

# Generelle betingelser for betalingskortindløsning

Nærværende generelle betingelser gælder for alle Forretninger, der modtager kortbetalinger via Clearhaus.

## 1. Definitioner

Forretning	Den fysiske eller juridiske part i denne aftale, der har indgået aftale med Clearhaus om at gennemføre kortbetalinger.
Kortholder	Den person (Forretningens kunde), som et Kort er udstedt til.
Kort	Betalingskort omfattet af denne aftale, typiske Visa eller MasterCard.
Hovedaftalen	Dokumentet hvoraf priser og øvrige vilkår mellem Forretningen og Clearhaus fremgår.
Kortorganisation	Visa og/eller MasterCard.
PSP	Payment Service Provider, virksomhed der kan være teknisk bindeled mellem Clearhaus og Forretningen.

## 2. Clearhaus' ydelser

Clearhaus yder følgende ydelser til Forretningen: Behandling af autorisationsforespørgsler, registrering og behandling af kortbetalinger, honorering af gennemførte kortbetalinger samt behandling af indsigelser fra kortudstedere og kortholdere. Clearhaus er godkendt af og under tilsyn af det danske Finanstilsyn samt VISA og MasterCard.

## 3. Grundlag for aftalen

Aftalen mellem Forretningen og Clearhaus består af Hovedaftalen, nærværende Generelle betingelser for betalingskortindløsning, VISA og MasterCards internationale regelsæt (der til enhver tid findes i opdateret udgave på [www.clearhaus.com/rules](http://www.clearhaus.com/rules)) samt Forretningens ansøgning til Clearhaus.

Clearhaus' indgåelse af aftalen med Forretningen er baseret på en grundig kreditvurdering. Clearhaus har derfor ret til at indhente kreditoplysninger om Forretningen og dennes ejerkreds samt i øvrigt anmode Forretningen om nødvendige oplysninger til brug for den løbende vurdering af kundeforholdet.

Clearhaus har ret til uanmeldt fysisk at inspicere Forretningens lokaler og lagre som led i den løbende kreditvurdering. Vurderingen omfatter Forretningens lokaler, servere, data, varelagre, forretningsgange m.v. Omkostningerne til inspektionen afholdes af Forretningen.

Såfremt der sker væsentlige ændringer i Forretningens forhold, skal Clearhaus omgående underrettes skriftligt. Væsentlige forhold består af, men er ikke begrænset til: Forretningens ejerkreds, direktion, bestyrelse, registreringsnummer, adresse, e-mailadresse, telefonnummer, kontonummer, URL, branche, forretningsmodel (herunder nye forretningsområder), større ændringer i varesortiment samt salgs- og leveringsbetingelser. Væsentlige ændringer kan medføre en ændret kreditvurdering fra Clearhaus' side.

Clearhaus forbeholder sig ret til at ændre Forretningens aftalevilkår, såfremt en kreditvurdering giver anledning hertil.

Enhver ændring af aftalen mellem Clearhaus og Forretningen skal være skriftlig. Clearhaus kan ændre aftalen med 30 dages varsel. Varslet kan dog være kortere, såfremt ændringen skyldes krav fra myndigheder eller Kortorganisationerne. Underretning om ændringer sker elektronisk. Forretningen er bundet af ændringen, medmindre man inden 10 dage fra underretningen meddeler Clearhaus, at ændringen ikke kan accepteres.

## 4. Anvendelse af kortsystemet

Det er afgørende for den generelle tillid til kortbetalingsystemer, at der opretholdes et højt sikkerhedsniveau ved anvendelsen af kort.

Forretningen er forpligtet til at bidrage aktivt hertil.

Forretningen skal til enhver tid overholde Kortorganisationernes standard for sikker behandling af kortdata, PCI DSS. Standarderne forbedres løbende, og de til enhver tid gældende regler kan findes på [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

Forretningen er forpligtet til at underrette Clearhaus om, hvilken PSP der benyttes. Anvendelse af en PSP fritager ikke Forretningen for ansvar i forhold til Clearhaus, og Forretningen er ansvarlig for fejl begået af den anvendte PSP. Såfremt Forretningen selv behandler og/eller lagrer kortdata, skal Clearhaus være underrettet herom, og Forretningen skal dokumentere sin forretningsgang på området, herunder fremvise bevis for bestået PCI-scanning fra en godkendt leverandør.

