til Loven, må Kunden kunne tilby kreditering i ethvert lokale hvor du aksepterer Transaksjoner
- ii. I forhold til å bevise en retur, kreditering eller prisjustering for en tidligere salgstransaksjon som skal krediteres til en Kortholders konto, må Kunden fremstille en Kredittransaksjonsbilag, i stedet for å gi ut kontanter eller sjekk.
- iii. Kunden skal kun gjøre en kreditering til Kortholders konto som var (eller skulle blitt) debitert for Transaksjonen som er (var) foranledigen til krediteringen og skal gi en kopi av Kredittransaksjonsbilaget til Kortholder. Elavon vil kreditere Kundens Bankkonto for det totale beløp for enhver Kredittransaksjon innsendt til Elavon (så sant det ikke er Kundens Servicegodtgjørelse og andre kostnader/gebyr). Så sant ikke annet er avtalt, vil Elavon ikke i noe tilfelle være forpliktet til å prosessere returer, krediteringer, eller justeringer relatert til Transaksjoner som ikke opprinnelig var prosessert av Elavon. Ikke i noe tilfelle kan Kunden presentere en Kredittransaksjon som overstiger beløpet av Originaltransaksjonen. Elavon kan på selvstendig grunnlag avslå å akseptere enhver Kredittransaksjon for prosessering.

## KAPITTEL 7 – OPPGJØRSMELDING

### 7.1 Hvordan lese oppgjørmeldingen

#### 1 UTBETALINGSDETALJER

Det vil alltid vises på side 1 av oppgjørmeldingen. Det er ett sammendrag og viser totalt beløp som er utbetalt til deres konto, servicegodtgjørelse og eventuelle gebyr som har påløpt.

#### 2 BATCH INFORMASJON

Første delen av batchinformasjonen viser totalen av alle transaksjoner i batchen minus servicegodtgjørelsen. Batchen inneholder alle transaksjoner som har kjøpsdato i batchperioden. I eksempelet har brukerstedet sendt inn en batch med 3 transaksjoner, totalt NOK 664,35. Av dette har det blitt trukket NOK 13,29 i servicegodtgjørelse.

#### 6 TRANSAKSJONSDETALJER

Hvis du ønsker det kan vi også sende deg oppgjørmelding med transaksjonsdetaljer (dette vil kunne medføre gebyr). I eksempelet vises de enkeltstående transaksjoners beløp og produkt (Det er 2 transaksjoner med produktet VI CONS CR som står for Visa Consumer Credit).

#### 7 KORRIGERINGER

I denne delen av oppgjørmeldingen vil du finne detaljer for eventuelle korrigeringer vi har gjort i ditt oppgjør. I eksempelet ser du en korrigering vi har gjort for en reklamasjon den 8.mars hvor NOK 200,00 har blitt kreditert.

#### 8 UTBETALINGSOVERSLIKT

Det er en oppsummering av alle utbetalinger som er gjort til din konto fordelt på produkt eller korrigeringstype.

Vennligst bemerk at enhver batch prosessert av Diners Club ikke vil være synlig her.

Elavon		Brukersted oppgjørmelding	
Referansenummer :		00300-9201761484	
Oppgj.meld.dato :		16.04.2010	
Side :		1 of 2	
Utbetalingsdetaljer			
Din tidligere åpne balanse	NOK :	0,00	
Totalbeløp	NOK :	451,06	
Utbetalt beløp til deres konto	NOK :	NO2970569528000	
Utbetalt dato	Utbetalingsreferanse	Serv.godtgj. NOK	Moms NOK
16-APR-2010	111009900527	13,29	0,00
Totalt utbetalt beløp		13,29	0,00
451,06			
Side 2			
Utbetalt dato	:	14-APR-2010	
Utbetalingsreferanse	:	999010400004	
Din nye åpne balanse	NOK:	651,06	
Batchinformasjon			
Batchnummer	10400001	Batchtekst	AXIS
Innsendelsesdato batch	14-APR-2010	Batchtype	0,0000 % Total moms
Kjøpsdato fra 13-APR-2010	Kjøpsdato til 13-APR-2010	Total serv.godt.	13,29
Produkt	Kvalifikasjonsnivå	Antall	Innsendt beløp NOK
JCB	JCB	1	254,32
VI CONS CR	EU EDC	2	410,02
Total		3	664,35
Gebyr per stk.	Serv.godtgj. %	Min eller maks	Utbetalt beløp NOK
0,0000	2,00000	0,00	249,24
0,0000	2,00000	0,00	401,82
Total			651,06
Transaksjonsdetaljer			
Produkt	Kvalifikasjonsnivå	Kortnummer	Innsendt beløp NOK
VI CONS CR	EU EDC	X6001	355,01
	Transaksjonstekst	XML004	
VI CONS CR	EU EDC	X6001	55,01
	Transaksjonstekst	XML005	
JCB	JCB	X4501	254,33
	Transaksjonstekst	XML006	
Total			664,35
Gebyr per stk.	Serv.godtgj. %	Min eller maks	Utbetalt beløp NOK
0,0000	2,00000	0,00	347,91
0,0000	2,00000	0,00	53,91
Total			249,24
Korrigeringer			
Batchnummer	10-APR-2010	Batchtekst	0,00
Innsendelsesdato batch	Total serv.godt.	Batchtype	0,0000 % Total moms
Produkt	Refusjonsbeløp NOK	Refundert Serv.godtgj. i NOK	Serv.godtgj. NOK
MIC CHGB	200,00-	0,00	0,00
Total			200,00-
Utbetalingsoversikt			
Produkt	Utbetalt beløp NOK	Annet	Utbetalt beløp NOK
VISA CREDIT	401,82		
JAPANESE CREDIT BUREAU	249,24		CHARGEBACK 200,00-

