

## Regler for Visa/Dankort

### Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	3
2. Hvad kan du bruge Visa/Dankort til? .....	3
2.1 Hævning af kontanter.....	3
2.2 Køb i forretninger .....	3
2.3 Træk af beløb på din konto .....	3
2.4 Maksimumforbrug .....	4
2.5 Kontaktløs funktion eller kort i wallet .....	4
2.6 Spil og lotteri .....	4
2.7 Hævning.....	4
2.8 Visa - beløbsgrænser.....	4
2.9 Øvrigt.....	4
2.10 Kort i wallet med begrænset trækingsret .....	4
2.11 Fordelsprogrammer.....	4
3. Brug af Visa/Dankort.....	4
3.1 Betaling.....	4
3.2 Kontaktløs funktion .....	5
3.3 Dankort på mobilen og kort i wallets.....	6
3.4 Selvbetjente automater uden pinkode .....	6
3.5 Brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre .....	6
3.6 Forudgående registrering af kortdata .....	6
4. Opbevaring af Visa/Dankort og pinkode .....	6
4.1. Kort.....	6
4.2. Pinkode .....	7
5. Fuldmagt.....	7
6. Sikre internetbetalinger.....	7
6.1 Tilmelding –.....	7
6.2 Sikkerhed – kort og telefon.....	8
7. Kontrol af posteringer på din konto.....	8
8. Tilbageførsel af betalinger som du har godkendt .....	8
8.1 Hvis du ikke kendte det endelige beløb ved godkendelse .....	8
8.2 Køb på internettet, post- og telefonordre m.m. ....	8
9. Tilbageførsel af betalinger du ikke har godkendt .....	9
10. Din pligt til at spærre kortet.....	9
10.1 Kort.....	9
10.2 Kort i wallet (f.eks. Dankort på mobilen).....	9

11. Dit ansvar ved misbrug af dit Visa/Dankort .....	10
11.1 Dækning af tab.....	10
11.2. Hæftelse og selvrisiko.....	10
11.3. Hæftelse for fuldt tab .....	10
11.4. Bortfald af ansvar.....	10
12. Pengeinstituttets rettigheder og ansvar .....	11
12.1 Pengeinstituttets ret til at spærre dit Visa/Dankort .....	11
12.2 Udskiftning af kortet.....	11
12.3 Pengeinstituttets erstatningsansvar .....	11
12.4 Arbejdskonflikter .....	12
12.5 Fejl og mangler .....	12
13. Udløb .....	12
14. Opsigelse .....	12
15. Ændring af reglerne .....	12
16. Klager .....	13
17. Nyt eksemplar af brugerreglerne .....	13
18. Gebyrer og valutaomregning .....	13
18.1 Pengeinstituttets gebyrer.....	13
18.2 Forretningens gebyrer.....	13
18.3 Omregningskurs ved brug i udlandet.....	13
18.4 Valutaomregning i forretning i udlandet (Dynamic Currency Conversion).....	13
19. Vurdering af kortansøger.....	13
20. Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger.....	14
21. Registrering af spærrede Visa/Dankort.....	14
22. Tilsyn.....	14
23. Ordliste .....	15

## 1. Indledning

Disse brugerregler gælder for anvendelse af Visa/Dankort i Danmark og i udlandet. Reglerne gælder uanset om kortet anvendes til betaling i egentlige butikker eller om kortet anvendes til køb på internettet.

Reglerne gælder for Visa/Dankort, både som fysisk kort og kort i en wallet.

Ordforklaringer kan du finde i afsnit 23.

## 2. Hvad kan du bruge Visa/Dankort til?

Visa/Dankort er et betalingsinstrument, som du kan bruge i Danmark og i udlandet hvor kortet accepteres.

Hvis en forretning tager imod både Dankort og Visa, kan forretningen have valgt Dankort eller Visa som den af forretningen foretrukne betalingsmåde. Forretningen skal i henhold til gældende lovgivning sikre, at du kan ændre dette valg, og betale med den del af kortet du ønsker. Dette sker via betalingsterminalen.

