

## FOREX BANKIN NETTIVALUUTTA-PALVELUN YLEISET EHDOT

### 1. YLEISTÄ

Näitä ehtoja sovelletaan kun FOREX Bank Aktiebolag filial i Finlandin (jäljempänä "FOREX Bank") ja yksityishenkilön (jäljempänä "Asiakas") välille muodostuu asiakassuhde, Asiakkaan käyttäessä FOREX Bankin Nettivaluutta-palvelua. FOREX Bank Nettivaluutta-palvelun kautta Asiakas voi ostaa ulkomaan valuuttaa. Palvelu toimii sekä FOREX Bankin nettisivustolla että FOREX Bankin matkapuhelinsovelluksessa (jäljempänä molemmat termit "Nettisivu").

Tilattu ja maksettu ulkomaan valuutta voidaan noutaa Asiakkaan toimesta Asiakkaan valitsemasta FOREX Bankin liikkeestä, toimittaa Asiakkaan lähpostiin väestörekisterissä olevan osoitteen perusteella tai toimittaa Helsinki-Vantaan lentoasemalle Asiakkaan noudettavaksi.

Ulkomaan valutan toimittamisesta lähpostiin tai Helsinki-Vantaan lentoasemalle peritään erillinen hinnaston mukainen kulu.

Näiden ehtojen lisäksi noudatetaan FOREX Bankin ja Asiakkaan välillä, soveltuvin osin, myös nettivalvelujen käyttöehtoja, voimassaolevia valuuttakursseja sekä hinnastoa.

### 2. TIETOA FOREX BANKISTA SEKÄ VALVOVISTA VIRANOMAISISTA

Suomessa FOREX Bank toimii Ruotsissa sijaitsevan emoyhtiön FOREX Bank AB:n sivuliikkeenä.

FOREX Bank AB:n yhteystiedot:  
FOREX Bank Aktiebolag  
Yritystunnus: 516406-0104

Postitus- ja käyntiosoite: Stora Nygatan  
27, SE-111 27 Stockholm  
Puhelin: +46 771 22 22 21 (asiakaspalvelu)  
Sähköposti: info@forex.se

FOREX Bank Aktiebolag filial i Finland:n yhteystiedot:  
FOREX Bank Aktiebolag filial i Finland  
Yritystunnus: 1904387-9  
Postitusosoite: PL 1139, 00101 Helsinki  
Puhelin: 09 417 1053 (asiakaspalvelu)  
Sähköposti: info@forex.fi

FOREX Bank AB:lla on pankkitoimilupa.

Valvovat viranomiset:  
Finanssinspektionen  
Postitusosoite: BOX 7821, SE-103 97 Stockholm  
Puhelin: +46 8 408 980 00  
Sähköposti: finanssinspektionen@fi.se  
Kotisivu: www.fi.se

Finanssivalvonta  
Käyntiosoite: Snellmaninkatu 6, Helsinki  
Postitusosoite: PL 103, 00101 Helsinki  
Puhelin: 09 183 51  
Sähköposti: kirjaamo@finanssivalvonta.fi  
Kotisivu: www.finanssivalvonta.fi

FOREX Bankin toiminnasta sekä yrityksen tuotteista sekä palveluista on saatavilla lisätietoa yrityksen Nettisivulta, www.forex.fi, yrityksen liikkeistä sekä puhelimitse yrityksen asiakaspalvelusta.

### 3. TIETOA ETÄMYYNTISOPIMUKSISTA

#### KULUTTAJANSUOJALAKI

Kuluttajansuojalain säännöksiä koskien rahoituspalvelujen ja rahoitusvälineiden peruuttamisoikeutta ei sovelleta FOREX Bank Nettivaluutta-palveluun. Peruuttamisoikeutta ei ole, koska FOREX Bankin voimassa olevat valuutanvaihtokurssit määräytyvät rahoitusmarkkinoilla tapahtuvien muutosten perusteella. Näihin FOREX Bank ei voi vaikuttaa.

#### HINNASTO, KULUT JA MAKSUT

Ostettaessa ulkomaan valuuttaa Nettivaluutta-palvelusta sovelletaan sillä hetkellä voimassaolevaa valuutanvaihtokurssia sekä hinnaston mukaisia kuluja ja maksuja.

