Brugerregler for Mastercard debit Business – alle korttyper

Gældende pr. 15-03-2023

Mastercard debit Business (i det følgende benævnt Mastercard):

Kan udstedes til privatpersoner til brug ved firmakøb.

Mastercard på mobil:

Virtuel version af et fysisk Mastercard, der kan lægges i en wallet, som er godkendt af banken på en mobil enhed. Det mobile Mastercard på en mobil enhed kan herefter via en wallet bruges til kontaktløs betaling i fysisk handel.

Definitioner

Betalingsmodtager:

Forretningen, hotellet, restauranten eller andre steder, hvor du kan anvende kortet.

Digital wallet til brug i internetforretninger:

En personlig softwarebaseret løsning, hvor du registrerer dine kortoplysninger til brug for fremtidige køb i en internetforretning.

Ekspeditionsdag:

Lørdage, søn- og helligdage, fredag efter Kristi himmelfart, grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag er ikke ekspeditionsdage i pengeinstitutterne.

Én pinkode:

Den samme personlige, hemmelige kode, der er knyttet til flere af dine kort.

Engangskode:

En kode brugeren modtager via SMS til den tilmeldte mobiltelefon. Koden skal anvendes ved fremtidige køb i forretninger, der anvender Mastercard ID Check.

Firmakort:

Et Mastercard debit Business, der bruges til betaling af kortholders udgifter, som kortholder afholder på vegne af sit ansættelsessted/firma. Se også pkt. 2.18 vedrørende specielle hæftelsesforhold på firmakort.

Fjernsalg:

Betalingstransaktioner, hvor der ikke sker aflæsning af kortet i kombination med pinkode eller underskrift, f.eks.

- transaktioner, som er foretaget på grundlag af oplysning om kortnummer via f.eks. internet (evt. kombineret med sikkerhedsproceduren Mastercard ID Check) og telefonordre.
- transaktioner, som er foretaget på grundlag af oplysning om kortnummer via f.eks. postordre, hvor bruger har afgivet underskrift.
- transaktioner, hvor kortet aflæses, men hvor bruger ikke indtaster pinkode eller afgiver underskrift, f.eks. selvbetjente automater uden pinkode ved broer.

Kodeord til internethandel:

En kode du selv vælger som personlig sikkerhedsforanstaltning, når du skal handle på internettet. Kodeordet bruges sammen med engangskoden.

Kontaktløs betaling:

Kort med indbygget antenne, som er forbundet med kortets chip, som gør det muligt at foretage betaling uden, at kortet kommer i direkte kontakt med betalingsterminalen. Kort og betalingsterminaler, der er forsynet med den kontaktløse funktion, bærer symbolet)))) på forsiden.

Kontrolcifre:

Et trecifret tal, som er trykt bag på kortet

Kort:

Fysiske kort og virtuelle versioner af fysiske kort.

Kvittering:

Oplysninger om en betaling, som gives på papir eller i elektronisk form.

Mastercard:

Internationalt betalingskort udstedt og administreret af banken.

Mastercard ID Check:

Et sikkerhedssystem, som beskytter mod misbrug af kortdata ved handel på internettet.

Mastercard International:

Den organisation, som fastlægger de internationale regler for Mastercard-systemet, og som Teller A/S og banken er medlem af.

MitID:

MitID er en digital signatur. Det er det ID, du skal bruge, når du skal bevise, hvem du er. Du kan læse mere på www.MitID.dk

NemID:

NemID er en digital signatur. Der skelnes teknisk mellem Bank NemID og OCES NemID, men du kan anvende begge typer til at tilmelde dig Mastercard ID Check.

Nets:

Teller A/S og Nets Denmark A/S – de selskaber, der administrerer systemet for banken.

Personlig sikkerhedsforanstaltning:

Personaliserede elementer, som kortudsteder har stillet til rådighed for kortholder med henblik på at foretage autentifikation af kortholder. Dette kan f.eks. være pinkode, kodeord til internethandel, engangskode modtaget på SMS, kode til wallet, fingeraftryk, ansigtsgenkendelse eller lign.

Mastercard ID Check anses også som en personlig sikkerhedsforanstaltning.

Pinkode:

Den firecifrede personlige hemmelige kode, der er knyttet til kortet.

Prisliste:

Den til enhver tid gældende liste over gebyrer mv. Prislisten kan du hente på www.al-bank.dk eller få i banken.

Wallet til brug i fysisk handel:

En personlig softwarebaseret løsning, der giver dig mulighed for at foretage betalinger med et Mastercard på en mobil enhed i fysisk handel.

Brugerregler for Mastercard debit Business

Disse brugerregler gælder for anvendelse af Mastercard 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 Mastercard, både som fysisk kort og mobilt kort.

1. Kortets anvendelsesmuligheder

Du kan få udleveret et kort i tilknytning til en konto i banken. Se dog pkt. 4. Kortet kan bruges som hævekort og som betalingskort. Du kan kun bruge kortet, når bankens edb- central er åben, normalt 24 timer i døgnet. Der vil dog være lukket et par timer natten mellem lørdag og søndag (dansk tid) samt ved teknisk vedligehold.

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

Kort på mobil kan kun anvendes i fysisk handel hos betalingsmodtagere, der tager imod kontaktløse kort.

1.1. Brug af kortet som hævekort

Kort på mobil kan ikke anvendes som hævekort.

1.1.1. Kortet kan i Danmark bruges:

- Til udbetaling af kontanter ved kasser hos pengeinstitutter, der er tilsluttet Mastercard-systemet, som kontantudbetaler.
- Til udbetaling af kontanter fra pengeautomater, der er tilsluttet Mastercard-systemet. Det maksimale beløb, der kan udbetales pr. døgn, fremgår af prislisten.
- Til udbetaling af kontanter på valutakontorer, i kasinoer m.m., der er tilsluttet Mastercard-systemet.

Hævebegrænsninger samt størrelsen af gebyr for kontanthævning fremgår af prislisten.

