

KORTA ÞJÓNUSTAN

Skilmálar

rammasamnings Kortapjónustunnar hf.

um greiðsluþjónustu

Skilmálar þessir gilda frá 15. desember 2014.

Efnisyfirlit

1.	ORÐSKÝRINGAR.....	3
2.	INNGANGUR.....	5
2.1.	Gildissvið.....	5
2.2.	Fyrirfram sala (fyrirfram greidd þjónusta).....	5
3.	RÉTTINDI OG SKYLDUR SÖLUAÐILA.....	6
3.1.	Móttaka greiðslukorta.....	6
3.2.	Skráning greiðslukortaupplýsinga.....	6
3.3.	Heimildir.....	6
3.4.	Notkun á greiðslukorta-/færsluupplýsingum.....	6
3.5.	Samþykktir gjaldmiðlar.....	6
3.6.	Eftirlitsferli, öryggisleiðbeiningar og öryggiskröfur.....	6
3.7.	Skil á færslum og gagnasendingar til Kortapjónustunnar hf.	7
3.8.	Skil á gögnum til Kortapjónustunnar hf.....	7
3.8.1.	Samskipti söluaðila og korthafa - kvartanir.....	7
3.8.2.	Kreditfærslur.....	7
3.8.3.	Ógilding kortagreiðslu.....	7
3.9.	Vöruskil.....	7
3.10.	Gjöld við kortanotkun.....	7
3.11.	Notkun og réttindi í tengslum við vörumerki.....	8
3.12.	Búnaður og öryggiskröfur.....	8
3.13.	Þjónustuaðilar.....	8
3.14.	Meðferð korta- og færsluupplýsinga og annarra gagna.....	8
3.15.	Kerfum stofnað í hættu.....	9
3.16.	Eyðing færslugagna.....	9
3.17.	Gleymd greiðslukort.....	9
4.	RÉTTINDI OG SKYLDUR KORTAÞJÓNUSTUNNAR HF.....	9
4.1.	Framlag Kortapjónustunnar hf.	9
4.2.	Áhættumat.....	10
4.3.	Reglur um varnir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka.....	10
4.4.	Uppgjör og bakfærslur á kortagreiðslum.....	10
4.5.	Uppgjör á debetkortafærslum.....	11
4.6.	Athugasemdir við kortagreiðslu.....	11
4.7.	Eftirlit og misnotkun.....	12
4.8.	Breytingar rammasamnings, þ.m.t. breyting á þóknun og breytingar á aðstæðum söluaðila.....	12
4.8.1.	Breytingar rammasamnings, þ.m.t. breyting á þóknun.....	12
4.8.2.	Breytingar á aðstæðum söluaðila.....	12
4.9.	Opinber umfjöllun.....	13
5.	GJÖLD OG UPPGJÖR.....	13
5.1.	Verðskrá.....	13
5.2.	Uppgjör og eftirlit með uppgjóri.....	13
5.2.1.	Nánar um uppgjör.....	13
6.	ÖNNUR ÁKVÆÐI.....	14
6.1.	Ábyrgð og ábyrgðarmörk.....	14
6.2.	Framsál.....	14
6.3.	Slit rammasamnings.....	15
6.4.	Þagnarskylda.....	15
6.5.	Skráning misnotaðra eða uppsagðra rammasamninga.....	16
6.6.	Lögsaga og úrlausn ágreiningsmála.....	16
7.	SÉRREGLUR FYRIR SÖLUAÐILA SEM NOTA DCC GJALDMIÐLASKIPTIKERFI.....	16

7.1. DCC gjaldmiðlaskiptikerfið.....	16
8. SÉRREGLUR - BÍLALEIGA	17
8.1. Almenn	17
8.2. Heimild þegar bifreið er sótt	17
8.3. Endanleg færslufjárhæð	17
8.4. Skuldfærsla eftir á.....	17
9. SÉRREGLUR – HÓTEL OG GISTING	19
9.1. Almenn	19
9.2. Staðfest bókun.....	19
9.2.1. Bókun korthafa	19
9.2.2. Afbókanir	19
9.2.3. Öll kort	19
9.2.4. Fjarvist (e. no-show)	20
9.2.5. Yfirbókanir	20
9.3. Fyrirframgreiðsla/tryggingarfé	20
9.3.1. Bókun korthafa	20
9.3.2. Færslukvittun.....	20
9.3.3. Afbókanir og staðfesting afbókana.....	21
9.3.4. Yfirbókanir	21
9.4. Flýtiútskráning	21
9.4.1. Samþykki korthafa.....	21
9.4.2. Framkvæmd viðskipta	21
9.5. Heimild og endanleg færslufjárhæð	22
9.5.1. Heimild	22
9.5.2. Endanleg færslufjárhæð	22
9.6. Skuldfærsla eftir á.....	22
10. ÚTBORGUN Í REIÐUFÉ.....	23
10.1. Almenn	23
10.2. Aðferð	23
11. SÉRREGLUR - ÞJÓNUSTUVEFUR	24
11.1. Almenn	24
11.2. Notandaheiti og lykilorð	24
11.3. Tölvutenging við þjónustuvef	24
11.4. Framkvæmd viðskipta	25
11.5. Tilkynningar	25
11.6. Uppgjör og eftirlit með uppgjöri	25
11.7. Þóknun og þjónustugjöld.....	25
11.8. Samþykki sérreglna um þjónustuvef	25
11.9. Ábyrgð Kortþjónustunnar hf.....	26
11.10. Þagnarskylda	26
11.11. Lögsaga og úrlausn ágreiningsmála	26

1. ORÐSKÝRINGAR

Auðkenni: Aðferð til að staðfesta réttmæti handhafa korts með því að nota leyriorð, persónulegt leyninglegt lykilorð eða hliðstætt. Auðkenni getur verið dæmi um „sérstakt kennimerki“ í skilningi 21. tölul. 8. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011.

Dynamic Currency Conversion (DCC): DCC felur í sér að söluaðili, sbr. skilgreiningu hér að neðan, getur boðið viðskiptavinum sínum að greiða í þeirra eigin gjaldmiðli. Afgreiðslubúnaður eða greiðslulausn söluaðila þarf að vera viðurkenndur og settur upp fyrir notkun sem þessa. Á www.korta.is getur söluaðili ávallt séð hvaða gjaldmiðlar eru leyfðir í DCC-lausn Kortapjónustunnar hf.

EMV: Alþjóðlegur staðall fyrir kortagreiðslur sem styðjast við örgjörvatækni. Sjá nánar á www.emvco.com.

Endurkrafa: Endurkrafin fjárhæð vegna athugasemda korthafa eða kortaútfefanda sem Kortapjónustunni hf. er heimilt að draga frá uppgjöri til söluaðila án samráðs við hann.

Færsludagsetning: Sú dagsetning þegar færsla milli korthafa og söluaðila á sér stað. Þegar um er að ræða netverslun og póst- og símapantanir er færsludagsetning sá dagur þegar vara er send eða þjónusta veitt.

Færslugjaldmiðill: Sá gjaldmiðill sem notaður er í greiðslu korthafa og sem á að koma fram á kvittun.

Færsluupplýsingar: Þær upplýsingar sem notaðar eru til að framkvæma kortagreiðslu. Nánar er um að ræða kortaupplýsingar og aðrar upplýsingar sem tekið er við með kortagreiðslu, t.d. færslufjárhæð, heimildarnúmer og lýsing á því sem keypt er.

Greiðslukerfi: Kerfi til að yfirfæra fjármuni með formlegu og stöðluðu fyrirkomulagi og sameiginlegum reglum um meðferð, greiðslujöfnun og/eða uppgjör greiðslna.

Greiðslukort: Innlend debetkort, hin alþjóðlegu greiðslukort sem samningur nær til, t.d. MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron og VPAY. Greiðslukort, svo sem debet- og kreditkort, eru jafnframt skilgreind sem dæmi um greiðslumiðil skv. lögum um greiðsluþjónustu nr.120/2011.

Greiðslureikningur: Reikningur á nafni söluaðila hjá Kortapjónustunni hf. sem notaður er við framkvæmd greiðslu.

Greiðsluþjónustuveitandi: (e. Payment Service Provider): Þjónustuaðili sem meðhöndlar greiðslukortaupplýsingar og kortagreiðslur fyrir hönd söluaðila. Kortapjónustan hf. er greiðsluþjónustuveitandi, sem greiðslustofnun, sbr. g-liður 14. tölul. 8. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011.

Heimildarleit: Það ferli þegar heimild er sótt til kortaútfefandans fyrir ákveðinni fjárhæð og á ákveðið greiðslukort, við heimildarveitingu er fjárhæðin almennt dregin frá úttektarheimild greiðslukortsins.

Heimildarmörk: Þau upphæðarmörk á kortafærslu, þar sem söluaðila ber að fá sérstaka heimild fyrir kortagreiðslum sem nema hærrí fjárhæð en tilgreind upphæðarmörk, sbr. þó kafli 3.3.

Kortafyrirtæki: MasterCard International, Visa International, þ.e. þau fyrirtæki sem setja alþjóðlegar reglur um greiðslukerfi og sem veitt hafa Kortapjónustunni hf. leyfi til að innleysa greiðslur sem inntar eru af hendi með kortunum.

Kortagreiðsla: Samkomulag milli söluaðila og korthafa um að millifæra fjárhæð af reikningi þess síðar greinda á reikning þess fyrr greinda.

Kortaupplýsingar: Þær upplýsingar sem notaðar eru til að bera kennsl á greiðslukort, t.d. nafn korthafa, kortanúmer, gildistími og öryggisnúmer.

Korthafi: Sá einstaklingur sem greiðslukort ber með sér að gefið sé út fyrir.

Kvittun: Staðfesting á kortagreiðslu, t.d. sú kvittun sem korthafi hefur undirritað, áskriftarsamningur, leigusamningur vegna bílaleigu eða önnur sambærileg staðfesting.

Leyninúmer (PIN): „Pinnið“, persónulegt leylinúmer sem tengist greiðslukorti. Leyninúmer getur verið dæmi um sérstakt kennimerki í skilningi 21. tölul. 8. gr. laga nr. 120/2011.

Netverslun: Framkvæmd á kortagreiðslu þegar korthafi skráir sjálfur viðskiptin í greiðslulausn, þar með talið netþjónusta.

Notkunarleiðbeiningar: Notkunarleiðbeiningar varðandi viðtöku greiðslukorta, sem eru órofa hluti af rammasamningi, sbr. skýringu á orðinu rammasamningur hér að neðan.

PA DSS: (e. Payment Application Data Security Standard) Öryggisstaðall fyrir greiðslubúnað í samræmi við öryggiskröfur PCI-DSS, sbr. hér að neðan.

PCI DSS (e. Payment Card Industry Data Security Standard): Öryggiskröfur greiðslukortafyrirtækjanna sem allir er meðhöndla kortaupplýsingar skulu uppfylla. Sjá frekari upplýsingar á <https://www.pcisecuritystandards.org>.

Póst- eða símapöntun: Sú framkvæmd kortagreiðslu þegar söluaðili slær sjálfur inn upplýsingar um greiðslukort og korthafa, fyrir hans hönd, í viðkomandi greiðslulausn vegna póst- eða símapantana.

Rammasamningur: Samningur um greiðsluþjónustu. Umsókn um greiðsluþjónustu, samningseyðublaðið milli söluaðila og Kortþjónustunnar hf. (Rammasamningur um greiðsluþjónustu) og skilmálar þessir, eins og þeir eru á hverjum tíma, ásamt notkunarleiðbeiningum varðandi móttöku greiðslukorta eru allt órofa hluti af rammasamningi. Orðið rammasamningur er nánar skýrt í 18. tölul. 8. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011.

Sjálfafgreiðslustöðvar: Korthafavirkjuð útstöð t.d. sjálfsalar, aðgangsmiða- eða bílastæðagjalds, þ.e. þegar korthafi afgreiðir sig sjálfur í gegnum útstöð, óháð því hvort notað er leylinúmer eða ekki. Sjálfafgreiðslustöðvar eru dæmi um fjarsamskiptamiðil í skilningi 3.tölul. 8.gr. laga nr.120/2011.

Staðbundin viðskipti: Með staðbundnum viðskiptum er átt við framkvæmd kortagreiðslu sem gerir ráð fyrir raunverulegri nærveru og þátttöku korthafa og afgreiðsluaðila frá söluaðila. Dæmi um staðbundin viðskipti eru þau sem eiga sér stað í smásöluverslunum, hótélum eða bílaleigufyrirtækjum, þegar viðskiptavinur er í raun á staðnum og afgreiddur af starfsfólki framangreindra aðila.

Sölustaður: Aðsetur söluaðila eða veffang þaðan sem vara eða þjónusta er seld.

Söluaðili: Einstaklingur eða lögaðili sem tekur við greiðslu með greiðslukortum og gert hefur rammasamning við Kortþjónustuna hf. um að framkvæma kortafærslur sem greiðsluþjónustuveitandi. Söluaðili er því notandi greiðsluþjónustu í skilningi 15. tölul. 8. gr. laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011.

Þjónustuaðili söluaðila: Sá sem þjónustar söluaðila, t.d. með greiðslukerfi, kassakerfi, vefsíðu eða á annan hátt.

Þjónustuvefur: Í skilmálum þessum er að finna sérreglur um þjónustuvef Kortþjónustunnar hf. en átt er við þjónustuvef dótturfélagsins Korta ehf. Nánar er um að ræða vefsvæði sem söluaðili fær sjálfvirk aðgang að þegar gerður er rammasamningur en þar má m.a. nálgast upplýsingar um kortafærslur og ýmis yfirlit. Sem hluti af umsókn um rammasamning um greiðsluþjónustu er aðgangur að þjónustuvefnum hluti af rammasamningi.

