

Brugerregler - Visa/Dankort

6880
TOTALBANKEN A/S
Bredgade 95
5560 Aarup

post@totalbanken.dk

1. Indledning

Disse brugerregler gælder for anvendelse af Visa/Dankort i Danmark og i udlandet. Reglerne gælder, uanset om kortet anvendes til betaling i egentlige butikker, eller om kortet anvendes til køb på internettet.

Reglerne gælder for Visa/Dankort, både som fysisk kort og kort i en wallet.

Ordforklaringer kan du finde i afsnit 21.

2. Hvad kan du bruge Visa/Dankort til?

Visa/Dankort kan du bruge som betalingsinstrument i Danmark og i udlandet. Det vil fremgå af skiltning i forretningen eller på dennes hjemmeside, hvorvidt en forretning tager imod Dankort og/eller Visa.

I Danmark kan du i henhold til gældende lov altid vælge, om du vil betale med enten Dankort eller Visa-delen af dit Visa/Dankort, hvis forretningen tager imod begge korttyper.

Du må ikke benytte kort til ulovlige formål, herunder indkøb af varer eller tjenesteydelser, der er ulovlige i henhold til lovgivning i det enkelte land.

Det vil altid fremgå af din kontoudskrift, om en betaling er gennemført som en Dankort- eller en Visa-transaktion.

Vær opmærksom på, at der kan være gebyrer forbundet med at betale med Visa i udlandet, og at transaktionsbeløbet nedskrives i det månedlige forbrugslimit på dit Visa-kort - også hvis du betaler med Visa-delen af dit kort i Danmark, jf. afsnit 2.6.

2.1 Hævning af kontanter

Du kan bruge enten Dankort eller Visa til at hæve kontanter i de fleste pengeautomater og i udvalgte filialer. Derudover kan du bruge kortet til at hæve kontanter ved kassen i dit eget og de fleste andre danske pengeinstitutter.

Vær opmærksom på, at ikke alle danske pengeautomater tager imod Dankort. I så fald vil hævningen gennemføres som en hævning på Visa, og der kan være et gebyr forbundet med hævningen. Det gebyr, dit pengeinstitut beregner, fremgår af prislisten.

2.2 Indbetaling af kontanter

Du kan bruge dit Visa/Dankort til at indsætte kontanter på din konto via pengeautomater tilhørende TOTALBANKEN A/S. Der kan være begrænsninger på hvor stort et beløb, der kan indsættes i pengeinstituttets hæveautomater.

Vær opmærksom på, at der kan være gebyr forbundet med indbetalingen. Det vil i så fald fremgå af prislisten.

2.3 Køb i forretninger

Du kan bruge Visa/Dankort til betaling af varer og tjenesteydelser hos forretninger, der tager imod Dankort og/eller Visa. Du kan også anvende dit kort til køb på internettet samt post- og telefonordre. Derudover kan du bruge Visa/Dankort til betaling i selvbetjente automater.

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

Ved køb i udlandet med Visa kan du blive bedt om at vælge, om købet skal foretages i lokal valuta eller i danske kroner, se nærmere herom i afsnit 17.

2.4 Træk af beløb på din konto

Som udgangspunkt vil køb og hævnings (transaktioner) på Dankort blive trukket på din konto, samme dag som du bruger kortet. Har du betalt med Visa, vil transaktionen tidligst fremgå dagen efter købet eller hævningen.

Du må kun hæve kontanter eller købe for det beløb, der står på kontoen, medmindre du har aftalt andet med TOTALBANKEN A/S - se afsnit 2.6-2.7.

Brugerregler - Visa/Dankort

2.5 Kontaktløs funktion

Hvis dit kort har kontaktløs funktionalitet, kan du vælge at bruge den kontaktløse funktion, når du handler i forretninger, der tilbyder denne service.

Den kontaktløse funktion bruger du uden at sætte kortet ind i terminalen. Du accepterer betalingen ved at holde kortet helt hen til terminalen (0-3 cm afstand). Den kontaktløse funktion symboliseres på terminalen med følgende symbol:



Hvis du bruger den kontaktløse funktion, er der en beløbsgrænse, der bestemmer, om du skal indtaste pinkode. Beløbsgrænser kan du se på TOTALBANKEN A/Ss hjemmeside. Beløbsgrænsen kan ændres, og du bliver ikke informeret, hvis beløbet forhøjes eller nedsættes med mindre end 50% inden for et kalenderår.

Hvis transaktionen er større end den gældende beløbsgrænse, vil du blive bedt om at indtaste pinkode på betalingsterminalen eller ved at godkende betalingen på din mobil. Du vil også kunne blive bedt om at indtaste kode, selvom beløbet er inden for den gældende beløbsgrænse.

2.6 Spil og lotteri

Når du benytter dit kort hos forretninger, der overvejende tilbyder spil og væddemål, herunder kasinoer, forhandlere af lotterisedler, væddeløbsbaner og lignende, kan der være fastsat et maksimumbeløb pr. døgn. Maksimumbeløbet fremgår af prislisten.

2.7 Beløbsgrænser/gebyrer

TOTALBANKEN A/S har fastsat den maksimale beløbsgrænse for køb og hævning af kontanter, som kan foretages indenfor en given periode. Inden for det fastsatte maksimum er der i prislisten anført grænser for, hvor mange kontanter du kan hæve på Visa hos pengeinstitutter og i pengeautomater pr. dag.

