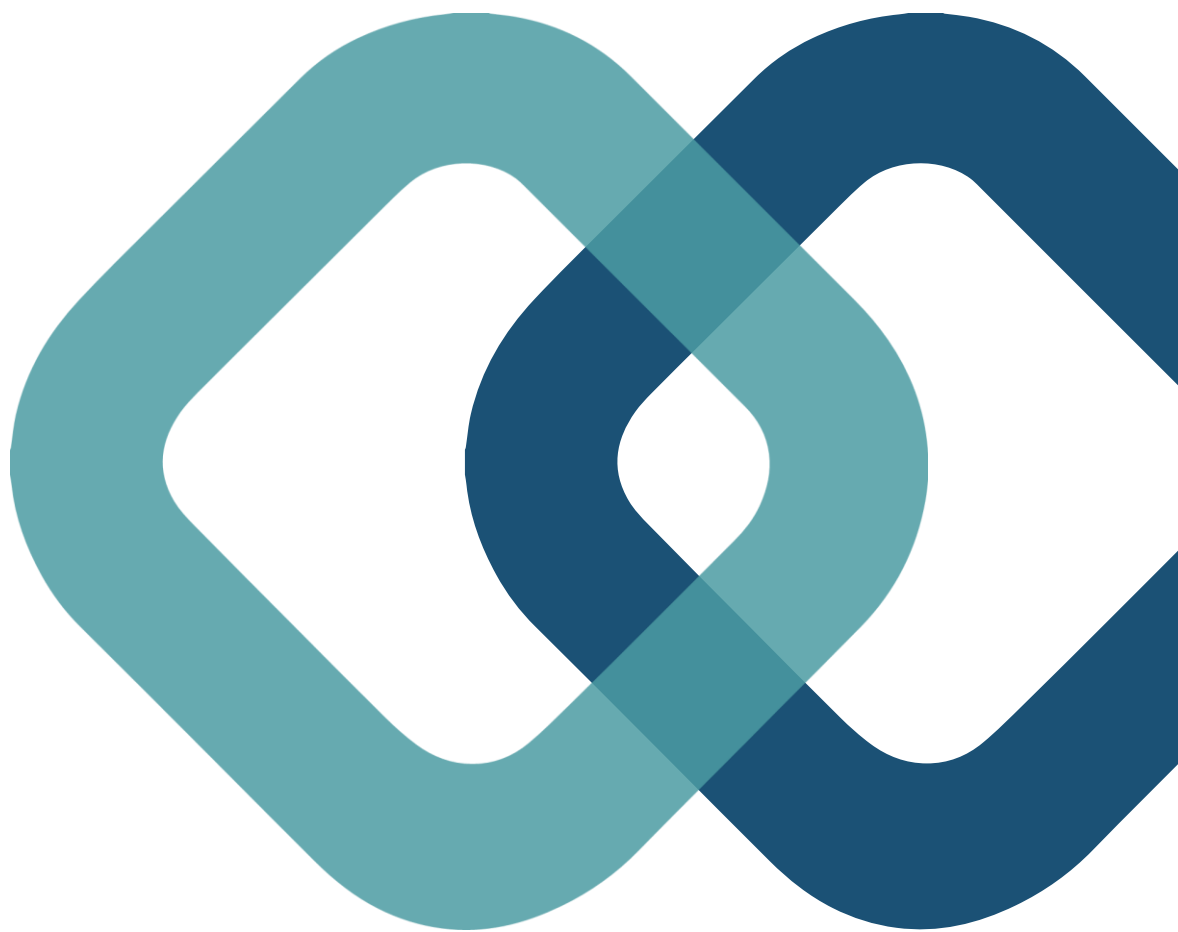


# Viðskiptaskilmálar Valitor

2. janúar 2020



VALITOR

## Efnisyfirlit

Almennir viðskiptaskilmálar söluaðila .....	3
1 Inngangur, gildissvið o.fl. ....	3
2 Orðskýringar og túlkun .....	3
3 Móttaka greiðslukorta, viðskiptakjör o.fl. ....	5
4 Úttektir, heimildarleit o.fl. ....	7
5 Framkvæmd færslna – Ábyrgð Valitor eða útgefanda greiðslukorts .....	7
6 Framkvæmd færslna – Ábyrgð söluaðila .....	8
7 Endurgreiðsla .....	9
8 Markaðssetning söluaðila .....	10
9 Trúnaðarskylda .....	10
10 Afgreiðslubúnaður .....	11
11 Almennar reglur um vörslu og öryggi upplýsinga .....	11
12 Upplýsingaskylda söluaðila gagnvart Valitor og aðrar skyldur .....	12
13 Innsending færsluskrár, úttektarseðla o.fl. ....	13
14 Endurkröfur og ógildar kröfur .....	13
15 Uppgjörstímabil kreditkorta .....	14
16 Gjaldtaka og uppgjör við söluaðila .....	14
17 Frádráttur, leiðréttingar o.fl. ....	15
18 Áreiðanleikakönnun og mat á fjárhags- og rekstrarstöðu söluaðila .....	17
19 Þjónustuvefur .....	17
20 Persónuvernd .....	19
21 Réttur til að halda eftir uppgjöri .....	21
22 Yfirlýsing um skaðleysi og ábyrgðartakmörkun .....	21
23 Breytingar á skilmálum og samstarfssamningi .....	22
24 Gildistími, uppsögn og lok samnings .....	23
25 Heimildir til framsals, útvistunar, o.fl. ....	24
26 Óviðráðanleg atvik .....	25
27 Ágreiningsmál, varnarþing, o.fl. ....	25
Sérstakir skilmálar og leiðbeiningar .....	25
1 Gildissvið sérskilmála .....	25
2 Netviðskipti .....	25
3 Boðgreiðslur .....	26
4 Kortalán .....	27
5 Myntval (DCC) .....	29
6 Leiga á afgreiðslubúnaði .....	30
7 Milliganga um færsluhirðingu við aðra færsluhirði .....	31
8 Leiðbeiningar vegna endurkröfumála .....	31

# Almennir viðskiptaskilmálar söluaðila

## 1 Inngangur, gildissvið o.fl.

- 1.1 Þessir skilmálar gilda um samstarf Valitor og söluaðila á sviði greiðslukortaviðskipta og kveða á um réttindi og skyldur beggja aðila í því samstarfi.
- 1.2 Valitor er **greiðsluþjónustuveitandi sem skráður** er á Íslandi með starfsleyfi og undir eftirliti Fjármálaeftirlitsins. Valitor hefur jafnframt, samkvæmt samningum við alþjóðleg kortasamtök, leyfi til að færsluhirða og vinna færslur til heimildargjafar, fjárhagsfærslna og uppgjörs.
- 1.3 Skilmálarnir, eins og þeir eru á hverjum tíma, eru óaðskiljanlegur hluti samstarfssamnings Valitor við söluaðila ásamt umsókn um samstarfssamning, viðhengjum við hann, verðskrá, öryggistilmælum og ráðstöfunum, verklagsreglum um tiltekna tegund vöru- og þjónustu s.s. bílaleigu og hótél og leiðbeiningum. Sama gildir um önnur þau skjöl sem tilgreind eru á hverjum tíma sem hluti af samstarfssamningi aðila.

## 2 Orðskýringar og túlkun

- 2.1 Eftirfarandi hugtök skulu, í samstarfssamningi aðila, þ.m.t. skilmálum þessum, og öðrum tengdum skjölum, hafa eftirfarandi merkingu:

**Kortasamtök:** VISA Inc., VISA EU, MasterCard Worldwide og önnur þau kortasamtök sem Valitor hefur á hverjum tíma heimild frá til að bjóða færsluhirðingarþjónustu.

**Afgreiðslubúnaður:** Rafrænn kortalesari með innbyggðum eða tengdum örgjörvalesara (PIN – Pad) sem getur bæði verið sjálfstæð eining (posi) eða hluti af kassakerfi söluaðila.

**ARN númer (Acquirer's reference number):** Tilvísunarnúmer færsluhirðis.

**CVM aðferð (Cardholder Verification Method):** Aðferð til að sannreyna að sá sem framvísar greiðslukorti eða reynir að greiða með öðrum greiðslumáta sé réttmætur handhafi korts/greiðslumáta.

**DCC (Dynamic Currency Conversion):** Myntvalsþjónusta sem gerir söluaðilum kleift að bjóða korthöfum með erlend greiðslukort að framkvæma úttekt í mynt útgáfulands greiðslukorts.

**Debetkort:** Greiðslukort þar sem fjárhæðin er dregin beint af viðskiptareikningi korthafa hjá útgáfubanka.

**Endurgreiðsla:** Færsla framkvæmd til leiðréttingar á fyrri greiðslu, þ.e. endurgreiðsla upphaflegrar sölufærslu.

**Félag:** Valitor.

**Frídagar og aðrar stórhátíðir:** Frídagar eru helgidagar þjóðkirkjunnar þ.e. skírdagur, annar í páskum, uppstigningardagur, annar í hvítasunnu og annar í jólum auk sumardagsins fyrsta og 1. maí. Stórhátíðardagar eru nýársdagur, föstudagurinn langi, páskadagur, hvítasunnudagur, 17. júní, frídagur verslunarmanna, aðfangadagur, jóladagur og eftir kl. 12.00 á gamlársmorgun.

**Fyrirframgreitt kort:** Greiðslukort þar sem korthafi greiðir inn á kort fyrir notkun þess. Ekki er hægt að nota fyrirframgreidd kort til framtíðarskuldbindinga í greiðsluþjónustu, sbr. kortalán.

**Færslugjald:** Fast gjald, sem leggst á hverja heimildarbeiðni og/eða uppperða færslu og fast gjald sem leggst á hverja hafnaða/ógilda færslu.

**Greiðslukort/kort:** Greiðslumiðill, svo sem hefðbundin greiðslukort, snertilaus kort, greiðslukort í snjalltækjum o.fl. sem gefið er út í samræmi við reglur kortasamtakanna.

**Kortalán:** Lánssamningur milli Valitor og korthafa sem felur í sér jafnar afborganir.

**Kortaútgefandi:** Innlendir bankar og sparisjóðir auk erlendra kortaútgefenda.

**VALITOR**

**Korthafi:** Einstaklingur sá er kort er gefið út til og hefur heimild til að nota útgefið kort.

**Kreditkort:** Greiðslukort þar sem korthafi greiðir úttektir á gjalddaga sem er ákveðinn af útgefanda kortsins.

**Löggjöf um persónuvernd:** Regluverk er snýr að vernd einkalífs og vinnslu persónuupplýsinga. Hér á sérstaklega við reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) 2016/679, frá 27. apríl 2016, um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga, sbr. lög nr. 90/2018, um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga.

**MCC (Merchant Category Code):** Fjögurra stafa talnaröð (kóði) sem notuð er til að auðkenna tegund viðskipta sem söluaðili stundar. MCC kóðar eru ákvarðaðir af Alþjóðlega staðlaráðinu.

**PA DSS:** Alþjóðlegur öryggisstaðall (e. Payment Application Data Security Standard/ PS DSS) sem tekur til afgreiðslubúnaðar. PA DSS er hluti af öryggiskröfum PCI DSS staðalsins. Staðallinn er birtur á vefsíðunni: <http://www.pcisecuritystandards.org>.

**Persónuupplýsingar:** Hvers kyns upplýsingar um persónugreindan eða persónugreinanlegan einstakling sem unnar eru vegna eða í tengslum við þjónustu samkvæmt samstarfssamningi aðila. Einstaklingur telst persónugreinanlegur ef unnt er að persónugreina hann, beint eða óbeint, svo sem með tilvísun í auðkenni eins og nafn, kennitölu, staðsetningargögn, netauðkenni eða einn eða fleiri þætti sem einkenna hann í líkamlegu, lífeðlisfræðilegu, erfðafræðilegu, andlegu, efnalegu, menningarlegu eða félagslegu tilliti.

**PIN númer:** Leyninúmer korthafa tengt greiðslukorti.

**PCI/DSS staðall:** Alþjóðlegur upplýsingaöryggisstaðall (e. The Payment Card Industry Data Security Standard/PCI DSS) settur af Payment Card Industry Security Standards ráðinu (PCI SSC). Staðallinn er birtur á vefsíðunni: <http://www.pcisecuritystandards.org>.

**Ráðstöfunarreikningur:** Bankareikningur söluaðila eins og hann er tilgreindur í samstarfssamningi.

**Reglur kortasamtakanna:** Reglur og staðlar sem kortasamtökin hafa samþykkt og birt fyrir færsluhirðum og eru aðgengilegar á vefsíðum kortasamtakanna.

**Sérsmningar:** Ýmsir gildandi samningar milli söluaðila og Valitor sem varða greiðslukortaviðskipti og/eða samnings samband aðila.

**SSL-staðall (Secure Socket Layer):** Staðlaður öryggisbúnaður sem ætlað er að auka öryggi í netviðskiptum.

**Snertilaus greiðsla:** Þar sem rafeindabúnaði (Near field communication, NFC) á greiðslukorti eða síma er beitt til að senda kortaupplýsingar á öruggan hátt, þráðlaust á milli örgjörva og afgreiðslubúnaðar.

**Söluaðilar:** Rekstraraðilar sem hafa heimild til að taka við greiðslu með greiðslukortum á grundvelli samstarfssamnings við Valitor og viðskiptaskilmála þessara. Með notkun þessa orðs er bæði átt við rekstraraðilann sjálfan, starfsfólk hans og aðra sem hafa heimild til að taka við greiðslukortum í hans þágu.

**Undirritun:** Með undirritun í skilmálum þessum er vísað hvoru tveggja til rafrænnar undirritunar og hefðbundinnar undirritunar.

**Umsjónarmaður:** Prókuruhafi skv. hlutafélagaskrá eða annar starfsmaður söluaðila sem hefur sérstaklega verið falin dagleg umsjón með notkun þjónustuvefs af fyrrnefndum prókuruhafa.

**Dagsetning útgreiðslu:** Dagurinn þegar uppgjörsfjárhæð er gerð upp við söluaðila í samræmi við ákvæði í samstarfssamningi.

**VALITOR**

**Úttektarmörk:** Eru hámarksfjárhæð einstakrar færslu sem seljanda er heimilt að senda inn án þess að hafa áður leitað heimildar útgefanda fyrir úttektinni. Heimildarmörk skulu teljast vera núll, nema sérstaklega hafi verið samið um annað.

**Valitor:** Valitor hf., kt. 500683-0589.

**Vinnsla:** Vinnsla er aðgerð eða röð aðgerða þar sem persónuupplýsingar eru unnar, hvort sem vinnslan er sjálfvirk eða ekki, s.s. söfnun, skráning, flokkun, kerfisbinding, varðveisla, aðlögun eða breyting, heimt, skoðun, notkun, miðlun með framsendingu, dreifing eða aðrar aðferðir til að gera upplýsingarnar tiltækar, samtenging eða samkeyrsla, aðgangstakmörkun, eyðing eða eyðilegging.

**Þjónustuvefur:** Vefsvæði söluaðila til að nálgast upplýsingar um viðskipti sín og framkvæma tilteknar aðgerðir í tengslum við þau.

**Örgjörvi:** Flaga á greiðslukorti eða í snjallsíma sem geymir kortaupplýsingar.

**Öryggisnúmer greiðslukorta:** Númer rituð aftan á greiðslukort: CAV2, CVC2, CVV2, CID, iCVV og PVV.

**Öryggistilmæli og ráðstafanir:** Öryggisstaðall, öryggisreglur, öryggistilmæli og öryggiskröfur sem vísað er til í skilmálum þessum eða samstarfssamningi.

**QPS (Mastercard Quick Payment Service):** Þjónusta um flýttgreiðslur skv. skilgreiningu MasterCard.

**3-D Secure:** Öryggisbúnaður kortasamtakanna sem er notaður til að lágmarka sviksamlegar kortafærslur á netinu, s.s. "MasterCard SecureCode" og "Verified by Visa".

- 2.2** Allar tilvísanir í samstarfssamningi til laga, reglugerða eða reglna, þ.m.t. reglna kortasamtakanna, teljast vera til gildandi laga, reglugerða og reglna eins og þær eru á hverjum tíma með breytingum, viðbótum eða uppfærslum. Sama gildir um tilvísanir til samstarfssamnings aðila, skilmála þessara, umsóknar söluaðila eða annarra skjala sem vísað er til í samstarfssamningi aðila, þ.e. slíkar tilvísanir eru einnig til gildandi útgáfu slíkra skjala með síðar samþykktum breytingum og viðaukum ef þeim er til að dreifa.
- 2.3** Stangist ákvæði skilmála þessara á við ákvæði í samstarfssamningi þá skal ákvæði skilmálanna víkja. Stangist ákvæði í skilmálum þessum eða í samstarfssamningi á við reglur kortasamtakanna þá skal ákvæði í samstarfssamningi/skilmálum víkja.

