

# KORTTIMAKSULLA TAI FOREXIN VALUUTTA-AUTOMAATISTA OSTETUN FOREXIN MATKAVALUUTAN YLEISET EHDOT

## 1. YLEISTÄ

Näitä ehtoja sovelletaan, kun fyysinen henkilö (jäljempänä "Asiakas") ostaa käteistä valuuttaa korttimaksulla FOREX Aktiebolag filiaal i Finland (jäljempänä "FOREX") fyysisissä myymälöissä tai valuutta-automaateilla (jäljempänä "matkavaluutan osto"). Matkavaluutan osto -palvelu käsittää ainoastaan käteisen noston ja valuutanvaihdon. Muista palvelun mahdollistavista ja sen ulkopuolisista vaiheista vastaa Asiakkaan käyttämä rahoituslaitos.

Näiden ehtojen lisäksi FOREXin ja Asiakkaan väliseen suhteeseen sovelletaan kulloinkin voimassa olevia valuuttakursseja ja hinnastoa (yhdessä "Ehdot"), jotka esitetään asiakkaalle jokaisen tapahtuman yhteydessä. Asiakas hyväksyy nämä Ehdot käyttämällä matkavaluutan osto -palvelua. Ehdot koskevat jokaista yksittäistä tapahtumaa.

Ehdot ovat Asiakkaan saatavilla FOREXin verkkosivuilla, [www.forex.fi](http://www.forex.fi) ja FOREXin asiakaspalvelussa.

## 2. TIETOA FOREXISTA JA VALVONTAVIRANOMAISESTA

Tässä sopimuksessa FOREX Aktiebolag filiaal i Finland:lla tarkoitetaan:

FOREXin yritystunnus: 1904387-9

Postitusosoite: PL 1139, FI-00101 Helsinki

Puhelin: + 358 9 417 1053 Sähköposti: [info@forex.fi](mailto:info@forex.fi) Internet:

[www.forex.fi](http://www.forex.fi)

FOREXin kotipaikka on Tukholma.

Suomessa FOREX toimii Ruotsissa sijaitsevan emoyhtiön FOREX AB:n sivuliikkeenä, nimellä FOREX Aktiebolag filiaal i Finland. FOREX AB on maksulaitos, mikä tarkoittaa, että sillä on muun muassa oikeus tarjota maksupalveluja.

FOREXin toimintaa valvova viranomainen: Finansinspektionen

Postiosoite: Box 7821, 103 97 Stockholm, Ruotsi

Puhelin: + 46 (0)8 408 980 00 Sähköposti:

[finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se) Internet:

[www.fi.se](http://www.fi.se)

Lisätietoa FOREXin toiminnasta, tuotteista ja palveluista on saatavilla yrityksen verkkosivuilta, [www.forex.fi](http://www.forex.fi), myymälöistä ja puhelimitse asiakaspalvelusta.

## 3. MATKAVALUUTAN OSTO -PALVELUN KÄYTTÄMINEN

### MAKSUVÄLINEET

FOREXin matkavaluutan voi maksaa FOREXin hyväksymillä maksukorteilla.

### TAPAHTUMAHETKI

Tapahtumahetkellä tarkoitetaan sitä ajankohtaa, jona Asiakas vahvistaa maksutapahtuman FOREXin myymälän korttipääteellä tai valuutta-automaatilla ja jona FOREX vastaanottaa maksutilauksen. Valuutan maksu asiakkaalle tapahtuu tapahtumahetkellä.

### NOSTO

Näiden Ehtojen mukainen matkavaluutan osto tapahtuu FOREXin myymälässä tai valuutta-automaatilla. Asiakas saa tietoa ostotapahtumasta sovellettavista FOREXin palkkioista, FOREXin soveltamasta valuuttakurssista ja valitun valuutan summasta FOREXin myymälässä tai valuutta-automaatilla. Kun Asiakas tunnustautuu ja luovuttaa FOREXille henkilötietojansa, hän hyväksyy, että FOREX hakee hänen osoitetietonsa Digi- ja väestöviraston rekisteristä. Lisätietoa henkilötietojen käsittelystä on kohdassa 8.