Det vil altid fremgå af dit kontoudskrift, 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 i udlandet, og at transaktionsbeløbet nedskrives i det månedlige forbrugslimit på dit Visa-kort – også hvis du betaler med Visa-delen af dit Visa/Dankort i Danmark, 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 danske hæveautomater tager imod Dankort. I så fald vil hævningen gennemføres som en hævning på Visa, og der kan være et gebyr forbundet med hævningen. Det gebyr, dit pengeinstitut beregner, fremgår af prislisten

### 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 også 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 dens hjemmeside, hvorvidt en forretning tager imod Dankort og/eller Visa.

Hvis du har et tilgodehavende i en forretning, vil nogle forretninger kunne indsætte pengene 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 (transaktioner) på Dankort blive trukket på din konto samme dag, som du bruger kortet. Visa transaktioner vil tidligst fremgå dagen efter købet eller hævningen.

## **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 – se afsnit 2.6-2.10.

## **2.5 Kontaktløs funktion eller kort i wallet**

Hvis du bruger den kontaktløse funktion eller kort i wallet (f.eks. Dankort på mobilen) er der en beløbsgrænse, der bestemmer, om du skal indtastes pinkode. Beløbsgrænsen kan du se på dit pengeinstituts hjemmeside. Beløbsgrænsen kan ændres, og du bliver ikke informeret, hvis beløbet forhøjes eller nedsættes med mindre end 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 pinkode. Du vil med mellemrum kunne blive bedt om at indtaste pinkode, selvom beløbet er inden for den gældende beløbsgrænse.

## **2.6 Spil og lotteri**

Når du benytter Visa/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 prislisten.

## **2.7 Hævning**

Visa/Dankort har et maksimum for hævning pr. døgn. Beløbet fremgår af prislisten.

## **2.8 Visa - beløbsgrænser**

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 på Visa hos pengeinstitutter og i pengeautomater pr. dag. Beløbene fremgår af prislisten.

## **2.9 Øvrigt**

Den enkelte forretning kan fastsætte begrænsninger for brug af kortet.

Der kan hos i pengeinstitutter og i automater være grænser for hvor store beløb du kan få udbetalt. Du kan blive opkrævet gebyr, hver gang du hæver kontanter, uanset beløbets størrelse.

## **2.10 Kort i wallet med begrænset trækingsret**

Du kan give andre – f.eks. dit barn - mulighed for via et virtuelt kort i en wallet (f.eks. Dankort på mobilen) at betale med dit Visa/Dankort med særlige begrænsninger.

Dette sker via særlige apps til mobiltelefonen, hvor du opretter betalingsmulighed via dit Visa/Dankort og fastsætter begrænsninger for betalingsbeløbet. Efter oprettelse har personen mulighed for at betale via sin mobiltelefon i forretninger.

Oprettelse og brugervejledning til funktionen vil fremgå af app'en.

## **2.11 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**

## **3.1 Betaling**

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 sørge for at få en kvittering for din transaktion (i visse selvbetjente automater får du dog ingen kvittering). Du skal sikre dig, at beløbet stemmer med købet eller udbetalingen, og at datoen er rigtig. Du bør gemme kvitteringen, til du har set, at det rigtige beløb er trukket på din konto, jf. afsnit 7.

Dit Visa/Dankort kan bruges til betaling på følgende måder:

1. Aflæsning/kontrol af data fra kortet via
  - Chip eller magnetstribe og pinkode
  - Chip eller magnetstribe og underskrift
  - Kontaktløs funktion
  - Wallet – f.eks. Dankort på mobilen
  - Chip eller magnetstribe i selvbetjente automater uden pinkode
2. Indtastning af oplysninger fra kortet (f.eks. ved køb på internettet hvor data ikke aflæses elektronisk)
  - Registrering af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre (typisk hvor du selv indtaster oplysninger)
3. Forudgående registrering af kortdata, f.eks.
  - Aftale med den enkelte forretning om at registrere kortdata til brug for fremtidige køb godkendt og oprettet af dig
  - Abonnement, hvor forretningen selv trækker beløb efter specifik aftale med dig.
  - Aftale med en udbyder af en digital wallet, hvor du registrerer dine kortdata til brug for fremtidige køb godkendt og oprettet af dig

Når du indtaster din pinkode, 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/Dankort til fx leje af bil eller under check-in på et hotel, er det sædvanligt, at du bliver bedt om at give 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).