Af prislisten vil det også fremgå, hvor meget der maksimalt kan hæves på Dankort i døgnet, og hvor store beløb du kan få udbetalt ad gangen.

Du skal være opmærksom på, at der kan være gebyr forbundet med at hæve kontanter, og at disse fremgår af prislisten.

I øvrigt kan den enkelte forretning fastsætte begrænsninger for brug af kortet.

2.8 Kort i wallet med begrænset trækingsret

Du kan give andre - f.eks. dit barn - mulighed for med særlige begrænsninger at betale med dit kort via et virtuelt kort i en wallet.

Dette sker via særlige apps til mobiltelefonen, hvor du opretter betalingsmulighed via dit kort og fastsætter begrænsninger for betalingsbeløbet. Efter oprettelse har personen mulighed for at betale via sin mobiltelefon i forretninger.

Oprettelse og brugervejledning til funktionen vil fremgå af appen.

2.9 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 Visa/Dankort

3.1 Betaling

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 7 og 8 vedrørende muligheden for tilbageførsel af en betaling.

Du bør så vidt mulig altid sørge for at få en kvittering for din transaktion (i visse selvbetjente automater får du dog ingen kvittering). Du skal sikre dig, at beløbet stemmer med købet eller udbetalingen, og at datoen er rigtig. Du bør gemme kvitteringen, til du har set, at det rigtige beløb er trukket på din konto, jf. afsnit 6.

Når du betaler, anvendes oplysninger i dit kort til at gennemføre betalingen. Oplysningerne i dit kort aflæses via chippen, magnetstripen eller via en wallet i din telefon. Når du bruger kortet kontaktløst, aflæses din chip, og betaler du via en wallet, aflæses oplysninger via din mobil. Handler du på internettet eller tegner et abonnement vil du skulle indtaste oplysninger fra dit kort (kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre) - jf. afsnit 3.3. og 3.4.

Når du indtaster din pinkode eller bruger andre af dine personlige sikkerhedsforanstaltninger, skal du sikre dig, at andre ikke kan få adgang til koder mv.

Brugerregler - Visa/Dankort

3.2 Øvrige forhold vedrørende betaling

I nogle selvbetjente automater (f.eks. parkeringsautomater) kan du anvende kort uden at indtaste pinkode eller bruge underskrift. I disse automater accepterer du transaktionen, når kortet aflæses af automaten, eller når du efterfølgende trykker "godkend".

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

Når du benytter dit kort til f.eks. leje af bil eller under check-in på et hotel, er det sædvanligt, at du bliver bedt om at give udlejningsselskabet eller hotellet mulighed for efterfølgende at trække yderligere beløb. Forretningen har herefter mulighed for at trække for f.eks. påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren.

Forretninger, f.eks. udlejningsselskaber og hoteller, har også mulighed for at reservere et beløb via dit kort, der helt eller delvis skal dække den endelige regning. En forretning må dog kun reservere det beløb, du har godkendt.

3.3 Kort i wallets

Du kan knytte dit kort til en app i din mobiltelefon (f.eks. Apple Pay og Google Pay).

Information, vejledning og regler for opsætning og brug vil fremgå af den valgte wallet. Dit pengeinstitut kan have begrænsninger for, i hvilket omfang du kan tilknytte dit kort til en wallet.

3.4 Handel på internettet og brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre

Når du benytter kortet til køb, f.eks. via internettet, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato og kontrolcifre.

Når forretningen anvender "Visa Secure" eller "Dankort Secured by Nets" (se afsnit 4.3), vil du generelt skulle anvende yderligere personlig sikkerhedsforanstaltning. Sikkerhedsforanstaltningen består dels af et kodeord til handel på nettet, som du selv har oprettet dels en engangskode, som du modtager på sms. Dit kodeord til handel på nettet er sammen med engangskoden fra sms'en forretningens sikkerhed for, at det er kortholder, der har kortet, når der betales.

Før du taster koden, skal du sikre dig, at forretningens navn og det korrekte beløb fremgår af den sms, hvori engangskoden er anført.

Du vil også kunne bruge MitID som personlig sikkerhedsforanstaltning, når du skal godkende en betaling på nettet.

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

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

3.5 Forudgående registrering af kortdata

Du har mulighed for at registrere dine kortdata hos den enkelte forretning eller hos en udbyder af en digital wallet. På den måde behøver du ikke at indtaste dine kortdata, når du handler på nettet. Du skal følge anvisningerne fra forretningen eller udbyderen af den digitale wallet.

Du har mulighed for at aftale med en forretning, at dine kortdata registreres til brug for betaling af et abonnement eller andre tilbagevendende køb. Forretningen vil selv trække de aftalte betalinger, og du skal således ikke godkende hver betaling. Første betaling skal du dog altid godkende med personlig sikkerhedsforanstaltning.

Når du bruger dit kort til at tegne abonnement el. lign., skal du sikre dig, at du kan opsige abonnementet igen og samtidig notere dig de vilkår, der gælder.

3.6 Automatisk Kortopdatering

Automatisk Kortopdatering er en service, som gør det muligt at dine kortdata automatisk opdateres hos forretninger, hvor du har abonnementer, tilbagevendende køb eller andre steder, hvor dine kortdata er registreret til brug for betaling.

Du kan tilmelde eller afmelde dig via netbanken, mobilbanken eller ved at kontakte TOTALBANKEN A/S.

