

Interneti kaardimakse vastuvõtmise nõuded

Kehtivad alates 13.01.2018

Sisukord

Üldnõuded müügikoha veebilehele	1
Tehingumärkele esitatavad nõuded	2
Pettuse ennetamine	2
Tehingu tühistamine	2
Püsimakse ja salvestatud kaardiandmetega makse	3
Müügikohas esitatav teave	3
Tehingute tegemine	3
Lõpetamine	3

Üldnõuded müügikoha veebilehele

- Kliendiandmete küsimisel kasutab kaupmees turvatud ühendust, mille sertifikaadi on andnud tunnustatud sertifikaadiväljastaja.
- Kaardiandmed edastatakse makselahenduse teenusepakkuja serveri kaudu, et kaardi valdaja ja töötaja vaheline ühendus oleks alati turvaline.
- Kaupmees pääseb ligi tehingu aruandele, mitte aga täielikule kaardi numbrile.
- Kaupmees teeb kaardi valdajale enne tehingu tegemist müügikohas nähtavaks järgmise teabe:
 - privaatsuspoliitika ja andmete turvalisuse teave ehk info selle kohta,
 - kas isikuandmeid, mis kaardi valdaja kaupmehele on esitanud, kasutatakse või mitte, ning kui kasutatakse, siis mis eesmärgil;
 - et kaupmees sisestatud kaardiandmeid ei näe.
 - kaupmehe täielik nimi;
 - kaupmehe registrikood;
 - kaupmehe asukohariik ja postiaadress;
 - tellitavate kaupade või teenuste täielik nimekiri koos hindadega;
 - iga tellitava kauba või teenuse võimalikult täpne kirjeldus, mis annab kaardi valdajale pakutavast piisava ülevaate. Eraldi tähelepanu juhitakse kirjelduses sellele, kas kaup või teenus on legaalne ja kas seda võib kasutada ka väljaspool kaupmehe asukohariiki (näiteks peab elektrikaupu pakkuv kaupmees esitama toitepinge tingimused, mis on maailma eri paigus erinevad);
 - aktsepteeritavate kaartide (Visa ja MasterCard) logod ja kaubamärgid (MasterCard SecureCode, Verified by Visa). Kõik logod ja kaubamärgid on esitatud võrdsetes mõõtmetes ja ühtegi neist ei eelistata teisele. Korrektsed logod saab kaupmees makselahenduse teenusepakkujalt või pangalt;
 - tehingu valuuta ja tuntumate valuutade (olenevalt sihtturust) ristkursid koos viitega nende allikale ning uuendamise sagedusele;
 - kauba üleandmise või saatmise kord, lisanduvad postikulud, nende määramise ja kaardi valdaja teavitamise kord ning kauba saatmise piirangud (näiteks Eestist välja kaupa ei saadeta, suuregabariidilist kaupa saadetakse ainult mingi kindla teenuse kaudu, kaupa on võimalik saata ainult teatud riikidesse jms);

- tehingu lõplik maksumus koos postikuludega ja viide võimalikele lisakuludele (näiteks kaardi valdaja kohustus tasuda tolli- ja käibemaksu);
 - teavitus kaardi valdaja taganemisõiguse kohta: kauba tagastamise kord, ajapiirid, garantiitingimused ja ümbervahetamise kord;
 - info selle kohta, kuidas saab kaardi valdaja tellimuse kinnituse ja kuidas teavitab kaupmees võimalikust kauba käitlemise tõrkest;
 - klienditeeninduse telefoninumber ja e-posti aadress ning tagasiside andmise kord: telefoninumbri on lisatud tööaeg Eesti aja järgi koos ajavööndi tähisega (GMT+2); e-posti aadressi puhul on märgitud e-kirjale vastamise kiirus; näha on kanalite suhtluskeeled.
5. Kaupmees järgib kauba või teenuse sihtkohariigi, Euroopa Liidu ja OECD õigusakte, mis puudutavad elektroonilist kaubandust ning kaugmüüki kaardi valdajale.
 6. Kaupmees suudab taasesitatavas vormis tõendada, et kaardi valdaja on enne tehingu kinnitamist teenuse või kauba müügi tingimustega nõustunud.
 7. Kaupmees vastutab müügikohas oleva info ja pakkumiste õigsuse eest. Kui pakutav kaup, teenus või sortiment oluliselt muutub, siis eelteavitab kaupmees sellest pank.