1.1.2. Kortet kan i udlandet bruges:

- Til udbetaling af kontanter ved kasser hos kontantudbetalingssteder i udlandet, der er tilsluttet Mastercard-systemet.
- Til udbetaling af kontanter i lokal valuta fra pengeautomater i udlandet, der er tilsluttet Mastercard-systemet.

Det maksimale beløb, der kan udbetales i kontanter i udenlandsk valuta, fremgår af prislisten, jf. også pkt. 1.5. Der kan forekomme lokale begrænsninger, som kan medføre, at der skal betales minimumsgebyr flere gange.

1.2. Brug af kortet som betalingskort

Kortet kan bruges til betaling af varer og tjenesteydelser hos danske og udenlandske betalingsmodtagere, der er tilsluttet Mastercard-systemet. Det fastsatte maksimale beløb fremgår af prislisten.

Den enkelte betalingsmodtager kan have regler for begrænsning i anvendelsen.

Kort på mobilen kan kun anvendes i fysisk handel hos betalingsmodtagere, der tager imod kontaktløse kort.

Banken og Nets påtager sig intet ansvar for, at betalingsmodtager nægter at acceptere kortet som betalingsmiddel.

1.3. Maksimumforbrug for kortet

Der er fastsat et maksimumbeløb pr. dag for brug af kortet til betalinger og kontanthævninger. Maksimumbeløbet fremgår af prislisten.

1.4. Oplysning om kortets anvendelsesmuligheder i udlandet

Oplysninger om kortets anvendelsesmuligheder i forskellige lande kan fås i banken.

1.5. Hævning på kontoen

Beløbet reserveres på kontoen straks efter, at banken har modtaget besked om transaktionen. Det betyder, at du ikke længere kan disponere over det reserverede beløb. Beløbet hæves på

kontoen straks efter, at banken har modtaget betalingskravet fra betalingsmodtageren. I bankens egne pengeautomater hæves beløbet med det samme.

Du skal være opmærksom på, at når du bruger kortet til køb på internettet eller via post- og telefonordre, må betalingsmodtagere normalt først trække beløbet, når varen afsendes. Køber du, hvor der er aftalt forudbetaling – f.eks. flybilletter eller koncertbilletter, må betalingsmodtageren dog hæve beløbet, allerede når rejsen bookes eller koncertbilletten bestilles.

Du kan kun hæve penge eller købe for det beløb, der står på kontoen, medmindre du har aftalt andet med banken.

Banken vil derfor kunne afvise betalingsanmodninger, hvis der ikke er dækning på kontoen.

Ved betaling eller hævning i udenlandsk valuta omregnes beløbet til danske kroner, jf. prislisten.

1.6. Arbejdskonflikter

Du kan ikke bruge kortet i Danmark, hvis banken og/eller pengeinstitutternes tekniske centre inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør vil du hurtigst muligt blive orienteret herom blandt andet gennem annoncering i dagspressen.

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

1.7. Bankens erstatningsansvar

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

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

- nedbrud i/manglende adgang til it-systemer.
- beskadigelser af data i disse systemer, der kan hen- føres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er banken selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne.
- svigt i bankens 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 banken selv eller dens organisation, og uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af banken.
- andre omstændigheder, som er uden for bankens kontrol.

Bankens ansvarsfrihed gælder ikke, hvis:

- banken 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 banken ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

2. Vilkår knyttet til at have og bruge kortet

2.1. Levering og opbevaring af kort og personlig sikkerhedsforanstaltning

Kort

Når du tager kortet i brug, bekræfter du samtidig, at du har læst og accepteret brugerreglerne.

Du skal underrette banken, såfremt brevet med dit fysiske kort har været åbnet eller ikke er intakt ved modtagelsen.

Banken ejer det udleverede kort og kan ombytte kortet.

Du skal opbevare kortet forsvarligt. Med jævne mellemrum skal du kontrollere, at kortet eller din mobile enhed ikke er mistet.

Personlig sikkerhedsforanstaltning

Din personlige sikkerhedsforanstaltning, f.eks. pinkoden, 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 pinkoden. Du bør lære pinkoden udenad. Du må ikke opbevare pinkoden sammen med kortet, skrive den på kortet eller gemme pinkoden i eller sammen med mobiltelefonen.

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

Du må ikke oplyse din pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning. Når du bruger din personlige sikkerhedsforanstaltning, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure den. Hvis du har mistanke om, at andre har fået adgang til din personlige sikkerhedsforanstaltning, skal du med det samme kontakte banken.

Når du tilmelder et Mastercard til en betalingsløsning på en mobil enhed (f.eks. mobiltelefon eller tablet) skal du beskytte enheden og kortet med en personlig sikkerhedsforanstaltning. Læs mere om hvordan du gør, i brugerreglerne for den enkelte betalingsløsning.

2.2. Mastercard ID Check

Mastercard ID Check er en ekstra sikkerhedsløsning mod misbrug af kortdata ved handel på internettet. Denne beskyttelse anvendes generelt, når du handler på internettet, og det er forretningen, der skal tilbyde denne sikkerhedsløsning. Banken har under visse omstændigheder lovmæssig ret til at afvise din betaling, hvis forretningen ikke tilbyder dig at anvende en ekstra sikkerhedsforanstaltning.

Sikkerheden kan bestå i, at du ved køb på internettet, efter indtastning af kortoplysninger, indtaster dit kodeord samt benytter 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 dine kortoplysninger skal benytte dit MitID til at godkende betalingen. Dette gælder f.eks., hvis du ikke har tilmeldt dit kort til Mastercard ID Check eller hvis du har fået nyt mobiltelefonnummer jf. afsnit 2.2.1

Har du ikke et kodeord til internethandel, vil du blive bedt om at oprette et kodeord, når du skal handle på internettet. Oprettelsen kan ske via bankens hjemmeside al-bank.dk eller i din netbank. Tilmeldingen sker ved brug af dit MitID.

Kodeordet skal du fremover bruge sammen med en engangskode, som du modtager på sms.

2.2.1. Tilmelding

Inden dit første køb i en forretning, der anvender Mastercard ID Check, skal du tilmelde dit kort til Mastercard ID Check.

Tilmelding kan ske via bankens hjemmeside al-bank.dk eller i netbank. Tilmeldingen sker ved brug af dit MitID.