### 3 Móttaka greiðslukorta, viðskiptakjör o.fl.

- 3.1** Söluaðila er heimilt, að því gefnu að farið sé að skilyrðum samstarfssamningsins við Valitor, að taka við kortum af þeirri tegund sem tilgreind eru í samstarfssamningi söluaðila. Valitor mun hirða færslur auk þess að annast heimildagjöf, fjárhagsfærslur og uppgjör gilda og lögmætra færslna.
- 3.2** Söluaðili skuldbindur sig til að kynna sér og fylgja þeim reglum sem Valitor setur um greiðslukortaviðskipti og fara eftir öðrum verklags- og vinnureglum sem gilda hverju sinni um þessi viðskipti þ.m.t. afbókunarskilmálum Valitor og leiðbeiningum Valitor vegna viðskipta við bílaleigur og hótél sem birtar eru á [www.valitor.is](http://www.valitor.is). Þá skuldbindur söluaðili sig jafnframt til að fylgja í einu og öllu fyrirmælum sem kunna að berast frá Valitor.
- 3.3** Söluaðili skal taka við öllum gildum greiðslukortum sem fullnaðargreiðslu fyrir vöru eða þjónustu sem hann býður.
- 3.4** Söluaðila er óheimilt að hafna móttöku korts sem falla undir samstarfssamninginn á grundvelli þess hver korthafi eða útgefandi korts er, nema lög og reglur kortasamtakanna kveði á um slíkt.
- 3.5** Söluaðila er skylt að veita þeim sem greiða með gildum greiðslukortum sömu viðskiptakjör (eða betri) og hann veitir þeim sem greiða með öðrum greiðslumiðlum. Óheimilt er að hækka verð á vöru eða þjónustu þegar kaupandi framvísar greiðslukorti við kaup. Þá er

**VALITOR**

söluaðila jafnframt óheimilt að setja óréttmæt skilyrði fyrir móttöku korts s.s. að gera kröfu um lágmarksfjárhæð í viðskiptum þegar greitt er með greiðslukorti eða að korthafi afsali sér rétti til að mótmæla færslu.

- 3.6** Söluaðili skal eingöngu krefja Valitor um greiðslur vegna úttekta sem stofnað er til með kortum í samræmi við gildandi reglur á hverjum tíma. Söluaðila er óheimilt að krefja korthafa beint um greiðslu nema Valitor hafi framselt söluaðilanum innheimturéttinn með því að bakfæra eða hafna greiðslu til söluaðila.
- 3.7** Söluaðili ábyrgist gagnvart Valitor að:
- allar greiðslukortafærslur sem sendar eru til Valitor endurspegli sölu á vörum eða þjónustu í daglegum rekstri söluaðila í samræmi við tilgreiningu reksturs í samstarfssamningi aðila og fyrir það verð sem gefið er upp í færslunni;
  - starfsemi hans brjóti ekki í bága við lög, reglugerðir eða reglur kortasamtakanna;
  - allt starfsfólk á hans vegum, sem tekur við kortagreiðslum, hafi fengið kynningu á skilmálum samstarfssamningsins og nauðsynlega þjálfun í tengslum við hann; og
  - annar starfsmaður annist skráningu úttektar sem framkvæmd er af starfsmanni með eigið greiðslukort í viðskiptum við söluaðilann.
- 3.8** Söluaðila er óheimilt að heimila eða senda inn færslur þar sem úttekt er gerð án korts nema slíkt hafi sérstaklega verið heimilað í samstarfssamningi aðila. Þá þarf söluaðili að ganga frá sérstökum samningi um netviðskipti við Valitor vilji hann bjóða upp á slík viðskipti.
- 3.9** Söluaðila er óheimilt að taka á móti greiðslukorti sem greiðslu í eftirtöldum tilvikum:
- fyrir vöru og/eða þjónustu þriðja aðila, þ.e. frá einhverjum öðrum en söluaðila sjálfum;
  - fyrir vöru og/eða þjónustu sem er veitt frá öðrum stað en starfsstöð söluaðila;
  - fyrir vöru og/eða þjónustu ef það brýtur á einhvern hátt í bága við ákvæði samstarfssamnings aðila, gildandi lög í heimalandi söluaðila og/eða korthafa eða reglur kortasamtakanna;
  - fyrir vöru og/eða þjónustu ef það er til þess fallið að skaða viðskiptavild Valitor og/eða kortasamtakanna;
  - ef kaup eru liður í fjármögnun hryðjuverka eða peningapvætti;
  - svksamlegum eða óréttmætum færslum;
  - ef færsla er ekki samþykkt af korthafa;
  - ef færslu hefur áður verið mótmælt;
  - ef Valitor hefur áður synjað heimildarbeiðni frá söluaðila vegna viðkomandi viðskipta;
  - ef söluaðili veit eða má vita, eða hefur vísbendingar um að innheimta færslunnar verði vandkvæðum bundin vegna ágreinings, kröfu, gagnkröfu korthafa til skuldajafnaðar eða af öðrum ástæðum; og/eða
  - ef greiðslukort er ógilt eða ef gildistími þess er liðinn.
- 3.10** Þá er söluaðila skylt að hafna móttöku greiðslu, og ef aðstæður bjóða upp á hafa samband við Valitor, ef hann telur að greiðslukort kunni að vera ógilt, handhöfn þess ólögsmæt eða aðrar ástæður kunni að vera fyrir hendi sem geri handhöfn og/eða notkun kortsins ólögsmæta eða óréttmæta. Söluaðila kann að vera gert viðvart um að eitthvað af framangreindu eigi við:
- Ef skilaboð um slíkt koma fram á skjá afgreiðslubúnaðar og/eða á útprentuðum seðli úr prentara búnaðarins þegar úttektarheimildar er leitað með rafrænum hætti;
  - Með munnlegum tilmælum ef úttektarbeiðni er leitað símleidis; og/eða

**VALITOR**

- c) Ef mynd á greiðslukorti, undirskrift eða önnur atriði bera með sér að sá sem framvísar greiðslukorti sé annar en korthafi.
- 3.11** Valitor áskilur sér rétt til að takmarka eða stöðva, ef nauðsyn krefur, móttöku korta, færslur eða viðskipti í tilteknum gjaldmiðlum. Slík heimild kann t.a.m. að vera nýtt ef gjaldeyrishöft eða önnur sambærileg lög eða reglur hindra framkvæmd færslna, grunur er um svik, að færsla sé ólögmaet eða hún brjóti í bága við ákvæði í samstarfssamningi eða ef Valitor er skylt að grípa til slíkra aðgerða skv. fyrirmælum í lögum eða reglum kortasamtakanna.
- 3.12** Vanræksla á einu eða fleiri af framangreindum atriðum í þessari gr. 3 veitir Valitor rétt til að hafna greiðslu úttektar eða, hafi Valitor greitt úttekt til söluaðila, að endurkrefja hann um fjárhæðina, bakfæra fjárhæðina á reikning hans, senda honum rafrænan greiðsluseðil eða senda kröfu til frekari innheimtu hjá þriðja aðila sem veitir innheimtubjónustu. Enn fremur getur slík vanræksla söluaðila valdið Valitor tjóni svo varði bótaskyldu samkvæmt lögum.

## **4 Úttektir, heimildarleit o.fl.**

- 4.1** Söluaðili skal leita heimildar fyrir öllum færslum yfir skilgreindum úttektarmörkum. Söluaðili skal tryggja að réttur MCC kóði fylgi heimildarbeiðni.
- 4.2** Óheimilt er að gefa út fleiri en einn úttektarseðil fyrir einstökum viðskiptum í því skyni að komast fram hjá rafrænum úttektarmörkum.
- 4.3** Söluaðili skal hafa afgreiðslubúnað sem útbýr úttektarseðil vegna hvernar færslu. Korthafa skal afhent samrit af úttektarseðli nema hann afþakki eða um sé að ræða svokallaða QPS eða snertilausar færslur að fjárhæð sem er jafnhá eða lægri en viðmiðunarmörk kortasamtakanna vegna slíkra færslna.
- 4.4** Áhættustýring er mismunandi eftir eðli viðskipta og er forrituð í þann afgreiðslubúnað sem í notkun er á hverjum stað. Vegna áhættustýringar í greiðslukortaviðskiptum áskilur Valitor sér rétt til að endurskoða úttektarmörk ef ástæða þykir til og viðhafa nauðsynlegt effirlit til að tryggja að rétt sé að öllu staðið. Söluaðili skuldbindur sig til að hlíta reglum og öðrum fyrirmælum Valitor varðandi úttektarmörk og nauðsynlegt effirlit.
- 4.5** Fáist heimild birtist heimildarnúmer rafrænt á úttektarseðil en ef heimild hefur verið sótt símleiðis skal söluaðili færa númerið í þar til gerðan reit á úttektarseðli. Söluaðili skal nota rafrænan afgreiðslubúnað þegar úttekt er gerð með greiðslukorti.

## **5 Framkvæmd færslna – Ábyrgð Valitor eða útgefanda greiðslukorts**

- 5.1** Í þessari grein eru fyrirmæli um hvernig söluaðili getur framkvæmt færslur þannig að ábyrgð á þeim kunni að færast yfir til Valitor eða eftir atvikum útgefanda greiðslukorts. Það er því hagur söluaðila að kappkosta að framkvæmd færslna sé í samræmi við fyrirmæli þessarar greinar. Þar sem tilfærsla ábyrgðar yfir til útgefanda greiðslukorts fellur utan gildissviðs viðskiptaskilmála Valitor og er ekki á forræði Valitor er sá fyrirvari hér með settur að allar tilvísanir til flutnings ábyrgðar til útgefanda eru aðeins leiðbeinandi. Reglur kortasamtaka gilda um flutning slíkrar ábyrgðar.
- 5.2** Þegar greiðslukorti með örgjörva er framvísað á sölustað og úttekt er framkvæmd með þeim hætti að afgreiðslubúnaður les örgjörvann og korthafi staðfestir síðan úttekt með PIN númeri færast ábyrgð á slíkri úttekt yfir á Valitor þegar heimildarnúmer er fengið skv. skilmálum þessum, sbr. þó fyrirvara um ábyrgð í gr. 5.5.

**VALITOR**



- 5.3** Þegar greiðslukorti, síma eða öðru snjalltæki er framvísað á sölustað og úttekt er framkvæmd með þeim hætti að greiðslukort/snjalltæki sendir kortaupplýsingar frá örgjörva til afgreiðslubúnaðar og fjárhæð færslu er undir viðmiðunarmörkum kortasamtakanna fyrir snertilausar greiðslur færast ábyrgð á slíkri greiðslu yfir á útgefanda greiðslukorts eða effir atvikum til Valitor, sbr. þó fyrirvara í gr. 5.5.
- 5.4** Þegar úttekt er framkvæmd án framvísunar korts en korthafi hefur staðfest úttekt með 3-D Secure færast ábyrgð á slíkri úttekt yfir á útgefanda greiðslukorts eða effir atvikum til Valitor þegar heimildarnúmer er fengið skv. skilmálum þessum, sbr. þó fyrirvara í gr. 5.5.
- 5.5** Sérstök athygli er vakin á því að ábyrgð Valitor eða effir atvikum útgefanda korts takmarkast við að færsla sé gild og lögmæt og hafi verið framkvæmd í samræmi við önnur fyrirmæli skilmála þessara, þ.m.t. gr. 13.1. Ábyrgð á framkvæmd viðskipta útilokar þó ekki að korthafi setji fram endurkröfu á öðrum grundvelli en að færslan hafi verið framkvæmd á viðkomandi greiðslukort s.s. á þeim forsendum að keypt vara og/eða þjónusta hafi ekki verið afhent eða færsla hafi verið framkvæmd ítrekað vegna sömu viðskipta. Nánari upplýsingar og fyrirmæli varðandi endurkröfur má finna í gr. 14 í skilmálum þessum, sérstökum leiðbeiningum Valitor og reglum kortasamtakanna.

## 6 Framkvæmd færslna – Ábyrgð söluaðila

- 6.1** Mögulegt er að framkvæma færslur með öðrum hætti en tilgreint er í gr. 5. en velji söluaðili að heimila færslur með öðrum hætti er það alfarið á hans ábyrgð, þ.m.t. tjón sem hann kann að verða fyrir m.a. vegna aukinnar hættu á endurkröfum. Söluaðili ber þá æfíð sönnunarbyrði um að korthafi hafi samþykkt slíka færslu. Í þessari grein er gerð grein fyrir því hvernig æskilegt er að framkvæma færslur með öðrum hætti þannig að söluaðili sé í betri stöðu til að færa sönnur fyrir lögmæti færslu ef upp kemur ágreiningur.
- 6.2** Ef korthafi getur ekki eða vill ekki staðfesta færslu sína með PIN númeri getur söluaðili framkvæmt færslu með því að framkvæma segulrandarfærslu og afla undirskriftar korthafa, leyfi greiðslukort það. Við gerð færslu með undirskrift ber söluaðila að staðfesta að undirritun á kvittun og greiðslukorti sé sú sama. Ef vafi leikur á að um réttan handhafa greiðslukorts sé að ræða skal söluaðili krefjast annarra persónuskilríkja til samanburðar og skrá þau númer sem þar koma fram, t.d. á vegabréfi eða ökuskríteini.
- 6.3** Söluaðili sem framkvæmir færslu án þess að greiðslukort sé á staðnum skal fá frá korthafa eftirfarandi upplýsingar: Kortnúmer, gildistíma korts, öryggisnúmer, nafn korthafa, lögheimili korthafa (ef við á), heimilisfang sem afhenda á vöru og/eða þjónustu ef annað en lögheimili korthafa (ef við á), þær viðbótarupplýsingar sem Valitor tilkynnir söluaðila skriflega um að hann þurfi að afla. Söluaðili skal varðveita eftirtaldar upplýsingar ef færsla er framkvæmd án þess að greiðslukort sé á staðnum: Fyrstu sex (6) og síðustu fjóra (4) tölustafina í kortnúmeri, nafn korthafa og afrit kvittunar þar sem vara/þjónusta er tilgreind og fjárhæð hennar. Söluaðili skal varðveita framangreindar upplýsingar með skipulögðum hætti í eitt (1) ár frá dagsetningu færslu.
- 6.4** Þegar greiðsla með greiðslukorti er framkvæmd án þess að greiðslukorti sé framvísað hjá söluaðila skuldbindur söluaðili sig að viðlagðri ábyrgð til að ganga æfíð úr skugga um eftirtalin atriði:
- Að greiðslukort sé ekki útrunnið;
  - Að skila inn réttum kortaupplýsingum til Valitor;
  - Að æfíð sé með sannanlegum hætti leitað rafrænnar heimildar til móttöku korts hjá Valitor; og



- d) Að óska eftir að korthafi framvísi greiðslukorti og skrifi undir sölunótu þegar tekið er við vöru eða þjónustu. Afhending á vöru og/eða þjónustu til annars en rétthafa kortsins er alfarið á ábyrgð söluaðila.
- 6.5** Þegar senda þarf vöru og/eða þjónustu, sem greitt hefur verið fyrir með greiðslukorti, hvort heldur sem það var gert með eða án framvísunar korts, skal söluaðili sjá til þess að notast sé við ábyrgðar- eða bögglapóst eða aðrar viðurkenndar flutningsaðferðir og að vara/þjónusta sé ætíð send á nafn og skráð heimilisfang korthafa eða sannarlega umsamið annað heimilisfang. Söluaðili, eða umboðsmaður söluaðila, skal tryggja að korthafi staðfesti með undirritun sinni að hann hafi mótttekið hið selda.
- 6.6** Ef úttekt er framkvæmd með öðrum hætti en mælt er fyrir um í gr. 5 kann Valitor að gefa út heimildarnúmer fyrir slík viðskipti en það er þá einungis til staðfestingar á því að um sé að ræða opið kort.
- 6.7** Í þeim tilvikum þar sem úttekt er framkvæmd í samræmi við fyrirmæli í gr. 6 getur Valitor hafnað að greiða söluaðila úttektina mótmæli korthafi að hann hafi heimilað greiðsluna. Greiði Valitor slíka úttekt er það ætíð gert með þeim ótvíræða fyrirvara að heimilt sé að endurkrefja söluaðila um fjárhæðina ef korthafi innir ekki greiðslu af hendi til útgefanda kortsins. Hafi slík úttekt verið millifærð á reikning söluaðila vegna úttektar með debetkorti getur félagið skuldfært fjárhæðina á reikning söluaðila eða dregið hana frá síðara uppgjöri til söluaðila.
- 6.8** Athygli er vakin á því að vegna bílaleigu- og hóteliðskipta gilda auk framangreindra fyrirmæla í gr. 5 og 6 leiðbeiningar vegna viðskipta við bílaleigur og hótél sem birtar eru á [www.valitor.is](http://www.valitor.is).

