

Brugerregler - Visa/Dankort

5999

Danske Andelskassers Bank A/S

Hammershøj

8830 Tjele

info@andelskassen.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 De finde i afsnit 21.

2. Hvad kan De bruge Visa/Dankort til?

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

De 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 Deres 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 Deres Visa-kort - også hvis De betaler med Visa-delen af Deres kort i Danmark, jf. afsnit 2.6.

2.1 Hævning af kontanter

De kan bruge enten Dankort eller Visa til at hæve kontanter i de fleste pengeautomater og i udvalgte filialer.

Derudover kan De bruge kortet til at hæve kontanter ved kassen i Deres 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, Deres pengeinstitut beregner, fremgår af prislisten.

2.2 Indbetaling af kontanter

De kan bruge Deres Visa/Dankort til at indsætte kontanter på Deres konto via pengeautomater tilhørende Danske Andelskassers Bank 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

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

De kan også anvende Deres kort til køb på internettet samt post- og telefonordre. Derudover kan De bruge Visa/Dankort til betaling i selvbetjente automater.

Hvis De har et tilgodehavende i en forretning, vil forretningen kunne indsætte pengene på Deres konto via Deres kort.

Ved køb i udlandet med Visa kan De 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 Deres konto

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

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

Brugerregler - Visa/Dankort

2.5 Kontaktløs funktion

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

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



Hvis De bruger den kontaktløse funktion, er der en beløbsgrænse, der bestemmer, om De skal indtaste pinkode. Beløbsgrænser kan De se på Danske Andelskassers Bank A/Ss hjemmeside. Beløbsgrænsen kan ændres, og De 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 De blive bedt om at indtaste pinkode på betalingsterminalen eller ved at godkende betalingen på Deres mobil. De vil også kunne blive bedt om at indtaste kode, selvom beløbet er inden for den gældende beløbsgrænse.

2.6 Spil og lotteri

Når De benytter Deres 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

Danske Andelskassers Bank 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 De 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 De kan få udbetalt ad gangen.

De 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

De kan give andre - f.eks. Deres 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 De opretter betalingsmulighed via Deres 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

De kan tilknytte Dankort og Visa til forskellige fordelsprogrammer.

Dankort må kun tilknyttes fordelsprogrammer, der er godkendt af Nets. De kan se hvilke fordelsprogrammer, der er godkendt her: <http://dankort.dk/Pages/Loyalitetskort.aspx>.

3. Brug af Visa/Dankort

3.1 Betaling

Inden De godkender en betaling eller en hævning, skal De altid sikre Dem, at beløbet er korrekt. Betalinger, som De har godkendt, kan ikke tilbagekaldes. Se dog afsnit 7 og 8 vedrørende muligheden for tilbageførsel af en betaling.

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

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

Når De indtaster Deres pinkode eller bruger andre af Deres personlige sikkerhedsforanstaltninger, skal De sikre Dem, 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 De anvende kort uden at indtaste pinkode eller bruge underskrift. I disse automater accepterer De transaktionen, når kortet aflæses af automaten, eller når De efterfølgende trykker "godkend".

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

Når De benytter Deres kort til f.eks. leje af bil eller under check-in på et hotel, er det sædvanligt, at De 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 Deres kort, der helt eller delvis skal dække den endelige regning. En forretning må dog kun reservere det beløb, De har godkendt.

3.3 Kort i wallets

De kan knytte Deres kort til en app i Deres mobiltelefon (f.eks. Apple Pay og Google Pay).

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

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

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

Når forretningen anvender "Visa Secure" eller "Dankort Secured by Nets" (se afsnit 4.3), vil De generelt skulle anvende yderligere personlig sikkerhedsforanstaltning. Sikkerhedsforanstaltningen består dels af et kodeord til handel på nettet, som De selv har oprettet dels en engangskode, som De modtager på sms. Deres 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 De taster koden, skal du sikre Dem, at forretningens navn og det korrekte beløb fremgår af den sms, hvori engangskoden er anført.