I forbindelse med tilmelding skal du også angive det mobiltelefonnummer, som du vil bruge til at modtage engangskoder på. Har du ikke tilmeldt dit kort til Mastercard ID Check, kan du handle ved hjælp af MitID.

2.2.2. Ændring

Hvis du ønsker at ændre/afmelde mobiltelefonnummeret, kan du med dit MitID gøre det via bankens hjemmeside al- bank.dk eller i netbank.

2.2.3. Særlige forhold om kortet og den tilmeldte mobiltelefon

Da din mobiltelefon bliver en del af sikkerheden ved internetkøb i forretninger, der benytter Mastercard ID Check, skal du sikre, at andre ikke har eller kan få uhindret adgang til både dit fysiske kort og din mobiltelefon. Du skal derfor snarest muligt ændre/afmelde mobiltelefon- nummeret til Mastercard ID Check, hvis du mister den mobiltelefon, du modtager engangskoder på. Hvis du samtidig mister dit fysiske kort, skal du også spærre dette, se afsnit 2.9.

2.3. Brug af kortet og personlig sikkerhedsforanstaltning

Kort og personlig sikkerhedsforanstaltning må kun bruges af dig personligt.

Banken forbeholder sig ret til, i særlige tilfælde, at spærre for kortets brug hos specifikke forretninger, pengeautomater og/eller lande.

2.3.1. Med personlig sikkerhedsforanstaltning

Når du ved brug af kortet indtaster din pinkode eller anden sikkerhedsforanstaltning, skal du sikre dig, at andre ikke kan se, hvad du taster.

Før du godkender en betaling, skal du sikre dig, at det korrekte beløb fremgår af terminalen.

Du må aldrig oplyse din personlige sikkerhedsforanstaltning i forbindelse med køb via internettet eller i forbindelse med post- eller telefonordre køb mv.

Pinkoden eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning må aldrig indtastes på en telefon, indtales og gemmes på en telefonbåndoptager, anvendes i sammenhæng med internettet eller i sammenhæng med andre kommunikationsformer, der giver mulighed for at aflæse/aflytte den personlige sikkerhedsforanstaltning.

2.3.2. Med underskrift

Når du ved brug af kortet skal underskrive en nota, skal du kontrollere, at beløbet er korrekt anført på notaen. Skriv aldrig under på en nota:

- hvis beløbet ikke er påført.
- 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 kort, f.eks. drikkepenge, skal du sikre dig, at forretningen udleverer en kvittering på det fulde beløb.

2.3.3. Fjernsalg

Når du benytter kortet til køb f.eks. via internettet, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato og kontrolcifre. Hvis forretningen benytter Mastercard ID Check, skal du derudover indtaste den engangskode, du vil modtage via SMS fra Nets i forbindelse med købet.

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 telefonordre køb mv.

Køb via internettet

Anvender du kortet til internethandel, bør du sikre dig, at betalingsoplysningerne – herunder kortnummer – sendes krypteret, evt. ved brug af SSL eller lignende. Hvis forretningen benytter Mastercard ID Check, skal du derudover indtaste en engangskode, du vil modtage via SMS fra Nets i forbindelse med købet. Du kan også benytte MitID. Du bør printe en kopi af skærmbilledet, hvoraf det beløb, du skal betale, fremgår. Dette kan bruges ved kontrol af dit kontoudtog.

Postordrekøb

Ved postordrekøb skal du på bestillingssedlen skrive under på, at hævningen på din kortkonto må finde sted. Når du skriftligt eller mundtligt oplyser dit kortnummer, med det formål at transaktionen skal hæves på kortet, anses dette som en godkendelse af transaktionen.

2.3.4. Kontaktløs betaling

Kontaktløs betaling kan ske i betalingsterminaler opsat som kontaktløse. Når du bruger et kontaktløst fysisk eller mobilt kort, kan betaling ske uden direkte fysisk kontakt med betalingsterminalen og ved betalinger på mindre beløb uden brug af pinkode eller underskrift. Beløbsgrænsen uden brug af pinkode eller underskrift fremgår af prislisten. Betalinger over den gældende beløbsgrænse kan også ske uden direkte fysisk kontakt med betalingsterminalen, men kun når du samtidig bruger pinkoden.

Af sikkerhedsmæssige hensyn vil du uanset betalingens størrelse med jævne mellemrum blive bedt om at bruge chippen på dit fysiske kort og indtaste pinkode. Bruger du Mastercard på en mobil enhed, vil du blive bedt om at anvende en personlig sikkerhedsløsning.

Kontaktløs betaling kan ske i betalingsterminaler opsat som kontaktløse. Du bestemmer selv, om du ønsker at bruge den kontaktløse funktion, eller om du ønsker at bruge kortets chip/magnetstribe og pinkode (underskrift).

Banken kan regulere beløbsgrænsen for kontaktløs betaling uden brug af pinkode uden at varsle reguleringen, medmindre beløbet forhøjes eller nedsættes med mere end 50 % inden for et

kalenderår. Den gældende beløbsgrænse kan ses i prislisten.

Du bestemmer selv, om du ønsker at bruge den kontaktløse funktion på dit fysiske kort, eller om du ønsker at bruge kortets chip/magnetstribe og pinkode.

2.3.5. Til forudgående registrering af kortdata

Du har mulighed for at registrere dine kortdata hos den enkelte forretning eller hos en udbyder af en digital wallet. På den måde behøver du ikke at indtaste dine kortdata, når du handler på nettet. Du skal følge anvisningerne fra forretningen eller udbyderen af den digitale wallet.

Du har mulighed for at aftale med forretningen, 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. Første betaling skal du dog godkende med din personlige sikkerhedsforanstaltning.

Når du bruger dit kort til at tegne abonnement el.lign., skal du sikre dig, at du kan opsige abonnementet igen og samtidig notere dig de vilkår, der gælder.

Du bør altid sikre dig dokumentation for bestilling/afbestilling. Du vil som oftest i forbindelse med et køb modtage en kvittering, der bl.a. viser dato, beløb og kortnummer.

