

BILLINGONLINE

ANHANG TNB BO: EINSATZ VON BARGELDLOSEN ZAHLUNGSMITTELN

1. Geltungsbereich

Der vorliegende Anhang bildet einen integrierenden Bestandteil der TNB BO und enthält Vorgaben zu den im Rahmen von BillingOnline akzeptierten bargeldlosen Zahlungsmitteln:

- Kreditkarten Visa und Mastercard
- PostFinance Card und PostFinance E-Finance*
- TWINT

In der Zahlungslösung BillingOnline agiert die Post als Payment Facilitator und hat entsprechende Verträge mit den Acquirem und der PostFinance AG abgeschlossen. Die nachfolgenden Vorgaben basieren auf den Standards der Lizenzgeber, der Acquirer sowie der PostFinance AG für die einzelnen Zahlungsmittel und sind von den Teilnehmenden stets einzuhalten.

2. Identifizierung der Teilnehmenden

Die Post ist verpflichtet, die Teilnehmenden und deren rechtsverbindlichen Vertretungen zu identifizieren sowie die geschäftlichen Aktivitäten der Teilnehmenden zu erfassen, damit der Acquirer sie der korrekten Branchenkategorie (MCC) zuordnen kann. Zu diesem Zweck kann die Post von den Teilnehmenden insbesondere die nachfolgend aufgeführten Dokumente verlangen:

- Aktueller Handelsregisterauszug oder vergleichbares Dokument (bei juristischen Personen)
- Bei Kommunen, Behörden, Bundesämtern sind keine weiteren Unterlagen notwendig
- Aktueller Handelsregisterauszug bei natürlichen Personen mit HR-Eintrag
- Passkopie bei natürlichen Personen ohne HR-Eintrag

3. Änderungen bei Teilnehmenden

Im Falle von Änderungen bei den Teilnehmenden (z. B. bezüglich Rechtsform, ausgeübter Geschäftstätigkeit, Adresse, Kontoverbindung, rechtsverbindlicher Vertretung, Verkaufsstellen oder Infrastruktur) hat die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer die Post unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen. Die Post ist berechtigt, der Teilnehmerin bzw. dem Teilnehmer den durch Änderungen entstehenden Aufwand in Rechnung zu stellen.

Bei einer wesentlichen Änderung der Eigentums- und Kontrollverhältnisse der Teilnehmerin bzw. des Teilnehmers ist sie bzw. er verpflichtet, die Post mindestens einen Monat im Voraus schriftlich darüber zu informieren. Die Post ist in diesem Fall berechtigt, eine Aktualisierung der Identifizierung der Teilnehmerin bzw. des Teilnehmers gemäss Ziff. 2 zu verlangen. Ergeben sich daraus für die Post erhöhte Risiken, ist sie berechtigt, die Akzeptanz der Zahlungsmittel und somit den Vertrag mit der Teilnehmerin bzw. dem Teilnehmer mit sofortiger Wirkung zu beenden.

4. Pflichten der Teilnehmenden

Allgemeine Sorgfaltspflicht

Die Teilnehmenden verpflichten sich, durch angemessene Massnahmen sicherzustellen, dass keine Manipulationen – insbesondere keine missbräuchlichen Transaktionen – möglich sind. Insbesondere stellen die Teilnehmenden sicher, dass ihre Webinfrastruktur (inklusive aller dazugehörigen Netzwerkelemente) entsprechend geschützt ist.

