

## Palveluehdot Korttimaksun lunastus

### 1. Yleistä

- 1.1 Nämä Palveluehdot sääntelevät yhdessä Sopimuksen kanssa Asiakkaan ja Swedbank Payn välistä yhteistyötä koskien Asiakkaan Maksukortilla suorittamien Maksutapahtumien lunastamista.
- 1.2 Asiakas sitoutuu olemaan käyttämättä Maksukorttitietoja muuhun kuin Maksukortin hyväksymiseen Asiakkaan kaikkien tavaroiden tai palvelujen maksamiseksi.
- 1.3 Palveluehdot on laadittu Korttimaksujärjestöjen laatimien kulloinkin voimassa olevien sääntöjen mukaisesti.
- 1.4 Sopimus sisältää, jos Asiakkaan Teknisen laitteiston toimittaja tarjoaa teknistä tukea, myös Maksutapahtumat, jotka luodaan digitaalisten lompakoiden kautta, joita ovat esimerkiksi Apple Pay, Google Pay, Masterpass, sekä soveltuvin osin, jos on tehty erillinen sopimus, myös Mobile Payn ja Vippsin kautta Internetin kautta suoritettujen Korttimaksun lunastusten osalta.

### 2. Maksukortin hyväksyminen ym.

- 2.1 Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hyväksymästä tiettyjä Maksukortteja allekirjoittamalla erityinen Lisäsopimus koskien Rajoitettua korttimaksamista, joka sääntelee sitä, mitkä Maksukortit Myyntipisteessä hyväksytään. Rajoitetun korttimaksamisen ehdot ilmenevät Lisäsopimuksesta.
- 2.2 Asiakkaalla on oikeus ehdottaa Loppuasiakkaalle valinnaisia maksuvälineitä maksamiseen.
- 2.3 Asiakas sitoutuu:
  - ▶ hyväksymään Maksukortin Asiakkaan kaikkien tavaroiden ja palvelujen maksamiseen ostosummasta riippumatta, sekä
  - ▶ olla veloittamatta lisämaksuja tai soveltamatta korkeampaa hintaa Maksukorttistoihin, ellei toisin ole Swedbank Payn kanssa sovittu.
- 2.4 Asiakas ei saa hyväksyä Maksukorttimaksua seuraaviin tarkoituksiin:
  - ▶ käteisen luovuttaminen
  - ▶ sekin asettaminen,
  - ▶ maksuvälityksen suorittaminen tai
  - ▶ saatava, joka ei muodosta Asiakkaan luovuttamien tavaroiden tai palvelujen maksua, ellei Swedbank Payn ja Asiakkaan välillä ole toisin sovittu.
- 2.5 Ostoprosessin yhteydessä Loppuasiakkaan on aina saatava selkeät kirjalliset (Asiakkaan kuitissa tai vastaavassa tositteessa) tiedot toimitusehdoista, peruutussäännöistä, palautusmaksua koskevista säännöistä ja hyvityskäytännöstä. Asiakas sitoutuu käyttämään sanavalintaa "Cancellation Policy" matkatoimistojen, hotellien ja ajoneuvojen vuokrauspalvelujen osalta sekä sanoja "Return/refund policy" muiden toimialojen osalta.
- 2.6 Kaikki ostoehdot tulee hyväksyä merkitsemällä rasti ns. valintaruutuun tai vastaavaan. Hyväksyntien tulee olla jäljitettävissä ja näytettävissä tapahtumalokista tuplaveloitusten estämiseksi.

- 2.7 Jos kyseessä on palvelurahalisä, määrä sisällytetään Varmennuksen määrään.
- 2.8 Asiakas ei saa suorittaa Maksutapahtumia Maksukortilla, jos:
  - ▶ Maksutapahtuma koskee Maksukorttia, jossa Asiakas on itse Maksukortin haltijana,
  - ▶ Maksutapahtuma suoritetaan muun kuin Sopimuksessa mainitun Asiakkaan luona,
  - ▶ tavaroita tai palveluja, joita Maksutapahtuma koskee, ei ole toimitettu/suoritettu,
  - ▶ Maksutapahtuma liittyy olemassa olevan velan maksamiseen,
  - ▶ Varmennus on evätty,
  - ▶ Maksutapahtuma koskee sellaisen tavarain tai palvelun maksamista, jonka on tarjonnut muu kuin Asiakas, ellei Swedbank Payn ja Asiakkaan välillä ole toisin sovittu tai
  - ▶ Asiakas ei ole noudattanut Sopimusta.
- 2.9 Jos Loppuasiakas on suorittanut kaksi tai useampia peräkkäisiä täsmälleen samansuuruisia Maksutapahtumia myynnin tapahtuessa internetin kautta, Asiakkaan tulee ottaa yhteyttä Loppuasiakkaaseen ja tarkistaa, että Maksutapahtumat ovat oikein. Jos Maksutapahtumat eivät ole oikein, tavaroita ei saa toimittaa eikä luovuttaa ja Maksutapahtuma on peruutettava siten, ettei Loppuasiakasta veloiteta virheellisesti.

### 3. Varmennus ja tarkastukset

- 3.1 Kaikki Maksutapahtumat sovitun Varmennusrajan sisällä, on varmennettava Teknisellä laitteistolla ennen Veloitusta. Varmennusraja on nolla (0), ellei toisin sovita.
- 3.2 Jos Varmennus evätään, Varmennusta ei saa tehdä uudelleen, jos syynä on se, että Maksukortti on suljettu tai sitä ei voida muusta syystä koskaan hyväksyä tai siihen sovelletaan rajoituksia. Varmennuksen vastauksesta käy ilmi, mitä vastauskoodeja Maksukortilla on koskien kortin sulkemista ja muita rajoituksia, jotka sisältyvät sääntöihin. Nämä säännöt saadaan Asiakkaan Maksuvaihteen kautta tai Swedbank Payn ohjeiden mukaan.
- 3.3 Varmennuksen hyväksyminen on aina kunkin Kortinmyöntäjän päätettävissä. EU:n/ETA:n alueella myönnettyihin Maksukortteihin sovelletaan Asiakkaan vahvaan tunnistamiseen liittyviä erityissääntöjä.
- 3.4 Jotta Maksutapahtuma olisi pätevä, seuraavien ehtojen on täyttyttävä:
  - ▶ maksupäätteen kautta lunastettavan Korttimaksun yhteydessä käyttää aina mahdollisuuksien mukaan Sirukortin lunastusta tai Kontaktitonta lunastusta,
  - ▶ Loppuasiakkaan on aina hyväksyttävä Maksutapahtuma Asiakkaan vahvaan tunnistamiseen kulloinkin sovellettavien sääntöjen mukaisesti,
  - ▶ Loppuasiakas saa oman kappaleensa Asiakkaan kuitista,
  - ▶ Maksutapahtuma tarkastetaan, sitä käsitellään ja se dokumentoidaan näiden Palveluehtojen mukaisesti,