Du bør sikre dig, at beløbet er i overensstemmelse med udbetalingen eller købet, og at korrekt dato er anført. Du bør gemme kvitteringen, til du har modtaget din faktura.

2.3.6. Automatisk Kortopdatering

Automatisk Kortopdatering er en service, som gør det muligt, at dine kortdata automatisk opdateres hos forretninger, hvor du har abonnementer, tilbagevendende køb eller andre steder, hvor dine kortdata er registreret til brug for betaling.

Du kan tilmelde eller afmelde dig via netbanken, mobilbanken eller ved at kontakte banken.

Opdatering sker, når dit kort udskiftes efter. f.eks. spærring eller ved udløb, og du slipper for at opdatere dine kortdata hos den enkelte forretning. Det er dog en forudsætning, at den enkelte forretning har tilmeldt sig denne service.

2.4. Kvittering

Du bør altid i forbindelse med et køb sørge for at få en papirkvittering, medmindre du på anden vis har let adgang til oplysninger om de transaktioner, som du har foretaget med dit kort, f.eks. på din computer. Papirkvitteringen skal bl.a. vise dato, beløb og kortnummer eller dele heraf. Du skal sikre dig, at beløbet er i overensstemmelse med udbetalingen eller købet, og at korrekt dato er anført. Du bør gemme kvitteringen, til du har modtaget dit konto- udskrift, jf. pkt. 2.5 "Kontrol af posteringer".

Det kan forekomme, at du ved køb i selvbetjente automater ikke får nogen kvittering.

2.5. Kontrol af posteringer

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 henvende dig i banken snarest muligt. Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i pkt. 2.6.1 og 2.6.2.

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

2.6. Underretning

Banken vil underrette dig om mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler. Underretningen kan f.eks. ske ved telefonisk henvendelse til dig, meddelelse i din netbank eller anden tilsvarende sikker procedure.

2.6.1. Tilbageførsel af betalinger som du har godkendt

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 f.eks. være tilfældet i forbindelse med billeje eller check-ud fra hotel, hvor du har godkendt, at forretningen efterfølgende kan trække for f.eks. påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren.

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

Køb på internettet, post- og telefonordre m.m.
Hvis du har brugt dit kort til køb af varer eller tjenesteydelser på en af følgende måder:

- køb på internettet eller
- køb ved post- eller telefonordre eller
- andre situationer, hvor kortet ikke aflæses, men hvor kortdata (kortnummer mv.) og den personlige sikkerhedsforanstaltning er brugt til gennemførelse af transaktionen eller
- 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 henvender dig i banken. Du skal kunne dokumentere, at du har kontaktet eller forsøgt at kontakte forretningen.

Det er en betingelse, at du henvender dig og gør indsigelse til banken snarest muligt efter, du er eller burde være blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på din konto. Du skal så vidt muligt gøre indsigelse til banken senest 14 dage efter, du er eller burde være blevet opmærksom på dit mulige krav. Ved vurdering af om du har fremsat indsigelse rettidigt til banken, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. pkt. 2.5.

Banken 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 banken igen hæve beløbet på din konto.

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

2.6.2. Tilbageførsel af betalinger som du ikke har godkendt

Hvis du mener, der er gennemført en eller flere betalinger med dit kort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du henvende dig til banken snarest muligt efter, du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurdering af om du har henvendt dig rettidigt i banken, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. pkt. 2.5. Under alle omstændigheder skal du henvende dig til banken senest 13 måneder efter, at beløbet er trukket på din konto.

Banken 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 banken igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil banken eventuelt kunne gøre ansvar gældende over for dig, jf. pkt. 2.10.

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

Modtager du ikke kontoudskrifter på papir, men kontoposteringer i elektronisk form, gælder bestemmelserne i dette pkt. 2.6. også.

2.7. Fejl og mangler ved ydelsen

Banken har intet ansvar for fejl og mangler mv. ved de ydelser, betalingsmodtager leverer.

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

Har du brugt dit kortnummer f.eks. til betaling af løbende ydelser i form af abonnementer, skal du sikre dig, at betalingsmodtager får skriftlig besked, hvis du ikke længere ønsker at betale med kortet.

2.8. Tilbagekaldelse

Du kan ikke tilbagekalde (kontramandere) betalinger foretaget med kortet. Eventuelle klager over fejl og mangler med de leverede ydelser skal rettes til betalingsmodtager.

2.9. Din pligt til at få kortet spærret

Du skal kontakte banken snarest muligt, hvis

- **du mister dit fysiske kort eller din mobile enhed med dit mobile kort på.**
- **en anden får kendskab til en af dine personlige sikkerhedsforanstaltninger f.eks. 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.**

Du skal ringe på tlf. + 45 70 15 81 00 for straks at få kortet spærret. Telefonnummeret besvares døgnet rundt.

Husk at oplyse navn og adresse, i hvilken af bankens afdelinger kontoen føres og om muligt kortnummer, kontonummer eller CPR-nummer.

Når banken har fået besked om, at dit fysiske kort er mistet, eller en anden kender den personlige sikkerhedsforanstaltning, vil kortet blive spærret for brug via Mastercards internationale autorisationssystem. Kortet vil endvidere blive spærret, hvis banken får en begrundet mistanke om misbrug. Spærring af dit fysiske kort medfører, at du heller ikke kan anvende dit mobile kort.

Når vi får besked om, at du har mistet din mobile enhed, bliver dit mobile kort på denne enhed spærret. Det får umiddelbart ikke betydning for dit fysiske kort.

Du vil modtage en skriftlig bekræftelse på spærringen med angivelse af tidspunktet for, hvornår banken fik besked om spærringen.

2.10. Dit ansvar ved misbrug af kortet

I tilfælde af at kortet har været misbrugt af en anden person, vil banken dække tabet, medmindre tabet er omfattet af pkt. 2.10.1 - 2.10.5. Det er banken, der skal bevise, at tabet er omfattet af pkt. 2.10.1. - 2.10.5.

2.10.1.

Hvis kortet og den personlige sikkerhedsforanstaltning er blevet misbrugt af en anden person, skal du dække tab op til 375 kr.

