

# Regler for Sydbank Mastercard Dankort

(Gældende fra oktober 2021)

## Indhold

1. Regler for Mastercard Dankort
2. Hvad kan Mastercard Dankort bruges til?
3. Brug af Mastercard Dankort
4. Opbevaring af Mastercard Dankort og personlig sikkerhedsforanstaltning
5. Mastercard ID Check / Dankort Secured by Nets
6. Fuldmagt
7. Kontrol af postering på din konto
8. Tilbageførsel af betalinger, som du har godkendt
9. Tilbageførsel af betalinger, som du ikke har godkendt
10. Din pligt til at spærre dit Mastercard Dankort
11. Dit ansvar ved misbrug af dit Mastercard Dankort
12. Sydbanks rettigheder og ansvar
13. Udløb
14. Opsigelse
15. Udstedelse af Mastercard Dankort
16. Vurdering af kortansøger
17. Ændring af reglerne
18. Nyt eksemplar af Mastercard Dankort-reglerne
19. Klager
20. Gebyrer og valutaomregning
21. Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger
22. Registrering af spærrede Mastercard Dankort
23. Garantiformuen
24. Fortrydelsesret – privatkunder
25. Gode råd om Mastercard Dankort
26. Gode råd ved brug af Mastercard Dankort i udlandet
27. Gode råd, når du handler på internettet
28. Generelle råd ved handel på internettet
29. Særlige råd ved handel med Mastercard Dankort på internettet
30. Ordliste

Prisliste for Mastercard Dankort

# Regler for Sydbank Mastercard Dankort

(Gældende fra oktober 2021)

## 1. Regler for Mastercard Dankort

### Generelt

Sydbanks almindelige forretningsbetingelser, som udleveres ved etablering af kundeforhold, gælder for ethvert mellemværende mellem Sydbank og dens kunder, medmindre andet er udtrykkeligt aftalt mellem parterne eller fastsat af Sydbank.

Følgende yderligere betingelser/regler gælder for anvendelse af Mastercard Dankort, både som fysisk kort, virtuelt kort og det tilknyttede Mastercard Dankort på mobilen, medmindre andet er anført.

Du kan finde en forklaring på de anvendte ord og udtryk i Ordlisten.

## 2. Hvad kan Mastercard Dankort bruges til?

Mastercard Dankort er et betalingsinstrument, som du kan bruge i Danmark og i udlandet. Du kan bruge kortet som hævekort og betalingskort.

I Danmark kan du i henhold til gældende lov altid vælge, om du vil betale med enten Mastercard- eller Dankort-delen af dit Mastercard Dankort, hvis forretningen tager imod begge korttyper.

Der er saldokontrol på Mastercard-delen af kortet, som derfor kun kan bruges, når der er penge på kontoen.

Du kan få udleveret et Mastercard Dankort i tilknytning til en konto i Sydbank – se dog pkt. 16.

Mastercard Dankort på mobilen kan du kun anvende i fysisk handel hos betalingsmodtagere, der tager imod kontaktløse kort.

Mastercard-delen kan du anvende som virtuelt kort til online-handel fx betaling til/af Brobizz og lignende.

Du må ikke benytte dit 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 din kontooversigt, om en betaling er gennemført som en Mastercard- eller Dankort-transaktion. Vær opmærksom på, at der kan være gebyrer forbundet med at betale med Mastercard i udlandet, og at transaktionsbeløbet nedskrives i dine forbrugsgrænser på Mastercard-delen af kortet – også når du betaler med Mastercard-delen i Danmark eller bruger kortet i fx Apple Pay og andre lignende wallets og digitale betalingsløsninger, jf. afsnit 2.6.

### 2.1 Hævning af kontanter

Du kan bruge dit Mastercard Dankort til hævning af kontanter i de fleste danske og udenlandske pengeautomater. Det maksimale beløb du kan få udbetalt i kontanter, fremgår af prislisten, jf. også pkt. 2.5. Der kan forekomme lokale begrænsninger, som kan medføre, at du skal betale et minimusgebyr flere gange. Vær opmærksom på, at det i udlandet er almindelig praksis at vise legitimation i form af pas ved kontanthævning.

### 2.2 Køb i forretninger

Du kan bruge Mastercard Dankortet til betaling af varer og tjenesteydelser hos forretninger i Danmark og udlandet, der tager imod Mastercard og/eller Dankort. Du kan også anvende dit kort til køb på internettet samt ved post- og telefonordre samt til betaling i selvbetjente automater.

Hvis du har et tilgodehavende i en forretning, vil nogle forretninger kunne indsætte pengene på din konto via dit kort.

Ved køb i udlandet med Mastercard-delen af kortet kan du blive bedt om at vælge, om købet skal foretages i lokal valuta eller i danske kroner, se nærmere herom i pkt. 20.4.

Sydbank og Nets påtager sig intet ansvar for, at betalingsmodtager nægter at acceptere Mastercard Dankort som betalingsmiddel.

### 2.3 Oplysning om Mastercard-delens anvendelsesmuligheder i udlandet

Du kan få oplysninger om Mastercard-delens anvendelsesmuligheder i forskellige lande i Sydbank eller se dem på [mastercard.dk](https://www.mastercard.dk)

### 2.4 Træk af beløb på din konto

Som udgangspunkt vil køb og hævninger blive trukket på din konto, samme dag som du bruger kortet. Tidspunktet for trækket på kontoen vil dog afhænge af, hvornår Sydbank modtager transaktionen. Når Mastercard-delen af kortet benyttes reserveres beløbet på kontoen, straks efter Sydbank har modtaget besked om transaktionen. Det betyder, at du ikke længere kan disponere over det reserverede beløb. Beløbet hæves på kontoen, straks efter Sydbank har modtaget betalingskravet fra betalingsmodtageren.

Hæver du penge i Sydbanks egne pengeautomater og i visse andre pengeinstitutters pengeautomater i Danmark, hæves beløbet med det samme på din konto, hvis du anvender Dankort-delen. Hvis du anvender Mastercard-delen reserveres beløbet med det samme, hvorefter det hæves den følgende bankdag.

Ved betaling eller hævning i udenlandsk valuta omregnes beløbet til danske kroner, jf. prislisten.

# Regler for Sydbank Mastercard Dankort

## 2.5 Maksimumforbrug for Mastercard Dankort

Kontaktløs funktion, Mastercard Dankort på mobilen eller virtuelt Mastercard.

Hvis du bruger den kontaktløse funktion, er der en beløbsgrænse, der bestemmer, om du skal indtaste pinkode. Beløbsgrænser kan du se i prislisten.

Beløbsgrænsen kan ændres, og du bliver ikke informeret, hvis beløbet forhøjes eller nedsættes med mindre end 50 pct. inden for et kalenderår.

Hvis transaktionen er større end den gældende beløbsgrænse, vil du blive bedt om at indtaste pinkode – enten på betalings-terminalen og alternativt skal du godkende betalingen på din mobil. Du vil også kunne blive bedt om at indtaste kode, selvom beløbet er indenfor den gældende beløbsgrænse.

## 2.6 Spil og lotteri

Når du benytter dit Mastercard Dankort i 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

Du må kun hæve kontanter eller købe for det beløb, der står på kontoen, medmindre du har aftalt andet med din rådgiver.

Mastercard-delen af dit Mastercard Dankort har et samlet maksimum for køb og hævning pr. dag og pr. løbende 30 dage. Indenfor det samlede maksimum er der fastsat grænser for, hvor mange kontanter du kan hæve hos pengeinstitutter og i pengeautomater per dag. Forbrugsgrænserne fremgår af Sydbanks prisliste.

Af prislisten vil det også fremgå, hvor meget der maksimalt kan hæves med Dankort-delen i døgnet, og hvor store beløb du kan få udbetalt ad gangen.

Du 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 Elektronisk besked

Hvis du har oplyst dit mobiltelefonnummer eller mailadresse til Sydbank, vil du modtage en sms eller mail fra Sydbank med oplysninger om køb foretaget med Mastercard-delen af kortet i udenlandske webshops, butikker eller pengeautomater. På den måde har du mulighed for hurtigt at opdage, hvis dit kort eller dine kortoplysninger bliver misbrugt i udlandet.