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

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

De må aldrig oplyse Deres kode eller tilsvarende personlige sikkerhedsforanstaltning i forbindelse med køb via internettet eller i forbindelse med post- eller telefonordrekøb m.v.

3.5 Forudgående registrering af kortdata

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

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

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

3.6 Automatisk Kortopdatering

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

De kan tilmelde eller afmelde Dem via netbanken, mobilbanken eller ved at kontakte Danske Andelskassers Bank A/S.

Opdatering sker, når Deres kort udskiftes efter f.eks. spærring eller ved udløb, og De slipper for at opdatere Deres 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

Deres kort er personligt, og må kun bruges af Dem.

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

4.2 Personlig sikkerhedsforanstaltning- egentlige forretninger og pengeautomater

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

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

De må ikke oplyse Deres pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til sikkerhedsforanstaltningen. Når De bruger Deres personlige sikkerhedsforanstaltning, skal De sikre Dem, at andre ikke kan aflure den.

Hvis De har mistanke om, at andre har fået adgang til din personlige sikkerhedsforanstaltning, skal De med det samme kontakte Danske Andelskassers Bank A/S.

4.3 Personlig sikkerhedsforanstaltning - internethandel

"Visa Secure" og "Dankort Secured by Nets" er en ekstra beskyttelse mod misbrug af Deres kortoplysninger ved handel på internettet. Denne beskyttelse anvendes generelt, når De handler på internettet, og det er forretningen, der skal tilbyde denne sikkerhedsløsning. Deres pengeinstitut har under visse omstændigheder lovmæssig ret til at afvise Deres betaling, hvis forretningen ikke tilbyder Dem 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 Deres kort vil kræve "Dankort Secured by Nets" eller "Visa Secure", selv om forretningen skilter med dette. Visse transaktioner inden for f.eks. transport og parkering og transaktioner fra forretninger, som De på forhånd kan registrere i Deres 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 De også benytte Deres MitID, til at godkende betalingen. Dette gælder f.eks. hvis De har fået nyt mobilnummer.

Ændring af Deres mobilnummer kan ske via Danske Andelskassers Bank A/Ss hjemmeside/netbank eller anden kontakt til Danske Andelskassers Bank A/S. Er Deres mobilnummer ikke registreret i Danske Andelskassers Bank A/S, kan De handle ved hjælp af MitID.

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

4.5 Sikkerhed - kort og telefon

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

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

5. Fuldmagt

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

Husk at informere Danske Andelskassers Bank A/S, hvis De ikke længere ønsker, at den anden person skal kunne hæve på Deres konto. Danske Andelskassers Bank A/S vil sørge for at annullere fuldmagten og informere om spærring/indlevering af kort.

Brugerregler - Visa/Dankort

6. Kontrol af posteringer på Deres konto

De har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på Deres konto. Hvis De ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med Deres kvitteringer, eller De ikke mener at have foretaget, skal De kontakte Danske Andelskassers Bank A/S med det samme. De kan eventuelt anvende den sikre kommunikationskanal, som Danske Andelskassers Bank A/S f.eks. via netbank stiller til rådighed. Ved kontrollen skal De være opmærksom på, at når De bruger Deres 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 bestillings-tidspunktet.

7. Tilbageførsel af betalinger, som De har godkendt

7.1 Hvis De ikke kendte det endelige beløb ved godkendelse

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

De skal henvende Dem til Danske Andelskassers Bank A/S snarest, men senest 8 uger efter, at beløbet er trukket på Deres konto, hvis De mener at have krav på at få tilbageført en betaling, hvor De ikke har godkendt det endelige beløb.

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

Hvis De har brugt Deres 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 De have ret til at få en betaling tilbageført, hvis:

- Forretningen har trukket et højere beløb end aftalt
- Den bestilte vare/tjenesteydelse ikke er leveret
- De, før end der er foretaget levering af varen eller tjenesteydelsen, udnytter en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret

De skal først søge at løse problemet med forretningen, inden De kontakter Danske Andelskassers Bank A/S. De skal kunne dokumentere, at De har kontaktet eller forsøgt at kontakte forretningen - f.eks. i form af e-mails/breve.

