

Anhang 2 Teilnahmebedingungen BillingOnline

In diesem Dokument wird der Begriff Kunde als Synonym für den Anbieter und Vertragspartner der Post im Vertrag betreffend Nutzung der Plattform My Local Services und damit zusammenhängender Leistungen verwendet.

Die Nutzung der in BillingOnline zur Verfügung stehenden Zahlungsmethoden setzt voraus, dass der Kunde die nachfolgenden Bestimmungen bezüglich Einsatz von Kreditkarten vorbehaltlos annimmt und einhält. Der Kunde kann aber die Einhaltung von gewissen Vorgaben der Post überbinden. Die Post ist als Betreiberin der Plattform My Local Services für die Einhaltung der in Ziffer 12 aufgeführten Bestimmungen zuständig. Dem Kunden kommt somit keine Verpflichtung zu, die in der Compliance-Matrix unter Ziffer 12 aufgeführten Bestimmungen zu erfüllen.

Einsatz von Kreditkarten Visa & Mastercard betreffend die Nutzung der Plattform My Local Services

1. Gegenstand/Grundlagen

Dieser Anhang regelt die Auflagen der Kreditkarteninstitute.

2. Allgemeine Grundsätze

Dieser Anhang regelt Rechte und Pflichten der Post als Payment Facilitator für den Acquirer Aduno (Aduno SA, Via Argine 5, 6930 Bedano) und dem Kunden beim Einsatz der Kreditkarten Mastercard und Visa im Online Shop. Er umfasst insbesondere auch die Vorgaben der internationalen Kreditkartenorganisationen sowie des Acquirers Aduno. Die relevanten Standards der internationalen Kartenorganisationen (nachfolgend „Standards“ genannt) sind in ihrer jeweils gültigen Fassung durch den Kunden jederzeit einzuhalten. Bei Abweichungen dieses Anhangs mit diesen Standards gelten die Standards, welche unter (www.mastercard.com und www.visaeurope.com) abrufbar und integraler Bestandteil dieses Anhangs sind.

Werden Kreditkarten im Shop zugelassen, verpflichtet sich der Kunde, die Standards und Vorgaben der Kreditkartenunternehmen und Acquirern einzuhalten und diese beauftragten Dritten oder den Endkunden zu überbinden.

Die Post ist zuständig für die Kartenakzeptanz beim Kunden und kann diesem jederzeit Weisungen im Zusammenhang mit der Einhaltung der Bestimmungen des vorliegenden Anhangs, der Standards oder der Vorgaben des Acquirers Aduno und der Kartenorganisationen erteilen sowie Vorgaben in Bezug auf die Website des Kunden machen, welche durch den Kunden mit sofortiger Wirkung einzuhalten und/oder umzusetzen sind. Hält der Kunde die vertraglichen Vorgaben oder Standards nicht ein oder setzt Weisungen der Post nicht wie vorgegeben um, ist die Post berechtigt, die Zulassung von Kreditkarten im Shop mit sofortiger Wirkung zu sperren und die Kartenakzeptanz des Kunden zu beenden.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Konditionen für die Abwicklung von Kredit- und Debitkartentransaktionen für die Akzeptanzmarken MasterCard Credit, Debit MasterCard, Commercial MasterCard, Visa Credit, Visa immediate Debit, Visa Commercial, VPay und Visa Electron vor Vertragsabschluss und bei seiner Abrechnung nicht gesondert ausgewiesen werden. Die jeweils geltenden Interchange-Gebühren sind bei den Kartenorganisationen MasterCard Int. und Visa Europe einsehbar.

Der Kunde anerkennt, dass die Kreditkartenorganisationen das Recht haben, die Einhaltung der Standards jederzeit durchzusetzen sowie dem Kunden oder der Post sämtliche Aktivitäten zu verbieten, die aus Sicht der Kreditkartenorganisation zu einer Schädigung der Kreditkartenorganisation führen könnten oder das Risiko einer Schädigung herbeiführen könnten (inkl. Schädigung des Rufs, der Integrität des Kreditkartensystems oder einer Verstosses von Geheimhaltungsverpflichtungen).

Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Handlungen zu unterlassen, die die Rechte der Kreditkartenorganisationen behindern oder beschränken könnten.

Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Massnahmen zu ergreifen, um betrügerische oder unrechtmässige Transaktionen zu verhindern. Ergeben sich Zweifel an der Rechtmässigkeit einer Transaktion, hat der Kunde deren Abwicklung unmittelbar auszusetzen und die Post zu informieren.

3. Anforderungen an virtuelle Verkaufspunkte (Web-Shops)

3.1 Webauftritt

Wird eine Webseite als Verkaufs- und/oder Offertkanal genutzt, muss den folgenden Kriterien Rechnung getragen werden:

- 3.1.1 Der Webauftritt muss einen klaren, unverwechselbaren und für den Karteninhaber auf den ersten Blick feststellbaren Zusammenhang mit der vom Kunde bei Vertragsabschluss verwendeten «Geschäftsbezeichnung» sogenannter «Doing Business As Name» aufweisen. Dieser wird auf der Rechnung des Karteninhabers erscheinen.
- 3.1.2 Der Webauftritt muss die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden enthalten. Diese müssen im Minimum das Rücktrittsrecht des Karteninhabers sowie die Rückgabebestimmungen von Waren und/oder Dienstleistungen regeln. Dem Karteninhaber müssen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor Abschluss des Bestellvorganges angezeigt werden und er muss diese aktiv bestätigen («click to accept»). Beim «click to accept» muss dem Karteninhaber deutlich dargestellt werden, dass er mit dieser Bestätigung sowohl den Allgemeinen Geschäftsbedingungen als auch den darin enthaltenen Rückgabe- und/oder Stornierungsbedingungen zustimmt. Die Rückgabe- und/oder Stornierungsbedingungen müssen darüber hinaus während des Kaufprozesses dem Karteninhaber direkt angezeigt werden. Die Bestätigung des Karteninhabers muss durch den Kunden im Streitfall mindestens elektronisch nachgewiesen werden können.
- 3.1.3 Die Waren und/oder Dienstleistungen werden in Schweizer Franken oder in Euro offeriert und abgerechnet. Dies ist dem Karteninhaber transparent darzustellen.
- 3.1.4 Der Kunde ist verpflichtet, mit dem Karteninhaber die Preise der jeweiligen Produkte und/oder Dienstleistungen, die allfälligen Versandkosten sowie Versandbestimmungen transparent und vor Abschluss des Bestellvorganges zu vereinbaren.
- 3.1.5 Der Webauftritt muss eine ausreichende Datenschutzerklärung des Kunden enthalten. In dieser sind die Datenbearbeitung, die Datenaufbewahrung sowie die vom Kunden ergriffenen technischen und organisatorischen Sicherungsmassnahmen von Kundendaten transparent zu regeln.
- 3.1.6 Die Anschrift der Firma des Kunden sowie dessen Adresse und die E-Mail Kontaktdaten müssen auf der Webseite transparent und einfach auffindbar bekannt gegeben werden. Anfragen von Karteninhabern in Bezug auf Kartenzahlungen sind zeitnah und unter Berücksichtigung von Treu und Glauben zu beantworten.
- 3.1.7 Alle angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen müssen detailliert beschrieben und spezifiziert sein.
- 3.1.8 Nach der Transaktionsabwicklung muss der Kunde dem Karteninhaber eine Auftragsbestätigung zustellen, welche neben den bestellten oder bezogenen Produkten und/oder Dienstleistungen auch den Totalbetrag, den vollständigen Firmennamen des Kunden, dessen Adresse und Telefonnummer, die Annullierungs- und Rückgabebedingungen sowie, bei Bestellungen via Internet, auch die URL und eine E-Mail-Adresse enthalten muss.
- 3.1.9 Der Kunde ist verpflichtet, die Karten betragsunabhängig für die Bezahlung von Waren und/oder Dienstleistungen zu akzeptieren und die Kartennutzung gegenüber anderen Zahlungsmitteln nicht zu benachteiligen. Es ist dem Kunden nicht gestattet, Karteninhabern für die Bezahlung von Waren und/oder Dienstleistungen eine Zusatzgebühr in Rechnung zu stellen (so genanntes Verbot des Surcharging) oder die Benützung der Karte von einem Mindest- oder Maximalbetrag eines Geschäfts abhängig zu machen.

