

Du kan handle lige så sikkert med Dankort og Visa/Dankort på internettet som i en almindelig forretning.

Nedenfor er en gennemgang af:

1. Generelle råd ved handel på nettet
2. Særlige råd ved handel med Dankort og Visa/Dankort på nettet
3. Hvor kan jeg læse mere?

1. Generelle råd ved handel på nettet

Læs betingelserne

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

Gem dokumentationen

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

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

Kontroller posteringer på din konto

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

2. Særlige råd ved handel med Dankort og Visa/Dankort på nettet

Pas på dit kortnummer

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

Beskyttelse af data i Danmark

Alle danske netbutikker beskytter dine betalingsinformationer med en såkaldt SSL-kryptering. Du kan nemt tjekke om forbindelsen mellem din computer og netbutikken er sikker. Er forbindelsen sikker, skal der være en hængelås nederst i højre hjørne i din internetbrowser. Indtastning af kortnummer mv. skal først ske når forbindelsen er sikker.

Beskyttelse af data i udlandet

Du kan handle med udenlandske internetbutikker med dit Visa/Dankort. Nogle udenlandske internetbutikker bruger fortsat ikke SSL-kryptering til at beskytte betalingsinformationerne. Du kan nemt tjekke om forbindelsen mellem din computer og den udenlandske netbutik er sikker. Er forbindelsen sikker, skal der være en hængelås nederst i højre hjørne i din internetbrowser. Indtastning af kortnummer mv. skal først ske når forbindelsen er sikker.

Abonnementsordning med netbutik

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

Nyt Dankort eller Visa/Dankort

Når dit Dankort eller Visa/Dankort skal fornyes ændres kortnummeret. Hvis du har indgået abonnementsaftaler, skal du derfor orientere den pågældende forretning om det nye kortnummer for at abonnementsaftalerne kan fortsætte.

3. Hvor kan jeg læse mere?

Du kan læse mere om nethandel på hjemmesiden:

www.forbrugersikkerhed.dk

www.net-tjek.dk

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

1. Gode Dankort og Visa/Dankort-råd

Før brug

- * Opfat dit Dankort og Visa/Dankort som med rede penge. Opbevar det derfor sikkert såvel ude som hjemme. Lad det f.eks. ikke ligge fremme
- * Lær din PIN-kode udenad. Brug en PIN-kode-husker, hvis du ikke er sikker på, at du altid kan huske koden. Du kan hente en PIN-kode-husker i GrønlandsBANKEN
- * Opgiv aldrig din PIN-kode til andre - heller ikke til banken eller politiet. Koden er personlig og kun du må kende den
- * Brug ikke PIN-koden som password eller adgangskode i andre sammenhænge.

Under brug

- * Beskyt din PIN-kode ved indtastning. Lad ikke andre kunne aflæse koden, når du taster den ind
- * Afslå assistance fra "venlige hjælpere"
- * Tjek at totalbeløbet i terminalen stemmer
- * Skriv aldrig under på en kvittering, før total-beløbet er påført
- * Husk din kvittering og gem den til senere kontrol
- * Pas på kortets magnetstribes. Informationerne i kortets magnetstribes kan ødelægges, hvis denne kommer for tæt på et magnetfelt, fx magnetlåse på en taske og visse elektroniske apparater.

Efter brug

- * Tjek posteringer på din konto - via din netbank eller kontoudskriften
- * Kontroller med jævne mellemrum, at du ikke har mistet kortet
- * Reager øjeblikkeligt, hvis dit kort er bortkommet eller du får mistanke om, at det kan være misbrugt. Kontakt hurtigst muligt GrønlandsBANKEN eller Nets.

2. Gode råd ved brug af Visa/Dankort i udlandet

Brug din PIN-kode med omtanke

I udlandet må du kun anvende din PIN-kode i pengeautomater, betalingsautomater og forretninger, hvor der skiltes med Visa-logo.

Husk pas

Udenlandske pengeinstitutter vil ofte spørge efter pas, hvis du ønsker at hæve kontanter ved kassen.

3. Hvis Dankortet bortkommer eller bliver stjålet

Meld det straks, hvis dit Dankort eller Visa/Dankort forsvinder eller bliver stjålet. Det samme skal ske, hvis du har mistanke om, at din PIN-kode er afuret eller at andre anvender dit kort eller kortnummer uretmæssigt.

Kontakt straks GrønlandsBANKEN eller Nets på:

telefon +45 44 89 29 29

Du skal opgive dit navn og adresse, navnet på dit pengeinstitut samt dit kortnummer, kontonummer eller CPR-nummer. Så bliver dit Dankort straks spærret og kan ikke bruges.

