

1. Allmänt

Detta avtal omfattar de villkor för kort med betalningsfunktion som avtalats mellan kontohavaren och Nordea Bank AB (publ), filial I Sverige, nedan kallad Banken, org. nr: Org nr 516406-0120, 105 71 Stockholm. Styrelsens säte är Stockholm. Banken är utgivare av kortet.

Banken är ett bankaktiebolag och 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. Det språk som används i kontakterna mellan kontohavaren och banken är svenska. Kontohavaren har under avtalsförhållandet rätt att på begäran få del av dessa allmänna villkor och annan skriftlig information om Nordea Debit som har lämnats av banken före eller i samband med avtalets ingående, i pappersform eller någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för kontohavaren.

Med hjälp av Nordea Debit kan kortinnehavaren i enlighet med vad som anges nedan göra uttag i uttagsautomater samt utföra betalningar hos företag som är anslutna till Visas system. Kortinnehavaren kan dessutom göra insättningar i insättningsautomater tillhandahållna av Bankomat AB.

2. Definitioner

I dessa allmänna villkor används följande uttryck med nedan angiven betydelse.

Autentisering: Ett förfarande inklusive kortinnehavarens personaliserade behörighetsfunktioner genom vilket banken kan kontrollera kortinnehavarens identitet eller ett korts giltighet.

Betalningstransaktion: Insättning, uttag eller överföring av medel till respektive från ett konto, knutet till ett kort.

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

Insättningsautomat: En obemannad terminal, tillhandahållen av Bankomat AB, som möjliggör att kortinnehavaren 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 göra insättningar av svenska sedlar på ett konto i banken där kortinnehavaren också är kontohavare.

Internetbank: Bankens internetbank eller mobilbank eller motsvarande avtalad internettjänst mellan banken och kunden.

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

Kort: Nordea Debit, ett Bankkort med varumärket Visa. Kortet kan vara ett fysiskt kort, uppgifter om kortet eller ett fiktivt kortnummer som av säkerhetsskäl ersätter det fysiska kortets kortnummer.

Kortinnehavare: Fysisk person i vars namn kortet är utfärdat.

Konto: Det konto till vilket kortet är kopplat och på vilket betalningstransaktioner med kort debiteras. För kontot gäller särskilda villkor.

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.

Mobil enhet: Mobiltelefon, surfplatta, klocka, armband eller annan liknande utrustning med åtkomst till Internet eller annat nätverk för telefon- eller datastrafik.

Obehörig transaktion: En transaktion som genomförs utan samtycke från kortinnehavaren/kontohavaren.

Personlig kod: Med personlig kod menas 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.

Stark kundautentisering: En autentisering som grundar sig på minst två av följande tre alternativ som är fristående från varandra: a) något som bara kortinnehavaren vet (tex en sifferkod), b) något som bara kortinnehavaren har (tex ett fysiskt kort) c) en unik egenskap hos kortinnehavaren (tex fingeravtryck).

Säkerhetslösning: Personliga behörighetsfunktioner, dvs personligt anpassade funktioner som banken tillhandahåller eller godtar för autentisering tex personlig kod eller läsare av biometrisk information såsom fingeravtrycksavläsning och irisscanning.

Uttagsautomat: 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 se Prisbilagan. Prislistan hålls tillgänglig på Nordea kontoren samt på bankens internetidor. Banken ska underrätta kortinnehavaren om prisändringar via ett skriftligt meddelande till kortinnehavaren. Banken har rätt att debitera kontohavarens konton i banken 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 månadsbetalning dras priset från kortet respektive läggs på kontoutdraget med en tolfedel varje månad. 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 inte annat avtalat betalas medlen ut till kontohavarens konto i banken.

4. 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 en mobil enhet som innehåller kortuppgifter genomförs genom att kortet eller den mobila enheten hålls mot en kortterminal för kontaktlös betalning. Kortet kan också användas i miljöer där kortets närvaro inte krävs såsom tex vid handel via telefon eller internet.