3.2 Anforderungen an Verkaufsbelege

Verkaufsbelege im Distanzgeschäft müssen für jede Transaktion zur Verfügung stehen und der Post nach Aufforderung umgehend zugestellt werden. Die Verkaufsbelege müssen im Minimum die folgenden Angaben enthalten:

- 3.2.1 Geschäftsbezeichnung («Doing Business as Name»)
- 3.2.2 URL des Verkaufskanals
- 3.2.3 Transaktionsbetrag in Verkaufswährung
- 3.2.4 Transaktionsdatum
- 3.2.5 Transaktionsidentifikationsnummer
- 3.2.6 Name des Kunden (i.d.R Karteninhaber)
- 3.2.7 Authorisationscode
- 3.2.8 Transaktionstyp (Belastung oder Credit)
- 3.2.9 Beschrieb der verkauften Waren/Dienstleistungen
- 3.2.10 Rücktrittsrecht und Rückgaberegelungen

3.3 Darstellen und Verwendung von Akzeptanzlogos

- 3.3.1 Wird ein Webauftritt zum Verkauf von Waren und/oder Dienstleistungen mittels Kartenzahlung genutzt, müssen im Bestellvorgang die Markenlogos der internationalen Kartenorganisationen auf der Einstiegsseite sowie im Zahlungsprozess dargestellt werden (insbesondere auf Seiten, auf welchen Kartendaten zwecks Zahlung angegeben werden). Ist eine Kartenzahlung mittels Nutzung von MasterCard SecureCode beziehungsweise Verified by Visa vorgesehen, sind diese Markenlogos zusätzlich anzuzeigen. Der Kunde ist verpflichtet, ausschliesslich die durch die Post zur Verfügung gestellten und freigegebenen Markenlogos der internationalen Kartenorganisationen zu nutzen.
- 3.3.2 Der Kunde anerkennt, dass die jeweilige Kreditkartenorganisation oder Acquirer Eigentümer ihrer Markenlogos sind und verzichtet darauf, diese Rechte zu bestreiten. Die Markeninhaber sind jederzeit berechtigt, dem Kunden die Nutzung der Marken mit sofortiger Wirkung zu untersagen. Nach Beendigung des vorliegenden Vertrags oder nach Aufforderung durch die Post, den Acquirer oder eine Kartenorganisation hat der Kunde die Verwendung der Marken sofort zu unterlassen.

3.4 Einschränkungen des Versandhandels

Der Versand von Waren und/oder das Erbringen von Dienstleistungen in das Ausland kann bei gewissen Waren- und/oder Dienstleistungskategorien mit Import- oder Exportrestriktionen (z.B. Embargo, Einfuhrbeschränkungen, Zollvorschriften) belegt sein. Diese Vorschriften müssen durch den Kunden jederzeit und uneingeschränkt eingehalten werden. Allfällige Exportrestriktionen sind im Verkaufsprozess transparent darzustellen und in den Vertragsbedingungen des Kunden mit den Karteninhabern zu integrieren.

3.5 Jugendschutz

Der Kunde ist verpflichtet, die rechtlichen sowie die nötigen technischen und organisatorischen Vorgaben zur Sicherstellung des Jugendschutzes jederzeit einzuhalten.

3.6 Abonnementstransaktionen

Die Einlieferung von Abonnementstransaktionen (Recurring Transactions bzw. Instalment Transactions) ist unter Vorbehalt der Genehmigung der Post sowie unter Berücksichtigung diverser Spezialbedingungen möglich. Die Kündigungsbedingungen für die Abonnemente müssen durch den Kunden den Karteninhabern vor Abschluss des Abonnements transparent dargelegt werden. Die Kündigung eines Abonnements muss jederzeit möglich sein und ist für die Karteninhaber so einfach als möglich zu gestalten. Der Karteninhaber muss vor Abschluss des Bestellvorgangs sein Einverständnis zu Abonnementstransaktionen aktiv, und getrennt von der Bestätigung der Allgemein Geschäftsbedingungen, aktiv bestätigen («click to accept»). Diese Bestätigung des Karteninhabers muss durch den Kunden im Streitfall mindestens elektronisch nachgewiesen werden können.