Tehingumärke esitatavad nõuded

8. Pärast seda, kui kaupmees on saanud pangalt tehingu kohta positiivse vastuse, kuvab kaupmees kaardi valdajale tehingumärke. See esitatakse vormis, mida on lihtne välja printida või salvestada.
9. Kui e-posti aadress on teada, siis saadab kaupmees tehingumärke kaardi valdajale ka e-kirjaga.
10. Kaardi valdajale kuvatavas tehingumärkes on kirjas
 - õigusaktiga nõutud teave;
 - teade, et tehingu eest on tasutud kaardiga;
 - tehingu unikaalne identimisnumber, mis aitab nii kaardi valdajal kui ka kaupmel tehingute kohta arvestust pidada ja võimalikke probleeme lahendada;
 - müügikoha veebiaadress;
 - soovitus tehingumärke välja printida või salvestada ning alles hoida.

Pettuse ennetamine

11. Kaupmees vastutab kõigi tehingute eest, mis on tema müügikohas tehtud.
12. Kaupmees koolitab oma töötajaid sinse juhendi järgi ja teavitab neid kaardimakse vastuvõtmise riskidest.
13. Kaupmees kasutab organisatsioonilisi, füüsilisi ja IT-turvameetmeid, et kaitsta makselahenduse kasutamiseks vajalikke sertifikaate, võtmeid, kasutajanime ja parooli või muid vahendeid õigustamata kasutuse eest. Kaupmees teavitab pank viivitamata, kui on oht, et õigustamata isikul on ligipääs mainitud vahenditele.
14. Enne kauba väljasaatmist või teenuse osutamist kontrollib kaupmees tehingu andmed üle.
15. Kahtlase tehingu korral võrdleb kaupmees selle andmeid varem toimunud pettustega.
16. Kaupmees jälgib teravdatud tähelepanuga tehinguid, kus
 - samale aadressile on kaupa või teenuseid tellinud mitu kaardi valdajat või kus tellimiseks on kasutatud mitut kaarti;
 - ostusumma on harilikust suurem;
 - samalt IP-aadressilt on tehtud tehinguid eri kaartidega või tellitud kaupa või teenuseid eri saajatele.
17. Tuvastades kahtlase tehingu, võtab kaupmees pangaga kohe ühendust.
18. Kui pank või kaupmees on tuvastanud kahtlase tehingu, võib pank tehingu töötlemise peatada pettuse uurimise ajaks või tehingu tühistada. Sel juhul teavitab pank kaupmeest tehingu kontrollist ja kaupmees ei saada kaupa välja.

Tehingu tühistamine

19. Tehingu tühistamiseks saadab kaupmees pank avalduse koos tehingu andmetega või algatab tehingu tühistamise makselahenduse teenusepakkuja portaalist. Muul viisil kaupmel tehingut tühistada ja kaardi valdajale raha tagastada ei ole lubatud. Kaupmees märgib avalduses ka tühistamise põhjuse.
20. Pärast tehingu tühistamist teavitab kaupmees tehingu tühistamisest kaardi valdajat, kes on kauba tagastanud ja soovib saada tehingu summat tagasi.

