

Brugerregler for Visa/Dankort

Indholdsfortegnelse

1	Regler for Visa/Dankort	2
2	Hvad kan du bruge kortet til?	2
3	Brug af kortet.....	4
4	Opbevaring af kort og PIN-kode.....	7
5	Fuldmagt	7
6	Sikre internetbetalinger	7
7	Kontrol af posteringer på din konto	8
8	Tilbageførsel af betalinger, du <u>har</u> godkendt.....	9
9	Tilbageførsel af betalinger, du <u>ikke har</u> godkendt	10
10	Din pligt til at spærre kortet	10
11	Dit ansvar ved misbrug af kortet.....	11
12	Pengeinstituttets rettigheder og ansvar	12
13	Udløb	14
14	Opsigelse	14
15	Ændring af reglerne	14
16	Klager	15
17	Nyt eksemplar af brugerreglerne	15
18	Valutaomregning og gebyrer	15
19	Vurdering af kortansøger	16
20	Brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger.....	16
21	Registrering af spærrede kort.....	16
22	Tilsyn	17
23	Ordliste	18

Brugerregler for Visa/Dankort

Merkur Andelskasse, Vesterbrogade 40,1., 1620 København V, merkur@merkur.dk

1 Regler for Visa/Dankort

Disse brugerregler gælder for anvendelse af Visa/Dankort. Reglerne beskriver brug som henholdsvis Dankort og Visa, både som fysisk kort og det tilknyttede Dankort på mobilen. Hvor intet andet er angivet, gælder disse regler for brug af kortet som både Dankort og Visa og som fysisk kort og Dankort på mobilen. Forklaring på de anvendte ord og udtryk finder du til sidst i dokumentet.

2 Hvad kan du bruge Visa/Dankort til?

Visa/Dankort er et betalingsinstrument, som du kan bruge i Danmark og i udlandet. Hvis en forretning tager imod både Dankort og Visa, kan forretningen have valgt Dankort eller Visa som den af forretningen foretrukne betalingsmåde. Du kan omgøre forretningens valg, hvor det er teknisk muligt i overensstemmelse med lovgivningen.

Det vil altid fremgå af din kontooversigt, om en betaling er gennemført som en Dankort eller en Visa transaktion.

Vær opmærksom på, at der kan være gebyrer forbundet med at betale med Visa, og at transaktionsbeløbet nedskrives i det månedlige forbrugslimit på dit Visa-kort, jf. afsnit 2.4.

2.1 Hævning af kontanter

Du kan bruge enten Dankort eller Visa til at hæve kontanter i pengeautomater, som tager imod Dankort og/eller Visa. Derudover kan du bruge Dankort til at hæve kontanter ved kassen i dit eget og de fleste andre danske pengeinstitutter samt Visa i pengeinstitutter, som tager imod Visa.

Vær opmærksom på, at ikke alle hæveautomater tager imod Dankort. I så fald vil hævningen gennemføres som en hævning på Visa.

Pengeinstituttets gebyrer i forbindelse med brug af kortet samt eventuelle beløbsgrænser for brug fremgår af dit pengeinstituts prislister.

2.2 Køb i forretninger

Du kan bruge Visa/Dankort til betaling af varer og tjenesteydelser hos forretninger, der tager imod Dankort og/eller Visa.

Du kan anvende dit kort til køb på internettet samt post- og telefonordre. Derudover kan du bruge Visa/Dankort til betaling i selvbetjente automater.

Det vil fremgå af skiltning i forretningen eller på hjemmesiden, hvorvidt en forretning tager imod Dankort og/eller Visa.

Hvis du har et tilgodehavende i en forretning, vil nogle forretninger kunne indsætte pengene

Brugerregler for Visa/Dankort

på din konto via dit Visa/Dankort.

Du må ikke benytte dit Visa/Dankort til ulovlige formål, herunder indkøb af varer eller tjenesteydelser, der er ulovlige i henhold til lokal lovgivning.

Ved køb i udlandet med Visa kan du blive bedt om at vælge, om købet skal foretages i lokal valuta eller danske kroner, se nærmere herom i 18.4.

2.3 Træk af beløb på din konto

Som udgangspunkt vil køb og hævnings på Dankort blive trukket på din konto samme dag, som du foretager et køb eller en hævning. Visa transaktioner vil tidligst fremgå dagen efter købet eller hævningen. Tidspunktet for træk på kontoen vil dog afhænge af, hvornår dit pengeinstitut modtager transaktionen.

2.4 Maksimumforbrug

Du må kun hæve kontanter eller købe for det beløb, der står på kontoen, medmindre du har aftalt andet med dit pengeinstitut.

