Bank

Sparebanken Møre

Organisasjonsnummer: 00937899319

Avtale om betalingskort og andre kortbaserte betalingsinstrumenter - forbruker

Del E av kontoavtalen

Bankens eksemplar

Opplysninger om kontohaver (bruker)

Navn, adresse	Kontotype		
	Ny/Endring	**Kontonummer**	
	Kontohavers/Brukers fødselsnummer/D-nummer		
	Fødselsdato/Fødested	Statsborgerskap 1)	Kjønn 1)
	E-postadresse		
	Telefon hjem	Mobil	Telefon jobb
	Pregenavn		

1) For personer som ikke har eller kan få tildelt fødselsnummer eller D-nummer

Avtalevilkår for BankAxept/Visa/Mastercard betalingskort og andre kortbaserte betalingsinstrumenter (debet) – forbruker

Innholdsfortegnelse

1. Kort beskrivelse av tjenesten
2. Avtaleinngåelse og informasjon
3. Priser og prisinformasjon
4. Utstedelse av betalingskort og etablering av personlig sikkerhetsinformasjon
4.1. Utstedelse av betalingskort. Personlig kode
4.2. Betalingskort til andre enn kontohaver (tilleggskort)
4.3. Betalingskortets gyldighetsperiode. Fornyelse
5. Vern om betalingskort og personlig kode/ sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap
6. Bruk av betalingskort
7. Belastningsgrenser mv.
8. Kontobelastning
9. Forhåndsreservasjon
10. Etterbelastning
11. Kansellering av betalingsoppdrag
12. Kvittering og egenkontroll
13. Overtrekk
14. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent
15. Ansvar ved bruk som ikke er godkjent
16. Reklamasjon. Tilbakeføring
17. Bankens sperring av betalingskort av sikkerhetsmessige årsaker mv.
18. Teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende

Vedlegg: Særlige vilkår for netthandel med Visa-delen av betalingskortet

A) Virkeområde
B) Rett til å få tilbakeført belastet beløp i visse tilfeller
C) Forsøk på løsning med selger, dokumentasjon, reklamasjonsfrister mv.
D) Ansvarsbegrensning
E) Tilleggsopplysninger om bruk av Visa-delen av betalingskortet i andre tilfeller

Alternativt vedlegg: Særlige vilkår for nettbetaling med Mastercard-delen av betalingskortet

1. Kort beskrivelse av tjenesten

Tjenesten gir kontohaver tilgang på betalingskort og andre kortbaserte betalingsinstrumenter utstedt av banken som kan benyttes for betaling av varer og tjenester, for uttak, og dersom banken tilbyr det, innskudd av kontanter, samt innenfor andre bruksområder etter nærmere angivelse, med direkte belastning, eventuelt godskriving, av den konto som betalingskortene er knyttet til.

Med betalingskort menes betalingskort og andre kortbaserte betalingsinstrumenter, herunder virtuelle kort og prosedyrer som gjør det mulig å bruke betalingskort i applikasjon på mobiltelefon, smartklokke eller annet digitalt utstyr.

Betalingskort har ulike egenskaper og bruksområder etter nærmere angivelse, jf. punktene «*Avtaleinngåelse og informasjon*» og «*Bruk av betalingskort*». Kontohaver skal normalt bekrefte betalingen med personlig sikkerhetsinformasjon, se punktet «*Bruk av betalingskort*». I personlig sikkerhetsinformasjon inngår for eksempel personlig kode, PIN, fingeravtrykk og ansiktsgjenkjenning.

Ved bruk av betalingskort for Visa og/eller Mastercard for netthandel gjelder særlige regler om rett til i visse tilfeller å få tilbakeført belastet beløp dersom varen eller tjenesten ikke leveres, er skadet eller er en annen enn den som ble bestilt, se vedlegg.

Kontohaver må følge de til enhver tid gjeldende regler og instruksjoner fra banken om bruk av betalingskortene, i avtalevilkår, informasjon som gis sammen med betalingskortet og i digital bank, på bankens hjemmesider eller opplyses på forespørsel, se også punktet «*Avtaleinngåelse og informasjon*».