#### LISÄMAKSUT

Kun FOREX Bank Nettivaluutta-palvelusta ostetaan valuuttaa ja tilaus noudetaan FOREX Bankin liikkeestä, tilauksesta ei tule lisämaksuja.

Vakuutettuun postilähetykseen ja toimitukseen lentoasemalle lisätään hinnaston mukaiset lisämaksut.

### 4. FOREX BANK NETTIVALUUTTA-PALVELUN KÄYTTÄMINEN

#### KÄSITE PANKKIPÄIVÄ JA VASTAANOTETUN TILAUKSEN KÄSITTELY

Pankkipäivällä tarkoitetaan päivää, jolloin pankki on normaalien aikataulujensa mukaan auki. Pankki on normaalisti auki maanantaista perjantaihin. Arkipäiviä ei lasketa pankkipäiviksi.

Mikäli FOREX Bank Nettivaluutta-palvelusta tehdään tilaus sellaisena päivänä, jota ei lueta pankkipäiväksi, katsotaan tilaus saapuneeksi Nettivaluutta-palveluun sitä seuraavana pankkipäivänä.

Pankkipäivän katsotaan alkavan kello 09.00 ja päättyvän kello 16.00, mikäli ehdoissa ei muuta maininta. Täten kello 16.00 jälkeen vastaanotetut tilaukset katsotaan vastaanotetuiksi seuraavana mahdollisena pankkipäivänä.

#### MAKSUVÄLINEET

FOREX Bank Nettivaluutta-palvelusta hyväksytyt maksuvälineet löytyvät luetteluna osoitteessa www.forex.fi

#### OSTOHETKI

Ostohetki on se hetki, jolloin Asiakas tehtyään ostoksensa kirjautuu sisään verkkopankkiin ja vahvistaa maksun tai hyväksyy korttimaksun. Kun maksu on hyväksytty, ostoa ei voi enää perua.

#### TILAUKSEN TEKEMINEN JA MAKSAMINEN

Sekä tilauksen teko että tilauksen maksaminen tapahtuu FOREX Bankin nettisivustolla. Asiakkaalle toimitetaan ennen maksamista tieto käytettävistä valuuttakursseista sekä valutan määrästä.

Tilauksen yhteydessä tulee Asiakkaan ilmoittaa oma sähköpostiosoitteensa, tilattava valuutta, matkapuhelinnumerosa ja valutan määrä. Vaadittavat tiedot täytetään sivustolla oleviin kenttiin.

Kun valuutta noudetaan FOREX Bankin liikkeestä, tulee liike ja noutopäivä valita ennen maksun suorittamista. Asiakkaan valitsemasta toimituksen Helsinki-Vantaan lentokentälle tulee noutopäivä valita ennen maksun suorittamista.

FOREX Bank tulee lähettämään tietoa asiakkaalle tilauksen eri vaiheista sähköpostitse. Posti ilmoittaa valutan saapumisesta asiakkaalle tekstiviestitse.

Ennen maksamista tulee Asiakkaan tunnustautua palveluun käyttäen oman pankkinsa tunnustautumispalvelua. Tässä yhteydessä toimitetaan FOREX Bankille Asiakkaan henkilötunnus sekä Asiakkaan nimi. Asiakkaan pankista soamalla tiedoilla FOREX Bank tarkistaa Asiakkaan virallisen osoitteen Väestörekisterikeskuksesta (VRK).

Asiakas hyväksyy tunnustautumisen yhteydessä, että FOREX saa tietoonsa yllä olevat Asiakasta koskevat tiedot.

Lisätietoa henkilötietojen käsittelystä, kohdassa 10.

Maksun tulee tapahtua FOREX Bankin hyväksymällä maksutavalla/ maksuvälineellä.

FOREX Bank Nettivaluutta-palvelusta hyväksytyt maksuvälineet löytyvät luetteluna osoitteessa www.forex.fi

Maksu tulee aina suorittaa Asiakkaan omistamalta tililtä tai maksuvälineeltä. Maksaminen toisen tililtä tai maksuvälineeltä, joka ei ole Asiakkaan omistama tai hallussa, ei ole sallittua.

