

# MEDLEMSVILLKOR KOMPLETT BANK LOJALITETSPROGRAM

Gäller från 2018-12-12

## 1. MEDLEMSKAP I LOJALITETSPROGRAMMET

- 1.1. Medlemskap i Komplett Banks Lojalitetsprogram är kostnadsfritt. Komplett Bank är skyldig att regelbundet informera sina medlemmar om möjligheter att intjäna och utnyttja bonuspoäng. Sådan information omfattar informations- och marknadsföringsmaterial – inklusive elektroniskt material – om intjäningsmöjligheter och erbjudanden från Komplett Bank och dess samarbetspartners (t.ex. Komplett.se).
- 1.2. Avtalet ingås mellan Komplett Bank ASA, org nr. 998 997 801, Postboks 448, 1327 Lysaker och den enskilda medlemmen. Medlemskapet i Komplett Banks Lojalitetsprogram är personligt och ingås genom ingivande av ansökan om Komplett Banks Mastercard.
- 1.3. Medlemskapet är personligt och gäller endast en person per medlemsnummer. Endast fysisk person kan vara medlem. Medlemskap registreras med medlems fullständiga namn och personnummer.
- 1.4. Medlem ska behandla inloggningsuppgifter (lösenord och användarnamn) konfidentiellt och ansvarar för att tredje part inte får tillgång till hans/hennes inloggningsdata. Komplett Bank ska inte bära något ansvar vid stöld eller missbruk av eller obehörig tillgång till inloggningsuppgifter.
- 1.5. Brott mot dessa medlemsvillkor, mot avtalsvillkoren, mellan avtalsparterna eller missbruk av medlemskap kan resultera i att medlemskapet sägs upp med omedelbar verkan. I sådana fall annulleras alla intjänade bonuspoäng. Misstanke om brott mot dessa medlemsvillkor eller andra straffbara gärningar som rör medlem i hans/hennes egenskap av medlem i Komplett Banks Lojalitetsprogram kan komma att anmälas till myndigheterna.

## 2. INTJÄNANDE AV BONUSPOÄNG

- 2.1. Bonuspoäng intjänas vid köp som medlem gör med Komplett Bank MasterCard enligt de vid varje tidpunkt gällande intjäningssatser och villkor som meddelats av Komplett Bank och dess samarbetspartners.
- 2.2. Komplett Bank ska hålla medlemmarna informerade om intjäningsmöjligheter och fördelar genom regelbundna informationsmeddelanden från banken och/eller på "Mina Sidor". Sådan information kan omfatta informations- och marknadsföringsmaterial om intjäningsmöjligheter och erbjudanden från Komplett Bank och bankens samarbetspartners (t.ex. Komplett.se).
- 2.3. Vid köp av varor och tjänster intjänas bonuspoäng efter genomförd betalningstransaktion för aktuellt köp. Om betalning för en vara eller tjänst blir återbetalad eller görs om kommer intjänade bonuspoäng att återkallas.
- 2.4. Intjänade bonuspoäng är tillgängliga för användning så snart transaktionen är bokförd.
- 2.5. Maximalt 500 bonuspoäng kan intjänas under en kalendermånad, med en begränsning uppåt till 2 000 bonuspoäng under de senaste 12 månaderna.
- 2.6. Outnyttjade bonuspoäng annulleras och raderas 24 månader efter intjänandet.

## 3. UTNYTTJANDE AV BONUSPOÄNG

- 3.1. Bonuspoäng i Komplett Banks Lojalitetsprogram kan utnyttjas enligt vid varje tidpunkt gällande utnyttjandemöjligheter, satser och villkor som meddelas av Komplett Bank och dess samarbetspartners. Komplett Bank ska hålla sina medlemmar informerade om möjligheterna att utnyttja bonusar genom regelbundna meddelanden samt på "Mina Sidor" på komplettbank.se. Sådan information kan omfatta informations- och marknadsföringsmaterial om möjligheter att utnyttja bonusar och erbjudanden från Komplett Bank och dess samarbetspartners (t.ex. Komplett.se)

- 3.2. Inga särskilda villkor eller begränsningar gäller för varor eller tjänster som betalats med Bonuspoäng. De allmänna regler som gäller ett aktuellt köp gäller på motsvarande sätt för köp som helt eller delvis gjorts med bonuspoäng.
- 3.3. Bonuspoäng kan inte utbetalas i kontanter.
- 3.4. Utnyttjande av bonuspoäng kan endast göras på ett aktuellt, uppdaterat konto.

## 4. SAMTYCKE

- 4.1. Medlem samtycker till att de personuppgifter som anges vid anmälan till Komplett Banks lojalitetsprogram registreras och behandlas av Komplett Bank.
- 4.2. Medlem samtycker till att relevanta transaktionsdata rörande kortet registreras och behandlas. De registrerade uppgifterna kommer att användas vid administration av medlemskapet i Komplett Banks Lojalitetsprogram, bl.a. korrekt registrering av intjänade poäng, utnyttjande av bonus och utsändande av saldouppgifter.
- 4.3. Medlem samtycker till att all kommunikation som gäller lojalitetsprogrammet, bl.a. ändring av villkor, kan göras elektroniskt.

## 5. RESERVATION

- 5.1. Medlem kan genom att vända sig till kundservice eller gå in på "Mina Sidor" på komplettbank.se och avregistrera sig från marknadsföring som inte är kopplad till lojalitetsprogrammet och de avtalsenliga förpliktelser som rör intjänande av poäng, utnyttjande etc.

## 6. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER ETC.

- 6.1. All behandling av personuppgifter kommer att utföras i enlighet med gällande lagstiftning, bl.a. personuppgiftslagen.
- 6.2. Medlem kan begära att få ta del av den information som finns registrerad om honom/henne.
- 6.3. Komplett Bank behöver analysera de registrerade uppgifterna för att kunna identifiera relevanta erbjudanden och annan information som kan vara av intresse för medlemmen. Syftet är att den information och de erbjudanden medlemmen får ska vara så relevant som möjligt.
- 6.4. De registrerade uppgifterna kommer att delas och överföras på ett konfidentiellt sätt till bankens samarbetspartners i den omfattning som krävs för administrering av medlemskapet i Komplett Banks Lojalitetsprogram, såsom saldo, intjäningsmöjligheter, uttagsmöjligheter och utsändande av erbjudanden från samarbetspartners.
- 6.5. Tredje part som mottar personuppgifter enligt denna bestämmelse är förpliktade att behandla dem i enlighet med gällande regelverk och detta avtal.
- 6.6. Hänvisning till bankens allmänna bestämmelser om personuppgifter på Komplettbank.se Bestämmelserna uppdateras regelbundet.

## 7. ÄNDRING OCH MEDDELANDE OM VILLKOR OCH UPSÄGNING

- 7.1. Komplett Bank kan när som helst ändra gällande medlemsvillkor, bl.a. när det gäller framtida intjänande av bonuspoäng och utnyttjande av dem.
- 7.2. Komplett Bank kan med en månads varsel ändra gällande medlemsvillkor för utnyttjande av intjänade bonuspoäng.
- 7.3. Komplett Bank kan med en månads varsel annullera programmet.
- 7.4. Komplett Bank äger rätt att överföra sina rättigheter och förpliktelser gentemot medlemmarna till annat rättssubjekt (bolag), t.ex. i samband med en omläggning av programmet eller en bolagsmässig omorganisering.