2. Avtaleinngåelse og informasjon

Disse avtalevilkårene suppleres av bankens Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester. Ved eventuell motstrid går avtalevilkårene her foran Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

Avtalevilkårene gjelder både for BankAxept og Visa-/Mastercard-delen av betalingskortet hvis ikke annet uttrykkelig fremgår.

I informasjon, regler og instruksjoner som kontohaver mottar, skal kontohaver særlig merke seg:

a) betalingskortenes bruksområder
b) hvilke situasjoner betalingskortene kan brukes uten personlig kode eller annen personlig sikkerhetsinformasjon eller signatur samt hvilke krav som kan belastes kontohavers konto som følge av slik bruk
c) hvordan kontohaver skal legitimere seg ved bruk av betalingskortene innenfor de ulike bruksområder

04600811202610 15

d) oppbevaring av betalingskort, personlig kode eller annen personlig sikkerhetsinformasjon og/eller mobil enhet som betalingskortet er knyttet til, samt råd om hvilke koder som ikke bør velges
e) de uttaks- og belastningsgrenser som er fastsatt for den eller de bruksområder som betalingskortene kan benyttes til
f) fremgangsmåten ved melding av tap av betalingskort, personlig kode/sikkerhetsinformasjon og/eller mobil enhet som betalingskort er knyttet til og sperring av betalingskort i den forbindelse
g) i hvilken utstrekning brukersteder har anledning til å reservere beløp på kontoen i forbindelse med bestilling av varer eller tjenester
h) kontohavers ansvar og risiko ved ikke godkjente betalingstransaksjoner.

3. Priser og prisinformasjon

Kostnader ved å etablere, ha og bruke betalingskortene fremgår av bankens gjeldende prisliste, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

Ved bruk av betalingskort i annen valuta enn den kontoen lyder på blir transaksjonsbeløpet på salgsnotaen eller uttakskvitteringen omregnet fra brukerlandets valuta til norske kroner samme dag som beløpet avregnes mellom utenlandsk bank og kontohavers bank. Hvilken dag omregning skjer avhenger av hvor raskt det utenlandske brukerstedet, eventuelt brukerstedets bankforbindelse, sender betalingstransaksjonen til oppgjør. Ved omregningen brukes markedskursen for kjøp/salg av valuta pluss en omregningsavgift.

4. Utstedelse av betalingskort og etablering av personlig sikkerhetsinformasjon

4.1. Utstedelse av betalingskort. Personlig kode

Banken vil utstede betalingskort for bruk i f.eks. betalingsterminaler, minibanker og andre betalingsløsninger. Dersom banken krever det, skal betalingskortet signeres eller aktiveres av kontohaver ved mottagelsen av betalingskortet. Aktivering kan også skje ved første gangs bruk.

Kontohaver vil bli tildelt, eventuelt gis mulighet til å velge, en personlig kode og/eller eventuelt annen personlig sikkerhetsinformasjon. Banken skal ha tilfredsstillende rutiner for utsendelse/utlevering av betalingskort og kode/sikkerhetsinformasjon til kontohaver.

Ved opphør av konto- og/eller avtaleforholdet eller banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal kontohaver straks tilbakelevere, makulere eller deaktivere betalingskortet. Betalingskortet vil bli sperret for videre bruk.

4.2. Betalingskort til andre enn kontohaver (tilleggskort)

Etter avtale med banken kan kontohaver gi andre rett til å disponere kontoen ved bruk av betalingskort. Dersom kontohaver gir andre slik disposisjonsrett, svarer kontohaver fullt ut for disponentens kontobelastninger ved bruk av betalingskortet, herunder overtrekk på kontoen. Disponenten er for øvrig ansvarlig for sine kontobelastninger på samme måte som kontohaver. Disponenten vil ved bruk av betalingskortet kunne få innsyn i kontoforholdet i den utstrekning systemet tillater det.

Ved disponentens aksept av disse avtalevilkårene gjelder vilkårene også for disponenten så langt de passer. Disponenten vil bli tildelt, eventuelt gis mulighet til å velge, en personlig kode og/eller eventuelt annen personlig sikkerhetsinformasjon.

Ved opphør av avtalen med kontohaver og/eller med disponenten, eller banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal disponenten straks tilbakelevere, makulere eller deaktivere betalingskortet. Kontohaver skal ved tilbakekall av disposisjonsretten varsle banken og for øvrig medvirke til at betalingskortet tilbakeleveres/makuleres eller på annen måte bidra til at disponenten ikke kan bruke betalingskortet.