Brugerregler - Visa/Dankort

6471
GrønlandsBANKEN
Postboks 1033
3900 Nuuk

banken@banken.gl

1 Regler for Visa/Dankort

Disse brugerregler gælder for anvendelse af Visa/Dankort. Reglerne beskriver brug af kortet som henholdsvis Dankort og Visa. Hvor intet andet er angivet, gælder de for brug af kortet som både Dankort og Visa. Forklaring på de anvendte ord og udtryk finder du til sidst i dokumentet.

2 Hvad kan du bruge kortet til?

Visa/Dankort er et betalingsinstrument, som du kan bruge i Danmark og i udlandet, hvor kortet accepteres.

Hvis betalingsmodtager (fx forretning eller pengeautomat mv) tager imod både Dankort og Visa, kan betalingsmodtager have valgt Dankort eller Visa som den af betalingsmodtager foretrukne betalingsmåde. Du kan omgøre betalingsmodtagers valg, hvor det er teknisk muligt i overensstemmelse med lovgivningen.

Det vil altid fremgå af din kontooversigt, om en kortbetaling er gennemført som en Dankort eller en Visa transaktion.

Vær opmærksom på, at der kan være gebyrer forbundet med at betale med Visa, og at transaktionsbeløbet nedskrives i det månedlige forbrugslimit på dit Visa-kort, jf. afsnit 2.4

2.1 Hævning af kontanter

Du kan bruge enten Dankort eller Visa til at hæve kontanter i pengeautomater, som tager imod Dankort og/eller Visa. Derudover kan du bruge Dankort til at hæve kontanter ved kassen i dit eget og de fleste andre danske pengeinstitutter samt Visa i pengeinstitutter, som tager imod Visa.

Vær opmærksom på, at ikke alle hæveautomater tager imod Dankort. I så fald vil hævingen gennemføres som en hævning på Visa.

GrønlandsBANKENs gebyrer i forbindelse med brug af kortet samt eventuelle beløbsgrænser for brug fremgår af GrønlandsBANKENs prisliste.

2.2 Køb i forretninger

Du kan bruge kortet til betaling af varer og tjenesteydelser hos forretninger, der tager imod Dankort og/eller Visa.

Du kan anvende dit kort til køb på internettet. Derudover kan du bruge kortet til køb ved post- og telefon-ordre og til betaling i selvbetjente automater.

Det vil fremgå af skiltning i forretningen eller på hjemmesiden, hvorvidt en forretning tager imod Dankort og/eller Visa.

Hvis du har et tilgodehavende i en forretning, vil nogle forretninger kunne indsætte pengene på din konto via dit kort.

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

Ved køb i udlandet med Visa kan du blive bedt om at vælge, om købet skal foretages i lokal valuta eller danske kroner, se nærmere herom i 18.4.

2.3 Træk af beløb på din konto

Som udgangspunkt vil køb og hævninger på Dankort blive trukket på din konto samme dag, som du foretager et køb eller en hævning. Visa transaktioner vil tidligst fremgå dagen efter købet eller hævingen. Tidspunktet for træk på kontoen vil dog afhænge af, hvornår GrønlandsBANKEN modtager transaktionen.

2.4 Maksimumforbrug

Du må kun hæve kontanter eller købe for det beløb, der står på kontoen, medmindre du har aftalt andet med GrønlandsBANKEN.

Hvis du bruger den kontaktløse funktion, skal du være opmærksom på, at der er et maksimumbeløb pr. transaktion uden, at der skal indtastes PIN-kode. Beløbet fremgår af GrønlandsBANKENs prisliste.

Dankort har et maksimum for hævning pr. døgn. Beløbet fremgår af GrønlandsBANKENs prisliste.

Visa har et samlet maksimum for køb og hævning pr. løbende 30 dage. Inden for det samlede maksimum er der fastsat grænser for, hvor mange kontanter du kan hæve hos pengeinstitutter og i pengeautomater pr. dag. Beløbene fremgår af pengeinstituttets prisliste.

Den enkelte forretning kan derudover fastsætte begrænsninger for brug af kortet.

Det enkelte pengeinstitut kan tillige have fastsat grænser for hvor store beløb du kan få udbetalt. Du kan blive opkrævet gebyr, hver gang du hæver kontanter, uanset beløbets størrelse.

2.5 Spil og lotteri

Når du benytter Dankort hos forretninger, der overvejer de tilbyder spil og væddemål, herunder kasinoer, forhandlere af lotterisedler, væddeløbsbaner og lignende, kan der være fastsat et maksimumbeløb pr. døgn. Maksimumbeløbet fremgår af GrønlandsBANKENs prisliste.

2.6 Fordelsprogrammer

Du kan tilknytte Dankort og Visa til forskellige fordelsprogrammer. Dankort må kun tilknyttes fordelsprogrammer der er godkendt af Nets. Du kan se hvilke fordelsprogrammer, der er godkendt her <http://dankort.dk/Pages/Loyalitetskort.aspx>.