Første gang du bruger dit kort i en fysisk forretning eller en pengeautomat i et EU-land, vil du modtage information om transaktionen, og det kurstillæg Sydbank beregner i forhold

til den kurs, som fastsat af den europæiske centralbank. Hvis du rejser rundt i flere EU-lande og betaler i forskellige valutaer, kan du modtage flere beskeder.

## 2.9 Fordelsprogrammer

Du kan tilknytte Dankort-delen til forskellige fordelsprogrammer. Dankort må kun tilknyttes fordelsprogrammer, der er godkendt af Nets. Du kan se hvilke fordelsprogrammer, der er godkendte her: [dankort.dk/Pages/Loyalitetskort.aspx](http://dankort.dk/Pages/Loyalitetskort.aspx)

## 3. Brug af Mastercard Dankort

### 3.1 Betaling

Inden du godkender en betaling eller en hævning, skal du altid sikre dig, at beløbet på fx terminalen eller notaen er korrekt. Betalinger du har godkendt, kan ikke tilbagekaldes. Se dog pkt. 8 og 9 om mulighed for tilbageførsel af en betaling.

Du bør altid i forbindelse med et køb eller en hævning sørge for at få en kvittering. Kvitteringen skal bl.a. vise dato, beløb og dele af dit kortnummer. Du skal sikre dig, at beløbet er i overensstemmelse med udbetalingen eller købet, og at korrekt dato er anført. Du bør gemme kvitteringen, til du har kontrolleret, at det korrekte beløb er trukket på din konto, jf. pkt. 7.

Det kan forekomme, at du ved køb i selvbetjente automater ikke får nogen kvittering. Har du handlet på internettet, bør du udskrive en kopi af skærmbilledet, som viser det beløb, du skal betale.

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

Når du indtaster din pinkode eller bruger andre af dine personlige sikkerhedsforanstaltninger, skal du sikre dig, at andre ikke kan få adgang til oplysningerne.

### 3.2 Øvrige forhold vedr. betaling

I nogle selvbetjente automater kan du anvende dit kort uden at indtaste pinkode eller bruge underskrift. I disse automater accepterer du transaktionen, når dit kort aflæses af automaten, eller når du efterfølgende trykker "Godkend".

Giver du en forretning lov til at trække ekstra penge på dit Mastercard Dankort, fx drikkepenge, skal du sørge for at få en kvittering på det fulde beløb.

Når du benytter dit Mastercard Dankort til fx at leje bil eller tjekke ind på et hotel, er det sædvanligt, at du bliver bedt om at give udlejningsselskabet eller hotellet mulighed for

# Regler for Sydbank Mastercard Dankort

efterfølgende at trække yderligere beløb. Du skal være opmærksom på, at udlejningsselskabet eller hotellet herved får mulighed for efterfølgende at trække et beløb på din konto, se pkt. 8.1.

Forretninger, fx udlejningsselskaber og hoteller, har også mulighed for at reservere et beløb via dit kort, der helt eller delvist skal dække den endelige regning. En forretning må dog kun reservere det beløb, du har godkendt.

## 3.3 Mastercard Dankort i wallets

Du kan knytte dit kort til en app i din mobiltelefon, fx Apple Pay eller Dankort App. Dankort-delen af kortet kan kun knyttes til wallets, der er godkendt af Nets, fx Dankort App og Mobile Pay.

Information og vejledning om opsætning og brug vil fremgå af den valgte wallet.

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

Når du benytter dit Mastercard Dankort til køb via internettet, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato og kontrolcifre. Hvis forretningen er tilmeldt Mastercard ID Check eller Dankort Secured by Nets, vil du generelt skulle anvende yderligere personlig sikkerhedsforanstaltning. Sikkerhedsforanstaltningen består dels af et kodeord til handel på internettet, som du selv har oprettet og dels en engangskode, som du modtager på sms. Dit kodeord til handel på internettet sammen med engangskoden fra sms'en er forretningens sikkerhed for, at det er kortholder, der har kortet, når der betales. Før du taster koden, skal du sikre dig, at forretningens navn og det korrekte beløb fremgår af den sms, hvori koden er anført. Du vil også kunne bruge dit NemID/MitID som personlig sikkerhedsforanstaltning, når du skal godkende en betaling på internettet.

Når du benytter dit kort til post- og telefonordrækøb, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato, kontrolcifre samt evt. navn og adresse. Ved postordrækøb skal du endvidere underskrive bestillingssedlen.

Du må aldrig oplyse din pinkode eller tilsvarende personlige sikkerhedsforanstaltning ved internetkøb eller ved post- eller telefonordrækøb m.v.

I din mobilbank kan du se dit kortnummer, kortes udløbsdato og kontrolcifre.

## 3.5 Forudgående registrering af kortdata

Du har mulighed for at registrere dine kortdata hos en forretning eller hos en udbyder af en digital wallet, så du ikke behøver at indtaste dine kortdata, når du handler på internettet. Du skal følge anvisningerne fra forretningen eller udbyderen af den digitale wallet.

Du har mulighed for at aftale med en forretning, at dine kortdata registreres til brug for betaling af et abonnement eller

andre tilbagevendende køb. Forretningen vil selv trække de aftalte betalinger, og du skal således ikke godkende hver betaling. Første betaling skal dog altid godkendes med personlig sikkerhedsforanstaltning.

Har du brugt dit kortnummer til betaling af en løbende ydelse, fx i form af et abonnement, skal du sikre dig, at betalingsmodtager får skriftlig besked, hvis du ønsker at opsige abonnementet eller ikke længere ønsker at betale med kortet. Du bør altid sikre dig dokumentation for bestilling/afbestilling. Du vil som oftest i forbindelse med et køb modtage en kvittering, der bl.a. viser dato, beløb og kortnummer.

- 3.6 Automatisk opdatering af kortoplysninger
- For alle løsninger omfattet af dette afsnit gælder, at hvis du skifter kort:
- så vil dit kortnummer automatisk blive opdateret hos de forretninger, der tilbyder dette,
  - ellers skal du selv kontakte forretningen eller udbyderen af den digitale walletløsning for at få registreret de nye kortdata, hvis du forsat ønsker at kunne betale uden godkendelse.

## 4. Opbevaring af Mastercard Dankort og personlig sikkerhedsforanstaltning

### 4.1 Kortet

Kortet er personligt og må kun bruges af dig. Du må ikke overdrage eller overlade kortet til andre. Dette gælder også, hvis du har registreret dit kort i en wallet.

### 4.2 Personlig sikkerhedsforanstaltning – fysiske forretninger og pengeautomater

Din personlige sikkerhedsforanstaltning, fx pinkoden, er personlig, og må kun bruges af dig. Du må heller ikke oplyse din pinkode eller anden personlige sikkerhedsforanstaltning til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til sikkerhedsforanstaltningen. Når du bruger din personlige sikkerhedsforanstaltning, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure den. Hvis du har mistanke om, at andre kan have fået adgang til din personlige sikkerhedsforanstaltning, skal du straks henvende dig til Sydbank.

### Særligt for pinkode

Du bør lære din pinkode udenad. Du må ikke opbevare koden sammen med kortet, skrive den på kortet eller gemme koden i eller sammen med mobiltelefonen. Medmindre du har valgt at bruge samme pinkode til flere kort eller aftalt med Sydbank, at du modtager din pinkode i mobilbanken/netbanken, så vil du automatisk få tilsendt en pinkode til dit kort med posten.

Du kan også på et senere tidspunkt vælge at få samme pinkode til alle kort udstedt af Sydbank, både privat- og firmakort. Hvis du ikke kan lære koden udenad, eller hvis du ønsker at opbevare den, skal du opbevare den forsvarligt. Hvis du har behov for at skrive pinkoden ned, bør du benytte en pinkodehusker, som du kan finde på [sydbank.dk/pinkodehusker](https://sydbank.dk/pinkodehusker).