4. Einschränkungen betreffend Tätigkeitsgebiet, Branche, Waren – und Dienstleistungen

4.1 Waren und Dienstleistungen

Dem Kunden ist es untersagt, Transaktionen abzuwickeln, welche in der Schweiz und/oder am Empfangsort der Waren/Dienstleistungen und/oder nach dem für das Rechtsgeschäft mit dem Karteninhaber anwendbaren Recht widerrechtlich oder sittenwidrig sind oder einer behördlichen Bewilligung bedürfen, über welche der Kunde nicht verfügt.

Dem Kunden ist es untersagt, Waren und/oder Dienstleistungen in einer der folgenden Kategorien anzubieten, zu verkaufen und oder zu vermitteln:

- Bargeldauszahlungen / Konvertierung von liquiden Alternativwährungen
- Darlehensgewährung
- Tabakartikel sowie E-Zigaretten
- Glücksspiel, Wette, Lotterien
- Adult-Services (Pornografie, Erotik, Erwachsenenunterhaltung, einschliesslich Partnervermittlung und Escort-Services)
- Pharmaartikel (Arzneimittel, Heilmittel etc.)
- File-Hosting und File Sharing (Cyberlockers)
- Inkassodienstleistungen

Das Anbieten von Waren und/oder Dienstleistungen in einer der folgenden Kategorien bedarf der besonderen Zustimmung der Post sowie des Abschlusses gesonderter schriftlicher Vereinbarungen:

- Nahrungsergänzung
- Laden anderer Zahlungsmittel (PrePaid-Produkte, Stored Value Account etc.)
- Geldtransfer und Geldwechsel
- Telekommunikationsdienstleistungen
- Vermittlungsgeschäfte (Verkauf von Dienstleistungen, welche von Dritten erbracht werden (Tickets usw.), in eigenem Namen)
- Wertschriften- und Devisenhandel (inkl. virtuelle Währungen)
- Rohstoff- und Edelmetallhandel
- Waffen, Sprengstoffe und Waffenimitate
- Hotelreservierungen
- Reservation von Mietwagen

4.2 Sonstige Einschränkungen

Dem Kunden ist es untersagt, Scheingeschäfte oder Transaktionen mit „eigenen“ Zahlkarten (zwecks Vorfinanzierung) zu akzeptieren oder durchzuführen.

Der Kunde darf nur Umsätze über die Post abrechnen, an denen er wirtschaftlich selber berechtigt ist. Die Auszahlung durch Post ist nur auf ein Konto des Kunden bei einem Schweizer Bankinstitut möglich.

Der kumulierte Jahresumsatz für die MasterCard Akzeptanzmarken (inkl. Maestro) darf den Schwellwert von CHF 100'000 nicht überschreiten. Zeichnet sich ab, dass der Umsatz überschritten wird, hat der Kunde Post umgehend zu informieren.

Die Geschäftstätigkeit des Kunden muss zwingend in der Schweiz liegen. Die Post definiert die jeweils geltenden Kriterien für die Beurteilung des Ortes der Geschäftstätigkeit.

Einem Kunden ist es nicht gestattet, Transaktionen für Dritte einzuliefern und/oder abzurechnen. Alle durch einen Kunden eingelieferten Transaktionen müssen auf einem Rechtsgeschäft zwischen Karteninhaber und dem Kunden basieren.

5. Informationspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die folgenden Informationen gegenüber der Post jederzeit auf Verlangen und im Falle von Änderungen vorgängig und unaufgefordert, korrekt und vollständig mitzuteilen:

- Firmensitz und Adresse des Kunden;

- Rechtsform des Kunden;
- Bezeichnung aller im Geschäftsverkehr verwendeter Namen des Kunden;
- Wirtschaftliche berechnete Personen des Kunden;
- Geschäftstätigkeit des Kunden;
- Auszahlungskonten für Transaktionen des Kunden;
- Durch den Kunden in dessen Shop angebotene Waren und Dienstleistungen;
- Durch den Kunden verwendete URL;
- Allfällige weitere Informationen und Daten des Kunden im Zusammenhang mit Kreditkartenzahlungen auf Anfrage von der Post.