3 Brug af kortet

Inden du godkender en betaling eller en hævning, skal du altid sikre dig, at beløbet er korrekt. Betalinger, som du har godkendt, kan ikke tilbagekaldes. Se dog afsnit 8 og 9 vedrørende muligheden for tilbageførsel af en betaling.

Du bør så vidt muligt altid i forbindelse med et køb eller en hævning sørge for at få en kvittering. Du skal sikre dig, at beløbet er i overensstemmelse med købet eller udbetalingen, og at korrekt dato er anført. Du bør gemme kvitteringen, til du har kontrolleret, at det korrekte beløb er trukket på din konto, jf. afsnit 7. Det kan forekomme, at du ved køb i selvbetjente automater ikke får nogen kvittering.

Du kan bruge kortet på følgende måder:

Brug, hvor kortets data aflæses elektronisk direkte fra kortet:

- * Ved brug af chip eller magnetstribe og PIN-kode
- * Ved brug af chip eller magnetstribe og underskrift
- * Ved brug af den kontaktløse funktion
- * Ved brug af chip eller magnetstribe i selvbetjente automater uden PIN-kode.

Brug, hvor kortets data ikke aflæses elektronisk direkte fra kortet (fx via internettet):

- * Ved brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre

Brugerregler - Visa/Dankort

Brug, ved forudgående registrering af kortdata, fx

- * Aftale med den enkelte forretning om at registrere kortdata til brug for fremtidige køb godkendt og initieret af dig
- * Abonnement, hvor forretningen selv trækker beløb efter specifik aftale med dig.
- * Aftale med en udbyder af en digital wallet, hvor du registrerer dine kortdata til brug for fremtidige køb godkendt og initieret af dig

Når du indtaster din PIN-kode, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure koden.

Skriv aldrig under på en nota:

- * hvis beløbet ikke er påført
- * hvis beløbet er forkert.

Hvis du bliver opmærksom på, at der foretages flere aftryk af kortet, bør du sikre dig, at det/de ikke anvendte aftryk destrueres.

Hvis du giver forretningen lov til at trække ekstra penge på dit kort, fx drikkepenge, skal du sikre dig, at forretningen udleverer en kvittering på det fulde beløb.

Når du benytter Visa til fx leje af bil eller under check-in på et hotel, er det sædvanligt, at du bliver bedt om at underskrive en nota, der giver udlejningsselskabet eller hotellet mulighed for efterfølgende at trække yderligere beløb. Du skal være opmærksom på, at udlejningsselskabet eller hotellet herved får mulighed for efterfølgende at trække på din konto (se afsnit 8).

3.1 Kontaktløs funktion

Hvis dit kort har kontaktløs funktionalitet, kan du vælge at bruge den kontaktløse funktion ved køb i forretninger, der tilbyder den service. Du bruger kortet uden at sætte kortet ind i terminalen eller indtaste din PIN-kode. Du accepterer i stedet betalingen ved at holde kortet helt hen til en terminal (0-3 cm. afstand), der har aktiveret den kontaktløse funktion. Den kontaktløse funktion symboliseres på terminalen med et symbol.

Der er en grænse for, hvor store beløb, der kan betales ved hver transaktion, uden at du skal indtaste PIN-koden. GrønlandsBANKEN kan regulere beløbet. Reguleringer bliver ikke varslet med mindre beløbet forhøjes eller nedsættes med mere end 50% inden for et kalenderår. Du kan altid finde den gældende beløbsgrænse på GrønlandsBANKENs hjemmeside.

Hvis transaktionen er større end den gældende beløbsgrænse, vil du automatisk blive bedt om at godkende betalingen ved at indtaste PIN-koden.

Du vil med mellemrum kunne blive bedt om at godkende betalingen ved at taste PIN-koden, selvom beløbet er inden for den gældende beløbsgrænse for køb med den kontaktløse funktion.

3.2 Selvbetjente automater uden PIN-kode

I nogle selvbetjente automater kan du anvende kortet uden at indtaste PIN-kode eller bruge underskrift. I disse automater vil du acceptere transaktionen, når dit kort aflæses af automaten, eller når du efterfølgende trykker godkend.

3.3 Brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre

Når du benytter kortet til køb fx via internettet skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato og kontrolcifre. Hvis du benytter Visa, og forretningen er tilmeldt Verified by Visa, skal du derudover indtaste den engangskode du vil modtage via SMS fra Nets i forbindelse med købet. Hvis du benytter Dankort og forretningen er tilmeldt Dankort Secure by Nets kan du derudover blive bedt om at indtaste den engangskode du vil modtage via SMS fra Nets i forbindelse med købet, jf. afsnit 6.

