

Weisung zu eCommerce und Mail-Phone Order («eCommerce/MO/TO-Weisung»)

1. Präambel

Die internationalen Kartenorganisationen definieren umfassende Kriterien hinsichtlich Kartenzahlungen im Distanzgeschäft, welche für alle diesbezüglich tätigen Vertragspartner (nachstehend «VP») bindend sind. Bei Nichteinhaltung der Kriterien können der Aduno SA (nachstehend «Aduno») durch die internationalen Kartenorganisationen erhebliche Bussen auferlegt oder den Karteninhabern das Recht auf Rückbelastung von Transaktionen eingeräumt werden.

2. Anwendungsbereich

Die eCommerce/MO/TO-Weisung ist für alle VP der Aduno bindend und integraler Bestandteil zum Akzeptanzvertrag für Distanzgeschäfte (AGB Ziff. 1.3). Die Weisung umfasst ebenso allfällige Auftragnehmer oder Lieferanten des VP, sobald diese für den VP zahlungsrelevante Daten abwickeln, speichern oder zwischenspeichern. Der VP ist verpflichtet, die aus der Weisung resultierenden Pflichten auf allfällige Drittdienstleister zu überbinden sowie deren Einhaltung zu überwachen.

3. Restriktionen

Über einen Akzeptanzvertrag für Distanzgeschäfte der Aduno darf ausschliesslich ein einzelner Webshop des VP abgerechnet werden. Die Nutzung eines Akzeptanzvertrages für mehrere unterschiedliche Webshops ist ausdrücklich untersagt. Werden für die Ansteuerung eines Webshops unterschiedliche Internetadressen (nachstehend «URLs») verwendet, ist bei Vertragsabschluss eine komplette Liste sämtlicher URLs einzureichen. Soll nachträglich eine zusätzliche URL für die Ansteuerung des Webshops verwendet werden, ist vorgängig die Unterzeichnung eines entsprechenden Zusatzblattes zum Akzeptanzvertrag («Filiablatt Distanzgeschäft») erforderlich.

Wird der bei Vertragsabschluss verwendete Webshop hinsichtlich Darstellung sowie Kundeninteraktion grundlegend verändert, ist die Aduno vorgängig schriftlich zu informieren und die Einwilligung der Aduno abzuwarten.

4. Anforderungen an den Webauftritt

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

- Der Webauftritt muss einen klaren, unverwechselbaren und für den Karteninhaber auf den ersten Blick feststellbaren Zusammenhang mit der vom VP bei Vertragsabschluss verwendeten «Geschäftsbezeichnung» sogenannter «Doing Business As Name» aufweisen. Dieser wird auf der Rechnung des Karteninhabers erscheinen.
- Der Webauftritt muss die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des VP enthalten. Diese müssen im Minimum das Rücktrittsrecht des Karteninhabers sowie die Rückgaberegeln von Waren und/oder Dienstleistungen regeln. Der Karteninhaber muss diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor Abschluss des Bestellvorganges aktiv bestätigen («click to accept»).
- Der VP ist verpflichtet, mit dem Karteninhaber die Preise der jeweiligen Produkte und/oder Dienstleistungen, die Währung der Transaktion, die allfälligen Versandkosten sowie Versandbestimmungen transparent und vor Abschluss des Bestellvorganges zu vereinbaren.
- Der Webauftritt muss eine ausreichende Datenschutzerklärung des VP enthalten. In dieser sind die Datenbearbeitung, die Datenaufbewahrung sowie die vom VP ergriffenen technischen und organisatorischen Sicherungsmassnahmen von Kundendaten transparent zu regeln.
- Die Anschrift der Firma des VP sowie dessen Adresse, die Telefonnummer sowie die E-Mail-Kontaktdaten müssen auf der Website 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.
- Alle angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen müssen auf der Website detailliert beschrieben und spezifiziert sein.

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

5. Transaktionsabwicklung eCommerce

Ohne ausdrückliche schriftliche Ermächtigung der Aduno ist es dem VP nicht gestattet, Kartendaten über die eigenen Systeme abzuwickeln. Der VP ist verpflichtet, einen von der Aduno akzeptierten und freigegebenen Payment Service Provider (PSP) zu nutzen und die gesamte Abwicklung von Kartendaten auf den Systemen des Payment Service Provider vorzunehmen. Die Nutzung von MasterCard SecureCode beziehungsweise Verified by Visa (3-D Secure) ist vorgeschrieben und hat über den Payment Service Provider zu erfolgen.