## 7 Endurgreiðsla

- 7.1** Söluaðila er einungis heimilt að framkvæma endurgreiðslu með rafrænni bakfærslu eða endurgreiðslu á sama kortareikning korthafa og var notaður í tengslum við upphaflega sölu á vöru og/eða þjónustu. Í þessu felst m.a. að söluaðila er óheimilt að endurgreiða kreditkortafærslur með öðrum hætti s.s. reiðufé. Að sama skapi er söluaðila óheimilt að endurgreiða með greiðslu inn á kortareikning í þeim tilvikum þar sem viðskiptavinur hefur í upphaflegri sölu á vöru og/eða þjónustu greitt með reiðufé eða öðrum greiðsluhætti en greiðslukorti.
- 7.2** Endurgreiðsla skal fara fram á grundvelli sama samstarfssamnings og upphaflega færslan og má aldrei nema hærrí fjárhæð en upphaflega færslan. Söluaðili ber ábyrgð á greiðslu hvers kyns kostnaðar sem kann að hljóta vegna slíkrar endurgreiðslu t.d. ef gengismunur myndast og bakfærsla berst frá kortaútgefanda.
- 7.3** Söluaðili skal greiða Valitor fjárhæð endurgreiðslu að fullu, ásamt þeim gjöldum sem á hana leggjast, þegar hennar er krafist. Söluaðili á ekki rétt á endurgreiðslu þeirra gjalda og þóknana sem hann greiddi vegna þeirrar færslu sem var endurgreidd korthafa.
- 7.4** Söluaðila er skylt að endurgreiða þeim sem greitt hefur með debetkorti þegar hann skilar vörum, þiggur ekki þjónustu eða viðskipti ganga með öðrum hætti til baka, í reiðufé, með endurgreiðslu inn á debetkort í gegnum afgreiðslubúnað, með innlögn á bankareikning korthafa eða með skriflegri beiðni til Valitor um endurgreiðslu.
- 7.5** Söluaðila ber að meginstefnu til að framkvæma endurgreiðslu sjálfur, í gegnum þjónustuvef eða afgreiðslubúnað. Söluaðili getur þó leitað til Valitor og óskað eftir aðstoð við framkvæmd endurgreiðslu. Slíka þjónustu veitir Valitor gegn gjaldi skv. verðskrá. Meðfylgjandi endurgreiðslubeiðni skal vera afrit kvittunar þar sem varan og/eða þjónustan er tilgreind sem móttækin var og fjárhæð hennar. Ef kvittun er ekki fyrir hendi skal senda samningsnúmer, kaupdag, upphæð, heimildarnúmer, síðustu fjóra (4) tölustafi

**VALITOR**

í kortnúmeri og hvort um sé að ræða endurgreiðslu að fullu eða hluta. Ef söluaðili hefur ARN númer sölufærslu, dugir að senda ARN númerið ásamt upplýsingum um hvort endurgreiða á færsluna í heild eða aðeins að hluta.

- 7.6** Valitor er ekki skylt að annast endurgreiðslu fyrir söluaðila ef upphaflega færslan er eldri en 60 daga gömul.

## 8 Markaðssetning söluaðila

- 8.1** Söluaðila ber að staðaldri og á áberandi hátt að auglýsa þau greiðslukort sem hann skal veita viðtöku samkvæmt samstarfssamningi við Valitor. Merkimiða og annað kynningarefni lætur Valitor honum í té endurgjaldslaust og söluaðili skuldbindur sig til að nota það. Notkun hans á vörumerkjum félagsins, hvort sem þau eru skrásett eða ekki og öðru kynningarefni, felur ekki í sér neins konar framsal á eignarrétti eða höfundarrétti yfir þeim. Valitor greiðir ekki fyrir birtingu vörumerkja félagsins, hvorki á sölustað né í auglýsingum.
- 8.2** Söluaðila er frjálst að auglýsa í fjölmiðlum eða með öðrum hætti að hann taki við greiðslukortum á meðan samningur hans við félagið er í gildi. Söluaðila ber að nota vörumerki félagsins í samræmi við fyrirmæli þess á hverjum tíma. Sé um að ræða notkun á skrásettum vörumerkjum félagsins skulu þau eingöngu notuð í þeirri mynd sem þau eru skrásett.
- 8.3** Söluaðila er óheimilt að nota vörumerki félagsins hvort heldur sem þau eru skráð eða óskráð nema í tengslum við þá þjónustu sem Valitor veitir söluaðila á grundvelli þessa samnings. Þá er söluaðila jafnframt óheimilt að nota markaðsefni sem vísar til Valitor eða kortasamtakanna án fyrirframgefins samþykkis Valitor.
- 8.4** Við samningslok er söluaðila skylt að hætta allri notkun vörumerkjanna, þ. á m. merkimiða og annars kynningarefnis frá Valitor. Þá skal Valitor og/eða kortasamtökunum, óháð samningslokum, vera heimilt að krefjast þess að söluaðila hætti notkun merkimiða eða annars kynningarefnis Valitor eða kortasamtakanna og skal söluaðili hlíta slíkri kröfu komi hún fram.

## 9 Trúnaðarskylda

- 9.1** Söluaðili skal í hvítetna gæta trúnaðar gagnvart korthafa vegna viðskipta þeirra á milli. Söluaðili ber ábyrgð á að tryggja öryggi upplýsinga korthafa og kortaupplýsinga sem miðlað er í tengslum við móttöku korts.
- 9.2** Í því skyni að tryggja öryggi upplýsinga er söluaðila skylt að gæta þess að geymsla, vinnsla og eyðing gagna uppfylli skilyrði PCI DSS staðalsins og öryggisreglna sem kortasamtökin hafa sett. Hafi þriðji aðili aðgang að upplýsingum sem eiga undir skilmála þessa (t.d. á grundvelli ákvæðis 11.5) ber söluaðili ábyrgð á að geymsla, vinnsla og eyðing gagna hjá þriðja aðila uppfylli skilyrði PCI DSS staðalsins. Valitor skal hafa kost á því að óska eftir staðfestingu fyrir því að hlífing söluaðila við gildandi öryggisstaðla sé fullnægjandi.
- 9.3** Söluaðila er óheimilt að óska eftir eða nota upplýsingar um kortnúmer í öðrum tilgangi en til að framkvæma gildar færslur.
- 9.4** Söluaðili skal ekki óska eftir því að fá kortaupplýsingar á skriflegu formi, t.d. með tölvupósti eða SMS-i, þar sem hætta er á því að upplýsingar kunni við það að vera sýnilegar öðrum óviðkomandi aðilum.
- 9.5** Söluaðila er ávallt óheimilt að geyma viðkvæmar kortaupplýsingar s.s. öryggisnúmer greiðslukorta (CAV2, CVC2, CVV2, og CID) og PIN- númer.

**VALITOR**

## 10 Afgreiðslubúnaður

- 10.1** Það er á ábyrgð söluaðila að taka í notkun og viðhalda á eigin kostnað sölu- og afgreiðslukerfi eða afgreiðslutæki (posa) sem gera honum kleift að móttaka greiðslur með kortum. Slíkur afgreiðslubúnaður þarf að geta lesið örgjörva og þarf að standast kröfur alþjóðlegu kortasamtakanna (þ.m.t. PCI DSS og PA DSS). Þá skal söluaðili jafnframt tryggja að búnaður sem hann notar til að miðla og/eða geyma korthafaupplýsingar hafi hlotið vottun sem metin hefur verið fullnægjandi af hálfu Valitor.
- 10.2** Vegna áhættustýringar í kortaviðskiptum áskilur Valitor sér rétt til að framkvæma nauðsynlegt eftirlit til að tryggja að farið sé að lögum og reglum.
- 10.3** Söluaðili skuldbindur sig til að hlíta í hvívetna öllum fyrirmælum Valitor og veita aðgang að vinnslukerfi sínu í effirlitsskyni.
- 10.4** Söluaðili skal halda skrá yfir posatæki sín og uppfæra með reglulegum hætti, þ.m.t. lista yfir öll tæki, skráningarnúmer, sölustað og skilgreiningu á auðkenningaradferð hvers tækis.
- 10.5** Söluaðili skal varðveita lykilorð afgreiðslubúnaðar með öruggum hætti. Lykilorðinu skal einungis dreift til starfsmanna söluaðila sem nauðsynlega þurfa á því að halda vegna starfa sinna. Söluaðili ber ábyrgð á allri notkun á afgreiðslubúnaði í hans vörslu.
- 10.6** Verði bilun í rafrænum afgreiðslubúnaði ber söluaðila að tilkynna Valitor það án tafar. Ef aðstæður breytast eða alvarlegar rekstrartruflanir verða hjá söluaðila getur Valitor lokað á aðgang að kerfinu án sérstaks fyrirvara.
- 10.7** Söluaðili skal hafa aðgang að heimildarkerfi Valitor eða með annarri tengingu sem uppfyllir skilyrði Valitor. Söluaðili ber ábyrgð á að búnaður sem notaður er til að tengjast kerfum Valitor uppfylli fyrirmæli frá Valitor og reglur kortasamtakanna.
- 10.8** Valitor áskilur sér, í samstarfi við þjónustuaðila, rétt til að gera nauðsynlegar uppfærslur á hugbúnaði en mun leitast við að framkvæma uppfærslur þannig að sem minnst röskun verði vegna þeirra.

## 11 Almennar reglur um vörslu og öryggi upplýsinga

- 11.1** Ef upp kemur grunur um öryggisrof eða annars konar atvik sem kann að varða öryggi er söluaðila skylt að tilkynna Valitor tafarlaust um slíkt. Valitor skal vera heimilt að deila slíkum upplýsingum með kortasamtökum og/eða viðeigandi yfirvöldum.
- 11.2** Söluaðila ber skylda til að fylgja fyrirmælum Valitor, eða aðila sem Valitor tilnefnir, á hvaða formi sem þeim er miðlað og hvort sem fyrirmæli varða öryggisráðstafanir eða aðgang að kerfum.
- 11.3** Söluaðili skal geyma frumrit úttektarseðla með skipulögðum hætti í eitt (1) ár frá dagsetningu seðils. Í allt að ár frá dagsetningu úttektarseðils er söluaðila skylt að afhenda Valitor frumrit einstakra úttektarseðla sé þess óskað. Söluaðila ber að afhenda úttektarseðla innan sjö (7) daga frá því að beiðni barst, hvort sem ástæða beiðninnar stafar af ágreiningi eða af því að skrá þurfi úttektarseðlana vegna þess að rafræn innsending hafi misfarist. Sinni söluaðili ekki slíkri beiðni er Valitor heimilt að draga fjárhæð úttektarinnar frá síðara uppgjöri til söluaðila.
- 11.4** Valitor og/eða kortasamtökin geta, telji þau slíkt nauðsynlegt, krafist þess að óháðir sérfræðingar rannsaki öryggisrof eða öryggisatvik. Í slíkum tilvikum skal söluaðili veita nauðsynlega aðstoð og aðgengi vegna framkvæmdar slíkrar rannsóknar. Ef rannsókn leiðir í ljós að söluaðili hafi ekki fullnægt öryggiskröfum samstarfssamningsins eða gildandi öryggisstöðlum skal kostnaður vegna framkvæmdar rannsóknar koma til frádráttar frá næsta uppgjöri Valitor til söluaðila. Fáir Valitor ekki fullnægt kröfu sinni með framangreindu verður hún innheimt með hefðbundnum hætti sem viðskiptakrafa.

**VALITOR**

- 11.5** Söluaðila, að fengnu fyrirframgefðu skriflegu samþykki frá Valitor, er heimilt að fela þriðja aðila að annast fyrir sig eða koma að meðhöndlun korthafa- eða færsluupplýsinga með einhverjum hætti, t.d. með því að sjá um rekstur afgreiðslutækja eða söfnun rafrænna upplýsinga. Slíkur aðili skal skráður á viðeigandi máta hjá kortasamtökunum og söluaðili skal tryggja að slíkir vinnsluaðilar hafi staðist úttekt um fylgni við PCI DSS staðal.
- 11.6** Valitor áskilur sér rétt til að takmarka eða stöðva, ef nauðsyn krefur, móttöku korta eða færslna hafi Valitor rökstuddan grun um að öryggisrof hafi átt sér stað eða önnur atvik sem kunna að tefla öryggi viðskipta í hættu.

## 12 Upplýsingaskylda söluaðila gagnvart Valitor og aðrar skyldur

- 12.1** Söluaðili skal án tafar upplýsa Valitor skriflega um og bera ábyrgð á eftirfarandi:
- Allar meiriháttar breytingar er varða aðstæður eða starfssemi söluaðila. Upplýsingaskylda þessi tekur jafnt til þess ef söluaðili býður til sölu nýja vöruflokka, nýja þjónustu eða hættir sölu á vöru eða þjónustu. Breytingar á eðli starfsemi söluaðila sem ekki er tilkynnt um veita Valitor rétt til breytinga á gjöldum samnings og verulegar breytingar heimila Valitor riftun samstarfssamnings og sérsamninga;
  - Allar meiriháttar breytingar á eignarhaldi;
  - Allar breytingar á framkvæmdastjórn eða prókúruumboðum söluaðila;
  - Breytingar á aðaltengilið söluaðila;
  - Breytingar á netfangi söluaðila, enda fara öll helstu samskipti milli aðila á grundvelli samstarfssamningsins fram með tölvupóstamskiptum;
  - Hvers kyns öryggisrof eða grun um öryggisrof eða atvik;
  - Tap, stuld, misnotkun eða aðra óheimila notkun afgreiðslubúnaðar eða annarra kerfa sem notuð eru við meðhöndlun kortaupplýsinga eða grun um slíka notkun; og/eða
  - Allar aðrar aðstæður eða atvik sem geta staðið í vegi fyrir því að söluaðili efni réttlæga skyldur sínar skv. samstarfssamningnum.
- 12.2** Valitor getur, á hverjum tíma, óskað eftir því að fá upplýsingar um þau atriði sem tilgreind eru í gr. 12.1. staðfest af hálfu söluaðila með framlagningu viðurkenndra gagna, s.s. framlagningu tilkynninga til fyrirtækjaskrár, ársreikninga o.fl.
- 12.3** Valitor áskilur sér rétt til að taka sjö (7) virka daga frá því að tilkynning um breytingu berst frá söluaðila í að uppfæra upplýsingar söluaðila í skrá og kerfum Valitor. Þetta gildir hvoru tveggja um þær upplýsingar sem tilgreindar eru í þessari grein og aðrar upplýsingar sem söluaðili kann að vilja breyta t.a.m. ef söluaðili vill breyta skráðum ráðstöfunarreikningi.
- 12.4** Valitor getur, á hverjum tíma, farið fram á að fá afhent afrit af úttektarseðlum söluaðila og/eða, ef við á, öðrum gögnum eða upplýsingum s.s. greiðslubeiðnum, rafrænum færsluskram og/eða kvittunum vegna endurgreiðslna. Söluaðili skal veita slíkar umbeðnar upplýsingar innan sjö (7) daga frá því að beiðni þar um berst honum.
- 12.5** Söluaðila ber að verða, án tafar, við kröfum frá Valitor, kortasamtökum og/eða yfirvöldum um að veita aðgang í samræmi við eftirfarandi:
- Vottunar- og rannsóknaraðilar skulu fá aðgang að afgreiðslubúnaði og/eða öðrum kerfum sem söluaðili notar við móttöku korta, komi fram krafa um slíkt; og/eða
  - Aðgangur skal veittur að starfsstöðvum söluaðila svo gera megi úttekt á eftirfylgni söluaðila við ákvæði samstarfssamnings þessa, lög og reglur.
- 12.6** Söluaðili heimilar Valitor að afhenda úttektarseðla, upplýsingar eða önnur gögn um færslur til umboðsaðila sinna, kortasamtakanna eða annarra þeirra sem nauðsynlegt og

eðlilegt er svo Valitor geti uppfyllt skyldur sínar samkvæmt samstarfssamningi eða reglum kortasamtakanna.

#### 12.7 Söluaðili ábyrgist eftirfarandi:

- a) Að allar upplýsingar sem hann eða einhver á hans vegum veitir Valitor á gildistíma samnings þessa séu réttar og sannar og það séu engar upplýsingar sem áhrif geta haft á framkvæmd samningsins sem hann hefur ekki veitt Valitor; og
- b) Að hann muni upplýsa Valitor þegar í stað breytist aðstæður söluaðila með þeim hætti að áhrif hafi á gildi samstarfs hans við Valitor eða söluaðili verði þess var að yfirlýsingar sem hann veitti í tengslum við samningagerð við Valitor hafi verið rangar.