## Generelle forkortelser

ID	Kort type – Full beskrivelse	Forkortet beskrive
ADJ	ADJUSTMENTS	ADJ
CHGB	CHARGEBACK	CHGB
M/C	MASTERCARD CREDIT	M/C
MCDE	MASTERCARD DEBIT	MCDE
MSTO	MASTERCARD MAESTRO	MSTO
UNKN	UNKNOWN	UNKNOWN
VIDE	VISA DEBIT	VIDE
VIEL	VISA ELECTRON	VIEL
VISA	VISA CREDIT	VISA
AMEX	AMERICAN EXPRESS	AMEX
BTCH	BATCH HEADERS	BATCH HDR
DNCB	DINERS CLUB	DINERS
JCB	JAPANESE CREDIT BUREAU	JCB

## 7.2 Hvordan Kortbetalinger fungerer

En Korttransaksjon omfatter følgende trinn:

- Kortholderen er innvilget en kassakreditt av utsteder/deres bank. Dette tillater Kortholderen å disponere opp til et forhåndsbestemt beløp hver måned.
- Kuden blir godkjent for Kortmottak, og det blir åpnet en konto for behandling av Korttransaksjoner.

Når du godtar et Kort som betalingsmiddel, blir Transaksjonsverdien kreditert din bankkonto.

Informasjon om Transaksjonen blir så sendt til Kortholderens utstedelsesbank, der beløpet blir debiteret vedkommendes konto. Denne Transaksjonen av beløp oppstår vanligvis innen tre (3) virkedager og vil bli listet i oppgjørmeldingen til begge parter – en kredit oppstår på ditt Utsalgssteds oppgjørmelding og en korresponderende debet på Kortholders kontoutskrift.

**Transaksjonsflyten:** Transaksjonen og verdioverføringen går fra Kundens terminal til innløser, videre til Kortholderens utstedelsesbank, og til slutt til Kortholderens konto. Innløserne mottar betaling i motsatt retning og videresender verdien til Kundens bankkonto. I løpet av denne prosessen har Transaksjonen gått gjennom MasterCard, Visa eller andre aktuelle prosesseringsnettverk som dekker hele kloden. Hele denne prosedyren kalles "Betalingsformidling". Kundens servicegodtgjørelse og andre kostnader trekkes før utbetaling til din bankkonto sammen med andre justeringer som 18 f. eks. korreksjoner eller reklamasjoner.

## KAPITTEL 8 – MISTENKELIGE TRANSAKSJONER

### 8.1 Svindel – Kort tilstede Transaksjoner

Din bedrift er godkjent for personlige Kort tilstede Transaksjoner dvs. hvor kort og kortholder er tilstede på Transaksjonstidspunktet.

Her er noen tips som kan hjelpe deg å verne din bedrift mot svindel;

- Hvis du har en elektronisk Terminal må du gi beskjed til alle ansatte om at de må ta et manuelt avtrykk av Kortet hvis Terminalen ikke kan lese magnetstripen/Chipen. Følg instruksene i kapittel 2.1 Autorisasjon i denne Veiledningen. Hvis du har behov for å kjøpe en avtrykkmaskin, vennligst kontakt vår Kundeservice.
- Ikke gjennomfør Transaksjoner hvor Kortholder ikke er tilstede.
- Kontroller all informasjon på Kortet som under punkt 2.2 og ellers:
  - Sjekk at Kortet har magnetstripe og at kredittkortlogoen vises på Kortet – f.eks. MasterCard, Visa osv, og at hologrammet (hvis det finnes) rører eller endrer seg.
- Kontroller at signaturen på kvitteringen stemmer overens med signaturen på Kortet (dersom ikke chip med pin er benyttet).
- Kontroller at Kortinformasjonen som trykkes på salgsslippen stemmer overens med det som er preget på forsiden av Kortet.