- ▶ Maksutapahtuma suoritetaan samaa ostotapahtumaa koskevasta koko kauppasummasta. Tavarain tai palvelun maksua ei jaeta useaan Maksutapahtumaan samalla Maksukortilla tai useilla samaan korttitiiliin kuuluvilla Maksukorteilla.
- 3.5 Magneettijuovamaksun lunastusta saa käyttää vain jos:
- ▶ Maksukortissa ei ole Sirua,
  - ▶ Maksukorttia ei ole myönnetty EU:n/ETA:n sisällä,
  - ▶ Kortinmyöntäjä hyväksyy, sekä
  - ▶ Asiakas ja Swedbank Pay ovat sopineet tästä ja Tekninen laitteisto mahdollistaa sen.
- 3.6 Käsin rekisteröidyn maksun lunastusta voidaan soveltaa vain, jos:
- ▶ Asiakas ja Swedbank Pay ovat sopineet niin,
  - ▶ Tekninen laitteisto mahdollistaa sen,
  - ▶ Maksukortin Sirua tai magneettijuovaa ei voi lukea,
  - ▶ Maksukorttia ei ole myönnetty EU:n/ETA:n sisällä, sekä
  - ▶ Kortinmyöntäjä hyväksyy sen.
- 3.7 Ostossa, joissa Maksukortti luovutetaan Asiakkaan edustajalle, tämän on Maksutapahtuman yhteydessä:
- ▶ tarkistettava, että mahdollinen painettu tieto LMaksukortin etupuolella täsmää vastaavan leimatun tiedon kanssa,
  - ▶ tarkistettava, ettei Maksukortissa ilmoitettu voimassaoloaika ole päättynyt,
  - ▶ tarkistettava, ettei Maksukortissa ole jälkiä muutoksista,
  - ▶ tarkistettava, että Maksukortissa on allekirjoitus,
  - ▶ tarkistettava, että Asiakkaan kuitissa oleva Maksukortin numero täsmää Maksukortin vastaavan leimatun tai painetun tiedon kanssa, sekä
  - ▶ allekirjoitusosastoissa tarkistettava, että Maksukortissa oleva allekirjoitus täsmää Asiakkaan kuitissa olevan Loppuasiakkaan omakätisen allekirjoituksen ja Loppuasiakkaan henkilöllisyystodistuksessa olevan allekirjoituksen kanssa.
- Jos Asiakas epäilee rikollisuutta tai muuta epärehellisyyttä tai jos tarkistettaessa todetaan, että jokin edellä mainituista edellytyksistä ei täyty, tai jos on jokin muu syy epävarmuuteen Maksukortin tai Maksutapahtuman pätevydestä, Asiakkaan tulee ottaa yhteyttä Swedbank Payn Tukeen turvallisuustarkistusta varten ja ilmoittaa käsite "koodi 10".
- 3.8 Asiakas on velvollinen suorittamaan henkilöllisyyden tarkistuksen allekirjoitusoston tai Käsin rekisteröidyn maksun lunastuksen yhteydessä. Tällöin Loppuasiakkaan on osoitettava henkilöllisyytensä hyväksytyllä henkilöllisyystodistuksella (esim. ajokortti tai henkilökortti). Asiakkaan on varmistettava, että henkilöllisyystodistus on voimassa ja että Loppuasiakkaan ulkonäkö vastaa henkilöllisyystodistuksessa olevaa valokuvaa. Asiakkaan on ilmoitettava tunnistuksen numero ja henkilötodistuksen tyyppi Asiakkaan kuitissa. Asiakkaan on muutoin aina noudatettava henkilöllisyyden todistamiseen liittyviä määräyksiä, jotka voivat olla seurausta viranomaisten päätöksestä, Kortinmyöntäjän yleisestä sitoumuksesta tai Kortinmyöntäjän ja Asiakkaan edustajan yleisestä sopimuksesta.
- Jos henkilöllisyyden tarkistusta ei voida edellä mainittujen ehtojen mukaisesti suorittaa, Maksukorttia ei saa hyväksyä.
- 3.9 Asiakkaan on tilanteen salliessa otettava Maksukortti haltuun, jos:
- ▶ Maksukortti on Swedbank Payn tietojen mukaan suljettu,
  - ▶ Maksukortissa on jälkiä muutoksista tai,
  - ▶ kortin Varmennukseen sisältyy kehoitus ottaa Maksukortti haltuun tai
  - ▶ Swedbank Pay pyytää Maksukortin haltuunottoa muusta syystä.
- Maksukortteja, jotka eivät ole fyysisiä kortteja, esimerkiksi matkapuhelimia, avaimenperiä, kelloja ja muita yksiköitä, ei saa ottaa haltuun. Asiakkaan on Maksukortin haltuunoton jälkeen otettava yhteyttä Swedbank Payhin lisäohjeiden saamiseksi.
- 3.10 Korttimaksun lunastuksessa internetissä on käytettävä 3D Secure (mieluiten EMV 3DS ja poikkeustapauksissa 3DS 1.x) Swedbank Payn ja/tai Asiakkaan Maksuvaihteen ohjeiden mukaisesti tai Swedbank Payn kanssa tehdyn erityissopimuksen mukaisesti. 3D Secure tarkoittaa, että Asiakas on velvollinen tiedottamaan Loppuasiakkaalle, että lisätietoja kerätään ja käsitellään riskien arviointia ja vilpillisten tilausten valvontaa varten. Asiakas on tietoinen siitä, että 3D Secure ei takaa suojaa vilpillisiä Maksutapahtumia vastaan.
- 3.11 Korttimaksun lunastuksessa Puhelintilauksella Loppuasiakkaan on hyväksyttävä Maksutapahtuma Maksulinkin kautta tai tunnistautumalla Turvallisuuskoodilla Swedbank Payn kanssa tehdyn kirjallisen sopimuksen mukaisesti. Asiakas vastaa itse osoitteen tarkastuksista ja/tai muista tilausten oikeellisuuden eheystarkastuksista.
- 3.12 Asiakas ei saa vaatia Loppuasiakasta hyväksymään Maksutapahtumaa ennen kuin Loppuasiakas tietää Maksutapahtuman lopullisen summan.
- 3.13 Poikkeuksena kohtaan 3.12 Asiakas voi Swedbank Payn kanssa tehdyllä erityissopimuksella suorittaa Maksutapahtuman, vaikka lopullinen summa ei olisi tuolloin tiedossa. Tällöin Asiakkaan on ilmoitettava Loppuasiakkaalle varattavasta tai veloitettavasta summasta.
- 3.14 Asiakas ei saa pyytää Loppuasiakasta paljastamaan salasanaansa Asiakkaan vahvaa tunnistamista varten. Kun toimitus tapahtuu postipaketin tai kirjeen kautta, suoritellaan toimitustapoja, joissa voidaan luovutettaessa saada allekirjoitettu vastaanottotodistus henkilöllisyyden tarkistuksineen. Toimitettaessa riskialttiita tavaroita, kuten kodin elektroniikkaa, kelloja, koruja, lippuja sekä lahjakortteja tai muita arvokuponkeja, vaaditaan aina vastaanottotodistus.
4. Palautusmaksu ja Peruutus
- 4.1 Asiakkaan tulee käynnistää Palautusmaksu, jos:
- ▶ Loppuasiakas peruuttaa tilauksen tai palauttaa tavarain tai palvelun ja Loppuasiakkaalta on aiemmin veloitettu tavaraa tai palvelua koskeva Maksutapahtuma,
  - ▶ Loppuasiakkaalta on aiemmin veloitettu virheellinen Maksutapahtuma esimerkiksi, kun tavaraa tai palvelua ei ole toimitettu.