## 8. TVIST

- 8.1. Vid eventuell tvist om reglerna gällande Komplett Banks Lojalitetsprogram ska svensk rätt vara gällande. Tvist ska hänskjutas till svensk domstol.

# VILLKOR KOMPLETT BANK MASTERCARD

Gäller från 2019-03-01

## 1. DEFINITIONER:

- Kortinnehavare:** Den/de som korten är utställda på  
**Kortutfärdare:** Utfärdare av korten, Komplett Bank ASA  
**Användarställe:** Olika bolag beroende på var någonstans korten kan användas som betalningsmedel  
**PIN-kod:** Personlig säkerhetskod för användande i uttagsautomater  
**Skriftlig:** Kommunikationsform som anses omfatta brevpост, e-post, sms och annan skriftlig information i fysisk eller elektronisk form

## 2. KORTUTFÄRDARE

Betalkortet är utfärdat av Komplett Bank ASA (org. nr. 998 997 801), Postboks 448, 1327 Lysaker, som har bankkoncession och står under tillsyn av Finansstilsynet (www.finanstilsynet.no), Postboks 1187 Sentrum. 0106 Oslo.

## 3. KORT BESKRIVNING AV KORTTJÄNSTEN

Kreditkortet är ett betalkort som kan användas i terminaler för betalning av varor och tjänster (betalterminaler), för uttag av kontanter i uttagsautomater och inom andra användningsområden enligt närmare beskrivning. Kortinnehavaren kan disponera betalkortet inom ramen för avtalade beloppsgränser. Utnyttjad kredit återbetalas med tillägg för eventuella räntor, avgifter och omkostnader.

## 4. ETABLERING AV AVTALSFÖRHÅLLET

Kortavtalet – som bl.a. omfattas av dessa Villkor – anses godkänt genom Kortinnehavarens signatur eller elektronisk accept. Om det inte föreligger någon uttrycklig accept från Kortinnehavaren anses Kortavtalet ändå vara gällande från den tidpunkt då Kortinnehavaren (nedan även gällande tilläggskortinnehavaren) börjar använda Betalkortet. Om Kortinnehavaren inte accepterar Villkoren ska detta snarast meddelas till Kortutfärdaren. Kortinnehavaren uppmanas att ta del av Villkoren och grundligt sätta sig in i dem och övrig information från Kortutfärdaren innan Betalkortet börjar användas.

Under förutsättning att det finns giltig grund till det, kan dessa Villkor ändras av Kortutfärdaren genom meddelande 8 veckor innan ändringarna träder i kraft. Om ändringarna inte accepteras av Kortinnehavaren ska denne snarast meddela detta till Kortutfärdaren. Om Kortinnehavaren fortsätter att använda Kortet efter att meddelande om ändringar skickats ut anses detta som godkännande av ändringarna. När det gäller ändring av räntor och andra priser gäller punkt 8. All kommunikation mellan Parterna ska avfattas på svenska såvida inte annat är avtalat.

## 5. ÅNGERRÄTT

Kortinnehavaren har ångerrätt enligt svensk lag. Om Kortinnehavaren har använt kortet ska utestående belopp återbetalas inom 30 dagar efter ångerrättens utnyttjande. Räntor och avgifter debiteras i enlighet med gällande prislista. Betalkortet skickas ut med förtryckt giltighetstid. Vid giltighetstidens utgång kommer Kortinnehavaren att få ett nytt Betalkort såvida inte kortet är spärrat av Kortutfärdaren eller Kortavtalet på sätt som anges i gällande lag har sagts upp av endera parten.

Om Kortutfärdaren så kräver ska giltig legitimation med foto uppvisas innan Betalkortet utlämnas. Kortutfärdaren eller dennes representant (t.ex. anställd vid postutlämningsställe där kortet hämtas) ska försäkra sig om att uppgifterna är korrekta. Kortavtalet löper tills det sägs upp eller hävs av endera av Parterna, jfr. punkt 24 nedan

## 6. INFORMATION OM KORTETS ANVÄNDANDE

I den information som Kortinnehavaren mottar ska han/hon särskilt uppmärksamma följande punkter:

- Betalkortets användningsområden
- I vilka situationer betalkortet (nedan betalkortets nummer) kan användas utan personlig kod eller annan personlig säkerhetsanordning eller underskrift samt vilka belopp som kan faktureras Kortinnehavaren för sådan användning
- Hur Kortinnehavaren ska legitimera sig vid användande av betalkortet inom de olika användningsområdena
- Förvaring av betalkort, personlig kod eller annan personlig säkerhetsanordning samt råd om vilka koder som inte bör väljas
- Beloppsgränser som fastställts för det eller de användningsområden för vilka betalkortet kan användas

- Kortinnehavarens rättigheter enligt lag.
- Tillvägagångssätt vid anmälan om förlust av betalkort och/eller personlig kod/säkerhetsanordning och spärrande av betalkortet i samband med detta
- Användarställets skyldighet att återbetala betalat belopp till betalkortet i samband med beställning av varor eller tjänster
- Kontohavarens ansvar och risk vid oauktorerade betalningstransaktioner
- Nominell och effektiv ränta för utnyttjad kredit
- Regler om ångerrätt

## 7. PRISER OCH PRISINFORMATION

Information om ränta och andra kostnader för att skaffa, inneha och använda betalkortet framgår av Kortutfärdarens gällande prislista, kontoinformationen och "Standardiserad europeisk konsumentkreditinformation" (SEKKI). Vid användande av betalkortet i strid mot avtalade beloppsgränser kan Kortutfärdaren debitera övertrasseringsränta och/eller övertrasseringsavgift enligt Kortutfärdarens vid varje tid gällande ränte- och avgiftssatser för detta och enligt prislistan. Vid användande av betalkortet i annan valuta än i kortkontots gällande valuta blir transaktionsbeloppet på säljkvittot eller uttagskvittot omräknat från användarlandets valuta till svenska kronor samma dag som beloppet avräknas mellan utländsk bank och Kortinnehavarens bank. Vilken dag omräkningen görs beror på hur snabbt den utländska användarplatsen, eventuellt användarställets bankförbindelse, översänder uppgifterna om banktransaktionen. Vid omräkningen används marknadskursen för köp/försäljning av valuta plus en omräkningsavgift.

## 8. REGLERING AV RÄNTOR OCH AVGIFTER ETC.

Kortutfärdaren kan ensidigt höja räntesatsen för krediten när ändringen är sakligt motiverad med hänsyn till beslut från Sveriges Riksbank som påverkar penningmarknadsräntan, ändringar av obligationsräntan, annat kreditpolitiskt beslut eller ändringar av den generella räntenivån för bankernas inlåning. Kortutfärdaren kan ensidigt höja räntesatsen även när höjningen är sakligt motiverad med hänsyn till Kortutfärdarens intjäningsförmåga på sikt, omstrukturering av Kortutfärdarens inlåning eller motsvarande särskilda förhållanden för Kortutfärdaren samt när ändringarna är sakligt motiverade i samband med en uppföljning av myndigheternas syn på bankernas räntepolitik. Kortutfärdaren kan ensidigt höja räntesatsen när ändringen är sakligt motiverad på grund av individuella förhållanden rörande krediten, till exempel när det skedd andra förändringar rörande Kortinnehavaren som innebär att krediten medför ökad risk för Kortutfärdaren. I den grad som Kortutfärdaren höjer räntan enligt ovan ska Kortutfärdaren normalt sänka räntan i motsvarande grad när den omständighet eller de omständigheter som föranledde räntehöjningen inte längre föreligger. Detta behöver dock inte göras om andra omständigheter under den mellanliggande tiden motiverat en höjning av räntesatsen.