Maksu FOREXin myymälässä tai valuutta-automaatilla tapahtuu kortilla. Kun Asiakas hyväksyy maksun, FOREXilla on oikeus veloittaa summa Asiakkaan käyttämän rahoituslaitoksen tililtä. Veloitus tapahtuu välittömästi.

Asiakas ei voi perua maksun valtuutusta. Maksu tulee tehdä Asiakkaan omilla rahoilla, minkä vuoksi maksu voidaan tehdä vain kortilla tai tililtä, jonka haltija Asiakas itse on. Asiakas vastaa siitä, että tilillä on riittävästi katetta tapahtumahetkellä ja että Asiakkaan luovuttamat tiedot ovat riittävät ja totuudenmukaiset.

### VÄÄRINKÄYTÖKSET

FOREXilla on oikeus kieltäytyä tarjoamasta matkavaluutan osto -palvelua, mikäli ostotapahtuma rikkoo lakia tai asetusta tai mikäli FOREXilla on syytä epäillä petosta tai muuta luvattonta tapahtumaa.

### PYÖRISTYS

Matkavaluutan summa pyöristetään ylöspäin tapahtumahetkellä saatavilla olevan pienimmän setelikoon mukaisesti. Tämä vaihtelee valuutoittain.

### TAKAISINMAKSU

Mikäli ostotapahtuman tarkkaa summaa ei ilmoitettu Asiakkaalle tapahtuman hyväksymisen yhteydessä ja tapahtuman summa on suurempi kuin Asiakas on kyseisessä tilanteessa voinut odottaa, Asiakkaalla on oikeus vaatia kohtaan 10 mukaista takaisinmaksua. Asiakas ei voi vedota näihin olosuhteisiin vain siksi, että FOREX käyttää viitekursssia. Oikeus takaisinmaksuun on voimassa kahdeksan viikkoa tapahtumahetkestä, ja voidaan toteuttaa Asiakkaan vaatimuksesta. FOREXin tulee ottaa yhteyttä Asiakkaaseen kymmenen arkipäivän kuluessa takaisinmaksuvaatimuksen vastaanottamisesta.

### VALUUTTAKURSSIT, HINNAT JA PALKKIOT

Kun Asiakas käyttää matkavaluutan osto -palvelua FOREXin myymälässä tai valuutta-automaatilla, tapahtumaan sovelletaan FOREXin kulloinkin voimassa olevaa valuuttakurssia sekä FOREXin kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisia palkkioita.

Asiakkaan kortin myöntänyt pankki voi lisäksi veloittaa tapahtumasta muita maksuja ja valuutanvaihtolisä.

## 4. HENKILÖLLISYYDEN TARKISTAMINEN

### HENKILÖLLISYYDEN TARKISTAMINEN

Asiakkaan tulee esittää henkilöllisyystodistus ostaessaan matkavaluutaa FOREXin myymälässä. FOREXilla on oikeus määrittää, mitä asiakirjoja se hyväksyy henkilöllisyyden todistamiseen.

### MATKAVALUUTAN TAKAISINVAIHTO

FOREX tarjoutuu ostamaan takaisin Asiakkaan FOREXiltä ostaman matkavaluutan ilman erillistä palkkiota, mikäli Asiakas esittää kuitenkin alkuperäisestä valuutanostosta. Valuutan takaisinvaihdon voi tehdä vain FOREXin myymälässä. FOREX ostaa matkavaluutaa takaisin sinä päivänä voimassa olevaan ostokurssiin (FOREX Buy/Ostaa), jona Asiakas pyytää takaisinvaihtoa. Mahdollisia veloitetuista maksuja ja palkkioita ei makseta asiakkaalle takaisin. Mikäli Asiakas ei esitä kuittia, takaisinvaihdosta peritään hinnaston mukainen vaihtopalkkio.

