

**Innholdsfortegnelse**

1. Kort beskrivelse av tjenesten
2. Avtaleinngåelse og informasjon
3. Priser og prisinformasjon
4. Utstedelse av betalingsinstrumenter og etablering av personlig sikkerhetsanordning
  - 4.1. Utstedelse av betalingsinstrument. Personlig kode
  - 4.2. Betalingsinstrument til andre enn kontohaver (f.eks. tilleggskort)
  - 4.3. Betalingsinstruments gyldighetsperiode. Fornyelse
5. Vern om betalingsinstrument og personlig kode sikkerhetsanordning.
  - Melding ved tap
6. Bruk av betalingsinstrument
7. Belastningsgrenser mv.
8. Kontobelastning
9. Forhåndsreservasjon
10. Etterbelastning
11. Tilbakekall av betalingstransaksjoner
12. Kvittering og egenkontroll
13. Overtrekk
14. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent
15. Ansvar ved uautorisert bruk
16. Reklamasjon. Tilbakeføring
17. Bankens sperring av betalingsinstrument av sikkerhetsmessige årsaker mv.
18. Teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende

Vedlegg: Særlige vilkår for netthandel med Visa-delen av betalingskortet

**1. Kort beskrivelse av tjenesten**

Tjenesten gir kontohaver tilgang på bankutstedte kortbaserte betalingsinstrumenter som kan benyttes for betaling av varer og tjenester, for uttak, og dersom banken tilbyr det, innskudd av kontanter, samt innenfor andre bruksområder etter nærmere angivelse, med direkte belastning, eventuelt godskrivning, av den konto som betalingsinstrumentene er knyttet til.

Med kortbasert betalingsinstrument (heretter betalingsinstrument) menes for eksempel betalingskort, virtuelle kort og prosedyrer som gjør det mulig å bruke betalingskort i applikasjon på mobiltelefon, smartklokke eller andre mobile enheter.

Betalingsinstrument har ulike egenskaper og bruksområder etter nærmere angivelse, jf. punkt 2 *Avtaleinngåelse og informasjon* og punkt 6 *Bruk av betalingsinstrument*. Kontohaver skal normalt bekrefte betalingen med personlig sikkerhetsanordning. I enkelte brukssituasjoner kan et betalingsinstrument også brukes uten personlig sikkerhetsanordning. I personlig sikkerhetsanordning inngår for eksempel personlig kode, PIN, fingeravtrykk og ansiktsgjenkjenning.

Ved bruk av betalingsinstrumenter for Visa og/eller Mastercard for netthandel gjelder særlige regler om rett til i visse tilfeller å få tilbakeført belastet beløp dersom varen eller tjenesten ikke leveres, er skadet eller er en annen enn den som ble bestilt, se vedlegg.

Kontohaver må følge de til enhver tid gjeldende regler og instruksjoner fra banken om bruk av betalingsinstrumentene.

**2. Avtaleinngåelse og informasjon**

Disse avtalevilkårene suppleres av bankens Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester. Ved eventuell motstrid går avtalevilkårene her foran Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

Avtalevilkårene gjelder både for BankAsept og Visa/Mastercard-delen av betalingsinstrumentet hvis ikke annet uttrykkelig fremgår.

I informasjonen som kontohaver mottar, skal kontohaver særlig merke seg:

- a) betalingsinstrumentenes bruksområder
- b) hvilke situasjoner betalingsinstrumentene kan brukes uten personlig kode eller annen personlig sikkerhetsanordning eller signatur samt hvilke krav som kan belastes kontohavers konto som følge av slik bruk
- c) hvordan kontohaver skal legitimere seg ved bruk av betalingsinstrumentene innenfor de ulike bruksområder
- d) oppbevaring av betalingsinstrument, personlig kode eller annen personlig sikkerhetsanordning og/eller mobil enhet som betalingsinstrumentet er knyttet til, samt råd om hvilke koder som ikke bør velges
- e) de uttaks- og belastningsgrenser som er fastsatt for den eller de bruksområder som betalingsinstrumentene kan benyttes til
- f) fremgangsmåten ved melding av tap av betalingsinstrument, personlig kode/sikkerhetsanordning og/eller mobil enhet som betalingsinstrument er knyttet til og sperring av betalingsinstrument i den forbindelse
- g) i hvilken utstrekning brukersteder har anledning til å reservere beløp på kontoen i forbindelse med bestilling av varer eller tjenester
- h) kontohavers ansvar og risiko ved uautoriserte betalingstransaksjoner.