### 13 Innsending færsluskrár, úttektarseðla o.fl.

- 13.1 Söluaðili skal daglega senda Valitor færsluskrár vegna rafrænna úttekta með greiðslukortum. Sé færsluskrám eigi framvísað innan sex (6) daga frá því að úttekt er gerð fellur ábyrgð Valitor skv. skilmálum þessum á úttektinni niður. Söluaðili ábyrgist að allt sem fram kemur á innsendri færsluskrá sé rétt og að afhent hafi verið sú vara eða þjónusta, eða muni verða afhent, sem þar er tilgreind.
- 13.2 Misfarist innsending færsluskrár ber söluaðila að framvísa frumritum úttektarseðla til Valitor eins fljótt og því verður við komið. Berist úttektarseðill/færsla vegna kreditkortaviðskipta ekki innan sex mánaða frá því að úttekt var framkvæmd verður færslan skráð með þeim ótvíræða fyrirvara að korthafi geri ekki athugasemd við færsluna síðar.
- 13.3 Valitor er heimilt að neita að taka við úttektarseðlum og upplýsingum um færslur sem eru eldri en sex (6) mánaða.
- 13.4 Söluaðila ber skylda til að afhenda Valitor afrit einstakra reikninga vegna þeirra viðskipta er standa að baki úttekt korthafa, innan frests sbr. gr. 12.4, óski Valitor þess.
- 13.5 Hver færsla skal vera á formi sem uppfyllir reglur kortasamtakanna. Þá skal hver færsla jafnframt búa yfir þeim upplýsingum sem skylt er að komi fram á úttektarseðli, skv. fyrir mælum Valitor nema Valitor hafi samþykkt annað fyrirkomulag.
- 13.6 Valitor er heimilt að fela öðrum að annast móttöku rafrænt skráðra upplýsinga um viðskipti með kortum sem og aðra fyrirfram skilgreinda þætti samskipta við söluaðila sem tengjast færslusöfnun. Engu að síður ber Valitor fulla ábyrgð á framkvæmd samningsskyldu sinnar gagnvart söluaðilum.

### 14 Endurkröfur og ógildar kröfur

- 14.1 Athygli er vakin á því að réttur korthafa til að gera endurkröfur kann að vera ríkari samkvæmt reglum kortasamtakanna en skv. almennum lögum.
- 14.2 Endurkröfur eru meðhöndlaðar samkvæmt reglum kortasamtakanna. Að sama skapi fer um andmælarétt söluaðila eftir reglum viðeigandi kortasamtaka. Valitor hefur gefið út sérstakar leiðbeiningar vegna endurkröfuréttar og andmælaréttar. Þær leiðbeiningar eru annars vegar fyrir bílaleigur og hótél en þær eru aðgengilegar á heimasíðu Valitor og hins vegar almennar leiðbeiningar sem eru meðfylgjandi skilmálum þessum og skulu leiðbeiningarnar teljast hluti af samstarfssamningi aðila.
- 14.3 Endurkröfur eru á ábyrgð söluaðila sem skal endurgreiða Valitor andvirði allra endurkrafna sem falla á hann.
- 14.4 Berist Valitor endurkrafa á greiðslukort sem er í annarri mynt en samstarfssamningur söluaðila, þá verður endurkröfufærslan umreiknuð skv. viðmiðunargengi alþjóðlegu kortasamtakanna á skráningardegi endurkröfufærslunnar.

## 15 Uppgjörstímabil kreditkorta

- 15.1** Lagt er til grundvallar að greiðslufyrirkomulagi skuli háttað þannig að uppgjörstíðni sé dagleg. Miðað skal við að þrjú virkir dagar líði frá því að uppgjör myndast hjá Valitor og þar til greiðsla til söluaðila er innt af hendi (dagsetning uppgjörs + 3). Aðilar geta samið um annað fyrirkomulag. Þetta gildir með þeim fyrirvara að ekki séu fyrir hendi atvik eða aðstæður sem heimila Valitor að halda eftir uppgjóri skv. gr. 21. Þessi breyting skal ekki hafa afturvirk áhrif þ.e. breyta gildandi fyrirkomulagi þeirra samstarfssamninga sem stofnaðir voru fyrir gildistöku skilmála þessara. Þrátt fyrir framangreint kann Valitor að neyta réttar til að gera breytingar á uppgjörstíðni, sbr. gr. 15.7. og 23.4.d.
- 15.2** Í þeim tilvikum þar sem aðilar hafa samið um mánaðarlegt uppgjör vegna kreditkorta skal leggja til grundvallar að almennt uppgjörstímabil vegna kreditkorta sé u.þ.b. þrjátíu (30) dagar og miðast við bunkainnsendingar á tímabilinu 22. hvers mánaðar til og með 21. næsta mánaðar nema um annað hafi verið samið.
- 15.3** Hafi söluaðili gert samkomulag um mánaðarlegt uppgjör er uppgjörstímabil vegna úttekta með kreditkortum í samræmi við uppgjörstímabilið sem kemur fram í gr. 15.2. þessara skilmála. Andvirði viðskipta er greitt á ráðstöfunarreikning söluaðila 1. virka dag næsta mánaðar eftir að uppgjörstímabili lýkur enda hafi söluaðili haldið viðskiptaskilmála þessa og ekki sérstaklega verið samið um aðra greiðslutilhögun. Þetta gildir með þeim fyrirvara að ekki séu fyrir hendi atvik eða aðstæður sem heimila Valitor að halda eftir uppgjóri skv. gr. 21.
- 15.4** Söluaðili á ekki rétt á vaxtagreiðslum af færslum vegna tímabilsins frá innsendingu til uppgjörs og með sama hætti á söluaðili ekki rétt á vöxtum af sjóðum sem haldið er eftir í tengslum við viðskiptin. Sama gildir ef tafir verða á uppgjóri.
- 15.5** Valitor áskilur sér rétt til að mæla fyrir um lágmarksfjárhæð uppgjörs og ef uppgjör söluaðila nær ekki þeirri fjárhæð þá frestast greiðsla þess til næsta áætlaða uppgjörsdags enda nemi uppgjörsfjárhæð gildra færslna þá lágmarksfjárhæðinni.
- 15.6** Söluaðili sem hefur samið um að fá uppgjör sjaldnar en daglega getur ávallt óskað eftir því að breyta uppgjörstíðni í daglegt uppgjör. Valitor getur hafnað slíkri umsókn án skýringa. Breytingar á uppgjörstíðni skulu að jafnaði vara í a.m.k. mánuð.
- 15.7** Valitor áskilur sér rétt til að gera einhliða breytingu á uppgjörstíðni og/eða dagsetningu útgreiðslu til söluaðila telji félagið fjárhags- og rekstrarstöðu söluaðila ófullnægjandi. Hvers kyns breyting á uppgjörstíðni eða dagsetningu útgreiðslu skal tilkynnt með sannanlegum hætti með viku fyrirvara.
- 15.8** Andvirði viðskipta með íslenskum debetkortum er greitt á ráðstöfunarreikning söluaðila næsta virka dag eftir að bunki hefur verið sendur úr afgreiðslubúnaði enda sé bunki sendur fyrir kl. 21.30, nema sérstaklega hafi verið samið um annað fyrirkomulag.
- 15.9** Söluaðila kann að vera heimilt, sé sérstaklega um það samið í samstarfssamningi aðila, að vera með samstarfssamning í erlendri mynt. Uppgjör í erlendri mynt þarf Valitor að framkvæma með SWIFT færslu og það kann að valda töfum. Að sama skapi krefst uppgjör í erlendri mynt aðkomu erlends greiðslubanka og slík aðkoma kann jafnframt að valda töfum t.a.m. vegna ólíkra frídaga milli landa. Hvers kyns tafir vegna þessa eru ekki á ábyrgð Valitor.
- 15.10** Uppgjör viðskipta með erlendum debetkortum og uppgjör viðskipta með innlendum debetkortum þar sem samstarfssamningur er í erlendri mynt, skal vera með sama hætti og uppgjör kreditkorta, nema sérstaklega hafi verið samið um annað.
- 15.11** Uppgjör til söluaðila fara fram á virkum dögum, ekki á frídögum eða öðrum stórhátíðum.

## 16 Gjaldtaka og uppgjör við söluaðila

**VALITOR**



- 16.1 Söluaðila er skylt að greiða Valitor umsamin þjónustugjöld og önnur gjöld samkvæmt verðskrá og samstarfssamningi.
- 16.2 Þjónustugjöld Valitor skulu ekki vera takmörkuð af hámarksþóknun. Í þeim tilfellum þar sem mælt hefur verið fyrir um hámarksþóknun í samstarfssamningi skal lagt til grundvallar að slík ákvæði séu fallin úr gildi.
- 16.3 Söluaðili skal jafnframt, að kröfu Valitor, greiða aðrar fjárhæðir sem tilgreindar eru í samstarfssamningi aðila eða vegna brota á samningi aðila, s.s. endurgreiðslur, endurkröfur, endurgreiðslur vegna kostnaðar við myntbreytingu og bætur vegna sekta eða annars tjóns.
- 16.4 Þá skal söluaðili vera ábyrgur fyrir öllum kostnaði í tengslum við efndir og framkvæmd á skyldum sínum skv. samstarfssamningi aðila.
- 16.5 Valitor mun að jafnaði draga öll gjöld og aðrar fjárhæðir frá uppgjöri söluaðila í samræmi við ákvæði í gr. 17.
- 16.6 Réttur Valitor til að draga gjöld og aðrar fjárhæðir frá uppgjöri skal ekki að neinu leyti takmarka rétt Valitor til að innheimta gjöld með því að senda greiðsluseðil eða stofna innheimtutröfur.

## 17 Frádráttur, leiðréttingar o.fl.

- 17.1 Milligjöld, gjöld kortasamtakanna og þjónustugjöld sem gjaldfærð eru vegna hvernar færslu skulu gjaldfærð í samræmi við fyrirmæli í samstarfssamningi aðila eða skv. sérsamningi aðila um tiltekna uppgjörstíðni. Umrædd gjöld stofnast þegar heimild vegna færslunnar er sótt.
- 17.2 Aðrar þóknanir en þær sem sérstaklega eru tilgreindar í þessum kafla skulu gjaldfærðar á þeim tíma sem Valitor veitir þjónustuna eða þegar réttur Valitor til greiðslu stofnast í samræmi við samstarfssamning.
- 17.3 Endurkröfugjöld verða gjaldfærð á þeim tíma sem endurkröfumál hefst. Komi til endurgreiðslu, endurkröfu eða annars konar bakfærslu t.d. vegna ólögmeðrar færslu skv. skilmálum þessum, skal Valitor vera heimilt að endurkrefja söluaðila um andvirði hinnar upphaflegu færslu og jafnframt áfallin gjöld og/eða þóknanir vegna þeirrar færslu.
- 17.4 Söluaðili á ekki rétt á endurgreiðslu þeirra gjalda og þóknana sem hann greiddi vegna færslna sem eru með réttmætum hætti endurgreiddar korthafa.
- 17.5 Ef endurgreiðsla, endurkrafa eða annars konar færsla er gerð á erlent greiðslukort þá getur söluaðili átt von á bakfærslu vegna gengismunar frá útgefanda korts og skal söluaðili jafnframt bera kostnað sem kann að falla til vegna þessa.
- 17.6 Ef söluaðili hefur óskað eftir uppgjöri í erlendri mynt skal söluaðili bera allan kostnað sem kann að falla til vegna myntsamnings, s.s. kostnað vegna SWIFT, og skal Valitor vera heimilt að draga slíkan kostnað frá uppgjöri.
- 17.7 Valitor er heimilt að draga gjöld frá uppgjöri sem falla til vegna þess að heimildarbeiðni er sótt, óháð því hvort söluaðili nýti fengna heimild. Þetta gildir t.a.m. ef söluaðili sækir heimildarbeiðni í tengslum við bókun á vöru/þjónustu með fyrirvara um heimild til að falla frá viðskiptunum og ef söluaðili hefur framkvæmt ítrekaðar tilraunir til að afla heimildar vegna tiltekinnar færslu.
- 17.8 Leigi Valitor eða annað félag innan samstæðu Valitor söluaðila afgangslubúnað er Valitor heimilt að draga leigugjald samkvæmt verðskrá leigusala og annan kostnað vegna slíks leigusamnings frá heildarfjárhæð hvers uppgjörstímabils.
- 17.9 Hafi söluaðili gert aðra samninga við Valitor eða önnur félög innan samstæðu Valitor, t.a.m. varðandi viðbótarþjónustu, skal Valitor vera heimilt að draga gjöld skv. verðskrá og skilmálum viðkomandi samninga frá heildarfjárhæð hvers uppgjörstímabils.

**VALITOR**



- 17.10** Valitor skal vera heimilt að draga gjöld þriðja aðila frá uppgjöri söluaðila ef söluaðili hefur veitt sérstakt samþykki fyrir slíkri tilhögun á innheimtu krafna þriðja aðila, t.a.m. í samningi við umræddan þriðja aðila og/eða Valitor.
- 17.11** Valitor er heimilt að leggja viðbótarálag á gjöld. Álagið skal miðast við alþjóðleg milligjöld sem félagið greiðir erlendum kortaútgefendum vegna notkunar korta útgefnum af þeim og gjöldum kortasamtakanna.
- 17.12** Valitor áskilur sér rétt, þegar viðskipti eru framkvæmd með innlendu debetkorti, til að leggja sérstakt gjald eða álag á gjöld samkvæmt verðskrá hverju sinni þegar skrá þarf upplýsingar handvirkt, þar sem koma má við rafrænni skráningu.
- 17.13** Komi til þess að kortasamtökin leggi sektir eða gjöld á Valitor vegna brota söluaðila gegn skilmálum þessum, sérskilmálum eða samþykktum, reglum, reglugerðum, leiðbeiningarreglum, stefnuyfirlýsingum eða viðmiðunarmörkum sem eru útgefin af kortasamtökunum, verður fjárhæð þeirrar sektar eða gjalds dregin frá næsta uppgjöri/-um Valitor við hann.
- 17.14** Verði vanskil á greiðslu gjalda eða kostnaðar samkvæmt samstarfssamningi aðila skal söluaðili greiða dráttarvexti í samræmi við ákvæði vaxtalaga nr. 38/2001, ásamt kostnaði vegna vanskila í samræmi við verðskrá Valitor á hverjum tíma.
- 17.15** Verðskrá Valitor er birt á heimasíðu félagsins, [www.valitor.is](http://www.valitor.is).
- 17.16** Söluaðili skal bera allan kostnað sem kann að falla til vegna innheimtu krafna á hendur honum, s.s. kostnað af því að senda greiðsluseðil bréflaga eða með rafrænum hætti í netbanka, kostnað af þjónustu innheimtupjónustu eða lögmans.
- 17.17** Ef skuldbindingar söluaðila samkvæmt samstarfssamningi aðila sem falla undir skilmála þessa eru gjaldfelldar getur Valitor skuldajafnað sérhverri réttmætri kröfu á hendur söluaðila gagnvart sérhverjum kröfum söluaðila vegna viðskiptasambands aðila þvert á samninga, og gildir þetta hvort sem krafan er vegna uppgjörs eða bakfærslu eða á rót sína í öðrum viðskiptum þeirra á milli. Valitor er heimilt að draga frá uppgjöri til söluaðila fjárhæð sem ágreiningur er um ef úttekt er ekki greidd til Valitor eða henni hefur verið mótmælt af korthafa. Fjárnám kröfuhafa söluaðila í inneign hans hjá Valitor, gjaldþrotaskipti á búi hans eða framsal söluaðila á kröfum sínum á félagið til þriðja aðila takmarkar ekki þennan rétt nema lög kveði á um slíkt eða Valitor hafi sérstaklega fallið frá skuldajöfnunarheimild sinni eða sérstaklega samþykkt þriðja aðila sem framsals- eða veðhafa.
- 17.18** Ef skuldbindingar söluaðila samkvæmt samningi við önnur félög innan Valitor samstæðunnar eru gjaldfelldar og gagnaðili söluaðila að þeim samningi hefur framselt kröfur til Valitor skal Valitor vera heimilt að innheimta slíkar kröfur líkt og þær væru skuldbindingar samkvæmt samstarfssamningi aðila og féllu undir skilmála þessa.
- 17.19** Hafi söluaðili verið lýstur gjaldþrota er Valitor heimilt að halda eftir greiðslum vegna uppgjörs til að tryggja sig fyrir væntanlegum endurkröfum á hendur honum. Við beitingu þessa ákvæðis mun Valitor gæta þess að halda ekki eftir meira fé en því sem nauðsynlegt er til slíkrar tryggingar og ekki lengur en nauðsyn krefur.
- 17.20** Með því að gera samstarfssamning við Valitor samþykkir söluaðili að Valitor sé heimilt að senda viðskiptayfirlit með rafrænum hætti og/eða birta á þjónustuvef. Söluaðili getur þó óskað eftir því að fá yfirlit á pappír og skal Valitor verða við slíkri kröfu. Kostnaður vegna pappírasyfirlita er skv. gildandi verðskrá Valitor eins og hún er hverju sinni.

