

FOREX NETTIVALUUTTA-PALVELUN YLEISET EHDOT

1. YLEISTÄ

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

Tilattu ja maksettu ulkomaan valuutta voidaan noutaa Asiakkaan toimesta Asiakkaan valitsemasta FOREXin liikkeestä tai toimittaja Asiakkaan lähpostiin väestökisterissä olevan osoitteen perusteella.

Ulkomaan valuutan toimittamisesta lähpostiin peritään erillinen hinnaston mukainen kulu.

Näiden ehtojen lisäksi noudatetaan FOREXin ja Asiakkaan välillä, soveltuvin osin, myös nettivaluuttapalvelun käyttöehtoja, voimassaolevia valuuttakursseja sekä hinnastoa.

2. TIETOA FOREXISTA SEKÄ VALVOVISTA VIRANOMAISISTA

Suomessa FOREX toimii Ruotsissa sijaitsevan emoyhtiön FOREX AB:n sivuliikkeenä. FOREX on osakeyhtiö ja sillä on toimilupa maksulaitoksena, joka mm. käsittää oikeuden tarjota maksupalveluita.

FOREX AB:n yhteystiedot:
FOREX 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 Aktiebolag, filiaal i Finland:n yhteystiedot:
FOREX Aktiebolag, filiaal i Finland
Yritystunnus: 1904387-9
Postitusosoite: Teknobulevardi 3-5, 01530 Vantaa
Puhelin: 09 417 1053 (asiakaspalvelu)
Sähköposti: info@forex.fi

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

FOREXin 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 Nettivaluutta-palveluun. Peruuttamisoikeutta ei ole, koska FOREXin voimassa olevat valutanvaihtokurssit määräytyvät rahoitusmarkkinoilla tapahtuvien muutosten perusteella. Näihin FOREX 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 Nettivaluutta-palvelusta ostetaan valuuttaa ja tilaus noudetaan FOREXin liikkeestä, tilauksesta ei tule lisämaksuja.

Vakuutettuun postilähetykseen lisätään hinnaston mukaiset lisämaksut.

4. FOREX NETTIVALUUTTA-PALVELUN KÄYTTÄMINEN

KÄSITTE PANKKIPÄIVÄ JA VASTAANOTETUN TILAUKSEN KÄSITTELY

Pankkipäivällä tarkoitetaan päivää, jolloin pankit ovat normaalin aikataulujensa mukaan auki. Pankit ovat normaalisti auki maanantaista perjantaihin. Arkipäiviä ei lasketa pankkipäiviksi.

Mikäli FOREX Nettivaluutta-palvelussa tehdään tilaus sellaisena päivänä, jota ei luetta pankkipäiväksi, katsotaan tilaus saapuneeksi Nettivaluutta-palveluun sitä seuraavana pankkipäivänä.

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

MAKSUVÄLINEET

FOREX 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.

TILAUKSEN TEKEMINEN JA MAKSAMINEN

Sekä tilauksen teko että tilauksen maksaminen tapahtuu FOREXin nettisivustolla. Asiakkaalle toimitetaan ennen maksamista tieto käytettävästä valuuttakurssista sekä valuutan määrästä.

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

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

FOREX 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 FOREXille Asiakkaan henkilötunnus sekä Asiakkaan nimi. Asiakkaan pankista saamalla tiedoilla FOREX tarkistaa Asiakkaan virallisen osoitteen Digi- ja väestötietovirastosta (DVV).

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

Lisätietoa henkilötietojen käsittelystä, kohdassa 10.

Asiakkaan ilmoitettua kaikki tilauksen käsittelemiseen tarvittavat tiedot, voi asiakas valita toimitustavan. Jos asiakas haluaa noutaa tilauksensa FOREXin liikkeestä, voi asiakas valita haluamansa liikkeen tarjotuista vaihtoehtoista.

Maksun tulee tapahtua FOREXin hyväksymällä maksutavalla/ maksuvälineellä.

FOREX 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 FOREXin Nettivaluutta-palvelussa sekä noutaessaan tilaamansa valuutan. Henkilöllisyystodistuksesta tulee ilmetä Asiakkaan henkilötunnus kokonaisuudessaan ja asiakirjan tulee olla voimassa.

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

FOREXin hyväksymät henkilöllisyystodistukset löytyvät osoitteesta www.forex.fi

PALVELUN VÄÄRINKÄYTTÖ

FOREX pidättää itsellään oikeuden olla suorittamatta tapahtumaa jos se on voimassaolevien lakien tai säännösten vastaista. Mahdollisten petosepäilyjen yhteydessä tulee FOREX kieltäytymään 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 Nettivaluutta -palvelussa on 2500 EUR tai sitä vastaava summa muussa valuutassa. Mikäli ostotapahtumia on yli neljä (4) kahdenkymmentä (20) kuukauden sisällä, tulee FOREXin saada lisätietoa tapahtumista. FOREXin tulee tällöin myös syventää asiakastuntemustaan.

5. VALUUTAN TOIMITUS JA HENKILÖLLISYYDEN VARMISTAMINEN NOUDON YHTEYDESSÄ

VALUUTAN NOUTO FOREXIN LIIKKEESTÄ

Mikäli Asiakas on valinnut valuutan noutopaikaksi FOREXin liikkeen, aloitetaan tilauksen käsittely viimeistään seuraavana pankkipäivänä. Mikäli valuuttaa ei ole saatavilla tai jos valuuttaa ei pystytä toimittamaan Asiakkaan valitsemana noutopäivänä, tulee FOREX ilmoittaa Asiakkaalle sopiaksen 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 FOREXIN LIIKKEESTÄ

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

VALUUTAN TOIMITUS ASIAKKAAN LÄHIPOSTIIN

Valuuttatoimituksen käsittely aloitetaan mahdollisimman pian Asiakkaan tilauksen saavuttua FOREXin 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 FOREXin Nettivaluutta-palveluun. FOREX ei kuitenkaan voi taata tiettyä toimitusaikaa johtuen esimerkiksi sesonkivaihteluista, valuuttojen saatavuudesta tai viranomaisien toimista. Mikäli tilauksen käsittelyyn tulee tai uhkaa tulla viivästyksiä, FOREX Nettivaluutta-palvelu on yhteydessä asiakkaaseen sopiak-

seen jatkomenettelyistä.

