

# Notkunarleiðbeiningar varðandi móttöku greiðslukorta

## EFNISYFIRLIT

### Contents

1. INNGANGUR .....	2
2. STAÐBUNDIN VIÐSKIPTI .....	2
2.1 Framkvæmd færslna .....	2
2.2 Neyðaraðgerðir.....	2
2.3 Kröfur til uppsetningar á afgreiðslubúnaði .....	3
3. SJÁLFSAFGREIÐSLUSTÖÐVAR .....	3
3.1 Kröfur til sjálfsala.....	3
3.2 Kvittun .....	3
3.3 Öryggiskröfur.....	3
4. NETVERSLUN .....	4
4.1 Kröfur til vefsíðu netverslunar .....	4
4.2 Eftirlit, fyrirbygging á misnotkun o.fl. ....	4
4.3 Kortagreiðslur í netverslun .....	4
4.3.1. Samþykki kortagreiðslu.....	4
4.3.2. Staðfesting á pöntun/kvittun.....	4
5. PÓST- OG SÍMAPÖNTUN (MOTO) .....	5
5.1 Kröfur til pöntunarseðils sem á að nota fyrir póstpöntun .....	5
5.1.1. Kröfur vegna símasölu, þar með talið innihald staðfestingar á pöntun .....	5
5.1.2. Ferli, kvittun o.fl. ....	6
6. ÁSKRIFTIR OG BOÐGREIÐSLUR (ENDURTEKNAR GREIÐSLUR).....	6
6.1 Kröfur til áskriftargreiðslna .....	6

## 1. INNGANGUR

Notkunarleiðbeiningar þessar eru hluti af rammasamningi, sbr. m.a. skýringu í skilmálum Kortþjónustunnar hf. um greiðsluþjónustu á orðinu rammasamningur. Í skilmálunum er vísað til notkunarleiðbeininganna þar sem við á en allar orðskýringar sem er að finna í skilmálunum gilda einnig fyrir notkunarleiðbeiningar þessar.

## 2. STAÐBUNDIN VIÐSKIPTI

Við færslur í staðbundnum viðskiptum er nauðsynlegt að söluaðili hafi afgreiðslubúnað sem getur lesið örgjörva/segulrönd greiðslukorts og gefur korthafa tækifæri til að slá inn leylinúmer sitt eða undirrita kvittun, sbr. nánar í skilmálum.

Frekari upplýsingar er að finna undir: „Öryggi þegar tekið er við greiðslu með korti – almenn viðskipti“, sjá [www.korta.is](http://www.korta.is). Jafnframt er þar að finna góð ráð um hvernig söluaðili getur verið á varðbergi gagnvart tilraunum til misnotkunar og hvað honum ber að gera til að sporna gegn misnotkun.

Nánari upplýsingar um virkni afgreiðslubúnaðar er að finna í leiðbeiningum fyrir afgreiðslubúnað, frá seljanda búnaðarins.

### 2.1 Framkvæmd færslna

Sé kort útbúið örgjörva skal hann ávallt lesinn í afgreiðslubúnaði. Ef ekki er hægt að lesa örgjörva, getur söluaðili reynt að framkvæma segulrandarfærslu, leyfi kort það. Velji söluaðili að lesa ekki örgjörva er það alfarið á hans ábyrgð, þ.m.t. tjón sem hann kann að verða fyrir m.a. vegna endurkrafna í þessu sambandi.

Hafi korthafi ekki pin-númer getur söluaðili framkvæmt færslu með undirskrift korthafa, leyfi kort það. Við færslu með undirskrift ber söluaðila að staðfesta að undirritun á kvittun og korti sé sú sama.

Slíð heildarfærslufjárhæð inn í afgreiðslubúnað áður en korthafi er látinn samþykka færslu. Óheimilt er að námunda fjárhæðir.

Við færslu með undirskrift skal söluaðili gæta þess að:

- dagsetning og fjárhæð á kvittun séu réttar,
- sá hluti kortanúmers sem fram kemur á kvittun svari til þess sem stendur á korti, sé það mótað í, eða prentað á, kort,
- undirritun á kvittun og korti sé sú sama.

Hvað varðar Dynamic Currency Conversion vísast til skilmálanna.

- Sé korti hafnað má ekki framkvæma færslu.
- Gefi afgreiðslubúnaður merki um að innkalla eigi kort, skal söluaðili neita að taka við því sem greiðslumiðli.
- Innkalla ber kort sé þess kostur. Innkölluð kort skulu send til Kortþjónustunnar hf. eða til útgefanda korts.