Det er forbudt for Forretningen at udveksle, herunder sælge, kortdata med andre end Clearhaus og en eventuel PSP. Glemte kort (ved fysisk handel) skal omgående fremsendes til Clearhaus.

Forretningen skal til enhver tid drage omsorg for, at relevant personale (typisk personale der arbejder med modtagelse af betaling samt bogholderi og kundereklamationer) til enhver tid er bekendt med reglerne for brug af kortsystemet og holdes løbende orienteret herom. På Clearhaus forlangende skal relevant personale deltage i kurser om kortbetaling. Omkostninger hertil afholdes af Forretningen.

Ved mistanke om eller konstatering af, at der er sket uberettiget adgang til Forretningens systemer, der indeholder kortdata, skal Clearhaus omgående underrettes herom. Forretningen er ansvarlig for ethvert tab som følge heraf, herunder særligt enhver bøde, som Clearhaus måtte blive pålagt som følge heraf. Clearhaus vil i tilfælde af kompromittering af kortdata for Forretningens regning anmode et eksternt sikkerhedsfirma om at undersøge begivenheden og dens årsager og følger.

## 5. Gennemførelse af transaktioner

Gennemførelse af en transaktion består af en autorisation og en betaling. Autorisation indebærer, at Forretningen via Clearhaus anmoder Kortorganisationerne om bekræftelse på, at kortet er gyldigt og der er dækning for det ønskede beløb på Kortholders kort. I bekræftende fald reserveres beløbet på Kortet, og Forretningen modtager et Autorisationsnummer for den aktuelle transaktion. Betaling foretages ved at Forretningen anmoder Clearhaus om at trække det reserverede beløb på det givne Kort.

En Betaling må ikke gennemføres, før varen eller ydelsen er leveret eller afsendt til Kortholder.

Forretningen er forpligtet til at modtage alle relevante typer VISA og MasterCard.

Ved gennemførelse af en transaktion skal følgende oplysninger sendes til Clearhaus: Kortnummer, udløbstidspunkt for kort, beløb, sikkerhedskode. Såfremt Clearhaus af hensyn til sikkerheden i kortbetalingssystemerne finder det nødvendigt, kan Clearhaus til enhver tid stille yderligere krav til fremsendelse af data om den enkelte transaktion.

Efter gennemførelse af Transaktionen påhviler det Forretningen at udlevere en kvittering til Kortholder. Forretningen skal gemme al relevant information vedr. transaktionen i minimum 2 år.

## 6. Ikke-tilladte transaktioner

Der må alene gennemføres transaktioner, der er tilladt iflg. denne aftale, herunder Kortorganisationernes love og regler. Som eksempel på transaktioner, der ikke er tilladte, kan nævnes: Betaling modtaget for 3. mand, betaling for varer/varegrupper/brancher (se særligt MCC koden) der ikke er nævnt i Hovedaftalen, betaling af gæld (en Kortholder der betaler for en tidligere modtaget vare), betalinger der kan skade Kortorganisationernes og/ellers Clearhaus' omdømme og varemærke, betalinger for salg der ikke er i overensstemmelse med lokale love hos såvel Kortholder som Forretningen samt betalinger for ydelser, der kan udgøre en krænkelse af ophavsrettigheder.

Overtrædelser heraf vil af Clearhaus blive opfattet som grov misligholdelse af Aftalen og kan medføre omgående opsigelse heraf. Overtrædelse kan endvidere medføre, at Forretningen pålægges meget betydelige bøder af Clearhaus og/eller Kortorganisationerne.

## 7. Kreditering

Forretningens kreditering af en transaktion til kortholder (typisk ved tilbagelevering af købt vare), må kun ske til hel eller delvis udligning af en tidligere gennemført kortbetaling. Forretningen skal anvende samme kort til kreditering som blev brugt til at gennemføre det oprindelige køb, og krediteringen må ikke overstige den oprindelige transaktions værdi.

Kreditering må alene gennemføres via Clearhaus, såfremt den oprindelige transaktion er gennemført via Clearhaus. Dette indebærer, at der ikke må udbetaltes kontanter eller foretages en bankoverførsel til Kortholder.