Opdatering sker, når dit kort udskiftes efter f.eks. spærring eller ved udløb, og du slipper for at opdatere dine kortdata hos den enkelte forretning. Det er dog en forudsætning at den enkelte forretning har tilmeldt sig denne service.

Brugerregler - Visa/Dankort

4. Opbevaring af Visa/Dankort og personlig sikkerhedsforanstaltning

4.1 Kort

Dit kort er personligt, og må kun bruges af dig.

Kortet må ikke overdrages eller overlades til andre. Dette gælder også, hvis du har registreret dit kort i en wallet.

4.2 Personlig sikkerhedsforanstaltning- egentlige forretninger og pengeautomater

Din personlige sikkerhedsforanstaltning, f.eks. pinkoden, er personlig, og må kun bruges af dig. Du vil automatisk få tilsendt en pinkode til dit kort. Når du modtager pinkoden, skal du være opmærksom på, hvorvidt andre kan have fået adgang til koden.

Du bør lære pinkoden udenad. Du må ikke opbevare koden sammen med kortet, skrive den på kortet eller gemme koden i eller sammen med mobiltelefonen. Hvis du ikke kan lære koden udenad eller ønsker at opbevare koden, skal du opbevare koden forsvarligt. Hvis du har behov for at skrive pinkoden ned, bør du benytte en pinkode-husker, som du kan få i TOTALBANKEN A/S.

Du må ikke oplyse din pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til sikkerhedsforanstaltningen. Når du bruger din personlige sikkerhedsforanstaltning, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure den.

Hvis du har mistanke om, at andre har fået adgang til din personlige sikkerhedsforanstaltning, skal du med det samme kontakte TOTALBANKEN A/S.

4.3 Personlig sikkerhedsforanstaltning - internethandel

"Visa Secure" og "Dankort Secured by Nets" er en ekstra beskyttelse mod misbrug af dine kortoplysninger ved handel på internettet. Denne beskyttelse anvendes generelt, når du handler på internettet, og det er forretningen, der skal tilbyde denne sikkerhedsløsning. Dit pengeinstitut har under visse omstændigheder lovmæssig ret til at afvise din betaling, hvis forretningen ikke tilbyder dig at anvende en ekstra sikkerhedsforanstaltning.

Beskyttelsen består i, at du ved køb på internettet efter indtastning af kortoplysninger skal benytte et kodeord til nethandel samt en engangskode, som du modtager på sms. Kodeord til nethandel vælger du selv.

Vær opmærksom på, at ikke alle transaktioner på dit kort vil kræve "Dankort Secured by Nets" eller "Visa Secure", selvom forretningen skiller med dette. Visse transaktioner inden for f.eks. transport og parkering og transaktioner fra forretninger, som du på forhånd kan registrere i dit pengeinstitut via f.eks. netbanken, kan i nogle tilfælde gennemføres uden brug af personlig sikkerhedsforanstaltning.

4.4 Brug af personlig sikkerhedsforanstaltning til internethandel

I stedet for at bruge et kodeord sammen med en sms, kan du også benytte dit MitID, til at godkende betalingen. Dette gælder f.eks. hvis du har fået nyt mobilnummer.

Ændring af dit mobilnummer kan ske via TOTALBANKEN A/Ss hjemmeside/netbank eller anden kontakt til TOTALBANKEN A/S. Er dit mobilnummer ikke registreret i TOTALBANKEN A/S, kan du handle ved hjælp af MitID.

Du kan ved brug af MitID også registrere dit mobilnummer hos Nets, hvorefter du kan oprette kode til handel på nettet og modtage den engangskode på sms, som du skal bruge til at gennemføre betalingen.

4.5 Sikkerhed - kort og telefon

Da din mobiltelefon bliver en del af sikkerheden ved internetkøb i forretninger, der benytter "Dankort Secured by Nets" eller "Visa Secure", skal du sikre, at andre ikke har eller kan få uhindret adgang til både dit kort og din mobiltelefon. Vi anbefaler derfor, at du anvender en kode til din mobiltelefon.

Du skal snarest muligt ændre/afmelde mobilnummeret, hvis du mister den mobiltelefon, du modtager engangskoder på, og generelt huske at informere dit pengeinstitut, hvis du ændrer mobiltelefonnummer. Hvis du samtidig mister kortet, skal du også spærre dette, se afsnit 9.

5. Fuldmagt

Ønsker du, at en anden person skal have adgang til at hæve på din konto ved hjælp af et Visa/Dankort, skal personen have fuldmagt til din konto og have sit eget kort med egen personlig sikkerhedsforanstaltning og pinkode. Personens brug af kortet sker efter samme regler, som gælder for dig selv.

Husk at informere TOTALBANKEN A/S, hvis du ikke længere ønsker, at den anden person skal kunne hæve på din konto. TOTALBANKEN A/S vil sørge for at annullere fuldmagten og informere om spærring/indlevering af kort.

6. 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 kontakte TOTALBANKEN A/S med det samme. Du kan eventuelt anvende den sikre kommunikationskanal, som TOTALBANKEN A/S f.eks. via netbank stiller til rådighed. Ved kontrollen 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 f.eks. flybilletter eller koncertbilletter trækker forretningen dog beløbet allerede på bestillingstidspunktet.

Brugerregler - Visa/Dankort

7. Tilbageførsel af betalinger, som du har godkendt

7.1 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 f.eks. være tilfældet i forbindelse med billeje eller check-ud fra hotel, hvor du har godkendt, at forretningen efterfølgende kan trække for f.eks. påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren.