Forretninger, f.eks. udlejningsselskaber og hoteller har også mulighed for at reservere et beløb via dit kort, der helt eller delvis skal dække den endelig regning. En forretning må dog kun reservere det beløb, du har givet samtykke til.

### 3.2 Kontaktløs funktion

Hvis dit kort har kontaktløs funktionalitet, kan du vælge at bruge den kontaktløse funktion, når du handler i forretninger, der tilbyder den service.

I terminaler, hvor den kontaktløse funktion er klar, bruger du kortet uden at sætte kortet ind i terminalen. Du accepterer i stedet betalingen ved at holde kortet helt hen til terminalen (0-3 cm afstand). Den kontaktløse funktion symboliseres på terminalen med følgende symbol: 

Der er en grænse for, hvor store beløb, der kan betales ved hver transaktion, uden at du skal indtaste pinkoden, jf. pkt. 2.5. Du vil med mellemrum kunne blive bedt om at godkende betalingen ved at taste pinkoden, selvom beløbet er indenfor den gældende beløbsgrænse for køb med den kontaktløse funktion.

### 3.3 Dankort på mobilen og kort i wallets

Du kan knytte dit Visa/Dankort til en app i din mobiltelefon, og betale med f.eks. Dankortet via denne funktion (Dankort på mobilen). Du kan se en oversigt over godkendte wallets her på Dankorts hjemmeside – <http://dankort.dk/Pages/Dankort-i-apps.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). I app'en skal du registrere det fysiske kort, som du ønsker at betale med. Herudover vil du blive bedt om at vælge en personlig pinkode, som du skal bruge, hvis et køb med f.eks. Dankort på mobilen kræver, at du indtaster pinkode.

Information og vejledning om opsætning og brug vil fremgå af den valgte wallet. Dit pengeinstitut kan have begrænsninger for, hvor mange gange du kan tilknytte det fysiske Dankort til din mobiltelefon.

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

### 3.4 Selvbetjente automater uden pinkode

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

### 3.5 Brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre

Når du benytter kortet til køb fx via internettet, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato og kontrolcifre.

Hvis forretningen er tilmeldt ”Verified by Visa” eller ”Dankort Secured by Nets” (se afsnit 6), skal du derudover indtaste den engangskode du vil modtage via SMS i forbindelse med købet. Denne kode er forretningens sikkerhed for, at det er kortholder, der har kortet, når der betales.

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 pinkode i forbindelse med køb via internettet eller i forbindelse med post- eller telefonordrekøb m.v.

### 3.6 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 og unique device id, der er godkendt, og som du kan tilmelde Dankort til på Dankorts hjemmeside – <http://dankort.dk/Pages/Dankort-i-apps.aspx>

Du har mulighed for at aftale med en forretning, at dine kortdata registreres til brug for betaling af et abonnement eller andre tilbagevendende køb. Forretningen vil selv trække de aftalte betalinger, og du skal således ikke godkende hver betaling. Når du bruger dine kortdata på denne måde, skal du sikre dig, at du kan opsig abonnementet igen og notere dig de vilkår der gælder.

Hvis dit kort udskiftes, skal du selv skal opdatere dine kortoplysninger, de steder, dit kort er registreret, og hvor du ønsker fortsat at kunne betales uden godkendelse. Det sker ikke umiddelbart automatisk.

## 4. Opbevaring af Visa/Dankort og pinkode

### 4.1. 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. Dette gælder også Dankort på mobilen – jf. dog kort i wallet med begrænset trækingsret.

#### **4.2. Pinkode**

Din pinkode er personlig, og må kun bruges af dig. Du vil automatisk få tilsendt en pinkode til dit kort. Når du modtager pinkoden, skal du være opmærksom på, hvorvidt andre kan have fået adgang til koden.

Du bør lære pinkoden 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 pinkode til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til koden. Når du indtaster din pinkode, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure koden.

Hvis du har mistanke om, at andre har fået adgang til pinkoden, skal du med det samme kontakte dit pengeinstitut.

Hvis du ikke kan lære koden udenad eller ønsker at opbevare koden, skal du opbevare koden forsvarligt. Hvis du har behov for at skrive pinkoden ned, bør du benytte en pinkode-husker, som du kan få i dit pengeinstitut.