Öryggisnúmer: Öryggisnúmer greiðslukorts er að finna á, eða í nágrenni við, undirritunarreit á bakhlið kortsins. Öryggisnúmer eru þær tölur sem eru gefnar upp á eftir kortanúmeri, í sérstökum reit, alla jafna 3 tölustafir og oft nefnt CVC eða CVV númer.

3-D Secure: Aðferð til auðkenningar á korthafa við netverslun. Alþjóðlegur staðall, samheiti fyrir MasterCard SecureCode og Verified by Visa.

2. INNGANGUR

Skilmálum þessum, sem eru hluti af rammasamningi aðila sbr. skilgreiningu hér að framan, er ætlað að móta samskipti milli söluaðila og Kortabjónustunnar hf. Skilmálarnir gilda um móttöku söluaðila og innlausn Kortabjónustunnar hf. á færslum sem eiga sér stað með einhverju eftirtalinna greiðslukorta: Innlendum debetkortum, Visa kreditkortum, Visa debetkortum, Visa viðskiptakortum, Visa Electron, V PAY, MasterCard kreditkortum, MasterCard debetkortum, MasterCard viðskiptakortum og Maestro.

Til viðbótar við þessa almennu skilmála inniheldur rammasamningur upplýsingar um söluaðila, valdar greiðslukortagerðir, verð, notkunarleiðbeiningar, uppgjör söluaðila og um afgreiðslubúnað/greiðslulausnir.

Kortabjónustunni hf. er skylt að fylgja í hvívetna reglum Visa Europe og MasterCard Worldwide og reglum Reiknistofu bankanna hf. (RB) um aðgang að debetkortakerfi RB og leitast við að gæta þess að söluaðilar fylgi öllum þeim reglum sem máli skipta sem og löggjöf í tengslum við framkvæmd kortagreiðslna með viðkomandi korti.

Séu áður nefndar reglur Reiknistofu Bankanna (RB) og kortafyrirtækjanna, sem í gildi eru hverju sinni, ekki virtar getur það leitt til þess að eitt þeirra eða fleiri leggi gjöld á Kortabjónustuna hf. Ef slík gjöld eru til komin vegna þess að söluaðili uppfyllir ekki skyldur sínar samkvæmt rammasamningi á Kortabjónustan hf. endurkröfurétt á viðkomandi söluaðila.

Samkvæmt 74. gr. laga um greiðslubjónustu nr. 120/2011 lýtur Kortabjónustan hf. eftirliti Fjármálaeftirlitsins (FME).

2.1. Gildissvið

Rammasamningur gildir um greiðslur með þeim greiðslukortum sem söluaðili hefur ákveðið að taka við sem greiðslumiðli, sbr. nánar hlutaðeigandi rammasamningur um greiðslubjónustu. Í rammasamningi um greiðslubjónustu eru skilgreindar þær reglur sem gilda um kortagreiðslur í greiðslulausnum söluaðila.

Söluaðili ber ábyrgð á því að sala sem fram fer og allar færslur í tengslum við hana séu í samræmi við viðeigandi lög og reglur, bæði í viðkomandi ríki og í alþjóðlegu samhengi, þar með talið að heimilt sé að selja þær vörur og/eða veita þá þjónustu sem um ræðir samkvæmt gildandi löggjöf.

Söluaðili hefur einungis heimild til að nota rammasamninginn í tengslum við greiðslu á þeirri starfsemi, vörum og/eða þjónustu sem Kortabjónustan hf. hefur fengið upplýsingar um og samþykkt þegar rammasamningur var gerður. Söluaðili má notast við það aðsetur þar sem umræddar vörur eru seldar og/eða þjónusta veitt, hvort sem um ræðir staðbundin húsakynni eða vefsíðu. Aðsetur þetta skal skráð á nafn söluaðila líkt og fram kemur í rammasamningi. Rammasamningurinn gildir um kortagreiðslur sem fara fram við tilgreint aðsetur í samræmi við rammasamninginn og fyrir þær vörur og/eða þjónustu sem tilgreindar eru.

Söluaðili má ekki framkvæma greiðslur sem til eru komnar vegna sölu eða starfsemi annarra aðila. Hann má heldur ekki framkvæma greiðslur sem síðan eru sendar til annarra aðila, t.d. með því að framselja inneignir sínar hjá Kortabjónustunni hf. til annarra eða með því að taka við framlögum fyrir hönd annarra o.þ.h.

Söluaðili má heldur ekki nota rammasamninginn í tengslum við eftirtalið:

- Sölu á annari vöru eða þjónustu en tilgreind er í rammasamning.
- Starfsemi sem getur skaðað fyrirtækjanafn og ímynd Kortabjónustunnar hf. og/eða kortafyrirtækjanna.
- Markmið sem siðferðis- eða siðfræðilega orka tvímælis eða markmið sem á einhvern hátt samræmast ekki gildandi lögum eða reglum.
- Innheimtu, þar með talið endurfjármögnun á skuldbindingum korthafa.
- Sölu á klámkvikmyndum, klámmyndum eða álíka efni sem er sýnt eða hlaðið niður af netinu, þar með talið efni með dýraníði, kynferðislegri misnotkun eða annars konar hrottafengnu efni.
- Spil, veðmál, happdrætti eða hliðstætt, nema skýrt hafi verið um það samið við Kortabjónustuna hf.
- Tóbak og tóbakstengdar vörur, nema skýrt hafi verið um það samið við Kortabjónustuna hf.

2.2. Fyrirfram sala (fyrirfram greidd þjónusta)

Sala á vörum eða þjónustu sem afhenda á síðar, þ.m.t. innborganir, meðlima- og áskriftargjöld, ferðir, aðgangsmiðar, námskeið o.s.frv. krefst þess að fyrir slíku liggi, fyrirfram, skriflegt samþykki Kortabjónustunnar hf. og skal samningsbundinn fyrirfram sölutími þá koma fram í rammasamningi.

3. RÉTTINDI OG SKYLDUR SÖLUAÐILA

3.1. Móttaka greiðslukorta

Söluaðili skuldbindur sig til að tryggja að allt starfsfólk á hans vegum, sem taka á við kortagreiðslum, hafi fengið kynningu á skilmálum rammasamningsins og nauðsynlega þjálfun í tengslum við hann.

Söluaðila ber að taka við greiðslum með öllum gildum greiðslukortum af þeim gerðum sem söluaðili hefur ákveðið samkvæmt rammasamningi að taka við sem greiðslu við sölu á vörum og þjónustu. Ef greiðslukort er með örgjörva skal afgreiðslubúnaður söluaðila ávallt lesa örgjörva greiðslukortsins. Ef ekki er hægt að lesa örgjörvann getur söluaðili reynt að framkvæma færsluna með segulröndinni, leyfi greiðslukortið það.

Korthafi hefur rétt á því að fá kvittun fyrir hverja kortagreiðslu. Söluaðili skal afhenda/sendu kvittun til korthafa þegar kortafærsla hefur átt sér stað. Að lágmarki skulu eftirfarandi upplýsingar koma fram á kvittun:

Nafn og heimilisfang söluaðila, fjárhæð, dagsetning viðskipta, síðustu fjórir stafir kortanúmers, heimildarnúmer, undirritunarreitir, ef við á, og heimilisfang, einnig ef við á (netverslun).

Í sérstökum tilvikum, t.d. vegna færslna með lágum fjárhæðum í sjálfsafgreiðslustöðvum, getur Kortapjónustan hf. heimilað að sala fari fram án útprentaðrar kvittunar.

Nánar vísast til notkunarleiðbeininga varðandi viðtöku greiðslukorta í staðbundnum viðskiptum (2. kafli), í sjálfsafgreiðslustöðvum (3. kafli), í sölu á netinu (4. kafli), þar með talið notkun á 3-D Secure, og í tengslum við póst- og símapantanir (5. kafli).

3.2. Skráning greiðslukortaupplýsinga

Óheimilt er að skrá greiðslukortanúmer og aðrar upplýsingar í afgreiðslubúnað, nema þegar Kortapjónustan hf. hefur samþykkt slíkt sérstaklega, t.d. vegna sérreglna fyrir hótél og bílaleigur. Vegna neyðaraðgerða vísast í kafla 2.2 í Notkunarleiðbeiningar varðandi móttöku greiðslukorta.

3.3. Heimildir

Í staðbundnum viðskiptum þarf söluaðili ávallt að afla heimildar fyrir kortagreiðslum, nema um annað hafi verið samið sérstaklega við Kortapjónustuna hf. Vegna annarra viðskipta, t.d. póst- og símapantana og netverslunar, þarf söluaðili einnig ávallt að afla heimildar fyrir kortagreiðslum, óháð fjárhæð.

Söluaðila er óheimilt að sniðganga leyfð heimildarmörk með því að skipta fjárhæð niður á fleiri kortagreiðslur. Sú heimild sem söluaðili aflar þarf að vera fyrir kaupverðinu öllu (heildar fjárhæð viðskipta) og því vera sett fram sem ein heildarfjárhæð. Senda skal heimildarnúmer með þeim færsluupplýsingum sem sendar eru til Kortapjónustunnar hf. Fáí söluaðili synjun á heimildarbeiðni má hann ekki framkvæma umrædda kortagreiðslu, óháð fjárhæð.

Söluaðila er óheimilt að taka við heimildarnúmeri frá korthafa eða þriðja aðila, heldur má einungis taka við heimildarnúmeri frá Kortapjónustunni hf. eða kerfum sem Kortapjónustan hf. hefur samþykkt. Söluaðila er óheimilt að biðja um, eða sækja, heimild að beiðni þriðja aðila. Heimildarnúmer er hvorki trygging fyrir uppgjöri Kortapjónustunnar hf. á kortagreiðslu né heldur staðfesting á því hver korthafi er. Einungis er um að ræða staðfestingu á að viðkomandi greiðslukort sé opið og að fyrir hendi sé innstæða fyrir fjárhæð viðskiptanna.

3.4. Notkun á greiðslukorta-/færsluupplýsingum

Greiðslukortaupplýsingar má einungis nota til að framkvæma færslur en alls ekki sem aðgöngumiða eða staðfestingu á því hver korthafi er t.d. við aðgangseftirlit eða því um líkt.

3.5. Samþykktir gjaldmiðlar

Færslur má senda og gera upp í þeim gjaldmiðlum sem tilgreindir eru í rammasamningnum. Um Dynamic Currency Conversion gjaldmiðlaskiptakerfið vísast til 7. kafla í skilmálum þessum.

3.6. Eftirlitsferli, öryggisleiðbeiningar og öryggiskröfur

Söluaðila er skylt að fylgja þeim eftirlitsferlum og öryggiskröfum sem lýst er í notkunarleiðbeiningum, sem er að finna á www.korta.is, eða sem Kortapjónustan hf., á hverjum tíma, kynnir söluaðila á annan hátt. Notkunarleiðbeiningarnar eru enda hluti af rammasamningi aðila, sbr. orðskýringar í skilmálum þessum. Jafnvel þótt söluaðili noti 3-D Secure ber honum

að innleiða nauðsynlegt eftirlit til að koma í veg fyrir misnotkun, sbr. öryggisleiðbeiningar Kortabjónustunnar hf. á www.korta.is.

3.7. Skil á færslum og gagnasendingar til Kortabjónustunnar hf.

Söluaðila ber að senda Kortabjónustunni hf. færslugögn svo fljótt sem við verður komið og skulu þau hafa borist Kortabjónustunni hf. eigi síðar en 3 almanaksdögum eftir dagsetningu færslu. Söluaðili má þó ekki senda Kortabjónustunni hf. færslugögn, til uppgjörs, fyrr en vara hefur verið afhent eða send eða þjónusta verið veitt korthafa eða þeim móttakanda sem korthafi hefur tilgreint, nema því aðeins að söluaðili hafi samið um fyrirfram sölutíma í tengslum við fyrirfram sölu (fyrirframgreidda þjónustu) sbr. 2.2. hér að framan.

Rafrænar færslur, færslur vegna netsölu og póst- og símapantana, eru sendar til Kortabjónustunnar hf. til uppgjörs, í gegnum afgreiðslubúnað eða viðkomandi greiðslulausn. Söluaðili skuldbindur sig til að gera afgreiðslubúnaðinn eða greiðslulausnina upp daglega, hafi færslur átt sér stað.

3.8. Skil á gögnum til Kortabjónustunnar hf.

Söluaðili skal varðveita færslugögn eigi skemur en í 20 mánuði. Fari Kortabjónustan hf. fram á að fá senda staðfestingu á færslu, t.d. í tengslum við athugasemdir eða beiðni um kvittun frá korthafa eða kortaútgefanda, skal söluaðili ávallt skila umbeðnum gögnum. Söluaðili skal skila gögnum til Kortabjónustunnar hf. eigi síðar en við lok þess frests sem tilgreindur er í umræddri beiðni Kortabjónustunnar hf. (7-14 almanaksdagar). Skili söluaðili ekki umbeðnum gögnum er Kortabjónustunni hf. heimilt, án frekari viðvörunar, að bakfæra umrædda færslufjárhæð hjá söluaðila. Þetta á einnig við þótt færslan hafi átt sér stað með örgjörva og leyfingunúmeri eða 3-D Secure.