Det er en betingelse, at De henvender Dem og gør indsigelse til Danske Andelskassers Bank A/S snarest muligt efter De er blevet eller burde være blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på Deres konto. De skal så vidt muligt gøre indsigelse, senest 14 dage efter at De er eller burde være blevet opmærksom på Deres mulige krav. Ved vurdering af, om De har fremsat indsigelse rettidigt til Danske Andelskassers Bank A/S, vil der blive lagt vægt på Deres pligt til løbende at gennemgå posteringer på Deres konto, jf. afsnit 6.

Efter at have modtaget Deres indsigelse vil Danske Andelskassers Bank A/S undersøge transaktionen og Deres indsigelse. Mens Deres indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på Deres konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil Danske Andelskassers Bank A/S igen hæve beløbet på Deres konto.

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

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

8. Tilbageførsel af betalinger, De ikke har godkendt

Hvis De mener, der er gennemført en eller flere betalinger med Deres kort, som De ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal De kontakte Danske Andelskassers Bank A/S, snarest muligt efter at De er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion.

De skal kontakte Danske Andelskassers Bank A/S hurtigst muligt, men senest 13 måneder efter at beløbet er trukket på Deres konto.

Danske Andelskassers Bank A/S vil herefter undersøge Deres indsigelse. Mens Deres indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på Deres konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil Danske Andelskassers Bank A/S igen hæve beløbet på Deres konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil Danske Andelskassers Bank A/S eventuelt kunne gøre ansvar gældende over for Dem, jf. afsnit 10.

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

Brugerregler - Visa/Dankort

De 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 De gør indsigelse inden for 14 dage, efter at De er blevet eller burde være blevet opmærksom på Deres krav, kan De være sikker på, at Deres indsigelse er rettidig.

9. Deres pligt til at spærre kortet

9.1 Kort

De skal kontakte Danske Andelskassers Bank A/S snarest muligt for at spærre Deres kort, hvis:

- De mister kortet
- En anden får kendskab til en af Deres personlige sikkerhedsforanstaltninger, f.eks. din pinkode
- De opdager, at kortet er blevet misbrugt
- De får mistanke om, at kortet er blevet kopieret
- De på anden måde får mistanke om, at kortet kan risikere blive misbrugt

Uden for Danske Andelskassers Bank A/Ss åbningstid skal De 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 De blive informeret med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen. Vær opmærksom på, at når Deres kort er spærret, kan De heller ikke benytte Deres kort i wallets.

Hvis et spærret kort findes igen, skal De kontakte Danske Andelskassers Bank A/S og aftale med dem, hvordan De skal forholde Dem. Under visse omstændigheder har Danske Andelskassers Bank A/S mulighed for at annullere spærringen.

9.2 Kort i wallet

Ligesom for det fysiske kort skal De spærre Deres kort på mobilen, hvis:

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

Uden for Danske Andelskassers Bank A/Ss åbningstid skal De 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 Deres kort i en wallet er blevet spærret, vil De blive informeret med angivelse af årsag og tidspunkt for spærringen.

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

10. Deres ansvar ved misbrug af Deres Visa/Dankort

10.1 Dækning af tab

I tilfælde af, at Deres Visa/Dankort har været misbrugt af en anden person, vil Danske Andelskassers Bank A/S dække tabet, medmindre tabet er omfattet af afsnit 10.2 og 10.3 nedenfor. Det er Danske Andelskassers Bank 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 Deres kort er blevet misbrugt af en anden person, og der i den forbindelse er anvendt personlig sikkerhedsforanstaltning, kan De komme til at dække op til 375 kr. af det samlede tab.

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

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

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

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

Brugerregler - Visa/Dankort

10.3 Hæftelse for fuldt tab

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

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

De hæfter endvidere for det fulde tab, hvis De har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde Deres 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 De 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

De er ikke ansvarlig for tab, der opstår, efter at Danske Andelskassers Bank A/S har fået besked om, at kortet skal spærres.