# Regler for Sydbank Mastercard Dankort

Du kan også se pinkoden i din netbank/mobilbank i kortoversigten.

## 5. Mastercard ID Check/Dankort Secured by Nets

### 5.1 Personlig sikkerhedsforanstaltning – internethandel

Mastercard ID Check og Dankort Secure by Nets er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet. Denne beskyttelse anvendes, når du handler på internettet, og det er forretningen, der skal tilbyde denne sikkerhedsløsning. Sydbank har under visse omstændigheder ret til at afvise din betaling, hvis forretningen ikke tilbyder dig 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 dit kort vil kræve Mastercard ID Check eller Dankort Secured by Nets, selvom forretningen skilter med dette. Mindre transaktioner kan ofte gennemføres uden brug af Mastercard ID Check eller Dankort Secured by Nets.

### 5.2 Brug af personlig sikkerhedsforanstaltning til internethandel

Hvis du har oplyst dit mobiltelefonnummer til Sydbank, vil dit kort automatisk være tilmeldt til Mastercard ID Check og Dankort Secure by Nets, når Sydbank har bestilt dit kort.

Har du ikke et kodeord til nethandel, vil du blive bedt om at oprette et kodeord, når du skal handle på nettet. Dette sker på et skærmbillede fra Nets. Kodeordet til internethandel skal du fremover bruge sammen med en engangskode, som du modtager på sms.

I stedet for at bruge kodeord sammen med en sms, kan du også benytte dit NemID/MitID til at godkende betalingen. Dette gælder fx, hvis du ikke har oplyst dit mobilnummer til Sydbank, eller du har fået nyt mobilnummer.

Hvis du ønsker at ændre/afmelde mobilnummeret, kan du gøre det via [nets.eu/sikkerhethandel](https://nets.eu/sikkerhethandel) eller ved at kontakte Sydbank.

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

### 5.3 Sikkerhed – kort og telefon

Da din mobiltelefon bliver en del af sikkerheden ved internethandel i forretninger, der benytter Mastercard ID Check eller Dankort Secured by Nets, skal du sikre, at andre ikke har eller kan få uhindret adgang til både dit kort og din mobiltelefon.

Vi anbefaler derfor, at du anvender en kode til din mobiltelefon. Du skal snarest muligt ændre/afmelde mobiltelefonnummeret til Mastercard ID Check og Dankort Secured by Nets, hvis du mister den mobiltelefon, du modtager engangskoder på. Hvis du samtidig mister kortet, skal du også spærre dette, se pkt. 10.

## 6. Fuldmagt

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

## 7. Kontrol af postering på din konto

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer, eller som du ikke mener at have foretaget, skal du kontakte Sydbank snarest muligt. Du kan evt. anvende den sikre kommunikationskanal, som Sydbank fx stiller til rådighed via netbank og mobilbank.

Ved kontrollen skal du være opmærksom på, at når du bruger dit 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 fx flybilletter eller koncertbilletter trækker forretningen dog beløbet allerede på bestillingstidspunktet. Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i pkt. 8 og 9.

## 8. Tilbageførsel af betalinger, som du har godkendt

Når du har betalt med dit Mastercard Dankort jf. pkt. 2.2, vil du i nogle situationer kunne få tilbageført en betaling. Du kan få information herom på [sydbank.dk](https://sydbank.dk).

### 8.1 Hvis du ikke kendte det endelige beløb ved godkendelse

Hvis du ikke kendte det endelige beløb, da du godkendte betalingen, og det beløb, der efterfølgende bliver trukket på din konto er væsentligt højere, end hvad der med rimelighed kunne forventes, kan du have krav på tilbageførsel af betalingen. Det kan fx være tilfældet i forbindelse med billeje eller afrejse fra hotel, hvor du måske har godkendt, at forretningen efterfølgende kan fratække fx påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren.

Du skal henvende dig til Sydbank senest otte uger efter at beløbet er trukket på din konto, hvis du mener, at du har krav på at få tilbageført en betaling, hvor du ikke har godkendt det endelige beløb.

# Regler for Sydbank Mastercard Dankort

## 8.2 Køb på internettet samt post- og telefonordrekøb

Hvis du har brugt dit kort til køb af varer eller tjenesteydelser

- på internettet, eller
- ved post- eller telefonordre, eller
- andre situationer, hvor kortet ikke er aflæst elektronisk, men hvor kortdata (kortnummer mv.) og den personlige sikkerhedsforanstaltning (fx engangskode) NemID/MitID eller lignende er brugt til at gennemføre transaktionen
- i selvbetjente automater uden brug af den personlige sikkerhedsforanstaltning,

kan du have ret til at få en betaling tilbageført, hvis:

- forretningen har trukket et højere beløb end aftalt, eller
- den bestilte vare/ydelse ikke er leveret, eller
- du har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret, førend der er foretaget levering af varen eller tjenesteydelsen.

Du skal først prøve at løse problemet med forretningen, inden du kontakter Sydbank, og du skal kunne dokumentere, at du har kontaktet eller forsøgt at kontakte forretningen, fx i form af e-mail eller brev. Det er en betingelse, at du henvender dig og gør indsigelse til Sydbank, snarest muligt efter at du er eller burde være blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på din konto. Du skal så vidt muligt gøre indsigelse til Sydbank 14 dage efter, at du er eller burde være blevet opmærksom på dit mulige krav. Når Sydbank vurderer, om du har fremsat indsigelsen rettidigt, vil Sydbank lægge vægt på din pligt til løbende at gennemgå postering på din konto, jf. pkt. 7.

Sydbank vil herefter undersøge din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto. Hvis indsigelse efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil Sydbank igen hæve beløbet på din konto.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan Sydbank kræve gebyr for uberettiget indsigelse, renter for det tidsrum fra beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen samt et eventuelt gebyr for rekvirering af notakopi, jf. prislisten.

Disse regler gælder uanset, om du har brugt dit fysiske kort, dit virtuelle kort, dit kort i en wallet eller via en digital wallet.

## 8.3 Oversigt over dine muligheder for – ved fjernsalg – at få tilbageført en betaling

Som kortholder har du i en række situationer mulighed for at få tilbageført en betaling, hvis købet er sket ved handel over internettet eller ved post- eller telefonordre. Der kan være forskel på, hvorvidt der er betalt med Dankort-delen eller Mastercard-delen. Du kan få informationer herom på hjemmesiden [nets.eu/kortholderindsigelser](https://nets.eu/kortholderindsigelser) eller ved henvendelse til Sydbank.

## 9. Tilbageførsel af betalinger, som du ikke har godkendt

Hvis du mener, at der er gennemført en eller flere betalinger med dit kort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du kontakte Sydbank snarest muligt, efter du er blevet (eller burde være blevet) opmærksom på den uautoriserede transaktion.

Ved vurdering af, om du har henvendt dig rettidigt, vil Sydbank lægge vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. pkt. 7. Under alle omstændigheder skal henvendelse til banken ske snarest, dog senest 13 måneder efter beløbet er trukket på din konto.

Sydbank vil herefter undersøge din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil Sydbank igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil Sydbank eventuelt kunne gøre ansvar gældende over for dig, jf. pkt. 11. Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget eller indgivet for sent, kan Sydbank kræve renter for det tidsrum, fra beløbet blev indsat på din konto, og til beløbet hæves igen samt et eventuelt gebyr pga. for sen indsigelse samt rekvirering af notakopi, jf. prislisten.

Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i afsnit 8 og dette afsnit 9 vedrørende tilbageførsel af betalinger. Generelt er det sådan, at hvis du gør indsigelse inden for 14 dage efter, at du er blevet eller burde være blevet opmærksom på dit krav, kan du være sikker på, at din indsigelse er rettidig.

### 9.1 Tilbagekaldelse

Du kan ikke tilbagekalde (kontramandere) transaktioner foretaget med dit Mastercard Dankort.