#### TUNNISTAUTUMINEN JA HENKILÖLLISYYDEN TARKISTAMINEN

Asiakkaan tulee tunnustautua tehdessään tilausta FOREX Bankin Nettivaluutta - palvelussa sekä noutaessaan tilaamansa valutan. Asiakkaan tulee tunnustautua tilausta tehdessään pankkitunnuksia käyttäen ja valuuttaa noutaessaan esittämällä FOREX Bankin hyväksymä henkilöllisyystodistus. Henkilöllisyystodistuksesta tulee ilmetä Asiakkaan henkilötunnus kokonaisuudessaan ja asiakirjan tulee olla voimassa.

Mikäli henkilötunnus jonka FOREX Bank on saanut tietoonsa Asiakkaan tunnustautuessa Nettivaluutta-palveluun ei täsmää Asiakkaan esittämään henkilötodistukseen, tilausta ei voida luovuttaa Asiakkaalle.

FOREX Bankin hyväksymät henkilötodistukset löytyvät osoitteesta www.forex.fi

#### PALVELUN VÄÄRINKÄYTTÖ

FOREX Bank pidättää itsellään oikeuden olla suorittamatta tapahtumaa jos se on voimassaolevien lakien tai säännösten vastaista. Mahdollisten petosepäilyjen yhteydessä tulee FOREX Bank kieltäytymään tapahtuman suorittamisesta.

#### KURSSIT JA PYÖRISTYKSET

Maksuhetkellä noudatetaan sitä valuuttakurssia, joka on voimassa juuri maksuhetkellä. Myytävä valuutta pyöristetään ylöspäin sillä hetkellä saatavilla olevan pienimmän setelikkön mukaisesti. Tämä vaihtelee valutoittain. Asiakas voi halutessaan muuttaa summaa toivomallaan tavalla.

#### OSTORAJA

Kertaoston enimmäismäärä FOREX Bank Nettivaluutta - palvelussa on 2500 EUR tai sitä vastaava summa muussa valuutassa. Mikäli ostotapahtumia on yli neljä (4) kahdenkymmentä (12) kuukauden sisällä, tulee FOREX Bankin saada lisätietoa tapahtumista. FOREX Bankin tulee tällöin myös syventää asiakastuntemustaan.

### 5. VALUUTAN TOIMITUS JA HENKILÖLLISYYDEN VARMISTAMINEN NOUDON YHTEYDESSÄ

#### VALUUTAN NOUTO FOREX BANKIN LIIKKEESTÄ

Mikäli Asiakas on valinnut valutan noutopaikaksi FOREX Bankin liikkeen, aloitetaan tilauksen käsittely viimeistään seuraavana pankkipäivänä. Mikäli valuuttaa ei ole saatavilla tai jos valuuttaa ei pystytä toimittamaan Asiakkaan valitsemana noutopäivänä tulee FOREX Bank olemaan yhteydessä Asiakkaaseen sopiakseen jatkotoimenpiteistä. Valuutta on noudettava valitusta liikkeestä Asiakkaan tilausvaiheessa valitsemana päivänä. Mikäli Asiakas ei pysty noutamaan valuuttaansa Asiakkaan tilausvaiheessa valitsemana päivänä, voi Asiakas ilmoittaa tästä suoraan liikkeeseen. Liikkeiden yhteystiedot löytyvät sivulta www.forex.fi

#### NOUTAMATON VALUUTTATILAUS

##### FOREX BANKIN LIIKKEESTÄ

Mikäli Asiakas ei ole noutanut FOREX Bankin liikkeeseen tilaamansa valuuttaa Asiakkaan valitsemana noutopäivänä, voi FOREX Bank aloittaa takaisinmaksuprosessin. Mikäli Asiakkaaseen ei saada yhteyttä yrityksistä huolimatta, aloitetaan takaisinmaksuprosessi automaattisesti Asiakkaan tilausvaiheessa käyttämälle tilille/kortille. Asiakkaalle palautetaan tällöin valutatusta maksettu summa, josta voidaan vähentää hinnaston mukainen hallinnollinen kulu.

