

1. Allmänt

Detta avtal omfattar de villkor för Nordea Premium, ett kort med betal- och kreditfunktion, som avtalats mellan kontohavare och Nordea Bank Abp, filial i Sverige, (nedan kallad "banken"), org. nr: 516411-1683, 105 71 Stockholm. Styrelsens säte är Helsingfors, Finland. Banken har tillstånd att driva bankrörelse, vilket bl.a. innefattar rätt att tillhandahålla betalningsförmedling via generella betalningssystem. Banken står under tillsyn av Europeiska Centralbanken (ECB), finska Finansinspektionen samt svenska Finansinspektionen. Bankens språk är svenska. Kontohavaren har rätt att få del av allmänna villkor och annan skriftlig information om Nordea Premium som har lämnats av banken före eller i samband med avtalet.

Med hjälp av Nordea Premium kan kortinnehavaren i enlighet med vad som anges nedan utföra betalningar hos företag som är anslutna till Mastercard samt göra uttag i uttagsautomater som är anslutna till Mastercard. Till Nordea Premium är en kredit kopplad. Utgivare av kortet är Nordea Bank Abp, filial i Sverige. I dessa allmänna villkor används följande uttryck med nedan angiven betydelse.

2. Definitioner

Autentisering Ett förfarande där kortinnehavarens personliga behörighetsfunktioner används och genom vilket banken kan kontrollera kortinnehavarens identitet eller ett korts giltighet

Betalningstransaktion Insättning, uttag eller överföring av medel till respektive från ett korts konto.

Betalningsorder Order från kortinnehavaren till banken att en betalningstransaktion skall genomföras.

Kontaktlös funktion En funktion i kortets chip som innebär att en betalning i vissa fall kan göras som en kontaktlös betalning. Kort som innehåller denna funktion är försedda med särskild symbol

Kontoinformationstjänster En onlinetjänst för att tillhandahålla sammanställd information om ett eller flera konton som kortinnehavaren har hos en eller flera andra betaltjänstleverantörer

Kontohavare Person som är innehavare av det kreditkonto till vilket kortet är kopplat.

Kontoutdrag Redovisning av transaktioner som ägt rum med kortet. Redovisning kan ske i form av papperskontoutdrag eller elektroniskt i form av e-faktura.

Kort Nordea Premium, ett betal- och kreditkort med varumärket Mastercard som kan vara i form av ett fysiskt kort, uppgifter om kortet eller ett fiktivt kortnummer som av säkerhetsskäl ersätter det fysiska kortets kortnummer.

Nordea Premium Allmänna villkor, 7414V012

Kortinnehavare Fysisk person i vars namn kortet är utfärdat.

Kortkredit Den kredit som kontohavare utnyttjar genom att skjuta upp betalningen av en betalningstransaktion som belastat kreditkontot.

Kreditkonto Det kreditkonto till vilket kortet är kopplat och på vilket utnyttjandet av den till kortet hörande krediten noteras.

Kreditgräns För varje kort finns en fastställd kreditgräns.

Mobil enhet Mobiltelefon, surfplatta, klocka, ring, armband, nyckelring eller annan liknande utrustning där kortuppgifter har lagrats. Dessa kan ha åtkomst till Internet, eller annat nätverk för telefon/datatrafik (aktiva) eller kommunicera via en applikation.

Nät -och mobilbanken Bankens internetbank eller mobilbanksapp eller motsvarande avtalade internet-tjänster mellan banken och kontohavaren.

Obehörig transaktion En transaktion som genomförs utan samtycke från kontohavare/kortinnehavare eller någon annan som enligt avtalet är behörig att använda kortet

Personlig kod Med personlig kod avses alla koder som accepteras av banken för initiering/godkännande av en betalningstransaktion såsom exempelvis PIN kod, lösenord eller Mobilt BankID med tillhörande säkerhetskod, oavsett om sådan personlig kod utfärdats av banken av annan eller valts av kortinnehavaren.

Räntefri kredit Den räntefria kredit som kontohavaren utnyttjar fram till den förfalldag som anges på det kontoutdrag som kontohavaren tillsänds avseende den period då belastningen av kreditkontot skedde.

Stark kundautentisering En autentisering som grundar sig på minst två av följande tre alternativ som är fristående från varandra:

- något som bara kortinnehavaren vet (t ex personlig kod),
- något som bara kortinnehavaren har (t ex ett kort),
- en unik egenskap hos kortinnehavaren (t ex fingeravtryck).

Säkerhetslösning Personliga behörighetsfunktioner d v s personligt anpassade funktioner som banken tillhandahåller eller godtar för autentisering t ex personlig kod eller läsare av biometrisk information såsom fingeravtrycksläsning och irisscanning

Utagsautomat En obemannad terminal, som möjliggör att Kortinnehavare själv efter att ha gjort tillgängligt sitt korts detaljer för avläsning och efter att ha följt de anvisningar som anges i den tekniska lösningen kan

ta ut kontanter samt, där sådan funktionalitet finns, göra överföringar, utföra andra betaltjänster respektive ta ut kontoutdrag.

3. Pris

Årspris och priser på annat i samband med uppläggning och användning av kortet utgår enligt bankens prislista. Prislistan hålls tillgänglig på Nordeakontoren samt på nordea.se. Bankens rätt att ändra pris framgår av punkt 25. Banken ska underrätta kortinnehavaren om prisändringar via ett skriftligt meddelande till kortinnehavaren. Banken har rätt att debitera kortinnehavarens konton i banken eller Kreditkontot för det pris och de avgifter kortinnehavaren ska erlägga, dock inte om det är överenskommet att kortinnehavaren ska faktureras för utnyttjandet av en viss funktion.

Vid årsbetalning dras årspriset varje år från kortet respektive läggs på kontoutdraget den månad kortet respektive den därtill kopplade funktionen beställdes. Om avtalet avslutas av banken eller kontohavare innan den period för vilken årsavgift/månadsavgift betalats i förskott har gått till ända, har kontohavare rätt till återbetalning av den del avgiften som avser tiden efter det att avtalet har avslutats. Om kontohavaren utnyttjar sin ångerrätt inom den ångerfrist som gäller enligt punkt 30 har kontohavaren rätt till återbetalning av hela den erlagda avgiften. Om inte annat avtalats betalas medlen ut till kontohavarens konto i banken.