4.3. Betalingskortets gyldighetsperiode. Fornyelse

Betalingskort kan utstedes for en bestemt gyldighetsperiode. Før utløpsdato vil kontohaver få fornyet eller tilsendt nytt betalingskort, med mindre annet er avtalt med banken eller avtalen er brakt til opphør av kontohaver eller banken.

Banken vil oversende oppdaterte kortopplysninger til kortordning, for oppdatering hos innløser og brukersteder slik at faste og løpende betalinger tilknyttet det utløpte kortet kan opprettholdes basert på de nye kortopplysningene dersom innløser og brukersted benytter tjenesten. Dersom kontohaver ikke ønsker slik automatisk oppdatering, kan kontohaver kontakte banken.

5. Vern om betalingskort og personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap

Betalingskortene er personlige og skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn den de er utstedt til. Kontohaver må påse at uvedkommende ikke får tilgang til betalingskortene og vise alminnelig aktsomhet ved oppbevaring av mobiltelefon, smartklokke, annen digital enhet eller annet utstyr som betalingskortet er knyttet til eller dersom kontohaver lar andre bruke dette.

Kontohaver skal bruke betalingskort i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk. Kontohaver skal følge de til enhver tid gjeldende regler og instruksjoner om bruk, oppbevaring, vern om personlige koder/sikkerhetsinformasjon (for eksempel BankID), fremgangsmåte for varsel om tap og uberettiget tilegnelse/bruk mv.

Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte personlig kode og/eller annen sikkerhetsinformasjon knyttet til betalingskortene. De personlige kodene/sikkerhetsinformasjonen må ikke røpes eller tilgjengeliggjøres for noen, heller ikke overfor politiet, banken, disponenter, familiemedlemmer eller verger. For øvrig skal kodene/sikkerhetsinformasjonen ikke brukes under slike forhold at andre kan se eller gjøre seg kjent med dem. Personlig kode/sikkerhetsinformasjon skal huskes. Dersom kodene likevel må skrives ned, skal det gjøres på en slik måte at andre enn kontohaveren ikke kan forstå hva notatet gjelder. Slikt notat må ikke oppbevares nært til betalingskortet eller enheter, herunder mobiltelefon, smartklokke, digital enhet eller annet utstyr som betalingskortet er knyttet til.

Kontohaver skal varsle banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget bruk eller tilegnelse av betalingskortet, uberettiget kontotilgang eller at uvedkommende har fått kjennskap til personlig kode eller annen sikkerhetsinformasjon. Det samme gjelder personlig kode/sikkerhetsinformasjon, mobiltelefon, smartklokke, digital enhet eller annet digitalt utstyr som betalingskortet er knyttet til. Kontohaver skal benytte de meldingsmuligheter banken har stilt til disposisjon, og for øvrig bistå på en slik måte at betalingskortet så raskt som mulig blir sperret.

Når varselet er mottatt, skal banken hindre enhver videre bruk av betalingskortet. Banken skal gi kunden en bekreftelse på at varsling er gitt og tidspunktet for dette samt sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt kan dokumentere å ha foretatt slik varsling. Banken kan ikke kreve vederlag for slik varsling.

Kontohaver skal uten ugrunnet opphold melde fra til banken dersom betalingskortet eller mobiltelefon, eller annet digitalt utstyr som betalingskortet er knyttet til, kommer til rette.

6. Bruk av betalingskort

Ved bruk belastes den konto som betalingskortet er knyttet til.

Kortet kan ha ett eller flere varemerker; f.eks. BankAxept, Visa og/eller Mastercard. Varemerket er oppgitt på kortet og viser hvilke(n) kortordning(er) kortet er basert på. Dersom kortet støtter flere kortordninger, kan brukerstedet på forhånd ha valgt hvilken kortordning som blir prioritert i betalingsterminalen. Kortholder kan overstyre brukerstedets valg av kortordning. Fremgangsmåten kan variere mellom ulike betalingsterminaler, men ofte gjøres dette ved å trykke på «gul knapp» på terminalen før kortet presenteres, uansett om man betaler med fysisk kort eller kort via mobiltelefon eller lignende. Brukerstedet kan gi veiledning i valg av kortordning.