## 10. Din pligt til at spærre dit Mastercard Dankort

### 10.1 Kort

Du skal kontakte Sydbank snarest muligt for at spærre dit kort, hvis

- du mister dit fysiske kort, eller din mobilenhed med Mastercard Dankort på eller
- en anden får kendskab til én af dine personlige sikkerhedsforanstaltninger, fx din pinkode, eller
- du opdager, at dit Mastercard Dankort er blevet misbrugt, eller
- du får mistanke om, at kortet er blevet kopieret, eller
- du på anden måde får mistanke om, at dit Mastercard Dankort kan blive misbrugt.

Ved spærring af kortet udenfor Sydbanks åbningstid skal du give besked på tlf. +45 44 232 232, der svarer døgnet rundt. Du skal oplyse navn, adresse og evt. kortnummer eller CPR-nr. for straks at få kortet spærret.



# Regler for Sydbank Mastercard Dankort

Du kan også spærre dit kort i netbanken og mobilbanken.

Når vi har fået besked om, at dit kort er mistet, eller at en anden kender pinkoden, vil du modtage en meddelelse med angivelse af årsag og tidspunkt for spærringen. Hvis du finder kortet igen, skal du kontakte Sydbank og aftale, hvordan du skal forholde dig.

Kortet bliver desuden spærret, hvis vi får en begrundet mistanke om misbrug. Spærring af dit fysiske kort medfører, at du heller ikke kan anvende dit eventuelle virtuelle kort eller dit Mastercard Dankort på mobil tilknyttet dette kort.

Får vi besked om, at du har mistet din mobil, bliver dit Mastercard Dankort spærret på din mobil. Det får umiddelbart ikke betydning for dit fysiske kort.

## 10.2 Kort i wallet

Ligesom dit fysiske kort skal du også spærre dit kort i wallet, hvis du:

- mister din mobiltelefon
- opdager, at dit kort i wallet er blevet misbrugt
- på anden måde får mistanke om, at dit kort i en wallet kan blive misbrugt.

Ved spærring af kort i wallet skal du udenfor bankens åbningstid kontakte Nets på tlf. + 45 232 232, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, hvilken filial kontoen føres og kontonummer eller CPR-nummer for straks at få kortet spærret.

Når dit kort i en wallet er spærret, vil du blive informeret med angivelse af årsag og tidspunkt for spærringen. Hvis en mobiltelefon med spærret kort i wallet findes igen, skal du kontakte Sydbank og aftale, hvordan du skal forholde dig. Hvis en anden får kendskab til pinkoden til den eller de wallets, du har registreret dit kort i, skal du snarest muligt ændre denne. Følg vejledningen i wallet. Kontakt herefter Sydbank for yderligere information om, hvordan du skal forholde dig.

## 11. Dit ansvar ved misbrug af dit Mastercard Dankort

**11.1** I tilfælde af at dit Mastercard Dankort har været misbrugt af en anden person, vil Sydbank dække tabet, medmindre tabet er omfattet af afsnit 11.2-11.6 nedenfor. Det er Sydbank, der skal bevise, at tabet er omfattet af pkt. 11.2 til 11.6. Regler for din hæftelse er fastlagt i Lov om Betalinger (Lov nr. 652 af 8. juni 2017).

**11.2** Hvis dit Mastercard Dankort er blevet misbrugt af en anden person, og der i den forbindelse er anvendt en personlig sikkerhedsforanstaltning, kan du komme til at dække op til 375 kr. af det samlede tab (selvrisiko). Du kan komme til at betale op til 375 kr. i alt, hvis flere af dine kort – både privat- og fir-

makort – med samme sikkerhedsforanstaltning (fx pinkode) misbruges i forbindelse med samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort er spærret samtidig.

**11.3** Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at dit Mastercard Dankort har været misbrugt af en anden person, og der i den forbindelse er anvendt personlig sikkerhedsforanstaltning, og du:

- har undladt at underrette Sydbank snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet eller din mobiltelefon med Mastercard Dankort på mobilen er bortkommet, eller at uberettigede har fået kendskab til sikkerhedsforanstaltningen, eller
- har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at du indså, eller burde have indset, at der var risiko for misbrug, eller
- ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Du skal dog højst betale 8.000 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme sikkerhedsforanstaltning – både privat- og firmakort – misbruges i forbindelse med den samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort med samme sikkerhedsforanstaltning spærres samtidig.

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

- du selv har videregivet sikkerhedsforanstaltningen til den, som har misbrugt dit Mastercard Dankort, og du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

**11.5** Du hæfter endvidere for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser i henhold til reglerne, herunder til at opbevare kortet eller mobiltelefonen forsvarligt, jf. pkt. 4, til at beskytte sikkerhedsforanstaltningen, jf. pkt. 4.1, eller til at spærre kortet, jf. pkt. 10.

**11.6** Hvis du har flere kort med samme sikkerhedsforanstaltning – både privat- og firmakort – gælder den ubegrænsede hæftelse efter pkt. 11.4 og 11.5 for hvert kort, der er misbrugt.

**11.7** Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår efter, at Sydbank har fået besked om, at kortet skal spærres. Du hæfter heller ikke for tab, hvis du ikke har haft mulighed for at spærre dit kort på grund af forhold hos banken.

Du hæfter heller ikke, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af den personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af dig forud for den uberettigede anvendelse.

Herudover hæfter du ikke for uberettiget anvendelse af kortet, når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af Sydbanks ansatte, agenter eller filialer eller af en enhed, hvortil bankens aktiviteter er outsourcet eller disses passivitet.

# Regler for Sydbank Mastercard Dankort

Sydbank hæfter i overensstemmelse med Lov om Betalinger for dit tab, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af kortet.

Sydbank hæfter tillige i overensstemmelse med Lov om Betalinger, hvis du lider tab som følge af en uberettiget anvendelse, hvor Sydbank ikke kræver brug af en personlig sikkerhedsforanstaltning, medmindre du handlet svigagtigt

Du hæfter kun for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af kortet, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført i banken.

## 12. Sydbanks rettigheder og ansvar

### 12.1 Sydbanks ret til at spærre dit Mastercard Dankort

Sydbank er berettiget til at spærre for brug af dit Mastercard Dankort:

- hvis den konto, dit Mastercard Dankort er knyttet til, er ophævet, eller
- du overtræder reglerne, herunder hvis kontoen, som dit Mastercard Dankort er knyttet til, kommer i overtræk, eller
- hvis Sydbank ikke har kunne gennemføre kundekendskabsprocedure i henhold til hvidvasklovgivningen, eller
- dit Mastercard Dankort er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand.

I tilfælde af overtræk vil du blive rykket skriftligt før kortet bliver spærret. Øjeblikkelig spærring kan dog være nødvendig, hvis der er tale om særligt groft og/eller gentagne overtræk. Sydbank kan desuden forlange alle fysiske kort, der er udleveret til kontoen, leveret tilbage.

Når Sydbank har spærret dit Mastercard Dankort, vil du blive informeret herom med angivelse af årsagen og tidspunktet for spærringen. Ved mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler kan Sydbank eller Nets kontakte dig telefonisk, pr. sms eller på anden sikker vis.

Du skal være opmærksom på, at man (fx banken, forretningen, Nets m.fl.) aldrig vil bede dig oplyse dit NemID/MitID, din pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning, fx kode til internethandel eller engangskode, som du har modtaget på sms.

### 12.2 Udskiftning af kortet

Sydbank har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

### 12.3 Arbejdskonflikter

Du kan ikke bruge dit Mastercard Dankort i Danmark, hvis Sydbank og/eller Sydbanks datacentre inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør vil du hurtigst muligt blive orienteret herom gennem annoncering i dagspressen. Du kan ikke forvente at kunne bruge Mastercard-delen af dit Mastercard Dankort udenfor Danmark, hvis et eller flere af Sydbanks datacentre og/eller hvis en eller flere

af Sydbanks internationale samarbejdspartnere inddrages i en arbejdskonflikt. Ved arbejdskonflikter alene uden for Danmark vil dit Mastercard Dankort forsat kunne bruges i Danmark.

### 12.4 Fejl og mangler

Sydbank har intet ansvar for fejl og mangler mv. ved de ydelser, forretningen leverer. Eventuelle klager over fejl og mangler ved de leverede ydelser skal rettes til forretningen.