Kortet kan användas för betalning av varor och tjänster hos företag i Sverige och utomlands som är anslutna till Visas system, nedan säljföretag. Kortet kan användas för kontantuttag i bank, för uttag och tjänster i uttagsautomater i Sverige och utomlands som är anslutna till Visa. Kortet kan även användas för insättning av sedlar i insättningsautomat på tillgängliga bankkonton. Kortets tillgänglighet kan i vissa situationer vara begränsad på grund av omständigheter som banken inte styr över.

Kortinnehavaren kan använda kortet för insättning av svenska sedlar på ett betalkonto genom att använda en insättningsautomat. Banken meddelar vilka bankkonton som är tillgängliga för insättning. Om sedlarna är skadade eller insättningsautomaten inte kan identifiera dem kommer sedlarna att returneras till sedelfacket.

Kortinnehavaren ska för att genomföra en insättning kunna styrka sin identitet genom att göra tillgänglig kortet för läsning samt slå sin personliga kod och i övrigt följa instruktionerna på skärmen. Kortinnehavaren kan komma att få frågor från banken gällande insättningen vid ett senare tillfälle. Banken äger rätt att närhelst utan förgående underrättelse neka eller begränsa kortinnehavarens möjligheter till insättning av svenska sedlar i insättningsautomat.

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 beloppsgränser.

För att en betalningstransaktion ska kunna genomföras måste kortinnehavaren uppges information enligt vad som krävs i punkten "Godkännande till att genomföra en betalningstransaktion respektive återkallelse av betalningsorder".

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.

Betalningsansvar vid beställning av varor och tjänster

I de fall kortinnehavaren beställer varor och tjänster hos sälj företag, med angivande av kort som betalningsmedel, har kortinnehavaren skyldighet att informera sig om sälj företagets villkor för beställning och avbeställning av dessa varor och tjänster.

Kortinnehavaren har betalningsansvar för avgift till sälj företaget för sådan beställd men ej uthämtad eller utnyttjad vara eller tjänst, i enlighet med sälj företagets villkor.

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 betalningstransaktion inte kan genomföras.

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

Kontohavaren står eventuell valutarisk under tiden från transaktionsdagen till dess transaktionen kommer Visa tillhanda.

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 accepterar ett erbjudande av sälj företaget 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 som tillämpas behöver inte vara densamma som banken skulle tillämpa för samma transaktion.

Kontohavaren står själv risken för att kursförändringar kan inträffa under tiden från betalningen eller kontantuttaget till dess transaktionen bokförs på kontot. Detta gäller även köp, kontantuttag och retur i Sverige i annan valuta än svenska kronor.

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 iakttä de anvisningar och föreskrifter som banken meddelar.

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

Kortinnehavare ger sitt godkännande till att genomföra en betalningstransaktion genom att göra tillgängligt det egna kortets detaljer för ett sälj företag, ett bankkontor i en uttagsautomat eller insättningsautomat. 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 tex i digitala plånböcker.

I vissa miljöer krävs därutöver att en betalningstransaktion godkänns skriftligen genom knapptryckning, eller genom angivande av kortinnehavarens säkerhetslösning eller annars på det sätt och enligt de anvisningar som ges i ett sälj företags, ett bankkontors en uttagsautomats eller insättningsautomats tekniska lösning för genomförande av en betalningstransaktion. I Sverige ska en av bankerna godkänd legitimation visas om sälj stället begär det.

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, tex 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, tex 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 tex inköp av bensin, biluthyrning, hotellvistelse mm.

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 betalningstransaktion i enlighet med vad som anges i denna punkt svarar banken för att betalningstransaktionen 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 kontohavare och återställa det debiterade kontots kontoställning till den som skulle ha förelegat om den bristfälligt genomförda betalningstransaktionen inte hade ägt rum.

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

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 kontohavare och återställa det debiterade kontots kontoställning till den som skulle ha förelegat om den bristfälligt genomförda betalningstransaktionen inte hade ägt rum.