Kortutfärdaren kan dessutom ensidigt höja avgifterna (årsavgiften för kortet, transaktionsavgifterna etc.) och andra kostnader för krediten när ändringen är sakligt motiverad med hänsyn till ändringar av Kortutfärdarens kostnader eller vid omläggning av Kortutfärdarens prisstruktur. Ändringar enligt ovan kan träda i kraft tidigast sex veckor efter Kortutfärdarens avsändande av skriftligt meddelande om ändringen till Kortinnehavaren, en kortare frist kan emellertid tillämpas om ändringarna görs som en följd av en väsentlig ändring av penningmarknadsräntan, obligationsräntan eller den generella nivån för bankens inlåning. I meddelandet till Kortinnehavaren ska anges grunden, omfånget och tidpunkten för ändringens genomförande. Meddelandet ska också innehålla information om ny effektiv och nominell ränta och andra kostnader som kommer att debiteras Kortinnehavaren. Omfattningen av ovan nämnda ändringar ska ha ett rimligt samband med de förhållanden som ligger till grund för ändringen. Vid fastställande av räntesats, avgifter och andra kostnader för Kortutfärdarens kunder inte särbehandlas i orimlig omfattning. Meddelande om ändring av räntesats, avgifter och andra kostnader meddelas på Mina Sidor. Om Kortinnehavaren inte har tillgång till Mina Sidor kommer ändringarna att meddelas på annat sätt (e-post eller post).

Kortinnehavaren ska ersätta banken för kostnader och arbete för att bevaka och driva in bankens fordran hos Kortinnehavaren eller annan betalningsskyldig, såsom ersättning för inkassokostnader samt kostnader till följd av ansökan om betalningsföreläggande hos Kronofogden.

«DocumentRef»

## 9. ANVÄNDANDE AV KORTET

Betalkortet kan användas i särskilt märkta betalterminaler, hos varu- och tjänsteleverantörer på nätet, i de flesta uttagsautomater samt på annat sätt enligt vad som anges av Kortutfärdaren. Kortutfärdaren bär inget ansvar för att Betalkortet kan användas på visst Användarställe såvida det inte kan påvisas att Kortutfärdaren uppträtt oaksamt. Betalkortet används i kombination med inknappning av tilldelad PIN-kod, Kortinnehavarens underskrift och/eller annan säkerhetsrutin som anvisats av Kortutfärdaren. Vid underskrift ska Kortinnehavaren vid anmodan kunna visa giltig legitimation med foto. Kortinnehavaren ska försäkra sig om att han/hon får en kopia av signerat kvitto efter genomförd transaktion. I vissa betalautomater och i samband med köp av varor och tjänster via nätet, telefon eller annan fjärrkommunikation kan Betalkortet användas utan PIN-kod eller underskrift. När det registrerats att Betalkortet använts läggs detta till grund för fastställande av att Kortinnehavaren startat en korttransaktion såvida inte registrering beror på tekniskt fel eller andra omständigheter som Kortutfärdaren enligt detta avtal ansvarar för.

Betalkortet är avsett att användas till kreditfinansierade inköp och kontanttag. Kortkontot får inte användas som insättningskonto. Om Kortinnehavaren trots detta har ett positivt saldo på Kortkontot utgår ingen ränta och Kortutfärdaren kan kräva att det positiva saldobeloppet ska återbetalas till kunden.

## 10. SKYDDA KORT OCH KODER. ANMÄLAN VID FÖRLUST

Kortet är personligt och får inte lämnas ut eller på annat sätt överlåtas till eller användas av annan än den som kortet är utställt till. Kortinnehavaren ska försäkra sig om att obehöriga inte får tillgång till kortet.

Kortinnehavaren ska vidta alla rimliga försiktighetsåtgärder för att skydda den personliga koden eller annan personlig säkerhetsanordning avseende betalkortet så snart kortet mottagits. Den personliga koden/säkerhetsanordningen får inte avslöjas för någon, inte ens för polisen eller Kortutfärdaren. Koden/säkerhetsanordningen ska inte heller användas på ett sådant sätt att andra kan se eller få kännedom om den. Kortinnehavaren ska lägga den personliga koden på minnet. Om koden trots detta behöver skrivas ner ska detta göras på ett sätt som gör att ingen annan än Kortinnehavaren kan förstå vad siffrorna avser. Sådana anteckningar får inte förvaras i närheten av kortet. Om Kortinnehavaren upptäcker att betalkortet har förlorats, stulits eller att någon obehörig har kommit över det, att någon obehörig fått tillgång till den personliga koden/säkerhetsanordningen eller använder kortet ska Kortinnehavaren meddela Kortutfärdaren eller dennes angivna medhjälpare utan dröjsmål. Kortinnehavaren ska utnyttja Kortutfärdarens angivna kontaktvägar och på annat sätt hjälpa till så att betalkortet snarast möjligt spärras. När ett sådant meddelande inkommer till Kortutfärdaren ska denne se till att betalkortet inte kan användas. Kortutfärdaren ska lämna bekräftelse till Kortinnehavaren att meddelande lämnats med angivande av tidpunkt för meddelandet och se till att Kortinnehavaren under 18 månader från meddelandets ingivande kan dokumentera att så har skett. Kortutfärdaren ska inte kräva ersättning för sådant meddelande. Kortinnehavaren ska snarast underrätta Kortutfärdaren ifall kortet kommer tillräta.

## 11. BELOPPSGRÄNSER M.M.

Betalkortet kan användas inom ramen för avtalade beloppsgränser, till exempel per debitering, per tidsperiod och totalbelopp. Kortutfärdaren kan med två månaders varsel till Kortinnehavaren ändra kortets användningsområden och debiteringsgränser. Om så krävs av säkerhetsskäl kan Kortutfärdaren utan förhandsmeddelande begränsa betalkortets användningsområde, sänka beloppsgränser och göra andra ändringar av säkerhetsanordningar eller liknande. Kortutfärdaren ska snarast möjligt efter sådan ändring meddela Kortinnehavaren om detta.

## 12. FÖRHANDSRESERVATION

I de fall användarstället (säljaren/tjänsteleverantören) behöver garantera genomförandet av efterföljande betalningsuppställning kan ett belopp reserveras på kortkontot. Sådan förhandsreservation kräver godkännande av Kortinnehavaren. Detta kan göras utan att Kortinnehavaren anger sin personliga kod/utnyttjar säkerhetsanordningen eller signerar. Typiska situationer där förhandsreservation kan förekomma är när betalkortet är registrerat i en betalterminal på hotell eller när kortnumret har angetts till ett användningsställe i samband med beställning av varor eller tjänster genom post- eller telefonorder eller andra former av distansförsäljning. Beloppet reserveras normalt i 2-6 dagar och reservationen raderas när betalningen är registrerad på kortkontot. Om Kortinnehavaren inte accepterar förhandsreservation kan Kortinnehavaren kontakta Kortutfärdaren för att upphäva reservationen.