## 18 Áreiðanleikakönnun og mat á fjárhags- og rekstrarstöðu söluaðila

- 18.1** Valitor áskilur sér rétt til að framkvæma áreiðanleikakönnun á söluaðila og eftir atvikum raunverulegum eigendum, stjórnendum, prókúruhöfum o.fl. og ennfremur meta áhættu og fjárhagslega stöðu aðila, í samræmi við áhættustefnu fyrirtækisins, lög um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka, nr. 64/2006, og reglur kortasamtakanna.
- 18.2** Slík könnun getur m.a. falið í sér athugun á fjárhags- og rekstrarupplýsingum, eða öðrum upplýsingum, um aðilann, frá honum sjálfum og/eða með notkun upplýsingasafna þriðja aðila, þ.m.t. fyrirtækjaskrár, Creditinfo og fjölmiðlavaktar og/eða öðrum upplýsingum er finnast í opnum miðlum. Valitor er heimilt að njóta liðsinnis viðskiptabanka/sparisjóðs og/eða annars sérfróðs utanaðkomandi aðila, t.d. endurskoðanda, enda séu viðkomandi aðilar bundnir trúnaði.
- 18.3** Sé niðurstaða áreiðanleikakönnunar ófullnægjandi að mati Valitor, fjárhags- eða rekstrarstaða söluaðila er ófullnægjandi, viðskiptasamband við söluaðilann uppfyllir ekki áhættustefnu félagsins eða getur mögulega valdið því tjóni þá getur Valitor hafnað gerð samstarfssamnings án skýringa eða eftir atvikum gert kröfu um að söluaðili veiti Valitor frekari upplýsingar t.a.m. um sölu- og afhendingartíma vöru og þjónustu, leggi fram tryggingar fyrir efnudum samningsins, s.s. veð eða bankaábyrgð með skilmálum sem Valitor tilgreinir.
- 18.4** Eftir að samstarfssamningurinn hefur tekið gildi áskilur Valitor sér rétt til að meta allt framangreint samkvæmt þessari gr. 18 reglulega og eftir því sem við á fá afhentar upplýsingar, t.a.m. um sölu- og afhendingartíma vöru og/eða þjónustu og/eða gera kröfu um að aðili leggi fram tilteknar tryggingar, sem Valitor telur viðeigandi, fyrir efnudum samningsins.
- 18.5** Söluaðili skal án tafar afhenda Valitor þau gögn/upplýsingar, eða veita Valitor heimild til að afla gagna/upplýsinga, þ.m.t. veita Valitor heimild til að óska eftir gögnum frá CreditInfo, sem kunna að vera nauðsynlegar vegna áreiðanleikakönnunar og/eða annars mats sem vísað er til í þessum kafla.
- 18.6** Söluaðili skal veita Valitor umbeðinn aðgang að húsnæði, sölukerfi, netþjóni, birgðum og öðru því sem nauðsynlegt kann að vera vegna áreiðanleikakönnunar og/eða annars mats sem vísað er til í þessum kafla.

## 19 Þjónustuvefur

- 19.1** Á grundvelli samstarfssamnings veitir Valitor söluaðila aðgang að þeirri þjónustu sem er í boði á þjónustuvefnum á hverjum tíma á öruggu vefsvæði. Á vefnum getur söluaðili m.a. skoðað upplýsingar og framkvæmt ýmsar aðgerðir sem tengjast samstarfssamningi hans við Valitor. Skuldbindur söluaðili sig til að fylgja í einu og öllu reglum sem Valitor kann að setja um notkun og búnað þjónustuvefs.
- 19.2** Við undirritun samstarfssamnings fær umsjónarmaður boð um aðgang að þjónustuvef. Slíkt boð er sent söluaðila með tölvupósti og ber söluaðili ábyrgð á að virkja slíkt boð um aðgang innan sjö (7) daga frá dagsetningu tölvupóstsins sem innihélt boðið.
- 19.3** Umsjónarmanni sem og öðrum notendum þjónustuvefs ber að kynna sér upplýsingar um öryggisráðstafanir vegna notkunar þjónustuvefsins sem honum eru látnar í té.
- 19.4** Telji söluaðili ástæðu til skal hann fela umsjónarmanni að skrá aðra starfsmenn sína sem hann vill veita aðgang að vefnum á þar til gerða síðu á þjónustuvefnum og umfang aðgangsheimildar hvers þeirra í samræmi við þá valmöguleika sem vefurinn býður upp

**VALITOR**

- á. Í þeim tilvikum sem aðgangsheimild starfsmanns er viðtækari en til skoðunar eða skráningar upplýsinga skal starfsmaður undantekningarlaust vera fjárráða og fjár síns ráðandi.
- 19.5** Uppbygging notandanafns og lykilorðs skal fylgja þeim fyrirmælum sem gefin eru á þjónustuvef, bæði hvað varðar lengd og notkun tákna.
- 19.6** Þegar starfsmaður sem hefur aðgangsheimild að þjónustuvef lætur af störfum skal söluaðili þegar í stað láta umsjónarmann loka aðgangi hans. Sama máli gegnir ef söluaðili ákveður að fella niður aðgangsheimild starfsmanns enda þótt ekki sé um starfslok að ræða. Þá áskilur Valitor sér rétt til að loka aðgangi einstakra notanda söluaðila að þjónustuvefnum ef þeir eru ekki virkir í 6 mánuði. Ef söluaðili hefur ekki verið með veltu í tengslum við samstarfssamning sinn við Valitor í tólf (12) mánuði er Valitor heimilt að óvirkja aðganga notanda hans og eyða aðgöngunum þremur (3) mánuðum þar á eftir, sbr. einnig gr. 24.4.
- 19.7** Söluaðili ábyrgist að umsjónarmaður og aðrir starfsmenn sem hafa aðgangsheimild að þjónustuvef hafi kynnt sér efni þessara skilmála og skuldbindi sig til að varðveita öryggisupplýsingar með öruggum hætti. Söluaðili ber ábyrgð á varðveislu öryggisupplýsinga sem og öllum aðgerðum sem gerðar eru á þjónustuvefnum.
- 19.8** Söluaðili ber ábyrgð á að öryggisupplýsingar komist ekki í hendur þriðja aðila eða að óviðkomandi sé með einhverjum hætti gert kleift að fá aðgang að þjónustuvefnum. Leiki grunur á að óviðkomandi aðili hafi komist yfir þessar upplýsingar ber söluaðila, að viðlagðri ábyrgð, að láta breyta þegar í stað hlutaðeigandi notendanöfnum og lykilorðum og tilkynna Valitor um hugsanlegt öryggisrof. Söluaðili ber ábyrgð á að starfsmenn hans tilkynni strax til umsjónarmanns hafi þeir ástæðu til að ætla að óviðkomandi aðili gæti haft aðgang að þjónustuvefnum.
- 19.9** Telji Valitor ástæðu til getur félagið krafist þess að söluaðili láti tafarlaust breyta notendanöfnum og lykilorðum að þjónustuvefnum sem eru í notkun á hans vegum.
- 19.10** Valitor er eigandi þess hugbúnaðar sem þjónustuvefurinn byggist á og annast þróun hans. Eignarhaldið nær einnig til þeirra breytinga sem Valitor kann síðar að gera á hugbúnaðinum.
- 19.11** Söluaðila ber á eigin kostnað að leggja til allar tölur og tengingar, bæði hugbúnað og vélbúnað, til að geta nýtt þjónustuvefinn. Söluaðili ábyrgist að búnaðurinn sé fullnægjandi og standist á hverjum tíma þær kröfur sem þarf til þess að unnt sé að nota þjónustuvefinn. Athygli er vakin á að virkni þjónustuvefs Valitor kann að vera misjöfn eftir tegund vafra.
- 19.12** Verði söluaðili þess áskynja að hugbúnaður þjónustuvefs sé að einhverju leyti í ólagi ber honum að tilkynna Valitor um það án tafar. Söluaðila er þá óheimilt að nota vefinn þar til starfsmenn Valitor hafa lokið athugun á búnaðinum.
- 19.13** Valitor tilkynnir söluaðila á þjónustuvef með sólarhrings fyrirvara reynist nauðsynlegt að loka vefnum tímabundið vegna viðhalds á kerfi, uppfærslu skráa o.þ.h. Reynist slíkt nauðsynlegt er Valitor þó heimilt að rjúfa aðgang að vefnum um stundarsakir án viðvörunar.
- 19.14** Söluaðili ber ábyrgð á öllu tjóni sem hlýst af notkun hans eða starfsmanna hans á þjónustuvefnum. Hið sama gildir ef utanaðkomandi aðilar komast yfir upplýsingar um aðgang að vefnum eða fá með öðrum hætti aðgang að honum.
- 19.15** Valitor ber ekki ábyrgð á tjóni vegna notkunar á þjónustuvef sem hlýst af vanþekkingu, misskilningi eða misnotkun söluaðila, starfsmanna hans eða annarra. Valitor ber ekki ábyrgð á tjóni sem stafar af því að búnaður söluaðila virkar ekki sem skyldi.

- 19.16** Valitor ber hvorki beint né óbeint ábyrgð á tjóni sem orsakast af fyrirvaralausri lokun þjónustuvefsins, t.d. vegna bilana í hug- eða vélbúnaði félagsins eða tengdum hug- eða vélbúnaði í eigu þriðja aðila eða af öðrum óviðráðanlegum orsökum.
- 19.17** Valitor ber eingöngu ábyrgð á tjóni sem starfsmenn félagsins kunna að valda af stórkostlegu gáleysi eða ásetningi í tengslum við notkun söluaðila eða starfsmanna hans á þjónustuvefnum. Ábyrgð Valitor nær eingöngu til beins tjóns en aldrei til afleidds tjóns sem verða kann af þessum sökum, s.s. rekstrarstöðvunar, tapaðra viðskipta eða viðskiptavildar, álitshnekkis o.s.frv.

## 20 Persónuvernd

- 20.1** Ákvæði þessa kafla kveður á um kröfur og skilyrði sem aðilum ber að uppfylla í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga samkvæmt samstarfssamningi aðila.
- 20.2** Tilgangur vinnslu persónuupplýsinga samkvæmt samstarfssamningi aðila er að söluaðili geti boðið viðskiptavinum sínum að greiða fyrir vöru eða þjónustu með greiðslukorti eða öðrum greiðsluleiðum sem Valitor býður hverju sinni. Í þessu felst fyrir söluaðila að taka við greiðslukorti sem greiðslumáta, senda heimildabeiðnir og fjárhags- og uppgjörsfærslur til Valitor eins og nánar er kveðið á um í samstarfssamningi aðila.
- 20.3** Vinnsla persónuupplýsinga tekur til kortahafa- og færsluupplýsinga sem og annarra upplýsinga sem nauðsynlegar eru til þess að Valitor geti veitt greiðsluþjónustu eða tengda þjónustu samkvæmt samstarfssamningi aðila.
- 20.4** Valitor er heimilt að miðla korta- og færsluupplýsingum korthafa, upplýsingum um söluaðila, samstarfsaðila og/eða aðra sem tengjast söluaðila sem og öðrum upplýsingum sem Valitor fær aðgang að í tengslum við veitingu þjónustunnar í eftirfarandi tilfellum:
- Til að uppfylla lagaskyldur, m.a. á grundvelli laga um peningabætti og fjármögnun hryðjuverka, í samskiptum við yfirvöld, í skattalegum tilgangi eða til að verjast réttarkröfu;
  - Til að verja endurkröfur sem berast frá kortaútgefendum í gegnum kerfi kortasamtakanna;
  - Þegar meta þarf láns hæfi og/eða aðra áhættu í tengslum við tiltekna einstaklinga eða lögaðila;
  - Til að bæta og þróa þjónustu Valitor; og/eða
  - Ef Valitor er í söluferli eða aðrar skipulagslegar breytingar fela í sér breytingar á starfsemi fyrirtækisins sem hafa áhrif á hvar upplýsingarnar eru unnar að því tilskyldu að viðeigandi öryggis og trúnaðar sé gætt.
- 20.5** Söluaðili og Valitor mega aðeins vinna persónuupplýsingar á þann hátt sem er nauðsynlegur til að uppfylla skyldur sínar samkvæmt samstarfssamningi aðila, löggjöf um persónuvernd eða samkvæmt fyrirmælum yfirvalda. Hvor aðili fyrir sig skal, hvað þær persónuupplýsingar varðar:
- uppfylla ákvæði laga um persónuvernd, að teknu tilliti til eðlis vinnslunnar og þeirra upplýsinga sem aðilar hafa aðgang að, þ.m.t. í tengslum við réttindi skráðra einstaklinga, mat á öryggisráðstöfunum, tilkynningum og ráðgjafar til Persónuverndar;
  - bera ábyrgð á að veita hinum skráðu viðeigandi upplýsingar (fræðslu) um vinnsluna í samræmi við löggjöf um persónuvernd, þ.m.t. með aðgengilegri persónuverndarstefnu;
  - tryggja trúnað um vinnslu þeirra persónuupplýsinga sem samstarfssamningur aðila tekur til. Tryggja að starfsmenn og aðrir sem hafa aðgang að persónugreinanlegum

**VALITOR**

- upplýsingum séu bundnir trúnaði, fái fullnægjandi þjálfun við vinnslu og meðferð persónuupplýsinga. Trúnaðarskylda helst eftir gildistíma samstarfssamnings aðila;
- d) eyða eða afhenda hinum skráða allar persónugreinanlegar upplýsingar sem ekki er skylda til að varðveita samkvæmt lögum;
  - e) gæta þess að tæki og tól, vörur, forrit og þjónusta séu hönnuð með innbyggða og sjálfgefna persónuvernd að leiðarljósi; og
  - f) gera viðeigandi öryggisráðstafanir ef persónuupplýsingar eru fluttar út fyrir Evrópska efnahagssvæðið.
- 20.6** Einstaklingum skulu tryggð eftirtalin réttindi:
- a) Söluaðili og Valitor skulu gera viðeigandi ráðstafanir til að uppfylla réttindi hins skráða samkvæmt löggjöf um persónuvernd, þar með talið aðgangsréttinn, réttinn til leiðréttingar, réttinn til eyðingar persónuupplýsinga, réttinn til að andmæla vinnslu eða takmarka hana og réttinn til að þurfa ekki að sæta sjálfvirkri ákvarðanatöku;
  - b) Söluaðili skal tilkynna Valitor eins fljótt og kostur er ef hann fær beiðni frá skráðum einstaklingi sem varðar réttindi hans samkvæmt löggjöf um persónuvernd ef beiðnin tengist vinnslu sem fellur undir samstarfssamning aðila;
  - c) Berist Valitor tilkynning skv. lið b) skal félagið verða við beiðni hins skráða sem varðar beitingu réttinda hans samkvæmt löggjöf um persónuvernd;
- 20.7** Aðilar skulu gera viðeigandi tæknilegar og skipulagslegar öryggisráðstafanir til að tryggja öryggi þeirra persónuupplýsinga sem þeir vinna með fyrir hönd hins skráða.
- 20.8** Öryggisráðstafanir skulu taka mið af nýjustu tækni, kostnaði við innleiðingu, umfangi, samhengi og tilgangi vinnslu og áhættu.
- 20.9** Aðilar skulu eftir föngum notast við eftirfarandi öryggisráðstafanir:
- a) notkun gerviauðkenna og dulkóðun á upplýsingum þar sem hægt er;
  - b) möguleikum á að tryggja viðvarandi trúnað, áreiðanleika, tiltækileika og álagsspol þeirra kerfa sem notuð eru og þeirrar þjónustu sem boðið er upp á;
  - c) geta endurheimt tímanlega tiltækileika og aðgang að persónuupplýsingum ef til frávíks kemur, hvort sem það er raunlægs eða tæknilegs eðlis; og
  - d) taka upp feril til að prófa og meta reglulega skilvirkni tæknilegra og skipulagslegra ráðstafana til að tryggja öryggi vinnslunnar.
- 20.10** Þegar öryggi er metið skal hafa hliðsjón af þeirri áhættu sem vinnslan hefur í för með sér, einkum að því er varðar óviljandi eða ólöglegu eyðingu persónuupplýsinga, sem eru sendar, geymdar eða unnar á annan hátt, eða að þær glattist, breytist, verði birtar eða veittur aðgangur að þeim í leyfisleysi.
- 20.11** Söluaðila er skylt að tryggja að geymsla, vinnsla og eyðing gagna uppfylli skilyrði sem hvíla á söluaðila skv. PCI DSS staðlinum eins og nánar er kveðið á um í 11. kafla samningsins.
- 20.12** Söluaðila ber að tilkynna Valitor innan 24 tíma ef grunur leikur á óviljandi, óheimila eða ólöglega vinnslu persónuupplýsinga eða ef um hvers konar öryggisbrot við meðferð á persónuupplýsingum sé að ræða. Tilkynninguna skal senda í netfangið IT-Notifications@valitor.is og privacy@valitor.com. Vinnsluaðili skal þá þegar ganga úr skugga um að tilkynningin sé móttækin með símtali við persónuverndarfulltrúa í síma 525-2000. Í slíkri tilkynningu skal söluaðili lýsa eðli brotsins, þ.á.m. þeim flokkum og áætluðum fjölda skráðra einstaklinga sem það varðar og flokkum og áætluðum fjölda skráninga persónuupplýsinga sem um ræðir. Þá skal söluaðili lýsa líklegum afleiðingum brotsins og þeim ráðstöfunum sem hann hefur gert eða fyrirhuguð að gera vegna öryggisbrotsins.