Palautusmaksua ei saa käyttää muuhun kuin edellä mainittuun tai muuhun Sopimuksesta ilmenevään tarkoitukseen.

#### 4.2 Asiakkaan tulee tehdä Peruutus:

- jos Loppuasiakas on tehnyt edellä kohdassa 2.10 kuvatun kaksinkertaisen tilauksen,
- jos on korjattava Maksutapahtumia, joita ei ole sisällytetty aikaisempaan Päivän loppusummaan,
- jotta voidaan korjata Maksutapahtuma, joka on osoittautunut vilpilliseksi ja tavaraa tai palvelua ei ole toimitettu, tai
- jos virheellisen Maksutapahtuman korjaaminen tapahtuu Maksutapahtuman välittömässä yhteydessä.

Palautusmaksun tai Peruutuksen saa tehdä vain samalle Maksukortille, jota on käytetty Maksutapahtumassa, eivätkä ne saa ylittää Maksutapahtuman summaa. Asiakas tai mahdollinen Automaatti ei saa luovuttaa käteistä eikä asettaa sekkiä, arvotodistusta tai muuta maksumääräystä Palautusmaksun tai Peruutuksen sijaan. Asiakkaan edustajan tulee tarvittaessa allekirjoittaa Asiakkaan kuitti Palautusmaksusta tai Peruutuksesta.

#### 4.3 Maksutapahtuman aikaisemmin laskettua ja/tai maksettua Palvelumaksua ei palauteta Palautusmaksun ja Peruutuksen yhteydessä.

### 5. Maksutapahtuman keräys ja välitys

Swedbank Pay tarjoaa Maksutapahtumien keräystä ja välitystä lisäpalveluna tai Asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen kautta. Tämän palvelun edellytyksenä on, että Asiakkaalla on sopimus lunastuksesta näiden Maksukorttien liikkeeseenlaskijan kanssa. Asiakkaan velvollisuutena on ilmoittaa Swedbank Paylle näiden sopimusten Asiakasnumero.

Swedbank Pay voi tarvittaessa markkinoida ja tarjota Asiakkaalle tätä lisäpalvelua yhteistyössä näiden Maksukorttien liikkeeseenlaskijoiden kanssa.

### 6. Korvaus Maksutapahtumista

- 6.1 Korttimaksun lunastuksessa internetissä ja Korttimaksun lunastuksessa Puhelintilauksella tavarain tai palvelun toimitus on aloitettava seitsemän kalenteripäivän kuluessa Varmennuksesta. Toimituksen katsotaan alkaneen muun muassa silloin, kun tavara/palvelu on luovutettu jakeluun.
- 6.2 Asiakkaan tulee käynnistää Maksutapahtumien siirto Swedbank Paylle selvittämällä Päivän loppusumma. Asiakkaan tulee lähettää Maksutapahtumat Teknisen laitteiston avulla.
- 6.3 Maksutapahtumien tulee olla Swedbank Payn käsiteltävinä viimeistään kahden Pankin liikepäivän kuluessa siitä, kun Asiakas on toimitanut tavarain tai palvelun.
- 6.4 Jos Maksutapahtumat ovat Swedbank Payn käsiteltävinä liian myöhään, Swedbank Paylla on oikeus veloittaa Asiakkaalta suurempi Palvelumaksu ja soveltuvin osin kieltäytyä Korttimaksujen lunastuksesta sekä veloittaa lunastetut Maksutapahtumat uudelleen jäljempänä kohdassa 10 kuvatulla tavalla.
- 6.5 Kun korttimaksut lunastetaan, siirto Asiakkaan pankkiin tapahtuu normaalisti seuraavana Pankin liikepäivänä sen jälkeen, kun Maksutapahtuma on tullut Swedbank Payn käsiteltäväksi hyvitettäväksi Asiakkaan Tilille.

