

## ALLMÄNNA VILLKOR FÖR FOREX BANKS NÄTVALUTATJÄNST

### 1. ALLMÄNT

Dessa villkor tillämpas när ett kundförhållande bildas mellan FOREX Bank Aktiebolag filial i Finland ("FOREX Bank") och en privatperson (nedan "Kunden") när Kunden använder FOREX Banks nätvalutatjänst. Kunden kan köpa utländsk valuta via FOREX Banks nätvalutatjänst. Tjänsten fungerar både på FOREX Banks webbplats och i FOREX Banks mobilapplikation (båda beskrivs nedan som "Webbplatsen").

Beställd och betald utländsk valuta kan antingen avhämtas av Kunden från en FOREX Bankbutik vald av Kunden, skickas till Kundens närmaste postkontor enligt Kundens adress i befolkningsregistret eller levereras till Helsingfors-Vanda flygplats för avhämtning av Kunden.

För leverans till postkontor eller Helsingfors-Vanda flygplats debiteras en skild avgift enligt prislistan.

Utöver dessa villkor gäller även mellan FOREX Bank och Kunden, i den utsträckning som är tillämpligt, användarinstruktioner på Webbplatsen, gällande valutakurs och prislista.

### 2. INFORMATION OM FOREX BANK OCH TILLSYNSMYNDIGHET

FOREX Bank är verksam i Finland som en filial av moderbolaget FOREX Bank AB.

FOREX Bank AB:s kontaktoppgifter:

FOREX Bank Aktiebolag

Organisationsnummer: 516406-0104

Post- och besöksadress: Stora Nygatan 27, SE-111 27 Stockholm

Telefon: +46 771 22 22 21 (kundtjänst)

E-postadress: info@forex.se

FOREX Bank Aktiebolag filial i Finlands kontaktoppgifter:

FOREX Bank Aktiebolag filial i Finland

Organisationsnummer: 1904387-9

Postadress: PB 1139, 00101 HELSINGFORS

Telefon: 09 417 1053 (kundtjänst)

E-postadress: info@forex.fi

FOREX Bank AB är ett bankaktiebolag och har tillstånd att driva bankrörelse.

Övervakande myndighet:

Finansinspektionen

Postadress: BOX 7821, SE-103 97 Stockholm

Telefon: +46 8 408 980 00

E-postadress: finansinspektionen@fi.se

Hemsida: fi.se

Finansinspektionen

Besöksadress: Snellmangatan 6, Helsingfors

Postadress: PB 103, 00101 HELSINGFORS

Telefon: 09 183 51

E-postadress: kirjaamo@finanssivalvonta.fi

Hemsida: finanssivalvonta.fi/sv/

Tilläggsinformation om FOREX Banks verksamhet och företagets produkter och tjänster finns tillgänglig på företagets webbplats forex.fi, i företagets butiker och dessutom via telefon från företagets kundtjänst.

### 3. INFORMATION OM AVTAL SOM INGÅS PÅ DISTANS

#### KONSUMENTSKYDDSLAGEN

Bestämmelserna i konsumentskyddslagen om ångerrätt avseende finansiella tjänster och finansiella instrument tillämpas inte på FOREX Banks nätvalutatjänst. Ångerrätten gäller inte eftersom FOREX Banks vid var till gällande valutakurs fastställs baserat på de förändringar som sker på finansmarknaden. FOREX Bank kan inte påverka dessa.

#### PRISLISTA, KOSTNADER OCH AVGIFTER

Vid köp av utländsk valuta i nätvalutatjänsten tillämpas vid var tid gällande valutakurs samt kostnader och avgifter enligt prislista.

#### TILLÄGGSavgifter

När man köper valuta via FOREX Banks nätvalutatjänst och hämtar ut beställningen hos en FOREX Bankbutik tillkommer inga merkostnader för beställningen.

För assurerad postförsändelse eller leverans till flygplatsen tillkommer avgifter enligt prislista.

### 4. ANVÄNDNING AV FOREX BANKS NÄTVALUTATJÄNST

#### BEGREPPET BANKDAG OCH BEHANDLING AV EN MOTTAGEN BESTÄLLNING

Med bankdag avses en dag då banken håller öppet enligt sina normala tider. Vanligtvis håller en bank öppet från måndag till fredag. Helgdagar räknas inte som bankdagar.

Om en beställning görs i FOREX Banks nätvalutatjänst under en sådan dag som inte räknas som bankdag anses beställningen ha inkommit till nätvalutatjänsten följande bankdag.