#### VALUUTAN TOIMITUS ASIAKKAAN LÄHIPOSTIIN

Valuuttatoimituksen käsittely aloitetaan mahdollisimman pian Asiakkaan tilauksen saavuttua FOREX Bankin Nettivaluutta-palveluun. Mikäli tilaus tehdään arkinen klo. 09.00-16.00 välisenä aikana, katsotaan tilaus saapuneeksi samana päivänä. Mikäli tilaus tehdään tämän ajan ulkopuolella, katsotaan tilaus saapuneeksi seuraavana mahdollisena pankkipäivänä.

Kaikki tilaukset pyritään käsittelemään viimeistään seuraavana päivänä tilauksen saapumisesta FOREX Bankin Nettivaluutta-palveluun. FOREX Bank ei kuitenkaan voi taata

tietyä toimitusajankohdaksi johtuen esimerkiksi sesonkivaihteluista, valuuttojen saatavuudesta tai viranomaisten toimista. Mikäli tilauksen käsittelyyn tulee tai uhkaa tulla viivästyksiä, FOREX Bank Nettivaluutta-palvelu on yhteydessä asiakkaaseen sopiakseen jatkomenettelyistä.

Käsittely valuuttatilaus toimitetaan Asiakkaalle vakuutettuna postilähetyksenä, Asiakkaan virallisen osoitteen mukaiseen lähipostiin. Asiakkaan osoitetiedot haetaan Väestötietokeskuksen tietokannasta palveluun kirjautumisen yhteydessä.

Mikäli Asiakas on ilmoittanut matkapuhelinnumeronsa tilausta tehdessä, Posti lähettää Asiakkaalle tekstiviestin lähetyksen saapumisesta.

Asiakkaan tulee lähetyksestä noudettaessa todistaa henkilöllisyytensä ja kuitata omalla allekirjoituksellaan lähetyksen vastaanotetuksi. Lähetyksen luovutetaan ainoastaan Asiakkaalle henkilökohtaisesti. Valtakirjalla ei voida luovuttaa lähetyksiä.

Posti säilyttää Asiakkaan lähetyksen saapumisilmoituksesta kaksi (2) viikkoa. Postin lähettämässä saapumisilmoituksessa on maininta viimeisestä noutopäivästä. Mikäli lähetyksestä ei ole noudettu kyseisenä aikana, palautuu lähetyksen FOREX Bankin Nettivaluutta-palveluun. Tilauksia ei toimiteta ulkomaille.

#### HENKILÖLLISYYDEN VARMISTAMINEN

Asiakkaan tulee valuuttaa noutaessaan aina vahvistaa henkilöllisyytensä voimassaolevalla ja FOREX Bankin hyväksymällä henkilöllisyystodistuksella. FOREX Bank pitää itsellään oikeuden päättää ilman eri ilmoitusta hyväksytyt henkilöllisyystodistukset. Ajantasaiset tiedot hyväksyttävistä henkilöllisyystodistuksista löytyvät osoitteesta [www.forex.fi](http://www.forex.fi)

#### NOUTAMATON POSTILÄHETYS

Mikäli Asiakas ei ole noutanut hänelle osoitettua vakuutettua lähetyksestä Postin määrittelemän kahden (2) viikon sisällä, palautuu lähetyksen FOREX Bankin Nettivaluutta-palveluun. Asiakkaalle palautetaan tällöin valuutasta maksettu summa, josta voidaan vähentää hinnaston mukainen hallinnollinen kulu. Kulu vähennetään ennen palautuksen maksamista Asiakkaan käyttämälle tilille tai maksuvälineelle. Valuutan toimituksesta perittyä kuluja ei palauteta (postivakuutetun lähetyksen kulu).

#### VALUUTAN TOIMITUS HELSINKI-VANTAAN LENTOASEMALLE (AIRPRO TRAVEL SERVICE)

Asiakkaan halutessa noutaa tilaamansa valuutta Helsinki-Vantaan lentoaseman Airpro Travel Service 24 h-palvelupisteestä, on tilaus noudettavissa Asiakkaan valitsemana noutopäivänä, kuitenkin aikaisintaan tilausta seuraavana kolmantena (3) pankkipäivänä. Kun lähetyksen noudettavissa, lähetetään Asiakkaalle ilmoitus sähköpostitse. Noudon yhteydessä Asiakkaan tulee esittää tilausnumero sekä voimassa oleva virallinen FOREX Bankin hyväksymä henkilöllisyystodistus, josta ilmenee Asiakkaan suomalainen henkilötunnus. Asiakas kuittaa allekirjoituksellaan valuutan vastaanotetuksi. Valuutta luovutetaan ainoastaan tilauksen maksajalle henkilökohtaisesti.