Der Kunde stellt der Post bei Bedarf umgehend alle relevanten Informationen und Dokumentationen zur Beantwortung einer Anfrage der Kartenorganisationen zur Verfügung.

Wird der Web-Shop hinsichtlich Darstellung sowie Kundeninteraktion grundlegend verändert, ist die Post vorgängig durch den Kunden zu informieren.

Werden Waren und/oder Dienstleistungen in einem nicht öffentlichen Bereich des Web-Shops angeboten, muss der Kunde der Post unaufgefordert die für den Zugang erforderlichen Informationen (z.B. Benutzername, Passwort) zur Verfügung stellen. Die Post muss jederzeit im Besitz von funktionsfähigen Anmeldeinformationen sein.

6. Überprüfung und Akzeptanz

Die Akzeptanz von Kreditkartenzahlungen des Kunden bzw. dessen Endkunden via Post als Payment Facilitator ist erst nach positiver Bestätigung aus der Identifikations-, Konformitäts- und Aufschaltungsprüfung möglich. Der Kunde ist verpflichtet, der Post oder einem beigezogenen Dritten die entsprechenden Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

Die Überprüfung bedingt Kenntnis über das Geschäftsmodell des antragsstellenden Kunden. Diese beinhaltet insbesondere Angaben des Antragstellers über die Art und den Inhalt der mittels Zahlkarten abgerechneten Waren und/oder Dienstleistungen. Die Branche des Kunden muss so präzise als möglich gefasst werden, bestimmend ist die primäre Geschäftstätigkeit des Kunden.

Die Post ist berechtigt die entsprechenden Abklärungen zu treffen und die Angaben an die zur Vertragsabwicklung beigezogenen Dritten weiterzugeben. Der Kunde ist verpflichtet, sie dabei zu unterstützen und die gewünschten Angaben unverzüglich zu liefern.

Die Post kann die Akzeptanz des Kunden unabhängig von der Vertragsunterzeichnung ablehnen. Jegliche Haftung der Post bei Verweigerung ist ausgeschlossen.

7. Datenschutz

Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz sowie die von den Kreditkartenorganisationen erlassenen Datenschutzrichtlinien.

Der Kunde verpflichtet sich, seine Endkunden über die Datenbearbeitungen im Zusammenhang mit den angebotenen Zahlungsmöglichkeiten zu informieren und eine entsprechende Ermächtigung zur Datenbearbeitung abzugeben bzw. beim Endkunden einzuholen. Er hat insbesondere sicherzustellen, dass der Käufer/Endkunde einverstanden ist, dass die für die Zahlungsabwicklung relevante Daten (Kunden- und Endkundendaten) im Rahmen der Vertragsdurchführung an Dritte (z.B. an Payment Service Provider) übermittelt werden können und dieser zur Kenntnis nimmt, dass diese Dritten auch im Ausland domiziliert sein können. Der Käufer ist zudem zu informieren, dass die ins Ausland übermittelten Daten unter Umständen keinen, oder keinen gleichwertigen Schutz nach schweizerischem Recht genießen und die ausländischen Gesetze und behördlichen Anordnungen die Weitergabe dieser Daten an Behörden oder andere Dritte verlangen können. Weiter ist darauf hinzuweisen, dass die Daten im üblichen Umfang zur Identifizierung und zur Beurteilung von geschäftsrelevanten Abwicklungs-, Kredit- und Marktrisiken bearbeitet werden dürfen. Im Übrigen erfolgt die Zahlungsabwicklung nach den Datenschutzrichtlinien der internationalen Kartenorganisationen, welche im Internet abgerufen werden können (www.mastercard.com und www.visaeurope.com).

Die Post oder beauftragte Dritte werden bei Dritten oder im Internet und allgemein zugänglichen Informationsquellen Auskünfte über den Kunden einholen, wie insbesondere bei der von den internationalen

Kartenorganisationen vorgesehenen oder vorgeschriebenen Stellen. Der Kunde entbindet diese Dritten vom Geschäfts- bzw. Amtsgeheimnis.