**3. Priser og prisinformasjon**

Kostnader ved å etablere, ha og bruke betalingsinstrumentene fremgår av bankens gjeldende prislister, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

Ved bruk av betalingsinstrument i annen valuta enn den kontoen lyder på blir transaksjonsbeløpet på salgsnotaen eller uttakskvitteringen omregnet fra brukerlandets valuta til norske kroner samme dag som beløpet avregnes mellom utenlandsk bank og kontohavers bank. Hvilken dag omregning skjer avhenger av hvor raskt det utenlandske brukerstedet, eventuelt brukerstedets bankforbindelse, sender betalingstransaksjonen til oppgjør. Ved omregningen brukes markedskursen for kjøp/salg av valuta pluss en omregningsavgift.

**4. Utstedelse av betalingsinstrumenter og etablering av personlig sikkerhetsanordning****4.1. Utstedelse av betalingsinstrument. Personlig kode**

Banken vil utstede betalingsinstrument for bruk i f.eks. betalingsterminaler, minibanker og andre betalingsløsninger. Dersom banken krever det, skal betalingsinstrumentet signeres eller aktiveres av kontohaver ved mottagelsen av betalingsinstrumentet. Aktivering kan også skje ved første gangs bruk.

Kontohaver vil bli tildelt, eventuelt gis mulighet til å velge, en personlig kode og/eller eventuelt annen personlig sikkerhetsanordning. Bankens skal ha tilfredsstillende rutiner for utsendelse/utlevering av betalingsinstrument og kode/sikkerhetsanordning til kontohaver.

Ved opphør av konto- og/eller avtaleforholdet eller banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal kontohaver straks tilbakelevere, makulere eller deaktivere betalingsinstrumentet. Betalingsinstrumentet vil bli sperret for videre bruk.

**4.2. Betalingsinstrument til andre enn kontohaver (f.eks. tilleggskort)**

Etter avtale med banken kan kontohaver gi andre rett til å disponere kontoen ved bruk av betalingsinstrument. Dersom kontohaver gir andreslik disposisjonsrett, svarer kontohaver fullt ut for disponensens kontobelastninger ved bruk av betalingsinstrumentet, herunder overtrekk påkontoen. Disponenten er for øvrig ansvarlig for sine kontobelastninger på samme måte som kontohaver. Disponenten vil ved bruk av betalingsinstrumentet kunne få innsyn i kontoforholdet i den utstrekning systemet tillater det.

Ved disponentens aksept av disse avtalevilkårene gjelder vilkårene også for disponenten så langt de passer. Disponenten vil bli tildelt, eventuelt gis mulighet til å velge, en personlig kode og/eller eventuelt annen personlig sikkerhetsanordning.

Ved opphør av avtalen med kontohaver og/eller med disponenten, eller banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal disponenten straks tilbakelevere, makulere eller deaktivere betalingsinstrumentet. Kontohaver skal ved tilbakekall av disposisjonsretten varsle banken og for øvrig medvirke til at betalingsinstrumentet tilbakeleveres/makuleres eller på annen måte bidra til at disponenten ikke kan bruke betalingsinstrumentet.

#### 4.3. *Betalingsinstruments gyldighetsperiode. Fornyelse*

Betalingsinstrument kan utstedes for en bestemt gyldighetsperiode. Før utløpsdato vil kontohaver få fornyet eller tilsendt nytt betalingsinstrument, med mindre avtalen er brakt til opphør av kontohaver eller banken. Banken vil oversende oppdaterte kortopplysninger til Mastercard (Visa hvor det er aktuelt), for oppdatering hos innløser og brukersteder slik at faste og løpende betalinger tilknyttet det utløpte kortet kan opprettholdes basert på de nye kortopplysningene. Dersom kontohaver ikke ønsker slik automatisk oppdatering kan kontohaver kontakte banken.