Ávallt skal farið eftir leiðbeiningum með afgreiðslubúnaði.

### 2.2 Neyðaraðgerðir

Söluaðili getur notað innsláttaraðgerð eða aðgerð án tengingar afgreiðslubúnaðar til að framkvæma færslu. Sjá frekari upplýsingar í leiðbeiningum með afgreiðslubúnaði.

Áður en söluaðili framkvæmir færslu ber honum að staðfesta að kort sé gilt og sækja heimildarnúmer í afgreiðslubúnaðinn eða hringja í Kortþjónustuna hf. til að fá heimildarnúmer. Heimildarnúmerið skal slá inn í afgreiðslubúnað.

Það athugist að afgreiðslubúnaður kann að hafa hámarksfjárhæð fyrir færslur án tengingar. Hafa skal samband við Kortþjónustuna hf. eða birgja afgreiðslubúnaðar til að fá frekari upplýsingar um þetta atriði.

Það athugist einnig að tiltekin greiðslukort, einkum debetkort, er ekki unnt að nota við aðstæður þar sem tenging er ekki fyrir hendi.

### 2.3 Kröfur til uppsetningar á afgreiðslubúnaði

Til að korthafi geti verið viss um að ekki sé hægt að lesa pin-númer hans við innslátt ber söluaðila, við uppsetningu afgreiðslubúnaðar, að gæta að eftirtöldu:

- Staðsetningu þess hluta búnaðar sem snýr að viðskiptavini.
- Að þeim hluta búnaðar er snýr að viðskiptavini (innsláttareining fyrir pin-númer) sé þannig fyrir komið að korthafi komist nálægt honum.
- Korthafi þarf, á þægilegan hátt, að geta hulið innslátt pin-númers með höndum sínum eða líkama.
- Þeim hluta er snýr að viðskiptavini má ekki vera komið þannig fyrir að aðrir geti lesið pin-númer, t.d. í speglum, vídeóupptökuvélum eða með öðrum hætti í nágrenni búnaðarins.
- Óheimilt er að breyta afgreiðslubúnaði, t.d. óheimilt að fjarlægja hlíf við lyklaborð.

Séu þess ummerki að hróflað hafi verið við afgreiðslubúnaði ber söluaðila þegar í stað að hafa samband við Kortapjónustuna hf.

## 3. SJÁLFSAFGREIÐSLUSTÖÐVAR

### 3.1 Kröfur til sjálfসা

Söluaðila er einungis heimilt að setja upp sjálfsafgreiðslustöðvar með EMV-viðurkenndum örgjörvalesara og lyklaborði til að slá inn pin-númer, sbr. nánar í skilmálum, nema um annað hafi verið samið sérstaklega og Kortapjónustan hf. veitt samþykki sitt. Sjálfsafgreiðslustöðvar má einungis nota til sölu á vörum og/eða þjónustu en í þeim er óheimilt að greiða út reiðufé eða prenta inneignarmiða.

### 3.2 Kvittun

Sjálfsali skal innihalda aðgerð þar sem korthafi getur valið hvort hann vilji kvittun eða ekki. Óski hann eftir að fá kvittun skal hún prentuð út.

Ef sjálfsali vegna bilunar getur ekki prentað út kvittun skal það koma skýrt fram svo korthafa sé það ljóst. Söluaðili skal við slíkar aðstæður gefa út kvittun á annan hátt eða senda korthafa kvittun óski hann eftir því. Í sérstökum tilvikum, t.d. vegna lágra færslna í sjálfsafgreiðslustöðvum, getur Kortapjónustan hf. gefið heimild til að sala fari fram án útprentaðrar kvittunar.

### 3.3 Öryggiskröfur

Auk þeirra öryggiskrafna sem fram koma í skilmálum, gilda einnig eftirfarandi kröfur um sjálfসা þar sem korthafi afgreiðir sig sjálfur.