Kontaktløs funktion eller Dankort på mobilen

Hvis du bruger den kontaktløse funktion eller Dankort på mobilen, skal du være opmærksom på, at der er et maksimumbeløb pr. transaktion uden, at der skal indtastes PIN-kode. Du kan altid finde den pågældende beløbsgrænse på [indsæt pengeinstitutts henvisning]. [Pengeinstitutts navn] kan regulere beløbet. Reguleringer bliver ikke varslet med mindre beløbet forhøjes eller nedsættes med mere en 50% inden for et kalenderår.

Hvis transaktionen er større end den gældende betalingsgrænse, vil du automatisk blive bedt om at godkende betalingen ved at indtaste PIN-kode. Du vil med mellemrum kunne blive bedt om at indtaste PIN-kode, selvom beløbet er inden for den gældende beløbsgrænse.

[Den nye tekst kan i stedet/også indgå under de enkelte afsnit for hhv. kontaktløs funktion og Dankort på mobilen – det er op til det enkelte pengeinstitut]

Spil og lotteri

Når du benytter Dankort hos forretninger, der overvejende tilbyder spil og væddemål, herunder kasinoer, forhandlere af lotterisedler, væddeløbsbaner og lignende, kan der være fastsat et maksimumbeløb pr. døgn. Maksimumbeløbet fremgår af pengeinstitutts prisliste.

Hævning

Dankort har et maksimum for hævning pr. døgn. Beløbet fremgår af pengeinstitutts prisliste.

Visa

Visa har et samlet maksimum for køb og hævning pr. løbende 30 dage. Inden for det samlede maksimum er der fastsat grænser for, hvor mange kontanter du kan hæve hos pengeinstitutter og i pengeautomater pr. dag. Beløbene fremgår af pengeinstitutts prisliste.

Brugerregler for Visa/Dankort

Øvrigt

Den enkelte forretning kan derudover fastsætte begrænsninger for brug af kortet.

Det enkelte pengeinstitut kan tillige have fastsat grænser for, hvor store beløb du kan få udbetalt. Du kan blive opkrævet gebyr, hver gang du hæver kontanter, uanset beløbets størrelse.

2.5 Fordelsprogrammer

Du kan tilknytte Dankort og Visa til forskellige fordelsprogrammer. Dankort må kun tilknyttes fordelsprogrammer der er godkendt af Nets. Du kan se hvilke fordelsprogrammer, der er godkendt her <http://dankort.dk/Pages/Loyalitetskort.aspx>.

3 Brug af Visa/Dankort

Inden du godkender en betaling eller en hævning, skal du altid sikre dig, at beløbet er korrekt. Betalinger, som du har godkendt, kan ikke tilbagekaldes. Se dog afsnit 8 og 9 vedrørende muligheden for tilbageførsel af en betaling.

Du bør så vidt muligt altid i forbindelse med et køb eller en hævning sørge for at få en kvittering. Du skal sikre dig, at beløbet er i overensstemmelse med købet eller udbetalingen, og at korrekt dato er anført. Du bør gemme kvitteringen, til du har kontrolleret, at det korrekte beløb er trukket på din konto, jf. afsnit 7. Det kan forekomme, at du ved køb i selvbetjente automater ikke får nogen kvittering.

Du kan bruge Visa/Dankort på følgende måder:

Brug, hvor data aflæses elektronisk direkte fra dit Visa/Dankort:

- Ved brug af chip eller magnetstribе og PIN-kode
- Ved brug af chip eller magnetstribе og underskrift
- Ved brug af den kontaktløse funktion
- Ved brug af Dankort på mobilen
- Ved brug af chip eller magnetstribе i selvbetjente automater uden PIN-kode.

Brug, hvor data ikke aflæses elektronisk direkte fra dit Visa/Dankort (fx via internettet):

- Ved brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre

Brug, ved forudgående registrering af kortdata, fx

- Aftale med den enkelte forretning om at registrere kortdata til brug for fremtidige køb godkendt og initieret af dig
- Abonnement, hvor forretningen selv trækker beløb efter specifik aftale med dig

Brugerregler for Visa/Dankort

- Aftale med en udbyder af en digital wallet, hvor du registrerer dine kortdata til brug for fremtidige køb godkendt og initieret af dig.

Når du indtaster din PIN-kode, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure koden.

Skriv aldrig under på en nota, hvis beløbet ikke er påført eller hvis beløbet er forkert.

Hvis du bliver opmærksom på, at der foretages flere aftryk af kortet, bør du sikre dig, at det/de ikke anvendte aftryk destrueres.

Hvis du giver forretningen lov til at trække ekstra penge på dit Visa/Dankort, fx drikkepenge, skal du sikre dig, at forretningen udleverer en kvittering på det fulde beløb.

Når du benytter Visa til fx leje af bil eller under check-in på et hotel, er det sædvanligt, at du bliver bedt om at underskrive en nota, der giver udlejningsselskabet eller hotellet mulighed for efterfølgende at trække yderligere beløb. Du skal være opmærksom på, at udlejningsselskabet eller hotellet herved får mulighed for efterfølgende at trække på din konto (se afsnit 8).