#### **5. Fuldmagt**

Ønsker du, at en anden person skal have adgang til at hæve på din konto ved hjælp af et Visa/Dankort, skal personen have fuldmagt til din konto og have sit eget kort med egen pinkode. Personens brug af kortet sker efter samme regler, som gælder for dig selv. Der er dog særlige regler for Dankort på mobil med begrænset trækingsret – se afsnit 2.10.

Husk at informere dit pengeinstitut, hvis du ikke længere ønsker, at den anden person skal kunne hæve på din konto. Pengeinstituttet vil sørge for at annullere fuldmagten og informere om spærring/indlevering af kort.

#### **6. Sikre internetbetalinger**

”Verified by Visa” og ”Dankort Secured by Nets” er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet.

Beskyttelsen består i, at du ved køb på internettet efter indtastning af kortoplysninger skal benytte en engangskode, som du modtager fra Nets via SMS i forbindelse med betalingen. Sikkerheden kan også bestå i, at du ved køb på internettet efter indtastning af kortoplysninger skal benytte dit NemID til at godkende betalingen. Dette gælder f.eks., hvis du ikke har oplyst dit mobilnummer til dit pengeinstitut eller du har fået nyt mobilnummer – jf. afsnit 6.1.

##### **6.1 Tilmelding –**

*[Her tilpasses formulering afhængig af teknisk løsning for udsteder.]*

Når du modtager dit nye kort, vil det automatisk være tilmeldt ”Verified by Visa og ”Dankort Secured by Nets”, hvis du har oplyst dit mobilnummer til dit pengeinstitut.

*[Her tilpasses formulering afhængig af, hvordan nyt telefonnummer tilknyttes ”Verified by Visa og ”Dankort Secured by Nets”]*

Ændring af dit mobilnummer kan ske via dit pengeinstituts hjemmeside/netbank eller anden kontakt til dit pengeinstitut. Er dit mobilnummer ikke registreret i dit pengeinstitut, kan du handle ved hjælp af NemID. Du kan ved brug af NemID også registrere dit mobilnummer hos Nets, hvorefter du kan modtage den engangskode på SMS, som du skal bruge til at gennemføre betalingen.

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



## 6.2 Sikkerhed – kort og telefon

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. Vi anbefaler derfor, at du anvender en kode til din mobiltelefon.

Du skal snarest muligt ændre/afmelde mobilnummeret, 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 med det samme. Du kan evt. anvende den sikre kommunikationskanal, som dit pengeinstitut f.eks. via netbank stiller til rådighed. Ved kontrollen 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 på bestillingstidspunktet.

Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i afsnit 8 og 9 vedrørende tilbageførsel af betalinger.

## 8. Tilbageførsel af betalinger som 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 8 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 internet og køb via post- eller telefonordre
- køb hvor kortet ikke er aflæst, men hvor du har oplyst kortdata (kortnummer mv.) til brug for gennemførsel af transaktionen
- køb i selvbetjente automater uden pinkode

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 – f.eks. i form af emails/breve.

Det er en betingelse, at du henvender dig og gør indsigelse til pengeinstitutet snarest muligt, efter du er blevet 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 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 pengeinstitutet, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. afsnit 7.



Efter at have modtaget din indsigelse vil pengeinstituttet foretage en undersøgelse af transaktionen og 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.

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 dokumentation for købet i forretningen, f.eks. notakopi - jf. prislisten.

Disse regler gælder uanset, om du har brugt dit fysiske kort, dit kort i en wallet eller via en digital wallet

## 9. Tilbageførsel af betalinger du ikke har godkendt

Hvis du mener, der er gennemført en eller flere betalinger med dit Visa/Dankort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du kontakte pengeinstituttet snarest muligt efter, at du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Du skal 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 overfor 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 dokumentation for købet i forretningen, f.eks. notakopi - jf. prislisten.

## 10. Din pligt til at spærre kortet

### 10.1 Kort

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

- Du mister kortet
- En anden får kendskab til din pinkode
- 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.

Ved spærring af kortet skal du kontakte .....