De hæfter heller ikke for tab, hvis De ikke har haft mulighed for at spærre Deres kort på grund af forhold hos Danske Andelskassers Bank A/S. De hæfter heller ikke, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af den personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af Dem forud for den uberettigede anvendelse.

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

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

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

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

11. Danske Andelskassers Bank A/Ss rettigheder og ansvar

11.1 Danske Andelskassers Bank A/Ss ret til at spærre Deres kort

Danske Andelskassers Bank A/S er berettiget til at spærre for brug af Deres kort:

- Hvis den konto, Deres kort er knyttet til, er lukket
- Hvis De overtræder reglerne, herunder hvis kontoen, som kortet er knyttet til, kommer i overtræk
- Hvis Danske Andelskassers Bank A/S ikke har kunne gennemføre kundekendelsesprocedure i henhold til hvidvasklovgivningen
- Hvis Deres kort er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand

I tilfælde af overtræk vil De 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.

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

Når Danske Andelskassers Bank A/S har spærret Deres kort, vil De blive informeret med angivelse af årsagen til og tidspunkt for spærringen.

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

De skal være opmærksom på, at man (f.eks. forretninger, Danske Andelskassers Bank A/S, Nets m.fl.) aldrig vil bede Dem oplyse Deres MitID, Deres pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning, f.eks. kode til internethandel eller engangskode, som De har modtaget på sms.

11.2 Udskiftning af kortet

Danske Andelskassers Bank A/S har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

11.3 Danske Andelskassers Bank A/Ss erstatningsansvar

Danske Andelskassers Bank A/S er erstatningsansvarligt, hvis Danske Andelskassers Bank A/S på grund af fejl eller forømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

Brugerregler - Visa/Dankort

Danske Andelskassers Bank 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 Danske Andelskassers Bank A/S selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne
- Svigt i Danske Andelskassers Bank 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 Danske Andelskassers Bank A/S selv eller dens organisation, og uanset konflikten årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af Danske Andelskassers Bank A/S
- Andre omstændigheder, som er uden for Danske Andelskassers Bank A/Ss kontrol

Danske Andelskassers Bank A/Ss ansvarsfrihed gælder ikke, hvis:

- Danske Andelskassers Bank 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 Danske Andelskassers Bank A/S ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet

11.4 Arbejdskonflikter

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

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

11.5 Fejl og mangler

Danske Andelskassers Bank 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

De 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

Danske Andelskassers Bank A/S kan med 2 måneders varsel opsiges aftalen. I tilfælde af opsigelsen vil De få refunderet en forholdsmæssig del af eventuelle gebyrer, De måtte have betalt forud for brug af kortet.

De kan opsiges aftalen med Danske Andelskassers Bank A/S med 1 måneds varsel.

Hvis De opsiges aftalen inden udløbet af de første 6 måneder, kan Danske Andelskassers Bank A/S opkræve gebyr for opsigelse af aftalen, jf. prislisten.

Hvis De eller Danske Andelskassers Bank A/S opsiges aftalen, skal kortet tilbageleveres. Hvis De 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 Dem.

Ændringer til gunst for Dem kan ske uden varsel. De vil modtage en besked om ændringer enten skriftligt eller elektronisk. De er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i Deres adresse og/eller e-mailadresse til Danske Andelskassers Bank A/S samt eventuelt mobiltelefonnummer, og De bærer selv ansvaret for, at De ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis De ikke har meddelt e-mail, mobiltelefonnummer og/eller adresseændring.

Ved ændring af reglerne vil disse anses som vedtaget, medmindre De inden datoen for ikrafttræden meddeler Danske Andelskassers Bank A/S, at De ikke ønsker at være bundet af de nye regler.

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

Brugerregler - Visa/Dankort

15. Klager

Ønsker De at klage over forhold vedrørende Deres kort, kan De henvende Dem til Danske Andelskassers Bank A/Ss klageansvarlige. Får De ikke medhold i Deres klage efter kontakt med den klageansvarlige, kan De henvende Dem 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/>.