Der Kunde ermächtigt die Post ausdrücklich, die im Zusammenhang mit dem Vertrag stehenden Daten der Kunden zur Beurteilung von geschäftsrelevanten Abwicklungs-, Kredit- und Marktrisiken zu bearbeiten und zu diesen Zwecken Risikoprofile zu erstellen oder erstellen zu lassen, welche, sofern erforderlich, den am System beteiligten Akteuren, wie insbesondere internationalen Kartenorganisationen, offengelegt werden. Der Kunde berechtigt die Post oder beigezogene Dritte, unter zu Hilfenahme von geeigneten elektronischen Überwachungssystemen, periodische Kontrollen hinsichtlich allfälliger Betrugstransaktionen, der Datensicherheit sowie der Legalität seiner Geschäftstätigkeit vorzunehmen.

8. Datensicherheit

8.1 Allgemeines

Der Kunden hat sämtlichen Massnahmen und Vorkehrungen zur Einhaltung der in der Kreditkartenindustrie jeweils anwendbaren Standards der Datensicherheit gemäss Vorgabe der Post zu treffen.

Die Post kann sich, wo dies zwischen den Parteien nicht abweichend vereinbart wurde, elektronischer Kommunikationsmittel (z.B. E-Mail, SMS, Internet) bedienen. Die Parteien vereinbaren, dass Personendaten via elektronische Kommunikationsmittel nur mittels dem aktuellen Stand der Technik entsprechender Verschlüsselung übermittelt werden dürfen. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das Internet/E-Mail ein offenes und für jedermann zugängliches Medium ist. Entsprechend kann die Post die Vertraulichkeit von Daten bei der Übertragung über das Internet/E-Mail nicht gewährleisten.

8.2 PCI Standard

Es ist dem Kunden untersagt sensitive Kartendaten ausserhalb von der Post zur Verfügung gestellten Systemen zu speichern, zwischenspeichern oder in sonst in irgendeiner Form zu bearbeiten.

Alle Kunden mit mehr als 20'000 Transaktionen mit MasterCard (inkl. Maestro) und/oder Visa Karten pro Jahr oder einer Zwischenspeicherung von sensitiven Kartendaten sind verpflichtet, eine PCI DSS-Zertifizierung zu erlangen und aufrecht zu erhalten.

Bei begründetem Verdacht auf Nichteinhaltung der Sicherheitsbestimmungen oder zu Präventions- und Kontrollzwecken ist es die Post oder eine von dieser beauftragte, geeignete Drittfirma berechtigt, umgehend alle notwendigen Abklärungen und Untersuchungen unter Zugriff auf alle erforderlichen Systeme vor Ort bei einem Auftraggeber oder bei den durch diesen beauftragten Dritten durchzuführen.

9. Beanstandungen, Rückbelastungen und Betrugstransaktionen

9.1 Beanstandungen

Wird eine Ware nach einer Beanstandung ganz oder teilweise zurückgenommen oder nicht geliefert und/oder eine Dienstleistung aus einem beliebigen Grund nicht erbracht, nachdem die Transaktion getätigt und dem Acquirer eingereicht wurde, hat der Kunde umgehend auf dieselbe Karte eine Gutschrift auszustellen und der Post zu übermitteln.

Dies gilt auch in Fällen, in denen die Ware und/oder Dienstleistung nicht direkt durch den Kunden erbracht wird, sondern durch Dritte erfolgt, etwa wenn der Kunde lediglich als Vermittler oder Agent dieser Dritten auftritt.

Die Gutschrift ist mittels der entsprechenden Funktion der Softwareanwendung auszuführen. Zudem hat der Kunde dem Karteninhaber eine entsprechende Gutschriftanzeige zukommen zu lassen.

Nach Erhalt der übermittelten Gutschrift hat die Post gegenüber den Kunden den Anspruch auf Rückzahlung bzw. auf Verrechnung in der Höhe des ausbezahlten Betrages.

Es ist dem Kunden nicht erlaubt, die Rückerstattung an den Karteninhaber für zurückgenommene Waren oder nicht erbrachte Dienstleistungen in Bargeld oder auf andere Weise vorzunehmen. Eine Gutschrift darf zudem nur auf eine zuvor abgerechnete Belastung erfolgen und die Höhe dieser Belastung nicht überschreiten. Mit Vornahme einer Gutschrift durch den Kunden ist die Post berechtigt, vom Kunden die Rückerstattung bzw. Verrechnung der bereits bezahlten Vergütung zu verlangen.