Du skal henvende dig til TOTALBANKEN A/S snarest, men senest 8 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.

7.2 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 internet
- Køb via post- eller telefonordre
- Køb, hvor kortet ikke er aflæst elektronisk, men hvor kortdata og den personlige sikkerhedsforanstaltning (f.eks. kodeord/engangscode, MitID el.lign.) er brugt til at gennemføre transaktionen
- Køb i selvbetjente automater uden brug af den personlige sikkerhedsforanstaltning

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 kontakter TOTALBANKEN A/S. Du skal kunne dokumentere, at du har kontaktet eller forsøgt at kontakte forretningen - f.eks. i form af e-mails/breve.

Det er en betingelse, at du henvender dig og gør indsigelse til TOTALBANKEN A/S snarest muligt efter du er blevet eller burde være blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på din konto. Du skal så vidt muligt gøre indsigelse, 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 TOTALBANKEN A/S, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. afsnit 6.

Efter at have modtaget din indsigelse vil TOTALBANKEN A/S undersøge transaktionen og 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 TOTALBANKEN A/S igen hæve beløbet på din konto.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan TOTALBANKEN A/S kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen, samt eventuelt gebyr for rekvirering af dokumentation for købet i forretningen, f.eks. notakopi - jf. prislisten.

Disse regler gælder, uanset om du har brugt dit fysiske kort eller handlet med kortet via en digital wallet.

8. 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 kontakte TOTALBANKEN A/S, snarest muligt efter at du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion.

Du skal kontakte TOTALBANKEN A/S hurtigst muligt, men senest 13 måneder efter at beløbet er trukket på din konto.

TOTALBANKEN A/S vil herefter undersøge 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 TOTALBANKEN A/S igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil TOTALBANKEN A/S eventuelt kunne gøre ansvar gældende over for dig, jf. afsnit 10.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan TOTALBANKEN A/S kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen, samt eventuelt gebyr for rekvirering af dokumentation for købet i forretningen, f.eks. notakopi - jf. prislisten.

Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i afsnit 7 og dette afsnit 8 vedrørende tilbageførsel af betalinger. Generelt er det sådan, at hvis du gør indsigelse inden for 14 dage, efter at du er blevet eller burde være blevet opmærksom på dit krav, kan du være sikker på, at din indsigelse er rettidig.

Brugerregler - Visa/Dankort

9. Din pligt til at spærre kortet

9.1 Kort

Du skal kontakte TOTALBANKEN A/S snarest muligt for at spærre dit kort, hvis:

- Du mister kortet
- En anden får kendskab til en af dine personlige sikkerhedsforanstaltninger, f.eks. din pinkode
- 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 risikere blive misbrugt

Uden for TOTALBANKEN A/Ss åbningstid skal du kontakte Nets på tlf. +45 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilket pengeinstitut/afdeling kontoen føres, og om muligt kortnummer, kontonummer eller CPR-nummer.

Når kortet er blevet spærret, vil du blive informeret med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen. Vær opmærksom på, at når dit kort er spærret, kan du heller ikke benytte dit kort i wallets.

Hvis et spærret kort findes igen, skal du kontakte TOTALBANKEN A/S og aftale med dem, hvordan du skal forholde dig. Under visse omstændigheder har TOTALBANKEN A/S mulighed for at annullere spærringen.

9.2 Kort i wallet

Ligesom for det fysiske kort skal du spærre dit kort på mobilen, hvis:

- Du mister din mobiltelefon
- Du opdager, at dit kort på mobilen er blevet misbrugt
- Du på anden måde får mistanke om, at dit kort i en wallet måske kan blive misbrugt

Uden for TOTALBANKEN A/Ss åbningstid skal du kontakte Nets på tlf. +45 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilket pengeinstitut/afdeling kontoen føres, og om muligt kortnummer, kontonummer eller CPR-nummer.

Når dit kort i en wallet er blevet spærret, vil du blive informeret med angivelse af årsag og tidspunkt for spærringen.

Hvis en mobiltelefon med spærret kort på mobilen findes igen, skal du kontakte TOTALBANKEN A/S og aftale med dem, hvordan du skal forholde dig. Hvis en anden får kendskab til pinkoden til den eller de wallets, du har registreret dit kort i, skal du snarest muligt ændre denne. Følg vejledningen i din wallet, og kontakt TOTALBANKEN A/S for yderligere information om, hvordan du skal forholde dig.

10. Dit ansvar ved misbrug af dit Visa/Dankort

10.1 Dækning af tab

I tilfælde af, at dit Visa/Dankort har været misbrugt af en anden person, vil TOTALBANKEN A/S dække tabet, medmindre tabet er omfattet af afsnit 10.2 og 10.3 nedenfor. Det er TOTALBANKEN A/S, der skal bevise, at tabet er omfattet af afsnit 10.2 og 10.3.

10.2 Hæftelse og selvrisiko

Regler for din hæftelse er fastlagt i "Bekendtgørelse af lov om betalinger" (lov nr. 53) af 18. januar 2023.

Hvis dit kort er blevet misbrugt af en anden person, og der i den forbindelse er anvendt personlig sikkerhedsforanstaltning, kan du komme til at dække op til 375 kr. af det samlede tab.

Du kan komme til at betale op til 375 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme personlige sikkerhedsforanstaltning (f.eks. pinkode) bliver misbrugt i forbindelse med samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort er spærret samtidigt.