Airpro Travel Service 24 h-palvelupiste sijaitsee Helsinki-Vantaan lentoasemalla, terminaali 2, pohjakerros.

Ajantasaiset tiedot hyväksyttävistä henkilöllisyystodistuksista löytyvät osoitteesta [www.forex.fi](http://www.forex.fi)

#### NOUTAMATON LENTOKENTTÄTOIMITUS

Mikäli Asiakas ei ole noutanut tilaamaansa valuuttaa Helsinki-Vantaan lentoaseman Airpro Travel Service 24 h-palvelupisteestä Asiakkaan valitsemana noutopäivänä, palautuu lähetyksen FOREX Bank Nettivaluutta-palveluun. Asiakkaalle palautetaan tällöin valuutasta maksettu summa, josta voidaan vähentää hinnaston mukainen hallinnollinen kulu. Kulu vähennetään ennen palautuksen maksamista Asiakkaan käyttämälle tilille tai maksuvälineelle. Valuutan toimituksesta perittyä kuluja ei palauteta (toimituskuusi Helsinki-Vantaan lentoasemalle).

**MIKÄLI TILATTUA VALUUTTA EI PYSTYTÄ TOIMITTAMAAN**  
Mikäli FOREX Bank ei pysty toimittamaan tilattua valuuttaa, ilmoitamme asiasta Asiakkaalle mahdollisimman pian. Tällöin Asiakkaalle maksetaan takaisin koko hänen maksamansa summa (valuutasta maksettu summa ja mahdolliset kulut) Asiakkaan tilausvaiheessa käyttämälle tilille tai kortille.

Mikäli Asiakkaaseen ei saada yhteyttä yrityksistä huolimatta, aloitetaan takaisinmaksuprosessi automaattisesti Asiakkaan tilausvaiheessa käyttämälle tilille/kortille.

#### VALUUTAN TAKAISINOSTO

Asiakas voi ilman kuluja vaihtaa matkalta ylijääneet valuutat FOREX Bankin liikkeessä, mikäli Asiakas esittää kuitin tai tilausvahvistuksen alkuperäisestä valuutanostosta. Valuutta ostetaan takaisin sen hetkiseen käteisvaluutan ostokurssiin, joka on voimassa Asiakkaan asioidessa liikkeessä.

Mikäli Asiakas ei esitä kuitia tai tilausvahvistusta, peritään takaisinvaihdosta normaalin hinnaston mukainen vaihtopalkkio.

Mikäli Asiakas on tilannut valuuttaa noudettavaksi Helsinki-Vantaan lentoasemalta (Airpro Travel Service) voi Asiakas palauttaa matkalta myydä takaisin ylijääneen valuutan. Valuutta ja palautuslomake tulee toimittaa Helsinki-Vantaan lentoaseman noutopisteeseen (Airpro Travel Service).

Asiakkaan tulee valuuttaa luovuttaessaan aina vahvistaa henkilöllisyytensä voimassaolevalla ja FOREX Bankin hyväksymällä henkilöllisyystodistuksella. FOREX Bank ostaa valuutan käteisvaluutan ostokurssilla, joka on voimassa takaisin myytävän valuutan saapuessa Nettivaluutta-palveluun. FOREX Bank ei veloita vaihtopalkkiota valuutan vaihtamisesta euroiksi. Hyvitettävä summa palautuu Asiakkaan tilille tai kortille, jolta maksusuoritus on tullut FOREX Bankille. Takaisin vaihdettavan valuutan määrä ei saa ylittää alkuperäisen valuuttatoimituksen määrää. Matkalta ylijääneen valuutan palautus FOREX Bankille, Airpro Travel Service 24 h palvelupisteen kautta, on mahdollista 31.12.2019 saakka.