9.2 Rückbelastungen (Chargebacks)

Transaktionen, die von einem Kunden unter Missachtung der für die Transaktionen massgeblichen Bestimmungen des Vertrags getätigt wurden, sind ungültig und es können daraus keinerlei Verpflichtungen zulasten der Post abgeleitet werden. Für entsprechende Transaktionen haftet der Kunde vollumfänglich und ausschliesslich.

Jegliche Haftungsbeschränkungen des Kunden finden für diese Fälle keine Anwendung.

Bei Kartenannahmen im Distanzgeschäft steht dem Kunden kein Vergütungsanspruch zu, oder eine bereits ausbezahlte Transaktion muss vom Kunden rückerstattet werden, wenn die Vergütung für die betreffende Transaktion durch den Acquirer Aduno aus welchen Gründen auch immer blockiert oder zurück gefordert wird, so insbesondere wenn:

- der Karteninhaber die Bestellung und/oder den Erhalt der Waren bzw. Dienstleistungen bestreitet; (Kartendaten (auch Kopien von Karten), die dem Kunde vom Karteninhaber per E-Mail, Fax oder Post zugesandt werden, sind keine Garantie dafür, dass der Absender der wahre Karteninhaber ist und die Transaktion von diesem genehmigt wurde)
- der Karteninhaber die erhaltenen Waren als defekt oder als nicht der Bestellung entsprechend zurückweist
- der Karteninhaber innerhalb der gesetzlichen Rücktrittsfrist von einem Kauf bzw. vom Bezug einer Dienstleistung zurücktritt
- die Karte bei Ausführung der Bestellung verfallen, widerrufen oder sonst wie ungültig ist
- der Karteninhaber Ansprüche gegen den Kunden geltend macht oder sich aus sonstigen Gründen weigert, die Forderung aus der Kreditkartentransaktion zu erfüllen
- die Transaktion missbräuchlich zustande kam und nicht dem Standard von Verified by Visa oder MasterCard SecureCode (3D-Secure) entspricht oder die Vergütung aus anderen Gründen ausbleibt.

Bei Kartenannahme steht dem Kunden kein Vergütungsanspruch zu, oder eine bereits ausbezahlte Transaktion muss vom Kunden rückerstattet werden, wenn:

- die Transaktion keinen Autorisierungs-Code aufweist
- der Autorisierungs-Code zwar angefragt wurde, jedoch kein Code erteilt wurde
- die Transaktion zu spät zur Verarbeitung beim Acquirer Aduno eingereicht wurde
- im Voraus bezahlte Waren und/oder Dienstleistungen in der Folge weder vom Kunden noch durch einen vom Kunden beauftragten Dritten geliefert oder erbracht werden. Dies gilt auch, wenn der Kunde lediglich als Vermittler oder Agent dieser Dritten auftritt

Auf mündliches oder schriftliches Begehren – per Telefon, Fax, E-Mail oder Brief – von der Post hat der Kunde und/oder die von ihm für die Abwicklung von Transaktionen beauftragten Drittunternehmen allfällige Informationen, welche die Transaktionen betreffen, innerhalb von 5 Tagen zur Verfügung zu stellen. Fehlende oder unvollständige Verkaufsdokumentation kann keinen Vergütungsanspruch oder die Rückforderung des Transaktionsbetrags zur Folge haben.

Alle beanstandeten Transaktionen werden dem Kunden mitgeteilt und von nachfolgend eingereichten Transaktionen abgezogen. Nach Erhalt der Mitteilung darf der Kunde keine Gutschriften mehr an den Karteninhaber ausführen. Der Kunde verpflichtet sich, der ersten Aufforderung der Post zur Rückerstattung der bereits vergüteten Transaktion innerhalb von spätestens 10 Tagen nachzukommen, sofern eine Verrechnung mit nachfolgenden Transaktionen nicht möglich ist.