## 5. FOREXIN VASTUU

FOREX vastaa siitä, että Asiakkaan näiden Ehtojen mukaisesti käynnistämä valuutan osto toteutetaan oikein. FOREX vastaa siitä, että Asiakkaalle toimitetaan oikea määrä valuuttaa, kun summa on veloitettu Asiakkaan tililtä.

Asiakkaan on tarkistettava valuutanostotiedot välittömästi ne saatuaan tai kun ne on toimitettu hänen saatavilleen. Asiakkaan tulee mahdollisimman pian virheellisen valuutan oston havaittuaan reklamoida FOREXille kohtaan 10 mukaisesti. Reklamaation on tapahduttava viimeistään 13 kuukautta sen jälkeen, kun valuutan osto on veloitettu Asiakkaan maksutililtä. Mikäli reklamaatio tehdään tätä myöhemmin, Asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia FOREXia korjaamaan virhettä.

FOREXin on mahdollisimman pian palautettava Asiakkaalle valuutan ostossa käytetty summa (nosto), mikäli ostoa ei ole voitu toteuttaa tai se on toteutettu puutteellisesti, ja maksettava takaisin maksutapahtuman summa Asiakkaalle tai palautettava veloitus maksutilille kuin virheellistä tapahtumaa ei olisi tapahtunut. FOREX vastaa virheellisestä tai puutteellisesta maksutapahtumasta Asiakkaalle koituvista palkkioista ja koroista.

FOREXin on Asiakkaan vaatimuksesta, riippumatta siitä, onko FOREXin vastuussa tapahtuneesta vai ei, mahdollisimman pian pyrittävä jäljittämään valuutan ostonon liittyy

maksutapahtuma ja ilmoitettava Asiakkaalle tuloksesta.

FOREX ei vastaa sellaisista Asiakkaalle koituvista vahingoista, jotka johtuvat FOREXille kuulumattomien internetyhteyden tai vastaavien yhteyksien tai muiden teknisten laitteiden vioista.

FOREX ei myöskään vastaa Suomen tai ulkomaan lain, Suomen tai ulkomaan viranomaisistahon, sodan, lakon, saarron, boikottin, työsulun tai vastaavan tapahtuman aiheuttamista vahingoista. Lakkoa, saartoa, boikottia ja työsulua koskeva ehto on voimassa myös silloin, kun FOREX itse on tällaisten toimien kohde tai käynnistäjä.

FOREX ei ole velvollinen korvaamaan muilla tavoin syntyneitä vahinkoja, jos se on toiminut normaalilla tavalla huolellisesti. FOREX vastaa epäsuorista vahingoista vain, mikäli ne ovat syntyneet FOREXin törkeän huolimattomuuden johdosta.

## 6. ASIAKKAAN VASTUU

Asiakkaan vastuulla on käsitellä maksukorttiaan huolellisesti. Jos Asiakas kadottaa maksukorttinsa, hänen on ilmoitettava kortin katoamisesta sen myöntäneelle rahoituslaitokselle.

FOREX ei vastaa Asiakkaan tilisaldon palauttamisesta, mikäli kadonneella kortilla on tehty luvattomia veloituksia. Asiakas voi joissakin tilanteissa kortin myöntäneen rahoituslaitoksen ehdoista riippuen itse vastata luvattomista veloituksista. FOREX ei tiedota Asiakasta kortin luvattomasta käytöstä eikä mahdollisista turvallisuusriskeistä. Maksuvälinettä ei myöskään voi sulkea ottamalla yhteyttä FOREXiin. FOREXin valuutta-automaatit voidaan kortinmyöntäjän pyynnöstä määrittää pidättämään ja mitätöimään maksukortti (esimerkiksi jos kortti on suljettu tai PIN-koodi on syötetty väärin tietty määrä kertoja). Vastaavasti maksukortti voidaan sulkea, jos sitä käytetään myymälässä ja PIN-koodi syötetään väärin tietty määrä kertoja. Näissä asioissa Asiakasta kehoitetaan kääntymään kortin myöntäneen rahoituslaitoksen puoleen.