4. Användning av kortet

Allmänt om användning av kortet

Kortet kan användas av kortinnehavaren i miljöer där det krävs att kortet är närvarande fysiskt eller genom en applikation i mobil enhet i vilket kortuppgifterna lagts in. Betalning med kort som har en kontaktlös funktion eller betalning med mobil enhet som innehåller kortuppgifter genomförs genom att kortet eller den fysiska enheten hålls mot en kortterminal för kontaktlös betalning. Kortet kan också användas i miljöer där kortets närvaro inte krävs såsom t ex vid handel via telefon eller internet.

Kortet kan användas för betalning av varor och tjänster hos företag (nedan säljföretag) som godkänner kortet i Sverige och utomlands. Det kan användas för uttag av kontanter i uttagsautomater i Sverige och utomlands där så medges. Kortet kan användas för kontantuttag i bank. I vissa fall tillkommer avgifter vilka framgår av bankens prislista för kortet. I Sverige ska en av bankerna godkänd legitimation visas om säljtället begär det.

Kortet kan under de förutsättningar banken från tid till annan medger även användas för överföring till kontohavarens eget bankkonto. Transaktionen ses som ett kontantuttag och avgift utgår i enlighet med bankens prislista. Kortets tillgänglighet kan i vissa situationer

Nordea Premium Allmänna villkor, 7414V012

vara begränsad på grund av omständigheter som banken inte styr över.

Kort som har en kontaktlös funktion används för betalning i terminaler som har aktiverat kontaktlös funktion. Betalning genomförs genom att kortinnehavaren håller kortets chip mot terminalens läsare. Den kontaktlösa funktionen ger kortinnehavaren möjlighet att betala mindre belopp, utan att ange personlig kod. Beloppsgränser kan skilja sig åt mellan länder och detta är utanför bankens kontroll. Av säkerhetsskäl kan kortinnehavaren bli anvisad att använda chippet på kortet och ange sin personliga kod även om beloppet är lägre än gällande beloppsgräns.

För betalning och kontantuttag gäller de beloppsgränser och tidsperioder som banken vid var tid tillämpar. Banken tillämpar av säkerhetsskäl vissa gränser för högsta belopp för betalning/uttag per gång och per tidsperiod. Överskridande av dessa gränser kan medföra att viss transaktion inte kan genomföras.

För att en transaktion skall kunna genomföras måste kortinnehavaren uppge information enligt vad som krävs i punkten 6 nedan.

Betalningsansvar vid beställning av varor och tjänster
Vid beställning av varor och tjänster hos säljföretag, med angivande av kort som betalningsmedel, har kortinnehavaren skyldighet att informera sig om säljföretags villkor för beställning och avbeställning av dessa varor och tjänster. Kortinnehavaren har betalningsansvar för avgift till säljföretaget för sådan beställd men inte uthämtad eller utnyttjad vara eller tjänst, i enlighet med säljföretagets villkor.

Inköp eller uttag i utländsk valuta

Användning av kortet vid köp eller uttag i utländsk valuta, oavsett om det sker i Sverige eller utomlands, medför att omräkning sker från den utländska valutan till svenska kronor enligt av banken tillämpad växelkurs. Motsvarande gäller vid retur.

Vid användning av kortet vid köp av utländsk valuta i de uttagsautomater som ägs av Bankomat AB i Sverige sker istället omräkning till växlingskurs från den utländska valutan till svenska kronor enligt gällande växlingskurs hos Bankomat AB.

Vid köp av varor och tjänster samt vid uttag i utländsk valuta utgörs växelkursen av en referensväxelkurs som bestäms av Mastercard och gäller den dag transaktionen kommer Mastercard tillhanda och med tillägg av ett valutaväxlingspåslag i enlighet med prislistan.

Kontohavaren står eventuell valutarisk under tiden från transaktionsdagen till dess transaktionen kommer Mastercard tillhanda samt för att kursförändringar kan inträffa under tiden från betalningen eller

kontantuttaget till dess betalningstransaktionen bokförs på kontot. Kontohavaren står även risken för kursförändringar som kan inträffa från betalningen eller kontantuttaget till dess att en återbetalning efter en retur respektive av/ombokning har bokförts på kontot. Vad som sägs ovan gäller även betalning, återbetalning efter en retur respektive av/ombokning eller kontantuttag i Sverige i annan valuta än svenska kronor.

För att underlätta en jämförelse av olika företags valutaväxlingsavgifter avseende EES-valutor inom EES kommer banken dagligen publicera bankens valutaväxlingspåslag i relation till Europeiska Centralbankens (ECB:s) referensväxelkurs. Informationen kommer finnas publicerad på www.nordea.se.

Om kortinnehavaren gör ett köp eller uttag i en annan EES-valuta än svenska kronor kommer banken skicka information om valuta växlingspåslaget i relation till ECB:s referensväxelkurs i ett elektroniskt meddelande till kortinnehavaren. Detta meddelande kommer skickas som en notis i mobilbanken. Elektroniska meddelanden skickas vid den första transaktionen i den aktuella EES-valutan och därefter minst en gång i månaden. Utskick av elektroniska meddelanden påverkar inte avtalets bestämmelser om när en transaktion anses vara godkänd eller när transaktionen är mottagen av banken. Kortinnehavaren har möjlighet att själv välja att stänga av sådana elektroniska meddelanden via sin mobila enhet. Mer information om mobilbanken finns på bankens hemsida. www.nordea.se.

Kontohavaren ansvarar för kostnaden för data-, internet- och telefontrafik till/från sin mobila enhet vilken uppstår i samband med elektroniska meddelanden skickade från banken gällande valutaväxlingsavgiften.

Banken kan tillhandahålla tjänster där kortinnehavaren själv kan begränsa sin användning av kortet geografiskt och/ eller i vissa miljöer. Detta kan innebära att vissa betalningstransaktioner inte kan genomföras utan att kortinnehavaren själv upphäver begränsningen.

Det som sägs ovan i denna punkt om omräkning till svenska kronor gäller inte om kortinnehavaren vid köp av varor/tjänster eller vid uttag i uttagsautomat utomlands godkänner ett erbjudande av sälj företag att betala varan/tjänsten eller godkänna kontantuttaget i svenska kronor. Omräkning till svenska kronor görs då direkt på platsen enligt den växlingskurs som tillämpas av sälj företaget, sälj företagets kortinlösare eller den part som ansvarar för uttagsautomaten. Banken har inte någon kännedom om eller svarar för den omräkning som gjorts till svenska kronor. Den växlingskurs

Nordea Premium Allmänna villkor, 7414V012

som tillämpas behöver inte vara densamma som banken skulle tillämpa för samma transaktion.

