

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 tai toimittaa Asiakkaan lähipostiin väestörekisterissä olevan osoitteen perusteella.

Ulkomaan valuutan toimittamisesta lähipostiin peritään erillinen hinnaston mukainen kulu.

Näiden ehtojen lisäksi noudatetaan FOREX Bankin ja Asiakkaan välillä, soveltuvin osin, myös nettipalvelujen käyttöohjeita, 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 käytösosoite: 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 viranomaiset:

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 5250
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 ETÄMYNTISOPIMUKSISTA

KULUTTAJANSUOJALAKI

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

HINNASTO, KULUT JA MAKSUT

Ostettaessa ulkomaan valuuttaa Nettivaluutta-palvelusta sovelletaan sillä hetkellä voimassaolevaa valuuttavaihtokurssia 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 lisätään hinnaston mukaiset lisämaksut.

4. FOREX BANK NETTIVALUUTTA-PALVELUN KÄYTTÄMINEN

KÄSITE PANKKIPÄIVÄ JA VASTAANOTETUN TILAUKSEN KÄSITTELY

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

Mikäli FOREX Bank Nettivaluutta-palvelussa 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-palvelussa 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 valuutan määrästä.

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

Kun valuutta noudetaan FOREX Bankin liikkeestä, tulee liike ja noutopäivä valita ennen maksun suorittamista.

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

Ennen maksamista tulee Asiakkaan tunnustautua palveluun käyttäen oman pankkinsa tunnustautumispalvelua tai Mobiilivarmennetta. Tässä yhteydessä toimitetaan FOREX Bankille Asiakkaan henkilötunnus sekä Asiakkaan nimi. Asiakkaan pankista saamalla tiedoilla FOREX Bank tarkistaa Asiakkaan virallisen osoitteen Digi- ja väestötietovirastosta (DVV).

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

Lisätietoa henkilö tietojen käsittelystä, kohdassa 10.

Maksun tulee tapahtua FOREX Bankin hyväksymällä maksutavalla/ maksuvälineellä.

FOREX Bank Nettivaluutta-palvelussa 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 valuutan. 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 henkilöllisyystodistukseen, tilausta ei voida luovuttaa Asiakkaalle.

FOREX Bankin hyväksymät henkilöllisyystodistukset 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 kieltäytyvän tapahtuman suorittamisesta.

KURSSIT JA PYÖRISTYKSET

Maksuhetkellä noudatetaan sitä valuuttakurssia, joka on voimassa juuri maksuhetkellä. Myytävä valuutta pyöristetään ylöspäin sillä hetkellä saatavilla olevan pienimmän setelikoon mukaisesti. Tämä vaihtelee valuuttoittain. Asiakas voi halutesaan 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) kahdenoista (12) kuukauden sisällä, tulee FOREX Bankin saada lisätietoa tapahtumista. FOREX Bankin tulee tällöin myös syventää asiakastuntemustaan.

5. VALUUTAN TOIMITUS JA HENKILÖLLISYYDEN VARMISTAMINEN NOUDON YHTYDESSÄ

VALUUTAN NOUTO FOREX BANKIN LIIKKEESTÄ

Mikäli Asiakas on valinnut valuutan 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 valutusta 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 arksin 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 tiettyä toimitusaikaa johtuen esimerkiksi sesonkivaihteluista, valuuttojen saatavuudesta tai viranomaisten toimista. Mikäli

tilauksen käsittelyyn tulee tai uhkaa tulla viivästyksiä, FOREX Bank Nettivaluutta-palvelu on yhteydessä asiakkaaseen sopiakseen jatkokomennettelyistä.

Käsittely valuuttatilaus toimitetaan Asiakkaalle vakuutettuna postilähetyksenä, Asiakkaan virallisen osoitteen mukaiseen lähipostiin. Asiakkaan osoitetiedot haetaan Digi- ja väestötietoviraston tietokannasta palveluun kirjautumisen yhteydessä.

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

Asiakkaan tulee lähetystä noudettaessa todistaa henkilöllisyytensä ja kuitata omalla allekirjoituksellaan lähetyksen vastaanotetuksi. Lähetyksen luovutetaan ainoastaan Asiakkaalle henkilökohtaisesti. Valtakirjalla ei voi noutaa lähetyksiä.

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

HENKILÖLLISYYDEN VARMISTAMINEN

Asiakkaan tulee valtuuttaa noutaessaan aina vahvistaa henkilöllisyytensä voimassaolevalla ja FOREX Bankin hyväksymällä henkilöllisyydostodistuksella. FOREX Bank pitää itsellään oikeuden päättää ilman eri ilmoitusta hyväksytyt henkilöllisyydostodistukset. Ajantasaiset tiedot hyväksyttävistä henkilöllisyydostodistuksista löytyvät osoitteesta www.forex.fi

NOUTAMATON POSTILÄHETYS

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

MIKÄLI TILATTUA VALUUTTA EI PYSTYTÄ TOIMITTAMAAN

Mikäli FOREX Bank ei pysty toimittamaan tilattua valuuttaa, ilmoittamme asiasta Asiakkaalle mahdollisimman pian. Tällöin Asiakkaalle maksetaan takaisin koko hänen maksamansa summa (valutusta 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 kuittia tai tilausvahvistusta, peritään takaisinvaihdosta normaalin hinnaston mukainen vaihtopalkkio.

6. FOREX BANKIN VASTUUN RAJOITUS

FOREX Bank käsittelee Asiakkaan tekemän valuuttatilauksen 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 peruutumisista, 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, sulkua, 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 palveluntuottajan omaisuutta.

Asiakas ei saa luovuttaa, myydä tai muulla tavoin hallinnoida 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 "rootaus". 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 välille muodostuu sopimus, kun Asiakas on hyväksynyt Nettivaluutta-palvelun yleiset ehdot ja tehty valuuttatilaus on maksettu.

Kotisivulla 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 sanoen 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. HENKILÖTIE TOJEN KÄSITTELY

Kun asioit tai olet yhteydessä FOREX Bankiin, tulemme käsittelemään sinua koskevia tietoja. Nämä tiedot ovat esimerkiksi nimesi, henkilötunnukseksi 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

11. SOPIMUKSEN SIIRTO

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

12. REKLAMAATIOI

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 reklamaatiovastaavaan joko sähköpostitse reklamaatiot@forex.fi tai kirjeitse osoitteeseen FOREX Bank Ab Filiaal 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) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsitelyyn, tulee Asiakkaan olla yhteydessä Kilpailu- ja kuluttajaviraston tarjoamaan kuluttajaneuvontaan (www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta).

13. SOPIMUKSEN TULKINTA JA SOVELTAMINEN

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