- Aðeins starfsfólk sem hefur sérstaka heimild til þess má hafa aðgang að kortalesara og pin-númeraeiningu.
- Því ber að tryggja að takmarkað aðgengi sé að eftirtöldu:
  - Að kortalesara sjálfসা og pin-númeraeiningu
  - Að heimild til að gangsetja forrit/kerfi
- Aðgangsorð/lykla að sjálfসা skal geyma á öruggan hátt og má einungis afhenda starfsfólki sem hefur til þess sérstaka heimild
- Skápur utan um sjálfসা skal ævinlega vera læstur, líka þegar sjálfسالinn er ekki í notkun
- Ekki skal vera hægt að nota sjálfসা þegar skápur utan um hann er opinn
- Söluaðili má ekki breyta ytri einingum sjálfসা, t.d. má ekki fjarlægja pin-númerahlíf. Þann hluta sem snýr að viðskiptamanni má ekki staðsetja þannig að aðrir geti séð pin-númerið, t.d. í speglum, vídeóupptökuvélum, tröppum eða öðrum aðstæðum í nærumhverfi
- Söluaðila ber að fylgjast reglubundið með viðvörðunum frá sjálfسöllum og tryggja þá gegn óæskilegu aðgengi eða tilraunum til „innbrota“ og þess háttar. Söluaðili skal setja upp verkferla sem tryggja viðbrögð við óreglubundnum eða óviðbúnum atvikum
- Ef merki um innbrot eru á sjálfসা ber söluaðila þegar í stað að setja sig í samband við Kortapjónustuna hf.
- Söluaðila ber að ákveða uppgjörferli sem tryggir að réttur fjöldi færslna sé afhentur til uppgjörس hjá Kortapjónustunni hf. Söluaðili skal þar að auki setja upp afritunarferli, sem tryggir að hægt sé að sækja gögn og endursenda í allt að 5 bankadaga eftir að færslum hefur verið skilað til Kortapjónustunnar hf.

## 4. NETVERSLUN

### 4.1 Kröfur til vefsíðu netverslunar

Eftirfarandi upplýsingar skulu að lágmarki koma fram á vefsíðu söluaðila:

- Nafn söluaðila, kennitala/fyrirtækjanúmer og heimilisfang (gefa skal upp land)
- Netfang og símanúmer þjónustuvers
- Lýsing á þeim vörum/þeirri þjónustu sem söluaðili selur, ásamt verðum, sköttum og gjöldum.
- Afhendingarskilmálar og sendingarkostnaður auk þess sem fram komi reglur um skilarétt korthafa
- Að korthafi geti greitt með greiðslukorti
- Vörumerki þeirra korta sem netverslun tekur við sem greiðslumiðlum. Vörumerkin skulu koma fram þar sem korthafi hefur valkosti til greiðslu
- Færslugjaldmiðill (t.d. ISK, DKK, NOK, SEK)
- Hugsanleg útflytningshöft

Auk framangreinds skal vefsíða söluaðila innihalda aðgerð þar sem korthafi getur slegið inn öryggisnúmer sitt (alla jafna þrjár tölur á bakhlið greiðslukorts, annað hvort í undirritunarreiti eða rétt við hliðina á honum, hjá American Express eru nú um að ræða fjórar tölur á framhlið korts).

Um frekari upplýsingar vísast til gildandi löggjafar um netverslun.

Vefsíða söluaðila má ekki gefa korthafa kost á að slá inn það pin-númer er tengist greiðslukorti. Þá má vefsíða söluaðila ekki gefa korthafa kost á að slá inn kortaupplýsingar sem ekki eru dulkóðaðar. Korthafi skal ekki geta gert pantanir með tölvupósti sem innihalda kortaupplýsingar, nema því aðeins að þær séu dulkóðaðar. Dulkóðunaraðferð skal, ef slíkt er heimilað, vera viðurkennd af Kortapjónustunni hf.

### 4.2 Eftirlit, fyrirbygging á misnotkun o.fl.

Söluaðili skal gera ákveðnar ráðstafanir sem geta dregið úr hættu á misnotkun á greiðslukortum hjá söluaðila. Lesið nánar um öryggisreglur undir „Öryggi við móttöku kortagreiðslna – netviðskipti og póst- og símapantanir“ á [www.korta.is](http://www.korta.is). Lesið t.d. um notkun 3-D Secure og öryggisnúmer þegar veitt er heimild á kort.

### 4.3 Kortagreiðslur í netverslun

Við kortagreiðslur í netverslun getur verslunin notað 3-D Secure og/eða öryggisnúmer.

Ef netverslun notar MasterCard SecureCode eða Verified by Visa, skulu viðeigandi vörumerki koma fram ásamt kortavörumerki. Nánari upplýsingar má sjá á [www.korta.is](http://www.korta.is).