5. Bankens rätt att meddela anvisningar mm

Banken har rätt att meddela anvisningar och föreskrifter för hur kortinnehavaren ska hantera sitt kort. Kortinnehavaren är skyldig att iaktta de anvisningar och föreskrifter som banken meddelar.

6. Godkännande till att genomföra en transaktion respektive återkallelse av en betalningsorder

Kortinnehavare ger sitt godkännande till att genomföra en transaktion genom att göra tillgängligt det egna kortets detaljer för ett sälj företag, ett bankkontor eller i en uttagsautomat. Detta kan ske genom läsning av kortets chip eller magnetremsa, genom att hålla ett kontaktlöst chipkort mot en läsare, genom att lämna kortinformation (kortnummer, giltighetstid och där så är tillämpligt CVV2/CVC2 värde) skriftligt eller muntligt eller på annat sätt som erbjuds i olika miljöer beroende på den tekniska utvecklingen t ex i digitala plånböcker

I vissa miljöer krävs därutöver att en transaktion godkänns skriftligen eller genom knapptryckning, eller genom angivande av kortinnehavarens säkerhetslösning eller godkänns på annat sätt enligt anvisningar som ges i ett sälj företags, ett bankkontors eller en uttagsautomats tekniska lösning för genomförande av en transaktion.

En betalningsorder kan inte återkallas efter att kortinnehavaren lämnat sitt godkännande till betalningstransaktionen. Dock kan kortinnehavare enligt de villkor och inom den tid som kortinnehavare har avtalat med sälj företaget om vända sig till sälj företaget vad gäller ännu inte genomförd enstaka eller en serie av betalningstransaktioner för att återkalla tidigare lämnad betalningsorder till dessa.

Kortinnehavaren har möjlighet att registrera sitt kort för återkommande betalningstransaktioner hos olika sälj företag. Villkoren för dessa återkommande betalningstransaktioner, t ex belopp och frekvens regleras då i avtalet mellan kortinnehavaren och sälj företaget. I de fall kortinnehavaren under avtalstiden med sälj företaget erhåller ett nytt kort, t ex om kortets giltighetstid passerats, har banken rätt att lämna information om det nya kortet till sälj företaget i syfte att kortinnehavarens betalningstransaktioner ska kunna genomföras utan avbrott i enlighet med kortinnehavarens avtal med sälj företaget.

Banken uppmanar kortinnehavaren att kontrollera det totala reservationsbeloppet innan godkännande sker vid t ex inköp av bensin, biluthyrning, hotellvistelse m.m.

Kortinnehavare kan efterdebiteras för kostnader som har uppstått i anknytning till hotellvistelse, bilhyra eller liknande om kortinnehavare vid beställning av tjänsten eller i avtal med sälj företaget blivit informerad härom och godkänt detta. Om kortinnehavaren har godkänt en transaktion i enlighet med vad som anges i denna punkt svarar banken för att transaktionen genomförs.

Om en betalningstransaktion inte genomförts eller genomförts bristfälligt, och dessa brister orsakats av banken, är banken ansvarig gentemot kontohavaren. I förekommande fall ska banken på lämpligt sätt och utan onödigt dröjsmål återbetala beloppet till kontohavaren och återställa det debiterade kontots kontoställning till den som skulle ha förelegat om den bristfälligt genomförda transaktionen inte hade ägt rum.

Banken är ansvarig gentemot kontohavaren för eventuella avgifter som banken har förorsakat och för eventuell ränta som kontohavaren ska erlægga till följd av att betalningstransaktionen inte genomförts eller genomförts bristfälligt.

7. Tid för genomförande av en betalningsorder

Efter det att sälj företaget av kortinnehavaren mottagit en betalningsorder om köp eller uttag, överförs den till banken inom de tidsramar som fastställs i avtal mellan sälj företaget och sälj företagets bank (inlösare). Efter det att banken mottagit betalningsordern från inlösaren belastar banken kortets konto med köpbeloppet respektive uttagsbeloppet. Detta sker normalt en till två bankdagar efter det att kortinnehavaren lämnat betalningsordern till sälj företaget. Vid en retur ställer banken returbeloppet till kortinnehavarens förfogande så snart som möjligt efter det att sälj företagets bank överfört returen till banken.

8. Återbetalning av betalningstransaktion

Detta villkor gäller inte om betalningsmottagarens betaltjänstleverantör hör hemma utanför EES. Kontohavaren har rätt till återbetalning från banken av en redan godkänd och genomförd betalningstransaktion om

1. transaktionens exakta belopp inte angavs i samband med godkännandet av transaktionen och
2. transaktionens belopp överstiger det belopp kunden rimligen kunde ha förväntat sig med hänsyn till sitt tidigare utgiftsmönster, villkoren i ramavtalet och relevanta omständigheter.

På bankens begäran ska kunden visa att förutsättningarna för återbetalning är uppfyllda. Rätt till återbetalning föreligger dock inte om skillnaden avseende beloppet beror på valutaväxlingskurs och den referensväxelkurs som parterna tidigare avtalat om använts. Begäran om återbetalning av en godkänd transaktion ska göras inom åtta veckor från den dag då beloppet debiterades. Bankens ska inom tio bankdagar från mottagandet av begäran återbetala hela

Nordea Premium Allmänna villkor, 7414V012

beloppet eller ange skäl för att vägra återbetalning med uppgift om vart kunden kan hänskjuta ärendet.

9. Kortets giltighetstid

Kortet gäller till och med den sista dagen i den månad och det år som finns angivet på kortet om det inte dessförinnan sägs upp av endera parten.