#### 6. FOREX BANKIN VASTUUN RAJOITUS

FOREX Bank käsittelee Asiakkaan tekemän valuuttatilausten mahdollisimman pian. Mikäli tilaus ei täytä FOREX Bankin kaikkia ehtoja tai mikäli tilaus on virheellinen, voi käsittelyaika olla pidempi. Mikäli tilausta ei voida käsitellä yllä mainituista syistä, palautetaan Asiakkaalle hänen maksamansa summa kokonaisuudessaan sille maksuvälineelle, jota asiakas on käyttänyt tilausta tehdessään.

FOREX Bank ei vastaa mahdollisista valuuttatoimitusten viivästymisistä tai peruutuksista, jotka johtuvat FOREX Bankin ulkopuolisen tahon tai yhteistyökumppanin toiminnasta.

FOREX Bank ei vastaa Asiakkaalle mahdollisesti aiheutuneesta haitasta joka on aiheutunut muun toimijan tietoliikenneviasta tai muusta vastaavasta teknisestä viasta.

FOREX Bank ei voi taata, että tilauksen teko olisi aina mahdollista Nettivaluutta-palvelussa. Tästä syystä FOREX Bank ei vastaa mahdollisista lisäkustannuksista (esimerkiksi kurssimuutokset), joita Asiakkaalle saattaa muodostua.

FOREX Bank ei vastaa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä tai vastaavasta syystä aiheutuvasta pankkitoiminnan kohtuuttomasta vaikeutumisesta. Vastuusta vapauttava este voi olla esimerkiksi:

- Viranomaisen toimenpide
- Sota tai sen uhka, kapina, mellakka tai terrorismi
- FOREX Bankista riippumaton häiriö postin kulussa, automaattisessa tietojen käsittelyssä, tiedonsiirrossa, televiestinnässä tai muussa sähköisessä viestinnässä tai sähköön saannissa
- Tulipalon tai muun turman aiheuttama keskeytys tai viivästys
- Työtaistelu kuten lakko, sulku, boikotti tai saarto

Ylivoimainen este tai muun edellisen kaltainen olosuhde oikeuttaa FOREX Bankin keskeyttämään palvelun tarjoamisen toistaiseksi.

FOREX Bank ei vastaa muista vahingoista tapauksissa, joissa FOREX Bank on toiminut huolellisesti. FOREX Bank ei vastaa välillisestä vahingosta, ellei vahinko ole aiheutunut FOREX Bankin törkeän huolimattomuuden vuoksi.

#### 7. TEKIJÄNOIKEUDET

Kaikki tekijänoikeudet ja kaikki tekniset ratkaisut Nettivaluutta-palveluun liittyen, sekä ne palvelut ja toiminnot, jotka kuuluvat palveluun ovat FOREX Bankin tai pankin sopimus- tai palveluntoimittajan omaisuutta.

Asiakas ei saa luovuttaa, myydä tai muulla tavoin hallinoida FOREX Bankin hallussa olevia tekijänoikeuden alaisia palveluja tai teknisiä ratkaisuja.

#### 8. TEKNISET VAATIMUKSET NETTIVALUUTAPALVELUUN LIITTYEN

Nettivaluutta-palvelua tulee käyttää ainoastaan sellaisilla matkapuhelimilla tai tableteilla, joihin ei ole asennettu tai päivitetty ns. "jailbreakaus" tai "roottaus". Nettivaluutta-palvelun käyttö edellyttää internet-yhteyttä. Tämän lisäksi Asiakkaalla tulee olla käytössään sellaiset tietotekniset laitteet, joilla voidaan muodostaa yhteys FOREX Bankin Nettivaluutta-palveluun.

#### 9. ILMOITUKSET JA KÄYTETTÄVÄT KIELET

FOREX Bankin ja Asiakkaan välillä muodostuu sopimus, kun Asiakas on hyväksynyt Nettivaluutta-palvelun yleiset ehdot ja tehty valuuttatilaus on maksettu.

Kotisivulla [www.forex.fi](http://www.forex.fi), voi Asiakas tilauksen yhteydessä valita haluamansa asiointikielen.

Asiakkaan ja FOREX Bankin välinen sopimushallinta ja kommunikointi tapahtuu joko suomen- tai ruotsinkielellä, Asiakkaan valinnan mukaan. Sopimusehdot ja muu informaatio toimitetaan Asiakkaalle hänen valitsemallaan kielellä.