Banken är ansvarig gentemot kontohavare för eventuella avgifter som banken har förorsakat och för eventuell ränta som kontohavare ska erlägga 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 företagens 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 företagens bank överfört returen till banken.

Vid insättning av svenska sedlar i insättningsautomat anses betalningsordern ha kommit banken tillhanda omedelbart när kortinnehavaren fått kvitto och transaktionen är godkänd och genomförd. Räntan beräknas enligt kontots villkor.

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) transaktionen exakta belopp inte angavs i samband med godkännandet av transaktionen och 2) transaktionen 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. Banken ska inom tio bankdagar från mottagandet av begäran återbetala hela 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 mm

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 (tex musik eller spel) ansvarar kontohavaren för att annan/ obehörigt inte har möjlighet att använda de lagrade kortuppgifterna.

Kortinnehavare är skyldig tillse/försäkra sig om att det finns tillräckliga medel på kontot för de uttag, inköp eller betalningar som ska belasta kontot. Detta gäller även i de fall eventuellt reserverat belopp borttagits en tid innan kortet debiteras.

Kort får inte användas i strid mot lagstiftning.

Postbefordran av fysiskt kort som inte sker genom bankens försorg får endast ske inom Sverige i rekommenderad försändelse.

11. Spärr av kortet

Spärranmälan ska göras snarast efter upptäckt av förlust av kort eller om det kan misstänkas att någon obehörig fått kännedom om den personliga koden, eller att kort/kortnummer utnyttjas obehörigt se punkten Ansvar vid obehöriga transaktioner.

Anmälan ska göras dygnet runt till bankens Spärranmälan på telefon +46 8 402 5710. Alla samtal till och från Spärranmälan spelas normalt in. Därefter ska anmälan göras till polisen om kortet använts obehörigt. Hjälp med kontanter, Emergency service kan fås efter kontakt med banken på tel. +46 8 402 5710.

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 skriva sin namnteckning på baksidan av kortet samt förstöra eventuellt tidigare erhållet kort.

- omedelbart förstöra kuvert och kodlapp sedan kortinnehavaren tagit del av den personliga koden,
- om möjlighet finns att välja personlig kod till kortet eller till säkerhetslösningen, tillse att denna inte har något samband med kortinnehavarens person-, kort- telefonnummer 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, och
- omedelbart anmäla till banken förlust av kortet samt varje misstanke om att kortet eller kopia därav kommit i annans besittning.
- omedelbart göra anmälan till banken vid misstanke om att någon annan fått kännedom om en eller flera personliga koder.

Om kortet eller 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 väljer att autentisera sig med hjälp av biometrisk information, tex 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.

Anmälan till banken enligt ovan ska ske på telefon +46 8 402 59 98 (öppet dygnet runt). Beträffande betalningsansvaret när kort använts av obehörig gäller dock punkt 14 nedan.

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

1. Om säker användning av kortet kan äventyras, exempelvis av tekniska skäl
2. misstanke om icke godkänd eller bedräglig användning av kortet

14. Ansvar vid obehöriga transaktioner

14 a) Återbetalning av obehörig transaktion

Om en betalningstransaktion genomförts utan samtycke från kortinnehavaren eller någon annan som enligt kortavtalet är behöriga att använda kontot (obehörig transaktion) ska kunden reklamera enligt punkt 15. Banken ska om inget annat följer av 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, efter underrättelse till Finansinspektionen, rätt till en förlängd tid för undersökning av transaktionen innan en eventuell återbetalning sker.