De har også mulighed for at klage til de myndigheder, der fører tilsyn med Danske Andelskassers Bank A/Ss overholdelse af Lov om Betalinger. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med oplysningskrav i forbindelse med gennemførelse af betalingstjenester, rettigheder og forpligtelser ved brug af betalingstjenester, 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 De ønsker at klage over, at Deres kort er blevet spærret, kan De også henvende Dem til Danske Andelskassers Bank A/Ss klageansvarlig. Får De ikke medhold hos Danske Andelskassers Bank A/S, kan De klage til Datatilsynet (Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby - www.datatilsynet.dk).

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

16. Nyt eksemplar af brugerreglerne

Hvis De mister brugerreglerne eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan De finde dem på Danske Andelskassers Bank A/Ss hjemmeside eller henvende Dem direkte til Danske Andelskassers Bank A/S.

17. Gebyrer og valutaomregning

17.1 Danske Andelskassers Bank A/Ss gebyrer

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

17.2 Forretningens gebyrer

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

17.3 Omregningskurs ved brug i udlandet

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

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

Der kan være sket ændringer i valutakursen, fra det tidspunkt hvor De har brugt Deres kort, til beløbet er trukket på Deres 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 De bruger kortet i udlandet, kan en forretning tilbyde at foretage en valutaomregning, før betalingen bliver gennemført, så De betaler et beløb i danske kroner. Inden De godkender, skal forretningen oplyse, hvilke gebyrer og hvilken kurs forretningen anvender ved omregningen.

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

Inden for EU gælder der særlige regler vedrørende Dynamic Currency Conversion (DCC). Når De hæver i en pengeautomat i et EU-land eller hæver euro i en pengeautomat, har De 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 De vurdere, om det er en fordel for Dem at benytte tilbud om at få omregnet Deres udbetaling til danske kroner, netop når De får udbetalt kontanterne.

Når De bruger Deres kort i en forretning eller på internettet og betaler i euro eller en anden europæisk valuta, vil De fra Danske Andelskassers Bank A/S modtage information om transaktionen og den kurs, som Danske Andelskassers Bank A/S anvender. De 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

Brugerregler - Visa/Dankort

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

Behandling af oplysninger om Dem sker alene til formål, som er nødvendige for, at De 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 Danske Andelskassers Bank A/S til brug for bogføring, kontoudskrifter og eventuelt senere retning af fejl.

Når De bruger Visa-delen af Deres Visa/Dankort vil oplysninger til brug for gennemførelse af Deres 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 Deres mobilnummer videregivet til og opbevaret hos Nets til brug for udsendelse af engangskoder.

De kan til enhver tid tilbagekalde Deres samtykke til behandlingen af Deres personoplysninger ved at kontakte Danske Andelskassers Bank A/S. Hvis De tilbagekalder Deres samtykke, skal De dog være opmærksom på, at De ikke længere vil kunne bruge kortet.

Hvis De er utilfreds med behandlingen af Deres personoplysninger, kan De henvende Dem til Danske Andelskassers Bank A/Ss klageansvarlige eller til Datatilsynet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby (email: dt@datatilsynet.dk).

Har De spørgsmål til behandling af Deres personoplysninger, er De altid velkommen til at kontakte Danske Andelskassers Bank A/Ss databeskyttelsesrådgiver. Her kan De også få information om Visa Inc's behandling af Deres personoplysninger.

20. Tilsyn

Danske Andelskassers Bank A/S er underlagt Finanstilsynets tilsyn og registreret i PI-registeret med registreringsnummer 5999.

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 De registrerer Deres kortoplysninger til brug for fremtidige køb i egentlige forretninger eller internetforretninger.

Dynamic Currency Conversion:

Anvendes af nogle forretninger og i nogle pengeautomater, så De 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, De modtager via sms til det tilmeldte mobiltelefonnummer. De skal bruge den tilsendte kodesammen med Deres kodeord til internethandel ved køb i forretninger, der anvender Dankort Secured by Nets eller Visa Secure.