### 5. Vern om betalingsinstrument og personlig kode/ sikkerhetsanordning. Melding ved tap

Betalingsinstrumentene er personlige og skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn den de er utstedt til. Kontohaver må påse at uvedkommende ikke får tilgang til betalingsinstrumentene og vise alminnelig aktsomhet ved oppbevaring av den mobile enheten som betalingsinstrumentet er knyttet til eller dersom kunden lar andre bruke den.

Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte personlig kode og/eller annen personlig sikkerhetsanordning knyttet til betalingsinstrumentene. De personlige kodene/sikkerhetsanordningene må ikke røpes eller tilgjengeliggjøres for noen, heller ikke overfor politiet eller banken. For øvrig skal kodene/sikkerhetsanordningene ikke brukes under slike forhold at andre kan se eller gjøre seg kjent med dem. Personlige kode/sikkerhetsanordning skal huskes. Dersom kodene likevel må skrives ned, skal det gjøres på en slik måte at andre enn kontohaveren ikke kan forstå hva notatet gjelder. Slikt notat må ikke oppbevares nært til betalingsinstrumentet eller mobil enhet som betalingsinstrumentet er knyttet til.

Kontohaver må melde fra til banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingsinstrument eller mobil enhet som betalingstjenestene er knyttet til, at uvedkommende har fått kjennskap til de personlige kodene/sikkerhetsanordningene eller på uautorisert bruk. Kontohaver skal benytte de meldingsmuligheter banken har stilt til disposisjon, og for øvrig bistå på en slik måte at betalingsinstrumentet så raskt som mulig blir sperret.

Etter at slik melding er gitt, vil banken hindre bruk av betalingsinstrumentet. Banken skal gi kunden en bekreftelse på at melding er gitt og tidspunktet for dette samt sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt kan dokumentere å ha foretatt slik underretning. Bankene vil ikke kreve vederlag for slik melding.

Kontohaver skal straks melde fra til banken dersom betalingsinstrumentet eller mobil enhet som betalingsinstrumentet er knyttet til, kommer til rette.

### 6. Bruk av betalingsinstrument

Ved bruk belastes den konto som betalingsinstrumentet er knyttet til.

Kontohaver skal normalt bekrefte betalingen med en personlig sikkerhetsanordning. Betalingsinstrumentet kan benyttes uten personlig sikkerhetsanordning eller signatur, for eksempel ved kontaktløse betalinger eller i enkelte tilfeller ved handel på internett.

Kontohaver kan overfor et bestemt angitt brukersted forhånds-godkjenne flere betalinger frem i tid. Kontohaver kan ved melding til banken kalle tilbake en slik forhåndsgodkjenning for beløp som ennå ikke er belastet.

I de tilfeller hvor systemet krever det, skal kontohaver signere på kvittering, debiteringsnota eller lignende belastningsfullmakt. Ved bruk av signatur skal kontohaver på anmodning fremlegge tilfredsstillende legitimasjon.

Kontohaver kan hos brukerstedkommisjonær for Norsk Rikstoto, gi brukerstedet tillatelse til å hente ut og registrere kontohavers navn og kontonummer og/eller bekrefte at oppgitt PIN-kode tilhører anvendt betalingskort (valideringstransaksjon). Bankene vil da utlevere opplysningene til brukerstedet. Tjenesten utføres ved bruk av betalingskortet i betalingsterminal. Brukersted og Norsk Rikstoto skal informere kontohaver om hvilke opplysninger som registreres og formålet med en slik registrering. Kontohavers bruk av denne tjenesten er et forhold mellom kontohaver og Norsk Rikstoto.

### 7. Belastningsgrenser mv.

Betalingsinstrumentene kan benyttes innenfor angitte uttaks- og belastningsgrenser for eksempel pr. belastning, pr. tidsperiode og totalt beløp. Belastningsgrensene kan være avhengige av hvilket betalingsinstrument som benyttes og om betalingsinstrumentet benyttes med eller uten personlig kode og/eller annen personlig sikkerhetsanordning.