Anforderungen an die Domain (Website) der Teilnehmenden

Die Teilnehmenden stellen sicher, dass ihr Webaufttritt (z. B. Online-shop) die nachfolgenden Vorgaben erfüllt:

- Die AGB sind gut ersichtlich sowie einsehbar und erfüllen folgende Anforderungen:
 - Name und Anschrift der Teilnehmerin bzw. des Teilnehmers sind ersichtlich
 - Der Gerichtsstand ist definiert
 - Das Rücktrittsrecht ist definiert (auch bei Ausschluss eines Rücktritts)

- Das Impressum ist gut ersichtlich, lautet auf die Teilnehmerin bzw. den Teilnehmer und enthält Kontaktinformationen (Adresse, Rufnummer und E-Mail-Adresse)
- Preise sind gut ersichtlich und vollständig, und der Gesamtbetrag wird in der Höhe aufgeführt, in der das Zahlungsmittel belastet wird
- Die Produkte/Dienstleistungen sowie allfällige Zusatzkosten werden verständlich und transparent beschrieben
- Die Adressabfrage der Endkundinnen und Endkunden (i. d. R. Inhaberin oder Inhaber des Zahlungsmittels) muss folgende Elemente beinhalten:
 - Vollständiger Name
 - Vollständige Adresse/Anschrift
 - E-Mail-Adresse (sofern nicht bereits im Registrierungsprozess geprüft)
- Vor dem Zahlungsvorgang sind die AGB über einen Click-to-accept-Button (CTA) aktiv zu bestätigen. Der CTA darf nicht vor-markiert sein und muss von der Endkundin oder dem Endkunden aktiv angeklickt werden. Hat die Endkundin oder der Endkunde den CTA nicht angeklickt (aktiviert), so ist beim Zahlungsveruch eine Fehlermeldung mit entsprechendem Hinweis anzuzeigen.
- Die Domain (Website) muss auf die Teilnehmerin bzw. den Teilnehmer registriert sein. Dies wird über eine Onlinedomainabfrage (z. B. www.hostpoint.ch) geprüft oder die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer stellt eine Rechnung der Domainregistrierung zur Verfügung, auf der die URL aufgeführt ist und die auf die Teilnehmerin bzw. den Teilnehmer ausgestellt ist.
- Die erhaltenen Logos (Visa, Mastercard, PostFinance sowie TWINT) sind gut sichtbar zu präsentieren. Nach Beendigung des Vertrags oder nach Aufforderung durch die Post, die PostFinance AG, den Acquirer oder einen Lizenzgeber hat die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer die Verwendung der Logos sofort zu unterlassen.

5. Akzeptanz

Generelle Pflichten der Teilnehmenden

Die Teilnehmenden verpflichten sich, alle Zahlungsmittel betragsunabhängig als Zahlungsmittel für Waren und/oder Dienstleistungen zu akzeptieren. Die Teilnehmenden verpflichten sich im Rahmen der Akzeptanz in jedem Fall,

- eine Zahlung nicht auf mehrere Transaktionen aufzuteilen,
- die Zahlungsmittel gegenüber anderen Zahlungsmitteln nicht zu benachteiligen, insbesondere keinen Zuschlag für die Zahlung mit Zahlungsmitteln zu verlangen und den Endkundinnen und -kunden keinen Rabatt zu gewähren, wenn sie zugunsten anderer Zahlungsmittel auf die Nutzung der Zahlungslösung BillingOnline verzichten,
- keine Bargeldauszahlung oder Darlehensgewährung gegen Belastung des Zahlungsmittels (Bargeldauszahlungen) durchzuführen,
- die Zahlungsmittel für Leistungen, die nicht sofort erbracht werden können, nur zu akzeptieren, wenn die Endkundin oder der Endkunde über eine spätere Leistungserbringung in schriftlich nachweisbarer Form (auch per E-Mail) informiert wird,
- keine Daten auf einem Beleg nach dessen Unterzeichnung zu ändern oder zu korrigieren; ist eine Korrektur erforderlich, so muss ein neuer Beleg ausgestellt werden,
- entsprechende Massnahmen zur Vermeidung von Missbrauch der Zahlungsmittel zu ergreifen und einen Missbrauchsverdacht der Post sofort zu melden.

Ausschluss der Akzeptanz

Die Geschäftstätigkeit der Teilnehmenden muss zwingend in der Schweiz liegen. Im Rahmen der Zahlungslösung BillingOnline werden nur Transaktionen in Schweizer Franken akzeptiert.