Kortordningene VISA og Mastercard tilbyr Click to Pay. Banken kan ha tilrettelagt for Click to Pay, som gjør det mulig å foreta en betalingstransaksjon på internett uten å taste inn kortnummer, utløpsdato og kontrollsifre for betalingskortet ved hver enkelt betalingstransaksjon. Click to Pay innebærer at banken, kortordningen og deltakere i betalingstransaksjonen deler kontohavers navn, e-postadresse, telefonnummer, adresse og kortinformasjon med brukerstedet for å gjennomføre utsjekk i kasse. Kortholders kontakt- og betalingsinformasjon blir lagret på en sikker måte hos kortordningen. Click to Pay kan brukes på brukersteder merket med Click to Pay med de til enhver tid gjeldende korttyper fastsatt av kortutsteder og kortordning. Banken kan kreve at kortholder aktiverer Click to Pay før bruk. Kontohaver kan når som helst deaktivere tjenesten i digital bank eller ved å kontakte banken.

Kontohaver skal normalt bekrefte betalingen med en personlig sikkerhetsinformasjon. Der banken har tilrettelagt for det, kan betalingskortet benyttes uten personlig sikkerhetsinformasjon eller signatur, for eksempel ved kontaktløse betalinger eller i enkelte tilfeller ved handel på internett. Nærmere opplysninger følger med utsendelse av kortet, i nettbanken, på bankens hjemmesider eller opplyses på forespørsel.

Kontohaver kan overfor et bestemt angitt brukersted forhåndsgodkjenne flere direktebelastninger frem i tid. Kontohaver kan ved skriftlig melding til banken kalle tilbake en slik forhåndsgodkjenning for beløp som ennå ikke er iverksatt.

I de tilfeller hvor systemet krever det, skal kontohaver signere på kvittering, debiteringsnota eller lignende belastningsfullmakt. Ved bruk av signatur skal kontohaver på anmodning fremlegge tilfredsstillende legitimasjon.

Kontohaver kan hos brukerstedkommisjonær for Norsk Rikstoto, gi brukerstedet tillatelse til å hente ut og registrere kontohavers navn og kontonummer og/eller bekrefte at oppgitt PIN-kode tilhører anvendt betalingskort (valideringstransaksjon). Banken vil da utlevere opplysningene til brukerstedet. Tjenesten utføres ved bruk av betalingskortet i betalingsterminal. Brukersted og Norsk Rikstoto skal informere kontohaver om hvilke opplysninger som registreres og formålet med en slik registrering. Kontohavers bruk av denne tjenesten er et forhold mellom kontohaver og Norsk Rikstoto.

7. Belastningsgrenser mv.

Betalingskortene kan benyttes innenfor angitte uttaks- og belastningsgrenser for eksempel pr. belastning, pr. tidsperiode og totalt beløp. Belastningsgrensene kan være avhengige av hvilket betalingskort som benyttes og om betalingskortet benyttes med eller uten personlig kode og/eller annen personlig sikkerhetsinformasjon.

Banken kan med to måneders varsel til kontohaver endre bruksområder og belastningsgrenser. Såfremt sikkerhetsmessige forhold gjør det nødvendig kan banken uten forhåndsvarsel begrense betalingskortenes bruksområde, senke de ulike belastningsgrenser og foreta andre endringer i sikkerhetsinformasjon eller lignende. Banken skal snarest mulig varsle kontohaver om forholdet.

8. Kontobelastning

Ved bruk av betalingskortene vil kontohavers konto normalt bli belastet straks. Banken kan ikke belaste kontoen senere enn seks måneder etter at betalingskortet er brukt, med mindre kontohaver har samtykket i den senere kontobelastningen. Banken kan likevel inndrive transaksjonsbeløpet etter alminnelige regler om inndrivelse av pengekrav.