*[Her indsættes pengeinstituttets egne oplysninger evt. suppleret med oplysning ang. Nets – evt.;*

*Udenfor pengeinstituttets åbningstid skal du kontakte Nets på tlf. +45 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilken bank/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. Vær opmærksom på, at når dit kort er spærret, kan du heller ikke benytte dit kort i wallets.

Hvis et spærret kort findes igen, skal du kontakte pengeinstituttet og aftale med dem, hvordan du skal forholde dig. Under visse omstændigheder har dit pengeinstitut mulighed for at annullere spærringen.

### 10.2 Kort i wallet (f.eks. Dankort på mobilen)

Ligesom for det fysiske kort skal du spærre dit kort på mobilen, hvis

- Du mister din mobiltelefon
- Du opdager, at dit kort på mobilen er blevet misbrugt
- Du på anden måde får mistanke om, at dit kort i en wallet (f.eks. Dankort på mobilen) kan blive misbrugt.

Ved spærring af dit kort i mobilen skal du kontakte .....

[Her indsættes pengeinstituttets egne oplysninger evt. suppleret med oplysning ang. Nets – evt.;

*Udenfor pengeinstituttets åbningstid skal du kontakte Nets på tlf. +45 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilket pengeinstitut/afdeling kontoen føres og om muligt kortnummer, kontonummer eller CPR-nummer.]*

Når dit kort i en wallet er blevet spærret (f.eks. Dankort på mobilen), vil du blive informeret med angivelse af årsag og tidspunkt for spærringen.

Hvis en mobiltelefon med spærret kort på mobilen findes igen, skal du kontakte dit pengeinstitut og aftale med dem, hvordan du skal forholde dig. Hvis en anden får kendskab til pinkoden til den eller de wallets, du har registreret dit kort i, skal du snarest muligt ændre denne. Følg vejledningen i din wallet og kontakt pengeinstituttet for yderligere information om, hvordan du skal forholde dig.

## **11. Dit ansvar ved misbrug af dit Visa/Dankort**

### **11.1 Dækning af tab**

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 og 11.3 nedenfor. Det er pengeinstituttet, der skal bevise, at tabet er omfattet afsnit 11.2 og 11.3.

### **11.2. Hæftelse og selvrisko**

Hvis dit Visa/Dankort er blevet misbrugt af en anden person og der i den forbindelse er anvendt pinkode, skal du dække op til 375 kr.af det samlede tab.

Du skal højst betale 375 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme pinkode bliver misbrugt i forbindelse med samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort er spærret samtidigt.

Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at dit Visa/Dankort har været misbrugt af en anden person og der i den forbindelse er anvendt pinkode, og

- du har undladt at underrette pengeinstituttet snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet eller din mobiltelefon med wallet indeholdende f.eks. Dankort på mobilen er bortkommet, eller at uberettigede har fået kendskab til koden
- du med forsæt har overgivet pinkoden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug
- du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Du skal dog højst betale 8.000 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme pinkode er blevet misbrugt i forbindelse med den samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort med samme pinkode spærres samtidigt.

### **11.3. Hæftelse for fuldt tab**

Du hæfter for det fulde tab, hvis pinkoden har været anvendt i forbindelse med misbruget under flg. betingelser:

- Du har selv oplyst pinkoden til den som har misbrugt dit Visa/ Dankort OG
- Du indså eller burde have indset, der var risiko for misbrug.

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 at opbevare kortet eller mobiltelefonen forsvarligt, at beskytte pinkoden, jf. afsnit 4, eller at spærre kortet, jf. afsnit 10.

Hvis du har flere kort med samme pinkode, gælder den ubegrænsede hæftelse efter afsnit 11.3 og for hvert kort, der er misbrugt.

### **11.4. Bortfald af ansvar**

Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår efter, at pengeinstituttet 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 pengeinstituttet. Du hæfter heller ikke, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af den personlige sikkerhedsløsning ikke kunne opdages af dig forud for den uberettigede anvendelse

Herudover hæfter du ikke for uberettiget anvendelse af kortet, når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af pengeinstituttets ansatte, agenter eller filialer eller af en enhed, hvortil pengeinstituttets aktiviteter er outsourcet eller disses passivitet.

Pengeinstituttet hæfter i overensstemmelse med Lov om Betalinger for dit tab, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af kortet.