- 6.6 Swedbank Pay sitoutuu lunastamaan kaikki Maksutapahtumat, jotka Asiakas on raportoinut Päivän loppusumman yhteydessä ja toimitanut Swedbank Paylle, jos Asiakas on noudattanut Sopimuksen ja mahdollisten Lisäsopimusten ehtoja. Asiakas on velvollinen raportoimaan kaikki Maksutapahtumat Swedbank Paylle Päivän loppusumman yhteydessä.
- 6.7 Jos Korttimaksun lunastuksen summa Päivän loppusummassa merkitsee, että Asiakkaan tulee maksaa summa Swedbank Paylle, Swedbank Paylla on oikeus veloittaa Asiakkaan tiliä, Kirjanpitoiliä tai laskuttaa Asiakasta vastaavalla summalla.

### 7. Korttimaksun lunastuksen lykkääminen ja epääminen

- 7.1 Swedbank Paylla on oikeus viivästyttää kaikkien Päivän loppusummaan sisältyvien Maksutapahtumien lunastusta, mikäli Päivän loppusumma sisältää Swedbank Payn käsityksen mukaan poikkeamia Swedbank Payn valvontajärjestelmästä. Swedbank Paylla on oikeus tehdä selvitys ennen kuin Korttimaksun lunastus voi tapahtua. Korttimaksun lunastus tapahtuu välittömästi sen jälkeen, kun Swedbank Payn selvitys on valmis, ellei selvityksessä ilmene epäselvyyksiä. Swedbank Payn tulee ilmoittaa Asiakkaalle, jos selvitys kestää kauemmin kuin kaksi Pankin liikepäivää.
- 7.2 Jos Swedbank Paylla on mielestään syytä epäillä, että yksi tai useampi Päivän loppusummaan sisältyvä Maksutapahtuma on sellainen, että Swedbank Paylla on oikeus suorittaa lunastetun Korttimaksun takaisinveloitus kohdan 10 mukaisesti, Swedbank Paylla on oikeus vaatia selvityksessä täydentäviä asiakirjoja. Selvityksen aikana Swedbank Paylla on oikeus viivästyttää kaikkien kyseiseen Päivän loppusummaan kuuluvien Maksutapahtumien lunastusta. Jos selvityksessä osoittautuu, että yksi tai useampi Maksutapahtuma on vilpillinen, Swedbank Paylla on myös oikeus kieltäytyä Korttimaksun lunastuksesta.
- 7.3 Jos Swedbank Pay katsoo, että Asiakkaan maksumahdollisuudet tai rahoitus tilanne voidaan perustellusti kyseenalaistaa, Swedbank Paylla on oikeus viivästyttää kaikkien Maksutapahtumien korttimaksun lunastusta. Tällaisen tilanteen syntyessä Swedbank Pay ilmoittaa siitä Asiakkaalle Yleisten käyttöehtojen kohdan 8 mukaisella kirjallisella ilmoituksella.

### 8. Tekninen laitteisto

- 8.1 Maksutapahtuman korttimaksun lunastuksen tulee aina tapahtua Swedbank Payn hyväksymällä Teknisellä laitteistolla. Asiakas ei saa käyttää toiselle Asiakkaalle kuuluvaa Teknistä laitteistoa.
- 8.2 Korttimaksun lunastuksessa internetissä yhteys on muodostettava Hosted- ratkaisulla, jos Swedbank Payn kanssa ei ole toisin sovittu. Kun Asiakas suorittaa korttimaksun Sovelluksen kautta, Sovelluksen valmistajan on Swedbank Payn pyynnöstä kyettävä toimittamaan todisteita riippumattomien kolmansien osapuolten tekemästä ja hyväksymästä ohjelmakoodin tarkistamisesta. Tämän ohjelmakoodin tarkastuksen on pystyttävä osoittamaan, miten esimerkiksi Maksukorttitietoja ja henkilötietoja käsitellään, ja sen on sisällettävä todisteita Hosted-ratkaisun käyttämisestä. Asiakas vastaa siitä, että Swedbank Paylle lähetetään todiste ohjelmakoodin tarkistuksesta. Asiakkaan on

- varmistettava, että Sovelluksen valmistaja päivittää Sovelluksen kohtuullisessa ajassa, kun uusia tietoturvaluotteita ja tietoturvuuhkia on havaittu.
- 8.3 Korttimaksun lunastuksessa Automaatilla Asiakas vastaa siitä, että asennuksen suorittaa pätevä asentaja. Asiakkaan on tarvittaessa allekirjoitettava yhdessä asentajan kanssa EMV-maksupäätettä ja mahdollista tietokonetta ja kuitinkirjoitinta koskeva vahvistus. Asiakkaan on edellä mainitun lisäksi:
- dokumentoitava, mitä sisältöä Automaatin kaapissa on tarkoitus olla. Dokumentaation on oltava lukitussa tilassa Asiakkaan luona,
  - koulutettava henkilökuntaa suorittamaan tarkistuksia kohdan 9.1 ja tarvittaessa kohdan 9.2 mukaisesti,
  - säilytettävä Automaatin avainta lukitussa tilassa Asiakkaan luona, ja siihen on liitettävä asiakirja, jossa kuvataan, kenellä on oikeus käyttää sitä sekä
  - tehtävä Automaatin avaamisen yhteydessä muistiinpano manuaaliseen lokiin, jota säilytetään lukittuna Asiakkaan luona.
- 8.4 Jos Asiakas vaihtaa Maksuvaihdetta, siirtää tai muokkaa Teknistä laitteistoa, Asiakas on velvollinen ilmoittamaan siitä Swedbank Paylle. Swedbank Paylla on tällaisessa tapauksessa oikeus irtisanoa tämä Sopimus välittömästi.
- 8.5 Sekä Swedbank Pay että Kortinmyöntäjä voivat evätä Varmennukset, jos Maksutapahtuma sisältää puutteellista tai virheellistä tietoa.
- 8.6 Vastaukset Kortinmyöntäjältä Varmennukseen voivat erityisen vastauskoodin kautta sisältää ohjeen, jonka mukaan Maksutapahtuma on suoritettava noudattamalla Asiakkaan vahvaa tunnistamista (SCA), mikä tarkoittaa Tunnuslukua (Korttimaksun lunastus pääätteellä) tai 3D Securea (Korttimaksun lunastus internetissä). Näissä tapauksissa Loppuasiakkaan täytyy noudattaa SCA-menettelyä, jotta Maksutapahtuma voidaan suorittaa loppuun.
9. Turvallisuus
- 9.1 Korttimaksun lunastuksessa pääätteellä ja Automaatilla Asiakas on velvollinen tarkistamaan, että Teknisessä laitteistossa ei ole jälkiä vaurioista, että sitä ei ole muutettu ja että siihen ei ole liitetty ulkoisia varusteita.
- Jos tarkastuksessa ilmenee vahingoittamista, tunkeutumista tai varustelua koskevia epäilyjä, Teknistä laitteistoa ei saa käyttää ja Asiakkaan on otettava yhteyttä Swedbank Payn Tukeen lisäohjeiden saamiseksi.
- Tämän lisäksi:
- Asiakkaan tulee asentaa Tekninen laitteisto kiinteästi, jos mahdollista,
  - Asiakas ei saa suunnata mahdollista valvontakameraa suoraan Tunnuslukulaitteeseen,
  - Asiakkaan tulee sijoittaa Tekninen laitteisto siten, että se on täysin Loppuasiakkaan näkyvillä, ja
  - Asiakkaan tulee varmistaa, että Tunnuslukulaitteeseen on asennettu näkösuoja.
- 9.2 Korttimaksun lunastuksessa Automaatilla asiakkaan on edellä mainitun lisäksi varmistettava, ettei Automaatissa tai sen lukossa ole vaurioita ja että Automaatti on lukittu.
- 9.3 Asiakkaan on käsiteltävä Maksukortteja ja Teknistä laitteistoa Swedbank Payn hyväksymällä kulloinkin