Du skal dog højst betale 375 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme personlige sikkerhedsforanstaltning (f.eks. pinkode) er blevet misbrugt i forbindelse med den samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort med samme personlige sikkerhedsforanstaltning (f.eks. pinkode) er spærret samtidig.

2.10.2.

Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at kortet har været misbrugt af en anden person og der har været anvendt en personlig sikkerhedsforanstaltning, og

- du har undladt at underrette banken snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bort- kommet, eller at uberettigede har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning.
- du med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.
- du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Du skal dog højst betale 8.000 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme personlige sikkerhedsforanstaltning er blevet misbrugt i forbindelse med den samme hændelse. Det

forudsætter dog, at alle kort med samme personlige sikkerhedsforanstaltning spærres samtidig.

2.10.3.

Du hæfter for det fulde tab, hvis den personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt i forbindelse med misbruget under følgende betingelser:

- Du med forsæt selv har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, som har misbrugt kortet, og du indså eller burde have indset, der var risiko for misbrug.

2.10.4.

Du hæfter endvidere for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser i henhold til reglerne, herunder til at opbevare kortet, den personlige sikkerhedsforanstaltning og mobiltelefonen til Mastercard ID Check forsvarligt, jf. 2.2.3, at beskytte den personlige sikkerhedsforanstaltning, jf. pkt. 2.3.1 eller spærre kortet, jf. pkt. 2.9.

2.10.5.

Hvis du har flere kort med samme personlige sikkerhedsforanstaltning, gælder den ubegrænsede hæftelse efter afsnit 2.10.3 og 2.10.4 for hvert kort, der er misbrugt.

2.10.6.

Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår efter, at banken 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 banken.

Du hæfter heller ikke, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af den personlige sikkerhedsforanstaltning 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 bankens ansatte, agenter eller filialer eller af en enhed, hvortil bankens aktiviteter er outsourcet eller disses passivitet.

2.11. Bankens ret til at spærre kortet

Banken er berettiget til at spærre for brug af kortet

- hvis den konto, dit kort er knyttet til, er ophævet, eller
- hvis du overtræder brugerreglerne, herunder hvis kontoen, som kortet er knyttet til, kommer i overtræk eller ved manglende betaling
- hvis kortet er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand

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

Når banken har spærret kortet, vil du modtage en skriftlig meddelelse med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen.

Banken kan desuden forlange alle fysiske kort, der er udleveret til kontoen, leveret tilbage og slette alle mobile kort. Du og din virksomhed vil få besked herom.

2.12. Kortets udløbs- og fornyelsestidspunkt

Kortet udstedes normalt for 4 år.

Kortet kan bruges til og med det udløbstidspunkt, der står på kortet, hvorefter kortet er ugyldigt. Du vil, før kortet udløber, få tilsendt et nyt kort eller modtage besked om, at det nye kort kan afhentes i banken. Du kan før udløb få kortet ombyttet i banken.

2.13. Ophør

Hvis du ikke længere ønsker at bruge kortet eller hvis kontoen ophæves, skal du klippe dit fysiske kort over og smide det i skraldespanden samt slette evt. mobile kort i din wallet.

2.14. Opsigelse

Banken kan med 2 måneders varsel meddele dig/virksomheden, at kortet ikke længere kan bruges og skal derfor klippes over og smides i skraldespanden.

Virksomheden vil få refunderet en forholdsmæssig del af eventuelle gebyrer, virksomheden måtte have betalt for kortet.

2.15. Ændring af disse brugerregler

Brugerreglerne kan ændres med 2 måneders varsel. Ændringer meddeles skriftligt eller elektronisk. Hvis du anvender kortet efter varslets udløb, betragter vi det som din og virksomhedens accept af de nye regler.

Hvis du meddeler, at du ikke ønsker at være bundet af de nye brugerregler, anses aftalen for at være ophørt på det tidspunkt, de nye regler træder i kraft.

2.16. Klager

Hvis du vil klage, kan du henvende dig til bankens klageansvarlige, Juridisk Afdeling, Sluseholmen 3, 2450 København SV. Får du ikke medhold i din klage, kan du henvende dig til Det finansielle ankenævn (https://fanke.dk/), St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K eller Forbrugerombudsmanden (https://forbrugerombudsmanden.dk/), Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby.

Hvis du ønsker at klage over behandlingen af dine personoplysninger, kan henvendelse ske til pengeinstituttet. Får du ikke medhold, kan du klage til Datatilsynet (https://www.datatilsynet.dk/), Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby.

2.17. Mulige tillægsydelser til kortet

Der kan være tilknyttet forsikringsordning til kortet, jf. forsikringsbetingelser.

Forsikringen bortfalder samtidig, hvis

- aftalen om Mastercard ophører
- kortet spærres på grund af misligholdelse og/eller manglende betaling, jf. pkt. 2.11.

2.18. Specielt for firmakort

Virksomhedens forpligtelse:

Virksomheden hæfter for alle krav som følge af udstedelse og anvendelse af det fysiske og mobile kort. Når en medarbejder med firmakort fratræder sin stilling i virksomheden, skal virksomheden meddele dette skriftligt til banken. Endvidere skal virksomheden inddrage det fysiske kort, klippe det over og smide det i skraldespanden.

Din forpligtelse:

Såfremt brugen af kortet hverken direkte eller indirekte er sket i virksomhedens interesse, hæfter du solidarisk og direkte for anvendelsen.

Du hæfter solidarisk og direkte for alle krav som følge af dit brug af det fysiske og mobile kort, hvis én af følgende situationer opstår i relation til virksomheden:

- der indledes akkordforhandlinger
- der anmeldes betalingsstandsning
- der indledes forhandling om gældssanering
- der indgives konkursbegæring
- firmaet i øvrigt ophører

og banken godtgør, at du på tidspunktet for brugen af det fysiske og mobile kort havde eller burde have haft:

- indsigt i virksomhedens overordnede økonomiske forhold
- kendskab til, at en af ovennævnte situationer kunne indtræffe.