En bankdag anses inledas klockan 09.00 och avslutas klockan 16.00 om inte annat anges i villkoren. Därmed anses en beställning som inkommit efter klockan 16.00 att ha inkommit nästföljande bankdag.

#### BETALNINGSSINSTRUMENT

De betalningsinstrument som godkänns av FOREX Bank i nätvalutatjänsten finns på forex.fi.

#### KÖPTILLFÄLLE

Köptillfället är den tidpunkt då Kunden, efter att ha utfört sitt köp, loggar in i sin nätbank och godkänner en betalning eller godkänner en kortbetalning. När betalningen har godkänts kan Kunden inte längre ångra köpet.

#### BESTÄLLNING OCH BETALNING

Både beställning och betalning sker på FOREX Banks Webbplats. Kunden får före betalning information om aktuell valutakurs och hur stort beloppet i vald valuta blir.

I samband med beställningen ska Kunden uppge sin egen e-postadress, sitt mobiltelefonnummer, vilken valuta som önskas och valutabelopp. Uppgifterna ska lämnas i markerade fält på Webbplatsen.

Om valutan ska hämtas hos en FOREX Bankbutik ska Kunden välja butik innan betalning utförs. Om Kunden väljer leverans till Helsingfors-Vanda flygplats ska leveransdatum väljas innan betalning utförs.

FOREX Bank kommer att skicka Kunden information om beställningens olika skeden via e-post. Posten meddelar Kunden när valutan har anlänt via textmeddelande.

Innan betalning ska Kunden identifiera sig i tjänsten genom att använda sin egen banks identifieringstjänst. I samband med detta förmedlas Kundens personbeteckning och Kundens namn till FOREX Bank. Med uppgifterna som mottagits från Kundens bank verifierar FOREX Bank Kundens stadigvarande adress från Befolkningsregistercentralen (BRC).

I samband med identifieringen godkänner Kunden att FOREX Bank mottar ovan nämnda uppgifter om Kunden.

Mer information om behandling av personuppgifter finns i avsnitt 10.

Betalningen ska ske genom en av FOREX Banks godkända betalningsmetoder/betalningsmedel.

En lista över betalningssätten som godkänns i FOREX Banks nätvalutatjänsten finns på [forex.fi](http://forex.fi)

Betalningen ska alltid utföras från ett konto eller med ett betalningsmedel som tillhör Kunden. Det är inte tillåtet att betala från ett konto eller med ett betalningsmedel som Kunden inte äger eller inte är innehavare av.

#### IDENTIFIERING OCH KONTROLL AV IDENTITETSHANDLING

Kunden ska identifiera sig både vid beställning i FOREX

Banks nätvalutatjänst och vid avhämtning av valutan. Kunden ska identifiera sig genom användning av bankkoder vid beställning och med en identitetshandling som godkänns av FOREX Bank vid avhämtning av valuta. Identitetshandlingen ska vara giltig och Kundens hela personbeteckning ska framgå på identitetshandlingen.

Om den personbeteckning som FOREX Bank har mottagit när Kunden har identifierat sig i nätvalutatjänsten inte stämmer överens med den identitetshandling som Kunden uppvisar vid avhämtning kommer leveransen inte lämnas ut till Kunden.

De identitetshandlingar som godkänns av FOREX Bank finns på [forex.fi](http://forex.fi)

#### MISSBRUK AV TJÄNSTEN

FOREX Bank förbehåller sig rätten att häva köpet om det strider mot gällande lag eller föreskrift. Vid misstanke om bedrägeri äger FOREX Bank rätt att häva köpet.

#### KURSER OCH AVRUNDNINGAR

Vid betalning tillämpas den valutakurs som är aktuell vid betalningstillfället. Beloppet avrundas till närmaste möjliga belopp utifrån den lägsta valör som finns att tillgå i den beställda valutan. Detta varierar beroende på vilken valuta som avses. Om Kunden så vill kan summan ändras så som önskas.

#### KÖPGRÄNS

Maxbelopp för ett engångsköp i FOREX Banks nätvalutatjänst är 2500 EUR eller motsvarande belopp i en annan valuta. Om antalet köptillfällen överstiger fyra (4) inom tolv (12) månader behöver FOREX Bank inhämta ytterligare uppgifter om transaktionerna. Då måste FOREX Bank även fördjupa sin kundkännedom.