10. Villkor för användning av kort m m

Kortet är personligt och får inte lämnas till eller användas av någon annan. Det gäller oavsett om överlämnandet medför en större risk för att kortet används obehörigt eller inte. Kortet är en värdehandling och ska förvaras och hanteras på samma betryggande sätt som pengar och andra värdehandlingar. Kortinnehavaren skall vidta erforderliga åtgärder för att skydda sig mot att kortet används obehörigt. Kortet får t ex inte lämnas kvar obevakat på hotellrum, annat tillfälligt boende eller i fordon, väska, jackficka eller liknande som inte är under uppsikt. I miljöer där stöldrisken är stor ska kort hållas under kontinuerlig uppsikt, t ex får kortet aldrig förvaras bakom ryggen. Exempel på sådana miljöer är restauranger, barer, nattklubbar, butiker, vänthallar, skolor, flygplatser, simhallar, omklädningsrum, transportmedel, torg, badstränder, marknader och arbetsplatser samt även bostad som lämnas olåst eller med öppet fönster.

Vid inbrott i bostad ska kontrolleras att kortet inte stulits.

Om kortet finns lagrat på en mobil enhet måste kortinnehavaren hålla god kontroll och uppsikt över enheten. Kortinnehavaren måste vidta alla rimliga åtgärder för att skydda enheten.

Om kortinnehavaren lagrat kortet i en tjänst för köp av digitalt innehåll (t ex musik eller spel) ansvarar kontohavaren för att annan inte har möjlighet att använda de lagrade kortuppgifterna.

Kortinnehavare är skyldig tillse/försäkra sig om att eventuell kreditgräns inte överskrids. Detta gäller även i de fall eventuellt reserverat belopp borttagits en tid innan kortet debiteras.

Kort får inte användas i strid mot lagstiftning.

11. Anmälan om spärr av kort

Spärranmälan ska göras snarast efter upptäckt av förlust av kort eller om det kan misstänkas att någon obehörig fått kännedom om en personlig kod, eller att kort/kortnummer utnyttjas obehörigt se punkten 14. Om kortet finns lagrat på en mobil enhet och enheten kommer bort eller om det kan misstänkas att någon obehörig fått tillgång till denna ska kortet spärras.

Anmälan ska göras dygnet runt genom mobilbanken, i nätbanken eller på telefon +46 8 402 5710. Därefter

ska anmälan göras till polisen om kortet använts obehörigt. Alla samtal till och från Spärranmälan spelas normalt in.

12. Ansvar för kortet och säkerhetslösningen

För att använda kortet måste kortinnehavaren i vissa fall använda en säkerhetslösning för autentisering. Banken anvisar vilken säkerhetslösning som banken godtar och som kortinnehavaren ska använda i de särskilda fallen. Säkerhetslösningen kan variera från tid till annan och vara olika i olika miljöer. Säkerhetslösningen kan regleras i ett separat avtal och särskilt pris kan utgå. Utöver villkoren för säkerhetslösningen är kortinnehavaren skyldig att följa de säkerhetsföreskrifter som banken vid var tid meddelar.

Kortinnehavaren ska vidta nödvändiga åtgärder för att skydda sig mot att kortet och säkerhetslösningen används obehörigt.

Kortet och säkerhetslösningen är personliga och får användas endast av kortinnehavaren.

Kortinnehavaren är skyldig att

- vid mottagandet av kortet, i de fall möjlighet ges, skriva sin namnteckning på baksidan av kortet samt förstöra eventuellt tidigare erhållet kort,
- omedelbart förstöra ev. kuvert och kodbrev sedan kortinnehavaren tagit del av koden,
- om möjlighet finns att välja personlig kod till kortet eller säkerhetslösningen, tillse att denna inte har något samband med kortinnehavarens person-, korttelefonnummer eller liknande,
- inte avslöja den personliga koden för någon, inte använda den personliga koden på ett sätt som ger annan tillgång till kortinnehavaren/kontohavarens tjänster i banken,
- göra anteckning om den personliga koden endast på sådant sätt att utomstående inte får anledning att anta att anteckning avser en personlig kod,
- inte anteckna den personliga koden på kort eller låta anteckning om kod vara fäst vid kort eller förvara den tillsammans med kortet,
- säkert förvara kortet,
- omedelbart anmäla till banken förlust av kortet samt varje misstanke om att kortet eller kopia därav kommit i annans besittning och
- omedelbart göra anmälan till banken eller ändra den personliga koden vid misstanke om att någon annan fått kännedom om den personliga koden.

Vad som sägs ovan gäller även i tillämpliga delar beträffande engångskoder, lösenord mm.

Om säkerhetslösningen finns lagrad på en mobil enhet måste kortinnehavaren hålla god kontroll och uppsikt över enheten. Kortinnehavaren måste vidta alla rimliga åtgärder för att skydda enheten. Om kortinnehavaren

Nordea Premium Allmänna villkor, 7414V012

väljer att autentisera sig med hjälp av biometrisk information, t ex genom användning av fingeravtryck som finns lagrade i en mobil enhet är kortinnehavaren skyldig att se till att enbart kortinnehavarens egen biometriska information kan användas för autentisering av kortinnehavaren. Kortinnehavaren ska säkerställa att någon annans biometriska information inte finns registrerad på den mobila enheten.

Spärranmälan till banken enligt ovan ska ske i nätbanken eller på telefon +46 8 402 57 10 (öppet dygnet runt). Beträffande betalningsansvaret när kort använts av obehörig gäller dock punkt 14 nedan. Om säkerhetslösningen har utfärdats av någon annan än banken ska kortinnehavaren spärra säkerhetslösningen hos den parten. Inget av det som står i denna bestämmelse ska hindra kontohavaren från att nyttja kontoinformationstjänster som tillhandahålls av annan än banken och som kontohavaren har ingått avtal med eller på annat sätt lämnat uppdrag till.

13. Bankens rätt att spärra kortet eller stänga av kontaktlös funktion i kortet

Banken förbehåller sig rätten att spärra kortet helt eller enbart stänga av den kontaktlösa funktionen i kortet på någon av följande grunder:

Om säker användning av kortet kan äventyras, exempelvis av tekniska skäl, misstanke om icke godkänd eller bedräglig användning av kortet, eller, vid kort med kreditutrymme, en väsentligt ökad risk för att kontohavaren inte kan fullgöra sitt betalningsansvar.

14. Ansvara vid obehöriga transaktioner

14 a) Återbetalning av obehörig transaktion

Om en betalningstransaktion genomförts utan samtycke från kontohavaren eller någon annan som enligt kortavtalet är behörig att använda kortet (obehörig transaktion) ska reklamation ske enligt punkt 15. Banken ska om inget annat följer av punkt 14 b) återbetala hela beloppet och återställa det debiterade kontot till den ställning som skulle ha varit om den obehöriga transaktionen inte skett. Om banken har rimlig anledning att misstänka att transaktionen är behörig har banken rätt, efter underrättelse till Finansinspektionen, till en förlängd tid för undersökning av transaktionen innan en eventuell återbetalning sker.