3.8.1. Samskipti söluaðila og korthafa - kvartanir

Söluaðili skuldbindur sig til að taka á móti og meðhöndla hugsanlegar kvartanir frá korthöfum vegna vöru og/eða þjónustu. Slíkar kvartanir skulu söluaðili og korthafi sjálfir leysa án aðkomu Kortabjónustunnar hf.

3.8.2. Kreditfærslur

Söluaðili má einungis framkvæma kreditfærslu til korthafa þegar markmiðið er að jafna að hluta til, eða að fullu, kortagreiðslu sem þegar hefur verið framkvæmd, t.d. ef viðskiptavinur skilar vöru sem hann hefur keypt hjá söluaðila.

Kreditfærsla vegna kaupa sem greitt hefur verið fyrir með korti (áður samþykkt færsla) skal ávallt framkvæmd með kreditfærslu á sama greiðslukort og notað var við þau kaup sem um ræðir. Sú fjárhæð sem kreditfærð er til korthafa má aldrei vera hærri en heildarfjárhæð viðkomandi færslu. Þegar um ræðir rafrænar færslur má senda kreditfærslur rafrænt. Söluaðila ber að afhenda/sendu korthafa kvittun fyrir kreditfærslunni.

Kortabjónustan hf. skuldfærir heildarfjárhæð framkvæmdrar kreditfærslu og annan tilfallandi kostnað í næsta uppgjöri til söluaðila eða gerir sérstakan reikning á söluaðila fyrir kreditfærslunni. Þjónustugjöld sem þegar hafa verið gjaldfærð eru ekki endurgreidd við kreditfærslu.

3.8.3. Ógilding kortagreiðslu

Hafi kortagreiðsla verið framkvæmd fyrir mistök ber söluaðila að ógilda hana, sé það mögulegt. Sé það ekki mögulegt ber söluaðila að framkvæma kreditfærslu. Sé það hins vegar ómögulegt ber söluaðila að hafa samband við Kortabjónustuna hf.

3.9. Vöruskil

Notfæri korthafi eða móttakandi vöru og/eða þjónustu sér lögbundinn skilarétt í tengslum við net- eða póst- og símapöntun, eða ef korthafi nýtir sér annan umsaminn skilarétt á söluaðili að framkvæma kreditfærslu eða bæta korthafa umrædda fjárhæð með öðrum hætti.

3.10. Gjöld við kortanotkun

Taki söluaðili gjöld í tengslum við kortanotkun ber honum að upplýsa korthafa um það áður en færsla er framkvæmd. Söluaðili skuldbindur sig til að fylgja gildandi lögum og reglum á hverjum tíma varðandi gjaldtöku.

3.11. Notkun og réttindi í tengslum við vörumerki

Söluaðili skal, með sýnilegum hætti, birta vörumerki (lógó) þeirra greiðslukorta sem tekið er við, sem greiðslumiðli. Söluaðila er heimilt að nota vörumerkin í tengslum við markaðssetningu á vörum og/eða þjónustu sem greiða má fyrir með greiðslukorti. Öll önnur notkun vörumerkja er óheimil.

Öll réttindi vegna vörumerkja sem tengjast þeim kortum sem söluaðili tekur við sem greiðslu eru eign viðkomandi kortafyrirtækis og/eða Kortapjónustunnar hf.

Kortapjónustan hf. getur afhent auglýsingamiða til uppsetningar á sölustað og vörumerki til notkunar sem kynningarefni. Söluaðili getur einnig nálgast vörumerkin á www.korta.is. Vörumerkin skal ávallt birta í réttri, upphaflegri, mynd. Kort sem notað er í kynningarefni má hvorki innihalda gilt kortanúmer né nafn kortaútgefanda.

Notkun vörumerkjanna má ekki brjóta á réttindum rétthafa þeirra og ekki má gefa til kynna að Kortapjónustan hf. og/eða kortafyrirtækin kosti, framleiði, bjóði, selji eða styðji með öðrum hætti tilteknar vörur eða þjónustu. Frekari vörumerkjakröfur/-leiðbeiningar kunna að koma fram í notkunarleiðbeiningum með lýsingu á einstökum greiðslulausnum. Söluaðili skal þá kynna sér og fylgja slíkum kröfum/leiðbeiningum.

Söluaðili fær engin réttindi í tengslum við vörumerkin önnur en þann notkunarrétt sem lýst er hér að ofan, þar með talið hvorki eignarréttindi né óefnisleg réttindi. Við lok samnings ber söluaðila að hætta hvers kyns notkun á vörumerkjum, þar með talið auglýsingum á skiltum, interneti eða í öðrum miðlum eða annars konar markaðssetningu.

3.12. Búnaður og öryggiskröfur

Allur afgreiðslubúnaður sem söluaðili notar skal vera EMV/PA-DSS viðurkenndur og samþykktur af Kortapjónustunni hf. Afgreiðslubúnaðurinn skal geta lesið örgjörva/segulrönd kortsins og vera útbúinn lyklaborði til að slá inn pin-númer. Ef söluaðili vill nota sjálfsafgreiðslustöðvar án lyklaborðs fyrir innslátt á pin-númeri skal liggja fyrir sérstakt samþykki Kortapjónustunnar hf.

Söluaðili sem framkvæmir færslur í tengslum við netverslun og/eða póst- og símapantanir skal nota búnað eða greiðslulausnir sem viðurkenndur er af Kortapjónustunni hf.

Sú ábyrgð hvílir á söluaðila að afgreiðslubúnaður og greiðslulausnir, sem notaðar eru fyrir færslur hjá honum, uppfylli á hverjum tíma þær tækni- og öryggiskröfur sem gerðar eru af Kortapjónustunni, þar með talið í tengslum við að sækja heimild og skila færslum. Upplýsingar um viðurkenndan afgreiðslubúnað og greiðslulausnir er að finna á www.korta.is eða hjá Kortapjónustunni hf. Söluaðili skal tryggja að einstaklingar sem ekki hafa til þess heimild hafi hvorki aðgang að afgreiðslubúnaði né að greiðslulausnum.

Kortapjónustan hf. áskilur sér rétt til að innheimta hjá þeim söluaðilum, sem nota ekki EMV vottaðan búnað og sem samþykktur hefur verið af Kortapjónustunni hf., gjöld frá kortafyrirtækjunum vegna þessa.

3.13. Þjónustuaðilar

Söluaðila ber að upplýsa Kortapjónustuna hf. um þjónustuaðila sína, t.d. um vefhýsingar, vefsíðupjónustuaðila, aðra greiðsluþjónustuveitendur eða hliðstætt, sem meðhöndla kortaupplýsingar eða hafa af einhverjum ástæðum aðgang að kortaupplýsingum söluaðila. Söluaðila ber einnig að upplýsa um fyrirhugaðar breytingar í tengslum við þjónustuaðila, sbr. nánari kröfur í kafla 4.8.

Söluaðili ber sjálfur þá áhættu sem hlýst af því sem þjónustuaðilar hans gera, eða gera ekki, og má einungis nota þá þjónustuaðila sem uppfylla öryggiskröfur Kortapjónustunnar hf. og/eða kortafyrirtækjanna.

3.14. Meðferð korta- og færsluupplýsinga og annarra gagna

Söluaðila ber að varðveita öll gögn á tryggan hátt þannig að óviðkomandi hafi ekki aðgang að þeim.

Allir söluaðilar skulu uppfylla kröfur samkvæmt staðli kortafyrirtækjanna um öryggi í meðferð kortaupplýsinga, Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS). Upplýsingar um PCI DSS er að finna á www.korta.is og einnig á www.pcisecuritystandards.org.

Söluaðila er skylt að upplýsa Kortapjónustuna hf. um hvernig kortaupplýsingar eru meðhöndlaðar/vistaðar og ber að framvísa skirteini um PCI DSS vottun eða útfylltu sjálfsmats eyðublaði (e. Self-Assessment Questionnaire) auk staðfestingar um að hann hafi staðist veikleikaskönnun, sem vottað gagnaöryggisfyrirtæki hefur framkvæmt (e. Approved Scanning Vendor).

Söluaðili ber ábyrgð á öllum kostnaði í tengslum við að hann uppfylli áður greindar PCI DSS kröfur.

Söluaðilar sem nota greiðslulausnir sem þeir meðhöndla sjálfir, og/eða vista kortaupplýsingar, er skylt að skila ársfjórðungslega skýrslum um PCI DSS vottun til samræmis við kröfur Kortapjónustunnar hf. Þess efnis, sjá nánar á www.korta.is. Umræddum skýrslum skal skila rafrænt til þess þjónustuaðila sem sér um PCI DSS skýrsluþjónustu fyrir Kortapjónustuna hf.

Öryggisnúmer greiðslukorts og aðrar viðkvæmar kortaupplýsingar má ekki undir neinum kringumstæðum vista eftir að heimild hefur verið veitt.

Sú ábyrgð hvílir á söluaðila að tryggja að allir þjónustuaðilar/þriðju aðilar sem meðhöndla kortaupplýsingar á hans vegum séu PCI DSS vottaðir á hverjum tíma. Séu PCI DSS kröfur ekki uppfylltar getur Kortapjónustan hf. krafist jafnhárra gjalda, sekta og/eða skaðabótakrafna frá söluaðila og greiðslukortafyrirtækin og/eða aðrir krefjast af Kortapjónustunni hf. vegna viðkomandi tilvika. Ef söluaðili og Kortapjónustan hf. yrðu, í tilvikum sem þessum, dæmd sameiginlega ábyrg fyrir tjóni greiðslukortafyrirtækjanna og/eða annarra sem gert hafa kröfu á Kortapjónustuna hf. skulu söluaðili og Kortapjónustan hf. bera tjónið að jöfnu en um ábyrgð og ábyrgðarmörk Kortapjónustunnar hf. fer nánar samkvæmt kafla 6.1.

3.15. Kerfum stofnað í hættu

Komi til þess að aðgangur sé veittur að kerfum söluaðila sem innihalda greiðslukortaupplýsingar, kerfum sé stofnað í hættu eða grunur vaknar um að greiðslukortaupplýsingum sé stofnað í hættu, skal slíkt þegar í stað tilkynnt til Kortapjónustunnar hf.

Ef kerfum sem innihalda kortaupplýsingar er stefnt í hættu hjá söluaðila eða hjá þjónustuaðila söluaðila getur Kortapjónustan hf. krafist jafnhárra gjalda, sekta og/eða skaðabótakrafna frá söluaðila og greiðslukortafyrirtækin og/eða aðrir krefjast af Kortapjónustunni hf. vegna viðkomandi tilvika. Ef söluaðili og Kortapjónustan hf. yrðu, í tilvikum sem þessum, dæmd sameiginlega ábyrg fyrir tjóni greiðslukortafyrirtækjanna og/eða annarra sem gert hafa kröfu á Kortapjónustuna hf. skulu söluaðili og Kortapjónustan hf. bera tjónið að jöfnu, en um ábyrgð og ábyrgðarmörk Kortapjónustunnar hf fer nánar samkvæmt kafla 6.1.

Söluaðili er ábyrgur fyrir sérhverju því tjóni sem hlýst af misnotkun greiðslukorta, kostnaði vegna útgáfu nýrra greiðslukorta og kostnaði vegna þeirra rannsókna sem stofnað er til vegna þess hættuástands sem hér um ræðir. Einungis vottað gagnaöryggisfyrirtæki sem greiðslukortafyrirtækin viðurkenna getur unnið slíkar rannsóknir og skilað um þær skýrslum.

Söluaðili lýsir sig jafnframt samþykkan því að skapist hættuástand geti það leitt til þess að sú krafa verði gerð að rammamningi við viðkomandi söluaðila verði lokað þar til rannsókn lýkur og það hefur verið staðfest að söluaðili uppfylli öryggiskröfur PCI DSS.

3.16. Eyðing færslugagna

Þegar vörslutímabil er liðið skal eyða færslugögnum/-nótum samkvæmt öryggiskröfum PCI DSS, þannig að tryggt sé að óviðkomandi fái ekki aðgang að þeim upplýsingum sem gögnin innihalda. Færslugögnum á hinum ýmsu miðlum, svo sem á hörðum diskum, disklingum og segulböndum skal eytt eða yfir þau skrifað (að lágmarki 8 sinnum) eða viðkomandi miðlar eyðilagðir áður en þeir eru afhentir öðrum eða þeim hent.

3.17. Gleymd greiðslukort

Gleymist greiðslukort á sölustað skal söluaðili senda það hvort heldur sem er til Kortapjónustunnar hf. eða til útgefanda viðkomandi greiðslukorts.

4. RÉTTINDI OG SKYLDUR KORTAÞJÓNUSTUNNAR HF.

4.1. Framlag Kortapjónustunnar hf.

Framlag Kortapjónustunnar hf. í tengslum við innlaun kortagreiðslna felur m.a. í sér eftirtalið:

- Afgreiðslu heimildarfyrirspurna.
- Afgreiðslu og sendingu heimildarsvara.
- Skráningu og afgreiðslu kortagreiðslna.
- Uppgjör greiðslna með kortum sem rammamningur nær til.
- Stuðningi eins og lýst er í notkunarleiðbeiningunum.

- Afgreiðslu athugasemda frá kortaútgefendum/korthöfum.