Banken kan med to måneders varsel til kontohaver endre bruksområder og belastningsgrenser. Såfremt sikkerhetsmessige forhold gjør det nødvendig kan banken uten forhåndsvarsel begrense betalingsinstrumentenes bruksområde, senke de ulike belastningsgrenser og foreta andre endringer i sikkerhetsanordninger eller lignende. Bankene skal snarest mulig varsle kontohaver om forholdet.

### 8. Kontobelasting

Ved bruk av betalingsinstrumentene vil kontohavers konto normalt bli belastet straks. Bankene kan ikke belaste kontoen senere enn 6 måneder etter at betalingsinstrumentet er brukt, med mindre kontohaver har samtykket i den senere kontobelastingen. Bankene kan likevel inndrive transaksjonsbeløpet etter alminnelige regler om inndrivelse av pengekrav.

### 9. Forhåndsreservasjon

Der brukerstedet (selgeren/tjenesteyteren) har et særlig behov for å sikre gjennomføringen av etterfølgende betalingsoppgjør med kontohaver, kan det reserveres et beløp på kontohavers konto. Slik forhåndsreservasjon krever aksept fra kontohaver. Dette kan skje uten at kontohaver avgir personlig kode/sikkerhetsanordning eller signatur. Typiske situasjoner der forhåndsreservasjon kan skje er ved fylling av drivstoff, på overnattingssteder eller i forbindelse med bestilling av varer eller tjenester på internett, ved post- eller telefonordre eller andre former for fjernsalg.

Forhåndsreservasjonen vil bli slettet når kontoen belastes for kjøpsbeløpet. Dersom kontohaver ikke har akseptert en forhåndsreservasjon, kan kontohaver kontakte banken for å få opphevet reservasjonen.

### 10. Etterbelasting

Bankene kan etterbelaste kontohavers konto for visse krav som har oppstått i tilknytning til hotellopphold, billette eller lignende, dersom kontohaveren ved bestillingen av tjenesten eller avtalen med brukerstedet har akseptert slik kontobelasting eller blitt gjort oppmerksom på bankens belastningsrett. Slik etterbelasting skjer på grunnlag av avtalen om hotellopphold, billette, kjøp på internett eller lignende og skjer uten at kontohaver på ny avgir personlig kode/sikkerhetsanordning eller signatur. Brukersteder i Norge er forpliktet til å gi/sende forhåndsvarsel til kontohaver om etterbelastninger som ikke skjer i umiddelbar tilknytning til bruken av betalingsinstrumentet. Er beløpet belastet kontoen og kontohaver bestrider å ha ansvar for belastningen, kan kontohaver sette frem krav om tilbakeføring etter reglene i punkt 16 *Reklamasjon. Tilbakeføring* nedenfor.

### 11. Tilbakekall av betalingstransaksjoner

Betaling har skjedd når en betalingstransaksjon (betalingsoppdraget) er godkjent av kontohaver og akseptert av betalingssystemet. Kontohaver kan ikke stanse eller tilbakekalle transaksjonen etter dette tidspunktet, med mindre belastningen er skjedd ved forhåndsreservasjon eller etterbelasting slik at tilbakekall kan skje etter reglene som gjelder for dette.

### 12. Kvittering og egenkontroll

Kvitteringen som kontohaver får ved bruk av betalingsinstrumentene bør oppbevares for kontroll mot transaksjonsoversikten i e-bank eller annen informasjon om bevegelser på konto. Kontohaver må melde fra til banken snarest mulig og senest innen 13 måneder etter belastningstidspunktet, dersom opplysningene fra banken ikke er i samsvar med kontohavers egne noteringer.

### 13. Overtrekk

Kontohaver har ikke rett til å belaste kontoen for større beløp enn det som på belastningstidspunktet er disponibelt. Uberettiget belastning skal kontohaver dekke inn umiddelbart.

Ved urettmessig overtrekk har banken rett til å belaste kontoen med overtrekkrenter og eventuelt purregebyr.