Pengeinstituttet hæfter tillige i overensstemmelse med Lov om Betalinger, hvis du lider tab som følge af en uberettiget anvendelse, hvor pengeinstituttet ikke kræver brug af pinkode, medmindre du har handlet svigagtigt.

Du hæfter kun for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af kortet, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført i pengeinstituttet.

## **12. Pengeinstituttets rettigheder og ansvar**

### **12.1 Pengeinstituttets ret til at spærre dit Visa/Dankort**

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

- hvis den konto, dit kort er knyttet til, er lukket
- 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 uden forudgående kontakt 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 om dette med angivelse af årsagen til og tidspunkt for spærringen.

Ved mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler, kan pengeinstituttet kontakte dig telefonisk eller på anden sikker vis.

### **12.2 Udskiftning af kortet**

Pengeinstituttet har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

### **12.3 Pengeinstituttets erstatningsansvar**

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

Pengeinstituttet er 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 dens 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, som er årsag til tabet.

#### **12.4 Arbejdskonflikter**

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

Du kan ikke forvente at kunne bruge kortet uden for Danmark, hvis pengeinstituttets datacentre og/eller hvis en eller flere af dets 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 information om evt. afhentning.

#### **14. Opsigelse**

Pengeinstituttet kan med to måneders varsel opsigte 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 opsigte aftalen med dit pengeinstitut med 1 måneds varsel.

Hvis du opsigter aftalen inden udløbet af de første 6 måneder, kan pengeinstituttet opkræve gebyr for opsigelse af aftalen, jf. prisliste.

Hvis du eller pengeinstituttet opsigter aftalen, skal kortet tilbageleveres. Hvis du sender kortet med posten, skal det klippes over inden afsendelse.

#### **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-mailadresse til pengeinstituttet, og du bærer selv ansvaret for, at du ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis du ikke har meddelt e-mail- og/eller adresseændring.

Ved ændring af reglerne vil disse anses som vedtaget, medmindre du inden datoen for ikrafttræden meddeler pengeinstituttet, 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 (Amaliegade 8B 2., 1256 København K – [www.fanka.dk](http://www.fanka.dk)) eller Forbrugerombudsmanden (Carl Jacobsensvej 35, 2500 Valby – [www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk))

Du har også mulighed for at klage til de myndigheder, der fører tilsyn med pengeinstitutts overholdelse af Lov om Betalinger. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med oplysningskrav i forbindelse med gennemførelse af betalingstjenester, rettigheder og forpligtelser ved brug af betalingstjenester, brug af betalingsdata og oplysning om gebyrer. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (Carl Jacobsensvej 35, 2500 Valby – [www.kfst.dk](http://www.kfst.dk)) fører tilsyn med regler for gebyrer i øvrigt

Hvis du ønsker at klage over, at dit kort er blevet spærret, kan du også henvende dig til pengeinstituttet. Får du ikke medhold hos dit pengeinstitut, kan du klage til Datatilsynet (Borgergade 28 5., 1300 København K – [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)).

## 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 direkte til pengeinstituttet.

## 18. Gebyrer og valutaomregning

### 18.1 Pengeinstitutts gebyrer

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

### 18.2 Forretningens gebyrer

Ved brug af dit Visa/Dankort i udlandet og i udenlandske internetforretninger, kan forretningen opkræve et gebyr.

### 18.3 Omregningskurs ved brug i udlandet

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

Ved omregning anvendes de i prislister beskrevne metoder, jf. prislisterens afsnit "omregningskurs". Ændringer i den i prislister anførte omregningskurs 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)

Hvis du bruger kortet i udlandet, kan en forretning tilbyde at fortage en valutaomregning, før betalingen bliver gennemført, således at du betaler et beløb i danske kroner. 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 dit pengeinstituts anvendte kurs.

Pengeinstituttet har ingen indflydelse på den omregningskurs, som forretningen anvender.

## 19. Vurdering af kortansøger

Visa/Dankort udstedes efter individuel vurdering.

## 20. Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger

Ved accept af disse regler og brug af Visa/Dankort giver du samtidig samtykke til behandling af personoplysninger. Ved brug af kort er det bl.a. kortnummer, beløb, dato for brug af samt hvor dit kort har været brugt, der betragtes som personoplysninger.