#### **Chipkort - TA I MOT ET CHIPKORT**

Din Terminal skal benytte EMV teknologi og skal derfor kunne akseptere Chip&Pin kort.

Kunder med Chipkort vil alltid bli bedt om å taste inn sin 4-talls PIN-kode på tastaturet.

- En kunde må aldri oppgi sin PIN-kode til deg, og du bør alltid se bort når PIN blir tastet inn. Det er ulike PIN-tastaturer designet med ulik skjerming rundt, men oppfordre alltid kunden til å skjule PIN-koden når han/hun taster inn PIN-koden. Andre kunder i kø bør også bli oppfordret til å være hensynsfull overfor de som taster sin PIN-kode og bør stå på avstand fra betalingsterminalen.
- Bruk alltid PIN-verifisering istedet for signatur når du mottar et kort med Chip. Vær obs på at ansvaret kan ligge hos Kunden hvis man omgår PIN-koden. Følg derfor nøye de instruksjonene Terminalen gir hvis kortholder ber om å omgå PIN-koden.

#### **GENERELL VEILEDNING FOR KORTGODKJENNING**

- Du må kun gjennomføre en refusjon på det Kortet den opprinnelige Transaksjonen ble foretatt på. Refunder IKKE til et kort der den opprinnelige betalingen ble foretatt på annen måte, f. eks. kontant eller sjekk.
- Del IKKE opp et salg i mindre beløp.
- Kontroller at utløpsdatoen er gyldig. Kortet må IKKE aksepteres dersom datoen er utgått.
- Du må IKKE behandle Transaksjoner for andre bedrifter enn din egen.
- Du må IKKE behandle noen Transaksjoner på et kort utstedt i ditt navn eller utstedt på en leder eller eier av bedriften.



## 8.2 Svindel – Kort ikke tilstede Transaksjoner

Før man godkjenner ikke-fysiske Transaksjoner (hvor kort ikke er tilstede), må man sjekke om avtalen tillater slik kortbetaling. Man må ta de nødvendige forholdsregler for å sikre Transaksjonene, og bidra til å minske risikoen for reklamasjoner. De fleste tap en Kunde lider under, er et resultat av ikke-fysiske Transaksjoner. Post- telefon- og internettordre er helt og holdent Kundens ansvar hvis Transaksjonen skulle vise seg å være svindel, eller ikke er godkjent av kortholder.

### Se opp for...

- Flere Transaksjoner fra samme Kortnummer.
- Flere Transaksjoner fra samme land, dvs. mange Transaksjoner der alle Kortnummerne begynner med de samme seks sifrene.
- Flere anvendelser av samme Kort i løpet av kort tid.
- Flere Transaksjoner fra samme adresse eller område.
- Sterk økning i omsetning.
- Store volumer av varer som lett kan videreselges, f. eks. TV, DVD, stereoanlegg, datamaskiner.
- Transaksjoner/ordre fra andre land som kan oppleves som uvanlig.

### Tips for å forhindre svindeltransaksjoner...

- Få bekreftet adressen for Transaksjoner av høy verdi, og send varene kun til fakturaadressen til kortholder, postboksadresser anbefales ikke.
- Få telefonnummer og adresse, og sjekk informasjonen mot et elektronisk register og eller telefonkatalogen.
- Få Kortholder til å oppgi Sikkerhetskoden (CAV2/CVC2/CVVC2 koden) som står på signaturfeltet på baksiden av Kortet.
- Varer bør aldri leveres til drosjesjåfører, kurører eller varesjåfører uten at Kortholderen har bedt om det. Varer bør leveres til Kortholderens adresse.

**HVIS KORTHOLDEREN BER OM Å FÅ HENTE VARENE SKAL DETTE BEHANDLES SOM EN FYSISK TRANSAKSJON, I MOTSETNING TIL DER KORTET IKKE FORELIGGER. SØRG DA FOR SIGNATUR OG KORTAVTRYKK, ELLER BRUK KORTET I TERMINALEN.**

## 8.3 Inndragelse av Kort - Hvordan man beslaglegger et kort

Kunden skal anvende rimelige og fredlige midler for å inndra et Kort hvis:

- i. Kunden blir bedt om dette fra Innløser, utsteder eller et oppnevnt autorisasjonssenter,
- ii. Kunden har rimelige grunner til å tro at Kortet er mistet, stjålet, forfalsket, misligholdt eller på annen måte er ugyldig, eller at bruken av det ikke er godkjent av Kortholder,
- iii. ved Visa-kort: hvis de fire sifrene som er trykt under det pregede kortnummeret ikke stemmer med de fire første sifrene på det pregede kortnummeret, eller
- iv. ved MasterCard-kort: hvis Kortet ikke har "tvillingklode"-hologrammet i nedre høyre hjørne på forsiden av Kortet.