Óski Valitor eftir að gera eigin rannsókn á atvikinu skal söluaðili veita alla þá aðstoða sem honum er unnt án undanskota.

- 20.13** Söluaðili ábyrgist að halda Valitor skaðlausu í tengslum við hvers konar kostnað sem Valitor kann að þurfa að greiða vegna vanefnda í tengslum við reglur um tilkynningu um öryggisbrot.

## 21 Réttur til að halda effir uppgjöri

- 21.1** Valitor skal vera heimilt að halda effir ógreiddu og/eða væntanlegu uppgjöri söluaðila ef eitthvert af eftirfarandi atvikum eiga við:

- a) Ef Valitor grunar að um óheimilar og/eða sviksamlegar færslur sé að ræða;
- b) Ef söluaðili er ekki að fullnægja upplýsingaskyldu í samræmi við fyrirmæli samstarfssamnings aðila og/eða ef söluaðili er ekki að verða við beiðni Valitor um að fá tiltekin gögn og/eða upplýsingar;
- c) Ef söluaðili er ekki að bregðast við kröfu Valitor um framlagningu tiltekinna trygginga sem Valitor telur viðeigandi, fyrir efndum samningsins;
- d) Ef söluaðili er í vanskilum með hvers konar gjaldfallnar greiðslur til Valitor eða annarra félaga innan samstæðu Valitor sem Valitor hefur verið falin innheimta á;
- e) Ef söluaðili brýtur gegn, eða brot er fyrirsjáanlegt gegn, samstarfssamningi aðila og/eða reglum kortasamtakanna;
- f) Ef endurkröfur, endurgreiðslur og/eða aðrar aðgerðir söluaðila leiða til endurgreiðsluáætlu fyrir Valitor, sem ákvörðuð er af Valitor;
- g) Ef Valitor telur að fjárhæðir í uppgjöri söluaðila muni ekki á næstu vikum tryggja skuldbindingar söluaðila á því tímabili;
- h) Ef rekstrarumhverfi söluaðila hefur tekið verulegum breytingum sem leiðir til aukinnar áhættu fyrir Valitor, sem er ákvörðuð af Valitor;
- i) Ef söluaðili á við fjárhagslega erfiðleika að stríða sem geta leitt til tjóns, að mati Valitor;
- j) Ef þess er krafist af kortasamtökunum; og/eða
- k) Ef Valitor telur það kunna að vera óheimilt að ganga frá uppgjöri skv. fyrirmælum gildandi laga.

- 21.2** Þegar þær aðstæður sem Valitor byggir á heimild til að halda effir uppgjöri eru ekki lengur fyrir hendi, t.a.m. þegar rannsókn er lokið, upplýsingar hafa verið veittar, fjárhagserfiðleikar hafa verið leystir, o.þ.u.l., ber Valitor að greiða uppgjör á næsta uppgjörsegi, að því tilskyldu að engar þær aðstæður séu þá fyrir hendi sem heimila Valitor að halda effir uppgjöri.

- 21.3** Valitor skal tilkynna söluaðila um uppgjör sem haldið er effir og ástæður þess að því er haldið effir.

## 22 Yfirlýsing um skaðleysi og ábyrgðartakmörkun

- 22.1** Söluaðili skal halda Valitor skaðlausu af hvers konar tjóni, kröfum, aðgerðum, skaða, ábyrgðum, sektum, refsingum og kostnaði sem Valitor kann að verða fyrir vegna eða í tengslum við aðgerðir eða aðgerðarleysi söluaðila, hvort sem það stafar af vanrækslu, ásetningi eða gáleysi söluaðila, umboðsaðila hans eða fulltrúa í tengslum við samstarfssamning aðila eða leiða af broti á samningi aðila. Þessi skaðleysiyfirlýsing skal ekki með neinum hætti takmarka þau lögbundnu réttindi sem Valitor kann að njóta vegna mögulegra samningsbrota söluaðila.

- 22.2** Valitor ber, undir engum kringumstæðum, ábyrgð gagnvart söluaðila á: missi hagnaðar, rekstrartjóni, tapi á áætluðum sparnaði, skerðingu á viðskiptavild, refsikenndum

**VALITOR**



skaðabótum eða annars konar óbeinu eða afleiddu tjóni söluaðila eða einhvers þriðja aðila.

**22.3** Þá ber Valitor ekki ábyrgð gagnvart söluaðila á eftirtöldu:

- a) Ólögmaetum færslum;
- b) Hvers kyns tjóni sem leiðir af höfnun heimildar til korthafa, því að söluaðili leggi hald á greiðslukort korthafa eða tilraunum til slíkrar haldlagningar;
- c) Hvers kyns tjóni sem leiðir af því að færsluskrá vegna rafrænna úttekta með greiðslukortum er ekki framvísað innan sex (6) daga frá því að úttekt er gerð, sbr. gr. 13.1,
- d) Hvers kyns tjóni sem leiðir af galla eða bilun í hugbúnaði hvort sem hann er eign söluaðila eða Valitor; og/eða
- e) Hvers kyns tjóni sem leiðir af því að ekki er unnt að veita þjónustu vegna uppsagnar samninga við aðila sem bera ábyrgð á hvers kyns tæknilegum útfærslum (s.s. hugbúnaðarfyrirtæki).

**22.4** Ábyrgð Valitor á öllu tapi, kröfum eða tjóni sem stafar af eða frá brotum á samstarfssamningi aðila, takmarkast við þá fjárhæð gjalda sem Valitor fær greidd frá söluaðila á tólf (12) mánaða tímabili fyrir brotið. Ef takmörkun á tjóni er talin ganga lengra en lög heimila skulu skilmálar þessir gilda að því marki sem lög leyfa.

**22.5** Ábyrgð Valitor er í öllu falli háð því að söluaðili hafi að öðru leyti efnt skyldur sínar, gætt varúðarskyldu og hagað afgreiðslu viðskiptanna að öllu leyti í samræmi við fyrirmæli laga, samstarfssamnings aðila og eftir atvikum sérsamninga milli aðila.

**22.6** Valitor tekur ekki að sér milligöngu eða ábyrgð vegna ágreinings sem rísa kann á milli söluaðila og korthafa vegna gæða vöru eða þjónustu sem greitt er fyrir með greiðslukorti.

**22.7** Verði einhver mistök, truflanir eða tafir á þjónustu Valitor á grundvelli samstarfssamningsins skal ábyrgð Valitor takmarkast við að lagfæra slík mistök, truflanir eða tafir, svo fljótt sem auðið er. Tefjist uppgjör til söluaðila af þessum orsökum leitast Valitor við að greiða uppgjör til söluaðila svo fljótt sem auðið er.

## **23 Breytingar á skilmálum og samstarfssamningi**

**23.1** Valitor áskilur sér rétt til að gera breytingar á skilmálum þessum og skulu þær tilkynntar söluaðilum í rafrænni tilkynningu sem send er á uppgæfið netfang söluaðila eða með öðrum sannanlegum hætti áður en ný eða breytt ákvæði taka gildi. Auk þess eru nýir skilmálar kynntir fyrir gildistöku þeirra á [www.valitor.is](http://www.valitor.is). Breytingar taka gildi hafi ekki komið fram skrifleg mótæli af hálfu söluaðila innan tveggja (2) vikna frá útsendingardegi tilkynninga um breytingu.

**23.2** Valitor er þó heimilt að gera breytingar á skilmálum með skemmri fyrirvara en mælt er fyrir um í gr. 23.1. ef slíkar breytingar á skilmálum eru nauðsynlegar samkvæmt lögum eða kröfum kortasamtakanna. Í slíkum tilvikum þar sem fyrirvarinn kann að vera skemmri skal Valitor leitast við að tilkynna slíkar breytingar eins fljótt og mögulegt er.

**23.3** Komi fram mótæli vegna breytinga skv. gr. 23.1. eða 23.2. skal reynt að ná sáttum en takist það ekki innan eins mánaðar frá því að mótæli koma fram er samstarfssamningur svo og sérsamningar þar með fallnir úr gildi.

**23.4** Til viðbótar við framangreint áskilur Valitor sér rétt til að gera, hvenær sem er og án fyrirvara, eftirtaldar breytingar á samstarfssamningi:

- a) breyta þjónustugjöldum;
- b) breyta hámarksfjárhæð færslu án heimildar;
- c) breyta vöxtum og gengi gjaldmiðla, þegar slíkar breytingar byggjast á breytingum á viðmiðunarvöxtum eða gengi gjaldmiðla; og

**VALITOR**



- d) breyta uppgjörstíðni og/eða dagsetningu útgreiðslu
- 23.5** Valitor skal tilkynna söluaðila breytingar á samstarfssamningi með því að senda tilkynningu á netfang sem söluaðili hefur gefið upp.
- 23.6** Ef söluaðili samþykkir ekki breytingar á samstarfssamningi getur hann sagt samstarfssamningnum upp skriflega og tekur uppsögnin þá gildi samstundis án kostnaðar. Uppsögn söluaðila samkvæmt þessu ákvæði þarf að vera send Valitor í síðasta lagi degi fyrir gildistöku tilkynntra breytinga.

## 24 Gildistími, uppsögn og lok samnings

- 24.1** Skilmálar þessir skulu gilda frá og með þeim tíma sem samstarfssamningurinn tekur gildi. Samstarfssamningurinn skal taka gildi við undirritun samstarfssamnings af hálfu söluaðila eða eftir atvikum þegar söluaðili byrjar að taka við greiðslukortum sem greiðslu fyrir vöru og þjónustu en þá telst hann hafa samþykkt þessa skilmála.
- 24.2** Hvorum aðila um sig er heimilt að segja upp samstarfssamningi og skilmálum þessum. Skal samningnum sagt upp skriflega og fellur hann þá úr gildi tveimur (2) mánuðum eftir móttöku uppsagnarbréfs frá og með næstu mánaðamótum eftir uppsögn. Allar samningsskyldur aðila haldast á uppsagnarfresti.
- 24.3** Þrátt fyrir ákvæði í gr. 24.2 er Valitor heimilt að rifta samstarfssamningi við söluaðila án fyrirvara og fellur hann þá þegar úr gildi ef:
- Kortasamtök og/eða yfirvöld krefjast þess eða beina því til Valitor að hætta viðskiptum við söluaðila;
  - Valitor er það skylt samkvæmt lögum eða stjórnvaldsfyrirmælum að hætta viðskiptum við söluaðila og/eða það væri ólöglegt fyrir Valitor að halda áfram að veita þjónustu til söluaðila;
  - Valitor telur að söluaðili hafi brotið gegn einhverjum ákvæðum laga, stjórnvaldsfyrirmæla og/eða reglum kortasamtaka;
  - Söluaðili vanefnir skyldur sínar eða brýtur á annan hátt gegn samstarfssamningi þ.m.t. skilmálum þessum. Vanefnd á einum samstarfssamningi jafngildir vanefnd á öðrum samstarfssamningi eða samstarfssamningum sem skráðir eru á sömu kennitölu. Þá jafngildir vanefnd á sérsamningum söluaðila jafnframt vanefnd á öðrum samningum við Valitor;
  - Hvers kyns upplýsingar eða yfirlýsingar sem söluaðili hefur gefið fyrir eða á gildistíma samnings eru rangar, misvísandi eða á annan hátt ófullnægjandi að mati Valitor, eða viðvarandi upplýsingaskyldu hefur ekki verið fullnægt í samræmi við skilmála þessa,
  - Söluaðili breytir starfsemi sinni þannig að meginstarfsemi söluaðila verður önnur en við undirritun samnings þessa, umtalsverð breyting verður að mati Valitor á veltu söluaðila eða fjölda færslna;
  - Starfsemi söluaðila er að mati Valitor ekki í samræmi við góða viðskiptahætti;
  - Ef einhverjir þeir atburðir verða í rekstri eða hegðun söluaðila sem samkvæmt einhliða mati Valitor eru þess eðlis að viðskiptasamband Valitor við söluaðila kunni að stefna viðskiptavild eða orðspori Valitor eða kortasamtaka í hættu eða slíkir atburðir leiða til gruns um svik eða lögbrot í starfsemi söluaðila eða hann uppfyllir ekki lengur áhættustefnu Valitor;
  - Ef verulegar breytingar verða á eignarhaldi söluaðila;
  - Söluaðili, starfsmenn hans, umboðsaðilar eða aðrir sem hann ber ábyrgð á gerast sekir um svik eða sambærileg brot af ásetningi eða stórfelldu gáleysi eða Valitor telur að slíkir aðilar hafi, séu að eða muni stunda ólögsmætar aðgerðir. Fella skal að

- jöfnu stórfellt gáleysi og almennt gáleysi þar sem fjárhæðir eru miklar og/eða aðilar hefðu átt að vita betur, voru varaðir við eða stunduðu áhættusöm viðskipti;
- k) Söluaðili vanefnir skyldur sínar til að greiða gjaldfallin gjöld samkvæmt samstarfssamningi, sérsamningum eða skilmálum þessum lengur en í þrjátíu (30) daga;
- l) Ef niðurstaða áreiðanleikakönnunar og/eða fjárhags- og rekstrarstaða söluaðila er ófullnægjandi að mati Valitor eða viðskiptasamband við söluaðilann uppfyllir ekki áhættustefnu félagsins og/eða kröfu um frekari upplýsingar eða framlagningu trygginga vegna framangreinds hefur ekki verið fullnægt;
- m) Alvarlegar rekstrartruflanir verða hjá söluaðila; og/eða Árangurslaust fjárnám er gert hjá söluaðila, hann óskar eftir nauðasamningum eða greiðslustöðvun eða krafa kemur fram um að bú hans sé tekið til gjaldþrotaskipta. Hvers kyns tryggingaráðstöfun eða trygging söluaðila sem tengist framkvæmd samnings þessa er sagt upp, er ógild, fellur úr gildi af öðrum ástæðum eða reynist ófullnægjandi að mati Valitor.
- 24.4** Valitor hefur fjórtán daga frest til að falla frá samstarfssamningi við söluaðila sem hefur ekki mótttekið greiðslulausn eða er ekki byrjaður að taka á móti færslum á grundvelli samstarfssamningsins með tilkynningu til söluaðila. Valitor þarf ekki að tilgreina ástæðu fyrir ákvörðun sinni um að falla frá samningi og skal ekki bera neinn kostnað vegna neytingar slíks réttar.
- 24.5** Valitor hefur heimild til að fella samstarfssamning úr gildi ef söluaðili hættir rekstri eða ef engin velta hefur komið frá söluaðilanum í tengslum við samninginn í tólf (12) mánuði eða ef engin velta hefur komið frá söluaðila í tólf (12) mánuði frá stofndegi samnings. Þá skal Valitor jafnframt hafa heimild til að fella samstarfssamning úr gildi komi til sölu á rekstri söluaðila og skal vera það skylt ef fyrri eigandi söluaðila gerir kröfu um slíkt. Hafi Valitor kosið að nýta þá heimild vegna sölu söluaðila þarf nýr eigandi að gera nýjan samstarfssamning áður en greiðslukortaviðskipti geta hafist að nýju. Með nýjum eiganda er átt við aðila sem hefur yfirráð yfir stjórnunarlegum ákvörðunum söluaðila og í öllum tilfellum þar sem nýr aðili eignast 50% hlut í söluaðila eða meira.
- 24.6** Hafi nýr fyrirsvarsmaður eða nýir eigendur áður vanefnt samstarfssamning við Valitor þannig að varði riftun er Valitor heimil fyrirvaralaus riftun samningsins.
- 24.7** Við uppsögn, riftun eða lok samnings er Valitor heimilt að halda eftir veltu til söluaðila að öllu leyti eða að hluta sem tryggingu til að mæta sérhverri framtíðarkröfu korthafa eða öðrum kostnaði sem söluaðili á að bera.
- 24.8** Tilkynning um riftun er send á skráð netfang söluaðila hjá Valitor.

## 25 Heimildir til framsals, útvistunar, o.fl.

- 25.1** Söluaðila er óheimilt að framselja rétt sem viðskipti við korthafa skapa honum nema til aðila sem uppfylla skilyrði Valitor til framsals enda hafi viðkomandi aðili samning við félagið um ráðstöfun greiðslna til sín. Almenn skilyrði félagsins eru að framsalshafi sé viðskiptabanki söluaðila og við framsal sé stuðst við staðlað orðalag sem tekur fullt tillit til takmörkunar framsalsins samkvæmt formi sem Valitor gerir aðgengilegt á heimasíðu sinni. Framsal söluaðila til annarra en þeirra sem uppfylla almenn skilyrði félagsins og ekki hafa samning við félagið um ráðstöfun greiðslna til sín, sbr. framangreint, er með öllu óskuldbindandi gagnvart Valitor og skerðir m.a. ekki rétt félagsins til skuldajöfnunar.
- 25.2** Söluaðila, er að gr. 25.1. undanskilinni, með öllu óheimilt að framselja eða flytja að hluta eða fullu réttindi sín eða skyldur samkvæmt samstarfssamningi, nema að fengnu skriflegu samþykki Valitor.