Du skal dække tab op til 8.000 kr., i tilfælde af at dit Visa/Dankort har været misbrugt af en anden person, og der i den forbindelse er anvendt personlig sikkerhedsforanstaltning, og:

- Du har undladt at underrette TOTALBANKEN A/S snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet eller din mobiltelefon med wallet er bortkommet, eller at uberettigede har fået kendskab til sikkerhedsforanstaltningen.
- Du med forsæt har overgivet sikkerhedsforanstaltningen til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.
- Du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

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

10.3 Hæftelse for fuldt tab

Du hæfter for det fulde tab, hvis din personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt i forbindelse med misbruget under følgende betingelser:

- Du har selv videregivet sikkerhedsforanstaltningen til den som har misbrugt dit kort, OG
- Du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug

Brugerregler - Visa/Dankort

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 at opbevare kortet eller mobiltelefonen forsvarligt, at beskytte sikkerhedsforanstaltningen, jf. afsnit 4, eller at spærre kortet, jf. afsnit 9.

Hvis du har flere kort med samme sikkerhedsforanstaltning (f.eks. pinkode), gælder den ubegrænsede hæftelse efter dette afsnit 10.3 også for hvert kort, der er misbrugt.

10.4 Bortfald af ansvar

Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår, efter at TOTALBANKEN A/S 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 TOTALBANKEN A/S. Du hæfter heller ikke, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af den personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af dig forud for den uberettigede anvendelse.

Herudover hæfter du ikke for uberettiget anvendelse af kortet, når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af TOTALBANKEN A/Ss ansatte, agenter eller filialer eller af en enhed, hvortil TOTALBANKEN A/Ss aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet.

TOTALBANKEN A/S hæfter i overensstemmelse med Lov om Betalinger for dit tab, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af kortet.

TOTALBANKEN A/S hæfter tillige i overensstemmelse med Lov om Betalinger, hvis du lider tab som følge af en uberettiget anvendelse, hvor TOTALBANKEN A/S ikke kræver brug af personlig sikkerhedsforanstaltning, medmindre du har handlet svigagtigt.

Du hæfter kun for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af kortet, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført i TOTALBANKEN A/S.

11. TOTALBANKEN A/Ss rettigheder og ansvar

11.1 TOTALBANKEN A/Ss ret til at spærre dit kort

TOTALBANKEN A/S er berettiget til at spærre for brug af dit kort:

- Hvis den konto, dit kort er knyttet til, er lukket
- Hvis du overtræder reglerne, herunder hvis kontoen, som kortet er knyttet til, kommer i overtræk
- Hvis TOTALBANKEN A/S ikke har kunne gennemføre kundekendskabsprocedure i henhold til hvidvasklovgivningen
- Hvis dit kort er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand

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

TOTALBANKEN A/S kan desuden forlange, at alle kort, der er udleveret til kontoen, leveres tilbage.

Når TOTALBANKEN A/S har spærret dit kort, vil du blive informeret med angivelse af årsagen til og tidspunkt for spærringen.

Ved mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedsstrusler, kan TOTALBANKEN A/S eller en af TOTALBANKEN A/Ss leverandører (f.eks. Nets) kontakte dig telefonisk eller pr. sms. TOTALBANKEN A/S kan også informere via din netbank. Hvis du er i tvivl om, hvor henvendelsen kommer fra, skal du altid kontakte TOTALBANKEN A/S.

Du skal være opmærksom på, at man (f.eks. forretninger, TOTALBANKEN A/S, Nets m.fl.) aldrig vil bede dig oplyse dit MitID, din pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning, f.eks. kode til internethandel eller engangskode, som du har modtaget på sms.

11.2 Udskiftning af kortet

TOTALBANKEN A/S har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

11.3 TOTALBANKEN A/Ss erstatningsansvar

TOTALBANKEN A/S er erstatningsansvarligt, hvis TOTALBANKEN A/S på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

TOTALBANKEN A/S er ikke ansvarlig for tab, som skyldes:

- Nedbrud i/manglende adgang til IT-systemer eller beskadigelse af data i disse systemer, der kan henføres til nedenævnte begivenheder, uanset om det er TOTALBANKEN A/S selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne
- Svigt i TOTALBANKEN A/Ss 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 TOTALBANKEN A/S selv eller dens organisation, og uanset konflikten årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af TOTALBANKEN A/S
- Andre omstændigheder, som er uden for TOTALBANKEN A/Ss kontrol

Brugerregler - Visa/Dankort

TOTALBANKEN A/Ss ansvarsfrihed gælder ikke, hvis:

- TOTALBANKEN A/S 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 TOTALBANKEN A/S ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet

11.4 Arbejdskonflikter

Du kan ikke bruge dit kort i Danmark, hvis TOTALBANKEN A/S og/eller dets datacenter inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør vil du hurtigst muligt blive orienteret gennem annoncering i dagspressen og/eller information via TOTALBANKEN A/Ss hjemmeside.

Du kan ikke forvente at kunne bruge kortet uden for Danmark, hvis TOTALBANKEN A/Ss datacenter, og/eller hvis en eller flere af dets internationale samarbejdspartnere inddrages i en arbejdskonflikt. Ved arbejdskonflikter alene uden for Danmark vil dit Visa/Dankort fortsat kunne bruges i Danmark.

11.5 Fejl og mangler

TOTALBANKEN A/S 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.