**I noen tilfeller kan utstederen be om å få Kortet returnert. I denne situasjonen kan Terminalen vise meldingen "BEHOLD KORTET" og Kortet skal inndras.**

En Kunde kan også ringe Autorisasjonssenteret når terminalen ber om det, og du vil bli underrettet om at Kortet må inndras og returneres til Utsteder. Hvis dette skjer gjør følgende:

Underrett Kortholder om at banken har bedt om at Kortet holdes tilbake og returneres til utsteder. Hvis Kortholderen har noen spørsmål, må han/hun kontakte banken direkte.

**NB:** Når Kortet inndras skal hjørnet nede til høyre klippes av, vær forsiktig slik at ikke det pregede kortnummeret eller magnetstripen ødelegges. Dette bør gjøres diskret og ikke foran Kortholder.

**NB:** Dusør vil bare bli utbetalt når det blir utstedt en anmodning om inndragelse av Kortet enten fra Terminalen eller fra Autorisasjonssenteret. Vennligst legg med terminalkvitteringen som klart viser inndragelse av Kortet.

Vennligst returner begge deler av Kortet sammen med en beskjed som gir opplysninger om årsaken, ditt Utsalgsstedsnummer (MID), og navn og telefonnummer på personen som er ansvarlig for beslagleggelsen til:

**Elavon Kundeservice, Karenslyst allé 11, Postboks 354 Skøyen, N-0213 Oslo.**

**Vær oppmerksom** på at det ikke forventes at du skal sette din egen eller andre ansattes sikkerhet i fare ved inndragelse av et Kort.

Hvis Kortholderen ikke er tilstede, må du be han/henne kontakte sin bank siden du ikke kan godkjenne Transaksjonen.

#### 8.4 Kjenn dine ansatte

- Skaff deg og sjekk referanser for alle dine ansatte, inkludert vikarer eller korttidsansatte.
- Forsikre deg om at du har riktig informasjon om dine ansatte, at informasjonen blir oppdatert og at individuell ID er gitt hver enkelt ansatt.
- Forsikre deg om at full opplæring er gitt til alle ansatte når det gjelder å akseptere Kortbetaling.
- Gjør kontroller fra tid til annen for å forsikre deg om at korrekte prosedyrer blir fulgt, f.eks. ansatte bruker sine individuelle ID og ikke av en kollegas.

#### 8.5 Teknologisk vedlikehold

- Forsikre deg om at alle terminaldeler, inkludert kabler, er sikre og ikke tilgjengelig for allmenheten/ uautoriserte medlemmer av din besetning.
- Gjennomfør jevnlig kontroll for å forsikre deg om at ingen registrerings- eller tastaturregistreringsapparater er tilkoblet på utstyr, som for eksempel data eller terminaler, eller andre steder i lokalet.
- Forsikre deg om at overflater rundt terminalens tastaturområde er klarert, slik at uautoriserte tillegg/ opptaksutstyr lett kan bli identifisert, inkludert mobiltelefoner.
- Gjør regelmessige kontroller på alt utstyr for å forsikre deg om at ingen inngrep er gjort.

## KAPITTEL 9 – OVERHOLDELSE AV SIKKERHETSPROGRAM

Kunden må til enhver tid følge kravene i Account Information Security” til Visa (“AIS”) og Mastercards “Site Data Protection Programme” (“SPD”) (Kollektivt kjent som Payment Card Industry Data Security Standards (“PCI DSS”) der disse gjelder, og eventuelle modifikasjoner eller erstatninger for slike programmer som til enhver tid finnes. Kunden skal også sikre at alle tredjeparter som Kunden kjøper tredjepartsutstyr og/eller tjenester fra (f. eks. tredjeparts Terminaler) følger kravene i disse programmene. På anmodning vil Innløseren kunne skaffe en oppsummering av gjeldende krav i Visa- og MasterCard-programmene. Kunden er ansvarlig for egne handlinger, utelatelse eller unnlatelse til handling, samt for handlinger, utelatelse eller unnlatelse til Nærstående, funksjonærer, tillitsmenn, aksjonærer, ansatte og agenter, inkludert eventuelle tredjeparter som Kunden kjøper utstyr og/eller tjenester fra. Med unntak av Innløserens ansvar i henhold til Standardvilkårene punkt 11, skal Kunden være fullt ut ansvarlig for overtredelse av programkravene for enhver av personene som er angitt ovenfor. Hvis Kunden deltar i et program med et annet Kortselskap/utsteder, eller aksepterer et kort fra et annet Kortselskap som har et sikkerhetsprogram installert, må Kunden overholde det og sikre at de personer som er angitt ovenfor også overholder programkravene fra et slikt Kortselskap.