4.2. Áhættumat

Þegar umsókn um rammisamning vegna greiðsluþjónustu berst Kortabjónustunni hf. er framkvæmt áhættumat á söluaðila til samræmis við áhættustefnu fyrirtækisins eins og hún er hverju sinni. Jafnframt áskilur Kortabjónustan hf. sér rétt, á hverjum tíma og án fyrirvara, til að framkvæma áhættumat á söluaðila, þar með talið að afla skulda- og lánsþæfisupplýsinga um hann og forsvarsmenn og/eða prókúruhafa, auk þess að fara fram á að fá afhenta ársreikninga og allar þær upplýsingar sem Kortabjónustan hf. telur nauðsynlegar til að meta lánsþæfi söluaðila og áhættu. Hér getur m.a. verið um að ræða gögn til staðfestingar á nauðsynlegum leyfum og upplýsingar um veltu í tengslum við fyrirfram sölu.

Telji Kortabjónustan hf. það nauðsynlegt getur hún:

- Farið fram á bankatryggingu.
- Haldið eftir allri eða hluta af veltu söluaðila.
- Lengt uppgjörstímabil fyrir alla eða hluta af veltu söluaðila.
- Ákvarðað sérstakt áhættugjald sem söluaðila ber að greiða.

Stöðvist velta söluaðila án undangenginnar viðvörðunar hans til Kortabjónustunnar hf. eða ef um er að ræða frávik frá gildandi samningi söluaðila við Kortabjónustuna hf., t.d. með tilliti til veltu, notkunar á búnaði, vörum og þjónustu sem seldar eru og fyrirfram sölu áskilur Kortabjónustan hf. sér jafnframt allan rétt til að halda eftir uppgjöri.

Sem hluti af reglubundnu áhættumati getur Kortabjónustan hf., kortafyrirtækin eða fulltrúi tilnefndur af þeim framkvæmt eftirlit, án undangenginnar tilkynningar, í húsakynnum og/eða sölustað söluaðila eða gripið til annarra aðgerða sem varða öryggismat og/eða almennt mat á eftirfarandi þáttum:

- Húsakynnum og/eða sölustað.
- Aðgengi að tölvukerfi söluaðila og aðgengi að gögnum.
- Vörulagerum, ef við á.
- Viðskiptaferlum o.fl. þ.h.
- Að öllum öryggiskröfum sé fylgt o.fl.

Við allar breytingar sem söluaðili tilkynnir getur Kortabjónustan hf. þurft að framkvæma nýtt áhættumat á söluaðila, sbr. nánar kafli 4.8.2.

Söluaðili ber allan kostnað sem kann að hljóta af eftirlitinu.

4.3. Reglur um varnir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka

Áður en samningssambandi er komið á og til að hægt sé að koma á rammisamningi við söluaðila um greiðslukortauppgjör samþykkir söluaðili að veita Kortabjónustunni hf. allar þær upplýsingar sem hún telur nauðsynlegar, þannig að uppfylltar séu kröfur um varnir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Í þessum tilgangi útbýr Kortabjónustan hf. sérstakt eyðublað sem fyllist út með umsókn um rammisamning um greiðsluþjónustu, krefjist Kortabjónustan hf. þess, og verður það þá órofa hluti af rammisamningnum. Um leið veitir söluaðili Kortabjónustunni hf. jafnframt fullt umboð til að kalla eftir upplýsingum, að eigin frumkvæði, og að fá þegar veittar upplýsingar staðfestar þannig að Kortabjónustunni hf. sé unnt að uppfylla skyldur sínar, m.a. um könnun á áreiðanleika viðskiptamanna, samkvæmt lögum um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka nr. 64/2006 og gildandi reglna á þessu sviði.

4.4. Uppgjör og bakfærslur á kortagreiðslum

Uppgjör Kortabjónustunnar hf. við söluaðila varðar greiðslur sem framkvæmdar eru með þeim kortum sem rammisamningurinn nær til í samræmi við skilmála samningsins.

Án samráðs við söluaðila hefur Kortabjónustan hf. rétt til að skulda- eða bakfæra kortafærslur í eftirfarandi tilvikum:

- Söluaðili vissi eða mátti vita að korthafi hafði ekki rétt til að nota greiðslukort.
- Söluaðili fékk ekki heimildarnúmer, sbr. kafli 3.3.
- Söluaðili hefur ekki fylgt fyrirmælum um eftirlit, sbr. notkunarleiðbeiningar og sérreglur í skilmálum þessum.
- Kortaútgefandi/korthafi gerir athugasemd við kortagreiðslu sem verður að endurkröfu, sbr. kafli 4.6.

Án samráðs við söluaðila áskilur Kortabjónustan hf. sér jafnframt rétt til að bakfæra kortafærslur sem framkvæmdar hafa verið í afgreiðslubúnaði sem ekki les örgjörva ef:

- Greiðslukortið sem notað var reynist vera ógilt eða falsað, og/eða
- korthafi heldur því fram að hann hafi ekki innt umrædda kortagreiðslu af hendi.

Greiðslur sem ekki eru gerðar upp eignfærast á greiðslureikning söluaðila hjá Kortabjónustunni hf.

Hafi söluaðili ekki sent Kortabjónustunni hf. kortagreiðslu til uppgjors í samræmi við ákvæði 3. kafla getur Kortabjónustan hf. neitað að gera upp umrædda greiðslu.

4.5. Uppgjör á debetkortafærslum

Uppgjör á íslenskum (innlendum) debetkortafærslum fara um greiðslukerfi Reikningsstofu Bankanna (RB) og fer vinnsla og uppgjör samkvæmt gildandi fyrirkomulagi og reglum debetkortakerfa RB. Greiðslur greiðast inn á bankareikning söluaðila daginn eftir að þær eru sendar inn. Án samráðs við söluaðila er Kortabjónustunni hf. heimilt að skuldfæra ráðstöfunarreikning söluaðila hjá viðskiptabanka hans fyrir þjónustugjöldum og öðrum gjöldum samkvæmt verðskrá og rammastofningi vegna debetkortaviðskipta söluaðilans, sbr. í þessu sambandi hefðbundið fyrirkomulag hjá RB. Heimildin nær jafnframt til skuldfærslu á endurgreiðslum, bakfærslum og leiðréttingum sem og til annars áfallins kostnaðar. Jafnframt er Kortabjónustunni hf. heimilt að skuldajafna framangreind gjöld, endurgreiðslur og kostnað á móti andvirði kortaviðskipta söluaðila án samráðs við hann.

4.6. Athugasemdir við kortagreiðslu

Fái Kortabjónustan hf. tilkynningu um að korthafi haldi því fram að hann hafi ekki innt kortagreiðslu af hendi getur Kortabjónustan hf. án samráðs við söluaðila framkvæmt endurkröfu, þ.e. dregið samsvarandi fjárhæð þeirri sem ágreiningur er um frá greiðslureikningi söluaðila hjá Kortabjónustunni hf.

Ef kortagreiðslan hefur átt sér stað með notkun á örgjörva korts og leyninúmeri, eða korthafi í netverslun hefur hlotið staðfestingu frá Verified by Visa eða MasterCard SecureCode og kortagreiðslan hefur að öðru leyti verið samþykkt, mun Kortabjónustan hf. gera kortagreiðsluna upp, nema söluaðili hafi vitað eða mátt vita að korthafi hafði ekki rétt til að nota greiðslukortið, eða söluaðili framvísar ekki nauðsynlegri staðfestingu á viðkomandi færslu að beiðni Kortabjónustunnar hf.

Í eftirtöldum tilvikum getur Kortabjónustan hf. neitað að gera færslur upp við söluaðila, enda þótt söluaðili noti greiðslulausn þar sem tekið er við leyninúmeri eða 3-D Secure:

- Greiðsla hefur verið framkvæmd með „nýjum miðlum“ (til dæmis í gegnum farsíma eða stafrænt sjónvarp).
- Greiðsla hefur verið framkvæmd með fyrirfram greiddum (nafnlausum) greiðslukortum.
- Greiðsla hefur verið framkvæmd með Visa viðskiptakorti sem útgefið er fyrir utan Visa Europe svæðið.
- Greiðsla hefur verið framkvæmd með MasterCard greiðslukorti sem gefið er út fyrir utan EES svæði MasterCard.

Fái Kortabjónustan hf. tilkynningu korthafa um að,

- fjárhæð hafi verið greidd á annan hátt,
- áskriftarsamningi hafi verið sagt upp,
- kortagreiðsla sé hærri en sú fjárhæð sem korthafi hefur samþykkt,
- afgreiðsla vöru og/eða þjónustu sé ekki í samræmi við það sem skyldi eða
- korthafi eða móttakandi vöru og/eða þjónustu hafi beitt lögbundnum eða umsömdum skilarétti sínum í tengslum við fjarsölu,

getur Kortabjónustan hf., án samráðs við söluaðila, bakfært eða dregið samsvarandi fjárhæð þeirri sem ágreiningur er um frá greiðslureikningi söluaðila hjá Kortabjónustunni hf., af því gefnu að söluaðili hafi ekki endurgreitt umrædda fjárhæð

Fái Kortabjónustan hf. tilkynningu korthafa um að korthafi hafi ekki vitað nákvæmlega hver fjárhæð var þegar kortagreiðsla átti sér stað og kortagreiðslan er hærri en sanngjarnt er að korthafi hafi mátt ætla að gjaldfærð yrði á greiðslukortið getur Kortabjónustan hf., án samráðs við söluaðila, dregið alla færslufjárhæðina frá greiðslureikningi söluaðila hjá Kortabjónustunni hf., nema Kortabjónustan hf. geti þá þegar vísað umræddri athugasemd á bug á þeim grundvelli að hún sé óréttmæt.

Fari Kortabjónustan hf. fram á að söluaðili sendi staðfestingu á kortagreiðslu vegna fram kominna athugasemda, ber söluaðila að skila Kortabjónustunni hf. staðfestingu á kortagreiðslunni til samræmis við það sem fram kemur í kafla 3.8. Geti

Kortapjónustan hf. vísað athugasemd á bug á grundvelli gagna frá söluaðila er fjárhæðin lögð aftur inn á greiðslureikning söluaðila hjá Kortapjónustunni hf.

Afhendi söluaðili ekki staðfestingu í samræmi við það sem farið er fram á í viðkomandi beiðni getur Kortapjónustan hf. haldið bakfærslunni eftir. Þetta á við jafnvel þótt færslan hafi átt sér stað með Örgjörva og leyfingunum 3D Secure.

Kortapjónustunni hf. ber ekki skylda til að framvísa staðfestingu á athugasemdum korthafa til söluaðila.

4.7. Eftirlit og misnotkun

Kortapjónustan hf. annast eftirlit með þeim heimildum og færslum sem henni berast frá söluaðila. Auk þess annast Kortapjónustan hf. eftirlit með þeim færslum sem skilgreindar eru sem endurkröfur (e. chargeback) eða misnotkun (e. fraud). Leiði eftirlit í ljós merkjanleg frávík frá eðlilegri starfsemi hlutaðeigandi söluaðila, eða ef Kortapjónustan hf. telur einhverja ástæðu til að ætla að misnotkun korta hafi átt sér stað á afgreiðslustað, eða ef tilkynnt misnotkun fer yfir þau mörk sem Kortapjónustan hf. álitur eðlileg getur Kortapjónustan hf. haft samband við forsvarsmann söluaðila og kannað málið nánar. Í slíkum tilvikum áskilur Kortapjónustan hf. sér rétt til að breyta uppgjörsskilmálum, fresta greiðsluskilum eða segja samningi upp, tímabundið eða með öllu. Kortapjónustan hf. áskilur sér auk þess rétt til að bakfæra færslur sem útgefandi greiðslukorts hefur staðfest að ekki sé heimild fyrir, svo fremi sem söluaðili hafi ekki þegar afhent vöru eða innt af hendi þá þjónustu sem greitt var fyrir.

Kortapjónustan hf. getur krafist þess að söluaðili grípi til ráðstafana til að draga úr heimildarlausum færslum, endurgreiðslum, útgáfu inneignarnóta o.þ.h. Söluaðili skal, innan tilgreinds frests, fylgja leiðbeiningum frá Kortapjónustunni hf. um hvernig draga má úr misnotkun greiðslukorta. Verði endurgreiðslur, færslur í heimildarleysi eða inneignarfærslur svo tíðar að Kortapjónustan hf. verður af þeim sökum fyrir aukakostnaði, t.d. vegna þjónustugjalda til eins eða fleiri kortafyrirtækja, áskilur Kortapjónustan hf. sér rétt til að innheimta þau gjöld af söluaðila samkvæmt verðskrá hverju sinni.

Réttur söluaðila til að eignfæra færslur þar sem 3-D Secure er notað til auðkennis, en korthafi neitar að hafa framkvæmt færslu, getur fallið niður ef tilkynnt misnotkun með VISA og/eða MasterCard fer yfir 0,5% af heildarveltu söluaðila af kortum VISA og MasterCard. Misnotkun greiðslukorta og endurgreiðslur reiknast af færslum jafnt innanlands, í Evrópu og um heim allan og/eða af fjölda færslna. Söluaðili fær tilkynningar frá Kortapjónustunni hf. um slíkt þegar þurfa þykir.

4.8. Breytingar rammasamnings, þ.m.t. breyting á þóknun og breytingar á aðstæðum söluaðila

4.8.1. Breytingar rammasamnings, þ.m.t. breyting á þóknun

Kortapjónustan hf. getur fyrirvaralaust breytt heimildarmörkum, sbr. kafli 3.3.

Kortapjónustan hf. getur að öðru leyti breytt rammasamningum, þ. m. t. umsáminni þóknun, með 30 daga fyrirvara. Fyrirvarinn getur verið skemmri ef breytingin byggist á kröfum frá opinberum aðilum og/eða greiðslukortafyrirtækjum eða er til komin vegna mikilvægra öryggisþátta.