14 b) Betalningsansvar vid obehöriga transaktioner

Kontohavaren och annan som enligt kortavtalet är behörig att använda kortet är skyldig att: Skydda säkerhetslösningen som är knuten till kortet. Med säkerhetslösning som är knuten till kortet avses samtliga de säkerhetslösningar som banken tillhandahåller eller godtar för autentiseringsändamål gällande en betalningstransaktion med kortet, t ex personlig kod, fingeravtrycksläsning etc, se punkten 12.

Vid vetskap om att kort kommit bort eller obehörigen använts snarast anmäla detta till banken, se punkten 11, och i övrigt följa villkoren för användning av kortet enligt avtalet, se punkten 10.

Ansvar för högst 400 kr (självrisk)

Om en obehörig transaktion har kunnat genomföras till följd av att kortinnehavaren har underlåtit att skydda sin säkerhetslösning, ansvarar kontohavaren för beloppet, dock högst 400 kronor per kort och reklamation.

Ansvar vid grov oaktsamhet och särskilt klandervärt handlande

Om en obehörig transaktion har kunnat genomföras till följd av att en skyldighet enligt 14 b) första stycket ovan åsidosatts genom grov oaktsamhet, ansvarar kontohavaren för hela beloppet, dock högst 12 000 kr per kort och reklamation. Har kortinnehavaren handlat särskilt klandervärt ska kontohavaren stå för hela förlusten. Skyldighet att underrätta banken.

Skyldighet att underrätta banken

Även om kortinnehavaren inte varit oaktsam, ansvarar kontohavaren för hela beloppet om kortinnehavaren inte underrättar banken utan onödigt dröjsmål efter att ha fått kännedom om den obehöriga transaktionen (reklamation). Detsamma gäller om banken har lämnat kontohavaren information om transaktionen och kortinnehavaren inte underrättar banken inom tretton månader från det att beloppet belastat kontot.

Transaktioner efter att kortet har spärrats

Oavsett vad som anges ovan ansvarar kontohavaren inte för något belopp som har belastats kontot till följd av att kortet har använts efter det att kortinnehavaren på ovanstående sätt anmält till banken att kortet ska spärras. Detta gäller dock inte om kortinnehavaren genom svikligt handlande har bidragit till den obehöriga transaktionen.

Stark kundautentisering

Kontohavaren ansvarar inte för något belopp som har belastat kontot om det inte krävts stark kundautentisering när den obehöriga transaktionen initierades. Detta gäller dock inte om kortinnehavaren genom svikligt handlande har bidragit till den obehöriga transaktionen.

Övrigt

Kontohavaren som har betalningsansvar för obehöriga transaktioner är skyldig att betala belopp som påförts kontot genom att detta övertrasserats eller beviljad kredit överskridits.

15. Reklamation av varor och tjänster samt för icke godkänd och/eller felaktigt genomförd betalningstransaktion

Kontohavare skall omedelbart ta del av och granska

Nordea Premium Allmänna villkor, 7414V012

den information om genomförda betalningstransaktioner som görs tillgänglig för kontohavaren av banken på det sätt som parterna kommit överens om.

Reklamation kan ske digitalt via mobilbanken eller via blankett som finns på nordea.se. Alternativt kan blankett erhållas om kortinnehavaren kontaktar bankens kundcenter. Blanketten ska sändas till Nordea till den adress som framgår av blanketten.

Kontohavare och/eller Kortinnehavare är skyldig att vid reklamation lämna de uppgifter som banken behöver för sin utredning.

Varor och tjänster

Säljställe som är anslutet till Mastercard system ansvarar mot kontohavaren för fel i vara eller tjänst enligt i varje land gällande lagstiftning. Därför ska en reklamation av en vara eller tjänst i första hand riktas mot säljstället och inte mot banken eller Mastercard. Vid kreditköp ansvarar banken enligt vid var tid gällande konsumentkreditlag.

Reklamation av vara eller tjänst måste ha inkommit till Nordea, senast 45 dagar efter att kontohavaren fått del av information om den berörda transaktionen redovisats. Om kontohavaren av oaktsamhet underlåter att göra sådan reklamation inom föreskriven tid får han inte åberopa att transaktionen är felaktig.

Icke godkänd och/eller felaktigt genomförd betalningstransaktion

Kontohavare skall omedelbart ta del av och granska den information om genomförda betalningstransaktioner som görs tillgänglig för kontohavare av banken på det sätt som parterna kommit överens om.

Kontohavare skall utan onödigt dröjsmål från det att kontohavaren får kännedom om icke godkända eller felaktigt utförda betalningstransaktioner, och senast 13 månader efter debiteringsdagen, underrätta banken härom och begära rättelse (reklamation). Vid utebliven eller för sen reklamation gäller vad som ovan regleras om ansvar vid obehöriga transaktioner i punkten 14.

Kortinnehavare är skyldig att vid reklamation lämna de uppgifter som banken behöver för sin utredning. Vid reklamation av obehörig transaktion ska polisanmälan på begäran av banken bifogas.

Banken skall omedelbart efter en utredning i tillämpliga fall betala tillbaka beloppet för den icke godkända betalningstransaktionen till kontohavare och återställa det debiterade kortets kontoställning till den som skulle ha förelegat om den icke godkända betalningstransaktionen aldrig hade ägt rum.

16. Allmänt om krediten

Till kortet är en kredit kopplad. Denna består av två

delar, en kort räntefri kredit och en längre kredit på vilken ränta löper (kortkrediten). När en betalningstransaktion görs med kortet belastar denna den korta räntefria krediten. Denna kredit kan återbetalas helt och hållet vid nästa fakturering, oftast i slutet av nästkommande kalendermånad. Kontohavare kan dock skjuta upp betalningen och därvid istället utnyttja kortkrediten. Ränta löper då på krediten och betalning sker enligt en amorteringsplan.