Når du benytter kortet til køb ved post- og telefonordre, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato, kontrolcifre samt evt. navn og adresse. Ved postordre køb skal du desuden underskrive bestillingssedlen.

Du må aldrig oplyse din PIN-kode i forbindelse med køb via internettet eller i forbindelse med post- eller telefonordre køb m.v.

3.4 Forudgående registrering af kortdata

Du har mulighed for at registrere dine kortdata hos den enkelte forretning eller hos en udbyder af en digital wallet, så du ikke behøver at indtaste dine kortdata, når du godkender fremtidige internet køb. Du skal følge anvisningerne fra forretningen eller wallet-udbyderen.

Du kan se hvilke wallet-udbydere, der er godkendt, og som du kan tilmelde Dankort til her <http://dankort.dk/Pages/Dankort-i-digitale-wallets.aspx>

Du kan også aftale med forretningen, at dine kortdata registreres hos forretningen til brug for betaling af et abonnement. Forretningen vil selv trække de aftalte abonnementsbetalinger, og du skal således ikke godkende den enkelte abonnementsbetaling. Når du bruger dine kortdata på denne måde, skal du sikre dig, at en eventuel opsigelse af abonnementet sker i overensstemmelse med de af forretningen fastsatte vilkår.

For alle løsninger omfattet af dette afsnit 3.4 gælder, at hvis du skifter kort, skal du selv kontakte forretningen eller udbyderen af den digitale wallet-løsning for at få registreret de nye kortdata.

4 Opbevaring af kort og PIN-kode

Kort

Dit kort er personligt, og må kun bruges af dig. Når du modtager kortet, skal du straks underskrive det på bagsiden i underskriftfeltet. Kortet må ikke overdrages eller overlades til andre.

PIN-kode

Din PIN-kode er personlig, og må kun bruges af dig. Du vil automatisk få tilsendt en PIN-kode til dit kort. Når du modtager PIN-koden, skal du være opmærksom på, hvorvidt andre kan have fået adgang til koden.

Du bør lære PIN-koden udenad. Du må ikke opbevare koden sammen med kortet eller skrive den på kortet. Du må ikke oplyse din PIN-kode til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til koden. Hvis du har mistanke om, at andre har fået adgang til PIN-koden skal du henvende dig til GrønlandsBANKEN med det samme.

Hvis du ikke kan lære koden udenad eller ønsker at opbevare koden, skal du opbevare koden forsvarligt. Hvis du har behov for at skrive PIN-koden ned bør du benytte den PIN-kode-husker, som du har fået tilsendt eller kan få udleveret i GrønlandsBANKEN.

5 Fuldmagt

Ønsker du, at en anden person skal have fuldmagt til at hæve på din konto ved hjælp af et kort, skal personen have sit eget kort og sin egen PIN-kode. Personens brug af kortet sker efter samme regler, som gælder for dig selv.

Ønsker du ikke længere, at personen skal kunne hæve på kontoen, skal fuldmagten tilbagekaldes skriftligt overfor GrønlandsBANKEN. Du skal herefter inddrage kortet fra fuldmagtshaver og tilbagelevere kortet til GrønlandsBANKEN.

Brugerregler - Visa/Dankort

6 Sikre internetbetalinger

Dankort Secured by Nets og Verified by Visa er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet. Sikkerheden består i, at du ved køb på internettet - udover kortet - skal benytte en engangskode, som du modtager fra Nets via SMS i forbindelse med betalingen. Engangskoden skal kun anvendes ved køb i internetforretninger, der anvender Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa.

Hvis du ikke er tilmeldt Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa, kan du ikke handle i den pågældende forretning.

6.1 Tilmelding

Inden eller senest i forbindelse med dit første køb i en forretning, der anvender Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa, skal du tilmelde dit kort til Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa. Hvis du har tilmeldt dit Visa/Dankort til Dankort Secured by Nets, vil dette også gælde som tilmelding til Verified by Visa og omvendt.

Tilmelding kan enten ske via GrønlandsBANKENs hjemmeside eller i forbindelse med dit første køb. Tilmelding sker ved hjælp af NemID.

I forbindelse med tilmelding skal du også angive det mobiltelefonnummer, som du vil bruge til at modtage engangskoder på.

Vær opmærksom på, at ikke alle transaktioner på Dankort vil kræve Dankort Secured by Nets, selvom forretningen skilter med dette. Mindre transaktioner kan ofte gennemføres uden brug af Dankort Secured by Nets.

6.2 Ændring

Hvis du ønsker at ændre/afmelde mobiltelefonnummeret, kan du med dit NemID gøre det via GrønlandsBANKENs hjemmeside eller i forbindelse med et Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa køb.