I de fall banken har betalat tillbaka ett belopp till kontohavaren och banken därefter fastställer att transaktionen inte var obehörig eller att kontohavaren inte hade rätt att återfå hela beloppet är kontohavaren återbetalningsskyldig. Banken har då rätt att debitera kontohavarens konto med det aktuella beloppet

14 b) *Betalningsansvar vid obehöriga transaktioner*
Kontohavaren och annan som enligt kortavtalet är behörig att använda kort är skyldig att

1. 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, tex personlig kod, fingeravtrycksläsning etc , se punkten Ansvar för användning av kort och säkerhetslösning
2. vid vetskap om att kort kommit bort eller obehörigen använts snarast anmäla detta till banken, se punkten Spärr av kortet, och
3. i övrigt följa villkoren för användning av kortet enligt detta avtal

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 obehörigen använt 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 1-3 ovan åsidosatts genom grov oaktsamhet, ansvarar kontohavaren för beloppet, dock högst 12000 kronor per obehörigen använt kort och reklamation. Har kortinnehavaren handlat särskilt klandervärt ska kontohavaren stå för hela förlusten.

Skyldighet att underrätta banken

Även om kortinnehavaren inte har 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 anmält 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 belastats kontot om det inte krävts stark kund. Autentisering 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

Säljställe som är anslutet till Visas system ansvarar mot kontohavaren för fel i vara eller tjänst enligt i varje land gällande lagstiftning. Därför ska en reklamation riktas mot säljstället och inte mot banken eller Visa. Vid kreditköp ansvarar banken enligt med vid var tid gällande konsumentkreditlag. Reklamationer måste ha inkommit till Nordea, Kortreklamationer L 1020, 105 71 Stockholm, senast 45 dagar efter att kontohavaren fått kontoutdraget (e-fakturan) vari den berörda transaktionen redovisats. Om kontohavaren av oaktsamhet underlåter att göra reklamation inom föreskriven tid får han inte åberopa att transaktionen är felaktig.

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 obehöriga eller felaktigt utförda betalningstransaktioner, och senast 13 månader efter debiteringsdagen, underrätta banken härom och begära rättelse i enlighet med bankens gällande rutiner för reklamationer (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 betalkontots kontoställning till den som skulle ha förelegat om den icke godkända betalningstransaktionen aldrig hade ägt rum.

Blankett för reklamationer finns på nordea.se alternativt kan erhållas om kortinnehavaren kontaktar bankens kundcenter. Blanketten ska sändas till Nordea till den adress som framgår av blanketten.

16. 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 efterändringen.

17. Avtalstid och uppsägning mm

Avtalet om kort gäller tills vidare. Kontohavare har rätt att när som helst med omedelbar verkan säga upp avtalet avseende kortet. Och då ska kortet omedelbart klippas sönder. Banken har rätt att säga upp avtalet med två månaders uppsägningstid.

Banken har dock rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om kortinnehavaren bryter villkoren för avtalet

Banken har 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 de sanktionslistor avseende internationella sanktioner som banken beaktar i sin verksamhet.

Om kontohavaren avlider upphör detta och samtliga kortinnehavarens avtal att gälla omedelbart. Om en kontohavare försätts i konkurs eller om förvaltare enligt 11 kap 7 § föräldrabalken förordnas upphör rätten för såväl kontohavaren som kortinnehavaren att utnyttja denna tjänst omedelbart, varvid banken äger rätt att avsluta kontohavarens och samtliga kortinnehavarens avtal omedelbart.

Om kortinnehavaren försätts i konkurs eller får förvaltare förordnad för sig upphör kortinnehavarens rätt att nyttja tjänsten omedelbart samt har banken rätt att avsluta kortinnehavarens avtal med omedelbar verkan. Uppsägningen från bankens sida ska vara skriftlig.

Om banken har rätt att säga upp ett avtal till omedelbart upphörande har banken även rätt att omedelbart spärra kortet. Kortet är bankens egendom och endast utlånat till kortinnehavaren. Banken har därför rätt att kräva att kortet omedelbart återlämnas.

Kortvillkor gäller i tillämpliga delar för all skuld som belastar kontot. Detta innebär bl.a. att kontohavare är betalningsskyldig för såväl betalningstransaktion som genomförs innan kontot sagts upp men som bokförs på kontot först efter uppsägningstidpunkten som för betalningstransaktioner som genomförs trots att rätten att använda kort har upphört.