17. Kreditgräns

Kreditgränsen är fastställd till ett visst belopp. Beloppet framgår av ansökan om kortet och av kontoutdragen (e-fakturan). Det fastställda beloppet för kortkrediten får inte vid något tillfälle överskridas. Banken har rätt att med omedelbar verkan sänka denna gräns. Om så sker ska kontohavare omedelbart underrättas om ändringen.

18. Övertrassering

Om den registrerade skulden på kreditkontot vid något tillfälle överstiger kortkrediten ska kontohavare på bankens uppmaning omedelbart betala det överskjutande beloppet. Kontohavare ska även betala en övertrasseringsavgift och övertrasseringsränta med det belopp och efter de grunder och den räntesats som banken vid var tid tillämpar för överdrag av aktuellt slag och dessa belopp kapitaliseras månadsvis. Denna bestämmelse ska inte äga tillämpning i den mån övertrasseringen beror på att banken sänkt kreditgränsen.

19. Ränta

Kontohavare ska betala ränta till banken på kortkrediten efter en årlig räntesats som beräknas på vid varje tid utestående kreditbelopp. Den räntesats som gäller när krediten lämnas är angiven i ansökningshandlingen. Ränta räknas från den dag då betalning senast skulle ha skett enligt kontoutdrag som banken utfärdat avseende betalningstransaktioner som belastat inköpsutrymmet. Ränta debiteras kontot månadsvis och kapitaliseras månadsvis. I den utsträckning som det motiveras av, kreditpolitiska beslut, ändrade upplåningskostnader för banken, eller andra kostnadsförändringar som banken inte skäligen kunde förutse när krediten lämnades, får banken med omedelbar verkan ändra räntesatsen för krediten. Banken är skyldig att tillämpa ovanstående villkor även till kontohavarens förmån. Banken lämnar meddelande om ändrad räntesats för krediten innan ändringen börjar gälla genom ett särskilt meddelande till kontohavaren.

20. Särskilt om avgifter och kostnader för krediten

Kontohavare är skyldig att utöver ränta betala särskild avgift till banken som ersättning för de kostnader banken har för krediten. De särskilda avgifter som för närvarande gäller och som kontohavare ska betala till banken finns angivna i ansökningshandlingen. Sådan

Nordea Premium

Allmänna villkor, 7414V012

avgift ska betalas när den åtgärd avgiften avser blivit utförd. Banken äger när som helst under kredittiden besluta om höjning av särskild avgift i den mån bankens kostnader ökat för den åtgärd avgiften avser att täcka.

Banken lämnar meddelande om ändrade avgifter antingen genom ett särskilt meddelande till kontohavare eller genom annonsering i dagspressen. I sistnämnda fall lämnas också meddelande i avisering avseende krediten per den förfalldodag som följer närmast efter ändringen. Kontohavare ska även ersätta bankens kostnader och arbete för att anskaffa, bevara och ta i anspråk avtalad säkerhet samt för att bevaka och driva in bankens fordran hos kontohavare eller annan betalningsskyldig.

Att banken har rätt till ersättning även i andra fall än för att täcka kostnader som hänför sig till krediten som sådan framgår av punkt 3.

21. Återbetalning

Varje månad skickas ett kontoutdrag till kontohavare avseende den period som anges på kontoutdraget. På kontoutdraget anges ingående saldo, periodens betalningstransaktioner, eventuella räntor och avgifter och utgående saldo. Samtliga räntor och avgifter kapitaliseras månadsvis.

Varje månad ska kontohavare betala

- 1 det belopp som belastats den korta räntefria krediten under den aktuella perioden med avdrag för vad kontohavare önskar och kan överföra till kortkrediten,
- 2 minst en tjugondel av den i slutet av perioden utestående kortkrediten, dock minst 150 kr, och
- 3 periodens räntor och avgifter.

Det belopp som kontohavare minst måste betala anges på kontoutdraget. Kontohavare har alltid rätt att betala ett högre belopp än det som han minst måste betala samt även att betala hela skulden i förtid utan att banken tillgodoräknar sig någon ersättning. Om kontohavare angett att betalning ska ske genom automatisk belastning av hans konto i banken sker detta den 28:e i varje månad. Det belopp som dras är hela kontoskulden. Om kontohavare väljer att betala med inbetalningskort ska det belopp som minst ska betalas vara banken tillhanda senast den sista bankdagen i aviseringsmånaden. Om betalning inte kommit banken tillhanda på förfalldodagen har banken rätt att skicka en betalningspåminnelse och debitera en avgift för denna. Kontohavaren ska även ersätta bankens kostnader för att bevaka och driva in fordran hos kontohavaren såsom exempelvis inkassokostnad och ansökan om betalningsföreläggande.

Banken har rätt att bestämma i vilken ordning betalningen ska räknas av på kontohavarens skuld.

Det totala beloppet som skall betalas är summan av kreditbeloppet och kontohavarens samlade kreditkostnader. Det totala beloppet beräknas utifrån de förutsättningar som gäller då avtalet ingås samt med det antagandet att hela krediten utnyttjas fullt ut. Eftersom räntan är rörlig utgör det totala beloppet endast en indikation på vad det totala beloppet kan bli.

22. Dröjsmålsränta

Om kontohavarens skuld på kreditkontot inte infrias i rätt tid, utgår på förfallet belopp tilläggsränta med sex procentenheter per år under dröjsmålstiden. Om banken så begär, ska räntan under dröjsmålstiden dock motsvara den av Riksbanken fastställda, vid varje tid gällande, referensräntan enligt 9 § räntelagen (1975:635) med ett tillägg av åtta procentenheter. Vid sådan begäran ska räntan alltid lägst utgå med åtta procentenheter. Dröjsmålsränta debiteras kontot månadsvis och kapitaliseras månadsvis.

23. Särskilt om utestående kredit vid upphörande av avtalet

Om avtalet om kort upphör ska den utestående krediten återbetalas i enlighet med vad som anges i punkt 21, om inte banken har rätt att få betalning i förtid i enlighet med punkt 24.

24. Bankens rätt att få betalning i förtid

Banken har rätt kräva betalning i förtid om någon av följande omständigheter föreligger:

- kontohavare är sedan mer än en månad i dröjsmål med betalning av ett belopp som överstiger tio procent av kreditfordringen,
- kontohavare är sedan mer än en månad i dröjsmål med betalning av ett belopp som överstiger fem procent av kreditfordringen och dröjsmålet avser två eller flera poster som förfallit vid olika tidpunkter,
- kontohavare är på annat sätt i väsentligt dröjsmål med betalningen, eller
- det står klart att kontohavare genom att avvika, skaffa undan egendom eller förfara på annat sätt undandrar sig att betala sin skuld.