6.3 Særlige forhold om kortet og den tilmeldte mobiltelefon

Da din mobiltelefon bliver en del af sikkerheden ved internetkøb i forretninger, der benytter Dankort Secured by Nets eller Verified by Visa, skal du sikre, at andre ikke har eller kan få uhindret adgang til både dit kort og din mobiltelefon. Du skal derfor snarest muligt ændre/afmelde mobiltelefonnummeret, hvis du mister den mobiltelefon, du modtager engangskoder på. Hvis du samtidig mister kortet, skal du også spærre dette, se afsnit 10.

7 Kontrol af posteringer på din konto

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer, eller du ikke mener at have foretaget, skal du henvende dig i GrønlandsBANKEN snarest muligt. Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i afsnit 8 og 9 vedrørende tilbageførsel af betalinger.

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

8 Tilbageførsel af betalinger som du har godkendt

8.1 Hvis du ikke kendte det endelige beløb ved godkendelse

Hvis du ikke kendte det endelige beløb, da du godkendte betalingen, og det beløb, der efterfølgende bliver trukket på din konto, er væsentligt højere end, hvad der med rimelighed kunne forventes, kan du have krav på tilbageførsel af betalingen. Dette kan fx være tilfældet i forbindelse med billeje eller check-ud fra hotel, hvor du har godkendt, at forretningen efterfølgende kan trække for fx påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren.

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

8.2 Køb på internettet, post- og telefonordre m.m.

Hvis du har brugt dit kort til køb af varer eller tjenesteydelser på en af følgende måder:

- * køb på internettet
- * køb ved post- eller telefonordre
- * andre situationer, hvor kortet ikke aflæses, men hvor kortdata (kortnummer mv.) oplyses til brug for gennemførelse af transaktionen
- * køb i selvbetjente automater uden PIN-kode,

kan du have ret til at få en betaling tilbageført, hvis:

- * forretningen har trukket et højere beløb end aftalt
- * den bestilte vare/tjenesteydelse ikke er leveret
- * du, førend der er foretaget levering af varen eller tjenesteydelsen, udnytter en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret.

Du skal først søge at løse problemet med forretningen, inden du henvender dig i GrønlandsBANKEN. Du skal kunne dokumentere, at du har kontaktet eller forsøgt at kontakte forretningen.

Det er en betingelse, at du henvender dig og gør indsigelse til GrønlandsBANKEN snarest muligt, efter du er blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på din konto. Du skal så vidt muligt gøre indsigelse til GrønlandsBANKEN senest 14 dage efter, at du er eller burde være blevet opmærksom på dit mulige krav. Ved vurdering af om du har fremsat indsigelse rettidigt til GrønlandsBANKEN, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. afsnit 7.

GrønlandsBANKEN vil herefter foretage en undersøgelse af din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive inddraget på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil pengeinstituttet igen hæve beløbet på din konto.

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

8.3 Oversigt over dine muligheder for - ved fjernsalg - at få tilbageført en betaling

Som kortholder har du i en række situationer mulighed for at få tilbageført en betaling, hvis købet er sket ved handel over internettet eller ved post- eller telefonordre. Der kan være forskel på hvorvidt der er betalt med Dankort eller Visa. Du kan få information herom på <http://www.dankort.dk/Pages/Tilbagefoersel.aspx>, eller ved henvendelse til GrønlandsBANKEN.

Brugerregler - Visa/Dankort

9 Tilbageførsel af betalinger du ikke har godkendt

Hvis du mener, der er gennemført en eller flere betalinger med dit kort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du henvende dig til GrønlandsBANKEN snarest muligt efter, at du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurdering af om du har henvendt dig rettidigt i GrønlandsBANKEN, kan der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. afsnit 7. Under alle omstændigheder skal du henvende dig til GrønlandsBANKEN senest 13 måneder efter, at beløbet er trukket på din konto.

GrønlandsBANKEN vil herefter foretage en undersøgelse af din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil GrønlandsBANKEN igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil GrønlandsBANKEN eventuelt kunne gøre ansvar gældende overfor dig, jf. afsnit 11.

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

10 Din pligt til at spærre kortet

Du skal kontakte GrønlandsBANKEN snarest muligt for at spærre dit kort, hvis:

- * Du mister kortet
- * En anden får kendskab til din PIN-kode
- * Du opdager, at kortet er blevet misbrugt
- * Du får mistanke om, at kortet er blevet kopieret
- * Du på anden måde får mistanke om, at kortet kan blive misbrugt.

Ved spærring af kortet skal du uden for GrønlandsBANKENs åbningstid kontakte Nets på tlf. +45 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilken afdeling kontoen føres og om muligt kortnummer, kontonummer eller CPR-nummer for straks at få kortet spærret.

Du kan også kontakte Nets på telefax +45 44 68 11 36.