## 7. ILMOITUKSET JA KÄYTTÄVÄT KIELET

Asiakkaan ja FOREXin välinen viestintä käydään suomen kielellä. Ehdot ja tiedot toimitetaan suomeksi. Jotakin tiedotusmateriaalia voidaan toimittaa myös englannin kielellä.

FOREX viestii Asiakkaan kanssa ostopaikassa ensisijaisesti suullisesti. Muussa tapauksessa viestintä tapahtuu puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakkaalla tulee olla käytettävissään puhelinnumero ja sähköpostiosoite.

## 8. HENKILÖTIETOJEN KÄSITELLY

Kun Asiakas ottaa yhteyttä FOREXiin tai tiedustelee tai käyttää jotakin FOREXin palvelua, hänen henkilötietojansa käsitellään. Henkilötietoja ovat muun muassa nimi, henkilötunnus, yhteystiedot, maksutapahtumatiedot ja tilitiedot. Asiakas luovuttaa näitä tietoja osittain itse, ja osa tiedoista muodostetaan sisäisesti tai noudetaan muista lähteistä. Tietoa siitä, miten FOREX käsittelee Asiakkaiden henkilötietoja, on FOREXin tietosuojakäytännössä, joka on saatavilla kaikista FOREXin myymälöistä ja osoitteesta [www.forex.fi](http://www.forex.fi).

## 9. SOPIMUKSEN SIIRTO

FOREXilla on näiden Ehtojen mukaisesti oikeus siirtää sopimuksessa mainitut velvollisuutensa tai oikeutensa tai osa niistä toiselle osapuolelle. FOREX voi käyttää alihankkijaa täyttääkseen omat velvollisuutensa. Asiakas ei saa näiden Ehtojen mukaan luovuttaa oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan toiselle osapuolelle.

## 10. REKLAMAATIOI

Mikäli Asiakas on reklamoinut korttimaksulla tehdystä matkavaluutan osto -palvelusta FOREXin myymälässä tai valuutta-automaatilla eikä ole tyytyväinen FOREXin ratkaisuun asiassa, Asiakas voi tehdä kirjallisen reklamaation FOREXin reklamaatiovastaavaan osoitteeseen: FOREX AB, PL 1139, 00101 Helsinki, joka arvioi asian ja toimittaa Asiakkaalle kirjallisen tai suullisen vastauksen. Reklamaatiovastaavaan voi ottaa yhteyttä myös sähköpostitse osoitteeseen [reklamaatiot@forex.fi](mailto:reklamaatiot@forex.fi). Jos Asiakas haluaa riippumaton neuvontaa, hän voi kääntyä Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonnan puoleen.

Mikäli asiakas on tyytymätön siihen, miten reklamaatiovastaava

on asian käsittelyt, Asiakas voi viedä asian kuluttajariitalautakuntaan. Kuluttajariitalautakunnalla ei ole yleisneuvontapalvelua. Jos Asiakas tarvitsee yleisneuvontaa, Asiakkaan tulee ottaa yhteyttä kuluttajaneuvojaan. Kuluttajariitalautakunta käsittelee ainoastaan jo vireillä olevia kirjallisia valituksia. FOREX sitoutuu edistämään kiistan käsittelyä kuluttajariitalautakunnassa. Lisätietoa on osoitteessa [www.kkv.fi](http://www.kkv.fi) ja [www.kuluttajariitalautakunta.fi](http://www.kuluttajariitalautakunta.fi).

#### **11. SOPIMUKSEN TULKINTA JA SOVELTAMINEN**

Tämän sopimuksen tulkinnassa ja soveltamisessa noudatetaan Suomen lainsäädäntöä. Tästä sopimuksesta aiheutuvat kiistat ratkaistaan suomalaisissa tuomioistuimissa. FOREXilla on kuitenkin oikeus nostaa kanne Asiakasta vastaan muussa sellaisessa tuomioistuimessa, jolla on tuomiovalta Asiakkaaseen ja hänen varoihinsa. Tämän sopimuksen sisältö on Suomen markkinointia säätelevien lakien mukainen.