#### 4.3.1. Samþykki kortagreiðslu

Áður en korthafi samþykkir kortagreiðslu í tengslum við kaup sín, skulu að lágmarki eftirfarandi upplýsingar koma fram á skjánum:

- Ótvíræð lýsing og verð á einstökum vörum eða þeirri þjónustu sem korthafi hefur pantað
- Heildarfjárhæð sem korthafi skal greiða, ásamt skýringu á hugsanlegum sköttum/gjöldum, sendingarkostnaði og öðrum kostnaði
- Óheimilt er að námunda færslufjárhæð
- Færslugjaldmiðill (t.d. ISK, DKK, NOK, SEK)
- Að greiðsla eigi sér stað með greiðslukorti
- Væntanlegur afhendingardagur
- Afhendingarskilmálar, þar sem einnig komi fram reglur um skilarétt korthafa
- Nafn móttakanda vörunnar/þjónustunnar
- Það heimilisfang þar sem varan fæst afhent

Af öryggisástæðum ætti afhendingarstaður ekki að vera pósthólf.

#### 4.3.2. Staðfesting á pöntun/kvittun

Sú rafræna kvittun sem korthafi fær, skal að lágmarki innihalda eftirfarandi upplýsingar:

- Nafn söluaðila
- Netfang söluaðila
- Lýsingu á vörum/þjónustu í pöntun
- Pöntunarnúmer/færslunúmer
- Færsludagsetningu
- Færslufjárhæð
- Færslugjaldmiðil (t.d. ISK, DKK, NOK, SEK)
- Færslugerð (debet/kredit)
- Afhendingardag
- Að kortagreiðsla hafi farið fram (ef um er að ræða kvittun)

Ef kvittun inniheldur kortanúmer má í mesta lagi birta sex fyrstu og fjórar síðustu tölur kortanúmers (123456xxxxxx7890).

## 5. PÓST- OG SÍMAPÖNTUN (MOTO)

### 5.1 Kröfur til pöntunarseðils sem á að nota fyrir póstpöntun

Pöntunarseðill fyrir pöntun í póstverslun skal innihalda eftirtalda reiti (auk nafns verslunar, heimilisfang o.þ.h.) sem korthafi skal fylla út í tengslum við pöntunina:

- Nafn korthafa
- Heimilisfang korthafa
- Símanúmer korthafa
- Tegund korts
- Kortanúmer
- Gildistíma greiðslukorts/útgáfudag korts
- Öryggisnúmer korts
- Fjölda og tegund hvernar einstakrar vöru sem pöntuð er af korthafa
- Upphæð fyrir hverja einstaka vöru/þjónustu
- Færslugjaldmiðil (t.d. ISK, DKK, NOK, SEK)
- Hugsanlegan sendingarkostnað
- Heildarfjárhæð
- Hugsanlegan móttakanda vöru/þjónustu (ef ekki sami og korthafi)
- Hugsanlegan afhendingarstað (ef annar en heimilisfang korthafa)
- Dagsetningu
- Undirritun

Öryggisnúmer má ekki vista og söluaðili skal því afmá/eyða þeim öryggisnúmerum sem hann hefur fengið uppgefin í tengslum við pöntun korthafa þá þegar er heimild hefur fengist fyrir kortagreiðslu.

Reglur um skilarétt korthafa skulu einnig koma fram á pöntunarseðli. Kortþjónustan hf. skal samþykkja pöntunarseðil áður en hann er tekinn í notkun.

Korthafi skal ekki geta framsent pöntunarseðla sem innihalda kortaupplýsingar í tölvupósti eða á annan hátt á netinu, nema því aðeins að þær séu í dulkóðuðu formi. Jafnframt skal korthafi senda pöntunarseðil í lokuðu umslagi en ekki t.d. sem opið póstkort.

#### 5.1.1. Kröfur vegna símasölu, þar með talið innihald staðfestingar á pöntun

Þegar korthafi leggur inn símapöntun ber söluaðili að gefa korthafa allar upplýsingar í tengslum við þær vörur sem korthafi kaupir, þar með talið sendingarkostnað og allan annan kostnað.