Når kortet er blevet spærret, vil du blive informeret med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen.

Hvis et spærret kort findes igen, skal du kontakte GrønlandsBANKEN og aftale med dem, hvordan du skal forholde dig.

11 Dit ansvar ved misbrug af kortet

11.1 I tilfælde af, at kortet har været misbrugt af en anden person vil GrønlandsBANKEN dække tabet, medmindre tabet er omfattet af afsnit 11.2 - 11.6 nedenfor. Det er GrønlandsBANKEN, der skal bevise, at tabet er omfattet afsnit 11.2 - 11.6.

11.2 Hvis kortet og PIN-koden er blevet misbrugt af en anden person, skal du dække tab op til 1.100 kr.

Du skal højst betale 1.100 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme PIN-kode bliver misbrugt i forbindelse med samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort er spærret samtidigt.

11.3 Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at kortet har været misbrugt af en anden person og PIN-koden har været anvendt, og

- * du har undladt at underrette GrønlandsBANKEN snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet, eller at uberettigede har fået kendskab til koden
- * du har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug
- * du ved groft uforvarsligt adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

11.4 Du skal dække tab op til kr. 8.000 i tilfælde af, at kortet har været misbrugt af en anden person, når kortet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og

- * du eller nogen, som du har overladt kortet til, har undladt at underrette GrønlandsBANKEN snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet
- * du eller nogen, som du har overladt kortet til, ved groft uforvarsligt adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Din samlede hæftelse kan ikke overstige 8.000 kr., selvom du hæfter efter både afsnit 11.3 og 11.4

Du skal dog højst betale 8.000 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme PIN-kode er blevet misbrugt i forbindelse med den samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort med samme PIN-kode spærres samtidigt.

11.5 Du hæfter for det fulde tab, hvis PIN-koden har været anvendt i forbindelse med misbruget under følgende betingelser:

- * Du har selv oplyst PIN-koden til den som har misbrugt kortet, og du indså eller burde have indset, der var risiko for misbrug.

11.6 Du hæfter endvidere for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser i henhold til reglerne, herunder til at opbevare kortet og mobiltelefonen til Dankort Secure by Nets og Verified by Visa forsvarligt, jf. afsnit 6, til at beskytte PIN-koden, jf. afsnit 4, eller spærre kortet, jf. afsnit 10.

Hvis du har flere kort med samme PIN-kode, gælder den ubegrænsede hæftelse efter afsnit 11.5 og 11.6 for hvert kort, der er misbrugt.

11.7 Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår efter, at GrønlandsBANKEN har fået besked om, at kortet skal spærres. Du hæfter heller ikke for tab, hvis du ikke har haft mulighed for at spærre dit kort, på grund af forhold hos GrønlandsBANKEN.

12 GrønlandsBANKENs rettigheder og ansvar

12.1 GrønlandsBANKENs ret til at spærre kortet

GrønlandsBANKEN er berettiget til at spærre for brug af kortet:

- * hvis den konto, dit kort er knyttet til, er ophævet
- * hvis du overtræder reglerne, herunder hvis kontoen, som kortet er knyttet til, kommer i overtræk
- * hvis kortet er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand.

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

GrønlandsBANKEN kan desuden forlange alle kort, der er udleveret til kontoen, leveret tilbage.

Når GrønlandsBANKEN har spærret kortet, vil du blive informeret om dette med angivelse af årsagen til og tidspunkt for spærringen.

12.2 Udskiftning af kortet

GrønlandsBANKEN har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

Brugerregler - Visa/Dankort

12.3 GrønlandsBANKENs erstatningsansvar

GrønlandsBANKEN er erstatningsansvarligt, hvis det på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

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

- * nedbrud/manglende adgang til IT-systemer eller beskadigelser af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er GrønlandsBANKEN selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne
- * svigt i GrønlandsBANKENs strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og -hacking)

10 GrønlandsBANKENs rettigheder og ansvar

10.1 GrønlandsBANKENs ret til at spærre kortet

GrønlandsBANKEN er berettiget til at spærre for brug af kortet

- * hvis den konto, dit kort er knyttet til, er ophævet, eller
- * hvis du overtræder reglerne, herunder hvis kontoen, som kortet er knyttet til, kommer i overtræk eller
- * hvis kortet er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand.

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

GrønlandsBANKEN kan desuden forlange alle kort, der er udleveret til kontoen, leveret tilbage.

Når GrønlandsBANKEN har spærret kortet, vil du blive informeret om dette med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen.