## 13. EFTERDEBITERING

Kortinnehavaren kan efterdebiteras för vissa krav som har uppkommit i samband med hotellvistelser, bilhyra eller liknande om Kortinnehavaren i samband med beställning av tjänsten eller avtalet med användarstället har godkänt detta eller fått information om Kortutfärdarens rätt till sådan efterdebitering. Sådan efterdebitering kan göras med stöd av avtalet om

hotellvistelse, bilhyra eller liknande och görs utan att Kortinnehavaren på nytt anger sin kod/ansvarer säkerhetsanordning eller signerar. Användarställen i Sverige är skyldiga att lämna/sicka förhandsmeddelande till Kortinnehavaren om efterdebitering som inte sker omedelbart i samband med användandet av betalkortet.

## 14. ÅTERKALLANDE AV BETALNINGSTRANSAKTIONER

Betalning har skett när en korttransaktion (betalningsuppdraget) är godkänd av Kortinnehavaren och accepterat av betalningssystemet. Kortinnehavaren kan inte ångra sig eller återkalla en betalningstransaktion efter det att Kortinnehavaren har samtyckt till transaktionen t.ex. genom att använda sin personliga kod/säkerhetsanordning eller signerat.

## 15. KVITTO OCH EGENKONTROLL

Det kvitto som Kortinnehavaren får när han/hon använder betalkortet bör sparas för senare avstämning mot den översikt över gjorda transaktioner på kortkontot som Kortutfärdaren tillhandahåller. Kortinnehavaren ska meddela Kortutfärdaren snarast möjligt och senast inom 13 månader efter tidpunkten för debiteringen om uppgifterna från Kortutfärdaren inte överensstämmer med Kortinnehavarens egna anteckningar.

## 16. FAKTURERING OCH BETALNING

Betalning av utnyttjad kredit ska göras i enlighet med vad som avtalats mellan Kortutfärdaren och Kortinnehavaren. Betalningsvillkoren anges i fakturan. Om betalning inte sker i rätt tid enligt fakturan upphör inkluderade garantier att gälla och Kortutfärdaren kan spärra betalkortet. Kortutfärdaren kan även spärra möjligheten att utnyttja intjänad bonus. Vid betalningsdröjsmål debiteras dröjsmålsränta och avgifter i enlighet med bestämmelserna i Inkassolagen.

Eventuella avtal som Kortinnehavaren har ingått med Kortutfärdaren om räntefri period för vissa köp upphävs med omedelbar verkan och motsvarande belopp överförs till räntebärande saldo om kravet lämnas för inkassoåtgärd. Detta ska meddelas samtidigt som meddelande om inkasso skickas ut. Alla avtal mellan Kortinnehavaren och Kortutfärdaren anses i detta fall vara brutet av Kortinnehavaren och ränta kommer att löpa från det datum avtalet bröts (vid översändande till inkasso). Debiterade avgifter för tjänsten bortfaller inte.

## 17. ÅTERBETALNING DÅR EXAKT BELOPP INTE GODKÄNTS

Kortinnehavaren kan kräva återbetalning av fullt belopp för en betalningstransaktion genomförd av eller via betalningsmottagaren om Kortinnehavaren kan påvisa att

- Kortinnehavaren inte har godkänt det exakta beloppet för betalningstransaktionen, och
- Beloppet överstiger vad Kortinnehavaren rimligen hade kunnat förvänta sig baserat på tidigare tillfällen, villkoren i ramavtalen och omständigheterna i övrigt.

Sådan rätt till återbetalning gäller dock inte om Kortinnehavarens samtycke till betalningstransaktionen gavs direkt till Kortutfärdaren och Kortinnehavaren, när det är relevant, meddelades om den framtida betalningstransaktionen minst fyra veckor innan förfallodagen. Kortinnehavaren ska framställa krav på eventuell återbetalning senast åtta veckor efter debiteringen. Inom tio dagar efter mottagande av krav på återbetalning ska Kortutfärdaren antingen återföra det fulla beloppet för betalningstransaktionen eller meddela ett motiverat avslag på kravet med information om möjligheten att besvärta sig till Allmänna Reklamationsnämnden.

## 18. ANSVAR FÖR OAUKTORISERAD ANVÄNDNING AV BETALKORTET

Kortutfärdaren ansvarar för oauktorerade debiteringar (betalningstransaktioner) såvida inte annat följer av nedanstående bestämmelser. Betalningstransaktionen anses vara oauktorerad om Kortinnehavaren inte har godkänt den före eller efter transaktions genomförande. Kortinnehavaren ansvarar med upp till 400 kr för förlust vid oauktorerade betalningstransaktioner som beror på att ett förlorat eller stulet betalkort använts, i de fall där personlig kod eller annan personlig säkerhetsanordning använts. Detsamma gäller betalningstransaktioner som görs genom obehörigt användande av betalkort där Kortinnehavaren inte har skyddat sin personliga säkerhetsanordning och den har använts. Kortinnehavaren ansvarar med upp till 12 000 kr vid oauktorerade betalningstransaktioner som beror på att Kortinnehavaren varit grovt oaksam genom att underlåta att uppfylla en eller flera av sina skyldigheter enligt punkt 10 i detta avtal.

Om förlusten beror på att Kortinnehavaren avsiktligt har underlåtit att uppfylla förpliktelse enligt detta avtal ska Kortinnehavaren bära hela förlusten. Detta gäller också om förlusten beror på att Kortinnehavaren har agerat bedrägligt. Kortinnehavaren ansvarar inte för förlust, stöld av kort, eller obehörig användning av betalkort som inträffar efter det att Kortinnehavaren har meddelat Kortutfärdaren enligt punkt 10 såvida inte Kortinnehavaren har agerat bedrägligt. Kortinnehavaren är inte heller ansvarig om Kortutfärdaren inte har arrangerat så att Kortinnehavaren kan

«DocumentRef»

lämna ett sådant meddelande, Kortinnehavarens ansvar enligt denna punkt kan reduceras om betalkortsystemet inte uppfyller erforderliga standarder och det oauktoriserade användandet har ett samband med detta förhållande.

#### **19. REKLAMATION. ÅTERFÖRANDE**

Om Kortinnehavaren bestrider ansvar för ett transaktionsbelopp enligt ansvarsreglerna ovan ska Kortutfärdaren återföra beloppet och ersätta ränteförlusten från debiteringstillfället under förutsättning att Kortinnehavaren framställer krav på återförande utan oskäligt dröjsmål efter det att Kortinnehavaren blev medveten om eller borde ha blivit medveten om situationen, dock senast 13 månader efter debiteringstidpunkten. Skyldigheten att återföra gäller inte om Kortinnehavaren skriftligen har medgivit ansvar för registreringen av transaktionsbeloppet eller om Kortutfärdaren inom fyra veckor från mottagandet av skriftligt meddelande från Kortinnehavaren har ingett stämningansökan eller hänskjutit ärendet till Allmänna Reklamationsnämnden Om ärendet avisas av nämnden eller domstol ska en ny frist på fyra veckor löpa från den dag Kortutfärdaren fick kännedom om avisandet. Skyldigheten att återföra enligt första stycket gäller inte den del som Kortinnehavaren ansvarar för – 400 kr – såvida inte betalkortet använts utan personlig kod eller annan säkerhetsanordning.

Återförandeskyldigheten enligt första och andra stycket gäller inte heller vid felregistrering på användarstället där Kortinnehavaren själv borde ha upptäckt felet när han/hon använde betalkortet i samband med betalningen för varan eller tjänsten. Sådana reklamationer ska riktas mot säljaren (användarstället). Kortutfärdaren ska inte bära något ansvar för köpta varors eller tjänsters kvalitet, beskaffenhet eller leverans såvida inte annat är bestämt eller gäller enligt lag eller följer av andra bestämmelser i detta avtal. Om Kortinnehavaren misstänker att han/hon utsatts för straffbar gärning i samband med registreringen av transaktionen på betalkortet kan Kortutfärdaren kräva att Kortinnehavaren ska polisanmäla ärendet. Kortinnehavaren ska inge en skriftlig redogörelse till Kortutfärdaren om omständigheterna i samband med en förlustsituation.