## KAPITTEL 10 – RESERVELØSNINGER

### Manuelle slipper:

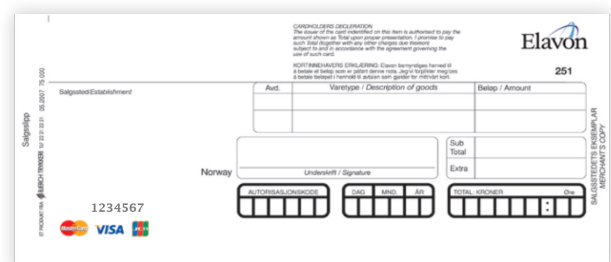
Hvis terminalen din slutter å virke, vennligst følg de manuelle prosedyrene som satt opp under. Vennligst bemerk at denne formen for Kortmottak bare bør brukes som en reserveløsning hvis Terminalen din ikke fungerer.

### Manuelt salg:

Det er ingen ringegrense for manuelle salg, så du må kontakte Autorisasjonssenteret for alle manuelle salg og få en Autorisasjonskode før du fortsetter. Vennligst se kapittel 2 – Autorisasjon – i denne Veiledningen. Har du behov for å kjøpe en avtrykksmaskin, vennligst kontakt vår Kundeservice.

### Prosedyre for manuelt salg (fysiske Transaksjoner)

- Få Kortholders kort.
- Kontakt Autorisasjonssenteret for godkjenning.
- Legg inn Kortet i avtrykksmaskinen med forsiden opp og legg salgsslippen for salg eller refusjon, over Kortet.
- Operer avtrykksmaskinen ved å dra den hardt fra venstre mot høyre og tilbake igjen til utgangsstillingen.
- Fjern slippen og kontroller at alle kopier har fått et tydelig trykk med all informasjon om Kortet og Utsalgsstedet.
- Fjern Kortet fra avtrykksmaskinen.
- Fyll ut slippen med en kulepenn. Sørg for at du skriver inn Autorisasjonskoden som du har fått fra Autorisasjonssenteret.
- Behold Kortet mens du ser på at Kortholderen undertegner salgsslippen. Sjekk at signaturen stemmer overens med signaturen på baksiden av Kortet.
- Kontrollér enda en gang at all informasjon er korrekt og synlig på alle kopier av salgs-/refusjonsslippen. Hvis dette ikke er tilfelle, riv i stykker slippen og gjør det om igjen.
- Gi Kortholderen den øverste kopien av slippen og Kortet når du er sikker på at alt er i orden.
- Behold de resterende kopier av salgsslippen på et sikkert sted til du kan prosessere den elektronisk i terminalen din.
- Med en gang terminalen blir tilgjengelig, vennligst tast inn Transaksjonen ved å bruke “Offline” prosedyren. Vennligst slå opp i din Terminals brukerveiledning for detaljer. Enhver salgsslipp må forelegges oss for behandling innen tre (3) virkedager.



## KAPITTEL 11 – VISNING AV KORTSELSKAPENES MERKER/LOGOER

Utsalgsstedet skal stille ut de siste versjoner av Kortselskapenes navn, symboler og andre varemerker på et godt synlig sted, og kan benytte slike merker på alt reklamemateriell i samsvar med kravene fra hver merkeieier i den hensikt å annonsere at Utsalgsstedet aksepterer Kortselskapenes Kort.

### **Annonsering / Reklameskjermer på utsalgssted:**

Hvis du ønsker å annonsere i pressen eller andre media for å vise at du tar i mot kort som en betalingsmåte, må følgende regler følges:

- Kortlogoene er registrerte varemerker og må bli brukt i henhold til instruksjoner gitt tilgjengelig fra kortselskapene. Hvis du ønsker mer informasjon vedrørende annonser, vennligst ta kontakt med vår Kundeservice.
- Kortselskapenes logo må ikke bli fremstilt i reklame på en måte hvor tilslutning til varen og/eller servicen du tilbyr, er gitt eller antydnet.
- Kortdekalers/klistremarker er gitt til alle forhandlere. Disse må klart fremkomme på ditt (dine) Utsalgssted(er). Når de er satt opp, kan du ikke nekte å ta i mot en Korttransaksjon.

## KAPITTEL 12 – REKLAMASJONER

### 12.1 Reklamasjoner

En reklamasjon kan oppstå som følge av omstendigheter nevnt under kapittel 12.2 – Omstendigheter som kan medføre at det oppstår reklamasjoner – i denne Veiledningen og ved omstendigheter nevnt i Standardvilkårene som er en del av din avtale med oss. Det kan også oppstå en reklamasjon når en utsteder returnerer en Transaksjon til en Kunde ubetalt, fordi de mener at Transaksjonen er ugyldig eller ikke godkjent av den faktiske Kortholder. En reklamasjon vil bli iverksatt av utstederen mot Kunden så snart utstederen blir klar over en mistenkelig Transaksjon. Tidsfristen for å fremme en reklamasjon kan imidlertid være så lang som 390 dager (13 måneder) fra Transaksjonsdatoen.