Behandling af oplysninger om dig sker alene til formål, som er nødvendige for, at du kan anvende kortet som aftalt, herunder gennemførelse af betalinger. Oplysningerne behandles i henhold til databeskyttelsesforordningen, herunder EU's persondataforordning (Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EU) 2016/679).

Oplysningerne opbevares hos forretningen, i forretningens pengeinstitut og dennes dataleverandør (f.eks. Nets) og opbevares i dit pengeinstitut til brug for bogføring, kontoudskrifter og evt. senere retning af fejl. Når du bruger Visa-delen af dit Visa/Dankort vil oplysninger til brug for gennemførelse af din betaling også blive opbevaret hos Visa Inc., der er forpligtet til at opbevare og behandle oplysningerne i overensstemmelse med EU's persondataforordning.

Oplysninger videregives kun til brug for gennemførelse af transaktioner, hvor lovgivningen kræver det eller for at hindre misbrug af kortet. Oplysningerne opbevares i løbende år plus 5 år.

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

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke til behandlingen af dine personoplysninger ved at kontakte dit pengeinstitut. Hvis du tilbagekalder dit samtykke, skal du dog være opmærksom på, at du ikke længere vil kunne bruge kortet.

Hvis du er utilfreds med behandlingen af dine personoplysninger, kan du klage til dit pengeinstitut XXXXXXXX, eller til Datatilsynet Borgergade 28, 5. 1300 København K (email:dt@datatilsynet.dk)

*[Har pengeinstituttet en databeskyttelsesrådgiver indsættes flg.]*

Har du spørgsmål til behandling af dine personoplysninger, er du altid velkommen til at kontakte dit pengeinstituts databeskyttelsesrådgiver: XXXXXXXX. Her kan du også få information om Visa Inc's behandling af dine personoplysninger.

## 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

Pengeinstituttet er underlagt Finanstilsynets tilsyn, og registreret i PI-registeret med registreringsnummer [XXXX].

## 23. Ordliste

### **Bankdag:**

Alle dage med undtagelse af lørdage, søn- og helligdage, fredag efter Kristi Himmelfartsdag, 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 på mobilen med begrænset trækingsret:**

Dankort på mobilen med begrænset trækingsret er en løsning, hvor kortholder tilknytter en begrænset trækingsret til et virtualiseret kort, og giver en anden (typisk et barn) adgang til at benytte det begrænsede, virtuelle kort. Kortholder opstiller selv grænserne for brug af det virtuelle kort. Der vil altid være en maksimum grænse for brug, som er fastsat af Dankort (Nets). Det virtuelle kort med begrænset trækingsret fungerer på samme måde som et almindeligt Dankort på mobilen i betalingsøjeblikket.

### **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 personligt softwarebaseret løsning, hvor du registrerer dine kortoplysninger til brug for fremtidige internet køb 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 kortindehavers 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 den tilsendte kode ved 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 ejer Dankort.

**Pinkode:**

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 prislisten hos dit pengeinstitut.

**Omregningskurs:**

Den vekselkurs, der anvendes ved omregning af betalinger i udenlandsk valuta til danske kroner.

**SSL:**

SSL er en forkortelse for Secure Sockets Layer. SSL er en krypteringsstandard, der benyttes til beskyttelse af data under transport på internettet.

**Transaktion:**

Betegnelse for kontanthævning eller enkelt køb i butik, internet el. lign.

**Unique device ID:**

Unique device ID anvendes i betalingssoftware, som er sikkerhedsgodkendt efter PCI-standarden og hvor kortholder kan gemme dele af sine kortoplysninger.

Når kortholder har behov for at gennemføre en betaling i en internet forretning, kan kortholder hente de gemte kortdata, og kortholder skal kun indtaste kontrolcifre (CVC/CVV) i form af koden fra bagsiden af betalingskortet, for at godkende betalingen.

**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 med logo for henholdsvis Dankort og Visa.

**Walletudbyder:**

En udbyder af wallet, hvor der kan registreres et Dankort til mobilt brug.

**Wallet:**

En personlig softwarebaseret løsning, hvor du f.eks. har Dankort på mobilen eller andre virtuelle kort. Wallet ligger som en app, du kan downloade til din mobiltelefon.