Hvis én af disse situationer opstår, skal du straks give meddelelse til banken og må ikke mere benytte det fysiske og mobile kort. Det fysiske kort skal klippes over og smides i skraldespanden og evt. mobile kort i wallet skal slettes. Hvis du overgår fra en stilling med indsigt i virksomhedens overordnede økonomiske forhold til en stilling uden, skal du meddele banken dette.

3. Omkostninger ved erhvervelse og brug af kortet

3.1. Prislisten

Omkostninger i forbindelse med erhvervelse og brug af kortet m.v. fremgår af prislisten. Nyeste udgave af prislisten kan du få i banken eller se på bankens hjemmeside.

3.2. Kortgebyr

Der kan opkræves et kortgebyr, der betales forud. Ændringer i kortgebyret får virkning fra førstkommende opkrævning af kortgebyret efter, at prisændringen er trådt i kraft.

3.3. Gebyr ved brug af kortet

Ved brug af kortet i lande uden for EU/EØS, kan forretninger opkræve gebyr. Forretningen skal gøre dig opmærksom på gebyropkrævningen inden betalingen sker.

3.4. Renter og provision

Du kan i banken få oplysning om renter og provision på den konto, som kortet er knyttet til.

3.5. Omregningskurs ved brug i udlandet

Køb og hævning i udlandet omregnes til danske kroner, jf. prislisten. Beløbet vil altid blive trukket i danske kroner på din konto. Ved omregning tager banken udgangspunkt i den valuta, som købet/hævningen er foretaget i, eller den valuta, som transaktionen er modtaget i. Sidstnævnte kan afvige fra den valuta, som købet/hævningen er foretaget i. Det fremgår af prislisten, i hvilke tilfælde en ekstraomregning finder sted.

Ved omregning anvendes de i prislisten beskrevne metoder, jf. prislistens afsnit "omregningskurs". Der kan være sket ændringer i valutakursen fra det tidspunkt, hvor du har brugt dit kort, til beløbet trækkes på din konto. Ligeledes kan der i visse lande, fortrinsvis uden for Europa, være tale om flere officielle kurser.

3.6. Valutaomregning i forretning i udlandet (Dynamic Currency Conversion)

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

Når du bruger dit kort i en forretning eller på internettet og betaler i EURO eller anden europæisk valuta, vil banken sende dig information om transaktionen og bankens anvendte kurs samt i forhold til kursen fra Den Europæiske Centralbank.

4. Vurdering af kortansøgere

Kort udstedes efter individuel vurdering.

5. Samtykke til behandling og videregivelse af personlige oplysninger og oplysninger om indkøb mv.

Ved accept af disse regler og brug af kortet giver du og virksomheden samtidig samtykke til behandling af dine og virksomhedens personoplysninger, som beskrevet nedenfor. Du eller virksomheden kan til enhver tid tilbagekalde jeres samtykke ved at kontakte banken. Du skal dog være opmærksom på, at hvis du eller virksomheden tilbagekalder jeres samtykke, kan du ikke længere bruge dit Mastercard.

Hvis du eller virksomheden er utilfreds med behandlingen af dine eller virksomhedens personoplysninger, kan du eller virksomheden klage til banken (e-mail: dpo@al-bank.dk) eller Datatilsynet, Borgergade 28, 5., 1300 København K (e-mail: dt@datatilsynet.dk)

Har du eller virksomheden spørgsmål til behandlingen af dine eller virksomhedens personoplysninger, er du eller virksomheden altid velkommen til at kontakte bankens databeskyttelsesrådgiver på e-mail: dpo@al-bank.dk.

5.1. Behandling og videregivelse af oplysninger om navn, adresse, tlf.nr., CPR-nummer og CVR-nummer

De oplysninger om navn, privatadresse, telefonnummer og CPR-nummer – ved firmakort tillige firmaoplysninger, herunder CVR-nummer – som afgives, bruger banken til oprettelse af kortet og i sin løbende administration. CPR- nummeret kan bruges i forbindelse med evt. indhentning af adresseoplysning fra Indenrigsministeriets Centrale Adresseregister. CPR-nummer/CVR-nummer vil desuden blive brugt af banken til at give lovpligtige oplysninger til offentlige myndigheder om indestående på konti, evt. rentetilskrivning mv.

5.2. Behandling og videregivelse af øvrige oplysninger

De øvrige oplysninger, som du afgiver, samt oplysninger indhentet fra bankoplysninger, oplysning fra kreditoplysningsbureauer m.m., bruger banken som grundlag for kreditvurdering ved udstedelse af kortet, ved

spærring af kort samt til at sikre entydig identifikation af dig samt til nødvendig brug for gennemførelse af betalingstransaktioner.

5.3. Forbrugsoplysninger mv.

Ved brug af kortet registreres kortets nummer, det samlede transaktionsbeløb, dato for brug af kortet, og hvor kortet har været benyttet. Betalingsmodtager videresender disse oplysninger til banken via Nets.

Oplysningerne opbevares hos betalingsmodtager, Nets og hos banken og anvendes i bogføringen, ved fakturering/kontoudtog (herunder elektronisk kontoudtog og eventuel adgang for kortindehaver til at se sit forbrug via internettet) og eventuel senere retning af fejl.

Oplysninger, der er nævnt ovenfor, videregives i øvrigt kun, hvor lovgivningen kræver det og/eller til brug for retssager om krav stiftet ved brug af kortet. For firmakort gælder dog, at oplysningerne kan behandles og videregives til virksomheden til brug for virksomhedens behandling af disse i forskellige Management Information Systems.

5.4. Opbevaring af oplysninger

Personlige oplysninger, herunder evt. indhentede soliditets- oplysninger samt oplysninger om indkøb, opbevares hos banken og er fysisk til stede hos bankens datacentral.

Oplysningerne opbevares så længe, kortholder/firmaet har Mastercard kort udstedt af banken.

Oplysninger om indkøb kan blive slettet efter fem år. Ved opsigelse af kundeforholdet opbevares oplysningerne så længe, dette er nødvendigt til brug for evt. videregivelse af oplysninger til offentlige myndigheder. Ved tilmelding til Mastercard ID Check bliver dit mobiltelefonnummer opbevaret hos Nets til brug for udsendelse af engangskoder.