**VIKTIG:** En Kunde er ansvarlig for en reklamasjon hvis transaksjonsbilaget ikke har en Autorisasjonskode og/eller verdien på den manuelle slippen er over ringegrensen. Ringegrensen er gitt av de internasjonale kortselskapene.

Enhver reklamasjonsforespørsel bør rettes til Kundeservice.

## 12.2 Omstendigheter som kan medføre at det oppstår reklamasjoner

- Delt salg - hvis Utsalgsstedet deler et salg med høy verdi opp i to eller flere beløp som er under Autorisasjonsgrensen for å tvinge Transaksjonen gjennom uten å sjekke godkjenning for det totale Transaksjonsbeløpet.
- Hvis Utsalgsstedets Terminal har bedt Utsalgsstedet om å ringe Autorisasjon for godkjenning, men Transaksjonen ble tvunget gjennom uten å kontakte Autorisasjonssenteret - alternativt hvis oppringningen ble foretatt, men godkjenning ble avslått og Transaksjonen likevel ble tvunget igjennom.
- Beløpet som behandles av Utsalgsstedet overstiger det godkjente/det som er avtalt med Kortholder.
- Duplikat – hvis en Transaksjon kjøres gjennom to ganger ved en feiltakelse.
- Utløps dato – hvis Utsalgsstedet kjører gjennom en Transaksjon på et kort som er utløpt.
- Ikke mottatt kvittering - hvis Kortholderens bank har bedt om kopi av kvitteringen og Utsalgsstedet ikke klarer å fremskaffe tilstrekkelig signert/trykt dokumentasjon som beviser den faktiske Kortholderens deltakelse i Transaksjonen. Transaksjonsbilag må oppbevares av Utsalgsstedet i minst 2 år fra Transaksjonsdato.
- Hvis Utsalgsstedet ikke kan fremskaffe dokumenter som bevis på en Transaksjon innen tidsfristen som er fastsatt av de internasjonale Kortselskapene.
- Refusjon ikke behandlet – hvis Kortholderen kan dokumentere at Utsalgsstedet gikk med på å behandle en refusjon, men ennå ikke har mottatt refusjonen til avtalt tid.
- Unnlatelse av å ta et avtrykk av Kortet på Transaksjonstidspunktet, eller unnlatelse av å få Kortholderen til å undertegne salgsslippen.
- Sen fremleggelse – hvis en Transaksjon blir gjennomført/sent til innløser av Utsalgsstedet etter den gitte tidsfrist.
- Et feilaktig Kortnummer ble tastet inn manuelt på Terminalen eller håndskrevet på salgsslippen, noe som fører til at Transaksjonen blir anført til en ugyldig/uriktig konto.
- Kansellert gjentatt Transaksjon – hvis en Kortholder kan dokumentere at han har kansellert en fullmakt/abonnement eller lignende hos et Brukersted, men den gjentakende Transaksjonen fremdeles blir debiteret kontoen.
- Kreditt bokført som kjøp – hvis Utsalgsstedet kjører gjennom en refusjon, men denne behandles som et salg og dermed debiteres Kortholderen en gang til. Denne tilbakeposteringen er for det doble av Transaksjonsbeløpet.
- Ikke som beskrevet – hvis Kortholderen har et bilde eller skriftlig beskrivelse av en vare han/hun har bestilt pr. post/telefon/internett, men Utsalgsstedet har sendt en vare med forskjellig farge, størrelse, kvalitet el.l. fra den opprinnelige beskrivelsen.
- Varer ikke mottatt - hvis en Kortholder bestiller varer pr. post/telefon/Internett, men ikke mottar varen innen 30 dager etter avtalt tid.
- Ikke utførte tjenester - hvis Kortholderen har betalt for en tjeneste, men Utsalgsstedet ikke er villig/i stand til å levere tjenesten.
- Feilaktig valuta – hvis Kortholderen signerer et salgstrekk i en valuta, men Transaksjonen behandles i en annen valuta på hans/hennes konto.
- Godkjennelse av et kort med et signaturfelt som er ødelagt eller klusset med.
- Alle Transaksjoner der Kortholderen ikke er tilstede.
- Ingen tilbakemelding på forespørsel om bilagskopi (se eksempel i Vedlegg 1)

### 12.3 Stort antall reklamasjoner

Med stort antall reklamasjoner menes reklamasjoner som overstiger 1% av den totale verdien av Transaksjoner prosessert i enhver kalendermåned og/eller krediteringer som overstiger 2,5% av den totale verdien av Transaksjoner prosessert i enhver kalendermåned, gjennom enhver kalendermåned, og for ethvert av Kundens Terminalidentifikasjonsnummer eller Utsalgsidentifikasjonsnummer.