12. Udløb

Du kan bruge kortet til og med den udløbsmåned, der står på kortet. Herefter er kortet ugyldigt. Før kortets udløb vil du få tilsendt et nyt kort eller modtage information om eventuelt afhentning.

13. Opsigelse

TOTALBANKEN A/S kan med 2 måneders varsel opsigte aftalen. I tilfælde af opsigelsen vil du få refunderet en forholds-mæssig del af eventuelle gebyrer, du måtte have betalt forud for brug af kortet.

Du kan opsigte aftalen med TOTALBANKEN A/S med 1 måneders varsel.

Hvis du opsigter aftalen inden udløbet af de første 6 måneder, kan TOTALBANKEN A/S opkræve gebyr for opsigelse af aftalen, jf. prislisten.

Hvis du eller TOTALBANKEN A/S opsigter aftalen, skal kortet tilbageleveres. Hvis du sender kortet med posten, skal det klippes over inden afsendelse.

14. Ændring af reglerne

Ændring af regler og prisliste kan ske med 2 måneders varsel, såfremt ændringerne er til ugunst for dig.

Ændringer til gunst for dig kan ske uden 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 TOTALBANKEN A/S samt eventuelt mobiltelefonnummer, og du bærer selv ansvaret for, at du ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis du ikke har meddelt e-mail, mobiltelefonnummer og/eller adresseændring.

Ved ændring af reglerne vil disse anses som vedtaget, medmindre du inden datoen for ikrafttræden meddeler TOTALBANKEN A/S, 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 et års gebyr, vil du modtage en forholdsmæssig andel af gebyret retur.

15. Klager

Ønsker du at klage over forhold vedrørende dit kort, kan du henvende dig til TOTALBANKEN A/Ss klageansvarlige. Får du ikke medhold i din klage efter kontakt med den klageansvarlige, kan du henvende dig til Det finansielle ankenævn, St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K (email: sek@fanke.dk), tlf. 35 43 63 33. Du kan henvende dig via et link fra Det finansielle ankenævns hjemmeside: <https://fanke.dk/det-finansielle-ankenaevn/indgivelseafklage/>.

Du har også mulighed for at klage til de myndigheder, der fører tilsyn med TOTALBANKEN A/Ss overholdelse af Lov om Betalinger. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med oplysningskrav i forbindelse med gennemførelse af betalingstjenester, rettigheder og forpligtelser ved brug af betalings tjenester, brug af betalingsdata og oplysning om gebyrer. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby - www.kfst.dk) fører tilsyn med regler for gebyrer i øvrigt.

Hvis du ønsker at klage over, at dit kort er blevet spærret, kan du også henvende dig til TOTALBANKEN A/Ss klageansvarlig. Får du ikke medhold hos TOTALBANKEN A/S, kan du klage til Datatilsynet (Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby - www.datatilsynet.dk).

Generel information om, hvor du som forbruger skal rette din klage, får du også på Finanstilsynets hjemmeside - <https://www.finanstilsynet.dk/forbrugerinformation/her-kan-du-klage>.

Brugerregler - Visa/Dankort

16. Nyt eksemplar af brugerreglerne

Hvis du mister brugerreglerne eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på TOTALBANKEN A/Ss hjemmeside eller henvende dig direkte til TOTALBANKEN A/S.

17. Gebyrer og valutaomregning

17.1 TOTALBANKEN A/Ss gebyrer

Eventuelle gebyrer fremgår af TOTALBANKEN A/Ss hjemmeside og prisliste. Her vil også fremgå, hvornår opkrævning sker, og hvorvidt gebyret opkræves forud.

17.2 Forretningens gebyrer

Ved brug af dit kort i udlandet og i udenlandske internetforretninger kan forretningen opkræve et gebyr.

17.3 Omregningskurs ved brug i udlandet

Køb og hævnning i udlandet omregnes til danske kroner, jf. prislisen. Beløbet vil altid blive trukket i danske kroner på din konto.

Ved omregning anvendes de i prislisen beskrevne metoder, jf. prislisens afsnit "omregningskurs". Ændringer i den i prislisen anførte omregningskurs vil træde i kraft uden varsel.

Der kan være sket ændringer i valutakursen, fra det tidspunkt hvor du har brugt dit kort, til beløbet er trukket på din konto. På samme måde kan der i visse lande fortrinsvis uden for Europa være tale om flere officielle kurser, alt efter hvor kursen bliver indhentet.

17.4 Valutaomregning i forretning i udlandet (Dynamic Currency Conversion - DCC)

Hvis du bruger kortet i udlandet, kan en forretning tilbyde at foretage en valutaomregning, før betalingen bliver gennemført, så du betaler et beløb i danske kroner. Inden du godkender, skal forretningen oplyse, hvilke gebyrer og hvilken kurs forretningen anvender ved omregningen.

Du skal være opmærksom på, at den af forretningen anvendte kurs kan være forskellig fra den kurs, der anvendes af TOTALBANKEN A/S, hvis du vælger at betale i den lokale valuta. TOTALBANKEN A/S har ingen indflydelse på den omregningskurs, som forretningen anvender.

Inden for EU gælder der særlige regler vedrørende Dynamic Currency Conversion (DCC). Når du hæver i en pengeautomat i et EU-land eller hæver euro i en pengeautomat, har du krav på at få information om det kurstillæg, som ejeren af pengeautomater anvender ved DCC. Tillægget skal vises i forhold til kursen mellem danske kroner og euro offentliggjort af Den Europæiske Centralbank. På den måde kan du vurdere, om det er en fordel for dig at benytte tilbud om at få omregnet din udbetaling til danske kroner, netop når du får udbetalt kontanterne.