Die Teilnehmenden dürfen BillingOnline ausschliesslich zur Abwicklung von Transaktionen, die im direkten Zusammenhang mit der angegebenen Geschäftstätigkeit (vgl. Ziff. 2 oben) stehen, benutzen.

Die Teilnehmenden können nur Umsätze über die Post abrechnen, an denen sie wirtschaftlich selbst berechtigt sind.

Abwicklung von Gutschriften

Eine Gutschrift darf nur auf eine zuvor abgerechnete Belastung erfolgen und die Höhe der Belastung nicht überschreiten. Es ist den Teilnehmenden nicht erlaubt, die Rückerstattung an die Endkundin oder den Endkunden für zurückgenommene Ware oder nicht erbrachte Dienstleistungen in bar oder auf andere Weise vorzunehmen.

6. Transaktionsbelege (Aufbewahrungspflicht)

Verkaufsbelege bzw. Transaktionsbelege müssen für jede Transaktion zur Verfügung stehen und der Post nach Aufforderung umgehend zugestellt werden. Die Teilnehmenden bewahren Kopien der elektronischen Belege, alle Transaktionsdaten und Tagesabschlüsse (inkl. Einzeltransaktionsdaten) sowie die dazugehörigen Auftragsdaten und -unterlagen mindestens während 36 Monaten ab dem Datum der Transaktion auf. Elektronische Daten sind verschlüsselt aufzubewahren und gegen unberechtigten Zugriff zu schützen.

7. Konto für den Empfang der Vergütungen

Für den Empfang der Vergütungen haben die Teilnehmenden ein auf das Unternehmen oder die Inhaberin bzw. den Inhaber lautendes Konto bei einem Bankinstitut in der Schweiz zu führen. Für die ordnungsgemässe Bearbeitung werden die IBAN oder Kontonummer benötigt. Die Teilnehmenden sind verpflichtet, hinreichend darzulegen, dass das avisierte Bankkonto für die Auszahlungen an sie ausgestellt ist (z. B. Bestätigung der Bank).

8. Rückbelastungen und Betrugsüberwachung

Die Endkundinnen und -kunden sowie die entsprechenden Herausgeber der Zahlungsmittel sind berechtigt, eine Transaktion zu beanstanden, sofern die Voraussetzungen für die Eröffnung eines Rückbelastungsverfahrens, insbesondere das Vorliegen eines Rückbelastungsgrundes (vgl. Ziff. 9), erfüllt sind.

Wird ein Rückbelastungsverfahren eröffnet, hat die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer auf Aufforderung der Post Kopien sämtlicher Belege und Unterlagen (gemäss Ziff. 6), die den Rückbelastungsgrund widerlegen können, innerhalb von zehn Tagen an die Post zu senden. Falls der Rückbelastungsgrund mittels der von der Teilnehmerin bzw. dem Teilnehmer eingereichten Belege nicht widerlegt werden kann oder die verlangten Belege von ihr bzw. ihm nicht fristgerecht eingereicht werden, ist die Post berechtigt, bereits vergütete Transaktionen von der Teilnehmerin bzw. dem Teilnehmer zurückzufordern bzw. diese mit an sie bzw. ihn zu leistende Vergütungen zu verrechnen (Rückbelastung). In diesem Fall ist es Sache der Teilnehmerin bzw. des Teilnehmers, das Geld gegebenenfalls über den Rechtsweg von der Endkundin oder dem Endkunden einzufordern.

Falls die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer nach der Eröffnung eines Rückbelastungsverfahrens beabsichtigt, eine Gutschrift zugunsten des Zahlungsmittels, das für die beanstandete Transaktion eingesetzt worden ist, durchzuführen, hat sie bzw. er die Post über dieses Vorhaben zu informieren. Bei Gutheissung durch die Post ist die Gutschrift gemäss Ziff. 5, Abwicklung von Gutschriften, durchzuführen.

Während des Rückbelastungsverfahrens hat die Teilnehmerin bzw. der Teilnehmer jegliches Ergreifen von rechtlichen Schritten gegenüber der Endkundin bzw. dem Inhaber des Zahlungsmittels zu unterlassen.