voimassa olevien turvallisuusmääräysten mukaisella tavalla. Turvallisuusmääräysten päätarkoitus on varmistaa, että asiattomat henkilöt eivät pääse käsiksi Maksukorttietoihin. Asiakkaan on erityisesti varmistettava, ettei Magneettijuovaa 2 tai Turvallisuuskoodia säilytetä tai tallenneta Maksutapahtuman suorittamisen jälkeen.

Nykyiset turvallisuusvaatimukset määrittellään PCI DSS:n ja RTS:n mukaisesti.

- 9.4 Asiakas vastaa omasta puolestaan ja käyttämiensä osapuolten puolesta siitä, että:
- PCI DSS:n ja RTS:n mukaiset vaatimukset täytetään,
  - Asiakas toteuttaa Swedbank Payn ja/tai Korttimaksujärjestöjen kehotuksesta omalla kustannuksellaan toimet turvallisuus sertifiointi PCI DSS:n mukaisten vaatimusten täyttämiseksi,
  - Asiakas antaa Swedbank Paylle pääsyn toimenpidesuunnitelmiin, jotka koskevat Asiakkaan työtä PCI DSS:n mukaisten vaatimusten täyttämiseksi ja
  - Asiakas toteuttaa Swedbank Payn ja/tai Korttimaksujärjestöjen kehotuksesta omalla kustannuksellaan PCI DSS- ja RTS-sertifiointit sekä toteuttaa tarvittavat toimet PCI DSS:n mukaisten vaatimusten täyttämiseksi. Tällaisten turvallisuussertifiointien yhteydessä Swedbank Payn tulee pyynnöstä saada jatkuvasti tilannekatsaukset sekä kopiot osa- ja loppuraporteista, esimerkiksi lukuraporteista ja niin sanotusta Report of Compliance (ROC) -raportista.
- 9.5 Asiakas ei saa pyytää, vastaanottaa eikä käyttää Maksukorttietoja sähköpostitse.
- 9.6 Asiakkaan on noudatettava Swedbank Payn kulloinkin voimassa olevia ohjeita vilpillisten ostojen vähentämiseksi. Ohjeet ovat Swedbank Payn kotisivulla.
- 9.7 Asiakas sitoutuu Swedbank Payn vaatiessa toteuttamaan tai hankkimaan omalla kustannuksellaan järjestelmät ja/tai menetelmät vilpillisten ostojen estämiseksi.
10. Takaisinveloitus, Maksuvalitus sekä Korttimaksun tositteiden tilaaminen
- 10.1 Swedbank Paylla on oikeus suorittaa lunastetun Maksutapahtuman takaisinveloitus:
- jos Swedbank Pay ei ole saanut Maksutapahtumaa käsittelyynsä Sopimuksessa määrättyssä ajassa,
  - jos Maksuvalitusten tai korttipetosten taso ylittää Korttimaksujärjestöjen kulloinkin voimassa olevat tasot tai ovat Swedbank Payn käsityksen mukaan liian korkeita,
  - jos Swedbank Payn tai Luottokortin myöntäjän selvitys on osoittanut, että Maksuvalitus on perusteltu,
  - jos Asiakas ei toimita kohdan 10.6 mukaisia asiakirjoja määrättyssä ajassa tai
  - jos Asiakas ei ole noudattanut Sopimusta.
- 10.2 Edellä mainitun lisäksi Swedbank Paylla on oikeus veloittaa uudelleen maksupäätteen kautta suoritettu Maksutapahtuma, joka on suoritettu Teknisellä laitteistolla, jossa ei ole Sirunlukijaa, jos Loppuasiakas kiistää Maksutapahtuman tai jos vkortti on väärennetty.