9. Forhåndsreservasjon

I forbindelse med samtykke til en betalingstransaksjon der det nøyaktige beløpet som skal betales ikke er kjent når betalingstransaksjonen samtykkes til, kan brukerstedet reservere et beløp på kontohavers konto. Slik forhåndsreservasjon krever samtykke fra kontohaver til det nøyaktige beløpet som skal reserveres. Dette kan skje uten at kontohaver avgir personlig kode/sikkerhetsinformasjon eller signatur. Typiske situasjoner der forhåndsreservasjon kan skje er ved lading av elbil, fylling av drivstoff, på overnattingssteder eller i forbindelse med bestilling av varer eller tjenester på internett, ved post- eller telefonordre eller andre former for fjernsalg. Forhåndsreservasjonen vil bli slettet når kontoen belastes for kjøpsbeløpet. Dersom kontohaver ikke har akseptert en forhåndsreservasjon, kan kontohaver kontakte banken for å få opphevet reservasjonen.

10. Etterbelastning

Banken kan etterbelaste kontohavers konto for visse krav som har oppstått i tilknytning til hotellopphold, billeie eller lignende, dersom kontohaveren ved bestillingen av tjenesten eller avtalen med brukerstedet har akseptert slik kontobelastning eller blitt gjort oppmerksom på bankens belastningsrett. Slik etterbelastning skjer på grunnlag av avtalen om hotellopphold, billeie, kjøp på internett eller lignende og skjer uten at kontohaver på ny avgir personlig kode/sikkerhetsinformasjon eller signatur. Brukersteder i Norge er forpliktet til å gi/sende forhånds-varsel til kontohaver om etterbelastninger som ikke skjer i umiddelbar tilknytning til bruken av betalingskortet. Er beløpet belastet kontoen og kontohaver bestrider å ha ansvar for belastningen, kan kontohaver sette frem krav om tilbakeføring etter reglene i punktet «*Reklamasjon. Tilbakeføring*» nedenfor.

11. Kansellering av betalingsoppdrag

Betaling har skjedd når betalingsoppdraget er godkjent av kontohaver og akseptert av betalingssystemet. Kontohaver kan ikke stanse eller kansellere (tilbakekalle) transaksjonen etter dette tidspunktet, med mindre belastningen er skjedd ved forhåndsreservasjon eller etterbelastning slik at kansellering kan skje etter reglene som gjelder for dette.

12. Kvittering og egenkontroll

Kvitteringer som kontohaver får ved bruk av betalingskortet kan benyttes for kontroll mot transaksjonsoversikten i digitale banktjenester (nettbank o.l.) eller annen informasjon om bevegelser på konto. Kontohaver må melde fra til banken snarest mulig og senest innen 13 måneder etter belastningstidspunktet, dersom opplysningene fra banken ikke er i samsvar med kontohavers egne noteringer.

13. Overtrekk

Kontohaver har ikke rett til å belaste kontoen for større beløp enn det som på belastningstidspunktet er disponibelt.

Dersom kontohaver har belastet kontoen for større beløp enn det som var disponibelt på belastningstidspunktet (overtrekk), skal kontohaver dekke inn dette umiddelbart. Ved overtrekk av kontoen kan banken fra tidspunktet kontoen ble overtrukket beregne overtrekksrente etter bankens til enhver tid gjeldende rentesatser for dette og som er inntatt i prislisten og eventuelt purregebyr. Dersom kontohaveren i aktsom god tro har belastet kontoen for større beløp enn disponibelt, kan banken likevel ikke kreve overtrekksrente eller andre gebyrer for overtrekket, før kontohaveren har fått rimelig frist til å tilbakebetale overtrekket. Har et vesentlig overtrekk vedvart i mer enn én måned, skal banken straks varsle kunden skriftlig om overtrekksbeløpet, nominell rente, avtalte vilkår om kompensasjon til banken og andre kostnader som følge av overtrekket. Overtrekk av konto er et kontraktsbrudd som etter omstendighetene foruten erstatningsansvar kan medføre opphør av avtalen (heving) og straffansvar.

14. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent

Kontohaver kan kreve tilbakebetaling av det fulle beløp inkludert renter for en betalingstransaksjon iverksatt av eller via betalingsmottakeren hvis kontohaver kan påvise at:

a) kontohaver ikke har godkjent det eksakte beløpet for betalingstransaksjonen, og
b) beløpet oversteg hva kontohaver med rimelighet kunne ha forventet ut fra sitt tidligere bruksmønster, vilkårene i rammeavtalen og omstendighetene for øvrig.