Til að geta framkvæmt kortagreiðslu þarf söluaðili að lágmarki að biðja korthafa um eftirfarandi upplýsingar:

- Tegund greiðslukorts
- Kortanúmer
- Gildistíma og útgáfudag korts
- Öryggisnúmer korts

Söluaðili má ekki vista öryggisnúmer. Söluaðila ber því að afmá/eyða þeim öryggisnúmerum sem hann hefur fengið uppgefin í tengslum við pöntun korthafa þá þegar er kortagreiðsla hefur verið heimiluð.

Ef ekki er hægt að afhenda vöru/þjónustu strax ber söluaðila að senda staðfestingu á pöntun til korthafa. Staðfesting á pöntun skal senda á heimilisfang korthafa og skal hún innihalda upplýsingar um:

- Að greiðsla fari fram með korti
- Tegund greiðslukorts
- Kortanúmer
- Fjárhæð
- Færslugjaldmiðil (t.d. ISK, DKK, NOK, SEK)
- Hugsanlegan sendingarkostnað
- Ef afhenda á vöru/þjónustu á annað heimilisfang en þar sem korthafi býr, ber söluaðila jafnframt að senda staðfestingu á pöntun á heimilisfang korthafa
- Ef ekki er hægt að fastsetja fjárhæð fyrirfram og hún kemur því ekki fram á staðfestingu á pöntun er það verslunar að færa sónnur á að korthafi hafi gefið skýra heimild til að færslan mætti eiga sér stað

### 5.1.2. Ferli, kvittun o.fl.

Þegar korthafi hefur lagt inn pöntun sem póst- eða símapöntun og vara er tilbúin til sendingar ber söluaðila að leita eftir heimild með þeirri samþykktu greiðslulausn sem hún notar. Óheimilt er að framkvæma kortagreiðslu sé greiðslukort lokað eða ef ekki fæst heimild. Fylgi öryggisnúmer ekki með eða sé það rangt getur Kortabjónustan hf. hafnað færslu.

Söluaðili skal senda reikning/kvittun til korthafa eigi síðar en um leið og færsla er afhent Kortabjónustunni hf.

## 6. ÁSKRIFTIR OG BOÐGREIÐSLUR (ENDURTEKNAR GREIÐSLUR)

Óski söluaðili eftir því að áskriftargreiðslur eigi sér stað með korti þarf að semja um það sérstaklega við Kortabjónustuna hf. Áskriftarskilmálar söluaðila skulu áður hafa hlotið samþykki Kortabjónustunnar hf.

### 6.1 Kröfur til áskriftargreiðslna

Neðangreindar kröfur gilda um áskriftargreiðslur. Gera þarf samning milli söluaðila og korthafa sem veitir söluaðila heimild til að framkvæma færslur með kortaupplýsingum korthafa. Samningurinn þarf að innihalda:

- Kortanúmer
- Gildistíma greiðslukorts
- Öryggisnúmer korts
- Upplýsingar um skilyrði þess að framkvæma færslur á kortanúmeri korthafa
- Upplýsingar um hvernig kvittun er send eða veitt að henni aðgengi
- Upplýsingar um ábyrgð og skuldbindingu korthafa
- Upplýsingar um ferli við endurnýjun og eyðingu kortanúmers
- Upplýsingar um ferli við upphaf og uppsögn áskriftar
- Samþykki korthafa fyrir viðskiptaskilmálum, þar með talið:
  - Samþykki fyrir skilmálum við framkvæmd kortafærslna með korti korthafa
  - Samþykki fyrir verðum

Söluaðila er óheimilt að vista eða geyma á annan hátt öryggisnúmer greiðslukorts eftir að fyrsta kortagreiðsla hefur verið heimiluð. Ferli söluaðila í tengslum við eyðingu kortaupplýsinga skulu tryggja að upplýsingunum sé eytt úr skrá yfir viðskiptamenn um leið og korthafi fer fram á það.

Korthafi skal annað hvort undirrita áskriftarsamning eða samþykka hann beint á vefsíðu söluaðila, enda fylgi síðar skrifleg staðfesting til korthafa. Skilmálar og verð skulu vera aðgengileg fyrir korthafa þegar og ef hann kallar eftir slíku. Söluaðili skal hafa komið upp öruggum ferlum við stofnun, endurnýjun og eyðingu kortaupplýsinga. Kortaupplýsingar skal ávallt meðhöndla í samræmi við PCI DSS öryggisstaðla.

Ákveði söluaðili að hætta að bjóða upp á áskriftargreiðslur ber honum að tilkynna það Kortabjónustunni hf.