FOREX Bankin nettisivustolla voi esiintyä englanninkielistä materiaalia informaatiotarkoituksessa.

Asiakas ei voi yksipuolisesti, ilman FOREX Bankin suostumusta, sopimuksen aikana vaihtaa niitä yhteydenpitomenetelmiä joita käytetään etäviestintään, toisin sanoituna sitä tapaa jolla viestitään Asiakkaan ja FOREX Bankin välillä. Ne tiedonannot jotka on lähetetty Asiakkaalle FOREX Bankin toimesta sähköisesti Asiakkaan ilmoittamaan sähköiseen osoitteeseen tai puhelinnumeroon, katsotaan tulleiksi toimitetuiksi lähetyksen yhteydessä.

Asiakkaan tulee niissä tapauksissa kun yhteydenpitomenetelmä tilauksen ja maksun suorittamisen jälkeen on muuttunut siinä laajuudessa, että sillä on merkitystä FOREX Bankille, ilmoittaa viipymättä muutoksesta FOREX Bankille.

FOREX Bankilla on oikeus tallentaa Asiakkaan ja FOREX Bankin väliset keskustelut.

#### 10. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Kun asioit tai olet yhteydessä FOREX Bankiin, tulemme käsittelemään sinua koskevia tietoja. Nämä tiedot ovat esimerkiksi nimesi, henkilötunnuksesi ja yhteystietosi. Jotkut tiedot ovat sellaisia, että pyydämme Asiakasta toimittamaan ne meille asioinnin yhteydessä, mutta jotkut tiedot haemme omista tiedostoistamme tai ulkopuolisesta lähteestä.

Tietoa siitä miten FOREX Bank käsittelee henkilötietojasi sekä tietoa ajankohtaisesta FOREX Bankin tietosuojakäytännöstä löydät lähimmästä FOREX Bankin liikkeestä tai osoitteesta [www.forex.fi](http://www.forex.fi)

**11. SOPIMUKSEN SIIRTO**

FOREX Bankilla on näiden ehtojen puitteissa oikeus siirtää toiselle osapuolelle sopimuksessa mainitut velvollisuutensa tai oikeutensa. FOREX Bank voi käyttää aliurakoitsijaa täyttääkseen omat velvollisuutensa. Asiakas ei saa näiden ehtojen mukaan luovuttaa oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan toisaalle.

**12. REKLAMAATIOT**

Mikäli Asiakas haluaa tehdä reklamaation valuuttatilaukseen liittyen, tulee Asiakkaan ensisijaisesti ottaa yhteyttä FOREX Bank Nettivaluutta-palveluun. Mikäli Asiakas ei ole tyytyväinen ratkaisuun, jonka FOREX Bank Nettivaluutta-palvelu

asiassa tekee, voi Asiakas olla yhteydessä FOREX Bankin reklamaatiovastaavan joko sähköpostitse [reklamaatiot@forex.fi](mailto:reklamaatiot@forex.fi) tai kirjeitse osoitteeseen FOREX Bank Ab Filiaal i Finland, Reklamaatiot, PL 1139, 00101 Helsinki.

Mikäli Asiakas on edelleen tyytymätön FOREX Bankin vastaukseen, tai siihen, miten Asiakkaan asiaa on käsitelty, voi Asiakas saattaa asian kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn, tulee Asiakkaan olla yhteydessä Kilpailu- ja kuluttajaviraston tarjoamaan kuluttajaneuvontaan ([www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta](http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta)).

**13. SOPIMUKSEN TULKINTA JA SOVELTAMINEN**

Suomen lakia tulee noudattaa tämän sopimuksen tulkinnessa ja soveltamisessa. Mahdolliset riitatapaukset tulee saattaa suomalaisen oikeuslaitoksen käsiteltäväksi. Asiakkaan tai hänen varojensa ollessa muun valtion oikeuslaitoksen toimivallan alla, voi FOREX Bank saattaa asian käsittelyyn myös sellaisen tuomioistuimen käsittelyyn jolla on tuomiovalta Asiakkaaseen tai Asiakkaan varoihin. Suomen lakia on noudatettu markkinoinnissa.