- 10.3 Asiakkaan vahvalla tunnistamisella suoritettujen Maksutapahtumien tarkoittavat, että Asiakas saa niin sanotun riskinvähennyksen, mikä tarkoittaa sitä, että Kortinmyöntäjä ei voi yleensä valittaa vilpillisistä ostoksista. Tämä riskinvähennys pätee Visa- ja Mastercard-maksukortteihin sekä Visan tai Mastercardin digitaalisiin lompakoihin, jotka ovat yhteensopivia vain 3D Secure uuden version kanssa (EMV3DS).
- 10.4 Swedbank Paylla on oikeus korvaukseen Maksuvalitusten ja Takaisinveloitusten käsittelystä. Maksu määrätty kulloinkin sovellettavan hinnaston tai erillisen ilmoituksen kautta. Jos Swedbank Pay ei ole vastaanottanut pyydettyä Korttimaksun tositetta määrääjässä, Swedbank Paylla on oikeus määrätä lisämaksuja.
- 10.5 Maksuvalituksen tai Maksutapahtumaa koskevan selvityksen tapauksessa Swedbank Pay voi vaatia Korttimaksun tositteet. Asiakkaan tulee tällöin luovuttaa maksutta Korttimaksun tositteet Asiakaskuitteina, Tapahtumalokina, 3D Securea käsittelevän järjestelmän tietona tai muina asiakirjoina (sisältäen mahdollisen allekirjoitetun vastaanottotodistuksen) koskien Maksutapahtumaa/Maksutapahtumia, jota/joita selvitys koskee. Näiden asiakirjojen on oltava Swedbank Payn saatavilla 18 kuukauden ajan Maksutapahtuman päivämäärästä lukien. Materiaalia on säilytettävä niin, etteivät asiattomat henkilöt pääse siihen käsiksi ja että se täyttää PCI DSS:n mukaiset vaatimukset.
- 10.6 Maksuvalitukseen liittyvän takaisinveloituksen vaaran ilmetessä Swedbank Paylla on oikeus pidättää summa, joka vastaa arvioitua riskiä.
- 10.7 Asiakas vastaa siitä, että vaaditut Korttimaksun tositteet täyttävät Sopimuksen mukaiset sisältöä koskevat vaatimukset.
- 10.8 Pyydettyjen Korttimaksun tositteiden tulee olla Swedbank Payn käsiteltävinä kolmen Pankin liikepäivän kuluessa.
- 10.9 Jos Asiakas pyytää Swedbank Paylta asiakirjoja, Swedbank Paylla on oikeus kohtuulliseen korvaukseen kyseisten asiakirjojen laatimisesta.

## 11. Tiedot Kortinmyöntäjän valitusoikeudesta

Seuraavassa kuvataan yhteenvetona Kortinmyöntäjän valitusoikeutta. Jos Korttimaksujärjestöjen säännöt ovat muuttuneet ilman, että Swedbank Pay on päivittänyt Sopimusta, tai jos seuraavassa esitetty yhteenveto ei kata kaikkia tilanteita, joissa Kortinmyöntäjällä on valitusoikeus, sovelletaan ensisijaisesti Korttimaksujärjestöjen sääntöjä. Valitusoikeus on muun muassa seuraavissa tapauksissa:

- ▶ jos Sopimuksen määräyksiä ja ohjeita Maksukorttimaksuista ei ole noudatettu,
- ▶ jos Maksukortilla maksettua tavaraa tai palvelua ei ole toimitettu Asiakkaan tai toisen osapuolen toimesta, jonka tehtävänä on toimittaa tavara tai palvelu Loppuasiakkaalle,
- ▶ jos LMaksukortilla maksettu tavara tai palvelu ei vastaa Asiakkaan tai toisen, Loppuasiakkaalle tavarana tai palvelun tarjoaman osapuolen kuvausta tai
- ▶ kyseessä on vilpillinen Maksutapahtuma.

## 12. Korttimaksujärjestöjen laadunvarmistus- ja rikostenehkäisyohjelmat

Korttimaksujärjestöt mittaavat kuukausittain Kortinmyöntäjien raportoimia Asiakkaan Maksutapahtumiin liittyviä vilpillisiä ja valituksen kohteena olevia, Maksukortilla suoritettuja Maksutapahtumia ja vertaavat niitä Asiakkaan Maksukortilla suoritettujen Maksutapahtumien kuukausittaiseen kokonaisvolyyymiin. Jos mittausten osoittamat tasot ylittävät Korttimaksujärjestöjen raja-arvot tai jos Korttimaksujärjestöjen sääntöjä on rikottu, tästä raportoidaan Swedbank Paylle. Jos Swedbank Pay katsoo, että tasot voivat merkitä vaaraa, että Korttimaksujärjestöt luokittelevat Asiakkaan korkean riskin asiakkaaksi, minkä vuoksi Kortinmyöntäjällä on maksuvalitusoikeus kaikista Asiakkaan maksukortilla suorittamista Maksutapahtumista, Swedbank Payn tulee ilmoittaa tästä Asiakkaalle kohdan 8 mukaisella kirjallisella ilmoituksella. Asiakas on velvollinen tekemään edellä mainittujen vaatimusten edellyttämät muutokset yhteistyössä Swedbank Payn kanssa.

## 13. Palvelumaksut ym.

- 13.1 Swedbank Pay tarjoaa Verkkopalvelun, jossa tehdään säännöllisin väliajoin Palvelumaksun alustava laskelma Maksukortilla suoritettujen Maksutapahtumien osalta.
- 13.2 Palvelumaksua koskeva lopullinen laskelma vahvistetaan kuukausittain Swedbank Payn lunastettaviksi vastaanottamien Maksutapahtumien perusteella.
- 13.3 Asiakas saa erityistä tietoa Verkkopalvelussa tai pyydettyä EU:ssa EU:n säännösten mukaisesti myönnettyjen Maksukorttien Toimitusmaksuista ja Tuotemerkkimaksuista. EU:n ulkopuolisten Kortinmyöntäjien myöntämien Maksukorttien Toimitusmaksuja ei raportoida rajoitusten vuoksi, koska EU-säännöstö ei koske näitä Maksukortteja.
- 13.4 Toimitusmaksut ja Tuotemerkkimaksut raportoidaan Verkkopalvelussa Maksutapahtumakohtaisina tietoina kyseisessä myyntivaluutassa. Ne muodostavat vain osia koko Palvelumaksusta.