## KAPITTEL 13 – I-MERCHANTCONNECT

### 13.1 iMerchantConnect

([www.iMerchantConnect.com](http://www.iMerchantConnect.com))

iMerchantConnect er en innovativ online service som tilbyr deg muligheten til å se dine kontoer online, hvor som helst og når som helst.

### 13.2 Nøkkelfunksjoner i iMerchantConnect Service

#### Kontoinformasjon

- Se datoer utbetalinger sist ble overført til konto.
- Se forespørsler om bilagskopi og reklamasjoner.
- Se din bedriftsprofil.
- Informasjon om problemstillinger og regelverk.
- Begrense brukere til visse Kundenummer eller grupper av Kundenummer på en log-in basis.
- Se dine servicegebyrer for tidligere måneders oppgjørsmeldinger.

#### Vurdering av salgsvolum

- Se din salgsomsetning etter korttype for aktuell måned.
- Lag din egen oversikt over delbetalinger.
- Se batcher (bunter) og Transaksjoner.
- Se månedlige oppgjørsmeldinger for de siste 12 måneder.
- Analysér din omsetning for de siste 12 måneder.
- Kunder med mange utsalg vil verdsette funksjonen som tillater de å se en samlet oversikt av hele deres forretning.
- Avstemming gjøres lettere ved å bruke online muligheten.
- Kontoinformasjon tilgjengelig ut til fingerspissene – all Transaksjonsinformasjon på ett sted.

## KAPITTEL 14 – ANNEN NYTTIG INFORMASJON

### 14.1 Oppbevaring av dokumentasjon:

Du må oppbevare kopier av dine salgs- og refusjonskvitteringer og notasammendrag som er brukt på et sikkert sted i minst to (2) år, i tilfelle det skulle oppstå tvist om en korttransaksjon. Utstederen kan be deg om å fremskaffe dokumentasjon for en spesiell korttransaksjon. Under normale omstendigheter må denne fremskaffes innen 14 virkedager etter anmodningen, enten i original eller som en kopi. Under noen spesielle omstendigheter f.eks. ved Kortsvindel, kan banken be deg skaffe dokumentasjon innen 48 timer etter anmodningen. Du må fremskaffe dokumentasjonen innen denne tidsfristen når du blir bedt om å gjøre det. Når du makulerer dokumentasjon etter minst to (2) år, påse at du gjør det på en sikker måte.

### 14.2 Endring av eierforhold/status/navn/adresse:

Hvis din bedrift (eller noen av utsalgsstedene) endrer eierskap, status, produkter solgt og/eller service gitt, navn og adresse, må du umiddelbart informere vår Brukerstedsservice og følge deres instruksjoner.

### 14.3 Ødelagt eller feil på manuell kortdrager:

Hvis du har problem med en ødelagt eller feilaktig manuell kortdrager, kontakt vår Kundeservice.

### 14.4 Hva du gjør hvis et kort blir gjenglemt i dine lokaler:

Kontakt utsteder av Kortet umiddelbart for videre instruksjoner. Telefonnummeret finnes på baksiden av Kortet.

### 14.5 Bestilling av manuelle salgsslipper

For bestilling av slipper, vennligst se din Velkomstpakke for mer informasjon.

### 14.6 Skjemaer, materiell og reklamemateriell

I behandlingen av Transaksjoner skal Kunden kun bruke skjemaer, materiell og reklamemateriell som er levert av Innløseren, eller som Kunden har mottatt skriftlig forhåndsgodkjenning for fra Innløseren.

Kunden skal stille ut reklamemateriellet som er levert eller på annen måte godkjent av Innløseren, på et fremtredende sted i alle lokalene der Transaksjonene finner sted.

Kundens rett til bruk av alle slike merker opphører ved Avtalens opphør. Kundens bruk av reklamemateriell levert av eller på vegne av Visa, MasterCard og/eller andre Kortselskaper, skal ikke indikere, verken direkte eller indirekte, at Visa, MasterCard eller andre Kortselskaper går god for andre varer eller tjenester enn sine egne. Kunden kan ikke referere til Visa, MasterCard eller andre Kortselskaper når det gjelder berettigelsen av sine produkter eller tjenester.

## KAPITTEL 15 – ORDBOK

### **Avslått:**

Når du får en avslagstilbakemelding fra Autorisasjonssenteret eller elektronisk gjennom Terminalen, menes det at Utsteder ikke kan autorisere denne Transaksjonen. I dette tilfellet må Kortholder kontakte sin utstederbank for å finne ut hvorfor, og bruke en alternativ betalingsmetode.