### 5. LEVERANS AV VALUTA OCH IDENTIFIERING VID AVHÄMTNING

#### AVHÄMTNING AV VALUTA I EN FOREX BANKBUTIK

Om Kunden har valt en FOREX Bankbutik som avhämtningsställe påbörjas behandlingen av beställningen senast följande bankdag. En normal leveranstid är mellan två (2) och fem (5) bankdagar. Behandlingstiden kan variera beroende på valuta. Om valutan inte finns tillgänglig eller om leveranstiden överskrider den normala leveranstiden (fem bankdagar) ska FOREX Bank kontakta Kunden för att komma överens om fortsatta åtgärder. När valutan är klar för avhämtning får Kunden ett meddelande om detta via e-post. Valutan kan hämtas från vald butik inom tio (10) bankdagar från att e-postmeddelandet har skickats. Om Kunden inte kan hämta sin valuta inom den utsatta tiden kan Kunden meddela detta direkt till butiken. Butikernas kontaktoppgifter finns på [forex.fi](http://forex.fi)

#### LEVERANS AV VALUTA TILL KUNDENS NÄRMASTE POSTKONTOR

Valutaleveransen börjar behandlas så fort som möjligt efter att Kundens beställning har inkommit till FOREX Banks nätvalutatjänst. Om beställningen utförs på en vardag mellan kl. 09.00-16.00 anses beställningen ha inkommit samma dag. Om beställningen utförs utanför denna tid anses beställningen ha inkommit nästföljande bankdag.

FOREX Bank avser att behandla alla beställningar senast följande bankdag efter att de har inkommit till FOREX Banks nätvalutatjänst. FOREX Bank kan dock inte garantera en viss leveranstid på grund av till exempel säsongsvariation, valutatilgång eller myndighetsåtgärder. Om det uppstår, eller finns risk för förseningar i behandlingen av beställningen kommer FOREX Banks nätvalutatjänst att kontakta Kunden för att komma överens om fortsatta åtgärder.

En behandlad valutaorder levereras till Kunden som assurerad postförsändelse till Kundens närmaste postkontor enligt Kundens stadigvarande adress. Kundens adressuppgifter hämtas från Befolkningsregistercentralens databas i samband med inloggning till tjänsten.

Om Kunden har uppgett sitt mobiltelefonnummer vid beställningstillfället skickar Posten en ankomstavis till Kunden via textmeddelande.

Vid avhämtning av beställningen ska Kunden styrka sin identitet och kvittera ut beställningen med sin egen signatur. Beställningen överlämnas endast till Kunden personligen. Beställningen kan inte hämtas genom ombud.

Posten förvarar Kundens beställning i två (2) veckor efter ankomststavs datum. Sista förvaringsdatum anges på Postens ankomstavis. Om beställningen inte hämtas inom den utsatta tiden kommer beställningen att returneras till FOREX Banks nätvalutatjänst.

Beställningar levereras ej utomlands.

#### KONTROLL AV IDENTITET

Vid hämtning av valuta ska Kunden alltid styrka sin identitet med en giltig identitetshandling som godkänns av FOREX Bank. FOREX Bank förbehåller sig rätten att utan särskilt meddelande fatta beslut om godkända identitetshandlingar. Aktuell information om godkända identitetshandlingar finns på [forex.fi](http://forex.fi)

#### EJ AVHÄMTAD POSTFÖRSÄNDELSE

Om Kunden inte inom två (2) veckor har hämtat den adresserade assurerade postförsändelsen från Posten returneras försändelsen till FOREX Banks nätvalutatjänst. Då återbetalas det betalda beloppet till Kundens konto eller till det betalningsmedel som Kunden använt. För detta kan FOREX Bank ta ut en administrativ avgift, som framgår av Prislistan. Avgiften dras från beloppet innan återbetalning sker. Betald fraktagift återbetalas inte (kostnaden för assurerad postförsändelse).

#### LEVERANS AV VALUTA TILL HELSINGFORS-VANDA FLYGPLATS (AIRPRO TRAVEL SERVICE)

Om Kunden så önskar kan den beställda valutan hämtas på Airpro Travel Service 24 h-tjänsteställe på Helsingfors-Vanda flygplats den dagen som Kunden väljer, dock tidigast tre (3) bankdagar efter beställningstillfället. När beställningen är klar att hämtas får Kunden ett meddelande via e-post. I samband med avhämtning ska Kunden uppvisa sitt beställningsnummer och dessutom en giltig identitetshandling som godkänns av FOREX Bank. Kunden kvitterar emottagande av valutan med sin namnteckning. Valutan överlämnas endast till beställningens betalare personligen.

Airpro Travel Service 24 h-tjänsteställe finns på Helsingfors-Vanda flygplats, terminal 2, bottenvåningen.