3.1 Kontaktløs funktion

Hvis dit kort har kontaktløs funktionalitet, kan du vælge at bruge den kontaktløse funktion ved køb i forretninger, der tilbyder den service. Du bruger kortet uden at sætte kortet ind i terminalen. Du accepterer i stedet betalingen ved at holde kortet helt hen til en terminal (0-3 cm afstand), der har aktiveret den kontaktløse funktion. Den kontaktløse funktion symboliseres på terminalen ved dette symbol:



Der er en grænse for, hvor store beløb, der kan betales ved hver transaktion, uden at du skal indtaste PIN-koden, jf pkt. 2.4.

3.2 Dankort på mobilen

Hvis du allerede har et fysisk Visa/Dankort, kan du få knyttet dit Dankort til din mobiltelefon. Denne funktion kaldes Dankort på mobilen. Først skal du downloade en godkendt wallet til brug for Dankort på mobilen. Du kan se en oversigt over godkendte wallets her <http://dankort.dk/Pages/Dankort-i-wallets.aspx>. Du kan tilmelde dit Dankort i alle godkendte wallets, der har åbnet for Dankort på mobilen fra dit pengeinstitut. Tilmelding sker ved brug af NemID (eller lignende sikkerhed). Dit pengeinstitut kan have begrænsninger for, hvor mange gange du kan tilknytte det fysiske Dankort til din mobiltelefon.

I processen skal du vælge det fysiske kort, som du ønsker at knytte Dankort på mobilen til. Herudover vil du blive bedt om at vælge en personlig PIN-kode, som du skal bruge, hvis et køb med Dankort på mobilen kræver, at du indtaster PIN-kode. Følg vejledningen i din wallet.

Brugerregler for Visa/Dankort

Brug

Du bruger dit Dankort på mobilen ved at "tappe" på det anviste sted på eller ved terminalen eller scanne QR kode i terminalens display.

Der kan være forskel i brug og opsætning afhængig af walletudbyder og butikkens terminal.

Vær opmærksom på, at PIN-kode skal testes på mobiltelefonen og ikke på terminalen.

3.3 Selvbetjente automater uden PIN-kode

I nogle selvbetjente automater kan du anvende Visa/Dankort uden at indtaste PIN-kode eller bruge underskrift. I disse automater vil du acceptere transaktionen, når dit Visa/Dankort aflæses af automaten, eller når du efterfølgende trykker godkend.

3.4 Brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre

Når du benytter kortet til køb fx via internettet skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato og kontrolcifre. Hvis du benytter Visa, og forretningen er tilmeldt Verified by Visa, skal du derudover indtaste den engangskode du vil modtage via SMS fra Nets i forbindelse med købet. Hvis du benytter Dankort og forretningen er tilmeldt Dankort Secured by Nets kan du derudover blive bedt om at indtaste den engangskode du vil modtage via SMS fra Nets i forbindelse med købet, jf. afsnit 6.

Når du benytter kortet til køb ved post- og telefonordre, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato, kontrolcifre samt evt. navn og adresse. Ved postordrekøb skal du desuden underskrive bestillingssedlen.

Du må aldrig oplyse din PIN-kode i forbindelse med køb via internettet eller i forbindelse med post- eller telefonordrekøb m.v.

Du kan ikke bruge Dankort på mobilen til handel på internet eller post- og telefonordre.

3.5 Forudgående registrering af kortdata

Du har mulighed for at registrere dine kortdata hos den enkelte forretning eller hos en udbyder af en digital wallet, så du ikke behøver at indtaste dine kortdata, når du godkender fremtidige internet køb. Du skal følge anvisningerne fra forretningen eller udbyderen af den digitale wallet.

Du kan se hvilke digitale wallets, der er godkendt, og som du kan tilmelde Dankort til her <http://dankort.dk/Pages/Dankort-i-wallets.aspx>.

Du kan også aftale med forretningen, at dine kortdata registreres hos forretningen til brug for betaling af et abonnement. Forretningen vil selv trække de aftalte abonnementsbetalinger, og du skal således ikke godkende den enkelte abonnementsbetaling. Når du bruger dine kortdata på denne måde, skal du sikre dig, at en eventuel opsigelse af abonnementet sker i overensstemmelse med de af forretningen fastsatte vilkår.

Brugerregler for Visa/Dankort

For alle løsninger omfattet af dette afsnit 3.5 gælder, at hvis du skifter kort, skal du selv kontakte forretningen eller udbyderen af den digitale wallet-løsning for at få registreret de nye kortdata.