#### **20. KÖPRÄTTSLIGA INVÄNDNINGAR**

Om Kortinnehavaren har köprättsliga invändningar (reklamationer) och ekonomiska krav mot användarstället (säljaren) avseende varor och tjänster som betalats med betalkortet, ska detta först regleras direkt med användarstället. I den mån §29 Konsumentkreditlagen är tillämplig kan Kortinnehavaren i egenskap av konsument dessutom göra gällande samma invändningar och ekonomiska krav gentemot Kortutfärdaren. Kortinnehavaren ska, så snart det finns rimlig anledning till det och utan hänsyn till användarställets behandling, meddela Kortutfärdaren om invändningarna och det ekonomiska kravet mot användarstället och påvisa rimligheten i detta gentemot Kortutfärdaren. Om Kortinnehavaren ställer samma krav som enligt ovan på Kortutfärdaren, kan Kortutfärdaren göra samma invändningar mot Kortinnehavarens krav som användarstället kan åberopa (till exempel att reklamationen gjorts för sent eller att det inte föreligger någon brist). Kortutfärdarens ansvar är begränsat till det belopp som Kortinnehavaren har inbetalat på betalkortet på grund av fakturering för det köp som reklamationen avser. För förlust utöver inbetalat belopp kan inga ersättningskrav ställas.

#### **21. KORTUTFÄRDARENS SPÄRRANDE AV BETALINGSKORTET, SÄKERHETSMÄSSIGA ORSAKER M.M.**

Oavsett om Kortutfärdaren har mottagit meddelande från Kortinnehavaren enligt punkt 11 eller inte, kan Kortutfärdaren spärra betalkortet om det finns sakliga skäl till detta med avseende på betalkortets säkerhet eller vid

misstanke om obehörig eller bedräglig användning. Motsvarande gäller vid väsentligt ökad risk att Kortinnehavaren inte kommer att kunna uppfylla sin förpliktelse. Kortutfärdaren ska lämna Kortinnehavaren skriftligt meddelande om kortets spärrande och orsaken till detta. Sådant meddelande ska lämnas innan betalkortet spärras, eller, om detta inte är möjligt, omedelbart efter spärrningen. Om sådant meddelande skulle vålla skada av sakligt motiverade säkerhetshänsyn eller strida mot lagar och regler som fastställts i enlighet med gällande lag, kan Kortutfärdaren underlåta att lämna sådant meddelande.

#### **22. TEKNISKA BRISTER, KONTERINGSFEL ELLER DYLIKT**

Kortutfärdaren ansvarar för Kortinnehavarens förlust om Kortinnehavarens konto felaktigt debiterats på grund av tekniska brister, konteringsfel eller liknande, bland annat om sådant fel uppstått på användarstället. Om Kortinnehavaren åberopar tekniska brister i kortsystemet ska Kortutfärdaren påvisa att systemet fungerade som det skulle under den aktuella tidsperioden.

Kortutfärdaren ska inte bära något ansvar om betalkortet inte kan användas på grund av driftstopp i kortsystemet, om uttagsautomaten är tom på sedlar eller liknande såvida inte Kortutfärdaren agerat oaksamt. Ansvaret för oaksamhet är dock begränsat till Kortinnehavarens direkta förlust.

#### **23. KORTINNEHAVARENS UPSÄGNING AV AVTALET**

Kortinnehavaren kan utan förhandsmeddelande säga upp avtalet. Vid uppsägning ska Kortinnehavaren snarast betala det belopp han/hon är skyldig inklusive räntor och provisioner för utnyttjad kredit såvida inte annat skriftligen avtalats. Vid uppsägning ska Kortinnehavaren återfå en proportionell del av eventuellt förhandsbetalad periodavgift för betaltjänsterna. Vid uppsägning kommer inkluderade försäkringar att upphöra att gälla och inbesparade, utnyttjade bonuspoäng att raderas.

#### **24. KORTUTFÄRDARENS UPSÄGNING OCH HÄVNING AV AVTALET**

Kortutfärdaren kan skriftligen säga upp avtalet med minst två månaders varsel om det finns saklig grund till detta. Grunden till uppsägningen ska anges. Vid sådan uppsägning ska Kortinnehavaren återfå en proportionell del av eventuellt förhandsbetalad periodavgift för tjänster. Avtalets villkor för inbetalning av Kortutfärdarens tillgodohavande ändras inte på grund av uppsägningen. Kortutfärdaren kan med två månaders varsel sänka utnyttjade kreditramar när detta är sakligt motiverat på grund av ändringar av myndigheternas krav eller andra ramvillkor för Kortutfärdaren. Kortutfärdaren kan skriftligen häva avtalet vid väsentligt missbruk från Kortinnehavarens sida. Grunden till hävningen ska anges. Vid uppsägning kommer inkluderade försäkringar att upphöra att gälla och inbesparade, utnyttjade bonuspoäng att raderas.

#### **25. JUSTERING AV KREDITGRÄNS**

Kontohavaren samtycker till att banken gör löpande utvärderingar av den kreditgräns som fastställts och kan höja den. Banken förbehåller sig rätten att sänka det fastställda kreditbeloppet om det finns saklig grund till detta. All vidare rätt till utnyttjande av krediten kan då dras in genom att kreditgränsen sänks till redan utnyttjat belopp. Kontohavaren ska informeras om detta.

#### **26. TVISTLÖSNING**

Vid tvist mellan Kortinnehavaren och Kortutfärdaren kan Kortinnehavaren hänskjuta ärendet till Allmänna Reklamationsnämnden för yttrande i frågan när nämnden är behörig och Kortinnehavaren har ett sakligt intresse i att få nämndens yttrande. Kortutfärdaren kan kallas till nämnden med anledning av tvist om felaktig debitering av kortkonto. Allmänna Reklamationsnämnden. För mer information, se [www.arn.se](http://www.arn.se)



# VILLKOR FÖR BETALTJÄNSTER OCH KONTON

Gäller från 2018-12-12

## 1. INLEDNING

Dessa villkor gäller för alla som är konsument. Med konsument menas fysisk person när avtalets ändamål inte huvudsakligen avser näringsverksamhet.

## 2. GENERELLT OM DISPOSITION ÖVER KONTOT

Kontot är ett kreditkonto med tillhörande kreditram. Kontot kan användas till inbetalningar, uttag och andra betalningstransaktioner i enlighet med kontoavtalet. Kontot är uttryckt i svenska kronor om inte annat är avtalat. Disponibelt saldo på kontot kan tas ut med hjälp av uttagsfunktionen på bankens nätsidor. Banken kommer då att se till att överföringen av angivet belopp till angivet konto behandlas inom senast två arbetsdagar. Som disponibelt saldo räknas den kredit som finns tillgänglig inom kundens beviljade kreditgräns med avdrag för uttagsordrar som är under behandling och eventuella löpande räntor etc. som ska debiteras kontot. Inbetalning till kontot kan endast göras genom överföring från konto som kontohavaren disponerar i annan svensk bank till Komplett Bank där kontohavarens kontonummer i Komplett Bank anges som OCR-referens. Uttag kan endast göras till ett konto i annan svensk bank.