Käsittely valtuuttilaus 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. Lähetys luovutetaan ainoastaan Asiakkaalle henkilökohtaisesti. Valtakirjalla ei voi noutaa lähetyksiä.

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

HENKILÖLLISYYDEN VARMISTAMINEN

Asiakkaan tulee valuuttaa noudettaessa aina vahvistaa henkilöllisyytensä voimassaolevalla ja FOREXin hyväksymällä henkilöllisyystodistuksella. FOREX pidättää itsellään oikeuden päättää ilman eri ilmoitusta hyväksytyt henkilöllisyystodistukset. Ajantasaiset tiedot hyväksyttävistä henkilöllisyystodistuksista löytyvät osoitteesta www.forex.fi

NOUTAMATON POSTILÄHETYS

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

MIKÄLI TILATTUA VALUUTTA EI PYSTYTÄ TOIMITTAMAAN

Mikäli FOREX 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 valutat FOREXin 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.

FOREX pidättää oikeuden kieltäytyä valuutan takaisinostosta, esimerkiksi ulkoisten tapahtumien, kuten valuutan devalvoitumisen, sattuessa.

6. FOREXIN VASTUUN RAJOITUS

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

FOREX ei vastaa mahdollisista valuuttatoimitusten viivästymisistä tai peruuntumisista, jotka johtuvat FOREXin ulkopuolisen tahon tai yhteistyökumppanin toiminnasta.

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

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

FOREX 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
- FOREXista riippumaton häiriö postin kulussa, automaattisessa tietojen käsittelyssä, tiedonsiirrossa, televiestinnässä tai muussa sähköisessä viestinnässä tai sähkön saannissa
- Tulipalon tai muun turman aiheuttama keskeytys tai viivästys
- Työtaistelu kuten lakko, sulkua, boikotti tai saarto

Ylivoimainen este tai muun edellisen kaltainen olosuhde oikeuttaa FOREXin keskeyttämään palvelun tarjoamisen toistavasti.

FOREX ei vastaa muista vahingoista tapauksissa, joissa FOREX on toiminut huolellisesti. FOREX ei vastaa välillisistä vahingoista, ellei vahinko ole aiheutunut FOREXin törkeän huolimattomuuden vuoksi.

7. TEKIJÄNOIKEUDET

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

Asiakas ei saa luovuttaa, myydä tai muulla tavoin hallinnoida FOREXin 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 FOREXin Nettivaluutta-palveluun.

9. ILMOITUKSET JA KÄYTETTÄVÄT KIELET

FOREXin ja Asiakkaan välille muodostuu sopimus, kun Asiakas on hyväksynyt Nettivaluutta-palvelun yleiset ehdot ja tehty valtuuttilaus on maksettu.

Kotisivulla www.forex.fi, voi Asiakas tilauksen yhteydessä valita haluamansa asiointikielen.

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

FOREXin nettisivustolla voi esiintyä englanninkielistä materiaalia informaatiotarkoituksessa.

Asiakas ei voi yksipuolisesti, ilman FOREXin suostumusta, sopimuksen aikana vaihtaa niitä yhteydenpitomenetelmiä joita käytetään etäviestintään, toisin sanottuna sitä tapaa jolla viestitään Asiakkaan ja FOREXin välillä. Ne tiedonannot jotka on lähetetty Asiakkaalle FOREXin 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 FOREXille, ilmoittaa viipymättä muutoksesta FOREXille.

FOREXilla on oikeus tallentaa Asiakkaan ja FOREXin väliset

keskustelut.

10. HENKILÖTIE TOJEN KÄSITTELY

Kun asioit tai olet yhteydessä FOREXiin, 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 käsittelee henkilötietojasi sekä tietoa ajankohtaisesta FOREXin tietosuojakäytännöstä löydät lähimmästä FOREXin liikkeestä tai osoitteesta www.forex.fi

11. SOPIMUKSEN SIIRTO

FOREXilla on näiden ehtojen puitteissa oikeus siirtää toiselle osapuolelle sopimuksessa mainitut velvollisuutensa tai oikeutensa. FOREX voi käyttää aluuraakoitsijaa 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 Nettivaluutta-palveluun. Mikäli Asiakas ei ole tyytyväinen ratkaisuun, jonka FOREX Nettivaluutta-palvelu asiassa tekee, voi Asiakas olla yhteydessä FOREXin reklamaatiovastaavan joko sähköpostitse reklamaatiot@forex.fi tai kirjeitse osoitteeseen FOREX AB, Filial i Finland, Reklamaatiot, Teknobulevardi 3-5, 01530 Vantaa.

Mikäli Asiakas on edelleen tyytymätön FOREXin vastaukseen, tai siihen, miten Asiakkaan asiaa on käsitelty, voi Asiakas saattaa asian kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsiteltävään, 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 saattaa asian käsittelyyn myös sellaisen tuomioistuimen käsiteltävään jolla on tuomiovalta Asiakkaaseen tai Asiakkaan varoihin. Suomen lakia on noudatettu markkinoinnissa.