- 25.3** Valitor skal vera frjálst að framselja samning þennan, að hluta eða að fullu, án þess að þurfa að afla sérstaks samþykkis söluaðila eða annarra fyrir slíkri ráðstöfun. Þá skal Valitor jafnframt vera frjálst að nýta sér þjónustu umboðsaðila eða undirverktaka til að sinna skyldum sem hvíla á Valitor skv. samstarfssamningi en slík vinna skal þó ávallt unnin á ábyrgð Valitor gagnvart söluaðila.

## 26 Óviðráðanleg atvik

- 26.1** Félagið ber ekki ábyrgð á tjóni söluaðila vegna lagaboða, stjórnvaldsaðgerða, styrjalda, hryðjuverka, verkfalla, verkþanna, hindrana eða annarra álíka aðgerða. Þetta á einnig við ef undirverktakar eða birgjar félagsins beita slíkum aðgerðum eða verða fyrir þeim. Félagið ber hvorki ábyrgð á tjóni söluaðila vegna rafmagnstruflana né rafmagnsleysis eða vegna truflana í netkerfi, símkerfi, öðrum boðleiðum eða samgöngum.

## 27 Ágreiningsmál, varnarþing, o.fl.

- 27.1** Söluaðili skuldbindur sig til að svara með skjóttum hætti hvers kyns fyrirspurnum frá korthöfum og skal leitast við að leysa allan ágreining í sem mestri sátt við korthafa.
- 27.2** Ef söluaðili er ósáttur við þjónustu Valitor er söluaðili heimilt að senda kvörtun til Valitor. Valitor hefur sett sérstakar verklagsreglur í þeim tilgangi að tryggja að kvartanir og önnur sambærileg erindi fá skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu. Upplýsingar um hvernig hægt er að koma kvörtun á framfæri eru aðgengilegar á heimasíðu Valitor, sbr. <https://www.valitor.is/kvortun/>.
- 27.3** Söluaðili getur jafnframt skotið ágreiningsmálum til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Nánari upplýsingar um úrskurðarnefndina má finna á vefsíðu Fjármálaeftirlitsins, [www.fme.is](http://www.fme.is). Úrskurður nefndarinnar kemur ekki í veg fyrir síðari umfjöllun dómstóla um málefnið.
- 27.4** Um skilmála þessa og samstarfssamning söluaðila og Valitor gilda íslensk lög. Rísi mál vegna samstarfssamnings aðila, þ.m.t. skilmála þessara, eða sérsamninga skal reka það fyrir Héraðsdómi Reykjaness.

## Sérstakir skilmálar og leiðbeiningar

### 1 Gildissvið sérskilmála

- 1.1** Eftirfarandi sérskilmálar gilda þegar við á. Þeir eru viðbót við almenna skilmála. Skilmálarnir gilda samhliða almennum skilmálum en ef ósamræmis gæfir ganga sérskilmálar framur almennum skilmálum.

### 2 Netviðskipti

- 2.1** Þessir skilmálar skulu gilda fyrir alla söluaðila sem taka við kortafærslum í gegnum netið.
- 2.2** Söluaðili skal gera sérstakan samning um netviðskipti við Valitor. Söluaðili er óheimilt að taka við greiðslum í gegnum netið í nafni Valitor án þess að gera fyrst samstarfssamning við Valitor um veflausnir Valitor.
- 2.3** Öll netviðskipti með kort milli korthafa og söluaðila skulu brengluð skv. SSL-staðli. Uppfylli söluaðili ekki brenglun skv. SSL-staðli greiðir Valitor slíka úttekt æfíð með þeim ótvíræða fyrirvara að heimilt sé að draga fjárhæð úttektarinnar frá síðara uppgjöri til söluaðila.
- 2.4** Söluaðila sem selur vörur eða þjónustu á netinu er skylt að nota við sölu öryggisbúnað sem Valitor áskilur þegar sá búnaður hefur verið tekinn í notkun. Rafrænn búnaður viðurkenndur af Valitor er nauðsynlegur til móttöku á kortnúmerum vegna sjálfvirkar

**VALITOR**

heimildaleitar, gagnaskráningar og færsluinnsendinga. Allur slíkur búnaður þarf að vera vottaður af þar til bærum aðila áður en hann er tekinn í notkun. Ef söluaðili hefur ekki notað við sölu öryggisbúnað í samræmi við áskilnað Valitor áskilur Valitor sér rétt til að hafna slíkum færslum.

- 2.5** Söluaðili skal gæta þess að greiðslur sem gerðar eru á netinu séu merktar sérstaklega sem netgreiðslur en óheimilt er að taka við kortaupplýsingum á netinu ef skrá á úttekt með öðrum hætti, s.s. með því að slá inn kortnúmer í afgreiðslutæki.
- 2.6** Söluaðili skal birta á vefsíðu sinni eftirfarandi upplýsingar með greinargóðum og aðgengilegum hætti:
- Nafn og heimilisfang söluaðila og samskiptaupplýsingar;
  - Lýsingu á helstu eiginleikum vöru eða þjónustu. Verð vöru eða þjónustu, þar með talin öll opinber gjöld, svo og afhendingarkostnað ef það á við;
  - Fyrirkomulag á greiðslum og upplýsingar um afhendingu. Tryggt skal að merki kortasamtakanna séu birt þar sem greiðsluleiðir eru tilgreindar;
  - Seljandaskilmála (viðskiptaskilmála), sem þurfa að koma fram á skjá þar sem gengið er frá greiðslu eða á skjám sem eru birtir korthafa með skilmerkilegum hætti áður en korthafi kemur að greiðslusvæði;
  - Hvernig vöruskil og endurgreiðslur fara fram ásamt upplýsingum um ábyrgð á vöru eða þjónustu og ef við á hvernig áskrift við söluaðila er sagt upp; og
  - Stefnu söluaðila í vernd persónuupplýsinga og upplýsingar um öryggisstaðla og stefnu í miðlun greiðslukortaupplýsinga.
- 2.7** Söluaðili skal birta korthafa kvittun fyrir viðskiptum þegar hann hefur samþykkt kaupin og senda honum með rafrænum hætti afrit af úttektarseðli sé þess óskað af korthafa.
- 2.8** Söluaðili skal tryggja dulkóðun þeirra kortaupplýsinga og annarra trúnaðarupplýsinga sem korthafi deilir vegna viðskipta við söluaðila á netinu.
- 2.9** Ef korthafi segir upp fastri netgreiðslu eða krefst þess með öðrum hætti að söluaðili hætti að færa netgreiðslu sem úttekt á greiðslukort sitt er söluaðila óheimilt að færa netgreiðslur á greiðslukort korthafa frá þeim tíma sem korthafi eða útgefandi tilkynnir honum um það. Ef söluaðili heldur áfram að færa netgreiðslur eða skuldfæra önnur gjöld eða kostnað á greiðslukort korthafa eftir uppsögn eða kröfu korthafa er Valitor heimilt að bakfæra slíkar færslur.

### 3 Boðgreiðslur

- 3.1** Söluaðili er frá undirritun samstarfssamnings um boðgreiðslur skuldbundinn sérstökum viðskiptaskilmálum Valitor. Frá undirritun samstarfssamningsins er söluaðila heimilt að útbúa færsluskrá samkvæmt færslulýsingu sem Valitor lætur honum í té.
- 3.2** Söluaðila er skylt að fá ótvírætt samþykki korthafa til að færa boðgreiðslur sem úttekt á kreditkort hlutaðeigandi. Söluaðila ber að veita korthafa upplýsingar um upphæðir boðgreiðslanna, hvort upphæðin sé föst eða breytileg, dagsetningu boðgreiðslunnar og hvort dagsetning boðgreiðslunnar sé breytileg, á sama tíma og samþykkis korthafa fyrir boðgreiðslum er aflað. Auk þess skal söluaðili fá upplýsingar frá korthafa um val hans á samskiptaleið vegna staðfestingar söluaðila á boðgreiðslum, sbr. grein 3.3 og tilkynningarskyldu hans, sbr. grein 3.7. Söluaðili ber ábyrgð á öllum boðgreiðslum sem hann færir sem úttekt á kreditkort korthafa ef ekkert skriflegt samþykki korthafa með fyrrgreindum upplýsingum er fyrir hendi.
- 3.3** Eftir að korthafi hefur gefið söluaðila samþykki sitt fyrir boðgreiðslum samkvæmt grein 3.2 skal söluaðili, innan tveggja virkra daga frá dagsetningu samþykkis korthafa, staðfesta boðgreiðslusamninginn með þeirri samskiptaleið sem korthafi valdi samkvæmt grein 3.2.

**VALITOR**

- 3.4** Óheimilt er að hækka verð á vöru eða þjónustu þegar kaupandi gerir boðgreiðslusamning við söluaðila.
- 3.5** Færslum í boðgreiðslum skal skilað til Valitor annað hvort með vefþjónustu eða þeim hlaðið inn á þjónustuvef Valitor.
- 3.6** Færslur í boðgreiðslum skulu sendar inn til Valitor í síðasta lagi 18. hvers mánaðar. Söluaðili ábyrgist að allt sem þar kemur fram sé rétt og sú vara eða þjónusta sem þar er tilgreind hafi verið afhent. Verði mistök í innsendingu færslna vegna boðgreiðslna ber söluaðili ábyrgð á þeim. Söluaðili skal þá, án dráttar, leitast við að leiðrétta slík mistök, eftir atvikum með því að leiðrétta færslur gagnvart korthöfum. Söluaðili skal tilkynna korthöfum um hvers kyns mistök sem kunna að verða á innsendingu færslna.
- 3.7** Ef meira en sex (6) mánuðir hafa liðið frá síðustu greiðslu eða ef reynslufími, prufutilboð eða annað tímabundið kynningartímabil er liðið/útrunnið eða ef breytingar verða á boðgreiðslum, t.d. upphæð þeirra eða dagsetning hefur breyst, ber söluaðila að tilkynna korthöfum a.m.k. sjö (7) virkum dögum áður en hann færir boðgreiðslu sem úttekt á greiðslukort. Skal söluaðili í þessu skyni nota þá samskiptaleið sem korthafi valdi samkvæmt grein 3.2.
- 3.8** Komi fram færslur á lokuð greiðslukort eða þeim hafnað í heimildaleit hjá Valitor verða þær ekki skuldfærðar og upplýsingar um þær verða birtar á þjónustuvef. Ef korthafi hefur fengið nýtt greiðslukort og Valitor fengið upplýsingar um það mun Valitor sjá um að skuldfærslan fari á hið nýja greiðslukort sé Valitor færsluhirðir þeirrar kortategundar og heimild fæst á greiðslukortið. Upplýsingar um ný kortnúmer koma fram í svarskrá og skal söluaðili nota nýja kortnúmerið við næstu innsendingu til Valitor. Valitor ábyrgist ekki að í öllum tilfellum sé hægt að birta upplýsingar um nýtt kortnúmer.
- 3.9** Ef korthafi segir upp boðgreiðslum eða krefst þess með öðrum hætti að söluaðili hætti að færa boðgreiðslur sem úttekt á greiðslukort sitt er söluaðila óheimilt að færa boðgreiðslur á greiðslukort korthafa frá þeim tíma sem korthafi eða útgefandi tilkynnir honum um það. Ef söluaðili heldur áfram að færa boðgreiðslur á greiðslukort korthafa eða skuldfærir greiðslukortið með einhverjum hætti eftir uppsögn eða kröfu korthafa er Valitor heimilt að bakfæra slíkar færslur.
- 3.10** Ef upp kemur sú staða að aðstoðar Valitor er þörf við úrlausn mistaka við innsendingu færslna er Valitor heimilt að gera reikning á söluaðila skv. tímaskýrslu og verðskrá.

## 4 Kortalán

- 4.1** Kortalán eru lánsamningar milli Valitor og korthafa sem fela í sér jafnar afborganir og geta annað hvort borið vexti eða verið vaxtalausir. Þeir eru útbúnir hjá söluaðila í gegnum þjónustuvef Valitor eða veflausn Valitor.
- 4.2** Söluaðili er frá undirritun samstarfssamnings um kortalán skuldbundinn sérstökum viðskiptaskilmálum Valitor. Frá undirritun samstarfssamnings um kortalán er söluaðila heimilt að semja við korthafa með innlend kreditkort um greiðslu á vöru og/eða þjónustu með útgáfu kortalána til innheimtu um greiðslukerfi félagsins. Ekki er hægt að stofna kortalán á fyrirframgreidd kort, þ.m.t. gjafakort, og innkaupakort. Óheimilt er að veita handhöfum erlendra greiðslukorta kortalán.
- 4.3** Söluaðili gegnir hlutverki lánamiðlara samkvæmt lögum nr. 33/2013 um neytendalán við lánveitingar samkvæmt skilmálum þessum. Verði söluaðili fyrir kostnaði í tengslum við veitingu kortalána er söluaðila heimilt að krefja korthafa um hæfilegt gjald sem endurspeglar þann kostnað, enda semji hann um það við korthafa. Sé korthafi krafinn um slíkt gjald er söluaðila skylt að upplýsa Valitor um fjárhæð þess, sbr. c. lið 1. mgr. 22. gr.,

**VALITOR**

- laga nr. 33/2013, um neytendalán. Skulu þær upplýsingar fylgja með þeim upplýsingum sem veittar eru á þjónustuvef Valitor skv. gr. 4.7 og 4.8 í þessum kafla.
- 4.4** Söluaðili skal taka fram í auglýsingum og skjölum, sem ætluð eru neytendum, hvert umboð hans til milligöngu um lánveitingar er, þ. á m. hvort hann starfar eingöngu fyrir einn eða fleiri lánveitendur sem óháður miðlari.
- 4.5** Áður en lánsamningur er gerður skal söluaðili afhenda lántaka staðlaðar upplýsingar um neytendalán þar sem fram koma þær upplýsingar sem veita þarf vegna lánveitingarinnar, sbr. 7. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán.
- 4.6** Kortalán eru einungis veitt gegn mánaðarlegum endurgreiðslum korthafa og innheimt með notkun lánakerfis Valitor. Samanlögð fjárhæð mánaðarlegra greiðslna kortaláns byggir á greiningu og áhættustýringu Valitor sem meðal annars tekur mið af úttektarmörkum korthafa, skuldastöðu og viðskiptasögu. Árleg hlutfallstala kostnaðar má ekki fara yfir 50%, sbr. 21. gr. laga nr. 33/2013 um neytendalán. Heimilt er að dreifa greiðslum í þrjá (3) til þrjátíuogsex (36) mánuði og skal mánaðarleg fjárhæð ekki vera lægri en 1.000 kr. auk vaxta og kostnaðar. Mismunandi heimildir varðandi tímalengd kortaláns o.fl. geta átt við um einstakra kortategunda.
- 4.7** Söluaðili annast afgreiðslu kortalána gagnvart korthafa. Við afgreiðslu þessara lána er söluaðili alltaf og í öllum tilvikum skyldur að nota þjónustuvef Valitor. Söluaðili skal skrá nákvæma vöru- og/eða þjónustulýsingu fyrir allar þær vörur og/eða þjónustu sem lánið lýtur að. Höfuðstóll kortaláns skal undantekningarlaust miðast við staðgreiðsluverð söluaðila á viðkomandi vöru eða þjónustu. Ef einungis er greitt fyrir hluta af andvirði vöru eða þjónustu með kortaláni skal draga útborgun frá höfuðstól. Vextir kortalána, lántökugjald, færslugjald og önnur gjöld, sé um þau að ræða, reiknast samkvæmt auglýstri verðskrá Valitor eins og hún er á hverjum tíma.
- 4.8** Þegar söluaðili útbýr kortalán skal hann færa í viðeigandi reiti á þjónustuvef þær upplýsingar sem þar er krafist og ekki eru forskráðar, þ.á m. kortnúmer, gildistíma korts, höfuðstól láns og lánstíma. Skal hann gæta þess vandlega að upplýsingarnar séu í samræmi við upplýsingar á kreditkortinu korthafa. Söluaðili skal kynna lántaka þýðingu og þörf þess að lántaki gefi upp netfang sem söluaðili skal skrá á þjónustuvef Valitor, hvert lántaka verða sendar upplýsingar um kortalánið og breytingar á því yfir lánstímann. Ef Valitor heimilar lánveitingu færast heimildarnúmer rafrænt á kortalánið og er þá unnt að ljúka frágangi lánsins. Sé heimild synjað skal söluaðili hætta afgreiðslu lánsins og tilkynna korthafa að lánveiting hafi ekki verið samþykkt.
- 4.9** Sé umsókn samþykkt skal söluaðili prenta út tvö samhljóða eintök af láninu ásamt greiðsluáætlun eða koma slíkum skjölum með rafrænum hætti til korthafa. Korthafi og söluaðili skulu undirrita bæði eintök kortalánsins eða staðfesta kortalánið með rafrænum hætti með notkun rafrænna skilríkja. Söluaðili skal halda eftir og varðveita annað eintak kortalánsins en afhenda korthafa hitt ásamt greiðsluáætlun, samkvæmt lögum nr. 33/2013 um neytendalán. Afhending getur farið fram með rafrænum hætti nema korthafi óski eftir afhendingu á pappír. Þá skal söluaðili leitast við að mæta beiðni um slíkt.
- 4.10** Söluaðili er óheimilt að haga afgreiðslu kortalána með öðrum hætti en lýst er í grein 4.3 til 4.9. Honum er óheimilt, að viðlagðri ábyrgð, að breyta með einum eða öðrum hætti efni lánsins eftir að rafrænni skráningu þess er lokið eða gera korthafa kleift að gera slíkar breytingar. Hafi söluaðili skráð röng vaxtakjör eða annan kostnað korthafa ber hann ábyrgð á þeim mistökum.
- 4.11** Lántaki hefur sjálfstæðan fjórtán (14) daga frest til að falla frá lánsamningi án þess að tilgreina ástæðu, samkvæmt 16. gr. laga nr. 33/2013. Réttur þessi er óháður hugsanlegum rétti lántaka til að skila vöru. Söluaðili skal kynna lántaka að ætli hann að nýta rétt til að



falla frá lánsamningi þá skuli lántaki tilkynna slíkt með sannanlegum hætti til Valitor innan frestsins og að lántaki þurfi þá að greiða Valitor lánið. Söluaðila er óheimilt að taka á móti greiðslum frá lántaka vegna kortaláns og skal beina lántaka til Valitor.