4 Opbevaring af Visa/Dankort og PIN-kode

Kort

Dit kort er personligt, og må kun bruges af dig. Når du modtager kortet, skal du straks underskrive det på bagsiden i underskriftsfeltet. Kortet må ikke overdrages eller overlades til andre.

Dankort på mobilen

Dit Dankort på mobilen er personligt og må kun bruges af dig.

PIN-kode

Din PIN-kode er personlig, og må kun bruges af dig.

Du bør lære PIN-koden udenad. Du må ikke opbevare koden sammen med kortet, skrive den på kortet eller gemme koden i eller sammen med mobiltelefonen.

Du må ikke oplyse din PIN-kode til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til koden. Når du indtaster din PIN-kode, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure koden.

Hvis du har mistanke om, at andre har fået adgang til PIN-koden skal du henvende dig til dit pengeinstitut med det samme og samtidig ændre PIN-koden til Dankort på mobilen.

Hvis du ikke kan lære koden udenad eller ønsker at opbevare koden, skal du opbevare koden forsvarligt. Hvis du har behov for at skrive PIN-koden ned, bør du benytte den PIN-kodehusker, som du har fået tilsendt eller kan få udleveret i dit pengeinstitut.

5 Fuldmagt

Ønsker du, at en anden person skal have fuldmagt til at hæve på din konto ved hjælp af et Visa/Dankort, skal personen have sit eget kort og sin egen PIN-kode. Personens brug af kortet sker efter samme regler, som gælder for dig selv.

Ønsker du ikke længere, at personen skal kunne hæve på kontoen, skal fuldmagten tilbagekaldes skriftligt over for dit pengeinstitut.

6 Sikre internetbetalinger

Dankort Secured by Nets og Verified by Visa er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet. Sikkerheden består i, at du ved køb på internettet – udover kortet – skal benytte en engangskode, som du modtager fra Nets via SMS i forbindelse med be-

Brugerregler for Visa/Dankort

talingen. Engangskoden skal kun anvendes ved køb i internetforretninger, der anvender Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa.

Hvis du ikke er tilmeldt Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa, kan du ikke handle i den pågældende forretning.

6.1 Tilmelding

Inden eller senest i forbindelse med dit første køb i en forretning, der anvender Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa, skal du tilmelde dit kort til Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa. Hvis du har tilmeldt dit Visa/Dankort til Dankort Secured by Nets, vil dette også gælde som tilmelding til Verified by Visa og omvendt.

Tilmelding kan enten ske via www.merkur.dk eller i forbindelse med dit første køb. Tilmeldingen sker ved brug af dit NemID.

I forbindelse med tilmelding skal du også angive det mobiltelefonnummer, som du vil bruge til at modtage engangskoder på.

Vær opmærksom på, at ikke alle transaktioner på Dankort vil kræve Dankort Secured by Nets, selvom forretningen skilter med dette. Mindre transaktioner kan ofte gennemføres uden brug af Dankort Secured by Nets.

6.2 Ændring

Hvis du ønsker at ændre/afmelde mobiltelefonnummeret, kan du med dit NemID gøre det via dit pengeinstituts hjemmeside eller i forbindelse med et Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa køb.

6.3 Særlige forhold om kortet og den tilmeldte mobiltelefon

Da din mobiltelefon bliver en del af sikkerheden ved internetkøb i forretninger, der benytter Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa, skal du sikre, at andre ikke har eller kan få uhindret adgang til både dit kort og din mobiltelefon. Du skal derfor snarest muligt ændre/afmelde mobiltelefonnummeret, hvis du mister den mobiltelefon, du modtager engangskoder på. Hvis du samtidig mister kortet, skal du også spærre dette, se afsnit 10.

7 Kontrol af posteringer på din konto

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer, eller du ikke mener at have foretaget, skal du kontakte dit pengeinstitut snarest muligt. Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i afsnit 8 og 9 vedrørende tilbageførsel af betalinger.

I forbindelse med den løbende kontrol af posteringer på din konto skal du være opmærksom på, at når du bruger dit kort til køb over internettet eller ved brug af post- eller telefonordre, må forretningen som udgangspunkt først trække beløbet, når varen er blevet sendt. Ved køb af fx flybilletter eller koncertbilletter trækker forretningen dog beløbet allerede ved booking af

Brugerregler for Visa/Dankort

rejsen eller bestilling af koncertbilletten.

8 Tilbageførsel af betalinger, du har godkendt

8.1 Hvis du ikke kendte det endelige beløb ved godkendelse

Hvis du ikke kendte det endelige beløb, da du godkendte betalingen, og det beløb, der efterfølgende bliver trukket på din konto er væsentligt højere end, hvad der med rimelighed kunne forventes, kan du have krav på tilbageførsel af betalingen. Dette kan fx være tilfældet i forbindelse med billeje eller check-ud fra hotel, hvor du har godkendt, at forretningen efterfølgende kan trække for fx påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren.