## 13. Udløb

**13.1** Dit Mastercard Dankort kan bruges til og med den udløbsmåned, der står på kortet, hvorefter kortet er ugyldigt. Evt. virtuelt Mastercard Dankort eller Mastercard Dankort på mobilen udløber samtidig med det kort, det er knyttet til. Du vil, før kortet udløber, få tilsendt et nyt kort eller modtage besked om, at det nye kort kan afhentes i din Sydbank-filial. Når du får et nyt kort, skal du tilknytte dit evt. virtuelle Mastercard Dankort til de steder, hvor du har registreret kortnummeret, samt du skal tilknytte dit nye kort på mobilen igen.

### 13.2 Udskiftning af kort med eget design

Har du valgt et kort med eget design, gemmes dit billede i op til 18 måneder. Her tages dog forbehold for evt. ændringer, som kan betyde, at billedet bliver slettet og skal uploades på ny. Hvis et kort med eget design udskiftes på Sydbanks foranledning:

- indenfor ca. 18 måneder, fra du har uploadet billedet på Sydbanks kortdesigner, vil det blive udskiftet med det samme billede og uden omkostninger for dig
- efter ca. 18 måneder, fra du har uploadet billedet, vil du få Sydbanks standardkort uden billede.

Hvis et kort med eget design udskiftes på din foranledning – se prislisen.

## 14. Opsigelse

Sydbank kan med to måneders varsel opsiges aftalen. I tilfælde af opsigelsen vil du få refunderet en forholdsmæssig del af eventuelle gebyrer, du måtte have betalt forud for brug af kortet.

Du kan opsiges aftale med Sydbank med en måneds varsel. Hvis du opsiges aftalen indenfor seks måneder, kan Sydbank opkræve gebyr for opsigelsen af aftalen, jf. prislisen.

Hvis du eller Sydbank opsiges aftalen (kortet), skal du tilbagelevere det fysiske kort til Sydbank. Du skal slette dit Mastercard Dankort på mobil i din wallet og slette kontonumrene på de hjemmesider, hvor du eventuelt har registreret dem. Hvis du sender dit Mastercard Dankort med posten til Sydbank, skal du klippe det over, inden du sender det.



# Regler for Sydbank Mastercard Dankort

## 15. Udstedelse af Mastercard Dankort

Mastercard Dankort udstedes efter individuel vurdering af ansøger, jf. pkt. 16. Kortet udstedes normalt for fire år ad gangen. Udløbspunktet er præget på kortet. Kortet vil blive sendt med almindeligt brev til den adresse, som Sydbank har noteret. Hvis kortbruger bor udenfor Danmark, Norden, Europa, Schweiz eller Liechtenstein, bliver kortet af sikkerhedsmæssige årsager sendt med kurer for kontohavers regning.

Normalt afsendes kortet senest fire hverdage efter, at bestillingen er foretaget. En hastebestilling afsendes en hverdag efter bestillingen, hvis denne er foretaget før kl. 13. Ellers afsendes kortet to hverdage efter bestillingen.

Har du bestilt et kort med eget design, vil leveringstiden dog være op til 14 arbejdsdage.

## 16. Vurdering af kortansøger

Mastercard Dankort udstedes efter individuel vurdering.

## 17. Ændring af reglerne

Ændring af regler samt prisliste kan ske med to måneders varsel, hvis ændringerne er til ugunst for dig. Ændringer til fordel for dig kan ske uden varsel. Du vil modtage en besked om ændringer enten skriftligt eller elektronisk. Du er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i din adresse og/eller e-mailadresse til Sydbank samt evt. mobilnummer, og du bærer selv ansvaret for, at du ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis du ikke har meddelt e-mail, mobilnummer og/eller adresseændring.

Ved ændring af reglerne vil disse anses som vedtaget, medmindre du inden datoen for ikrafttræden har meddelt Sydbank, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler. Hvis du meddeler, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil aftalen anses som ophørt på tidspunktet for ikrafttrædelsen af de nye regler. Hvis du har forudbetalt et årsgebyr, vil du modtage en forholdsmæssig andel af dette retur.

## 18. Nyt eksemplar af kortreglerne

Hvis du har behov for et eksemplar af kortreglerne, kan du finde dem på [sydbank.dk/vilkaar](http://sydbank.dk/vilkaar), eller du kan kontakte Sydbank.

## 19. Klager

Hvis du har klager, kan du henvende dig i Sydbank. Får du ikke medhold i din klage, kan du henvende dig til Det finansielle

ankenævn, St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K. Du kan også henvende dig på mailadressen [sek@fanke.dk](mailto:sek@fanke.dk), på tlf. 35 43 63 33 eller via et link fra Det finansielle ankenævns hjemmeside: <https://fanke.dk/det-finansielle-ankenævn/indgivelseafklage>.

Du har også mulighed for at klage til de myndigheder, der fører tilsyn med Sydbanks 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 ([www.kfst.dk](http://www.kfst.dk)) fører tilsyn med regler for gebyrer i øvrigt.

Hvis du ønsker at klage over, at dit kort er blevet spærret, kan du også henvende dig til Sydbank. Får du ikke medhold hos Sydbank, kan du klage til Datatilsynet, Carl Jacobsensvej 35, 2500 Valby, ([www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)).

Generel information om, hvor du som forbruger skal rette din klage, får du også på Finanstilsynets hjemmeside – [www.finanstilsynet.dk/forbrugerinformation/her-kan-du-klage](http://www.finanstilsynet.dk/forbrugerinformation/her-kan-du-klage).

## 20. Gebyrer og valutaomregning

### 20.1 Sydbanks gebyrer

Der kan opkræves et årligt kortgebyr, der betales forud. Gebyret hæves på kontoen, jf. prislisten. Årligt kortgebyr, gebyr for brug af kortet, eventuelt kontogebyr, eventuelt gebyr for kontoudskrift, eventuelt gebyr for udskiftning af kort samt kopi af nota mv. fremgår af prislisten.

Gebyr for uberettiget indsigelse eller for sen indgivet indsigelse, jf. pkt. 8, fremgår ligeledes af prislisten.

### 20.2 Gebyr ved brug af Mastercard Dankort i forretninger

I Danmark og EU er det ikke lovligt at opkræve gebyr hos privatkunder ved brug af Mastercard Dankort – hverken ved brug af fysiske butikker eller internetforretninger.

Ved brug af kortet udenfor Danmark og EU kan forretningen opkræve et gebyr.

### 20.3 Omregningskurs ved brug i udlandet

Køb og hævning i udlandet omregnes til danske kroner, jf. prislisten, og skal altid betales i danske kroner.

Ved omregning anvendes de i prislisten beskrevne metoder, jf. prislistens afsnit "Referencekurs". Ændringer i den i prislisten anførte referencekurs vil træde i kraft uden varsel.

Der kan være sket ændringer i valutakursen fra det tidspunkt, hvor du har brugt dit kort, til beløbet trækkes på din konto. Ligeledes kan der i visse lande, fortrinsvis udenfor Europa, være tale om officielle kurser, alt efter hvor kursen indhentes.

# Regler for Sydbank Mastercard Dankort

## 20.4 Valutaveksling i forretning

(DCC – Dynamic Currency Conversion)

Hvis du bruger kortet i udlandet, kan du komme ud for, at forretningen laver en valutaomregning, før betalingen gennemføres, så du betaler et beløb i danske kroner.

Inden du godkender dette, skal forretningen oplyse, hvilke gebyrer og hvilken kurs forretningen anvender ved omregningen. Du skal være opmærksom på, at den kurs forretningen anvender, kan være forskellig fra den kurs Sydbank anvender, og at Sydbank ingen indflydelse har på forretningens omregningskurs.