## 14. Sopimuskausi ja irtisanominen

Näitä Palveluehtoja sovelletaan siitä päivästä alkaen, jolloin Swedbank Pay on ilmoittanut Asiakkaalle, että Sopimus on hyväksytty ja aluksi 12 kuukauden ajaksi automaattisella uusimisella 12 kuukauden jälkeen, ellei kirjallista irtisanomista tehdä viimeistään kolme kuukautta ennen nykyisen sopimuskauden umpeutumista.

## 15. Muuta

Asiakas on tietoinen siitä, että saattaa tapahtua rekisteröinti Korttimaksujärjestöjen pitämään erityiseen rekisteriin, jos kohdan 9 turvallisuusmääräyksiä rikotaan tai jos Sopimus lakkaa Asiakkaan sopimusrikkomuksen vuoksi tai jos Sopimusta tehtäessä on annettu vääriä tietoja. Muilla korttimaksun lunastajilla on pääsy rekisteriin.

## 16. Toistuvaa maksua koskevat erityisehdot

- 16.1 Ennen Tilausmaksun rekisteröimistä Loppuasiakkaan on hyväksyttävä Asiakkaan ostoehdot, mukaan lukien tiedot maksumäärästä ja maksuvälistä sekä mahdollisista veloitusveloitus aikarajoista. Ostoehtoihin on sisällyttävä myös tietoa siitä, miten ostoehtojen muutoksista ilmoitetaan Loppuasiakkaalle.

- 16.2 Loppuasiakkaan veloituksen yhteydessä hyväksymää maksumäärää ja maksuväliä ei saa muuttaa ilman Loppuasiakkaan suostumusta Asiakkaan vahvan tunnistamisen kautta. Toistuvaa maksua ei saa käyttää muuhun tarkoitukseen kuin Asiakkaan käynnistämiin veloituksiin.
- 16.3 Kun uusia tai muutettuja Maksukorttitietoja Tilausmaksun osalta rekisteröidään, ne tulee varmentaa Asiakkaan vahvalla tunnistamisella. Varmennuksen tulee sisältää maksumäärä, ja jos maksumäärää ei veloiteta rekisteröinnin yhteydessä, asiakkaan on tehtävä niin sanottu tilatarkistus Asiakkaan vahvalla tunnistamisella. Kyseinen tilatarkistus ei sisällä maksumäärää.
- 16.4 Kortinmyöntäjän antama viitenumero on aina tallennettava ja se on liitettävä myöhempiin veloituksiin.
- 16.5 Maksukorttitiedot, jotka tallennetaan Tilausmaksun mahdollistamiseksi, on tallennettava kulloinkin sovellettavien, Korttimaksujärjestöjen määrittämien turvallisuusvaatimusten mukaisesti. Nykyiset vaatimukset on määritetty PCI DSS:ssa. Myyntipisteessä saa säilyttää vain sähköiseen muotoon tallennettuja Maksukorttitietoja.
- 16.6 Tilausmaksun myöhemmät Maksutapahtumat ovat aina Asiakkaan käynnistämiä, ja siksi niitä ei voida suorittaa Asiakkaan vahvalla tunnistamisella, ja Asiakas vastaa kaikista riskeistä kohdan 10 mukaisesti. Asiakas vastaa siitä, että Swedbank Pay saa tiettyjä tietoja Tilausmaksusta Maksutapahtumassa.
- 16.7 Jos Asiakas tarjoaa Loppuasiakkaalle kokeilujaksoa tai esittelytarjousta, Asiakkaan on noudatettava kulloinkin sovellettavia Korttimaksujärjestöjen ohjeita, jotka on julkaistu Swedbank Payn verkkosivustolla. Kokeilujakson tai esittelytarjouksen päättymisestä tulee ilmoittaa myös Loppuasiakkaalle viimeistään seitsemän päivää etukäteen.
- 16.8 Asiakkaan on ilmoitettava Loppuasiakkaalle sähköpostitse tai tekstiviestillä viimeistään seitsemän päivää ennen veloitusta.
- 16.9 Jos Varmennus evätään, veloitusta ei saa tehdä. Enintään kaksi uutta yritystä Varmentaa Maksutapahtuma hyväksytään. Jos Varmennuksen epäämisen syynä on kortin sulkeminen, uusia yrityksiä ei saa tehdä.
- 16.10 Loppuasiakkaan on voitava keskeyttää Tilausmaksu välittömästi.
- 16.11 Käyttäjätietoja tai salasanaa muutettaessa on uudet tiedot vahvistettava Loppuasiakkaalle sähköpostilla
- 16.12 Tarvittaessa Swedbank Pay voi edellyttää kirjautumista Asiakkaan Maksukorttitiedot sisältävään Loppuasiakkaan profiiliin Asiakkaan vahvan tunnistamisen kautta.

## 17. Erityisehdot koskien Yksinkertaistettua korttimaksua internetin kautta

- 17.1 Ennen Yksinkertaistettuun korttimaksuun rekisteröitymistä Loppuasiakkaan on hyväksyttävä Asiakkaan ostoehdot, mukaan lukien tiedot Yksinkertaistetun korttimaksun tarkoituksesta. Ostoehtoihin on sisällyttävä myös tietoa siitä, miten ostoehdojen muutoksista ilmoitetaan Loppuasiakkaalle.
- 17.2 Kun uusia tai muutettuja Maksukorttitietoja Yksinkertaistetun korttimaksun osalta rekisteröidään, ne tulee varmentaa Asiakkaan vahvalla tunnistamisella. Varmennuksen tulee sisältää maksumäärä, ja jos maksumäärää ei veloiteta rekisteröinnin yhteydessä, asiakkaan on tehtävä niin sanottu tilatarkistus

Asiakkaan vahvalla tunnistamisella. Kyseinen tilatarkistus ei sisällä maksumäärää.