Vill banken få betalt i förtid enligt punkterna a-c gäller en uppsägningstid av minst fyra veckor räknat från den tidpunkt då banken sänder ett meddelande om uppsägningen i rekommenderat brev till kontohavare eller uppsägningen utan sådan åtgärd kommer kontohavare tillhanda. Har banken krävt betalning i förtid enligt punkterna a-c, är kontohavare ändå inte skyldig att betala i förtid, om han före utgången av uppsägningstiden betalar det kapitalbelopp, den ränta och dröjsmålsränta samt de avgifter som förfallit. Detsamma gäller om kontohavare vid uppsägning enligt punkt d) genast efter uppsägningen eller inom medgiven uppsägningstid ställer godtagbar säkerhet för krediten. Har kontohavare tidigare med stöd av

Nordea Premium Allmänna villkor, 7414V012

bestämmelserna i föregående stycke befriats från skyldigheten att betala krediten i förtid, gäller inte bestämmelserna i det stycket.

25. Villkorsändringar

Banken har rätt att ändra dessa villkor utan att i förväg inhämta kontohavarens godkännande. Sådan ändring träder i kraft två månader efter det att kontohavare underrättats om densamma. Om kontohavare inte godkänner ändringen får denne omedelbart och avgiftsfritt säga upp avtalet före den dag då ändringarna träder ikraft. Kortinnehavaren har därvid rätt att återfå erlagt årspris eller motsvarande i den mån detta hänför sig till tiden efter ändringen.

26. Avtalstid och uppsägning m m

Avtalet om kortet gäller tills vidare. Kontohavaren har rätt att när som helst med omedelbar verkan säga upp avtalet. Kortet ska då omedelbart klippas sönder och banken ska meddelas om uppsägningen av avtalet. Banken har rätt att säga upp avtalet med två månaders uppsägningstid.

Bryter kontoinnehavaren mot villkoren så har banken rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet.

Banken har vidare rätt att avbryta nyttjandet av kortet och säga upp avtalet till omedelbart upphörande eller vid en senare tidpunkt som banken bestämmer om;

- kontohavaren/kortinnehavaren inte svarar på bankens frågor eller på annat sätt inte bidrar till att banken löpande uppnår kundkännedom,
- misstanke föreligger enligt bankens bedömning att kortet kommer att användas för brottslig verksamhet eller i övrigt användas i strid med gällande lagstiftning eller,
- kontohavaren/ kortinnehavaren enligt vad banken har anledning att anta på annat sätt handlar eller kommer att handla på ett sätt som kan orsaka banken eller tredje man skada eller
- kontohavaren/ kortinnehavaren blir listad på någon av den sanktionslistor avseende internationella sanktioner som banken beaktar i sin verksamhet.

Om kontohavaren avlider upphör detta och samtliga kortinnehavarens avtal att gälla omedelbart.

Om kontohavaren försätts i konkurs eller om förvaltare förordnas (enligt 11 kapitlet 7 paragrafen föräldrabalken) upphör rätten för kontohavaren och samtliga kortinnehavare att nyttja korten omedelbart, varvid banken kan avsluta avtalen och spärra korten med omedelbar verkan. Uppsägningen från bankens sida ska vara skriftlig. Kortet är bankens egendom och kan därför omedelbart krävas i retur vid uppsägning.

Kortvillkoren gäller i tillämpliga delar för all skuld som belastar kontot. Det innebär bl a att kontohavaren är

betalningsskyldig för såväl betalningstransaktion som genomförs innan avtalet sagts upp men som bokförs på kontot först efter uppsägningstidpunkten som för betalningstransaktioner som genomförs trots att rätten att använda kortet har upphört.

27. Begränsning av bankens ansvar

Banken är inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd. Skada som uppkommit i andra fall skall inte ersättas av banken, om den varit normalt aktsam. För genomförande av betaltjänster gäller istället att banken inte ansvarar i fall av osedvanliga eller oförutsägbara omständigheter som banken inte har något inflytande över och vars konsekvenser hade varit omöjliga för banken att avvärja trots alla ansträngningar. Banken ansvarar inte heller då banken handlar i enlighet med svensk lag eller unionsrätt. Banken ansvarar inte för indirekt skada, om inte skadan orsakats av bankens grova vårdslöshet.

28. Meddelanden/Information

Kortinnehavaren är skyldig att underrätta banken om namn- eller adressändring. Rekommenderat brev som banken sänder till kortinnehavaren ska anses ha nått denne senast på sjunde dagen efter avsändandet, om brevet sänts till den adress som angetts i ansökan om Premiumkortet eller som annars är känd för banken. Banken lämnar information och meddelanden enligt detta avtal skriftligen till kontohavare. För kontohavare som har tjänsten nät- och mobilbanken, annan internetbankstjänst eller internettjänst kan banken lämna information och meddelande via sådan kanal. Kontohavare anses ha fått del av information och meddelanden i internetbanken då dessa gjordes tillgängliga av banken.

Banken lämnar/gör tillgänglig information till kontohavare om enskilda betalningstransaktioner minst en gång i månaden enligt ovan. I annat fall, eller om kontohavare särskilt begär det, skickas information om betalningstransaktioner per post.

Vid ändring av villkor ska ett meddelande om detta, som lämnats via en elektronisk kommunikationstjänst såsom nät- och mobilbanken annan internetbankstjänst eller internettjänst, anses ha nått kontohavaren så snart meddelandet gjorts tillgängligt och banken uppmärksammat kontohavaren på detta med post eller ett elektroniskt meddelande såsom sms, e-post eller annan elektronisk notifiering.

Nordea Premium Allmänna villkor, 7414V012

Om banken bedömer att en leverantör av kontoinformationstjänster ska vägras tillgång till kortinnehavarens kontoinformation i banken, meddelas kortinnehavaren detta via nätbanken, såvida det inte är oförenligt med lag eller om det är motiverat av säkerhetsskäl att inte göra detta.