9. Rückbelastungsgründe

Bei der Akzeptanz bestehen insbesondere folgende Rückbelastungsgründe:

- Die Endkundin oder der Endkunde bestreitet die Bestellung und/oder den Erhalt der Waren bzw. Dienstleistungen
- Die Endkundin oder der Endkunde weist die erhaltenen Waren als defekt oder als nicht der Bestellung entsprechend zurück
- Die Endkundin oder der Endkunde tritt innerhalb der gesetzlichen Rücktrittsfrist von einem Kauf von Waren und/oder Dienstleistungen zurück
- Die Endkundin oder der Endkunde macht Ansprüche gegenüber der Teilnehmerin bzw. dem Teilnehmer geltend oder weigert sich aus sonstigen Gründen, die Forderung aus der Transaktion zu erfüllen

10. Betrugsüberwachung (Fraud Monitoring)

Im Rahmen der Betrugsüberwachung kann die Post gegenüber den Teilnehmenden jederzeit Weisungen zur Verhinderung von Betrugsfällen erlassen. Die Weisungen treten sofort nach Mitteilung an die Teilnehmenden in Kraft und die Teilnehmenden sind verpflichtet, diese vollumfänglich einzuhalten.

Bei begründetem Betrugsverdacht ist die Post berechtigt, die Vergütungen an die Teilnehmerin bzw. den Teilnehmer bis zur Klärung des Verdachts zurückzubehalten. Bei übermässig häufigem Auftreten von Betrugsfällen behält sich die Post ausserdem das Recht vor, die Akzeptanz sowie den Vertrag mit der Teilnehmerin bzw. dem Teilnehmer mit sofortiger Wirkung zu beenden.

11. Verrechnung

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

12. Weisungsbefugnis der Post und die Beendigung der Akzeptanz

Die Post ist zuständig für die Akzeptanz der Zahlungsmittel bei den Teilnehmenden und kann diesen jederzeit Weisungen im Zusammenhang mit der Einhaltung der Bestimmungen des vorliegenden Anhangs, der Standards oder der Vorgaben der Lizenzgeber, der Acquirer sowie der PostFinance AG erteilen. Halten die Teilnehmenden die vertraglichen Vorgaben oder Standards nicht ein oder setzen Weisungen der Post nicht wie vorgegeben um, ist die Post berechtigt, die Akzeptanz der Zahlungsmittel bei den Teilnehmenden mit sofortiger Wirkung zu sperren und/oder zu beenden.

Die Teilnehmenden anerkennen, dass die Lizenzgeber, die Acquirer sowie die PostFinance AG das Recht haben, die Einhaltung ihrer Standards jederzeit durchzusetzen sowie den Teilnehmenden und/oder der Post sämtliche Aktivitäten zu verbieten, die aus ihrer Sicht zu einer Schädigung des jeweiligen Zahlungssystems führen oder das Risiko einer Schädigung herbeiführen könnten (inkl. Schädigung des Rufs oder der Integrität des Zahlungssystems oder Schädigung durch Verstoss gegen Geheimhaltungspflicht). Die Teilnehmenden verpflichten sich, sämtliche Handlungen zu unterlassen, die die Rechte der Lizenzgeber, der Acquirer sowie der PostFinance AG behindern oder beschränken könnten. Die Post hat das Recht, den Vertrag mit der Teilnehmerin bzw. dem Teilnehmer mit sofortiger Wirkung zu beenden, wenn sie eine entsprechende Anweisung des Lizenzgebers, des Acquirers sowie der PostFinance erhält.

Der Vertrag betreffend die Nutzung von BillingOnline zwischen der Post und den Teilnehmenden 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 der Acquirer die Lizenz in Bezug auf eine der Akzeptanzmarken verliert. Jegliche Haftung der Post in Zusammenhang mit der Beendigung der Akzeptanz wird wegbedungen.

© Post CH Kommunikation AG, Juni 2021