Aktuell information om godkända identitetshandlingar finns på [forex.fi](http://forex.fi)

#### EJ AVHÄMTAD FLYGPLATSLEVERANS

Om Kunden inte har hämtat den beställda valutan på Helsingfors-Vanda flygplats Air Pro Travel Service 24 h-tjänsteställe på Kundens valda leveransdag returneras försändelsen till FOREX Banks nätvalutatjänst. Då återbetalas det betalda beloppet till Kundens konto eller till det betalningsmedel som Kunden använt. För detta kan FOREX Bank ta ut en administrativ avgift, som framgår av Prislistan. Avgiften dras från beloppet innan återbetalning sker. Betald fraktagift återbetalas inte (kostnad för leverans till Helsingfors-Vanda flygplats).

#### OM DEN BESTÄLLDA VALUTAN INTE KAN LEVERERAS

Om FOREX Bank inte kan leverera den beställda valutan meddelar vi Kunden om detta så fort som möjligt. Då återbetalas det fullständiga beloppet som Kunden betalat (beloppet för valutan och eventuella avgifter) till kontot eller kortet som Kunden använt vid beställningstillfället.

Om det trots försök inte går att kontakta Kunden påbörjas återbetalningsprocessen automatiskt till kortet/kontot som Kunden använt vid beställningstillfället.

#### ÅTERKÖP AV VALUTA

Kunden kan utan avgift växla överbliven valuta från resan hos en FOREX Bankbutik mot uppvisande av kvitto eller beställningsbekräftelse för det ursprungliga valutaköpet. Valutan köps tillbaka till aktuell köpkurs för kontantvaluta som gäller då Kunden handlar i butiken.

Om Kunden inte uppvisar kvitto eller beställningsbekräftelse tas växlingsavgift ut för återköpet enligt normal prislista.

Om Kunden har beställt valuta för avhämtning från Helsingfors-Vanda flygplats (Airpro Travel Service) kan Kunden sälja tillbaka överbliven valuta efter att ha återvänt från resan. Valutan och returblankett ska levereras till servicestället på Helsingfors-Vanda flygplats (Airpro Travel Service). Kunden ska alltid styrka sin identitet med en giltig identitetshandling som godkänns av FOREX Bank vid återköp av valuta. FOREX Bank köper valutan enligt aktuell köpkurs för kontantvaluta som gäller då valutan inkommer till nätvalutatjänsten. FOREX Bank debiterar ingen växelavgift för att växla valutan till euro. Det krediterade beloppet återbetalas till Kundens konto eller kortet som använts för betalning till FOREX Bank. Det valutabelopp som växlas tillbaka får inte överskrida beloppet för det ursprungliga valutaköpet.

#### 6. BEGRÄNSNING AV FOREX BANKS ANSVAR

FOREX Bank behandlar Kundens valutabeställning så fort som möjligt. Om beställningen inte uppfyller alla FOREX Banks villkor eller om beställningen är felaktig kan behandlingstiden vara längre. Om beställningen inte kan behandlas på grund av ovannämnda skäl återbetalas hela beloppet som betalats av Kunden till det betalningsmedel som Kunden använde vid beställningstillfället.

FOREX Bank ansvarar inte för eventuella förseningar eller inställda valutaleveranser som beror på en av FOREX Bank extern part eller åtgärder av samarbetspartners.

FOREX Bank ansvarar inte för eventuell skada som Kunden kan drabbas av som beror på annan aktörs brist i internetuppkopplingen eller annat motsvarande tekniskt fel.

FOREX Bank kan inte garantera att det alltid kommer att vara möjligt att beställa via nätvalutatjänsten. FOREX Bank ansvarar därmed inte för eventuella merkostnader (till exempel valutaförändringar) som kan uppstå för Kunden.

FOREX Bank ansvarar inte för skador som orsakade av force majeure eller av motsvarande orsaker som på ett orimligt sätt försävar bankverksamheten. Force majeure hinder som fritar från ansvar kan vara till exempel:

- En myndighets beslut eller åtgärd.
- Krig eller hot om krig, uppror, upplopp eller terrorism.
- Störning som är oberoende av FOREX Bank, såsom störningar i postgången, automatisk behandling av information, dataöverföring, telekommunikation eller annan elektronisk kommunikation, eller elförsörjning.
- Avbrott eller försening orsakad av brand eller annan olyckshändelse.
- Arbetskonflikt såsom strejk, barrikad, bojkott eller blockad.

Ett oöverstigligt hinder eller någon liknande ovannämnd omständighet ger FOREX Bank rätt att tills vidare avbryta tillhandahållandet av tjänsten.

Skada som uppkommit i andra fall ska inte ersättas av Banken, om den varit normalt aktsam. FOREX Bank ansvarar inte för indirekt skada om inte skadan har orsakats av FOREX banks grova vårdslöshet.