29. Information i särskilda fall

Vid misstänkta säkerhetsrisker och i de fall banken upptäckt och misstänker att en transaktion är obehörig kan banken komma att underrätta kortinnehavaren på annat sätt än vad som framgår av punkten Meddelanden/Information om det bedöms vara lämpligt i det enskilda fallet. Det kan ske genom telefonsamtal, sms eller genom att lämna meddelande via elektroniskt notifiering (push notis). Banken då efterfråga om kortinnehavaren gjort en viss transaktion.

30. Ångerrätt

Kontohavaren har rätt att frånträda avtalet genom att lämna eller sända ett meddelande till banken om detta inom 14 dagar från den dag då avtalet ingicks, eller från den dag kontohavaren får ta del av avtalet och dessa allmänna villkor om detta sker vid ett senare tillfälle än vid avtalets ingående. Kontohavaren skall snarast och senast inom 30 dagar från den dag då kontohavaren lämnade eller sände sitt meddelande om att avtalet frånträds betala tillbaka hela den utnyttjade krediten med tillägg för upplupen ränta. Detta gäller även om det finns flera kontohavare och endast en av kontohavarna utövat ångerrätten. Ränta skall utgå från den dag kontohavaren fick tillgång till krediten till och med den dag den återbetalades till banken.

Banken ska snarast och senast inom 30 dagar från den dag då banken tog emot kontohavarens meddelande om att avtalet frånträds återbetala de avgifter som kontohavaren har erlagt med anledning av krediten med undantag för utgifter som banken kan ha erlagt till det allmänna. Om kontohavaren utnyttjar sin ångerrätt beträffande avtalet är kontohavaren inte heller bunden vid ett anknytande avtal om tjänst som tecknats med anledning av avtalet, t ex låneskydds försäkring. I avtalet angiven kostnad vid utnyttjande av ångerrätten är beräknad utifrån antagandet att hela kreditbeloppet har utnyttjats samt utifrån de förutsättningar som gäller vid avtalets upprättande.

31. Tillämplig lag och domstol

Svensk rätt ska äga tillämpning på detta avtal och om talan väcks av banken ska tvisten avgöras av svensk domstol. Banken har emellertid rätt att väcka talan i annat land om kontohavaren har hemvist där eller tillgångar i det landet.

32. Klagomålshantering och tvistlösning utanför domstol

Klagomål avseende avtalet bör i första hand framföras till den enhet i banken som tillhandahållit avtalet eller till bankens Kundombudsman. Önskar kontohavaren framföra ett klagomål bör det vara skriftligt om ärendets beskaffenhet inte föranleder annat. Banken kan när ett klagomål har framförts kommunicera med kontohavaren via nät- och mobilbanken, brev, genom telefonsamtal eller i samband med ett fysiskt möte beroende på vad som bedöms lämpligt i det enskilda fallet.

Vid tvist med banken har kontohavaren möjlighet att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) som är en nämnd för alternativ tvistlösning. Adress; ARN, Box 174,101 23 Stockholm, www.arn.se. En anmälan till nämnden måste vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. Banken åtar sig att medverka i Allmänna reklamationsnämndens behandling av tvisten.

En kontohavare som ingått ett avtal med banken via nätbanken och där det har uppstått en tvist som kontohavaren inte har kunnat lösa med banken har rätt att använda EU:s onlineplattform för tvistlösning; <https://ec.europa/consumers/odr/>. Mer information om tvistlösning online finns på www.konsumenteuropa.se

33. Extrakort

Efter gemensam ansökan kan huvudkortsinnehavaren låta annan person få ett extrakort utställt i dennes namn. För att få extrakort måste personen ha fyllt 18 år och bedömas ha förutsättning att motsvara det förtroende kortinnehav innebär.

Huvudkortinnehavaren ansvarar i alla avseenden för att kortvillkoren följs. Kontohavare är betalningsansvarig mot banken enligt nämnda villkor. Banken förbehåller sig rätt att avslå ansökan om extrakort utan särskild motivering.

34. Försäkringar

Beträffande de försäkringar som är kopplade till kortet hänvisas till de specifika försäkringsvillkoren.

Information

Information om behandling av personuppgifter

Som personuppgiftsansvarig behandlar banken personuppgifter för att leverera de produkter och tjänster som parterna kommit överens om och för andra ändamål t ex för att följa lagar och andra regler. För detaljerad information om behandlingen av personuppgifter, vänligen läs vidare i bankens dataskyddspolicy som finns på följande länk nordea.se/dataskyddspolicy. Dataskyddspolicyn innehåller information om den registrerades rättigheter i samband med behandlingen

av personuppgifter, såsom rätten till information, rättelse, dataportabilitet, etc.

Banken kommer lämna uppgift om kortet till en databas som hanteras av Mastercard. Uppgifterna kommer uppdateras när kortuppgifter ändras, t ex vid utbyte av kortet. I de fall en kortinnehavare registrerat sitt kort för återkommande betalningstransaktioner hos ett sälj företag har sälj företaget genom databasen möjlighet att få uppdaterad information om kortet. Detta för att kunna genomföra betalningstransaktionerna utan avbrott och enligt kortinnehavarens avtal med sälj företaget. Om kortinnehavaren inte önskar att banken lämnar denna information kan kortinnehavaren kontakta banken på telefon 0771-224488 och begära att kortet spärras för sådan uppdatering.

Uppgiftslämnande i enlighet med kreditupplysningslagen (1973:1173)

Uppgifter om krediten, betalningsförsummelser och kreditmissbruk kan av banken komma att lämnas till kreditupplysningsföretag med flera i enlighet med Kreditupplysningslagen (1973:1173).

Ytterligare upplysningar om uppgiftslämnandet kan erhållas av banken.

Information enligt lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

Lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler gäller endast för konsumenter. Ett distansavtal är när kontohavaren/kortinnehavaren och bank inte träffas personligen innan avtalet ingås. Några exempel på distansavtal är avtal via internet, via telefonbankstjänsten eller svar på brevutskick/annons.

Om du som kontohavare/kortinnehavare ångrar dig och inte längre önskar kortet och den avtalade krediten har du som konsument en rätt att frånträda det ingångna distansavtalet. Ångerrätten gäller enbart själva avtalet och inte de transaktioner, tjänster eller motsvarande som utförs under avtalet. Bestämmelsen om ångerrätt gäller inte heller om båda parterna på din begäran fullgjort sina förpliktelser. Läs mer om ångerrätten och hur du gör för att utnyttja ångerrätten i punkt 30.