Kodeord til internethandel:

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

Kontaktløs betaling:

Kontaktløs betaling er en betaling med kortets chip, uden at De skal sætte kortet ind i kortterminalen. De kan nøjes med at holde kortet i en afstand af 0-3 cm fra kortterminalens kontaktløse symbol, når De skal betale. Den kontaktløse funktion symboliseres på terminalen med følgende symbol:


Kort:

Det fysiske kort eller Deres 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, De skal bruge, når De skal bevise, hvem De er. De 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 Deres fysiske kort eller på mobilen til en wallet.

Prisliste:

Den til enhver tid gældende liste over gebyrer m.v. De kan få prisen hos Danske Andelskassers Bank 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 kontanthævnning 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 De har kort på mobilen. Wallet ligger som en app, De kan downloade til Deres mobiltelefon.

Gode korthånd

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

1. Generelle råd om Deres Visa/Dankort

Før brug

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

Under brug

- Beskyt Deres pinkode ved indtastning. Lad ikke andre kunne aflæse koden, når De taster den ind.
- Afslå assistance fra "venlige hjælpere", når De bruger Deres kort.
- Lad aldrig andre bruge Deres kort eller Deres personlig sikkerhedsforanstaltninger - heller ikke selv om De selv er til stede.
- Tjek at totalbeløbet i terminalen eller på skærmen stemmer.
- Skriv aldrig under på en kvittering eller godkend en betaling, før totalbeløbet er påført.
- Husk Deres 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 Deres konto - via Deres netbank eller kontoudskriften.
- Kontroller med jævne mellemrum, at De ikke har mistet kortet.

Reager øjeblikkeligt, hvis Deres kort er bortkommet, eller De får mistanke om, at det kan være misbrugt. Kontakt hurtigst muligt Danske Andelskassers Bank A/S eller Nets.

2. Brug af Visa/Dankort i udlandet

Brug Deres pinkode med omtanke

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

3. Gode råd, når De handler på nettet

Betalingskort er også sikkert at bruge, når De handler på internettet. De 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 De ønsker at købe noget, bør De læse købsbetingelserne grundigt igennem. De skal sikre Dem, at De ikke med dette ene køb kommer til at starte et abonnement eller tegne Dem for flere betalinger, hvis det ikke er Deres hensigt.

Gem dokumentationen

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

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

Kontroller posteringer på Deres konto

De kan løbende følge med i dine posteringer på Deres konto, hvis De har en netbankaftale. Er det ikke tilfældet, bør De kontrollere dine kontoudskrifter. Er der posteringer, som De ikke kender til, skal De straks kontakte Danske Andelskassers Bank A/S.

3.2 Særlige råd ved handel med Visa/Dankort på nettet

Pas på Deres kortnummer og Deres personlige sikkerhedsforanstaltninger

Opgiv aldrig Deres kortnummer, medmindre De er i en decideret købsituation, hvor De ønsker at betale for noget. I andre situationer skal De aldrig, selvom De bliver opfordret til det, indtaste Deres 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, Danske Andelskassers Bank 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 De 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 De kan nemt tjekke om forbindelsen mellem Deres computer og netbutikken er sikker. Er forbindelsen sikker, skal der være en hængelås nederst i højre hjørne i Deres internetbrowser eller foran URL'en (internetadressen) med grøn farve. Indtastning af kortnummer m.v. skal først ske, når forbindelsen er sikker. De bør ikke handle i de butikker, der ikke tilbyder en krypteret forbindelse.

Abonnementsordning med netbutik

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

Nyt Visa/Dankort

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

3.3 Hvor kan jeg læse mere?

De kan læse mere om nethandel på hjemmesiderne:

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

4. Hvis Deres Visa/Dankort bortkommer eller bliver stjålet

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

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

5. Kontakt til Danske Andelskassers Bank A/S

Når De skal kontakte Danske Andelskassers Bank A/S, bør De altid anvende den sikre kommunikationsmetode, som Danske Andelskassers Bank A/S har anbefalet - f.eks. via Deres netbank eller pr. telefon. Når De kommunikerer med Deres bank på den måde, sikrer De Dem imod, at nogen kan aflure Deres korrespondance.