10.2 Udskiftning af kortet

GrønlandsBANKEN har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

10.3 GrønlandsBANKENs erstatningsansvar

GrønlandsBANKEN er erstatningsansvarligt, hvis det på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

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

- * nedbrud/manglende adgang til IT-systemer eller beskadigelser af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er GrønlandsBANKEN selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne
- * svigt i pengeinstituttets strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og -hacking)
- * strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af GrønlandsBANKEN selv eller dens organisation og uanset konflikts årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af GrønlandsBANKEN
- * andre omstændigheder, som er uden for pengeinstituttets kontrol.

GrønlandsBANKENs ansvarsfrihed gælder ikke hvis:

- * GrønlandsBANKEN burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet
- * lovgivningen under alle omstændigheder gør GrønlandsBANKEN ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

10.4 Arbejdskonflikter

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

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

10.5 Fejl og mangler

GrønlandsBANKEN har intet ansvar for fejl og mangler m.v. ved de ydelser, forretningen leverer. Eventuelle klager over fejl og mangler ved de leverede ydelser skal rettes til forretningen.

11 Udløb

Du kan bruge kortet til og med det udløbstidspunkt, der står på kortet, hvorefter kortet er ugyldigt. Du vil, før kortet udløber, få tilsendt et nyt kort eller modtage besked om, at det nye kort ligger klar til afhentning i GrønlandsBANKEN.

12 Opsigelse

GrønlandsBANKEN kan med to måneders varsel opsiges aftalen. I tilfælde af opsigelsen vil du få refunderet en forholdsmæssig del af eventuelle gebyrer, du måtte have betalt forud for brug af kortet.

Du kan opsiges aftalen med GrønlandsBANKEN med en måneders varsel. Hvis du opsiges aftalen inden for 6 måneder, kan GrønlandsBANKEN opkræve gebyr for opsigelse af aftalen, jf. GrønlandsBANKENs prisliste.

Hvis du eller GrønlandsBANKEN opsiges aftalen, skal du tilbagelevere kortet til GrønlandsBANKEN Hvis du sender kortet med posten, skal det klippes over inden afsendelsen.

13 Ændring af reglerne

Ændring af regler og prisliste kan ske med to måneders varsel. Du vil modtage en besked om ændringer enten skriftligt eller elektronisk. Du er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i din adresse og/eller e-mailadresse til GrønlandsBANKEN, og du bærer selv ansvaret for, at du ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis du ikke har meddelt e-mail- og/eller adresseændring.

Ved ændring af reglerne vil disse anses som vedtaget, medmindre du inden datoen for ikrafttræden meddeler GrønlandsBANKEN, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler.

Hvis du meddeler, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil aftalen blive betragtet som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de nye regler. Hvis du har forudbetalt års gebyr, vil du modtage en forholdsmæssig andel af dette retur.

14 Klager

Hvis du har klager, kan du henvende dig til GrønlandsBANKEN. Får du ikke medhold i din klage, kan du henvende dig til Forbrugerklageudvalget, Postboks 689, 3900 Nuuk.

Hvis du ønsker at klage over, at dit kort er blevet spærret, kan du henvende dig til GrønlandsBANKEN. Får du ikke medhold hos GrønlandsBANKEN, kan du klage til Datatilsynet.

Brugerregler - Visa/Dankort

19 Vurdering af kortansøger

Kort udstedes efter individuel vurdering.

20 Brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger

Ved brug af kortet registreres bl.a. kortnummer, beløb, dato for brug af kortet samt hvor kortet har været brugt. Oplysningerne videregives af forretningen til GrønlandsBANKEN.

Oplysningerne opbevares hos forretningen, i forretningens pengeinstitut/Nets og i GrønlandsBANKEN. Oplysningerne anvendes i GrønlandsBANKENs bogføring, i kontoudskrifter og ved eventuel senere fejlretning.

Oplysninger videregives i øvrigt kun, hvor lovgivningen kræver det eller for at hindre misbrug af kortet. Oplysningerne opbevares i løbende år plus 5 år.

Ved tilmelding til Dankort Secure by Nets og Verified by Visa, bliver dit mobilnummer opbevaret hos Nets til brug for udsendelse af engangskoder.

21 Registrering af spærrede kort

Når kortet er blevet spærret, jf. afsnit 10 og 12, vil kortnummeret blive registreret i pengeinstitutternes fælles register over spærrede Dankort og Visa/Dankort. Spærrede Visa/Dankort-numre vil endvidere eventuelt fremgå af Visas spærreliste.

Det fælles Dankort-register er til rådighed for pengeinstitutter og forretninger, som modtager betalinger med Visa/Dankort, så disse kan kontrollere, hvorvidt et kort, der bliver anvendt til betaling, er spærret.

22 Tilsyn

GrønlandsBANKEN er underlagt Finanstilsynets tilsyn, og registreret i PI-registeret med registreringsnummer 6471.

23 Ordliste

Bankdag:

Alle dage med undtagelse af lørdage, søn- og helligdage, fredag efter Kristi himmelfart, grundlovsdag, juleaftensdag og 31. december.