Püsimakse ja salvestatud kaardiandmetega makse

Müügikohas esitatav teave

21. Kui kaupmees võimaldab kaardi valdajale püsimaksete või salvestatud kaardiandmetega maksete tegemist, sõlmib kaupmees kaardi valdajaga kokkuleppe sellise teenuse kasutamiseks. Kokkuleppes esitatakse kaardi valdajale kogu teave kaardi valdaja ja kaupmehe õiguste ja kohustuste kohta.
Muu hulgas esitab kaupmees kokkuleppe tingimustes järgneva informatsiooni:
 - mis andmed salvestatakse (kaardinumber peidetud kuju, näidates ainult viimast 4 numbrit) ja kuidas andmeid kasutatakse;
 - kuidas kaupmees teavitab kaardi valdajat kokkuleppe muudatustest. Kaupmees vastutab, et kokkuleppe muutmine toimub kooskõlas õigusaktidega. Muudatuste tegemisel tuleb kaardi valdajat teavitada õigusest teenusest loobuda;
 - Kuidas kaardi valdaja saab teenusest loobuda.
22. Lisaks võtab kaupmees enne esimese püsimakse tegemist kaardi valdajalt nõusoleku, mis sisaldab järgnevat infot:
 - Kas tehingu summa on fikseeritud või muutuv. Fikseeritud summa puhul peab kokkuleppes olema ära toodud ka tehingu summa koos valuutaga. Muutuva summa puhul peab olema välja toodud tehingu summa kujunemise loogika.
 - Kas tehingu tegemise kuupäev on fikseeritud või muutuv. Fikseeritud kuupäeva osas peab olema ära toodud vastav kuupäev/intervall. Muutuva kuupäeva puhul sündmus või muu tingimus, millest tehingu kuupäev sõltub.
23. Punktides 21 ja 22 nimetatud kokkuleppe/nõusoleku tingimused tuleb esitada kaardi valdajale selgelt ja eraldiseisvalt muudest kaupmehe juures kehtivatest tingimustest ning kaardi valdaja peab tingimustega nõustumist selgelt kinnitama (nt märkides linnukese selleks ettenähtud kohas või vajutades nupul „nõustun“).
24. Kaupmees säilitab taasesitatavas vormis kaardi valdaja kokkuleppe/nõusoleku püsimakseteks või salvestatud kaardiandmetega makseteks teenuse kehtivuse ajal ja kahe aasta jooksul pärast viimast püsimakset/salvestatud kaardiandmetega makset ning vajadusel esitab selle pangale kahe arvelduspäeva jooksul.
25. Kaupmees näitab müügikohas kaardi valdajale tema profiili vaates kaardi valdaja kaarte, mida kasutatakse püsimaksete või salvestatud kaardiandmetega maksete tegemiseks. Näitama peab peidetud kaardi numbrit, kus on nähtavad ainult viimased neli numbrit.
26. Kaupmees rakendab asjakohaseid ja piisavaid meetmeid, et salvestatud kaardiandmetega makset saab teha ainult kaardi valdaja.
27. Kaardi valdajal peab olema lihtne loobuda püsimakse või salvestatud kaardiandmetega maksete lahendusest. Peale loobumisteate saamist ei tee kaupmees edasisi püsimakseid ja lõpetab salvestatud kaardiandmete töötlemise.

Tehingute tegemine

28. Kõik tehingud peavad olema autoriseeritud.
29. Püsimaksete tegemiseks või kaardiandmete salvestamiseks kokkuleppe sõlmimisel rakendatakse kaardi valdaja tugeva autentimise meetmeid.
30. Kui püsimakse tegemisel saadakse tehingu autoriseerimisel tehingut mitte lubav vastuskood, siis võib kaupmees järgneva 16 päeva jooksul maksimaalselt neli korda proovida uuesti tehingut autoriseerida, kuni saadakse aktsepteeritav vastuskood.

Lõpetamine

31. Pank võib püsimaksete või salvestatud kaardiandmetega maksete vastuvõtmist piirata või lõpetada, teatades kaupmehele üks kuu ette. Kui kaupmees rikub lepingukohustusi, võib pank piirata või lõpetada selliste maksete vastuvõtmise ilma ette teatamata.