Slik rett til tilbakebetaling gjelder likevel ikke dersom kontohavers samtykke til betalingstransaksjonen ble gitt direkte til banken, og kontohaver, når det er relevant, ble varslet om den fremtidige betalingstransaksjonen minst fire uker før forfallsdagen.

Kontohaver må fremsette krav om eventuell tilbakebetaling senest åtte uker etter belastningsdagen. Innen ti dager etter mottak av kravet om tilbakebetaling, skal banken enten tilbakeføre det fulle beløp inkludert renter for betalingstransaksjonen eller gi et begrunnet avslag på kravet med opplysning om adgangen til å bringe saken inn for Finansklagenemnda.

15. Ansvar ved bruk som ikke er godkjent

Banken er ansvarlig for tap som skyldes en ikke godkjent betalingstransaksjon med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor. En betalingstransaksjon anses som godkjent bare dersom betaleren har gitt sitt samtykke til betalingstransaksjonen (enten før eller etter at transaksjonen ble gjennomført) på den måten som er avtalt mellom kontohaver og banken. Dette gjelder også dersom samtykke til betalingstransaksjonen er gitt via betalingsmottakeren.

Kontohaver svarer med en egenandel inntil kr 450 for tap ved en ikke godkjent betalingstransaksjon som skyldes bruk av et tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingskort. Kontohaver svarer likevel ikke med en slik egenandel hvis kontohaver ikke kunne ha oppdaget tapet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelsen på forhånd, og heller ikke har opptrådt svikaktig.

Kontohaver svarer med en egenandel inntil kr 12000 ved en ikke godkjent betalingstransaksjon dersom tapet skyldes at kontohaver ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser i punktet «*Vern om betalingskort og personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap*». Dersom tapet skyldes at kunden forsettlig misligholdt en eller flere av forpliktelsene etter punktet «*Vern om betalingskort og personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap*» slik at kontohaver måtte forstå at misligholdet kunne innebære en nærliggende fare for at betalingskortet kunne bli misbrukt, skal kontohaver bære hele tapet.

Kontohaver svarer ikke for tap som skyldes bruk av tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingskort etter at kontohaver har varslet banken i samsvar med punktet «*Vern om betalingskort og personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap*», med mindre kontohaver har opptrådt svikaktig. Kontohaver er heller ikke ansvarlig for tap hvis banken ikke har sørget for at kontohaver kan foreta slik varsling, ikke har krevd sterk kundeautentisering der kontohaver har initiert betalingstransaksjonen, eller hvis kontohaver ikke kunne ha oppdaget tapet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelsen på forhånd.

Dersom kontohaver har opptrådt svikaktig svarer kontohaver uansett for hele tapet.

Dersom kontohaver nekter for å ha godkjent en betalingstransaksjon, skal bruken av betalingskortet ikke i seg selv anses som tilstrekkelig bevis for at kontohaver har samtykket til transaksjonen, eller for at kontohaver har opptrådt svikaktig eller forsettlig eller grovt uaktsomt unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter punktet «*Vern om betalingskort og personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap*». Det er banken som må bevise at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og at systemet ikke er rammet av teknisk svikt eller annen feil. Banken skal legge frem eventuell dokumentasjon for å kunne bevise at det foreligger svikaktig opptreden, forsett eller grov uaktsomhet fra kontohavers side.

Kontohavers ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 4-31.

16. Reklamasjon. Tilbakeføring

Bestrider kontohaver å ha godkjent en betalingstransaksjon er det banken som må bevise at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller annen feil.

Bestrider kontohaver å ha ansvar for en ikke godkjent betalingstransaksjon etter ansvarsreglene over, skal banken straks og senest innen utgangen av den påfølgende virkedagen tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kontohaver setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at kontohaveren ble kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke dersom kontohaveren skriftlig har erkjent ansvar for belastningen, eller banken har rimelige grunner til mistanke om svik og innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kontohaveren har anlagt søksmål eller brakt saken inn for Finansklagenemnda. Blir saken avvist av nemnda eller en domstol, løper en ny frist på fire uker, fra den dagen banken ble kjent med avvisningen.

Plikten til tilbakeføring etter første avsnitt gjelder ikke for kontohavers egenandel på kr 450, med mindre betalingskortet er brukt uten personlig kode eller annen personlig sikkerhetsinformasjon.