9.3 Schwellwerte

Die nachfolgenden Schwellwerte für Rückbelastungen und Betrugstransaktionen gelten pro Kunden:

- **Rückbelastungen (Chargebacks)**
Rückforderungen (Chargebacks) in Kombination mit Gutschriften (Credits) dürfen monatlich im Verhältnis zu der Anzahl Gesamttransaktionen den Grenzwert von 1% nicht übersteigen und die Gesamtzahl Chargebacks muss die absolute Anzahl von 50 pro Kartenbrand (MasterCard/Visa) pro Monat unterschreiten.
- **Betrugstransaktionen**
Betrugstransaktionen dürfen die kumuliert zu erfüllenden Schwellwerte in einem Kalendermonat nicht überschreiten: vier betrügerische Transaktionen, USD 4'000 an Betrugsvolumen, ein Verhältnis der Betrugsvolumen zum Gesamtumsatz von 5%.

10. Verrechnung

Die Post ist berechtigt, allfällige Forderungen gegenüber dem Kunden mit den dem Kunden auszubehaltenden Transaktionsguthaben aus Kreditkartenkäufen zu verrechnen. Die Post behält sich insbesondere das Recht vor, die Vergütungen zugunsten des Kunden nach erfolgter Kündigung aus Sicherheitsgründen für einen Zeitraum von bis zu 180 Tagen nach Vertragsbeendigung zu blockieren und mit allfällig bestehenden oder zukünftig entstehenden Forderungen der Post gegenüber der Kunden zu verrechnen (Chargebacks).

11. Beendigung der Akzeptanz

Die Post behält sich das Recht vor, die Akzeptanz eines Kunden fristlos zu beenden, wenn die Schwellenwerte gemäss Ziffer 9.3 überschritten werden, es zu übermässig häufigen Betrugsfällen kommt oder eine Transaktion stattfindet, welche die Post, der Acquirer Aduno oder eine Kartenorganisation als betrügerisch oder unrechtmässig beurteilt.

Die Post ist zudem berechtigt, die Akzeptanz eines Kunden mit sofortiger Wirkung zu suspendieren, sofern dies aus Sicht der Post zur Einhaltung aller vertraglichen Pflichten (inkl. Verpflichtungen gegenüber Acquirer) sowie der Standards notwendig oder sinnvoll erscheint.

Darüber hinaus hat die Post das Recht, die Akzeptanz eines Kunden zu suspendieren oder fristlos zu beenden, sofern dies durch den Acquirer Aduno oder eine Kreditkartenorganisation verlangt wird. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Kartenorganisationen jederzeit mit sofortiger Wirkung die Kartenakzeptanz des Kunden suspendieren oder beenden können.

Der Vertrag betreffend die Kartenakzeptanz zwischen der Post und dem Kunden wird in jedem Fall ohne weitere Verpflichtungen der Post (inkl. Ersatz von Kosten oder Schaden) unmittelbar beendet, wenn die Post ihre Registrierung als Payment Facilitator verliert oder Aduno seine Funktion als Acquirer oder die Lizenz in Bezug auf eine der Akzeptanzmarken verliert.

Jegliche Haftung der Post in Zusammenhang mit der Beendigung der Akzeptanz wird wegbedungen.

12. Compliance Matrix

Die Einhaltung der nachfolgend aufgeführten Ziffern kann der Kunde der Post überbinden:

Durch My Local Services sichergestellt	Durch den Händler sicherzustellen
Paragraph 3.1.2	Paragraf 1. Und 2.
Paragraph 3.1.3	Paragraph 3.1.1
Paragraph 3.1.4	Paragraph 3.1.2 bei Integration von Shop-Modulen auf der Händler-Webseite. Hierbei müssen die My Local Services Endkunden-AGB auf der Kundenwebseite auffindbar sein.
Paragraph 3.1.5	Paragraph 3.1.5 bei Integration von Shop-Modulen auf der Händler-Webseite
Paragraph 3.1.6	Paragraph 3.1.6 bei Integration von Shop-Modulen auf der Händler-Webseite
Paragraph 3.1.8	Paragraph 3.1.7
Paragraph 3.1.9	Paragraph 3.4
Paragraph 3.2	Paragraph 3.5

Paragraph 3.3	Paragraph 4.1
Paragraph 3.6	Paragraph 4.2
Paragraph 7	Paragraph 5
Paragraph 8	Paragraph 6
	Paragraph 9
	Paragraph 10
	Paragraph 11

© Post CH AG, März 2017