Indenfor EU gælder der særlige regler vedr. Dynamic Currency Conversion (DCC). Når du hæver i en pengeautomat i et EU-land eller hæver Euro i en pengeautomat, har du krav på at få information om det kurstillæg, som ejeren af pengeautomaten anvender ved DCC. Tillægget skal vises i forhold til kursen mellem danske kroner og Euro offentliggjort af Den Europæiske Centralbank. På den måde kan du vurdere, om det er en fordel for dig at benytte tilbud om at få omregnet din udbetaling til danske kroner netop, når du får udbetalt kontanterne.

## 20.5 Refusion af gebyrer

Ophører dit Mastercard Dankort midt i en gebyrperiode, fordi reglerne for brug af Mastercard Dankort ændres væsentlig til ugunst for dig, eller fordi du eller Sydbank har opsagt aftalen, vil du få refunderet en forholdsvis del af det betalte gebyr. Opsiger du kontoforholdet, efter at kortafgiften er opkrævet, vil kortafgiften blive refunderet, hvis opsigelsen er modtaget senest 14 dage efter det eksisterende korts udløb, og det nye kort ikke har været brugt – dog altid fratrukket Sydbanks eventuelle omkostninger i forbindelse med opsigelsen. Hvis Sydbanks opsigelse skyldes din misligholdelse af aftalen, refunderer Sydbank ikke det betalte gebyr.

## 21. Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger

Ved accept af disse regler og brug af kortet, giver du samtidig samtykke til behandling af personoplysninger. Ved brug af kortet er det bl.a. kortnummer, beløb, dato for brug af kortet, samt hvor kortet har været brugt, der betragtes som personoplysninger.

Behandling af oplysninger om dig sker alene til formål, som er nødvendige for, at du kan anvende kortet som aftalt, herunder gennemførelse af betalinger. Oplysninger behandles i henhold til databeskyttelsesreglerne, herunder EU's persondataforordning (Europa-Parlamentets og rådets Forordning (EU) 2016/679). Oplysningerne videresendes af forretningen til Sydbank. Oplysningerne opbevares hos forretningen, i forretningens pengeinstitut/Nets og i Sydbank.

Oplysningerne anvendes i bankens bogføring, i kontoudskrifter og ved eventuel senere fejlretning. Når du bruger Master-

card-delen af dit Mastercard Dankort, vil oplysninger til brug for gennemførelse af din betaling også blive opbevaret hos Mastercard, der er forpligtet til at opbevare og behandle oplysningerne i overensstemmelse med EU's persondataforordning. Oplysninger videregives i øvrigt kun, hvor lovgivningen kræver det eller for at hindre misbrug af kortet. Oplysningerne opbevares i løbende år plus 5 år. Ved tilmelding til Mastercard ID Check og Dankort Secured by Nets bliver dit mobilnummer videregivet til og opbevaret hos Nets til brug for udsendelse af engangskoder.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke til behandling af dine personoplysninger ved at kontakte Sydbank. Hvis du tilbagekalder dit samtykke, skal du dog være opmærksom på, at du ikke længere vil kunne bruge kortet.

Har du spørgsmål til behandling af dine personoplysninger, er du altid velkommen til at kontakte Sydbanks databeskyttelsesrådgiver på [dpo@sydbank.dk](mailto:dpo@sydbank.dk).

Ønsker du at klage over behandlingen af dine personoplysninger, kan du klage til Sydbanks databeskyttelsesrådgiver på [dpo@sydbank.dk](mailto:dpo@sydbank.dk) eller til Datatilsynet, Carl Jacobsensvej 35, 2500 Valby ([ddt@datatilsynet.dk](mailto:ddt@datatilsynet.dk)).

## 22. Registrering af spærrede Mastercard Dankort

Når dit Mastercard Dankort er spærret, jf. pkt. 10 og pkt. 11, vil kortet blive spærret for brug i Nets og Mastercards/Europays autorisationssystemer, i det omfang Sydbank finder det nødvendigt for at hindre misbrug. På tilsvarende måde vil kortet blive spærret, hvis Sydbank får en begrundet mistanke om misbrug.

## 23. Garantiformuen

Som kunde i Sydbank er du gennem Garantiformuen (Garantiordningen for indskydere og investorer) i et vist omfang sikret mod tab. Du kan læse om dækningens omfang på [sydbank.dk](http://sydbank.dk) eller på [gii.dk](http://gii.dk).

## 24. Fortrydelsesret – privatkunder

Forbrugeraftalelovens § 18 indeholder regler om fortrydelsesret ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Reglerne om fortrydelsesret fremgår af afsnittet nedenfor og gælder alene for privatkunder.

### Fortrydelsesret:

Du har ret til indenfor 14 dage at fortryde en aftale, du har indgået med Sydbank.

Fristen regnes som udgangspunkt fra den dag, du har indgået aftalen, fx skrevet under på aftale eller afgivet bestillingen. Du har efter forbrugeraftaleloven krav på at få en række

# Regler for Sydbank Mastercard Dankort

oplysninger, bl.a. om fortrydelsesretten og om den bestilte tjenesteydelse. Fortrydelsesfristen udløber først 14 dage efter, at du har modtaget disse oplysninger på skrift, fx på papir eller elektronisk post.

Falder fortrydelsesfristens sidste dag på en lørdag, søndag, helligdag, fredagen efter Kristi himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, udløber fortrydelsesfristen den efterfølgende hverdag.

## Meddelelse om fortrydelse:

Inden udløbet af fortrydelsesfristen skal du telefonisk eller skriftligt meddele Sydbank, at du fortryder aftalen. Meddelelsen kan sendes til den filial, hvor du har konto. Du kan sikre dig bevis for rettidig udnyttelse af fortrydelsesretten ved at sende et anbefalet brev og opbevare postkvitteringen.

## Betaling:

Ved udnyttelse af fortrydelsesfristen skal du tilbagelevere den ydelse, som du har modtaget fra Sydbank. Sydbank skal tilbagebetale det beløb, som du har betalt for ydelsen, dog ikke almindelige ekspeditionsgebyrer og stiftelsesprovision samt omkostninger til tredjemand. Du skal desuden betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret.

## Bortfald af fortrydelsesretten:

Fortrydelsesretten bortfalder inden fortrydelsesfristens udløb, hvis aftalen efter dit udtrykkelige samtykke opfyldes helt af både Sydbank og dig.

## 25. Gode råd om Mastercard Dankort

Selvom Mastercard Dankort er et af de sikreste betalingsmidler, sker der af og til misbrug. Du kan selv være med til at skabe endnu større sikkerhed, hvis du følger disse gode råd.

### Før brug

- Opfat dit Mastercard Dankort som rede penge. Opbevar det derfor sikkert – såvel ude som hjemme. Lad det fx ikke ligge fremme.
- Lær din pinkode udenad. Brug en pinkode-husker, hvis du ikke er sikker på, at du altid kan huske koden. Du kan printe en pinkode-husker på [sydbank.dk/pinkodehusker](http://sydbank.dk/pinkodehusker).
- Opgiv aldrig din pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning til andre – heller ikke til Sydbank eller politiet. Koden er personlig, og kun du må kende den.
- Brug ikke pinkoden som password eller adgangskode i andre sammenhænge.
- Beskyt dine enheder, hvor du fx har installeret din digitale wallet. Sørg for at enheden altid er opdateret med nyeste version, og at der skal bruges kode for at åbne din mobiltelefon.
- Det er vigtigt, at du har et antivirusprogram, der holdes opdateret, et styresystem der holdes opdateret, og at du bruger din sunde fornuft, når du bevæger dig på internettet, læser mails og tilsvarende.

### Under brug

- Beskyt din pinkode ved indtastning. Lad ikke andre kunne aflæse koden, når du taster den ind.
- Afslå assistance fra "venlige hjælpere", når du bruger dit kort.
- Lad aldrig andre bruge dit kort, din pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning – heller ikke selvom du selv er til stede.
- Tjek at totalbeløbet i terminalen eller på skærmen stemmer.
- Skriv aldrig under på en kvittering, før totalbeløbet er påført.
- Husk din kvittering, og gem den til senere kontrol.
- Pas på kortets magnetstribes. Informationerne i kortets magnetstribes kan ødelægges, hvis denne kommer for tæt på et magnetfelt, fx magnetlåse på en taske og visse elektroniske apparater.