Du skal henvende dig til dit pengeinstitut senest otte uger efter, at beløbet er trukket på din konto, hvis du mener at have krav på at få tilbageført en betaling, hvor du ikke har godkendt det endelige beløb.

8.2 Køb på internettet, post- og telefonordre m.m.

Hvis du har brugt dit kort til køb af varer eller tjenesteydelser på en af følgende måder:

- Køb på internettet
- Køb ved post- eller telefonordre
- Andre situationer, hvor kortet ikke aflæses, men hvor kortdata (kortnummer m.v.) oplyses til brug for gennemførelse af transaktionen
- Køb i selvbetjente automater uden PIN-kode.

kan du have ret til at få en betaling tilbageført, hvis:

- Forretningen har trukket et højere beløb end aftalt
- Den bestilte vare/tjenesteydelse ikke er leveret
- Du, førend der er foretaget levering af varen eller tjenesteydelsen, udnytter en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret.

Du skal først søge at løse problemet med forretningen, inden du kontakter dit pengeinstitut. Du skal kunne dokumentere, at du har kontaktet eller forsøgt at kontakte forretningen.

Det er en betingelse, at du henvender dig og gør indsigelse til dit pengeinstitut snarest muligt, efter du er eller burde være blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på din konto. Du skal så vidt muligt gøre indsigelse til dit pengeinstitut senest 14 dage efter, at du er eller burde være blevet opmærksom på dit mulige krav. Ved vurdering af, om du har fremsat indsigelse rettidigt til dit pengeinstitut, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. afsnit 7.

Dit pengeinstitut vil herefter foretage en undersøgelse af din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto. Hvis

Brugerregler for Visa/Dankort

indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil pengeinstituttet igen hæve beløbet på din konto.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan pengeinstituttet kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen, samt eventuelt gebyr for rekvirering af notakopi, jf. prislisten.

8.3 Oversigt over dine muligheder for - ved fjernsalg - at få tilbageført en betaling

Som kortholder har du i en række situationer mulighed for at få tilbageført en betaling, hvis købet er sket ved handel over internettet eller ved post- eller telefonordre. Der kan være forskel på, hvorvidt der er betalt med Dankort eller Visa. Du kan få information herom på <http://www.merkur.dk/privat/betalings-og-kreditkort/kortindsigelse/>, eller ved henvendelse til dit pengeinstitut.

9 Tilbageførsel af betalinger, du ikke har godkendt

Hvis du mener, at der er gennemført en eller flere betalinger med dit Visa/Dankort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du kontakte dit pengeinstitut snarest muligt efter, at du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurderingen af om du har henvendt dig rettidigt i dit pengeinstitut, kan der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. afsnit 7. Under alle omstændigheder skal du kontakte dit pengeinstitut senest 13 måneder efter, at beløbet er trukket på din konto.

Dit pengeinstitut vil herefter foretage en undersøgelse af din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil pengeinstituttet igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil pengeinstituttet eventuelt kunne gøre ansvar gældende over for dig, jf. afsnit 11.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan pengeinstituttet kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen, samt eventuelt gebyr for rekvirering af notakopi, jf. prislisten.

10 Din pligt til at spærre kortet

Kort

Du skal kontakte dit pengeinstitut snarest muligt for at spærre dit kort, hvis:

- Du mister kortet
- En anden får kendskab til din PIN-kode
- Du opdager, at kortet er blevet misbrugt
- Du får mistanke om, at kortet er blevet kopieret
- Du på anden måde får mistanke om, at kortet kan blive misbrugt.

Brugerregler for Visa/Dankort

Ved spærring af kortet skal du uden for pengeinstituttets åbningstid kontakte Nets på tlf. 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilken afdeling kontoen føres og om muligt kortnummer, kontonummer eller CPR-nummer.

Når kortet er blevet spærret, vil du blive informeret med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen.

Hvis et spærret kort findes igen, skal du kontakte dit pengeinstitut og aftale med dem, hvordan du skal forholde dig.

Vær opmærksom på, at når dit kort er spærret, kan du ikke benytte Dankort på mobilen tilknyttet dette kort.

Dankort på mobilen

Du skal kontakte dit pengeinstitut snarest muligt for at spærre dit Dankort på mobilen, hvis:

- Du mister din mobiltelefon
- Du opdager, at dit Dankort på mobilen er blevet misbrugt
- Du på anden måde får mistanke om, at dit Dankort på mobilen kan blive misbrugt.

Ved spærring af Dankort på mobilen skal du uden for pengeinstituttets åbningstid kontakte Nets på tlf. 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilken afdeling kontoen føres og om muligt kontonummer eller CPR-nummer.

Når dit Dankort på mobilen er blevet spærret, vil du blive informeret med angivelse af årsag og tidspunkt for spærringen.