- 17.3 Maksukorttitiedot, jotka tallennetaan Yksinkertaistetun korttimaksun mahdollistamiseksi, on tallennettava kulloinkin sovellettavien, Korttimaksujärjestöjen määrittämien turvallisuusvaatimusten mukaisesti. Nykyiset vaatimukset on määritetty PCI DSS:ssa. Myyntipisteessä saa säilyttää vain sähköiseen muotoon tallennettuja Maksukorttitietoja.
- 17.4 Yksinkertaistettu korttimaksu mukaan lukien kaikki tiedot aiemmin suoritetuista maksuista edellyttää, että Loppuasiakas tunnistautuu Myyntipisteessä kirjautumisen tai vastaavan kautta. Käyttäjätunnuksessa on oltava vähintään kuusi merkkiä ja salasanassa vähintään kuusi merkkiä, ja sen tulee sisältää vähintään kaksi, mutta enintään neljä numeroa. Salasana ei saa sisältää tunnettuja asiastietoja kuten nimeä tai henkilötunnusta. Tarvittaessa Swedbank Pay voi edellyttää kirjautumista Asiakkaan Maksukorttitiedot sisältävään Loppuasiakkaan profiiliin Asiakkaan vahvan tunnistamisen kautta.
- 17.5 Käyttäjätietoja tai salasanaa muutettaessa on uudet tiedot vahvistettava Loppuasiakkaalle sähköpostilla
- 17.6 Loppuasiakkaan kirjautumisistunto Myyntipisteessä vanhenee viimeistään 15 minuutin käyttämättömyyden jälkeen tai vaihtoehtoisesti salasana tulee antaa ennen jokaista Maksutapahtumaa.
- 17.7 Yksinkertaistetun korttimaksun yhteydessä tallennetut Maksukorttitiedot haetaan Teknisen laitteiston tai vastaavan kautta. Loppuasiakkaan on aloitettava kaikki ostoprosessit ja Varmennettava ne Asiakkaan vahvalla tunnistamisella.
- 17.8 Maksutapahtuman Swedbank Paylle tulee sisältää erityiset tiedot Yksinkertaistetusta korttimaksusta.
- 17.9 Loppuasiakkaan on voitava keskeyttää Yksinkertaistettu korttimaksu esteettä ja välittömästi.
- 17.10 Jos Myyntipiste koostuu Sovelluksesta tai vastaavasta, Loppuasiakasta on muistutettava asentamaan ja käyttämään virussuojausta ja palomuuria. Loppuasiakasta on ohjeistettava myös käyttämään käyttöjärjestelmän uusinta versiota. Myöskään takaovia tai etähallintamahdollisuutta ei saa olla.
- 17.11 Sovelluksen asennuksen yhteydessä Loppuasiakkaalle on ilmoitettava, että sitä ei saa asentaa muunnellulle laitteelle (nk. jailbreak). Mobiilisovelluksen tai vastaavan käyttöliittymän on mahdollisuuksien mukaan havaittava, jos Loppuasiakkaan laite (esimerkiksi matkapuhelin) on manipuloitu ja estettävä siinä tapauksessa Yksinkertaistetun korttimaksun käyttö.

## 18. Kauppiaan käynnistämää tapahtumaa koskevat erityisehdot

- 18.1 Jos Asiakkaalla on tarve suorittaa Maksutapahtumia ilman, että Loppuasiakas aktiivisesti osallistuu tai tämän voidaan kohtuudella olettaa pystyvän osallistumaan Maksutapahtuman suorittamiseen (esimerkiksi maksupäätetoimittaja), voidaan suorittaa Kauppiaan käynnistämä tapahtuma, jos Asiakas ja Swedbank Pay ovat niin kirjallisesti sopineet.
- 18.2 Asiakas suorittaa Kauppiaan käynnistämän tapahtuman käyttämällä tallennettuja Maksukorttitietoja, jotka perustuvat Asiakkaan ja Loppuasiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen, joka sisältää ehdot koskien sitä, miten ja mihin tarkoitukseen Asiakas saa käyttää Maksukorttitietoja.

- 18.3 Kun Loppuasiakkaan kanssa on tehty Kauppiaan käynnistämää tapahtumaa koskeva sopimus, ensimmäinen Maksutapahtuma on aina suoritettava Asiakkaan vahvalla tunnistamisella. Sitä seuraavat Kauppiaan käynnistämät tapahtumat voidaan suorittaa ilman Asiakkaan vahvaa tunnistamista.
- 18.4 Kauppiaan käynnistämä tapahtuma saattaa merkitä suurempaa Palvelumaksua.
- 18.5 Asiakas on vastuussa kaikista Kauppiaan käynnistämään tapahtumaan liittyvistä riskeistä kohdan 10 mukaan.

19. Erityisehdot koskien Asiakkaan vahvaa tunnistamista koskevaa poikkeuspyyntöä

- 19.1 Swedbank Pay ja Asiakas voivat sopia, että Asiakkaalla on erityistapauksissa oikeus pyytää, että Kortinmyöntäjä tekee poikkeuksen Asiakkaan vahvasta tunnistamisesta silloin, kun se on sallittua ja mahdollista sovellettavien säännösten (tällä hetkellä RTS) sekä Swedbank Payn arvion mukaan. Kaikkiin tällaisiin poikkeuksiin sovelletaan kirjallista Lisäsopimusta tai muuta kirjallista sopimusta, jotta ne olisivat päteviä.
- 19.2 Jos edellä mainitut ehdot täyttyvät ja Asiakkaan Tekninen laitteisto sen sallii, Asiakas voi, lähettämällä Swedbank Paylle erityisen merkinnän Maksutapahtumassa, pyytää Kortinmyöntäjää tekemään poikkeuksen Asiakkaan vahvaa tunnistamista koskevasta vaatimuksesta kyseessä olevan Maksutapahtuman osalta. Kortinmyöntäjä voi evätä kyseisen pyynnön, jolloin Maksutapahtumaa on täydennettävä Asiakkaan vahvalla tunnistamisella, jotta se voidaan suorittaa loppuun.
- 19.3 Asiakkaan vahvaa tunnistamista koskeva poikkeuspyyntö saattaa merkitä Palvelumaksun korotusta.
- 19.4 Ilman Asiakkaan vahvaa tunnistamista suoritettujen Maksutapahtumien osalta Asiakas vastaa kaikista riskeistä kohdan 10 mukaisesti.
- 19.5 Swedbank Paylla on oikeus milloin tahansa sopimuskauden aikana poistaa yksipuolisesti Asiakkaan mahdollisuudet pyytää poikkeusta Asiakkaan vahvasta tunnistamisesta.