### **Chip:**

En microchip som er innebygd i et Kort som inneholder Kortholders data i et kryptert format.

### **Forespørsel om bilagskopi:**

En forespørsel initiert av Kortholder eller Utsteder som krever at du fremlegger kopi av Kortholders signerte transaksjonsslipp (unntatt ved PIN-transaksjoner eller Kort ikke tilstede transaksjoner slik som Telefonordretransaksjoner som krever signatur ved mottak) innen en spesifisert tid, og/eller enhver forespørsel fra Utsteder som krever at du presenterer Transaksjonsslippen av en Transaksjon.

### **Godkjenning:**

Når en transaksjon er godkjent menes det at det er dekning på kontoen og at Kortet ikke har blitt rapportert tapt/stjålet på transaksjonstidspunktet. Derfor må du ta dine forholdsregler for å forsikre deg om at transaksjonen er genuin. Husk at en Autorisasjonskode/godkjenning IKKE garanterer betaling. Vennligst referer til din Svindelmanual for ytterligere detaljer.

### **Innløser:**

En finansiell institusjon som prosesserer Korttransaksjoner akseptert på Kundens premisser som betaling for varer og/eller tjenester

### **Manuell inntasting på Terminal:**

En service som kan gis på en Terminal hvor Kortdetaljer uthevet på Kortet kan tastes inn på Terminalen, i stedet for at Terminalen leser Kortets magnetstripe.

### **Manuell kortdrager:**

En maskin som tar avtrykk av Kortholders Kort på en salgsslipp.

### **Refusjon:**

Proessen der beløp returneres til Kortholders konto som følge av retur av varer.



## VEDLEGG 1 – FORESPØRSEL OM BILAGSKOPIKJEMA

A.MERCHANT  
123 High Street  
Norway

Case Number: 101234578  
Date of Advice: 1<sup>st</sup> August 2010

### Forespørsel om bilagskopi

For rask saksbehandling, vennligst returner dette brevet Sammen med ditt svar.

Nedenfor finner du informasjon om en korttransaksjon gjort hos dere. Vennligst fremskaff dokumentasjon for denne så raskt som mulig.

#### Brakerstedsinformasjon

Brakerstedsnavn: <Merchant Name>  
Brakerstedsnr: <Merchant Number>

Ref.nr.: <Merchant Reference Number>

#### Transaksjonsinformasjon

Kortnummer: <Account Number>  
Innløser referansenr: <Acquirer Reference Number>

Reklamasjonsbeløp: <Purchase Amount> <CurrCode>  
Opprinnelig transaksjonsbeløp: <OriginalAmount>  
<OrigCurrCode>  
DCC-beløp: <OutclearAmount> <OutclearCurCode>  
Billettnummer: <Ticket Number>  
JCB saksnummer: <JCBCaseID>

Kjøpsdato: <TransactionDate> <PurchaseTime>  
TransaksjonsID: <VISA Transaction ID>

Årsak til forespørselen: <RetrievalReasonCode>-<Retrieval Reason>

#### VIKTIG PÅMINNELSE:

Manglende svar på denne forespørselen kan føre til at dette beløpet blir trukket i oppgjør. For å imøtekomme de regler å tidsfrister i reklamasjonssaker, vennligst send oss dokumentasjonen så raskt som mulig. Vennligst send dette til den adressen dere har fått oppgitt av Elavon. Vennligst vent minst 3 virkedager før du eventuelt kontakter oss for å få bekreftet at vi har mottatt dokumentasjonen. Har du noen spørsmål, kontakt oss på tlf: 22 43 22 43.

Hovedkontor  
Elavon Financial Services Limited. Irsk organisasjonsnummer: 418442  
Besøksadresse: 2nd Floor, Block E, Cherrywood Science & Technology Park, Loughinstown, Co. Dublin, Irland  
Elavon Financial Services Limited opererer under merkenavnet Elavon Merchant Services





 **24 15 99 19**

 **brukersted@elavon.com**

 **elavon.no**

Elavon Financial Services DAC Norway Branch - Organisasjonsnummer 991 283 900.

Besøksadresse: Karenlyst Allé 11, 0278 Oslo; Postadresse: Postboks 354 Skøyen, 0213 Oslo, Norge.

Hovedkontor: Elavon Financial Services DAC, Irsk organisasjonsnummer 418442; Besøksadresse: Building 8, Cherrywood Business Park, Loughlinstown, Co. Dublin, D18 W319, Irland. Elavon Financial Services DAC Norway Branch opererer under det registrerte varemerket

Elavon Merchant Services, er regulert av Irlands sentralbank.

Elavon MOG - English Norwegian 09/2017 (v1 09/2017)

 **Elavon**