Når du bruger dit kort i en forretning eller på internettet og betaler i euro eller en anden europæisk valuta, vil du fra TOTALBANKEN A/S modtage information om transaktionen og den kurs, som TOTALBANKEN A/S anvender. Du vil få mulighed for at se kursen i forhold til kursen fra den Europæiske Centralbank.

18. Vurdering af kortansøger

Visa/Dankort udstedes efter individuel vurdering.

19. Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger

Ved accept af disse regler og brug af Visa/Dankort giver du samtidig samtykke til behandling af personoplysninger. Ved brug af kort er det bl.a. kortnummer, beløb, dato for brug af samt, hvor dit kort har været brugt, der betragtes som personoplysninger.

Behandling af oplysninger om dig sker alene til formål, som er nødvendige for, at du kan anvende kortet som aftalt, herunder gennemførelse af betalinger. Oplysningerne behandles i henhold til databeskyttelsesforordningen, herunder EU's persondataforordning (Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EU) 2016/679).

Oplysningerne opbevares hos forretningen, i forretningens pengeinstitut og dennes dataleverandør (f.eks. Nets) og opbevares i TOTALBANKEN A/S til brug for bogføring, kontoudskrifter og eventuelt senere retning af fejl.

Når du bruger Visa-delen af dit Visa/Dankort vil oplysninger til brug for gennemførelse af din betaling også blive opbevaret hos Visa Inc., der er forpligtet til at opbevare og behandle oplysningerne i overensstemmelse med EU's persondataforordning.

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

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

Brugerregler - Visa/Dankort

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke til behandlingen af dine personoplysninger ved at kontakte TOTALBANKEN A/S. Hvis du tilbagekalder dit samtykke, skal du dog være opmærksom på, at du ikke længere vil kunne bruge kortet.

Hvis du er utilfreds med behandlingen af dine personoplysninger, kan du henvende dig til TOTALBANKEN A/Ss klageansvarlige eller til Datatilsynet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby (email: dt@datatilsynet.dk).

Har du spørgsmål til behandling af dine personoplysninger, er du altid velkommen til at kontakte TOTALBANKEN A/Ss databeskyttelsesrådgiver. Her kan du også få information om Visa Inc's behandling af dine personoplysninger.

20. Tilsyn

TOTALBANKEN A/S er underlagt Finanstilsynets tilsyn og registreret i PI-registeret med registreringsnummer 6880.

Brugerregler - Visa/Dankort

21 Ordliste

Bankdag:

Alle dage med undtagelse af lørdage, søn- og helligdage, fredag efter Kristi Himmelfartsdag, Grundlovsdag, Juleaftensdag og 31. december.

Dankort Secured by Nets:

Dankort Secured 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 køb i egentlige forretninger eller internetforretninger.

Dynamic Currency Conversion:

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

Egentlig forretning:

Alle forretninger, hoteller, restauranter eller andre steder, hvortil der er fysisk adgang, og som tager imod betaling med Dankort og/eller Visa.

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.

Engangskode:

En kode, du modtager via sms til det tilmeldte mobiltelefonnummer. Du skal bruge den tilsendte kodesammen med dit kodeord til internethandel ved køb i forretninger, der anvender Dankort Secured by Nets eller Visa Secure.

Kodeord til internethandel:

En kode, som du selv vælger som personlig sikkerhedsforanstaltning, når du skal handle på internettet. Kodeordet bruges sammen med engangskode.

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. Den kontaktløse funktion symboliseres på terminalen med følgende symbol:



Kort:

Det fysiske kort eller dit kort i en wallet.

Kvittering:

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

MitID:

MitID er en digital signatur. Det er det ID, du skal bruge, når du skal bevise, hvem du er. Du kan læse mere på MitID.dk

Nets:

Nets Denmark A/S - det selskab, der ejer Dankort.

Personlig sikkerhedsforanstaltning:

Personaliserede elementer, som kortudsteder har stillet til rådighed for kortholder med henblik på at foretage autentifikation af kortholder. Dette kan f.eks. være pinkode, kodeord til internethandel, engangskode modtaget på sms, kode til wallet, fingeraftryk, ansigtsgenkendelse el. lign. Personlige sikkerhedsforanstaltninger bruges bl.a. til at gennemføre transaktioner med betalinger i egentlige forretninger (f.eks. pinkode), Dankort Secured By Nets og Visa Secure.

Pinkode:

Den personlige, hemmelige kode, der er knyttet til dit fysiske kort eller på mobilen til en wallet.

Prisliste:

Den til enhver tid gældende liste over gebyrer m.v. Du kan få prislisen hos TOTALBANKEN A/S.

Omregningskurs:

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

SSL:

SSL er en forkortelse for Secure Sockets Layer. SSL er en krypteringsstandard, der benyttes til beskyttelse af data under transport på internettet.

Transaktion:

Brugerregler - Visa/Dankort

Betegnelse for kontanthævning eller enkelt køb i butik, internet el. lign.

Unique device ID:

Unique device ID anvendes i betalingssoftware, som er sikkerhedsgodkendt efter PCI-standarden, og hvor kortholder kan gemme dele af sine kortoplysninger.