Hvis en mobiltelefon med spærret Dankort på mobilen findes igen, skal du kontakte dit pengeinstitut og aftale med dem, hvordan du skal forholde dig.

Hvis en anden får kendskab til PIN-koden til Dankort på mobilen, skal du snarest muligt ændre denne. Følg vejledningen i wallet. Kontakt herefter dit pengeinstitut for yderligere information om, hvordan du skal forholde dig.

11 Dit ansvar ved misbrug af dit Visa/Dankort

11.1 I tilfælde af, at dit Visa/Dankort har været misbrugt af en anden person vil pengeinstituttet dække tabet, medmindre tabet er omfattet af afsnit 11.2 – 11.6 nedenfor. Det er dit pengeinstitut, der skal bevise, at tabet er omfattet af afsnit 11.2 - 11.6.

11.2 Hvis dit Visa/Dankort er blevet misbrugt af en anden person og der i den forbindelse

Brugerregler for Visa/Dankort

er anvendt PIN-kode, skal du dække op til 1.100 kr. af det samlede tab.

- 11.3 Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at dit Visa/Dankort har været misbrukt af en anden person, og der i den forbindelse er anvendt PIN-kode, og
- du har undladt at underrette dit pengeinstitut snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet eller din mobiltelefon med Dankort på mobilen er bortkommet eller at uberettigede har fået kendskab til koden
 - du har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug
 - du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.
- 11.4 Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at kortet har været misbrukt af en anden person, når kortet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift, og
- du eller nogen, som du har overladt kortet til, har undladt at underrette dit pengeinstitut snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet
 - du eller nogen, som du har overladt kortet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Din samlede hæftelse kan ikke overstige 8.000 kr., selvom du hæfter efter både afsnit 11.3 og 11.4.

- 11.5 Du hæfter for det fulde tab, hvis PIN-koden har været anvendt i forbindelse med misbruget under følgende betingelser:
- Du har selv oplyst PIN-koden til den som har misbrukt dit Visa/Dankort, og du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.
- 11.6 Du hæfter endvidere for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser i henhold til reglerne, herunder til at opbevare kortet eller mobiltelefonen, til at beskytte PIN-koden, jf. afsnit 4, eller til at spærre kortet, jf. afsnit 10.
- 11.7 Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår efter, at dit pengeinstitut har fået besked om, at kortet skal spærres. Du hæfter heller ikke for tab, hvis du ikke har haft mulighed for at spærre dit kort, på grund af forhold hos dit pengeinstitut.

12 Pengeinstitutts rettigheder og ansvar

12.1 Pengeinstitutts ret til at spærre dit Visa/Dankort

Pengeinstituttet er berettiget til at spærre for brug af dit Visa/Dankort:

Brugerregler for Visa/Dankort

- Hvis den konto, dit kort er knyttet til, er ophævet
- Hvis du overtræder reglerne, herunder hvis kontoen, som kortet er knyttet til, kommer i overtræk
- Hvis dit Visa/Dankort er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand.

I tilfælde af overtræk vil du blive rykket skriftligt, før kortet bliver spærret. Øjeblikkelig spærring kan dog være nødvendig, hvis der er tale om særligt groft og/eller gentagne overtræk.

Pengeinstituttet kan desuden forlange alle kort, der er udleveret til kontoen, leveret tilbage.

Når pengeinstituttet har spærret dit Visa/Dankort, vil du blive informeret herom med angivelse af årsagen til og tidspunktet for spærringen.

12.2 Udskiftning af kortet

Pengeinstituttet har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

12.3 Pengeinstituttets erstatningsansvar

Pengeinstituttet er erstatningsansvarligt, hvis det på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er pengeinstituttet ikke ansvarlig for tab, som skyldes:

- Nedbrud i/manglende adgang til IT-systemer eller beskadigelse af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er pengeinstituttet selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne
- Svigt i pengeinstituttets strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og -hacking)
- Strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af pengeinstituttet selv eller dets organisation og uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af pengeinstituttet
- Andre omstændigheder, som er uden for pengeinstituttets kontrol.

Pengeinstituttets ansvarsfrihed gælder ikke, hvis:

- Pengeinstituttet burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået, eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet
- Lovgivningen under alle omstændigheder gør pengeinstituttet ansvarlig for det forhold,

Brugerregler for Visa/Dankort

som er årsag til tabet.

12.4 Arbejdskonflikter

Du kan ikke bruge dit Visa/Dankort i Danmark, hvis pengeinstituttet og/eller pengeinstituttets datacentre inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør, vil du hurtigst muligt blive orienteret herom blandt andet gennem annoncering i dagspressen.