Hafi söluaðili gefið upp netfang má Kortapjónustan hf. tilkynna fyrirhugaðar breytingar rafrænt. Söluaðila er skylt að tilkynna, án tafar, til Kortapjónustunnar hf. allar breytingar sem kunna að verða á heimilisfangi hans og netfangi frá gerð rammasamnings. Af því leiðir að vanræki söluaðili þessa skyldu sína er það á hans ábyrgð fái hann ekki áður nefnda tilkynningu um fyrirhugaðar breytingar Kortapjónustunnar hf.

Þegar samningum er breytt, telst hann samþykktur nema söluaðili tilkynni Kortapjónustunni hf. með sannanlegum hætti, eigi síðar en fyrir þann dag sem breytingunum er ætlað að taka gildi, að hann óski eftir að vera ekki bundinn af þeim. Í slíkum tilvikum telst rammasamningur, við gildistöku breytts samnings, fallinn úr gildi. Það athugist að fyrirfram greidd áskrift og mánaðargjöld eru ekki endurgreidd.

4.8.2. Breytingar á aðstæðum söluaðila

Söluaðili skal jafnóðum tilkynna Kortapjónustunni hf. skriflega um allar breytingar sem verða á rekstri hans frá gerð samnings. Hér er m.a. átt við breytingar sem varða eignarhald söluaðila auk breytinga á stjórn, framkvæmdastjóra/daglegum stjórnanda, prókúruhafa, heimilisfangi, netfangi, símanúmeri, bankareikningi, netfangi, notkun á ytri þjónustuaðila eða aðrar breytingar á aðstæðum. Sjá nánar um breytingar á samningi söluaðila á www.korta.is.

Breytist starfsemi söluaðila, geri hann meiri háttar breytingar á vöruframboði eða greiðslu- og afhendingarskilmálum í tengslum við net- eða póst- og símapantanir, t.d. varðandi fyrirfram greiðslu, ber söluaðila jafnóðum að tilkynna Kortapjónustunni hf. það skriflega.

Breytingu á uppgjorsreikningi skal tilkynna skriflega með staðfestingu frá banka eða með því að senda reikningsyfirlit. Slík gögn skulu vera undirrituð af aðila sem hefur heimild til að undirrita fyrir hönd söluaðila eða er prókúruhafi.

Það athugist að við allar breytingar sem söluaðili tilkynnir getur Kortapjónustan hf. þurft að framkvæma nýtt áhættumat á söluaðila, m.a. vegna þeirra skyldna sem Kortapjónustan hf. hefur sem tilkynningarskyldur aðili samkvæmt lögum um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka nr. 64/2006. Um reglur gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka vísast nánar til kafla 4.3.

Um áhrif þess að söluaðili tilkynnir Kortapjónustunni hf. ekki breytingar samkvæmt þessum kafla vísast til kafla 6.3. um slit á rammamningi.

4.9. Opinber umfjöllun

Í kynningarskyni er Kortapjónustunni hf. heimilt að nafngreina tiltekinn söluaðila opinberlega sem einn af viðskiptamönnum sínum, án sérstaks samþykkis hans, þ.m.t. að senda út fréttatilkynningar, birta auðkenni viðkomandi söluaðila (lógó) o.fl. Þ.h. Kortapjónustunni hf. er jafnframt heimilt að senda viðskiptamönnum sínum fréttabréf og fréttatilkynningar t.d. á uppgöfin netföng viðskiptamanna.

5. GJÖLD OG UPPGJÖR

5.1. Verðskrá

Auk þóknunar, sem samið er um í rammamningi um greiðsluþjónustu, og kostnaðar við erlend viðskipti gildir almenn verðskrá um þjónustu Kortapjónustunnar hf. eftir því sem við á. Kortapjónustan hf. birtir verðskrána á heimasíðu sinni (www.korta.is) og kann hún að taka breytingum án fyrirvara.

5.2. Uppgjör og eftirlit með uppgjöri

Við reglulegt uppgjör mun Kortapjónustan hf. í hvert sinn draga frá greiðslureikningi söluaðila allan áfallinn kostnað, þ.m.t. þóknun, gjöld samkvæmt verðskrá, leiðréttingar vegna fyrri uppgjöra o.s.frv. Komi fram endurkrafa, sbr. orðskýringu í skilmálum þessum, er Kortapjónustunni hf. heimilt að draga frá uppgjöri til söluaðila og án samráðs við hann samsvarandi fjárhæð auk kostnaðar við endurkröfuna. Öll mistök sem varða skráningu færslna, framkvæmd eða uppgjör þeirra, þ.m.t. bakfærðar færslur, er Kortapjónustunni hf. heimilt að leiðrétta án samráðs við söluaðila. Kortapjónustunni hf. er jafnframt heimilt að draga frá uppgjöri kostnað vegna afgreiðslubúnaðar, greiðslulausnar eða gjöld/kostnað þriðja aðila sem kann að falla til á grundvelli samkomulags aðila þess efnis. Verði staða söluaðila gagnvart Kortapjónustunni hf. neikvæð sökum endurkrafa/-greiðslna eða af öðrum ástæðum telst skuld vegna þessa gjaldfallin þegar slík staða kemur upp og til greiðslu þá þegar. Kortapjónustunni hf. er heimilt að skuldfæra neikvæða stöðu af öðrum rammamningum og/eða greiðslureikningum sem skráðir eru á sömu kennitölu í eigu söluaðila. Söluaðili heimilar Kortapjónustunni hf. að skrá vanskil sem varað hafa lengur en 40 daga í skrá Creditinfo Lánstrausts hf. yfir vanskil o.fl. hvort sem um er að ræða vanskil vegna færsluhirðingar eða annarrar þjónustu sem Kortapjónustan hf. veitir eða Korta ehf.

Þegar uppgjör á sér stað í öðrum gjaldmiðli en upprunaleg færsla eru gengisútreikningar gerðir upp samkvæmt uppgjörsgengi Kortapjónustunnar hf., sem er birt gengi Seðlabanka Íslands auk lágmarks álags.

Um uppgjör og bakfærslur á kortagreiðslum vísast til kafla 4.4 en um athugasemdir við kortagreiðslu til kafla 4.6.

Um uppgjör á debetkortafærslum fer samkvæmt kafla 4.5.

Söluaðili hefur eftirlit með því að uppgjör berist frá Kortapjónustunni hf. og ber honum að gera skriflegar athugasemdir við Kortapjónustuna hf. hafi uppgjör ekki verið framkvæmt innan mánaðar frá umsömdum uppgjörsgengi. Hafi slíkar athugasemdir ekki borist innan 6 mánaða frá dagsetningu færslunnar er Kortapjónustunni hf. ekki skylt að gera upp þær færslur sem um ræðir, nema því aðeins að ástæða þess að færslurnar hafi ekki verið gerðar upp megi rekja til aðstæðna sem Kortapjónustan hf. ber ábyrgð á. Kortapjónustan hf. áskilur sér rétt til að hafna færslum sem berast 30 dögum eftir færsludagsetningu.

5.2.1. Nánar um uppgjör

Kortapjónustan hf. gengur frá uppgjöri útstandandi fjárhæða beint við bankastofnun söluaðila eins og tilgreint er í rammamningi um greiðsluþjónustu. Kortapjónustan hf. sendir söluaðila yfirlit með upplýsingum um uppgjörsfjárhæðir og dagsetningar uppgjörs.

Eftirfarandi upplýsingar koma fram í yfirliti Kortabjónustunnar hf.:

- Dagsetning á móttöku Kortabjónustunnar hf. á færsluupplýsingum.
- Tilvísunarnúmer færslu eða bunkanúmer.
- Fjöldi færslna í tilgreindum bunka.
- Gjaldmiðill sem færslan er gerð í.
- Færslufjárhæð.
- Uppgjörsgjaldmiðill.
- Heildarfjárhæð uppgjörs.
- Þóknun og færslugjöld sem greiða skal Kortabjónustunni hf.
- Dagsetning greiðslu Kortabjónustunnar hf. á uppgjörsfjárupphæð.
- Fjárhæð, sem söluaðili skal greiða Kortabjónustunni hf. þegar það á við, og er skuldafafnað í næsta uppgjöri söluaðila.
- Fjárhæð, sem heimild fæst ekki fyrir eða haldið er eftirverður einnig skuldafafnað við uppgjör söluaðila.

Í þeim tilvikum þegar færslur söluaðila eru gerðar upp í mismunandi gjaldmiðlum og/eða á mismunandi reikninga, er Kortabjónustunni hf. heimilt að skuldafafna í sama eða öðrum gjaldmiðli og/eða mismunandi reikningum. Söluaðili fær því aðeins uppgjör frá Kortabjónustunni hf. þegar mismunur er söluaðila í hag nema sérstaklega hafi verið um annað samið. Sé fjárhæð ekki nægjanleg til uppgjörs af hendi Kortabjónustunnar hf. sendir hún innheimtukröfu fyrir gjaldföllum mismun. Kostnaður við greiðslu í erlendri mynt greiðist af móttakanda greiðslunnar.

6. ÖNNUR ÁKVÆÐI

6.1. Ábyrgð og ábyrgðarmörk

Kortabjónustan hf. ber eingöngu ábyrgð á tjóni sem starfsmenn Kortabjónustunnar hf. kunna að valda af stórkostlegu gáleysi eða ásetningi og verður þess valdandi að skyldur Kortabjónustunnar hf. samkvæmt rammamningnum eru ekki uppfylltar. Ábyrgðin nær eingöngu til beins tjóns og takmarkast skaðabótaábyrgð Kortabjónustunnar hf. við fjárhæð sem nemur heildargjöldum söluaðila síðasta mánaðar vegna rammamningsins. Miðað er við samanlagða fjárhæð skaðabótakrafna komi til þess að þær verði fleiri en ein innan hvers mánaðar.

Kortabjónustan hf. ber ekki undir neinum kringumstæðum ábyrgð á neinu óbeinu eða afleiddu tjóni sem söluaðili kann að verða fyrir, þar með talið á rekstrartjóni, gagna-, veltu- og hagnaðarmissi og/eða vaxtatapi.

Kortabjónustan ber aldrei ábyrgð á tjóni sem kann að hljótast vegna óviðráðanlegra aðstæðna (force majeure), t.d. vegna:

- Bilunar og/eða skorts á aðgengi að upplýsingatæknibúnaði eða tjóns á gögnum í slíkum kerfum sem rekja má til neðangreindra atburða, hvort heldur sem Kortabjónustan hf. sjálf sér um rekstur greiðslukerfanna eða utanaðkomandi þjónustuaðila sem Kortabjónustan hf. á í samningssambandi við.
- Straumleysis eða bilunar í fjarskiptakerfi Kortabjónustunnar hf., skyndilegra stjórnvaldsaðgerða eða lagasetningar, náttúruhamfara, stríðs, uppreisnar, borgaralegra óeirða, skemmdarverkastarfsemi, hryðjuverka eða spellvirkja, þar með talið tölvuóværa og tölvuinnbrota.
- Verkfalla, verkabanns, viðskiptabanns eða vinnubanns, jafnvel þótt átökin beinist að eða eigi upptök sín hjá Kortabjónustunni hf. eða innan skipulagsheildar hennar, hver svo sem orsök átakanna kunna að vera. Þetta á einnig við ef átökin hafa aðeins áhrif á hluta af starfsemi Kortabjónustunnar hf.
- Annarra kringumstæðna sem eru utan valdsviðs Kortabjónustunnar hf.

Sé annað ekki ákveðið í skilmálum þessum ber Kortabjónustan hf. enga ábyrgð á tjóni sem leiðir af óréttmætri notkun korthafa eða annarra á þeim kortum sem rammamningur tekur til.

6.2. Framsal

Kortabjónustan hf. getur framselt rammamning til félags innan samsteypunnar eða til þriðja aðila, ef Kortabjónustan hf. að einhverju eða öllu leyti selur þriðja aðila þá starfsemi sem samningur nær til. Komi til þess gildir samningur áfram með nýjan eiganda sem samningsaðila. Að sama skapi er Kortabjónustunni hf. heimilt að taka við öðrum gildandi samningum hvort heldur sem er innan samsteypunnar eða frá þriðja aðila. Gilda þá sömu kjör áfram eins og þau eru í viðkomandi samningi.

Söluaðila er óheimilt að framselja eða á annan hátt yfirfæra samning, hvort heldur sem er að hluta til eða öllu leyti, til þriðja aðila. Hið sama á við um kortagreiðslur sem tekið hefur verið við á grundvelli samnings söluaðila við Kortapjónustuna hf.

6.3. Slit rammasamnings

Söluaðili getur sagt upp rammasamningi með 3 mánaða fyrirvara og skal hann gera það skriflega. Að sama skapi getur Kortapjónustan hf. sagt samningi upp og skal það einnig gert skriflega og með 3 mánaða fyrirvara. Fyrirframgreidd ársáskrift er ekki endurgreidd.

Nú hættir söluaðili viðskiptum og rennur þá samningur sjálfkrafa út. Kortapjónustan hf. áskilur sér rétt til að binda endi á samning sem ekki hefur verið notaður í 6 mánuði.

Hafi breytingar orðið á aðstæðum söluaðila, sbr. kafli 4.8.2, en þær ekki tilkynntar skriflega til Kortapjónustunnar hf. líkt og áskilið er getur Kortapjónustan hf. bundið endi á samninginn.