Tilbakeføringsplikten gjelder heller ikke feilregistreringer på brukerstedet som kontohaver selv burde oppdaget ved bruk av betalingskortet i forbindelse med betalingen for varen eller tjenesten. Slike reklamasjoner må rettes mot selgeren (brukerstedet). Banken påtar seg ikke ansvar for kjøpte varers eller tjenesters kvalitet, beskaffenhet eller levering, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av lov eller følger av andre bestemmelser i denne avtale.

Dersom kontohaver mistenker at hen er blitt utsatt for et straffbart forhold i forbindelse med kontobelastningen, bør kontohaver anmelde forholdet til politiet, for å sikre bevis omkring omstendighetene og begrense tap.

Kontohaver skal gi banken en skriftlig redegjørelse om forholdene ved enhver tapssituasjon.

Dersom det etter tilbakeføring blir rettskraftig avgjort at kontohaver likevel er ansvarlig for belastningen eller kontohaver erkjenner ansvar for belastningen, kan banken foreta retting ved å gjenbelaste kontoen.

17. Bankens sperring av betalingskort av sikkerhetsmessige årsaker mv.

Uavhengig av om banken har mottatt varsel fra kontohaver etter punktet «*Vern om betalingskort og personlig kode/sikkerhetsinformasjon. Melding ved tap*», kan banken sperre betalingskortet dersom det foreligger objektivt begrunnede hensyn som gjelder betalingsinstrumentets sikkerhet eller mistanke om ikke godkjent eller svikaktig bruk. Dette kan eksempelvis være at det er konkret fare for misbruk enten av kontohaver selv eller av en uberettiget tredjeperson, det oppdages sikkerhetsmessige svakheter ved betalingskortet eller andre forhold knyttet til betalingskortets sikkerhet eller dersom det er mistanke om at tjenesten generelt kan bli utsatt for svindelforsøk. Banken skal varsle kontohaver om sperringen og årsaken til denne. Slikt varsel skal gis før betalingskortet sperres, eller dersom dette ikke er mulig, umiddelbart etter sperringen. Dersom et varsel vil skade saklig begrunnede sikkerhetshensyn eller stride mot lov eller bestemmelser fastsatt i medhold av lov, kan banken unnlate å gi slikt varsel. Sperring kan også utøves ved kontohavers død eller konkurs, eller ved oppsigelse, heving eller avvikling, se kontoavtalens generelle vilkår.

18. Teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende

Banken er ansvarlig for kontohavers tap dersom kontohavers konto uberettiget er belastet som følge av teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende omstendigheter, herunder slike feil oppstått på brukerstedet. Dersom kontohaver påberoper teknisk svikt i betalingssystemet, skal banken sannsynliggjøre at systemet fungerte som det skulle i det aktuelle tidsrom.

Banken er uten ansvar dersom betalingskort ikke kan benyttes som følge av driftsstans i betalingssystemet eller lignende, minibanken eller brukerstedet er tom for sedler, med mindre banken har opptrådt uaktsomt. Slikt uaktsomhetsansvar er begrenset etter reglene om bankens ansvar i kontoavtalens generelle vilkår.

Vedlegg: Særlige vilkår for netthandel med Visa-delen av betalingskortet

A. Virkeområde
Disse særlige vilkår kommer til anvendelse for kontohavers bruk av Visa-delen av sitt betalingskort til kjøp av varer eller tjenester over internett.

B. Rett til å få tilbakeført belastet beløp i visse tilfeller
Dersom kontohaver har benyttet Visa-delen av sitt betalingskort ved netthandel, har kontohaver i følgende tilfeller rett til å få tilbakeført belastet beløp fra banken:

a) Dersom kontohaver ikke mottar den vare som er bestilt, eller dersom kontohaver ikke mottar den tjeneste som er bestilt og dette skyldes tjenesteyters manglende evne eller vilje til å levere.
Dersom leveringsdato for varen eller tjenesten ikke er spesifisert, må kontohaver vente 15 kalenderdager fra transaksjonsdato før krav kan rettes mot banken.
Kontohaver kan ikke rette krav mot banken dersom manglende levering av vare skyldes at varen holdes tilbake av tollmyndighetene i kontohavers land.
Kontohaver kan heller ikke rette krav mot banken dersom manglende levering av en tjeneste skyldes at kontohaver ikke har avbestilt en hotell- eller billeietjeneste innen tjenesteyterens fastsatte avbestillingsfrist.