5.5. Videregivelse/behandling af oplysninger hos samarbejdspartnere

Banken indhenter og videregiver oplysninger til brug for etablering og administration af tillægsydelserne på dit Mastercard og ved eventuel skadebehandling.

Herudover kan oplysningerne blive brugt til, at banken som kortudsteder sender dig og virksomheden fordelagtige tilbud på bl.a. hotelovernatninger, rejser og flybilletter.

Det materiale, du og virksomheden vil modtage fra banken, kan indeholde markedsføring af andre virksomheders produkter. Oplysningerne vil også kunne anvendes til at sende dig og virksomheden kundemagasiner, orientering om samarbejdspartnere og nye tillægsydelser samt diverse tilbud.

5.6. Indberetning til kreditoplysningsbureau

Hvis der er afsagt dom over dig/virksomheden for manglende betaling, eller første fogedretsmøde har været afholdt, kan dit/virksomhedens navn og adresse blive indberettet til Experian Information Solutions (tidligere RKI – Ribers Kreditinformation) og evt. andre kreditoplysningsbureauer.

5.7. Oplysning om provision

Vi gør opmærksom på, at banken modtager provision ved kortets anvendelse i forretninger mv.

5.8. Tilsyn

Banken er underlagt Finanstilsynets tilsyn og registreret i pengeinstitutregisteret.

Udsendelse af advarsel, hvis kort eller personlig sikkerhedsforanstaltning bortkommer eller misbruges, eller hvis en uberettiget har fået kortet i besiddelse

Når banken har fået besked om, at kortet er mistet, eller at en anden kender den personlige sikkerhedsforanstaltning, vil kortet øjeblikkeligt

blive spærret hos banken. Derudover vil kortet blive spærret for brug i Nets' og Mastercards autorisationssystemer i det omfang, banken finder det nødvendigt for at hindre misbrug. På tilsvarende måde vil kortet blive spærret, hvis banken får en begrundet mistanke om misbrug.

Du vil modtage en skriftlig bekræftelse på spærringen med angivelse af tidspunktet for, hvornår banken fik besked om spærringen.

Gode kort-råd

Betalingskort er et af de sikreste betalingsmidler, der findes. Du kan selv være med til at skabe endnu større sikkerhed, hvis du følger disse gode råd.

1. Generelle råd om dit Mastercard

Før brug:

- Opfat dit kort som rede penge. Opbevar det derfor sikkert såvel ude som hjemme. Lad det f.eks. ikke ligge fremme.
- Lær din pinkode udenad for sikkerhedens skyld. Hvis du ikke kan huske den, kan du nemt finde din pinkode i både net- og mobilbanken. Har du ikke adgang til disse, kan en pinkode-husker være en hjælp. Du kan kontakte banken for at få en pinkode-husker eller udskrive en fra bankens hjemmeside.
- Opgiv aldrig din pinkode til andre – den er personlig, og kun du må kende den.
- Brug ikke pinkoden som password eller adgangskode i andre sammenhænge.
- Beskyt dine enheder, hvor du f.eks. har installeret din digitale wallet. Sørg for at enheden altid er opdateret med nyeste version, og at der skal bruges kode for at åbne din mobiltelefon.
- Det er vigtigt, at du har et antivirusprogram, der holdes opdateret, et styresystem, der holdes opdateret og at du bruger din sunde fornuft, når du bevæger dig på internettet, læser mails og tilsvarende.

Under brug:

- Beskyt din pinkode ved indtastning. Lad ikke andre kunne aflæse koden, når du taster den ind.
- Afslå assistance fra "venlige hjælpere", når du bruger dit kort.
- Lad aldrig andre bruge dit kort eller din pinkode – heller ikke selv om du er til stede.
- Husk din kvittering og gem den til senere kontrol.
- Tjek, at totalbeløbet i terminalen stemmer.
- Skriv aldrig under på en kvittering, før totalbeløbet er påført.
- Pas på kortet. Informationerne i kortet kan ødelægges, hvis denne kommer for tæt på et magnetfelt, f.eks. magnetlåse på en taske og visse elektroniske apparater.

Efter brug:

- Tjek posteringer på din konto – via din netbank eller kontoudskriften.
- Kontroller med jævne mellemrum, at du ikke har mistet kortet.

Reager øjeblikkeligt, hvis dit kort er bortkommet, eller du får mistanke om, at det kan være misbrugt. Kontakt hurtigst muligt banken eller Nets.

2. Brug af Mastercard i udlandet

Brug din pinkode med omtanke

I udlandet må du kun anvende din pinkode i pengeautomater, betalingsautomater og forretninger, hvor der skiltes med Mastercard-logoet.

Husk pas eller anden billedlegitimation

Udenlandske pengeinstitutter vil ofte spørge efter pas, hvis du ønsker at hæve kontanter ved kassen. Du kan også komme ud for at skulle legitimere dig i forretninger.

3. Gode råd, når du handler på internettet

Betalingskort er også sikkert at bruge, når du handler på internettet. Du kan selv være med til at opretholde sikkerheden ved at følge denne vejledning.

3.1. Generelle råd ved handel på internettet

Læs betingelserne

Hvis du ønsker at købe noget, bør du læse købsbetingelserne grundigt igennem. Du skal sikre dig, at du ikke med dette ene køb kommer til at starte et abonnement eller tegne dig for flere betalinger, hvis det ikke er din hensigt.

Gem dokumentationen

Når du har bestilt en vare, bør du gemme dokumentationen fra købet enten som et print eller ved at lave en elektronisk kopi af skærmbilledet. Husk også at gemme både web-adresse til forretningen og adressen til den side, hvor du eventuelt kan afbestille købet/abonnementet igen.

Internetbutikken er forpligtet til at kvittere for købet, f.eks. via en e-mail. Denne kvittering skal du også gemme.

Kontroller posteringer på din konto

Du kan løbende følge med i dine posteringer på din konto, hvis du har en netbank-aftale. Er det ikke tilfældet, bør du kontrollere dine kontoudskrifter. Er der posteringer, som du ikke kender til, skal du straks kontakte banken.