6. Transaktionsabwicklung Mail-Phone Order

Die Transaktionsabwicklung im Bereich Mail-Phone Order (MO/TO) darf nur über einen von der Aduno akzeptierten, freigegebenen und publizierten PSP oder ein ausschliesslich für MO/TO genutztes, von Aduno freigegebenes, Terminal erfolgen. Die Kartennummer

sowie das Verfalldatum dürfen ausschliesslich direkt in die MO/TO-Konsole des PSP oder in das Terminal eingegeben werden und dürfen ohne schriftliche Zustimmung der Aduno keinesfalls in elektronischer oder physischer Form gespeichert oder aufbewahrt werden (vgl. PCI-Weisung). Die Entgegennahme oder die Verwendung des CVC2/CCV2 ist im Bereich MO/TO ausdrücklich untersagt.

7. Anforderungen an Verkaufsbelege

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

- Geschäftsbezeichnung («Doing Business as Name»)
- URL des Verkaufskanals
- Transaktionsbetrag in Verkaufswährung
- Transaktionsdatum
- Transaktionsidentifikationsnummer
- Name des Kunden (i.d.R. Karteninhaber)
- Autorisationscode
- Transaktionstyp (Belastung oder Credit)
- Beschrieb der verkauften Waren/Dienstleistungen
- Rücktrittsrecht und Rückgaberegulungen.

8. Abonnementstransaktionen (laufende Belastungen)

Die Einlieferung von Abonnementstransaktionen (Recurring Transactions bzw. Instalment Transactions) ist grundsätzlich möglich, muss allerdings unter Berücksichtigung diverser Spezialbedingungen erfolgen. Die Abwicklung von Abonnementstransaktionen muss der Aduno bei Vertragsabschluss unaufgefordert mitgeteilt werden. Die technische Abwicklung darf ausschliesslich über die Alias-Funktion eines von der Aduno anerkannten und auf www.aduno.ch publizierten PSP erfolgen. Die Kündigungsbedingungen für die Abonnemente müssen durch den VP 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.

9. Darstellen von Markenlogos

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 Websites, 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 VP ist verpflichtet, ausschliesslich die durch Aduno zur Verfügung gestellten und freigegebenen Markenlogos der internationalen Kartenorganisationen zu nutzen.

10. Restriktionen

Der VP darf Karten ohne ausdrückliche Einwilligung der Aduno und ohne Abschluss einer entsprechenden Zusatzvereinbarung nicht annehmen für Transaktionen, die 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 Erlaubnis bedürfen, über welche der VP nicht verfügt. Der VP darf keine Transaktionen tätigen, die nicht seiner auf dem Akzeptanzvertrag oder auf einer allfällig mit der Aduno abgeschlossenen Zusatzvereinbarung angegebenen Branche entsprechen; die Erbringung von Leistungen ausserhalb der vereinbarten Branche bedarf in jedem Fall des vorgängigen Abschlusses einer Zusatzvereinbarung mit Aduno.

Die Kartenakzeptanz für Transaktionen im Bereich von «Adult-Services» (Pornografie, Erotik, Erwachsenenunterhaltung, einschliesslich Partnervermittlung, Escort-Services und Etablissements für sexuelle Dienstleistungen), Tabak- und Pharmaartikel, Spiel, Wette und Auktionen, das Laden anderer Zahlungsmittel (PrePaid-Produkte etc.) sowie Geldtransfer und Telekommunikationsdienstleistungen ist nur gestützt auf den vorgängigen Abschluss einer Zusatzvereinbarung mit Aduno zulässig. Aduno ist im Übrigen berechtigt, aus triftigen Gründen jederzeit weitere spezifische Branchen, Produkte oder Dienstleistungen vom vorgängigen Abschluss einer Zusatzvereinbarung oder von weiteren Voraussetzungen (z.B. Einreichung eines Rechtsgutachtens) abhängig zu machen und/oder gänzlich von der Kartenakzeptanz auszuschliessen.

11. 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 VP jederzeit und uneingeschränkt eingehalten werden. Allfällige Exportrestriktionen sind im Verkaufsprozess transparent darzustellen und in den Vertragsbedingungen des VP mit den Karteninhabern zu integrieren.

12. Jugendschutz

Den einschlägigen Rechtsgrundlagen zur Sicherstellung des Jugendschutzes ist in den betroffenen Waren und/oder Dienstleistungskategorien jederzeit Rechnung zu tragen. Der VP ist verpflichtet, die nötigen technischen und organisatorischen Vorgaben zur Sicherstellung des Jugendschutzes jederzeit einzuhalten.