- 4.12** Valitor greiðir söluaðila andvirði kortalánsins, sem er staðgreiðsluverð vöru að frádreginni útborgun og færslugjaldi, á öðrum virkum degi eftir að viðskiptin fóru fram. Færíst greiðslan á ráðstöfunarreikning söluaðila sem skráður er hjá Valitor. Kjósi söluaðili að þjóða upp á vaxtalaus kortalán greiðir Valitor andvirði staðgreiðsluverðs þess að frádregnu færslugjaldi og kostnaði (afföllum) skv. ávöxtunarkröfu félagsins sem birt er á þjónustuvef Valitor.
- 4.13** Söluaðili skal varðveita með tryggum og skipulögðum hætti undirritað eintak lánsins allan lánstímann og að auki í tólf (12) mánuði eftir að lánstímanum lýkur. Söluaðila er þó skylt að afhenda félaginu á skrifstofu þess lánsamninginn þegar í stað hvenær sem er á þessum tíma sé þess óskað svo og afrit af vörureikningi/viðskiptareikningi og önnur gögn tengd viðskiptunum.
- 4.14** Söluaðili er bundinn af þeirri tegund viðskipta sem hann tilgreindi í umsókn um samstarfssamning við Valitor. Honum er óheimilt að gera kortalán um aðra tegund viðskipta við sölu á vörum eða þjónustu. Höfuðstóll skuldar kortaláns skal jafnan miðast við upphæð vörureiknings/viðskiptareiknings eða viðskipti síðasta mánaðar. Tilgreina þarf með skýrum hætti hvaða vörur og/eða þjónusta skuli greiddast með kortaláni. Söluaðila er óheimilt er með öllu að semja um greiðslu vanskilaskulda á kortaláni.
- 4.15** Reynist nauðsynlegt að ógilda kaup, sem greitt hefur verið fyrir með kortaláni, er söluaðila óheimilt að endurgreiða korthafa í reiðufé heldur ber söluaðila að hafa samráð við Valitor.
- 4.16** Valitor tekur ekki að sér milligöngu eða ábyrgð vegna ágreinings sem rísa kann á milli söluaðila og korthafa vegna gæða vöru eða þjónustu sem greitt er með kortaláni. Komi upp slíkur ágreiningur milli aðila ber korthafa að snúa sér beint til söluaðila.
- 4.17** Ef korthafi nýtir sér rétt sinn til að falla frá samningi um afhendingu vöru eða þjónustu samkvæmt 17. gr. laga nr. 33/2013, um neytendalán, er Valitor heimilt að krefjast endurgreiðslu lánsins frá söluaðila.
- 4.18** Sé söluaðili jafnframt VISA- og/eða MasterCard-korthafi eða handhafi annarra korta sem samningurinn nær til er honum óheimilt að selja sjálfum sér eða aðilum sér nákomnum vöru eða þjónustu gegn greiðslu með kortaláni. Nákomnir teljast þeir sem eru nákomnir í skilningi 3. gr. laga nr. 21/1991 um gjaldþrotaskipti o.fl.
- 4.19** Valitor áskilur sér rétt til að kanna öll gögn söluaðila varðandi afgreiðslu kortalána, bakfæra höfuðstól, vexti og annan kostnað lána sem ekki er í samræmi við samning þennan eða almenna viðskiptaskilmála Valitor við söluaðila og endurheimta allan kostnað sem af slíkum aðgerðum kann að leiða. Sama á við ef söluaðili skilar ekki undirrituðu frumriti lánsamnings verði eftir honum kallað. Komi til endurgreiðslu/bakfærslu skal Valitor framselja lánsamninginn til söluaðila þannig að kröfuhafaskipti verði á honum.

## 5 Myntval (DCC)

- 5.1** Söluaðilar sem það kjósa geta boðið korthöfum með erlend greiðslukort úttekt í mynt síns heimalands í gegnum Myntvalþjónustu Valitor (DCC). Söluaðila ber að kynna þessa þjónustu fyrir korthöfum áður en myntbreytingin á sér stað og fylgja ávallt verklagsreglum Valitor sem gilda um þessi viðskipti. Áður en söluaðili getur boðið Myntvalþjónustu (DCC) þarf hann að gera samning við Valitor eða umboðsaðila.
- 5.2** Á grundvelli samstarfssamnings er söluaðila heimilt að óska eftir viðbótarþjónustunni Myntval (DCC).

**VALITOR**



- 5.3** Korthafar hafa fullan rétt á að hafna notkun Myntvals (DCC) á hverjum tíma.
- 5.4** Valitor greiðir söluaðila hlutdeild í gjöldum af þeim viðskiptum sem eiga sér stað með notkun myntvalspjónustu eftir að Valitor hefur samþykkt að veita söluaðila hana og sett hana upp í kerfum hans. Gjöldin nema föstu ákveðnu hlutfalli af heildarveltu viðkomandi korthafa sem greiða með erlendu greiðslukorti og nota þjónustuna. Gjöldin eru gerð upp í samræmi við uppgjörstímabil söluaðila.
- 5.5** Söluaðila og Valitor er heimilt að hætta að veita þjónustuna án áhrifa á samstarfssamning og skal slíkt gert með tilkynningu til söluaðila með hæfilegum fyrirvara. Valitor mun í kjölfar slíkrar tilkynningar loka á þjónustuna hjá söluaðila.

## 6 Leiga á afgreiðslubúnaði

- 6.1** Valitor eða annað félag innan Valitor samstæðunnar (leigusali) leigir söluaðilum sem þess óska afgreiðslubúnað. Fyrir notkun og viðhald útleigðs afgreiðslubúnaðar skal leigugjald greitt til leigusala samkvæmt verðskrá hans hverju sinni.
- 6.2** Leigusali annast afhendingu afgreiðslubúnaðar til söluaðila ákveði söluaðili að leigja búnaðinn af leigusala. Leigusali veitir einnig söluaðila nauðsynlegar upplýsingar um notkun og virkni búnaðarins.
- 6.3** Söluaðili ber ábyrgð á því að tenging afgreiðslubúnaðarins við símkerfi fjarskiptafyrirtækja sé virk. Hann greiðir allan símkostnað, lagnir og annan rekstrarkostnað sem fellur til vegna notkunar á búnaðinum nema um annað sé sérstaklega samið, s.s. vegna skammtímaleigu á búnaði.
- 6.4** Leigusala er heimilt að krefja söluaðila um sérstaka tryggingu vegna leigu á afgreiðslubúnaði til hans, einkum þegar um er að ræða leigu á GSM/GPRS búnaði.
- 6.5** Leigusali annast viðhald og endurnýjun afgreiðslubúnaðar. Bili búnaður skal söluaðili tilkynna það þegar í stað til leigusala sem annast nauðsynlegar viðgerðir. Ef nauðsyn krefur skal senda búnaðinn til leigusala eða aðila sem leigusali tilnefni sem skiptir honum út fyrir annan innan sólarhrings frá móttöku hans. Söluaðili greiðir kostnað við viðgerð á búnaði stafi bilun af gáleysislegri meðferð á honum. Sama máli gegnir ef búnaður í vörslu söluaðila glatast eða eyðileggst á leigutíma og rekja má tjónið til ásetnings eða gáleysis af hálfu söluaðila. Leigusala er þá heimilt að skuldfæra andvirði tjónsins, sem skal nema jafnvirði endurkaupaverðs nýs sambærilegs búnaðar eins og það er á hverjum tíma, af uppgjöri eða innheimt það með öðrum hætti.
- 6.6** Eignarréttur á afgreiðslubúnaði í útleigu helst ætíð hjá leigusala og getur leigusali krafist þess að búnaðurinn sé merktur Valitor með auðkenni sem leigusali lætur leigutaka í té. Meðan samstarfssamningur um leigu búnaðar er í gildi má söluaðili ekki framselja öðrum búnaðinn, veita öðrum aðila afnot af honum eða afhenda hann með öðrum hætti án skriflegs samþykkis leigusala. Söluaðila er óheimilt að breyta búnaðinum, skeyta honum við eða blanda saman við aðra eign sína eða þriðja aðila nema að fengnu skriflegu samþykki leigusala.
- 6.7** Rétt er að áréttta að samkvæmt gr. 17.7. í almennu viðskiptaskilmálunum skal Valitor vera heimilt að draga leigugjald vegna afgreiðslubúnaðar frá heildarfjárhæð hvers uppgjörstímabils, skuldfæra það af ráðstöfunarreikningi söluaðila eða beita annars konar hefðbundnum innheimtuaðferðum. Þá gildir gr. 23 um breytingar á skilmálum jöfnum höndum um breytingar á leigugjaldi.
- 6.8** Öll misnotkun söluaðila á þeirri aðstöðu sem samstarfssamningurinn veitir honum eða á þeim búnaði sem hann leigir af leigusala, s.s. með óheimilum viðskiptum eða endurgreiðslum, er óheimil og réttlætir riftun samningsins og sérsamninga af hálfu Valitor og/eða annars félags innan Valitor samstæðunnar sem kann að vera leigusali.

- 6.9 Við uppsögn, riftun eða lok samnings ber söluaðila að skila leigusala öllum þeim búnaði sem hann hefur haft á leigu hjá félaginu.
- 6.10 Verði vanskil á greiðslu leigugjalds er leigusala heimilt að taka búnað úr vörslu söluaðila.

## 7 Milliganga um færsluhirðingu við aðra færsluhirði

- 7.1 Valitor getur, að beiðni söluaðila, annast milligöngu um að koma á samningi eða samkomulagi um færsluhirðingu þriðja aðila vegna greiðslukorta sem falla ekki undir þá færsluhirðingarþjónustu sem Valitor býður.
- 7.2 Valitor er þó ekki aðili að samningi um færsluhirðingu slíkra greiðslukorta og ber enga ábyrgð undir slíkum samningi.

## 8 Leiðbeiningar vegna endurkröfumála

- 8.1 Í gr. 14 í almennum viðskiptaskilmálum Valitor er kveðið á um að um meðhöndlun endurkrafna og andmælarétt söluaðila fari samkvæmt reglum kortasamtakanna. Þessar leiðbeiningar eru settar fram til að útlista og skýra nokkrar af þeim meginreglum sem gilda um endurkröfurétt og andmælarétt söluaðila. Ef ósamræmis gætir ganga reglur kortasamtakanna framár leiðbeiningum þessum. Rétt er að vekja sérstaka athygli á því að leiðbeiningar þessar eru einunigs settar fram í dæmaskyni og eru á engan hátt tæmandi talning.
- 8.2 Varðandi endurkröfurétt korthafa gildir eftirfarandi:
- Ef söluaðili getur ekki eða hefur ekki afhent selda vöru og/eða þjónustu á korthafi endurkröfurétt. Þessi endurkröfuréttur gildir óháð ástæðum að baki því að vara og/eða þjónusta var ekki afhent nema korthafi sjálfur beri ábyrgð á því að afhending hafi ekki farið fram;
  - Jafnframt ef söluaðili afhendir vöru og/eða þjónustu en hún er ekki í samræmi við skilmála sölunnar eða lýsingu við kaup getur korthafi átt endurkröfurétt;
  - Hafi söluaðili endurgreitt korthafa og gengismunur myndast á milli upphaflegrar færslu og endurgreiðslu er gengismunur bakfærður á söluaðila;
  - Endurkröfuréttur kann að vera fyrir hendi ef söluaðili hefur ekki með fullnægjandi hætti gert korthafa grein fyrir skilareglum, endurgreiðslureglum og/eða afbókunarreglum söluaðila. Slíkar reglur þurfa að vera sýnilegar á íslensku og ensku áður en viðskipti (þ.m.t. bókun vegna fyrirhugaðra viðskipta) fara fram. Þetta gildir hvoru tveggja þegar verslun á sér stað þar sem greiðslukort er á staðnum og þegar um er að ræða viðskipti þar sem greiðslukorti er ekki framvísað s.s. netviðskipti;
  - Þegar viðskipti eru framkvæmd með framvísun greiðslukorts á starfsstöð söluaðila skal söluaðili ganga úr skugga um að korthafi hafi undirritað eða sett stafina sína hjá afbókunarskilmálum söluaðila áður en viðskiptin eru framkvæmd. Það telst ekki fullnægjandi að vísa til afbókunarskilmála sem kynntir voru eftir framkvæmd viðskipta; og
  - Í tilviki netviðskipta þurfa framangreindar upplýsingar að koma fram á sömu vefsíðu og viðskiptin eru framkvæmd í gegnum og það telst ekki fullnægja upplýsingaskyldu að vísa með slóð á aðrar vefsíður, né birta þær í sprettiglugga (pop-up) eða óska eftir því að korthafi samþykki með almennum hætti að undirgangast skilmála söluaðila. Upplýsingarnar þurfa að vera settar fram með áberandi hætti og afbókunarskilmálar þurfa að koma fram á vefverslun þar sem þeir eru sýnilegir áður en viðskiptin eru framkvæmd, þannig er áskilnaði um sýnileika ekki fullnægt ef skilmálar eru svo neðarlega á vefverslun að kaupandi getur lokið viðskiptum án þess að verða þeirra var. Auk þess að hafa skilmála sýnilega í

**VALITOR**

samræmi við ofangreint skal söluaðili leitast við að fá korthafa til að samþykka sérstaklega afbókunarskilmála, t.a.m. með því að staðfesta slíkt með rafrænni undirskrift eða með því að haka í staðfestingu fyrir samþykki.

**8.3** Varðandi andmælarétt söluaðila gildir eftirfarandi:

- a) Ef korthafi gerir endurkröfu skal fjárhæð þeirrar kröfu bakfærð af uppgjöri/reikningi söluaðila. Söluaðila skal þegar í stað tilkynnt um bakfærsluna. Tilkynningin er birt á þjónustuvef Valitor (Sögu) eða send á netfang sem söluaðili hefur gefið upp. Söluaðili ber ábyrgð á því að vera ávallt með virkan aðgang að þjónustuvef Valitor og skoða þann aðgang og frávik þar reglulega. Ef til þess kemur að tilkynning með tölvupósti berst ekki þá er það engu að síður á ábyrgð söluaðila að fylgjast reglulega með frávikum á þjónustuvef (Sögu); og
- b) Söluaðili skal hafa sjö (7) virka daga til að mótmæla endurkröfunni og leggja fram gögn til að styðja slík mótmæli. Framlagning gagna skal fara fram í gegnum þjónustuvef (Sögu) en ef söluaðili hefur ekki aðgang að þjónustuvef (Sögu) er honum heimilt að skila inn gögnum með sendingu tölvupósts. Valitor skal koma mótmælum söluaðila á framfæri við viðeigandi kortasamtök sem hafa ákvörðunarvald í málum er varða endurkröfur.

Skilmálar þessir og leiðbeiningar þessar gilda frá 2. janúar 2020  
Hafnarfirði, 19. desember 2019  
Valitor hf.