18. Koppling till konto

Kortet är kopplat till ett konto från vilket de transaktioner som utförs med kortet debiteras.

19. Särskilt om uppsägning av kort

Förutom i de fall som stadgas i dessa allmänna villkor har banken rätt att säga upp avtalet avseende kortet till omedelbart upphörande om det konto dit kortet är kopplat missbrukas.

20. 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.

21. 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 kortet eller som annars är känd för banken. Banken lämnar information och meddelanden enligt detta avtal skriftligen till kontohavare. För kontohavare som har internetbanken, annan internetbankstjänst eller internettjänst kan banken lämna information och meddelande via sådan kanal. Kontohavare anses ha fått del av information och meddelanden då dessa gjorts tillgängliga på ovan angett sätt. 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 internetbanken, 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.

22 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 kontohavaren/ kortinnehavaren på annat sätt av vad som framgår av punkten Meddelanden/Information om det bedöms vara lämpligt det enskilda fallet. Det kan ske genom telefonsamtal, sms eller genom att lämna meddelande via elektronisk notifiering (push notis). Banken kan då efterfråga om kortinnehavaren gjort en viss transaktion.

23. 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.

24. Klagomålshantering och tvistlösning utanför domstol

Klagomål avseende avtalet bör i första hand framföras till den enhet i banken som tillhandahållit avtalet, till kundservice eller till bankens Kundombudsman. Önskar kontohavaren framföra ett klagomål bör det vara skriftligt om ärendets beskaffenhet inte förleder annat. Banken kan när ett klagomål har framförts kommunicera med kontohavaren via internetbanken, 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 internetbanken och där det har uppstått en tvist som kunden inte har kunnat lösa med banken har även rätt att använda EU: S online plattform för tvistlösning; [HTTPs://ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/). Mer information om tvistlösning online finns på www.konsumenteuropa.se

25. 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 Visa. Uppgifterna kommer uppdateras när kortuppgifter ändras, tex vid utbyte av kortet. I de fall en kortinnehavare registrerat sitt kort för återkommande betalningstransaktioner hos ett säljföretag har säljföretaget genom databasen möjlighet att få uppdaterad information om kortet. Detta för att kunna genomföra betalningstransaktionerna utan avbrott och enligt kortinnehavarens avtal med säljföretaget. 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.

26. 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 villkoren för kortet följs. Kontohavare är betalningsansvarig mot banken enligt nämnda villkor. Banken förbehåller sig rätt att avslå ansökan om extrakort utan särskild motivering.

27 Försäkringar

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

28. Information om distansavtal

Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler gäller endast för konsumenter. Ett distansavtal är när kund och banken inte träffas personligen innan avtalet ingås. Några exempel på distansavtal är avtal via internet, via telefonbanks tjänst eller svar på brevutskick/annons.

Om du ångrar dig och inte längre önskar kortet har du som kortinnehavare rätt att frånträda avtalet. Du har så kallad ångerrätt. Ångerrätten gäller enbart själva avtalet och inte de transaktioner, tjänster eller motsvarande som utförts under avtalet. Om du vill utöva din ångerrätt så ska du lämna eller sända ett meddelande till banken inom 14 dagar från den dag då avtalet ingicks och du godkände de allmänna villkoren. När du utnyttjar din ångerrätt ska du snarast, alltid senast inom 30 dagar, betala tillbaka de belopp och sända tillbaka det material som du fått av banken. Om du har utnyttjat din ångerrätt ska banken betala tillbaka vad du har betalat snarast, och senast 30 dagar från den dag då banken fick meddelandet om att du ångrat dig. Från det belopp som ska återbetalas får dock banken avräkna belopp som motsvarar den del av den finansiella tjänst som har tillhandahållits och även skäligen kostnader för tiden före det banken tog emot ditt meddelande om att avtalet frånträtts. Om pris erlagts för kortet återbetalar banken den del av årsavgiften eller månadsavgiften som är debiterad och avser tiden efter det att du meddelat att avtalet ska frånträdas.