## 8. Indsigelser

En Kortholder kan gøre indsigelse mod en transaktion overfor Kortudstederen, der retter henvendelse til Clearhaus. Årsag til en indsigelse kan bl.a. være, at Kortholder nægter kendskab til transaktionen, at betalingen er gennemført på anden vis, at kortholderen ikke har modtaget den aftalte vare eller ydelse, at kortholderen har returneret den modtagne vare, eller at den gennemførte betaling er større end aftalt. Forretningen er forpligtet til omgående på Clearhaus anmodning at fremkomme med al relevant dokumentation, der vedrører den omstridte transaktion. Såfremt Forretningen ikke kan godtgøre sin ret overfor Clearhaus, kan Clearhaus vælge at returnere betalingen til Kortholderen. Clearhaus' sagsafgørelse er endelig og kan ikke indbringes for domstolene.

Forretningen er forpligtet til at yde et højt serviceniveau overfor Kortholder, således at indsigelser undgås. Et for højt antal indsigelser kan medføre bøder og gebyrer fra Kortorganisationerne til såvel Forretningen som Clearhaus. Clearhaus vil altid opkræve disse af Forretningen, som er ansvarlig herfor.

På Clearhaus anmodning skal Forretningen for egen regning deltage i kurser og programmer med henblik på minimering af indsigelser.

## 9. Gebyrer

Alle sædvanligt forekommende gebyrer fremgår af Hovedaftalen. Fuldstændig gebyroversigt kan findes på [clearhaus.com/pricelist](http://clearhaus.com/pricelist). Alle gebyrer, bøder og lignende modregnes i Clearhaus' løbende udbetalinger til Forretningen. Alle priser og gebyrer er opgivet excl. evt. moms, afgifter og skatter.

Såfremt Forretningen opkræver gebyr hos Kortholder for en transaktion, skal dette fremgå tydeligt for Kortholder, inden denne godkender transaktionen. Det påhviler Forretningen at holde sig orienteret om og følge nationale og europæiske regler om opkrævning af transaktionsgebyrer hos forbrugere.

## 10. Udbetaling og reserver

Udbetaling for gennemførte Betaling til Forretningen sker periodevis som anført i Hovedaftalen. Udbetalingen sker med fradrag af gebyrer, bøder, krediteringer, indsigelser og reserver.

Reserverne er defineret i Hovedaftalen. Såfremt en fornyet kreditvurdering giver anledning hertil, kan Clearhaus ændre reserveberegningen.

Forretningen har pligt til hurtigst muligt at afstemme Clearhaus' udbetalingsberegninger med sit eget

bogholderi. Indsigelser til Clearhaus skal ske senest 30 dage efter udløbet af den måned, hvor posteringen fandt sted. Forretningen skal af egen drift hente kontoudtog på [clearhaus.com](http://clearhaus.com).

## 11. Ophævelse af aftalen

Aftalen kan af såvel Clearhaus og Forretningen opsiges med 3 måneders varsel. Clearhaus kan med omgående varsel ophæve Aftalen eller ændre vilkårene heri, såfremt der sker gentagen eller grov misligholdelse, herunder et efter Clearhaus' skøn for stort antal indsigelser eller krediteringer. Aftalen kan desuden opsiges omgående, såfremt en ændret kreditvurdering giver anledning hertil.

Kortorganisationerne kan af egen drift ophæve Aftalen diskretionært med omgående varsel.

## 12. Øvrige forhold

Ingen af parterne er berettiget til at give oplysninger til tredjemand om Aftalen og dens indhold. Clearhaus er dog berettiget til at videregive oplysninger om Aftalen og Forretningens forhold til Kortorganisationerne. Forretningen kan ikke gøre ansvar gældende overfor Clearhaus for skader, herunder manglende omsætning, der skyldes systemnedbrud og -fejl. Forretningen opfordres til at opretholde passende backup-systemer.

Clearhaus kan med bindende virkning for Forretningen fremsende meddelelser via ClearInfo, som tilgås via [clearhaus.com](http://clearhaus.com).

Twister afgøres ved Retten i Aarhus efter dansk ret.