b) Dersom den vare som mottas er skadet eller ødelagt når kontohaver mottar varen.
Kontohaver må vente 15 kalenderdager fra den dato varen er returnert til selger før krav kan rettes mot banken.

c) Dersom den vare som mottas er en annen vare enn den kontohaver opprinnelig bestilte.
Kontohaver må vente 15 kalenderdager fra den dato varen er returnert til selger før krav kan rettes mot banken.

d) Dersom selger/tjenesteyter ikke tilbakebetaler kontohaver i tråd med en tilbakebetalingserklæring som selger/tjenesteyter har avgitt, og som tilfredsstiller Visa Europes regelverk (benevnt som en Credit Transaction Receipt i Visa Europes regelverk), eller dersom kontohaver returnerer en vare eller avbestiller en vare eller tjeneste i samsvar med de vilkår selger/tjenesteyter har satt for retur/avbestilling og selger/tjenesteyter ikke avgir en tilbakebetalingserklæring slik selger har plikt til etter Visa Europes regelverk.
Kontohaver må vente 15 kalenderdager fra gyldig tilbakebetalingserklæring ble avgitt, eventuelt 15 kalenderdager fra varen/tjenesten ble returnert/avbestilt, før krav kan rettes mot banken.

Kontohaver kan ikke rette krav mot banken ved innsigelser til den leverte varen eller tjenestens kvalitet.

C. Forsøk på løsning med selger, dokumentasjon, reklamasjonsfrister mv.
Før kontohaver kan rette et krav om tilbakeføring mot banken, må kontohaver ha forsøkt å løse situasjonen direkte med selger eller tjenesteyter.

Det påligger kontohaver å sannsynliggjøre at vilkårene for tilbakeføring er til stede. Banken kan, før tilbakeføring av beløp foretas, kreve at kontohaver i den utstrekning som er rimelig fremskaffer den dokumentasjon som må anses nødvendig for å sannsynliggjøre dette.

Krav mot banken må framsettes uten ugrunnet opphold, og senest innen 60 dager etter transaksjonsdato for kjøpet. For tilbakeføring som kreves etter punkt B a), gjelder 60-dagersfristen fra det tidspunkt varen eller tjenesten skulle ha vært mottatt eller kontohaver ble klar over at varen eller tjenesten ikke ville bli mottatt, likevel slik at krav må fremsettes innen 480 dager fra transaksjonsdato for kjøpet.

Krav som fremsettes etter 60-dagersfristen, men innen 120 dager, kan dekkes så fremt banken kan få dekket kravet i henhold til Visa Europes regelverk. Banken har plikt til å bistå kontohaver og medvirke til at også krav framsatt i denne perioden kan oppnå dekning.

D. Ansvarsbegrensning
Bankens ansvar er begrenset til det beløp i norske kroner som er trukket fra kontohavers konto ved transaksjonen.
Ved ikke mottatt vare eller tjeneste, er bankens ansvar dessuten begrenset til den ikke mottatte del av ordren.
Ved retur av skadet eller feil vare, er bankens ansvar dessuten begrenset til den ubrukte del av varen.

E. Tilleggsopplysninger om bruk av Visa-delen av betalingskortet i andre tilfeller
Kontohaver kan, gjennom Visa Europes regelverk, være tilgodesett visse rettigheter tilknyttet bruk av Visa-delen av sitt betalingskort som rekker videre enn de rettigheter som direkte framgår av avtalen mellom kontohaver og banken. Ved feilbelastning eller andre uregelmessigheter tilknyttet bruk av Visa-delen av betalingskortet skal kontohaver omgående ta opp forholdet overfor banken, for å ivareta sine interesser i så måte.

Kontohavers/Brukers signatur

Ett eksemplar av avtalen er mottatt av, eller på annen måte gjort tilgjengelig for kontohaver/bruker. Kontohaver/Bruker bekrefter å ha fått anledning til å sette seg inn i avtalen før den ble inngått.

Sted, dato

Kontohavers signatur

Legitimasjon kontrollert

Dato/Sign.

Bankens signatur

Sted, dato

Bankens signatur