Overtrekk av konto er et kontraktsbrudd som etter omstendighetene foruten erstatningsansvar kan medføre opphør av avtalen (heving) og straffansvar.

Dersom kontohaveren har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen og i god tro har belastet kontoen for større beløp enn disponibelt, kan banken likevel ikke kreve overtrekkrenter av kontohaveren før kontohaveren har fått rimelig tid til å rette på forholdet.

### 14. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent

Kontohaver kan kreve tilbakebetaling av det fulle beløpet for en betalingstransaksjon iverksatt av eller via betalingsmottakeren hvis kontohaver kan påvise at

- kontohaver ikke har autorisert det eksakte beløpet for betalingstransaksjonen, og
- beløpet oversteg hva kontohaver med rimelighet kunne ha forventet ut fra sitt tidligere bruksmønster, vilkårene i rammeavtalen og omstendighetene for øvrig.

Slik rett til tilbakebetaling gjelder likevel ikke dersom kontohavers samtykke til betalingstransaksjonen ble gitt direkte til banken, og kontohaver, når det er relevant, ble varslet om den fremtidige betalingstransaksjonen minst fire uker før forfallsdagen.

Kontohaver må fremsette krav om eventuell tilbakebetaling senest åtte uker etter belastningsdagen. Innen ti dager etter mottak av kravet om tilbakebetaling, skal banken enten tilbakeføre det fulle beløpet for betalingstransaksjonen eller gi et begrunnet avslag på kravet med opplysning om adgangen til å bringe saken inn for Finansklagenemnda.

### 15. Ansvar ved uautorisert bruk

Banken er ansvarlig for uautoriserte belastninger (betalingstransaksjoner) med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor. Betalingstransaksjonen anses som uautorisert hvis kontohaver ikke har samtykket til den enten før eller etter at transaksjonen ble gjennomført.

Kontohaver svarer med inntil kr 1.200 for tap ved uautoriserte betalingstransaksjoner som skyldes bruk av et tappt eller stjålet betalingsinstrument dersom personlig kode eller annen personlig sikkerhetsanordning er brukt. Det samme gjelder betalingstransaksjoner som skyldes uberettiget tilegnelse av et betalingsinstrument dersom kontohaver har mislyktes i å beskytte nevnte personlige sikkerhetsanordning og denne er brukt.

Kontohaver svarer med inntil kr 12.000 ved uautoriserte betalingstransaksjoner dersom tapet skyldes at kontohaver ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser i punkt 5 *Vern om betalingsinstrument og personlig kode/ sikkerhetsanordning. Melding ved tap*. Dersom tapet skyldes at kunden forsettlig har unnlatt å oppfylle forpliktelsene etter punkt 5 *Vern om betalingsinstrument og personlig kode/sikkerhetsanordning. Melding ved tap*, skal kontohaver bære hele tapet. Det samme gjelder dersom tapet skyldes at kontohaver har opptrådt svikaktig.

Kontohaver svarer ikke for tap som skyldes bruk av tappt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingsinstrument etter at kontohaver har underrettet banken i samsvar med punkt 5 *Vern om betalingsinstrument og personlig kode/sikkerhetsanordning. Melding ved tap*, med mindre kontohaver har opptrådt svikaktig. Kontohaver er heller ikke ansvarlig hvis banken ikke har sørget for at kontohaver kan foreta slik underretning, jf. finansavtaleloven § 34 annet ledd annet punktum.

Dersom kontohaver nekter for å ha autorisert en betalingstransaksjon, skal bruken av betalingsinstrumentet ikke i seg selv anses som

tilstrekkelig bevis for at kontohaver har samtykket til transaksjonen, eller for at kontohaver har opptrådt svikaktig eller forsettlig eller grovt uaktsomt unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter punkt 5 *Vern om betalingsinstrument og personlig kode/ sikkerhetsanordning. Melding ved tap*. Det er banken som må bevise at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og at systemet ikke er rammet av teknisk svikt eller annen feil.

Kontohavers ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 36 i tilfelle betalingssystemet ikke oppfyller forsvarlige standarder og den uautoriserte bruken har sammenheng med dette.