Kortapjónustan hf. getur sagt samningi upp skriflega eða breytt skilmálum einnar eða fleiri greiðslukortategunda fyrirvaralaust ef:

- Söluaðili hefur gefið upp rangar eða ófullnægjandi upplýsingar um starfsgreinatengsl eða fyrirtækið við gerð samnings.
- Söluaðili hefur brotið skyldur sínar samkvæmt samningi gróflega, t.d. með því að virða ekki öryggiskröfur.
- Söluaðili hefur ítrekað brotið skyldur sínar samkvæmt samningi og úrbætur ná ekki fram að ganga innan þess frests sem Kortapjónustan hf. hefur gefið söluaðila í skriflegri áminningu.
- Fjöldi endurkrafna frá söluaðila er óeðlilega mikill.
- Fjöldi kreditfærsla sem Kortapjónustan hf. fær frá söluaðila er óeðlilega mikill.
- Vefsíða söluaðila felur í sér ólöglega notkun, þar á meðal spil sem eru bönnuð, ólöglegar klámmyndir eða annað í þeim dúr.
- Söluaðili svarar ekki beiðni Kortapjónustunnar hf. um upplýsingar eða fer ekki í nauðsynlegar aðgerðir þegar grunur leikur á misnotkun.
- Áhættumat Kortapjónustunnar hf. á söluaðila er óásættanlegt.
- Kortapjónustan hf. fær fyrirmæli frá greiðslukortafyrirtæki um að breyta samningi, loka honum tímabundið eða segja honum upp.
- Starfsemi söluaðila er, að mati Kortapjónustunnar hf., til þess fallin að skaða orðspor Kortapjónustunnar hf. eða greiðslukortafyrirtækjanna.
- Söluaðili er lýstur gjaldþrota, lögð hefur verið fram beiðni um heimild til greiðslustöðvunar eða leitað nauðasamnings eða gripið til hliðstæðra skuldaaðgerða samkvæmt lögum um gjaldþrotaskipti o.fl. nr. 21/1991. Telji þrotabú sig hafa rétt til að ganga inn í rammasamning og kjósi að gera það skal skriflega rökstudd beiðni þess efnis send til Kortapjónustunnar hf. innan 24 klst. frá sendingu tilkynningar um fyrirvaralausá uppsögn. Söluaðili ber ábyrgð á að tilkynningin berist réttum aðila, t.d. skiptastjóra, þannig að hægt sé að bregðast við innan frestsins.

Jafnvel þó bundinn hafi verið endir á rammasamning eru enn í gildi þær kröfur sem útistandandi eru þegar rammasamningur rennur út. Kortapjónustan hf. getur í tengslum við uppsögn, slit eða önnur lok rammasamnings krafist tryggingar eða, án samráðs við söluaðila, haldið eftir viðeigandi hluta af færslufjárhæðum til að greiða endurkröfur sem síðar kunna að berast frá kortaútgefendum og/eða kortahöfum.

Tryggingarfjárhæðin er ákveðin af Kortapjónustunni hf. Kortapjónustan hf. getur stöðvað uppgjör á færslum sem gerð hafa verið skil á þar til er tryggingin hefur tekið gildi.

Verði söluaðili lýstur gjaldþrota eða ef lögð hefur verið fram beiðni um heimild til greiðslustöðvunar samkvæmt lögum um gjaldþrotaskipti o.fl. nr. 21/1991 getur Kortapjónustan hf. stöðvað uppgjör á innkomnum færslum þar til þrotabú hefur gengið inn í rammasamninginn eða aðstoðarmaður eða skiptastjóri hefur samþykkt áframhaldandi samning og hugsanlega hefur verið lögð fram trygging gagnvart Kortapjónustunni hf., sbr. kafla 4.2.

6.4. Þagnarskylda

Allar upplýsingar sem varða samningssamband söluaðila og Kortapjónustunnar hf. skulu meðhöndlaðar sem trúnaðarmál. Skylda til að fara með upplýsingar sem trúnaðarmál gildir, nema leiði af lögum, fyrirmælum opinberra aðila eða stjórnvaldsákvörðunum að skylt sé að veita upplýsingar, eða ef upplýsingarnar eru þegar almennt þekktar og aðgengilegar á

markaði og þar sé ekki vanrækslu hins aðilans um að kenna. Söluaðila er óheimilt að veita þriðja aðila upplýsingar um greiðslukortafyrirtækin sem ekki eru þegar almennt þekktar.

Söluaðila er undir öllum kringumstæðum óheimilt að gefa upp greiðslukorta- og/eða færsluupplýsingar til annarra, nema nauðsyn krefji þess t.d. í tengslum við leiðréttingu á greiðslukortafærslum, við löggæslu eða ef slíkt leiðir af ófrávíkjanlegri löggjöf.

Kortabjónustan hf. hefur rétt til að miðla upplýsingum um innihald rammasamnings, færslur söluaðila o.fl. til kortafyrirtækjanna og/eða til yfirvalda jafnvel eftir að rammasamningur rennur út.

6.5. Skráning misnotaðra eða uppsagðra rammasamninga

Ef rekja má samningslok til meiri háttar vanrækslu söluaðila eða til þess að söluaðili hafi opnað fyrir eða átt þátt í einhvers konar misnotkun, er Kortabjónustunni hf. skylt að tilkynna viðkomandi söluaðila til viðvörunarskrár kortafyrirtækjanna. Þetta á við hvort sem Kortabjónustan hf. eða söluaðili hefur sagt upp rammasamningi eða Kortabjónustan hf. hefur rift honum.

Jafnframt hefur Kortabjónustan hf. rétt á að skrá upplýsingar um söluaðila til innanhússnota.

6.6. Lögsaga og úrlausn ágreiningsmála

Rammasamningurinn fellur undir íslenska löggjöf. Komi til ágreinings milli aðila um rammasamninginn eða túlkun hans, sem ekki er unnt að leysa með samkomulagi, má leggja slíkan ágreining fyrir Héraðsdóm Reykjavíkur. Jafnframt er vakin athygli á því að söluaðilar geta skotið ágreiningi sem varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Nefndin er vistuð hjá Fjármálaeftirlitinu, sjá www.fme.is.

7. SÉRREGLUR FYRIR SÖLUAÐILA SEM NOTA DCC GJALDMIÐLASKIPTIKERFI

7.1. DCC gjaldmiðlaskiptikerfið

Þjóði söluaðili uppá DCC gjaldmiðlaskipti við umreikning greiðslukortafærslna í gjaldmiðil korthafa, þ.e. áður en greiðslukortafærsla afhendist Kortabjónustunni hf., skal eftirfarandi verklagi fylgt.

Með samþykki korthafa má nýta DCC gjaldmiðlaskipti til að umreikna viðskipti úr ISK í eftirfarandi gjaldmiðla: EUR, USD, GBP, SEK, NOK, CHF, CAD, DKK.

Áður en greiðsla er framkvæmd skal korthafi velja þann gjaldmiðil sem hann óskar að greiða í og skal samþykki korthafa þá þegar liggja fyrir á grundvelli upplýsts gengis. Samþykki korthafi ekki umreikning skal söluaðili framkvæma umrædda kortafærslu í ISK.

Sú gengisskráning sem nota skal við umreikning kemur daglega frá Seðlabanka Íslands.

Samþykkt álag á skráð gengi kemur fram í tilboði sem birtist í posa eða á útprentuðum strimli.

Uppgjör DCC kortafærslna byggist á upphaflegri færslufjárhæð í ISK. Þóknun í DCC umreikningi miðast við upprunalega færslufjárhæð í ISK og er samkvæmt rammasamningi um greiðslubjónustu.

DCC umreikningur getur einungis átt sér stað þegar greitt er með MasterCard og Visa greiðslukortum. Kortabjónustan áskilur sér rétt til að hafa lágmarksfjárhæð á færslu þar sem DCC er í boði.

8. SÉRREGLUR - BÍLALEIGA

8.1. Almennt

Rekstur bílaleiga krefst leyfis skv. lögum um bílaleigur nr. 64/2000, ef einhverjar breytingar verða á starfsleyfi söluaðila ber honum án tafar að tilkynna það til Kortþjónustunnar hf.

Eftirfarandi reglur gilda fyrir MasterCard og Visa, þar sem ekki er hægt að skuldfæra á innlend debetkort, Maestro, Visa Electron og V PAY eftir á.

Hægt er að taka við innlendum debetkortum, Maestro, Visa Electron og V PAY sem greiðslu fyrir bílaleigu þegar viðskiptavinur sækir/skilar bifreið. Þessi kort verður ávallt að lesa rafrænt og skal nota PIN-númer eða undirskrift.

8.2. Heimild þegar bifreið er sótt

Þegar korthafi sækir leigða bifreið skal bílaleiga sækja um heimild vegna greiðslu leigusamnings. Heimildarfjárhæð skal ákvörðuð á grundvelli eftirfarandi upplýsinga:

- Fyrirhugaðri lengd leigutímabils.
- Leiguverði viðkomandi bifreiðar.
- Sköttum og gjöldum.
- Kílómetragjaldi.

Ef korthafi skrifar ekki undir sérstaka vátryggingu má bílaleiga ekki reikna inn í fjárhæð sjálfsábyrgð eða fjárhæð sem ætlað er að bæta mögulegt tjón. Bílaleiga skal upplýsa korthafa um hvaða fjárhæð fengist hefur heimild fyrir um leið og bifreiðin er leigð út. Fari notkun korthafa fram úr heimilaðri fjárhæð á leigutímabilinu, t.d. vegna framlengingar leigutímabils, getur viðkomandi bílaleiga, allt fram til þess tíma er bifreið er skilað, sótt um frekari heimildir fyrir þeim mismun sem er milli áður heimilaðrar fjárhæðar og hinnar nýju, fyrirhuguðu, fjárhæðar.

8.3. Endanleg færslufjárhæð

Ef endanleg færslufjárhæð fer eigi yfir 15% af heimilaðri heildarfjárhæð þarf bílaleiga ekki að sækja um frekari heimild. Fari endanleg færslufjárhæð hins vegar yfir sem nemur 15% af þegar heimilaðri heildarfjárhæð skal bílaleiga sækja um heimild fyrir þeim hluta færslufjárhæðarinnar sem ekki hefur verið heimiluð. Sá heimildarkóði sem síðast var mótttekinn skal færast inn í færsluupplýsingarnar sem verða áfram sendar til Kortþjónustunnar hf.

8.4. Skuldfærsla eftir á

Bílaleiga getur skuldfært fjárhæð eftir á eða breytt færslufjárhæðinni hafi korthafi samþykkt það skriflega og með ótvíræðum hætti við gerð leigusamnings. Bílaleiga má einungis skuldfæra eftir á eða breyta fjárhæð sem varðar:

- Eldsneyti.
- Viðbót við þegar greidda bílaleigu.
- Kostnað/gjöld vegna bílastæða.
- Aðrar smærri fjárhæðir.

Skuldfærsla eftir á skal fara fram eigi síðar en 90 almanaksdögum eftir dagsetningu upphaflegra viðskipta.

Við skuldfærslu eftir á, t.d. vegna stöðvunarbrotagjalds, skal bílaleiga afhenda korthafa skjöl frá hlutaðeigandi yfirvaldi, þ.m.t. með skráningarnúmeri bifreiðar, tíma og stað brots og fjárhæð í gjaldmiðli þess ríkis þar sem brot var framið, t.d. ISK.

Bílaleiga skal ganga frá færslukvittun (sölustrimli) vegna skuldfærslu eftir á og skrifa „signature on file“ í undirskriftarreit. Bílaleiga skal tilkynna korthafa skriflega, t.d. með tölvupósti, um skuldfærslu eftir á um leið og hún er framkvæmd og senda afrit af kvittun til korthafa. Í tilkynningunni skal tilgreina ástæðu skuldfærslu eftir á.

Skuldfærslu eftir á vegna tjóns, skemmda eða stuldar á bifreið má einungis framkvæma þegar korthafi hefur samþykkt skriflega og með ótvíræðum hætti við gerð leigusamnings að það megi. Innan 10 daga frá umsömdum skiladegi bifreiðar skal bílaleiga tilkynna korthafa um skuldfærslu eftir á vegna framangreinds. Skal það gert skriflega, t.d. með tölvupósti, og bílaleiga afhenda korthafa eftirfarandi:

- Afrit af leigusamningi.
- Áætlaðan viðgerðarkostnað. Áætlunin skal staðfest af viðurkenndum viðgerðarmanni.

- Afrit af lögregluskýrslu í tengslum við orsök tjónsins liggi hún fyrir.
- Skjöl sem sýna að korthafi hafi samþykkt að greiða fyrir tjón eða stuld á bifreið með greiðslukorti sínu.
- Önnur gögn sem máli skipta.
- Afrit af váttryggingarskírteini bílaleigu ef bílaleiga krefst þess að korthafi greiði sjálfsábyrgð í tengslum við tjón.
- Að öðrum kosti getur bílaleiga sent með afrit af umræddum leigusamningi, þar sem handhafi greiðslukorts hefur með undirskrift sinni hjá viðkomandi ákvæði samnings greinilega samþykkt að greiða sjálfsábyrgð.
- Afrit af færslukvittun fyrir þeirri fjárhæð sem skuldfærð er eftir á.

9. SÉRREGLUR – HÓTEL OG GISTING

9.1. Almennt

Rekstur gististaða krefst leyfis skv. lögum um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald nr. 85/2007, ef einhverjar breytingar verða á starfsleyfi söluaðila ber honum án tafar að tilkynna það til Kortaþjónustunnar hf.