#### 7. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

Samtliga immateriella rättigheter och tekniska lösningar avseende nätvalutatjänsten och de tjänster och funktioner som ingår där tillhör FOREX Bank eller någon av bankens anlitade under- eller tjänsteleverantör.

Kunden får inte överlåta, sälja eller på något annat sätt förfoga över FOREX Banks immateriella rättigheter eller tekniska lösningar avseende nätvalutatjänsten.

#### 8. TEKNISKA KRAV AVSEENDE NÄTVALUTATJÄNSTEN

Nätvalutatjänsten ska endast användas på mobiler eller läsplattor som inte har försetts eller uppdaterats med såkallad "jailbreaking" eller "rooting". För att kunna använda nätvalutatjänsten måste Kunden ha tillgång till internet. Kunden måste därutöver inneha sådan datateknisk utrustning som kan etablera en anslutning till FOREX Bank nätvalutatjänst.

#### 9. MEDDELANDEN OCH SPRÅK

Ett avtal uppstår mellan FOREX Bank och Kunden när Kunden har godkänt nätvalutatjänstens allmänna villkor och en valutabeställning har betalats. Avtalsvillkor och information tillhandahålls Kunden på det språk Kunden valt på Webbplatsen i samband med beställningen. Inom avtalsförhållandet och i kommunikationen mellan Kunden och Banken används finska eller svenska språket enligt Kundens val. Avtalsvillkor och information tillhandahålls på det språk Kunden valt. Viss information på engelska språket kan förekomma på Webbplatsen i informationssyfte.

Kunden har inte rätt att ensidigt utan Bankens medgivande under avtalstiden ändra det/de medel som för närvarande används för distanskommunikation, dvs. det sätt på vilket kommunikationen mellan Kunden och Banken sker på. Meddelanden från Banken som sänts med hjälp av elektronisk kommunikation till angiven elektronisk adress eller telefonnummer, ska anses ha kommit Kunden tillhanda vid avsändandet.

Kunden ska underrätta Banken om händelse som är av betydelse för Banken efter att beställning och betalning av nätvalutatjänsten är genomförd.

Om Kunden vill byta betjäningsspråk under leveransen ska detta meddelas via e-post till adressen [info@forex.fi](mailto:info@forex.fi).

FOREX Bank äger rätt att spela in kommunikation mellan Kunden och FOREX Bank.

#### 10. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

När du handlar hos eller kontaktar FOREX Bank kommer vi att behandla information om dig. Denna information omfattar till exempel ditt namn, din personbeteckning och dina kontaktuppgifter. Vissa uppgifter är sådana vi ber Kunden om i samband med att Kunden kontaktar oss, och viss information hämtar vi från våra egna register eller externa källor.

För mer information om hur FOREX Bank behandlar dina personuppgifter och om ditt dataskydd se FOREX Banks vid var tid gällande integritetsinformation. Denna finns att ta del av hos närmaste FOREX Bank butik eller på [forex.fi](http://forex.fi).

#### 11. ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

FOREX Bank har rätt att överlåta skyldigheter eller rättigheter som nämns i detta avtal till en annan part. FOREX Bank kan anlita underleverantörer för att fullgöra sina skyldigheter. Kunden har inte rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt dessa villkor.

#### 12. KLAGOMÅL

Om Kunden vill göra en reklamation avseende sin valutabeställning ska denne i första hand kontakta FOREX Bank nätvalutatjänst. Om Kunden inte är nöjd med bedömningen som tillhandahålls av FOREX Banks nätvalutatjänst kan denna kontakta vår Klagomålsansvarige antingen via e-post på [reklamaatio@forex.fi](mailto:reklamaatio@forex.fi) eller per brev på adressen

FOREX Bank Ab Filial i Finland, kundklagomål, PB 1139, 00101 Helsingfors.

Om Kunden fortfarande är missnöjd med svaret eller hur ärendet har behandlats kan Kunden göra en begäran om avgörande hos konsumenttvistenämnden ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)). Innan Kunden gör en begäran om avgörande hos konsumenttvistenämnden ska Kunden vara i kontakt med konsumentrådgivningen hos Konkurrens- och konsumentverket ([www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta](http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta)).

### 13. TOLKNING OCH TILLÄMPNING AV AVTALET

Tolkning och tillämpning av detta avtal ska ske enligt Finlands lag. Eventuella tvister i anledning av detta avtal ska avgöras hos finsk domstol. Banken har dock rätt att väcka talan mot Kunden vid annan domstol som har jurisdiktion över Kunden och dess tillgångar. Finsk lag om marknadsföring har följts.