### 16. Reklamasjon. Tilbakeføring

Bestrider kontohaver å ha ansvar for en belastning etter ansvarsreglene over, skal banken tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kontohaver setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at kontohaveren ble eller burde ha blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke dersom kontohaveren skriftlig har erkjent ansvar for belastningen, eller banken innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kontohaveren har anlagt søksmål eller brakt saken inn for Finansklagenemnda. Blir saken avvist av nemnda eller en domstol, løper en ny frist på fire uker, fra den dagen banken ble kjent med avvisingen.

Plikten til tilbakeføring etter første avsnitt gjelder ikke for kontohavers egenandel på kr 1.200, med mindre betalingsinstrumentet er brukt uten personlig kode eller annen personlig sikkerhetsanordning.

Tilbakeføringsplikten gjelder heller ikke feilregistreringer på brukerstedet som kontohaver selv burde oppdaget ved bruk av betalingsinstrumentet i forbindelse med betalingen for varen eller tjenesten. Slike reklamasjoner må rettes mot selgeren (brukerstedet). Banken påtar seg ikke ansvar for kjøpte varers eller tjenesters kvalitet, beskaffenhet eller levering, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av lov eller følger av andre bestemmelser i denne avtale.

Dersom kontohaver mistenker at han er blitt utsatt for et straffbart forhold i forbindelse med kontobelastningen, kan banken kreve at kontohaver anmelder forholdet til politiet.

Kontohaver skal avgi skriftlig redegjørelse overfor banken om forholdene rundt enhver tapssituasjon.

### 17. Bankens sperring av betalingsinstrument av sikkerhetsmessige årsaker mv.

Uavhengig av om banken har mottatt underretning fra kontohaver etter punkt 5 *Vern om betalingsinstrument og personlig kode/ sikkerhetsanordning. Melding ved tap*, kan banken sperre betalingsinstrumentet dersom det foreligger saklige grunner, knyttet til betalingsinstrumentets sikkerhet eller mistanke om uautorisert eller svikaktig bruk. Bankens varsle kontohaver om sperringen og årsaken til denne. Slikt varsel skal gis før betalingsinstrumentet sperres, eller, dersom dette er umulig, umiddelbart etter sperringen. Dersom et varsel vil skade saklig begrunnede sikkerhetshensyn eller stride mot lov eller bestemmelser fastsatt i medhold av lov, kan banken unnlate å gi slikt varsel.

### 18. Teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende

Banken er ansvarlig for kontohavers tap dersom kontohavers konto uberettiget er belastet som følge av teknisk svikt, konteringsfeil eller lignende omstendigheter, herunder slike feil oppstått på brukerstedet. Dersom kontohaver påberoper teknisk svikt i betalingssystemet, skal banken sannsynliggjøre at systemet fungerte som det skulle i det aktuelle tidsrom.

Banken er uten ansvar dersom betalingsinstrumentet ikke kan benyttes som følge av driftsstans i betalingssystemet, minibanken er tom for sedler eller lignende, med mindre banken har opptrådt uaktsomt. Slikt uaktsomhetsansvar er dog begrenset til kontohavers direkte tap.

## Vedlegg: Særlige vilkår for netthandel med Visa-delen av betalingskortet

### A. Virkeområde

Disse særlige vilkår kommer til anvendelse for kontohavers bruk av Visa-delen av sitt betalingskort til kjøp av varer eller tjenester over internett.

### B. Rett til å få tilbakeført belastet beløp i visse tilfeller

Dersom kontohaver har benyttet Visa-delen av sitt betalingskort ved netthandel, har kontohaver i følgende tilfeller rett til å få tilbakeført belastet beløp fra banken:

- a) Dersom kontohaver ikke mottar den vare som er bestilt, eller dersom kontohaver ikke mottar den tjeneste som er bestilt og dette skyldes tjenesteyters manglende evne eller vilje til å levere. Dersom leveringsdato for varen eller tjenesten ikke er spesifisert, må kontohaver vente 15 kalenderdager fra transaksjonsdato før krav kan rettes mot banken. Kontohaver kan ikke rette krav mot banken dersom manglende levering av vare skyldes at varen holdes tilbake av tollmyndighetene i kontohavers land. Kontohaver kan heller ikke rette krav mot banken dersom manglende levering av en tjeneste skyldes at kontohaver ikke har avbestilt en hotell- eller bilutleietjeneste innen tjenesteyterens fastsatte avbestillingsfrist.
- b) Dersom den vare som mottas er skadet eller ødelagt når kontohaver mottar varen. Kontohaver må vente 15 kalenderdager fra den dato varen er returnert til selger før krav kan rettes mot banken.
- c) Dersom den vare som mottas er en annen vare enn den kontohaver opprinnelig bestilte. Kontohaver må vente 15 kalenderdager fra den dato varen er returnert til selger før krav kan rettes mot banken.
- d) Dersom selger/tjenesteyter ikke tilbakebetaler kontohaver i tråd med en tilbakebetalingserklæring som selger/tjenesteyter har avgitt, og som tilfredsstillende i Visa Europes regelverk (benevnt som en Credit Transaction Receipt i Visa Europes regelverk), eller dersom kontohaver returnerer en vare eller avbestiller en vare eller tjeneste i samsvar med de vilkår selger/tjenesteyter har satt for retur/avbestilling og selger/tjenesteyter ikke avgir en tilbakebetalingserklæring slik selger har plikt til etter Visa Europes regelverk. Kontohaver må vente 15 kalenderdager fra gyldig tilbakebetalingserklæring ble avgitt, eventuelt 15 kalenderdager fra varen/tjenesten ble returnert/avbestilt, før krav kan rettes mot banken.

Kontohaver kan ikke rette krav mot banken ved innsigelser til den leverte varen eller tjenestens kvalitet.

### C. Forsøk på løsning med selger, dokumentasjon, reklamasjonsfrister mv.

Før kontohaver kan rette et krav om tilbakeføring mot banken, må kontohaver ha forsøkt å løse situasjonen direkte med selger eller tjenesteyter.

Det påligger kontohaver å sannsynliggjøre at vilkårene for tilbakeføring er tilstede. Bankene kan, før tilbakeføring av beløp foretas, kreve at kontohaver i den utstrekning som er rimelig fremskaffer den dokumentasjon som må anses nødvendig for å sannsynliggjøre dette.

Krav mot banken må framsettes uten ugrunnet opphold, og senest innen 60 dager etter transaksjonsdato for kjøpet. For tilbakeføring som kreves etter punkt B. a), gjelder 60-dagersfristen fra det tidspunkt varen eller tjenesten skulle ha vært mottatt eller kontohaver ble klar over at varen eller tjenesten ikke ville bli mottatt, likevel slik at krav må framsettes innen 480 dager fra transaksjonsdato for kjøpet.

Krav som framsettes etter 60-dagersfristen, men innen 120 dager, kan dekkes så fremt banken kan få dekket kravet i henhold til Visa Europes regelverk. Bankene har plikt til å bistå kontohaver og medvirke til at også krav framsett i denne perioden kan oppnå dekning.

### D. Ansvarsbegrensning

Bankens ansvar er begrenset til det beløp i norske kroner som er trukket fra kontohavers konto ved transaksjonen.

Ved ikke mottatt vare eller tjeneste, er bankens ansvar dessuten begrenset til den ikke mottatte del av ordren.

Ved retur av skadet eller feil vare, er bankens ansvar dessuten begrenset til den ubrukte del av varen.

### E. Tilleggsopplysninger om bruk av Visa-delen av betalingskortet i andre tilfeller

Kontohaver kan, gjennom Visa Europes regelverk, være tilgodesett visse rettigheter tilknyttet bruk av Visa-delen av sitt betalingskort som rekker videre enn de rettigheter som direkte framgår av avtalen mellom Kontohaver og banken. Ved feilbelastning eller andre uregelmessigheter tilknyttet bruk av Visa-delen av betalingskortet skal kontohaver omgående ta opp forholdet overfor banken, for å ivareta sine interesser i så måte