Dankort Secure by Nets:

Dankort Secure by Nets er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på nettet.

Digital wallet:

En digital wallet er en personligt softwarebaseret løsning, hvor du registrerer dine kortoplysninger til brug for fremtidige internet køb i en internetforretning.

Dynamic currency conversion:

Anvendes af nogle forretninger, så du kan betale i udlandet i danske kroner. Det er forretningen, der foretager valutaomregningen, og GrønlandsBANKEN har ingen indflydelse på den kurs, som anvendes til omregning.

Fordelsprogrammer:

Fordelsprogrammer er en samlet betegnelse for løsninger, hvor kortholder kan tilknytte sit kort hos en udbyder af et fordelsprogram og herefter ved brug af kortet enten optjene bonus m.v. eller være med i en donationsordning.

Forretning:

Alle forretninger, hoteller, restauranter eller andre steder, som tager imod betaling med Dankort og/eller Visa.

Engangskode

En kode, du modtager via SMS til den tilmeldte mobiltelefon. Du skal bruge koden ved fremtidige køb i forretninger, der anvender Dankort Secure by Nets eller Verified by Visa.

Kontaktløs betaling

Kontaktløs betaling er en betaling med kortets chip uden, at du skal sætte kortet ind i kortterminalen. Du kan nøjes med at holde kortet i en afstand af 0-3 cm. fra kortterminalens kontaktløse symbol, når du skal betale.

Kvittering:

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

NemID:

NemID er en digital signatur. Der skelnes teknisk mellem NemID, du bruger i dit pengeinstitut, og NemID med OCES-certifikat, men du kan anvende begge typer til at tilmelde dig Dankort Secure by Nets og Verified by Visa.

Nets:

Nets A/S - det selskab, der administrerer Dankort-systemet.

PIN-kode:

Den personlige, hemmelige kode, der er knyttet til Visa/Dankortet.

Prisliste:

Den til enhver tid gældende liste over gebyrer m.v. Du kan få udleveret prislisten fra GrønlandsBANKEN.

Referencekurs:

Den vekselkurs, der anvendes ved omregning af betalinger i udenlandsk valuta til danske kroner.

Verified By Visa:

Verified by Visa er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på nettet.

Visa:

Den organisation, som fastlægger de internationale regler for Visa-systemet.

22 Ordliste

Bankdag:

Alle dage med undtagelse af lørdage, søn- og helligdage, fredag efter Kristi himmelfart, grundlovsdag, juleaftensdag og 31. december.

Digital wallet:

En 'Digital Wallet' er en personlig softwarebaseret løsning, hvor du registrerer dine kortoplysninger til brug for fremtidige internet køb i en internetforretning.

Dynamic currency conversion:

Anvendes af nogle forretninger, så du kan betale i udlandet i danske kroner. Det er forretningen, der foretager valutaomregningen, og GrønlandsBANKEN har ingen indflydelse på den kurs, som anvendes til omregning.

Fordelsprogrammer:

Fordelsprogrammer er en samlet betegnelse for løsninger, hvor kortholder kan tilknytte sit kort hos en udbyder af et fordelsprogram og herefter ved brug af kortet enten optjene bonus m.v. eller være med i en donationsordning.

Forretning:

Alle forretninger, hoteller, restauranter eller andre steder, som tager imod betaling med Dankort og Visa-kort.

Brugerregler - Visa/Dankort

Engangskode:

En kode du modtager via sms til den tilmeldte mobiltelefon. Du skal bruge koden ved fremtidige køb i forretninger, der anvender Verified by Visa.

Kontaktløs betaling:

Kontaktløs betaling er en betaling med kortets chip uden at du skal sætte kortet ind i kortterminalen. Du kan nøjes med at holde kortet i en afstand af 0-3 cm. fra kortterminalens kontaktløse symbol, når du skal betale.

Kvittering:

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

NemID:

NemID er en digital signatur. Der skelnes teknisk mellem NemID, du bruger i GrønlandsBANKEN og NemID med OCES certifikat, men du kan anvende begge typer til at tilmelde dig Verified by Visa.

Nets:

Nets A/S - det selskab, der administrerer Dankort-systemet for pengeinstitutterne.

PIN-kode:

Den personlige, hemmelige kode, der er knyttet til Visa/Dankortet.

Prisliste:

Den til enhver tid gældende liste over gebyrer m.v. Du kan få udlævert prislisten fra GrønlandsBANKEN.

Referencekurs:

Den vekselkurs, der anvendes ved omregning af udenlandske betalinger til danske kroner.

Verified By Visa:

Verified by Visa er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på nettet.

Visa:

Den organisation, som fastlægger de internationale regler for Visa-systemet.