### Efter brug

- Tjek posteringer på din konto via netbank/mobilbank.
- Kontroller med jævne mellemrum, at du ikke har mistet kortet.
- Reager øjeblikkeligt og kontakt hurtigst muligt Sydbank, hvis dit kort er bortkommet,
- hvis du får mistanke om, at det kan være misbrugt, eller
- hvis andre kender din pinkode.

## 26. Gode råd ved brug af Mastercard Dankort i udlandet

### Brug din pinkode med omtanke

I udlandet må du kun anvende din pinkode i pengeautomater, betalingsautomater og forretninger, hvor der skiltes med Mastercard-logoet.

### Husk pas eller anden billedlegitimation

Udenlandske pengeinstitutter vil ofte spørge efter pas, hvis du ønsker at hæve kontanter ved kassen. Du kan også komme ud for at skulle legitimere dig i forretninger.

Hvis dit Mastercard Dankort bortkommer eller bliver stjålet – eller hvis du har mistanke om, at din pinkode er afluret, eller at andre bruger dit kort/kortnummer uretmæssigt, så kontakt straks Sydbank, eller – ring på tlf. + 45 44 232 232. Du skal opgive dit navn, din adresse, at din bank er Sydbank samt dit kortnummer eller CPR-nr. Så bliver dit kort straks spærret og kan ikke bruges.

### Læs mere på internettet

Du kan læse mere om betalingskort og gode råd på:

- [dankort.dk](http://dankort.dk)
- [nets.eu/dk](http://nets.eu/dk)

### Kontakt til Sydbank

Når du skal kontakte Sydbank, bør du altid anvende den sikre kommunikationsmetode, som Sydbank har anbefalet – fx via

# Regler for Sydbank Mastercard Dankort

din netbank/mobilbank eller pr. telefon. Når du kommunikerer med Sydbank på den måde, sikrer du dig imod, at nogle kan aflure din korrespondance.

## 27. Gode råd, når du handler på internettet

Du kan handle lige så sikkert med dit Mastercard Dankort på internettet som i en almindelig forretning. Ønsker du at handle i en internetforretning og betale med dit Mastercard Dankort, skal du tage stilling til, om du vil anvende Mastercard-delen af kortet eller Dankort-delen af kortet. Du kan se på bagsiden af dit kort, hvilket kornummer, der hører til hvilken del af kortet. Du skal indtaste dit kornummer, kortets udløbsdato og evt. kortets tre kontrolcifre. Du kan desuden også se kortoplysningerne i din mobilbank.

Med Mastercard ID Check og Dankort Secured by Nets er du ekstra beskyttet mod misbrug af kortdata ved handel på internettet.

## 28. Generelle råd ved handel på internettet

### Læs betingelserne

Hvis du ønsker at købe noget, bør du læse købsbetingelserne grundigt igennem. Du skal sikre dig, at du ikke med dette ene køb kommer til at starte et abonnement eller tegne dig for flere betalinger, hvis det ikke er din hensigt.

### Gem dokumentation

Når du har bestilt en vare, bør du gemme dokumentationen fra købet enten som et print eller ved at lave en elektronisk kopi af skærbilledet med købsoplysningerne. Husk også at gemme både webadressen til forretningen og adressen til den side, hvor du eventuelt kan afbestille købet/abonnementet igen. Internetbutikken er forpligtet til at kvittere for købet, fx via en mail. Denne kvittering skal du også gemme.

### Kontroller posteringerne på din konto

Du skal løbende kontrollere din konto. Er der posteringer, som du ikke kender til, skal du straks kontakte Sydbank.

## 29. Særlige råd ved handel med Mastercard Dankort på internettet

### Pas på dit kortnummer og dine personlige sikkerhedsforanstaltninger

Oplys aldrig dit kortnummer, medmindre du er i en decideret købsituation, hvor du ønsker at betale for noget. I andre situationer skal du aldrig, selvom du bliver opfordret til det, indtaste dit kortnummer. Hverken som id, som en del af "medlemsoplysninger" eller for at komme videre til en anden side på internettet.

Du må ikke oplyse dine personlige sikkerhedsforanstaltninger (fx 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 (fx forretninger, Sydbank, Nets mm.) aldrig vil bede dig oplyse dit NemID/MitID, din pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning, fx kode til internethandel eller engangskode, som du har modtaget på sms.

Når du handler på nettet, og der skal bruges Mastercard ID Check 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 i Danmark

Alle danske netbutikker skal beskytte dine betalingsinformationer med kryptering. Også langt de fleste udenlandske butikker bruger kryptering, og du kan nemt tjekke, om forbindelsen mellem din computer og netbutikker er sikker. Er forbindelsen sikker, skal der være en hængelås nederst i højre hjørne i din internetbrowser eller foran URL'en (internetadressen) med grøn farve. Indtastning af kortnummer mv. skal først ske, når forbindelsen er sikker. Du bør ikke handle i de butikker, der ikke tilbyder en krypteret forbindelse.

### Mastercard ID Check og Dankort Secured by Nets

– er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet.

### Abonnementsordning med netbutik

Når du indgår en abonnementsordning, giver du netbutikken lov til at overføre beløb fra dit Mastercard Dankort, uden at du selv foretager en handling. Derfor bør du gennemgå kriterierne for betaling i abonnementsordningen meget grundigt, før du oplyser kortnummer mv.

### Nyt Mastercard Dankort

Når dit kort skal fornys, ændres udløbsdatoen og kortnumrene. Hvis du har indgået abonnementsaftaler, som fx Brobizz, Netflix, Rejsekort eller mobilabonnement, skal du derfor orientere den pågældende netbutik om den nye udløbsdato samt nyt kortnummer, for at abonnementsaftalerne kan fortsætte.

### Hvor kan jeg læse mere?

Du kan læse mere om nethandel på:

- [forbrugersikkerhed.dk](https://forbrugersikkerhed.dk)
- [forbrug.dk](https://forbrug.dk)

# Regler for Sydbank Mastercard Dankort

## 30. Ordliste

### Bankdag:

Alle dage med undtagelse af lørdage, søn- og helligdage, fredagen efter Kristi himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag og 31. december.

### Dankort-app:

En virtuel udgave af Dankort-delen af dit Mastercard Dankort, der kan tilknyttes en wallet på din mobiltelefon.

### Dankort Secured by Nets:

Dankort secured by Nets er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på nettet.

### Danmark:

Danmark, Grønland og Færøerne.

### Digital Wallet:

En personlig softwarebaseret løsning, hvor du registrerer dine kortoplysninger til brug for fremtidige køb i en internetforretning.

### Dynamic Currency Conversion:

Anvendes af nogle forretninger, så du kan betale i udlandet i danske kroner. Det er forretningen, der er ansvarlig for valutaomregningen, og Sydbank har ingen indflydelse på den kurs, som anvendes til omregning.

### En pinkode:

Den samme personlige, hemmelige kode, der er knyttet til flere kort.

### Engangskode:

En kode, du modtager på sms til den tilmeldte mobiltelefon. Du skal bruge koden til at afslutte købet i de internetforretninger, der anvender Mastercard ID Check eller Dankort Secured by Nets.

### Fjernsalg:

Betalingstransaktioner, hvor der ikke sker aflæsning af kortet i kombination med pinkode eller underskrift, fx

- transaktioner, som er foretaget på grundlag af oplysning om kortnummer via fx internettet (evt. kombineret med sikkerhedsproceduren Mastercard ID Check eller Dankort Secured by Nets) eller telefonordre.
- transaktioner, hvor kortet aflæses, men hvor kortholder ikke indtaster pinkode eller afgiver underskrift, fx selvbetjente automater uden pinkode ved broer.

### 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 mv. eller være med i en donationsordning.


### Fysisk forretning:

Alle forretninger, hoteller, restauranter eller andre steder, hvortil der er en fysisk adgang, og som tager imod betaling med Mastercard Dankort.

### Kodeord til internethandel:

En kode, du selv vælger som personlig sikkerhedsforanstaltning, når du skal handle på internettet. Kodeordet bruges sammen med "engangskoden".