Banken ska kontrollera att den som disponerar kontot är behörig till detta. Berörd person ska bekräfta transaktionen med hjälp av avtalade säkerhetsanordningar. Banken kan vägra att utföra en betalningsorder om det råder tvivel om berörd persons dispositionsrätt till kontot. Kontohavaren äger inte rätt att debitera kontot med större belopp än vad som finns disponibelt på kontot vid tidpunkten för uttaget. Otillåten debitering ska omedelbart täckas av kontohavaren. Kontohavaren kan kräva att kontot spärras, exempelvis om det finns risk att annan än kontohavaren eller den som disponerar kontot kan komma att debitera det på ett otillbörligt sätt. För att kunna disponera över avlidens persons konto krävs skriftlig attest från myndighet.

## 3. MOTTAGANDE AV BETALNINGSDORDER

En betalningsorder anses vara mottagen av banken vid den tidpunkt då banken mottar all information som krävs för genomförande av betalningen. Betalningsorder som inte levereras till banken under en arbetsdag anses vara mottagen påföljande arbetsdag. Om banken mottar betalningsordern efter kl. 15:00 eventuellt annan tidpunkt som gäller enligt avtal om betaltjänster, anses betalningsordern vara mottagen följande arbetsdag. Om en betalningsorder ska genomföras på en bestämd dag eller vid utgången av en viss bestämd tidsperiod ska betalningsordern anses vara mottagen avtalad dag om detta är en arbetsdag och i annat fall påföljande arbetsdag. Banken påbörjar hanteringen av en betalningsorder samma dag som ordern anses vara mottagen. Banken kan dock vänta med att hantera ordern tills det finns täckning på kontot för överföringsbeloppet plus tillägg för priser och kostnader enligt avtal. Mottagen betalningsorder som inte ska utföras omgående kommer att utföras även om det under den tid som förfluter mellan uppdragets ingivande och den tidpunkt då det ska utföras inträffar omständigheter som innebär att berörd person inte skulle ha gett detta uppdrag. Det kan till exempel handla om att ordern har givits av någon som har fullmakt och fullmakten upphör, kontohavaren dör efter det att uppdraget givits etc. Kontohavaren kan dock återkalla eller stoppa ordern enligt reglerna i punkt 11. Efter det att kontot avslutats kommer en tidigare inlagd betalningsorder inte att genomföras. Om flera betalningsordrar ska utföras samma dag bär banken inget ansvar för i vilken ordningsföljd betalningsordrarna ska debiteras kontot, eller för vilka betalningsordrar som eventuellt inte genomförs på grund av att det saknas täckning. Banken ansvarar för genomförandet av en betalningstransaktion till dess mottagarens bank har mottagit det överförda beloppet.

## 4. ÖVERFÖRINGSTID FÖR BETALNINGSTRANSAKTIONER

Banken kommer att överföra det belopp som anges i betalningsordern till betalningsmottagarens bank innan arbetsdagens slut så snart betalningsordern anses vara mottagen enligt reglerna ovan. För betalningstransaktioner i svenska kronor inom Sverige kommer beloppet dessutom att krediteras betalningsmottagarens bank samma dag som betalarens konto debiteras. Detta framgår av punkt 2 i avtalet.

## 5. AVVISANDE AV BETALNINGSDORDER

Banken kan avvisa en betalningsorder om inte alla villkor i kontoavtalet (bl.a. villkor för enskilda betaltjänster) uppfyllts eller så är fastställt i eller framgår av gällande lag. Avvisningsgrunden kommer vanligen vara att det inte finns täckning på kontot för det belopp som ska debiteras, att betalningsordern saknar nödvändig information för att kunna genomföras, att

betalningsmottagarens konto inte är i en svensk bank eller att kontot avslutats eller spärrats. En betalningsorder som avisats räknas inte som mottagen. Om banken gör en täckningskontroll och det saknas täckning på kontot den dag kontot ska debiteras kan banken utan hänsyn till bestämmelserna ovan i upp till fem påföljande arbetsdagar försöka debitera kontot (med täckningskontroll).

## 6. ÅTERKALLANDE AV BETALNINGSDORDER

Betalaren kan inte återkalla en betalningsorder som mottagits av banken. När det gäller betalningsorder som ska genomföras vid ett senare tillfälle kan betalaren återkalla betalningsordern fram till utgången av arbetsdagen för avtalad betalning. Om betalningsordern återkallas ansvarar banken inte för eventuell dröjsmålsränta, inkassokostnader m.m. som betalningsmottagaren kan komma att kräva på grund av återkallelsen.

## 7. BANKENS ANSVAR FÖR UTFÖRANDE AV BETALNINGSDORDER

Banken är ansvarig gentemot kontohavaren för att betalningstransaktionen genomförs såvida banken inte kan bevisa att mottagarens bank har mottagit beloppet innan överföringstiden löpt ut. Om banken är ansvarig, ska den utan omotiverat dröjsmål överföra beloppet till kontohavaren och eventuellt återställa balansen på kontohavarens konto så att den är som den skulle varit om den felaktigt genomförda betalningstransaktionen inte skett, och även täcka kontohavarens eventuella ränteförlust. Bankens ansvar omfattar också de avgifter och räntor som kontohavaren ska betala på grund av att en betalningstransaktion inte genomförts korrekt. Bankens ansvar enligt ovanstående stycke förutsätter att kontohavaren reklamerar utan omotiverat dröjsmål så snart han/hon fått eller borde haft kännedom om situationen och senast 13 månader efter den tidpunkt då betalningstransaktionen rätteligen skulle genomförts. Vid kontohavarens reklamation ska banken omgående försöka att spåra betalningstransaktionen och meddela kontohavaren om resultatet. Om kontohavaren hävdar att en betalningstransaktion inte genomförts korrekt åligger det banken att bevisa att transaktionen är korrekt registrerad och bokförd och inte är föremål för tekniska fel eller andra brister. Vid förseningar eller bristande genomförande av betalningstransaktionen efter det att beloppet i korrekt ordning överförts till betalningsmottagarens bank ska mottagaren och hans/hennes bank utreda ärendet. I övrigt hänvisas till reglerna om bankens ansvar i Betaltjänstlagen.

## 8. FELAKTIG KREDITERING AV KONTO ELLER DEBITERING AV FÖR LÅGT BELOPP. RÄTTELSE

Om kontot blivit felaktigt krediterat eller debiterat ett för lågt belopp och detta beror på ett misstag av banken, en annan bank eller någon av bankens medarbetare, kan felet korrigeras genom att kontot debiteras eller efterdebiteras innan utgången av tredje arbetsdagen efter det att felet begåtts. Om krediteringen skett i samband med straffbart agerande av kontohavaren eller annan som disponerar kontot kan banken göra korrigeringen även efter ovan angiven tredagarfrist. Vid sådant fel ska banken meddela kontohavaren snarast såvida inte felet korrigerats på ett sådant sätt att det inte finns någon reell möjlighet att kontohavaren har fått felaktig information om disponibelt belopp på kontot. Att banken inte har möjlighet att vidta rättelse genom debitering av kontot enligt ovan utgör inget hinder mot att banken kan kräva återbetalning eller efterdebitering enligt allmänna regler.