Eftirfarandi reglur gilda fyrir MasterCard og Visa, varðandi ákvæði um staðfesta bókun, fjarvist (e. no-show), fyrirfram greiðslu/tryggingafé, flýtiútskráningu og skuldfærslu eftir á. Reglurnar eiga ekki við um innlend debetkort, Maestro, Visa Electron og V PAY.

Hægt er að taka við innlendum debetkortum, Maestro, Visa Electron og V PAY sem greiðslu fyrir gistingu þegar gestur mætir á staðinn, þ.e. er viðstaddur. Þessi kort verður ávallt að lesa rafrænt og skal nota PIN-númer eða undirskrift.

9.2. Staðfest bókun

Óski söluaðili eftir því að nota kortanúmer sem tryggingu fyrir bókanir skal söluaðili virða reglur um staðfesta bókun.

9.2.1. Bókun korthafa

Þegar korthafi bókar gistingu skal viðkomandi söluaðili upplýsa um verð þess herbergis sem bókað er og gefa upp fullt nafn og heimilisfang söluaðila. Söluaðili skal einnig upplýsa korthafa um að sótt verði um heimild við komu og kynna honum reglur um afbókanir, þar með talið að skuldfært verði á reikning korthafa fyrir gistingu ef ekki er afbókað innan afbókunarfrests.

Við bókun skal söluaðili skrásetja nafn korthafa, heimilisfang, kortanúmer og gildistíma korts. Loks skal söluaðili afhenda korthafa bókunarnúmer til varðveislu. Óski korthafi eftir því skal söluaðili útbúa skriflega staðfestingu þar sem eftirfarandi kemur fram:

- Nafn korthafa, hluta úr kortanúmeri og gildistími korts.
- Bókunarnúmer.
- Fullt heimilisfang söluaðila.
- Mikilvægar reglur, þar á meðal reglur um afbókun.
- Aðrar mikilvægar upplýsingar.

9.2.2. Afbókanir

Söluaðili skal samþykka allar afbókanir sem berast áður en afbókunarfrestur er útrunninn.

Visa: Afbókunarfrestur skal ekki vera lengri en 72 klukkustundum fyrir komutíma. Ef afbókunarfrestur er til kl. 18.00 að staðartíma á ráðgerðum komudegi, skal söluaðili senda afbókunarreglur sínar (þ.m.t. upplýsingar um afbókunarfrest) til korthafa. Ef korthafi pantar innan 72 klukkustunda frá komutíma má afbókunarfresturinn í fyrsta lagi vera til kl. 18.00 að staðartíma á ráðgerðum komudegi.

MasterCard: Afbókunarfrestur er ávallt til kl. 18.00 að staðartíma á ráðgerðum komudegi.

9.2.3. Öll kort

Þegar gisting er afbókuð á réttum tíma skal viðkomandi söluaðili afhenda korthafa afbókunarnúmer til varðveislu.

Fari korthafi fram á skriflega staðfestingu á afbókun skal söluaðili senda korthafa staðfestingu þar sem fram koma eftirfarandi upplýsingar:

- Nafn korthafa.
- Hluti úr kortanúmeri.
- Gildistími korts.
- Afbókunarnúmer.
- Aðrar mikilvægar upplýsingar.

9.2.4. Fjarvist (e. no-show)

Nú mætir korthafi ekki og hefur heldur ekki afbókað gistingu sína áður en afbókunarfrestur rennur út, getur söluaðili skuldfært á reikning korthafa fyrir gistingu samkvæmt gerðri pöntun. Söluaðili skal þá útbúa færslukvittun þar sem eftirfarandi skal koma fram:

- Nafn söluaðila
- Verð fyrir gistingu auk hugsanlegra skatta og gjalda.
- Dagsetning fjarvistar (e. no-show).
- Nafn korthafa.
- Hluti úr kortanúmeri.
- Gildistími korts.
- Orðin „guaranteed reservation/no-show“ (staðfest bókun/fjarvist) í undirskriftarreit kvittunar.

Söluaðili skal fylgja venjulegum aðferðum vegna heimildar og skila á greiðslukvittunum. Söluaðili skal senda afrit af greiðslukvittun til korthafa eigi síðar en þremur virkum dögum eftir dagsetningu viðskipta.

Söluaðili skal varðveita skráningareyðublöð/-gögn, þar sem úthlutað gisting kemur fram, í minnst 20 mánuði frá þeim degi þegar greiðslukvittun er send til Kortþjónustunnar hf.

9.2.5. Yfirbókanir

Ef bókuð gisting er ekki laust fyrir korthafa á venjulegum innritunartíma skal söluaðili, án kostnaðar fyrir korthafa,

- Útvega korthafa samsvarandi gistingu á öðrum gististað.
- Annast flutning á þann gististað, korthafa að kostnaðarlausu.
- Gefa korthafa kost á þriggja mínútna löngu símtali (innan- eða utanlands) ef korthafi óskar þess.
- Senda skilaboð á nýjan gististað korthafa óski korthafi þess.

9.3. Fyrirframgreiðsla/tryggingarfé

Óski söluaðili eftir því að nota kortanúmer vegna fyrirframgreiðslu/greiðslu tryggingarfjár fyrir gistingu skal það virða reglur um fyrirfram greiðslu/tryggingarfé.

9.3.1. Bókun korthafa

Þegar korthafi bókar gistingu skal söluaðili skrá nafn korthafa, heimilisfang, símanúmer, kortanúmer og gildistíma korts, fyrirhugaðan komudag og lengd gistingar.

Söluaðili skal gefa upp verð gistingar ásamt fullu nafni og heimilisfangi söluaðila og áætla færslufjárhæð á grundvelli fyrirhugaðrar lengdar gistingar (þó að hámarki í 14 daga). Sé tryggingarfé greitt er það tekið með í þá heildarfjárhæð sem korthafa ber að greiða.

Söluaðili skal upplýsa korthafa um reglur sínar um afbókun. Hér skal einnig koma fram hvort söluaðili haldi allri fyrirfram greiddu upphæðinni/tryggingarfénu eða hluta þess, komi til þess að korthafi hafi ekki mætt í síðasta lagi á útskráningartíma daginn eftir fyrirhugaðan lokadag gistingar og ekki afbókað gistingu innan uppgefins afbókunarfrests.

Söluaðili má halda allri fyrirfram greiddu fjárhæðinni/tryggingarfénu eða hluta þess, stangist það ekki á við gildandi löggjöf. Söluaðili má þó ekki framkvæma færslu vegna fjarvistar (no-show).

Söluaðili skal afhenda korthafa bókunarnúmer til varðveislu. Óski korthafi þess skal söluaðili senda korthafa skriflega staðfestingu komi til breytinga á bókun.

Komi til ágreinings og með tilliti til sjónarmiða um sönnun, andmæli og þ.h. mælir Kortþjónustan hf. með því að söluaðili biðji korthafa um að skrifa undir staðfestingu á bókun.

9.3.2. Færslukvittun

Söluaðili skal fylla út færslukvittun þar sem fram koma eftirfarandi upplýsingar:

- Tryggingarfjárhæð.
- Nafn korthafa, hluta úr kortanúmeri og gildistími korts.
- Símanúmer og heimilisfang korthafa.

- Orðin „advance deposit“ (tryggingarfé) í undirskriftarreiti færslukvittunar.
- Bókunarnúmer.
- Fyrirhugaður komudagur.
- Dagsetning og tími frests til afbókunar korthafa án þess að hann tapi fram lögðu tryggingarfé.

Söluaðili skal senda afrit af færslukvittun og afbókunarreglur til korthafa í síðasta lagi þremur virkum dögum eftir dagsetningu viðskipta.

9.3.3. Afbókanir og staðfesting afbókana

Söluaðili skal samþykka allar afbókanir sem berast áður en frestur til afbókunar er úrunninn. Þegar gisting er afbókuð á réttum tíma skal söluaðili afhenda korthafa afbókunarnúmer til varðveislu.

Vegna endurgreiðslu á fyrirframgreiðslu/tryggingarfé skal söluaðili ganga frá kreditfærslukvittun þar sem eftirfarandi kemur fram:

- Færslufjárhæð.
- Nafn korthafa.
- Hluti úr kortanúmeri.
- Gildistími korts.
- Afbókunarnúmer.
- Orðin „deposit cancellation“ (niðurfelling á tryggingarfé) í undirskriftarreiti færslukvittunar.

Söluaðili skal senda kreditfærslu til Kortabjónustunnar hf. og senda afrit af færslukvittun til korthafa eigi síðar en þremur virkum dögum eftir dagsetningu viðskipta.

9.3.4. Yfirbókanir

Ef þöntuð gisting er ekki laus fyrir korthafa á venjulegum innritunartíma skal söluaðili, án kostnaðar fyrir korthafa:

- Eignfæra alla færslufjárhæðina á reikning korthafa. Söluaðili skal afhenda korthafa afrit af færslukvittun.
- Útvega korthafa samsvarandi gistingu í jafnmargar nætur og fyrirhuguð gistingin varir (að hámarki í 14 daga) eða þangað til sú gisting sem upphaflega var bókað er laust til ráðstöfunar hjá þeim söluaðila.
- Annast flutning á annan gististað.
- Gefa korthafa kost á þriggja mínútna löngu símtali (innan- eða utanlands) ef korthafi óskar þess.
- Senda skilaboð á nýja gististaðinn óski korthafi þess.

9.4. Flýtiútskráning

9.4.1. Samþykki korthafa

Flýtiútskráning er fyrirfram heimild frá korthafa sem leyfir söluaðila að skuldfæra á reikning hans, eftir á og án undirskriftar á reikning, sem gerir korthafa kleift að yfirgefa gististað með skömmum fyrirvara. Við innritun skal lesa greiðslukort eða renna því í gegnum posa. Óski korthafi eftir því að nýta sér flýtiútskráningu skal hann fylla út, og undirrita, sérstakt eyðublað fyrir flýtiútskráningu. Söluaðili getur fengið upplýsingar hjá Kortabjónustunni hf. um þær kröfur sem gerðar eru til eyðublaða fyrir flýtiútskráningu.

9.4.2. Framkvæmd viðskipta

Við, eða eftir, brottför korthafa skal söluaðili ganga frá greiðslukvittun þar sem eftirfarandi skal koma fram:

- Heildarverð gistingar.
- Nafn korthafa.
- Hluta úr kortanúmeri.
- Gildistími korts.
- Orðin „express check-out/signature on file“ í undirskriftarreiti greiðslukvittunar.

Söluaðili skal tryggja að greiðslukortanúmer á eyðublaði fyrir flýtiútskráningu og greiðslukvittun séu samhljóða.

Innan þriggja virkra daga frá brottför korthafa skal söluaðili afhenda eða senda korthafa afrit greiðslukvittunar, sundurliðaðan reikning og afrit af undirrituðu eyðublaði fyrir flýtiútskráningu.

Söluaðili skal fylgja venjulegum aðferðum vegna heimildar og skila á greiðslukvittunum. Þau heimildarnúmer sem móttekin voru síðast skulu færast inn í færsluupplýsingar.

Söluaðili skal varðveita sundurliðaðan reikning ásamt öllum fylgiskjölum og undirrituðu eyðublaði fyrir flýtiútskráningu. Varðveita skal gögnin að lágmarki í 20 mánuði frá dagsetningu viðskipta.

9.5. Heimild og endanleg færslufjárhæð

9.5.1. Heimild

Söluaðili skal sækja um heimild á komudegi eða þeim degi þegar greiða skal tryggingarfé.

Heimildarfjárhæð skal ákvörðuð á grundvelli eftirfarandi upplýsinga:

- Fyrirhugaðri lengd gistingar.
- Verði á gistingu.
- Sköttum og gjöldum.
- Verði fyrir aðra þjónustu.
- Verði fyrir þá þjónustu sem skuldfæra má eftir á með skírskotun til samkomulags við korthafa.

Söluaðili getur allt fram að brottfarartíma sótt um frekari heimildir fyrir mismun milli áður heimilaðrar fjárhæðar og hinnar nýju fyrirhuguðu fjárhæðar.

9.5.2. Endanleg færslufjárhæð

Þegar korthafi skráir sig út skal söluaðili reikna út endanlega færslufjárhæð. Fari endanleg færslufjárhæð ekki 15% fram úr heimilaðri heildarfjárhæð þarf söluaðili ekki að sækja um frekari heimild.

Fari endanleg færsluupphæð hins vegar 15% fram úr þegar heimiluðum heildarfjárhæðum skal söluaðili sækja um sérstaka heimild fyrir þeim hluta færslufjárhæðar sem ekki hefur þegar verið heimiluð. Heimildarnúmerið sem síðast var móttekið skal færast inn í færsluupplýsingar sem sendar verða til Kortapjónustunnar hf.

9.6. Skuldfærsla eftir á

Hafi korthafi samþykkt það með ótvíræðum hætti við innritun, má skuldfæra eftirfarandi útgjaldaliði á greiðslukort korthafa eftir brottför:

- Verð á gistingu.
- Mat og drykk, t.d. notkun á minibar.
- Símakostnað.
- Aðrir sambærilegir útgjaldaliðir.

Í undirskriftarreit greiðslukvittunar skal söluaðili færa inn „signature on file“ (SOF). Senda skal færsluupplýsingar til Kortapjónustunnar hf. svo fljótt sem unnt er og eigi síðar en 60 almanaksdögum eftir gistingu korthafa. Söluaðili skal tilkynna korthafa skriflega, t.d. með tölvupósti, um skuldfærslu eftir á um leið og hún er framkvæmd. Í tilkynningunni skal tilgreina ástæðu skuldfærslu eftir á. Senda skal korthafa afrit af greiðslukvittun ásamt gögnum sem sýna fjárhæð, í síðasta lagi um leið og þau eru send til Kortapjónustunnar hf.

