

Afbókanir og vöruskil

Kortasamtökin hafa skýrar reglur um framsetningu skilmála um vöruskil og afbókanir vegna kaupa/bókana á netinu. Samkvæmt þeim þurfa söluaðilar með óbyggjandi hætti að geta sýnt fram á að skilmálar um vöruskil/afbókunarskilmálar hafi verið sýnilegir korthöfum í bókunar- eða kaupferlinu **áður** en kaup eru staðfest. Ekki nægir að vísa til þess að lesa þurfi skilmála sem opnast í nýjum glugga eða í flettilista heldur þurfa skilmálar sem gilda um afbókun og vöruskil að birtast í bókunarglugganum sjálfum. Korthafinn þarf þó einnig að staðfesta að hafa lesið hina almennu skilmála sem gilda um kaup ásamt afbókunarskilmálum og samþykkt þá s.s. með beinni yfirlýsingu eða haki. Þá er nauðsynlegt að skilmálar um vöruskil og afbókanir vegna netviðskipta séu þar að auki sendir í staðfestingarpósti eða komi fram á kvittun/reikningi til korthafa. Endurkröfuréttur kann að vera fyrir hendi ef söluaðili hefur ekki með fullnægjandi hætti gert korthafa grein fyrir skilareglum, endurgreiðslureglum og/eða afbókunarreglum söluaðila sbr. 9. gr. Sérstakra skilmála og leiðbeininga Valitor í Viðskiptaskilmálum Valitor (<https://www.valitor.is/wp-content/uploads/2019/02/vidskiptaskilmalar-2019-1.pdf>). Skilareglur, endurgreiðslureglur og/eða afbókunarreglur þurfa að vera sýnilegar á íslensku og ensku áður en viðskipti (þ.m.t. bókun vegna fyrirhugaðra viðskipta) fara fram. Þetta gildir hvoru tveggja þegar verslun á sér stað þar sem greiðslukort er á staðnum og þegar um er að ræða viðskipti þar sem greiðslukorti er ekki framvísað s.s. netviðskipti;

- Þegar viðskipti eru framkvæmd með framvísun greiðslukorts á starfsstöð söluaðila skal söluaðili ganga úr skugga um að korthafi hafi undirritað eða sett stafina sína hjá afbókunarskilmálum söluaðila áður en viðskiptin eru framkvæmd. Það telst ekki fullnægjandi að vísa til afbókunarskilmála sem kynntir voru eftir framkvæmd viðskipta; og
- Í tilviki netviðskipta þurfa framangreindar upplýsingar að koma fram á sömu vefsíðu og viðskiptin eru framkvæmd í gegnum og það telst ekki fullnægja upplýsingaskyldu að vísa með slóð á aðrar vefsíður, né birta þær í sprettiglugga (pop-up) eða óska eftir því að korthafi samþykki með almennum hætti að undirgangast skilmála söluaðila. Upplýsingarnar þurfa að vera settar fram með áberandi hætti og afbókunarskilmálar þurfa að koma fram á vefverslun þar sem þeir eru sýnilegir áður en viðskiptin eru framkvæmd, þannig er áskilnaði um sýnileika ekki fullnægt ef skilmálar eru svo neðarlega á vefverslun að kaupandi getur lokið viðskiptum án þess að verða þeirra var. Auk þess að hafa skilmála sýnilega í samræmi við ofangreint skal söluaðili leitast við að fá korthafa til að samþykkja sérstaklega afbókunarskilmála, t.a.m. með því að staðfesta slíkt með rafrænni undirskrift eða með því að haka í staðfestingu fyrir samþykki.