## 9. FELAKTIG DEBITERING AV KONTOT

Om banken felaktigt har debiterat kontot ska den utan oskäligt dröjsmål kreditera kontot ett motsvarande belopp. Vid sådant fel ska banken meddela kontohavaren utan oskäligt dröjsmål såvida inte felet korrigerats på ett sådant sätt att det inte finns någon reell möjlighet att kontohavaren har fått felaktig information om disponibelt belopp på kontot. Banken ska dessutom ersätta ränteförluster och andra direkta förluster som uppstått genom den felaktiga debiteringen. För eventuella indirekta förluster ansvarar banken enligt allmänna bestämmelser om ersättning.

## 10. FÖRPLIKTELSER VID ANVÄNDA AV BETALNINGSDINSTRUMENT

Kontohavaren ska använda betalningsinstrument i enlighet med villkoren för utfärdande och användning. Kontohavaren ska så snart betalningsinstrumentet mottagits vidta alla rimliga mått och steg för att skydda de personliga säkerhetsanordningarna för betalningsinstrumenten.

Kontohavaren ska vid ingående av avtalet och så länge avtalsförhållandet löper kunna motta information från banken med råd om förvaring av betalningsinstrumentet, den personliga koden eller annan liknande säkerhetsrutin samt råd om vilka koder som inte bör väljas, information om vilka beloppsgränser som är fastställda för de användningsområden som betalningsinstrumentet är avsedda samt rutinerna vid meddelande om förlust av betalningsinstrumentet och/eller den personliga säkerhetsanordningen. Om kontohavaren upptäcker att betalningsinstrumentet förlorats, stulits eller att någon obehörigen har tillägnat sig det eller använt det utan att vara behörig, ska kontohavaren utan oskäligt dröjsmål meddela banken eller den banken hänvisar till. När meddelandet har lämnats kommer banken att spärra betalningsinstrumentet. Banken ska försäkra sig om att kontohavaren senast 18 månader från meddelandets avlämnande kan dokumentera att sådant meddelande lämnats. Banken kommer inte att begära ersättning för meddelande om förlust av betalningsinstrument/personlig säkerhetsanordning.

#### **11. FEL AV KANTOHAVAREN VID UTFÄRDANDE AV BETALNINGSDORDER**

Om banken har gjort en betalningstransaktion till det kontonummer som kontohavaren har angett i betalningsordern ska den anses vara korrekt utförd av banken med avseende på vem är rätt betalningsmottagare. Banken bär inget ansvar för fel som kontohavaren har begått vid ingivandet av betalningsordern, t.ex. fel mottagarkonto, fel OCR-nummer eller liknande. Banken är dock ansvarig för fel hos en betalningsorder som lämnats till bankens internetbaserade betaltjänst i de fall denna inte kan erbjuda den säkerhet mot sådan felanvändning som kunderna eller allmänheten rimligen kan förvänta sig. Banken bär inget ansvar om kontohavaren medvetet har underlåtit att använda en särskild varningsanordning avsedd att förhindra sådan felanvändning. Detta gäller även förlust som beror på kontohavarens uppsåtliga eller grovt oaktsamma felanvändning. Vid bedömningen av om förlusten orsakats genom grov oaktsamhet från kundens sida ska bland annat läggas vikt vid om sådana krav på försiktighet och självkontroll som rimligen kan ställas på användare av internetbaserade betaltjänster har åsidosatts och i vilken omfattning den nätbaserade betaltjänsten erbjuder sådan säkerhet mot felanvändning som kunderna eller allmänheten rimligen kan förvänta sig. Även om banken inte bär ansvaret för att en betalningstransaktion inte genomförs korrekt kommer man från bankens sida ändå att vidta lämpliga åtgärder för att återföra beloppet. Banken kan kräva ersättning av kontohavaren för sådan hjälp.

#### **12. ANSVAR VID OBEHÖRIGA BETALNINGSTRANSAKTIONER**

Banken bär ansvaret vid obehöriga uttag eller andra debiteringar (betalningstransaktioner) av kontot såvida inte annat följer av nedanstående bestämmelser. En betalningstransaktion anses vara obehörig om kontohavaren inte godkände den, före eller efter transaktionens genomförande. Kontohavaren ansvarar med upp till 400 kr för förluster på grund av obehöriga betalningstransaktioner som beror på att betalningsinstrumentet förlorats eller stulits i de fall där den personliga säkerhetsanordningen använts. Detsamma gäller för betalningstransaktioner där någon obehörigen tillägnat sig ett betalningsinstrument och kontohavaren inte har förvarat den personliga säkerhetsanordningen på ett tillräckligt säkert sätt och den har använts. Kontohavaren bär ansvaret för hela förlusten vid obehöriga betalningstransaktioner om förlusten beror på kontohavarens grova oaktsamhet där han/hon underlåtit att uppfylla en eller flera av sina förpliktelser enligt punkt 10. Om betalningstransaktionen har gjorts med hjälp av ett elektroniskt betalningsinstrument, ansvarar kunden dock endast för upp till 12 000 kronor. Om förlusten beror på att kontohavaren uppsåtligt har underlåtit att uppfylla de förpliktelser som anges i punkt 10, ska kontohavaren bära hela förlusten. Detta gäller också om förlusten beror på att kontohavaren har agerat bedrägligt. Kontohavaren ansvarar inte för förlust som uppstått på grund av förlorat, stulet eller obehörigen tillägnat betalningsinstrument efter att kontohavaren har underrättat banken i enlighet med punkt 10 såvida inte kontohavaren har uppträtt bedrägligt. Kunden är inte heller ansvarig om banken inte har gjort det möjligt för kontohavaren att lämna sådant meddelande. Kontohavarens ansvar enligt denna punkt kan minska enligt reglerna i Betaltjänstlagen.

#### **13. REKLAMATION. ÅTERFÖRANDE**

Om kontohavaren bestrider att han/hon har godkände en betalningstransaktion ska banken dokumentera att transaktionen är genomförd, korrekt registrerad och bokförd och inte stött på hinder i form av tekniska fel eller andra problem. Om kontohavaren därefter bestrider ansvar för en debitering enligt ansvarsreglerna ovan ska banken återföra beloppet och ersätta ränteförlust från tidpunkten för debiteringen under förutsättning att kontohavaren framställer krav på återförande utan ogrundat dröjsmål från den tidpunkt han/hon blev medveten om eller borde blivit medveten om situationen, senast 13 månader efter debiteringen av kontot. Skyldigheten

att återföra gäller inte om kontohavaren skriftligen har bekräftat sitt ansvar för debiteringen eller om banken inom fyra veckor från mottagandet av skriftligt meddelande från kontohavaren eller har hänskjutit ärendet till Allmänna Reklamationsnämnden. Om ärendet avvisas av nämnden eller domstol kommer en ny frist på fyra veckor att löpa från den dag banken fick meddelande om avvisningen. Om kontohavaren misstänker att han/hon kan ha blivit utsatt för kriminell handling i samband med debiteringen kan banken kräva att kontohavaren gör polisanmälan.

#### **14. KVITTNING**

Banken kan inte göra kvittning mot inestående behållning på kontot eller belopp som banken mottagit att disponera för genomförande av en betalningsorder med undantag för förfallna krav som avser kontot. Banken kan dock göra kvittning mot inestående behållning på kontot för krav som uppstått på grund av kriminell handling. Banken kan spärra kontot enligt samma villkor som när det gäller kvittning. Ovanstående bestämmelse utgör inget hinder mot att det enligt gällande lag ställs säkerhet för kontot, frivilligt eller tvingande.