3.2. Særlige råd ved handel med Mastercard på internettet

Pas på dit kortnummer og dine personlige sikkerhedsforanstaltninger

Opgiv aldrig dit kortnummer, medmindre du er i en decideret købssituation, hvor du ønsker at betale for noget. I andre situationer skal du aldrig, selvom du bliver opfordret til det, indtaste dit kortnummer. Hverken som ID, en del af "medlemsoplysninger" eller for at komme videre til en anden side.

Du må ikke oplyse dine personlige sikkerhedsforanstaltninger (f.eks. pinkode, kodeord til nethandel, engangskode modtaget på sms osv.) til andre eller lade nogen få kendskab til dem.

Du skal være opmærksom på, at man (f.eks. forretninger, banken, Nets m.m.) aldrig vil bede dig oplyse dit MitID, din pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning, f.eks. kode til internethandel eller engangskode, som du har modtaget på sms.

Når du handler på internettet, og der skal bruges 'Visa Secure' eller 'Dankort Secured by Nets', så kontroller altid, at forretningens navn og korrekt beløb fremgår af den sms, som du modtager med engangskoden.

Beskyttelse af data

Alle danske internetbutikker skal beskytte dine betalingsinformationer med kryptering. Også langt de fleste udenlandske butikker bruger kryptering, og du kan nemt tjekke, om forbindelsen mellem din computer og internetbutikken er sikker. Er forbindelsen sikker, skal der være en hængelås nederst i højre hjørne i din internetbrowser eller foran URL'en (internetadressen) med grøn farve. Indtastning af kortnummer mv. skal først ske, når forbindelsen er sikker. Du bør ikke handle i de butikker, der ikke tilbyder en krypteret forbindelse.

Abonnementsordning med internetbutik

Ved indgåelse af én abonnementsordning giver du internetbutikken lov til at overføre beløb til forretningen, uden at du selv foretager en handling. Derfor bør du gennemgå kriterierne for betaling i abonnementsordningen i detaljer, før du opgiver kortnummer mv.

3.3. Hvor kan jeg læse mere?

Du kan læse mere om internethandel på hjemmesiderne:

- www.forbrugersikkerhed.dk
- www.forbrug.dk

4. Hvis kortet bortkommer eller bliver stjålet

Meld det straks, hvis dit kort forsvinder eller bliver stjålet. Det samme skal ske, hvis du har mistanke om, at din pinkode er afluret, eller at andre anvender dit kort eller kortnummer uretmæssigt.

Kontakt straks banken på telefon +45 70 15 81 00, så dit kort bliver spærret og ikke kan bruges.

Du skal opgive dit navn og adresse, bankens navn samt dit kortnummer, kontonummer eller CPR-nummer. Så bliver dit kort straks spærret og kan ikke bruges.

5. Kontakt til banken

Når du skal kontakte banken, bør du altid anvende den sikre kommunikationsmetode, som banken har anbefalet – f.eks. via din netbank eller pr. telefon. Når du kommunikerer med banken på

den måde, sikrer du dig imod, at nogen kan aflure din korrespondance.

Uddrag af Lov om Betalinger

Hæftelses- og ansvarsregler

§ 100 Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.

Stk. 4. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

1) at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller

3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 6. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted,

efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret,

når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbyderens aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet, eller

fordi udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 94, stk. 1, nr. 2.

Stk. 7. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt.

Betalingsmodtageren eller dennes udbyder skal godtgøre de tab, der er påført betalerens udbyder, hvis betalingsmodtageren eller dennes udbyder har undladt at anvende stærk kundeautentifikation. 1. og 2. pkt. finder ikke anvendelse på tjenester omfattet af §1, stk. 5, og § 5, nr. 14-16.

Stk. 8. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse.

Stk. 9. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.

Stk. 10. Stk. 1-9 finder tillige anvendelse på elektroniske penge, medmindre det ikke er muligt for betalerens udsteder af elektroniske penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

§ 101. En betaler har fra sin udbyder ret til tilbagebetaling af det fulde beløb for en gennemført betalingstransaktion, som er iværksat af eller via betalingsmodtageren, såfremt

1) betaleren ikke har godkendt det præcise beløb for betalingstransaktionen og
2) betalingstransaktionen oversteg det beløb, som betaleren med rimelighed kunne forvente, bl.a. under hensyn til dennes tidligere udgiftsmønster og betingelserne i rammeaftalen.

Stk. 2. Ændringer i valutakursen, når denne beregnes på baggrund af en referencekurs, kan ikke påberåbes ved anvendelse af stk. 1, nr. 2.

Stk. 3. Det kan aftales i rammeaftalen mellem betaleren og betalerens udbyder, at betaleren ikke har ret til tilbagebetaling efter stk. 1, hvis et samtykke til at gennemføre betalingstransaktioner omfattet af stk. 1 er givet direkte til betalerens udbyder og oplysninger om den fremtidige betalingstransaktion af udbyderen eller betalingsmodtageren blev givet eller stillet til rådighed for betaleren mindst 4 uger inden forfaldsdagen.

Stk. 4. For direkte debiteringer kan det af rammeaftalen mellem betaleren og betalerens udbyder fremgå, at betaleren har ret til tilbagebetaling fra sin udbyder, selv om kravene efter stk. 1 ikke er opfyldt.

Stk. 5. Uanset stk. 1 og 2 har betaleren ret til ubetinget tilbagebetaling ved direkte debiteringer omfattet af artikel 1 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 260/2012 af 14. marts 2012 om tekniske og forretningsmæssige krav til kreditoverførsler og direkte debiteringer i euro.

§ 102. En anmodning om tilbagebetaling, jf. § 101, skal være udbyderen i hænde senest 8 uger efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion.

Stk. 2. Betalerens udbyder skal senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af en anmodning om tilbagebetaling enten tilbagebetale hele transaktionsbeløbet eller begrunde et afslag på tilbagebetaling med oplysning om klagemuligheder.

Stk. 3. Uanset stk. 2 kan udbyderen ikke give afslag på tilbagebetaling af direkte debiteringer, jf. § 101, stk. 5.

Hele lovteksten findes på www.retsinformation.dk.