Når kortholder har behov for at gennemføre en betaling i en internetforretning, kan kortholder hente de gemte kortdata, og kortholder skal kun indtaste kontrolcifre (CVC/CVV) i form af koden fra bagsiden af betalingskortet for at godkende betalingen.

Visa Secure:

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

Visa:

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

Visa/Dankort:

En samlet betegnelse for det fysiske kort med logo for henholdsvis Dankort og Visa.

Wallet-udbyder:

En udbyder af wallet, hvor der kan registreres et kort til mobilt brug.

Wallet:

En personlig softwarebaseret løsning, hvor du har kort på mobilen. Wallet ligger som en app, du kan downloade til din mobiltelefon.

Gode korthold

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. Generelle råd om dit Visa/Dankort

Før brug

- Opfat dit Visa/Dankort som rede penge. Opbevar det derfor sikkert såvel ude som hjemme. Lad det f.eks. ikke ligge fremme.
- Lær din pinkode udenad. Brug en pinkode-husker, hvis du ikke er sikker på, at du altid kan huske koden. Du kan kontakte TOTALBANKEN A/S og få udleveret en pinkode-husker.
- Opgiv aldrig din pinkode eller din personlig sikkerhedsforanstaltning til andre - heller ikke til banken eller politiet. Disse er personlige, og kun du må kende dem.
- Brug ikke pinkoden som password eller adgangskode i andre sammenhænge.
- Beskyt dine enheder, hvor du f.eks. har installeret din digitale Wallet. Sørg for, at enheden altid er opdateret med nyeste version, og at der skal bruges kode for at åbne din mobiltelefon.
- Det er vigtigt, at du har et antivirusprogram, der holdes opdateret, et styresystem, der holdes opdateret, og at du bruger din sunde fornuft, når du bevæger dig på internettet, læser mails og tilsvarende.

Under brug

- Beskyt din pinkode ved indtastning. Lad ikke andre kunne aflæse koden, når du taster den ind.
- Afslå assistance fra "venlige hjælpere", når du bruger dit kort.
- Lad aldrig andre bruge dit kort eller dine personlige sikkerhedsforanstaltninger - heller ikke selv om du selv er tilstede.
- Tjek at totalbeløbet i terminalen eller på skærmen stemmer.
- Skriv aldrig under på en kvittering eller godkend en betaling, før totalbeløbet er påført.
- Husk din kvittering, og gem den til senere kontrol.
- Pas på kortet. Informationerne i kortet kan ødelægges, hvis det kommer for tæt på et magnetfelt, f.eks. magnetlås 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 TOTALBANKEN A/S eller Nets.

2. Brug af Visa/Dankort i udlandet

Brug din pinkode med omtanke

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

3. Gode råd, når du handler på nettet

Betalingskort er også sikkert at bruge, når du handler på internettet. Du kan selv være med til at opretholde sikkerheden ved at følge denne vejledning.

Nedenfor er en række generelle råd ved handel på nettet.

3.1 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 TOTALBANKEN A/S.

3.2 Særlige råd ved handel med Visa/Dankort på nettet

Pas på dit kortnummer og dine personlige sikkerhedsforanstaltninger

Opgiv aldrig dit kortnummer, medmindre 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.

Du må ikke oplyse dine personlige sikkerhedsforanstaltninger (f.eks. pinkode, kodeord til nethandel, engangskode modtaget på sms osv.) til andre eller lade nogen få kendskab til dem.

Du skal være opmærksom på, at man (f.eks. forretninger, TOTALBANKEN A/S, Nets m.m.) aldrig vil bede dig oplyse dit MitID, din pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning, f.eks. kode til internethandel eller engangskode, som du har modtaget på sms.

Når du handler på nettet, og der skal bruges "Visa Secure" eller "Dankort Secured by Nets", så kontroller altid, at forretningens navn og korrekt beløb fremgår af den sms, som du modtager med engangskoden.

Beskyttelse af data

Alle danske netbutikker skal beskytte dine betalingsinformationer med kryptering. Også langt de fleste udenlandske butikker bruger kryptering, og 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 eller foran URL'en (internetadressen) med grøn farve. Indtastning af kortnummer m.v. skal først ske, når forbindelsen er sikker. Du bør ikke handle i de butikker, der ikke tilbyder en krypteret forbindelse.

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 m.v.

Nyt Visa/Dankort

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

3.3 Hvor kan jeg læse mere?

Du kan læse mere om nethandel på hjemmesiderne:

- www.forbrugersikkerhed.dk
- www.forbrug.dk

4. Hvis dit Visa/Dankort bortkommer eller bliver stjålet

Meld det straks, hvis Visa/Dankortet forsvinder eller bliver stjålet. Det samme skal ske, hvis du har mistanke om, at din pinkode er afluret, eller at andre anvender dit kort eller kortnummer uretmæssigt. Kontakt straks TOTALBANKEN A/S, så dit Visa/Dankort bliver spærret og ikke kan bruges.

Uden for TOTALBANKEN A/Ss åbningstid skal du kontakte Nets på tlf. +45 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilket pengeinstitut/afdeling kontoen føres, og om muligt kortnummer, kontonummer eller CPR-nummer.

5. Kontakt til TOTALBANKEN A/S

Når du skal kontakte TOTALBANKEN A/S, bør du altid anvende den sikre kommunikationsmetode, som TOTALBANKEN A/S har anbefalet - f.eks. via din netbank eller pr. telefon. Når du kommunikerer med din bank på den måde, sikrer du dig imod, at nogen kan aflure din korrespondance.