Du kan ikke forvente at kunne bruge kortet uden for Danmark, hvis et eller flere af pengeinstituttets datacentre og/eller hvis en eller flere af pengeinstituttets internationale samarbejdspartnere inddrages i en arbejdskonflikt. Ved arbejdskonflikter alene uden for Danmark vil dit Visa/Dankort fortsat kunne bruges i Danmark.

12.5 Fejl og mangler

Pengeinstituttet har intet ansvar for fejl og mangler m.v. ved de ydelser, forretningen leverer.

Eventuelle klager over fejl og mangler ved de leverede ydelser skal rettes til forretningen.

13 Udløb

Du kan bruge kortet til og med det udløbstidspunkt, der står på kortet, hvorefter kortet er ugyldigt. Dankort på mobilen udløber samtidig med det kort, det er knyttet til.

Du vil, før kortet udløber, få tilsendt et nyt kort eller modtage besked om, at det nye kort ligger klar til afhentning i dit pengeinstitut. Når du får et nyt kort, skal du tilknytte dit Dankort på mobilen igen.

14 Opsigelse

Pengeinstituttet kan med to måneders varsel opsiges aftalen. I tilfælde af opsigelsen vil du få refunderet en forholdsmæssig del af eventuelle gebyrer, du måtte have betalt forud for brug af kortet.

Du kan opsiges aftalen med dit pengeinstitut med en måneds varsel.

Hvis du opsiges aftalen inden for seks måneder, kan dit pengeinstitut opkræve gebyr for opsigelse af aftalen, jf. pengeinstituttets prisliste.

15 Ændring af reglerne

Ændring af regler og prisliste kan ske med to måneders varsel, såfremt ændringerne er til ugunst for dig. Ændringer til gunst for dig kan ske uden varsel. Du vil modtage en besked om ændringer enten skriftligt eller elektronisk. Du er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i din adresse og/eller e-mail-adresse til dit pengeinstitut, og du bærer selv ansvaret for, at du ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis du ikke har meddelt e-mail- og/eller adresseændring.

Brugerregler for Visa/Dankort

Ved ændring af reglerne vil disse anses som vedtaget, medmindre du inden datoen for ikrafttræden meddeler dit pengeinstitut, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler.

Hvis du meddeler, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil aftalen blive betragtet som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de nye regler. Hvis du har forudbetalt et års gebyr, vil du modtage en forholdsmæssig andel af dette retur.

16 Klager

Hvis du har klager, kan du henvende dig til dit pengeinstitut. Får du ikke medhold i din klage, kan du henvende dig til Pengeinstitutankenævnet eller Forbrugerombudsmanden.

Hvis du ønsker at klage over, at dit kort er blevet spærret, kan du henvende dig til dit pengeinstitut. Får du ikke medhold hos dit pengeinstitut, kan du klage til Datatilsynet.

17 Nyt eksemplar af brugerreglerne

Hvis du mister brugerreglerne eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på dit pengeinstituts hjemmeside eller henvende dig til dit pengeinstitut.

18 Gebyrer og valutaomregning

18.1 Pengeinstituttets gebyrer

Eventuelle gebyrer fremgår af pengeinstituttets hjemmeside. Her vil også fremgå, hvornår opkrævning sker og hvorvidt gebyret opkræves forud.

18.2 Forretningens gebyrer

Ved brug af dit Visa/Dankort kan forretninger opkræve et gebyr. Danske forretninger, som opkræver gebyr fra dig for brug af kortet, skal gøre dig opmærksom på gebyropkrævningen, inden betalingen sker.

18.3 Omregningskurs ved brug i udlandet

Køb og hævning i udlandet omregnes til danske kroner, jf. prislisten. Beløbet vil altid blive trukket i danske kroner på din konto.

Ved omregning anvendes de i prislisten beskrevne metoder, jf. prislistens afsnit "referencekurs". Ændringer i den i prislisten anførte referencekurs vil træde i kraft uden varsel.

Der kan være sket ændringer i valutakursen fra det tidspunkt, hvor du har brugt dit Visa/Dankort, til beløbet er trukket på din konto. På samme måde kan der i visse lande fortrinsvis uden for Europa være tale om flere officielle kurser alt efter, hvor kursen bliver indhentet.

18.4 Valutaomregning i forretning i udlandet (Dynamic Currency Conversion)

Brugerregler for Visa/Dankort

Hvis du bruger kortet i udlandet, kan du blive tilbudt, at forretningen laver en valuta-omregning, før betalingen bliver gennemført. Inden du godkender, skal forretningen oplyse hvilke gebyrer og hvilken kurs, forretningen anvender ved omregningen. Du skal være opmærksom på, at den af forretningen anvendte kurs kan være forskellig fra den af pengeinstituttet anvendte kurs, og at pengeinstituttet ikke har indflydelse på den omregningskurs forretningen anvender.

19 Vurdering af kortansøger

Visa/Dankort udstedes efter individuel vurdering.