#### **15. ANVÄNDADE AV KONTOT FÖR BETALNINGSTRANSAKTIONER**

Kontot kan användas till betalningstransaktioner. Kontot kan disponeras med hjälp av de betalningsinstrument som banken vid varje tidpunkt erbjuder sina kunder vilket banken och kontohavaren har ingått avtal om. Banken kan inte utan skälig grund avslå kontohavarens ansökan om att få rätt att disponera kontot med hjälp av vissa bestämda betalningsinstrument. Det belopp som anges i betalningsordern kommer att överföras till det kontonummer som står i ordern. Detta gäller även när angivet kontonummer tillhör någon annan än den mottagare (person eller företag) som anges med namn och adress i betalningsordern. Banken kan spärra kontot mot betalningstransaktioner generellt eller specifikt för ett visst betalningsinstrument om banken befarar att det föreligger en konkret risk för missbruk, antingen av kunden själv eller en obehörig tredje person. Banken kan även spärra kontot mot användande av vissa betalningsinstrument om det framkommer att det finns säkerhetsmässiga brister hos betalningsinstrumentet eller om det finns misstankar om att tjänsten generellt riskerar att bli utsatt för bedrägeriförsök. Vid upphörande av kontoförhållandet eller avtalsförhållandet för en enskild betaltjänst eller om banken på annan saklig grund inte förlänger det ska kontohavaren snarast återlämna eventuella outnyttjade checkblanketter, kort och andra betalningsinstrument knutna till kontot.

#### **16. TILLFÄLLIGT UPPHÖRANDE AV BANKENS FÖRPLIKTELSE (FORCE MAJEURE)**

Bankens förpliktelser enligt detta avtal – bl.a. utbetalnings- och debiteringsplikten – upphör tillfälligt vid extraordinära omständigheter utanför bankens kontroll, händelser som banken inte kunnat förutse eller undvika följderna av och som omöjliggör uppfyllandet av bankens förpliktelser. Detta gäller även förhållanden som sammanhänger med de förpliktelser som åligger banken enligt lag eller med stöd av lag.

#### **17. KONTOINFORMATION OCH KONTROLL**

Banken skickar ett kontoutdrag till kontohavaren varje månad ifall kontot har varit aktivt. Varje år skickar banken ett årsbesked till kunden. I kontoutdraget anges saldo och alla dispositioner på kontot sedan föregående utdrag. Kontoutdraget kommer bland annat att innehålla information om betalare eller betalningsmottagare om detta är möjligt, överfört belopp som debiterats eller krediterats, avgifter för transaktionen och datum för beräkning av ränta. Kontobeskedet ställs till kontohavarens disposition på det sätt som avtalats och så att kontohavaren kan lagra och reproducera informationen i oförändrat skick. Information om kontot kan även lämnas på ett annat sätt, till exempel som en del av andra tjänster, bland annat på internetbanken osv. Kontohavaren ska snarast möjligt kontrollera att bankens information om kontot överensstämmer med hans/hennes egen information och egna anteckningar. Vid bristande överensstämmelse ska kontohavaren snarast kontakta banken. Se punkt 13 om reklamationsfrist vid obehöriga debiteringar.

#### **18. RÄNTOR OCH BERÄKNING AV RÄNTOR. KOSTNADER FÖR ATT UPPRÄTTA, DISPONERA ELLER AVSLUTA KONTOT**

Vid kreditering eller debitering av kontot görs räntebereäkningen i enlighet med gällande lag. Detta innebär i huvudsak att inbetalningar till kontot räntebäras från och med den vardag då beloppet mottas av banken. Vid uttag från kontot beräknar banken ränta på beloppet till och med den dag då kontot blir debiterat.

#### **19. ÄNDRING AV KONTOAVTALET**

Kontoavtalet kan ändras om parterna är överens om detta. Ändring ska i normalfallet ske på samma sätt som vid ingående av nytt avtal. Banken kan dock på eget initiativ ändra kontoavtalet till kontohavarens nackdel två

månader efter bankens skriftliga meddelande om ändringen. Kontohavaren anses ha accepterat en ändring om inte han/hon skriftligen motsätter sig detta och säger upp kontoavtalet innan datumet för genomförandet. I sitt meddelande om ändring ska banken informera om detta och om att kontohavaren avgiftsfritt har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan innan genomförandet. För information om ändringar av priser och räntor, se Villkor för Komplett Bank Mastercard.

#### **20. KONTOHAVARENS UPPSÄGNING OCH HÄVNING AV AVTALET**

Kontohavaren kan utan förhandsmeddelande säga upp kontoavtalet såvida inte annat är avtalat beträffande visst konto eller viss betaltjänst. Kontohavaren ska i sådant fall snarast få utbetalt pengarna på kontot plus förfallen ränta med avdrag för eventuellt avtalad avgift för kontots avvecklande. Vid uttag av större belopp eller av utländsk valuta kan banken dock kräva att förhandsmeddelande inges av hänsyn till den egna kontobehållningen eller av säkerhetsskäl. Kontohavaren kan häva avtalet om banken väsentligen bryter mot kontoavtalet. Krav på hävning ska framställas inom rimlig tid efter det att kontohavaren fått kännedom om eller borde varit medveten om att det finns grund för hävning. Vid kontohavarens uppsägning efter bankens meddelande om ändringar av kontoavtalet till kundens nackdel eller vid hävning, ska kontohavaren få utbetalt pengarna på kontot plus ränta utan avdrag för eventuellt avtalad avgift för kontots avvecklande. Kontohavaren ska i sådant fall få återbetalat en proportionell del av eventuellt förhandsbetald periodavgift.

#### **21. BANKENS UPPSÄGNING OCH HÄVNING AV AVTALET**

Banken kan skriftligen säga upp avtalet med minst två månaders varsel om det finns saklig grund och det inte finns någon avtalad bindningstid för insättningen. Grunden till uppsägningen ska anges. Vid sådan uppsägning från banken ska kontohavaren få utbetalt pengarna på kontot plus ränta utan avdrag för eventuellt avtalad avgift för kontots avvecklande. Kontohavaren ska få återbetalat en proportionell del av eventuellt förhandsbetald periodavgift. Banken kan skriftligen häva avtalet vid kontohavarens väsentliga missbruk. Grunden till hävningen ska anges. Motsvarande uppsägnings- och hävningsrätt gäller för avtal om särskilda tjänster som är knutna till ett konto.

#### **22. TVIST**

Vid tvist mellan kontohavaren och banken kan kontohavaren hänskjuta tvisten till Allmänna Reklamationsnämnden.

#### **23. OM BANKENS VERKSAMHET, TILLSTÅND OCH TILLSYNSMYNDIGHET**

Bankens huvudsakliga aktivitet är bank- och finansieringsverksamhet med koncession från det norska Finanstilsynet enligt gällande lag. Bankens organisationsnummer är angivet på bankens avtal och hemsidor. Banken är inte mervärdesskattepliktig med avseende på konton och betaltjänster. Bankens verksamhet med mottagande av insättningar, konton och erbjudande om betaltjänster regleras i bland annat Betaltjänstlagen. Dessa lagar är elektroniskt tillgängliga på [www.regeringen.se](http://www.regeringen.se)

#### **24. ORDNINGSFÖLJD VID KONFLIKT M.M. MELLAN AVTAL**

Vid konflikt mellan, eller vid oklarheter rörande "Villkor för betaltjänster och konton" och "Villkor för Komplett Bank Mastercard" ska "Villkor för Komplett Bank Mastercard" äga företräde.