### Kontaktløs betaling:

Dit kort har en indbygget antenne, der er forbundet med kortets chip. Det er derfor muligt at foretage en betaling, uden at kortet kommer i direkte kontakt med betalingsterminalen – forudsat at betalingsterminalen også har kontaktløs funktion. Du kan holde kortet i en afstand af 0-3 cm fra betalingsterminalens kontaktløse symbol . Kort og betalingsterminaler, der er forsynet med den kontaktløse funktion, bærer symbolet på forsiden.

### Kort:

Det fysiske kort, dit kort i en wallet eller dit virtuelle kort.

### Kvittering:

Oplysninger om en betaling, som gives på papir eller i elektronisk form.

### Mastercard:

En betegnelse for Mastercard-delen af det fysiske Mastercard Dankort og Mastercard på mobilen.

### Mastercard ID Check:

Mastercard ID Check er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet.

### Mastercard International:

Den kortorganisation, Sydbank samarbejder med, hvad angår Mastercard.

### Mastercard på mobilen:

En virtuel udgave af dit Mastercard, der kan tilknyttes en wallet på din mobiltelefon.

### NemID/MitID:

NemID/MitID er en digital signatur. Du skal anvende NemID/MitID til at tilmelde dig Mastercard ID Check og Dankort Secured by Nets.

### Nets:

Nets er det selskab, der bl.a. administrerer Dankortsystemet for pengeinstitutterne, og som er pengeinstitutternes samarbejdspartner på Mastercard Dankort.

# Regler for Sydbank Mastercard Dankort

## **Personlig sikkerhedsforanstaltning:**

Personaliserede elementer, som kortudsteder har stillet til rådighed for kortholder med henblik på at foretage autentifikation af kortholder. Dette kan fx være pinkode, kode til wallet, fingeraftryk, ansigtsgenkendelse eller lign. Mastercard ID Check og Dankort Secured by Nets anses også som personlige sikkerhedsforanstaltninger.

## **Pinkode:**

Den personlige, hemmelige kode, der er knyttet til dit fysiske kort samt den personlige hemmelige kode, du har valgt til dit Mastercard Dankort på mobilen.

## **Prisliste:**

Den til enhver tid gældende liste over rentesatser, gebyrer mm. på Mastercard Dankort. Du kan se prislisen på sydbank.dk eller få den udleveret i Sydbank.

## **Referencekurs:**

Den vekselkurs, der anvendes ved omregning af udenlandske betalinger 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:**

Betegnelse for kontanthævning eller enkelt køb i butik, internet eller lignende.

## **Udlandet:**

Resten af verden.

## **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.

## **Wallet:**

En personlig softwarebaseret løsning, hvor du fx har Mastercard Dankort på mobilen eller andre virtuelle kort. Wallet ligger som en app, du kan downloade til din mobiltelefon.

## **Walletudbyder:**

En udbyder af wallet til brug for Mastercard Dankort på mobilen.



# Prisliste for Sydbank Mastercard Dankort

## Årligt kortgebyr <sup>1)</sup>

Mastercard Dankort 195 kr. <sup>2)</sup>

## Hævegebyrer i Danmark

I Sydbanks pengeautomater 0 kr.  
I andre pengeinstitutters pengeautomater <sup>2)</sup> 8 kr.  
Ved kassen i fremmed pengeinstitut <sup>2)</sup> 8 kr.

## Hævegebyrer i udlandet <sup>3)</sup>

Som hævekort i EU-lande 8 kr.  
Som hævekort udenfor EU-lande 1,5 % min. 40 kr. <sup>4)+5)</sup>

## Som betalingskort

Som hævekort i EU-lande 0 kr. <sup>4)</sup>  
Som hævekort udenfor EU-lande Oplyses af forretningen <sup>4)+5)</sup>

## Øvrige gebyrer

Hastebestilling 250 kr.

Kurérgebyr pr. forsendelse til udlandet uden for Norden, EU, Schweiz og Liechtenstein 400 kr.

Erstatningskort, pr. kort <sup>6)</sup> 150 kr.

Eget design, pr. billede <sup>6)</sup> 100 kr.

Genbestilling af pinkode, pr. pinkode 50 kr.

Hjælp til aktivering af kortet, pr. kort 50 kr.

Udlevering af kortet sendt til banken 100 kr.

Fremfinden af nota, hvis nota er i overensstemmelse med det fakturerede, pr. nota 200 kr.  
I øvrige tilfælde 0 kr.

Returnering på grund af manglende dækning 300 kr.

Gebyr for uberettiget indsigelse, pr. gang 250 kr.

Ændring af kortets forbrugsgrænse. Kun muligt på Mastercard-delen af Mastercard Dankort 100 kr.

Nulstilling af forbrug i udlandet 200 kr.  
(kan kun ske undtagelsesvist og i følge aftale med Sydbank)

## Forbrugsgrænser på Sydbank Mastercard Dankort – Mastercard-delen

Sydbanks pengeautomater i Danmark indenfor bankens åbningstid\* 10.000 kr.

Sydbanks pengeautomater i Danmark udenfor bankens åbningstid\* 5.000 kr.

Øvrige pengeautomater i Danmark og udlandet pr. dag – eller den aftalte forbrugsgrænse på kortet 5.000 kr.

Maks. hævning pr. dag 10.000 kr.

Samlet forbrug pr. dag 30.000 kr.

Samlet forbrug pr. løbende 30 dage 200.000 kr.

## Hævegrænser på Sydbank Mastercard Dankort – Dankort-delen

Sydbanks pengeautomater i Danmark indenfor bankens åbningstid\* 2.000 kr.

Sydbanks pengeautomater i Danmark udenfor bankens åbningstid\* 2.000 kr.

Øvrige pengeautomater i Danmark pr. dag 2.000 kr.

\* Åbningstid: Alle hverdage fra 9-18.

## Betalingsgrænse med kontaktløs funktion

Ved brug af den kontaktløse funktion er beløbsgrænsen uden brug af pinkode 350 kr. pr. køb.

## Spil og lotteri

Benyttes kortet hos betalingsmodtagere, der overvejende tilbyder spil og væddemål, herunder kasinoer, forhandlere af lotterisedler, væddeløbsbaner og lignende, kan der være en begrænsning i brug af kortet på 5.000 kr. pr. døgn.

## Referencekurs

Ved brug af Mastercard-delen af Sydbank Mastercard Dankort i udlandet vil omregning fra udenlandsk valuta til danske kroner (DKK) ske til den af Mastercard til hver en tid fastsatte valutakurs, der fremgår af nets.eu/valutakurser for den enkelte valuta med et tillæg, som redegjort for nedenfor:

1. Europæiske valutaer offentliggjort på nets.eu/valutakurser (valutakurs på bankdagen før transaktionen cleares i Nets) tillagt 0,17 % (Mastercards tillæg) + 1,5 % (bankens tillæg)
2. Øvrige valutaer offentliggjort på nets.eu/valutakurser (valutakurs på bankdagen før transaktionen cleares i Nets) tillagt 0,90 % (Mastercards tillæg) + 2,0 % (bankens tillæg). Undtagelser kan forekomme.

<sup>1)</sup> Det årlige kortgebyr opkræves forud.

<sup>2)</sup> Gratis for kort til 18/29 Konto og Ung Privat, Private Banking og Private Banking Elite. Der er mulighed for rabat via Sydbank Favorit.

<sup>3)</sup> Ikke muligt med Dankort-delen af Mastercard Dankort.

<sup>4)</sup> Der kan være lokale begrænsninger.

<sup>5)</sup> Forretninger i udlandet kan kræve gebyr ved køb. Gebyret oplyses af forretningen.

<sup>6)</sup> Ved 1. udskiftning til Mastercard Dankort med eget design betales alene prisen for eget design. Der er mulighed for rabat via Sydbank Favorit. Gratis for Private Banking og Private Banking Elite.

Gebyr tilskrives ultimo hver måned.

Ret til ændringer i prislisten forbeholdes.

Gældende fra oktober 2021.