

1. ALLMÄNT

Definierade begrepp återfinns i bilagan "Definitioner".

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

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

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

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

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

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

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

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

Avtalet omfattar Korttransaktioner som är genererade via digitala plånboken Masterpass.

2. ACCEPTANS AV KONTOKORT MED MERA

2.1 Begränsad kortacceptans

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

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

2.2 Övrigt

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

Kunden förbinder sig att:

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

3. INLÖSEN AV KORTTRANSAKTIONER MED MERA

3.1 Inlösen av Korttransaktioner

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

3.2 Teknisk Utrustning

3.2.1 Allmänt

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

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

Kunden förbinder sig att endast använda Teknisk Utrustning inom Sve-

riges gränser.

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

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

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

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

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

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

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

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

Auktorisationer kan nekas både av Swedbank Pay och Kortutgivare om Korttransaktion innehåller bristfällig eller felaktig information.

Svar på Auktorisation från Kortutgivare kan genom särskild svarskod innehålla instruktion om att Korttransaktion måste genomföras med SCA vilket innebär PIN-Kod (Kortinlösen terminal) eller 3D Secure (Kortinlösen internet). I dessa fall måste Kortkunden genomföra SCA för att Korttransaktion ska kunna slutföras.

3.2.2 Installation

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

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

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

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

3.2.3 Teknik- och kvalitetskontroll innan säljstart

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

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

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

3.2.4 Säkerhet

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

Nuvarande säkerhetskrav definieras enligt PCI DSS och RTS.

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

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

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

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

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

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

3.3 Förbud mot inlösen i vissa fall

Kunden får ej genomföra Korttransaktion:

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

3.4 Dubblettkontroller

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

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

3.5 Retur och Makulering

Kunden ska initiera en Retur:

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

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

Kunden ska kunna initiera en Makulering:

- om Kortkund genomfört dubblettbeställning enligt punkt 3.4,
- om korrigerig behöver utföras av Korttransaktion som ej ingått i tidigare Dagsavslut,
- för att korrigerig Korttransaktion som visat sig vara bedräglig och varan eller tjänsten ej är levererad, eller
- om korrigerig av felaktig Korttransaktion sker i direkt anslutning till Korttransaktionen ska Makulering av Korttransaktionen initieras i stället för Retur.

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

4. INSAMLING OCH FÖRMEDLING

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

5. ERSÄTTNING FÖR KORTTRANSAKTIONER

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

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

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

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

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

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

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

5.1 Senareläggning och nekande av inlösen

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

Om Swedbank Pay finner skäl att misstänka att en eller flera Korttransaktioner i ett Dagsavslut är sådana att Swedbank Pay har rätt att återdebitera inlöst Korttransaktion enligt punkt 6, har Swedbank Pay rätt att i en utredning begära kompletterande underlag. Under utredningen har

Swedbank Pay rätt att senarelägga Inlösen av samtliga Korttransaktioner i berört Dagsavslut. Om utredningen visar att en eller flera Korttransaktioner är bedrägliga har Swedbank Pay även rätt att neka Inlösen.

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

6. ÅTERDEBITERING, REKLAMATION SAMT BESTÄLLNING AV KORTKÖPSUNDERLAG

6.1 Återdebitering

Swedbank Pay har rätt att Återdebitera inlöst Korttransaktion:

- om Korttransaktion ej kommit Swedbank Pay tillhanda inom den tid som föreskrives i Avtalet,
- om nivåer gällande Reklamationer eller kortbedrägerier överstiger Varumärkesföreningarnas vid var tid gällande nivåer eller enligt Swedbank Pay uppfattning är för höga,
- om utredning av Swedbank Pay eller utgivare av Kontokort visat att Reklamationen enligt Swedbank Pays uppfattning var berättigad,
- om Kunden inte tillhandahåller underlag enligt punkt 6.2, inom föreskriven tid, eller
- om Kunden ej följt Avtalet.

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

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

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

Särskilt avseende Masterpass

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

6.2 Reklamation och beställning av Kortköpsunderlag

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

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

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

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

6.3 Information om Kortutgivares Reklamationsrätt med mera

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

Reklamationsrätt föreligger bland annat:

- om föreskrifter och anvisningar i Avtalet ej följts avseende betalningar med Kontokort,
- om vara eller tjänst som betalats med Kontokort ej levererats av

Kunden eller av Kunden anlitad underleverantör, enligt överenskommelse vid betalningstillfället, eller

- om vara eller tjänst som betalats med Kontokort ej överensstämmer med den beskrivning som givits av Kunden eller av Kunden anlitad underleverantör, eller
- för bedräglig Korttransaktion.

7. SERVICEAVGIFTER KORTFÖRMEDELINGSAVGIFTER SAMT VARUMÄRKESAVGIFTER

Den avtalade Serviceavgiften framgår av Avtalet.

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

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

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

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

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

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

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

8. TILLTRÄDE TILL LOKALER

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

9. ÄNDRADE FÖRHÅLLANDEN

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

10. FÖREBYGGANDE AV BROTT MED MERA

10.1 Förhindrande av brott och utredning av brott med mera

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

10.2 Varumärkesföreningarnas kvalitetssäkrings- och brottsförebyggande program

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

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

11. SEKRETESS

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

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

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

Detta sekretessåtagande gäller även efter det att Avtalet har upphört.

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

12. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

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

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

13. LAGSTIFTNING MED MERA

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

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

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

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

14. KUNDENS ANSVAR

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

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

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

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

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

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

15. SWEDBANK PAYS ANSVAR

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

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

16. FORCE MAJEURE

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

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

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

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

17. AVTALSTID, UPPSÄGNING OCH AUTOMATISKT UPPHÖRANDE AV AVTALET

17.1 Ikraftträdande

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

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

17.2 Uppsägning

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

17.3 Avtalets upphörande i övrigt

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

Swedbank Pay har rätt säga upp Avtalet med omedelbar verkan:

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

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

17.4 Fortsatt giltighet efter Avtalets upphörande i övrigt

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

18. ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

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

rättigheter och skyldigheter helt eller delvis på annan.

19. MEDDELANDE MELLAN PARTERNA

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

20. SÄRSKILT GÄLLANDE WEBBTJÄNSTEN ACCESS

20.1 Anslutning

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

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

20.2 Inloggning

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

20.3 Tekniska förutsättningar

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

21. TVIST

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

22. ÖVRIGT

22.1 Registrering

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

22.2 Särskilt gällande andra bolagsformer än aktiebolag

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

INFORMATION OM BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

För information om Swedbank Pays behandling av personuppgifter, vänligen se Swedbank Pays hemsida, eller kontakta Swedbank Pay Support.

INFORMATION OM INSPELNING AV TELEFONSAMTAL

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

INFORMATION OM DELNING AV FÖRETAGSNAMN

Kunden är införstådd med att Kundens företagsnamn kan komma att delas med Kortutgivare och utgivare av andra betalmedel samt övriga inlösare inom Varumärkesföreningarna.

Behålles av Kunden