20 Brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger

Ved brug af Visa/Dankort registreres blandt andet kortnummer, beløb, dato for brug af kortet samt hvor dit Visa/Dankort har været brugt. Oplysningerne videresendes af forretningen til dit pengeinstitut.

Oplysningerne opbevares hos forretningen, i forretningens pengeinstitut/Nets og i dit pengeinstitut. Oplysningerne anvendes i pengeinstituttets bogføring, i kontoudskrifter og ved eventuel senere fejlretning.

Oplysninger videregives i øvrigt kun, hvor lovgivningen kræver det eller for at hindre misbrug af kortet. Oplysningerne opbevares i løbende år plus fem år.

Ved tilmelding til Dankort Secured by Nets og Verified by Visa, bliver dit mobilnummer opbevaret hos Nets til brug for udsendelse af engangskoder.

21 Registrering af spærrede Visa/Dankort

Når dit Visa/Dankort er blevet spærret, jf. afsnit 10 og 12, vil det blive registreret i pengeinstitutternes fælles register over spærrede Dankort og Visa/Dankort. Spærrede Visa/Dankort vil endvidere eventuelt fremgå af Visas spærreliste.

Det fælles Dankort register er til rådighed for pengeinstitutter og forretninger, som modtager betalinger med Visa/Dankort, så disse kan kontrollere, hvorvidt et kort, der bliver anvendt til betaling, er spærret.

22 Tilsyn

Dit pengeinstitut er underlagt Finanstilsynets tilsyn, og registreret i Finanstilsynets register med registreringsnummer 8401.

23 Ordliste

Bankdag: Alle dage med undtagelse af lørdage, søn- og helligdage, fredag ef-

Brugerregler for Visa/Dankort

	ter Kristi himmelfart, grundlovsdag, juleaftensdag og 31. december.
Dankort på mobilen:	En virtuel udgave af Dankort delen af dit Visa/Dankort, der kan tilknyttes en wallet på din mobiltelefon.
Dankort Secured by Nets:	Dankort Secured by Nets er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på nettet.
Digital wallet:	En digital wallet er en personlig softwarebaseret løsning, hvor du registrerer dine kortoplysninger til brug for fremtidige internetkøb i en internetforretning.
Dynamic currency conversion:	Anvendes af nogle forretninger, så du kan betale i udlandet i danske kroner. Det er forretningen, der foretager valutaomregningen, og dit pengeinstitut har ingen indflydelse på den kurs, som anvendes til omregning.
Fordelsprogrammer:	Fordelsprogrammer er en samlet betegnelse for løsninger, hvor kortholder kan tilknytte sit kort hos en udbyder af et fordelsprogram og herefter ved brug af kortet enten optjene bonus m.v. eller være med i en donationsordning.
Forretning:	Alle forretninger, hoteller, restauranter eller andre steder, som tager imod betaling med Dankort og/eller Visa.
Engangskode:	En kode, du modtager via SMS til den tilmeldte mobiltelefon. Du skal bruge koden ved fremtidige køb i forretninger, der anvender Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa.
Kontaktløs betaling:	Kontaktløs betaling er en betaling med kortets chip uden, at du skal sætte kortet ind i kortterminalen. Du kan nøjes med at holde kortet i en afstand af 0-3 cm fra kortterminalens kontaktløse symbol, når du skal betale.
Kort:	Det fysiske kort.
Kvittering:	Oplysninger om en betaling, som gives på papir eller i elektronisk form.
NemID:	NemID er en digital signatur. Der skelnes teknisk mellem NemID, du bruger i dit pengeinstitut, og NemID med OCES-certifikat, men du kan anvende begge typer til at tilmelde dig Dankort Secured by Nets og Verified by Visa.
Nets:	Nets Denmark A/S - det selskab, der administrerer Dankortsystemet.
PIN-kode:	Den personlige, hemmelige kode, der er knyttet til dit fysiske kort samt den personlige hemmelige kode, du har valgt til dit Dankort på mobilen.
Prisliste:	Den til enhver tid gældende liste over gebyrer m.v. Du kan få ud-

Brugerregler for Visa/Dankort

	leveret prislisen fra dit pengeinstitut.
Referencekurs:	Den vekselkurs, der anvendes ved omregning af betalinger i udenlandsk valuta til danske kroner.
Verified By Visa:	Verified by Visa er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på nettet.
Visa:	Den organisation, som fastlægger de internationale regler for Visa-systemet.
Visa/Dankort:	En samlet betegnelse for det fysiske kort og Dankort på mobilen.
Walletudbyder:	En udbyder af wallet til brug for Dankort på mobilen.
Wallet:	En personlig softwarebaseret løsning, hvor du har Dankort på mobilen. Wallet ligger i en app, du kan downloade til din mobiltelefon.