10. ÚTBORGUN Í REIÐUFÉ

10.1. Almennt

Reglur þessar gilda um útborganir í reiðufé og um sölu á spilapeningum. Einungis peningastofnanir og skráðir gjaldeyrismiðlarar mega greiða út reiðufé.

10.2. Aðferð

Útborgun reiðufés getur einungis farið fram í gegnum posa sem notast við PIN-númer eða undirskrift og hafa beintengingu við Kortþjónustuna hf. Heimild skal sótt fyrir sérhverri greiðslukortafærslu.

Sjá nánar notendaleiðbeiningar um framkvæmd greiðslukortafærslna sem notast annars vegar við PIN-númer og hins vegar við undirskrift, eftir því sem við á.

Jafnframt skal eftirfarandi verklagi fylgt við sérhverja greiðslukortafærslu:

- Söluaðili skal staðfesta að korthafi sé sá sem hann segist vera með því að biðja hann um að framvísa opinberu, gildu, skilríki með mynd og hugsanlega undirskrift (t.d. vegabréfi eða ökuskírteini).

Á færslukvittun skal söluaðili færa inn eftirfarandi, handskrifaðar, upplýsingar:

- Tölustafina fjóra sem prentaðir eru á framhlið greiðslukorts.
- Tegund framvísaðra skilríkja.
- Raðnúmer skilríkja.
- Hugsanlegan gildistíma skilríkja (það athugist að skilríki mega ekki vera útrunnin).
- Útgáfustað – borg og/eða land – skilríkja.
- Nafn viðskiptamanns.
- Undirskrift eða stimpil afgreiðslumanns.

Við greiðslukortafærslur, sem notast við undirskrift, skal söluaðili bera undirskrift korthafa á kvittun saman við undirskrift á greiðslukorti og jafnframt á skilríkjum viðkomandi, séu þau með undirskrift.

Skrá skal allar framangreindar upplýsingar á kvittun. Sé það ekki gert kann umrædd fjárhæð að verða bakfærð af reikningi söluaðila hjá Kortþjónustunni hf.

Sé framangreindri aðferð ekki fylgt með fullnægjandi hætti skal hafna kortafærslu. Notkun pappírskvittana/þrykkvéla er ekki leyfð í tengslum við útborgun í reiðufé og/eða við sölu á spilapeningum.

11. SÉRREGLUR - ÞJÓNUSTUVEFUR

11.1. Almennt

Eftirfarandi reglur gilda um þjónustuvef Kortabjónustunnar hf. (e. Korta Service Gateway, KSG). Hluti af umsókn um rammSAMning um greiðsluþjónustu er aðgangur að þjónustuvefnum. Þar sem sérreglur þessar og önnur ákvæði skilmálanna, sbr. hér að framan, kunna að skarast skulu sérreglurnar gilda um þjónustuvefinn. Að öðru leyti gilda ákvæði skilmálanna.

11.2. Notandaheiti og lykilorð

Söluaðili notar í viðskiptum sínum sérstakt notandaheiti og lykilorð að þjónustuvef Kortabjónustunnar hf. (KSG) sem honum hefur verið úthlutað vegna innsendra gagna til Kortabjónustunnar hf. eða hann fengið úthlutað við samþykki rammSAMnings.

Söluaðili ábyrgist að varðveita allar öryggisupplýsingar með tryggum hætti og ber ábyrgð á því að þær komist hvorki í hendur óviðkomandi né séu öðrum aðgengilegar. Söluaðili ber ábyrgð á öllum færslum þar sem notuð eru rétt notandaheiti og lykilorð enda jafngildir slík notkun undirskrift söluaðila.

Söluaðila ber, án tafar, að tilkynna Kortabjónustunni hf. hafi hann ástæðu til að ætla að óviðkomandi hafi komist yfir upplýsingar um notandaheiti og/eða lykilorð hans að þjónustuvef Kortabjónustunnar hf. og fá um leið úthlutað nýju notandaheiti og/eða lykilorði. Framangreint skal tilkynnt til Kortabjónustunnar hf. í síma 558 8000.

Sé söluaðili lögaðili er honum heimilt að veita nánar tilgreindum starfsmönnum sínum aðgang að þjónustuvef Kortabjónustunnar hf.. Nýti lögaðili sér þessa heimild ber honum að tilkynna Kortabjónustunni hf. nöfn og kennitölur þessara starfsmanna. Lögaðilinn ber fulla ábyrgð á öllum viðskiptum sem starfsmenn hans framkvæma með notandanafni og lykilorði hans. Fyrirsvarsmönnum lögaðila ber að tilkynna Kortabjónustunni hf., þegar í stað, ef starfsmaður hans sem hefur aðgang að þjónustuvef Kortabjónustunnar hf. hættir störfum. Sama á við ákveði lögaðili að afturkalla aðgangsheimild einstakra starfsmanna sinna. Berist Kortabjónustunni hf. slíkar tilkynningar er henni heimilt að afturkalla umrædd lykilorð þegar í stað og loka tímabundið fyrir viðskipti notanda eða þar til honum hefur verið úthlutað nýju lykilorði.

Til að gæta öryggis gagna er þess krafist að lykilorð séu sterk. Um lykilorð á þjónustuvef Kortabjónustunnar hf. gilda eftirfarandi reglur:

- Breyta þarf lykilorði á a.m.k. 90 daga fresti.
- Breyta þarf lykilorði þegar grunur leikur á að óviðkomandi hafi komist yfir aðgangsupplýsingar.
- Lykilorð mega hvorki innihalda nafn né notandanafn.
- Lykilorð þarf að vera a.m.k. 7 stafi á lengd.
- Lykilorð þarf að innihalda bæði bókstafi og tölustafi.
- Lykilorð þarf að innihalda bæði HÁSTAFI og lágstafi.
- Nýtt lykilorð getur ekki verið það sama og undanfarin 4 lykilorð.
- Aðgangi er tímabundið lokað eftir 6 misheppnaðar tilraunir til innskráningar. Hringja þarf í Kortabjónustuna hf. til að virkja aðgang að nýju.

11.3. Tölvutenging við þjónustuvef

Söluaðili ber fulla ábyrgð á þeirri aðferð og þeim búnaði sem hann kys að nota til tölvutengingar við þjónustuvef Kortabjónustunnar hf. vegna viðskipta sinna á vefnum.

Kortabjónustan hf. hefur heimild til að skoða tæknilegt umhverfi og tölvutengingar söluaðila sem og hver þau atriði önnur er tengjast tölvutengingu við Kortabjónustuna hf. vegna viðskipta á þjónustuvefnum.

Söluaðili leggur til þann vél- og hugbúnað sem nauðsynlegur er til móttöku upplýsinga sem er að finna á þjónustuvef Kortabjónustunnar hf. Söluaðili er ábyrgur fyrir allri notkun búnaðarins. Kortabjónustan hf. ber hvorki ábyrgð á því tjóni sem kann að orsakast beint eða óbeint vegna galla eða bilunar í tölvubúnaði og/eða hugbúnaði Kortabjónustunnar hf. né söluaðila eða af öðrum þeim orsökum sem kunna að valda því að viðskipti á þjónustuvef Kortabjónustunnar hf. geta ekki farið fram eða verða með öðrum hætti en til var ætlast.

11.4. Framkvæmd viðskipta

Söluaðili getur ekki meðhöndlað aðrar færslur samkvæmt sérreglum þessum en þær sem skráðar eru í hans nafni og eru í vörslum Kortabjónustunnar hf. hverju sinni. Telji söluaðili að hann hafi fengið aðgang að röngum gögnum, skal hann samstundis tilkynna það til Kortabjónustunnar hf. Skal hann jafnframt gæta fyllsta trúnaðar um efni gagnanna.

Söluaðili skal koma fyrir mælum eða fyrirspurnum á framfæri við Kortabjónustuna hf. með sannanlegum hætti. Að jafnaði skulu fyrir mæli gefin með innslætti á lokuðu svæði á þjónustuvef Kortabjónustunnar hf., þ.e. eftir að söluaðili hefur gefið upp notandaheiti og lykilorð. Séu fyrir mæli gefin á annan hátt, t.d. símleiðis, er Kortabjónustunni hf. óskýlt að fara eftir þeim. Kortabjónustan hf. áskilur sér rétt, í öllum tilvikum, til að kalla eftir öryggisupplýsingum áður en fyrir mælum söluaðila er framfylgt og til að óska staðfestingar þeirra fyrir mæla sem gefin hafa verið. Komi upp ágreiningur ber söluaðili sönnunarbyrði á að fyrir mæli hafi verið gefin.

Kortabjónustan hf. áskilur sér rétt til að fara ekki eftir fyrir mælum telji starfsmenn hennar þau ekki hafa verið gefin af söluaðila, vafi leika á efni þeirra, viðskiptin séu sérstök eða óvenjuleg miðað við fyrri viðskipti eða séu óvenjuleg miðað við það sem almennt tíðkast í sambærilegum viðskiptum eða það kunni með einhverjum hætti að brjóta í bága við gildandi lög og/eða reglur að framfylgja þeim.

11.5. Tilkynningar

Kortabjónustan hf. sendir allar tilkynningar til söluaðila með tölvupósti. Tölvupóstur telst kominn til söluaðila þegar hann á fyrst möguleika á að nálgast tölvupóstinn. Söluaðili ber ábyrgð á því ef netþjónn hans kemur tölvupósti ekki til skila, t.d. vegna bilana í tölvukerfi.

Söluaðili skal tilkynna Kortabjónustunni hf. um leið og breyting verður á heimilisfangi hans, símanúmeri, tölvupóstfangi eða öðrum sambærilegum og þegar upp gefnum upplýsingum. Hafi tilkynning um breytingu ekki borist Kortabjónustunni hf. teljast skilaboð og aðrar tilkynningar frá Kortabjónustunni hf. réttilega móttekna af söluaðila hafi þær verið sendar á þegar skráð og/eða uppgæfið tölvupóstfang. Lögheimili söluaðila skal skoðast sem skráð heimilisfang í þessum skilningi, nema annað aðsetur hafi sérstaklega verið gefið upp skriflega í umsókn.

11.6. Uppgjör og eftirlit með uppgjöri

Viðskiptamaður skuldbindur sig til að fylgjast vel með stöðu greiðslureiknings síns og öllum leiðréttingum sem þar kunna að vera framkvæmdar. Öll mistök sem varða skráningu færslna, framkvæmd eða uppgjör þeirra, þ.m.t. bakfærðar færslur, er Kortabjónustunni hf. heimilt að leiðrétta án samráðs við söluaðila. Að öðru leyti vísast til kafla 5.2 Uppgjör og eftirlit með uppgjöri.

11.7. Þóknun og þjónustugjöld

Þóknun og þjónustugjöld vegna aðgangs að þjónustuvef Kortabjónustunnar hf. eða einstakra þjónustulausna, eru samkvæmt gildandi verðskrá Kortabjónustunnar hf. hverju sinni.

11.8. Samþykki sérreglna um þjónustuvef

Kortabjónustan hf. áskilur sér rétt til að ákveða einhliða þá þjónustu sem veitt er í tengslum við greiðslusreikning samkvæmt rammamningi þessum og á þjónustuvef Kortabjónustunnar hf. á hverjum tíma og hvort heldur sem er að auka hana eða minnka. Kortabjónustan hf. áskilur sér einnig rétt til að rjúfa aðgang að þjónustuvef Kortabjónustunnar hf. um stundarsakir, fyrirvaralaust og án tilkynningar, ef þörf krefur t.d. vegna uppfærslu, breytinga kerfis og hvers kyns bilana. Kortabjónustan hf. áskilur sér rétt til að breyta og/eða bæta við sérreglur þessar án fyrirvara.

Söluaðili sem fær aðgang að þjónustuvef Kortabjónustunnar hf. samþykkir rafrænt við upphaf viðskiptasambands sérreglur þessar og notkunareglur með því að ýta á hnappinn "Samþykki skilmála". Slíkt samþykki jafngildir undirritun viðskipta og samþykki sérreglna fyrir þau viðskipti sem söluaðili framkvæmir á þjónustuvef Kortabjónustunnar hf., sé lykilorð hans notað til viðskiptanna. Uppsögn, vanefndir og riftun.

Aðilar samnings geta hvenær sem er sagt upp samningi um aðgang að þjónustuvef.

Kortabjónustunni hf. er heimilt að rifta samningi um aðgang að þjónustuvef sínum, fyrirvaralaust og án tilkynningar, vanefni söluaðili á einhvern hátt skyldur sínar samkvæmt sérreglum þessum, s.s. vegna misnotkunar, tilraunar til misnotkunar eða brots á sérreglunum.

11.9. Ábyrgð Kortþjónustunnar hf.

Í sérreglum þessum fer um ábyrgð Kortþjónustunnar hf. samkvæmt kafla 6.1 í skilmálunum, sbr. hér að framan.

11.10. Þagnarskylda

Í sérreglum þessum fer um þagnarskyldu aðila samkvæmt kafla 6.4. í skilmálunum, sbr. hér að framan.

11.11. Lögsaga og úrlausn ágreiningsmála

Í sérreglum þessum skulu íslensk lög gilda um samskipti viðskiptamanns og Kortþjónustunnar hf.

Í sérreglum þessum fer um úrlausn ágreiningsmála samkvæmt kafla 6.6. í almennu skilmálunum, sbr. hér að framan.