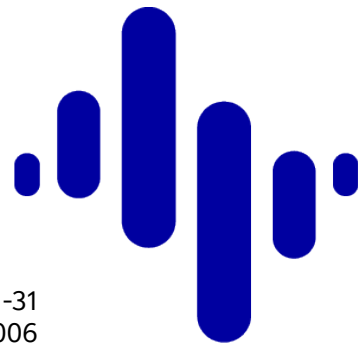


Nordea

Allmänna villkor för

Swish Privat



2026-01-31
9713V006

Innehållsförteckning

		1	Du och Nordea	
				4 Avtalet mellan oss
				4 Om avtalets villkor ändras
				5 Hur du kan kontakta oss
				5 Hur vi kontaktar dig
				6 Information till dig
				6 Information från dig
		2	Om Tjänsten	
Sida				
	8		Om Tjänsten	
	8		Tillgänglighet	
	8		Förutsättningar för att använda Tjänsten	
	9		Hur du kan använda Tjänsten	
	10		Begränsning av Tjänsten	
	11		Ansvar för Säkerhetslösningen och Mobil enhet	
	12		Din skyldighet att spärra Säkerhetslösningen	
	12		Betalningar till och från Konto	
	12		Hur du godkänner en betalningstransaktion, om mottagande av Betalningsorder och om återkallelse	
	13		Hur lång tid det tar att genomföra en betalning	
	14		Ansvar för genomförande av betalningar	
	14		När du har rätt till återbetalning	
	14		Bankens rätt att spärra Tjänsten	
	15		Avstängning	
	15		Avsluta ditt avtal	
	16		Skador vi inte ansvarar för	
		3	Om klagomål, dina personuppgifter och ångerrätt	
				19 Om du har ett klagomål och om prövning utanför domstol
				19 Hur vi behandlar dina personuppgifter
				20 Distansavtal och ångerrätt

1 Du och Nordea



I det här kapitlet kommer du att få veta

- Hur ditt avtal med Nordea fungerar och hur det kan ändras
- Hur du kontaktar oss och hur vi kontaktar dig

Om Nordea

Hänvisningar till "vi", "oss", "Nordea", eller "Banken" är till Nordea Bank Abp, filial i Sverige, 105 71 Stockholm.

Organisationsnummer hos Bolagsverket är 516411-1683. Momsregistreringsnummer är 663000-0195. Styrelsens säte är i Helsingfors, Finland.

Nordea Bank Abp, publikt aktiebolag, har FO-nummer 2858394-9 hos Patent- och Registerstyrelsen. Nordea är ett bankaktiebolag och har tillstånd att driva bankrörelse vilket bl.a. innefattar rätt att tillhandahålla betalningsförmedling via generella betalningssystem. Nordea står under tillsyn av Europeiska Centralbanken (ECB), Finansinspektionen i Finland och Finansinspektionen i Sverige.

1.1 Avtalet mellan oss

Detta dokument innehåller villkoren för Swish Privat ("Tjänsten"). Du kan vara Kontohavare av Konto eller ha dispositionsrätt till Konto. Swish utgör en ansluten tjänst.

Användning av Tjänsten regleras även av våra allmänna villkor för Personkonto och villkor för nät- och mobilbanken. Dessa villkor för Swish Privat gäller i tillägg till, och i förekommande fall, med ändring av villkoren för Personkonto och villkoren för nät- och mobilbanken. I händelse av konflikt mellan de villkoren äger villkor för Tjänsten företräde.

Avtalet mellan oss gäller från att du undertecknat avtalet eller godkänt dessa villkor för Tjänsten och gäller tills vidare. Det innebär att avtalet gäller till dess att du eller vi väljer att säga upp det.

Användbar information

Rutor med symbolen (i) ger dig tips och användbar information om Kontot och tjänster i appen och nätbanken. De är inte en del av vårt avtal.

För avtalsförhållandet och kommunikationen mellan oss ska det svenska språket användas om inget annat har överenskommits.

Svensk lag är tillämpligt på detta avtal och om talan väcks av oss ska tvisten avgöras av svensk domstol. Vi har dock rätt att väcka talan vid domstol i annat land om du har din hemvist där eller har tillgångar i det landet.

1.2 Om avtalets villkor ändras

Vårt avtal med dig har inget slutdatum och kan komma att gälla under en lång tid. Vi har därför rätt att ändra dessa villkor.

Vi meddelar dig om ändringar i villkoren minst två månader innan ändringarna ska börja gälla. Om du inte godkänner ändringarna har du rätt att omedelbart och avgiftsfritt säga upp avtalet före den dag då ändringarna ska börja gälla. Du har därvid rätt att återfå eventuellt erlagt årspris eller motsvarande i den mån detta hänför sig till tiden efter ändringen. Om uppsägning inte görs anses du ha godkänt ändringarna.

Information om villkorsändring kan lämnas skriftligen via brev, appen, nätbanken eller via annan elektronisk kommunikation.

Vad menar vi med appen- och nätbanken?

Med appen och nätbanken menar vi vår mobilbanksapp eller internetbank eller motsvarande avtalade internetjänster mellan banken och dig.

Om information om villkorsändring lämnas via appen, nätbanken eller via annan elektronisk kommunikation anses meddelandet om villkorsändring ha nått dig så snart meddelandet gjorts tillgängligt för dig där.

1.3 Hur du kan kontakta oss

Många ärenden kan du lösa själv dygnet runt via appen eller nätbanken. Där får du en bra överblick över exempelvis konton, Tjänsten och sparande. Du kan kontakta oss på följande sätt:

Kontakta oss



Spärra BankID

08 – 402 57 10 dygnet runt, BankID kan du också spärra i mobilbanken



0771 - 22 44 88



Skicka meddelande via appen eller [nätbanken](#)



Besök oss, hitta bankkontor på nordea.se



Via brev, se adress i början av villkoren

1.4 Hur vi kontaktar dig

Vi kan kontakta dig via brev, telefonsamtal, appen, nätbanken, annan internetbankstjänst, push-notis eller annan elektronisk kommunikation. För att du ska kunna ta emot push-notiser från oss måste du samtycka till detta i appen eller nätbanken samt tillåta detta i din mobiltelefons inställningar.

Om vi behöver kontakta dig har vi rätt att göra det på den adress, e-postadress eller det telefonnummer som vi har till dig. Vi kan även lämna information och meddelanden gällande Tjänsten via appen, nätbanken, annan internetbankstjänst eller internettjänst samt med hjälp av push-notiser.

Du anses ha tagit del av informationen och meddelanden då dessa gjorts tillgängliga av oss i sådan kanal.



Stoppa bedragaren

Bedragaren tar ofta kontakt via telefon och **utger sig för att vara till exempel från banken**, en elektronikkedja eller från en myndighet. De påstår ofta att det är bråttom och anger olika skäl till att kunden ska använda sitt BankID, bankdosa eller lämna ut sina koder.

Lägg på luren och ring Nordea på 08-402 57 10 genom att själv slå in numret. Låt inte bedragaren koppla dig. På nordea.se/sakerhet finns tips på hur du kan skydda dig mot bedrägerier.

Brev som vi sänder till dig eller som du sänder till oss med rekommenderat eller vanligt brev ska anses ha nått adressaten senast på den femte (5) bankdagen efter avsändandet, om brevet sänts till den adress som angetts i avtalet för Tjänsten eller som på annat sätt är känd för oss.

Vad menar vi med en bankdag?

Med bankdag menar vi en dag då banker och andra finansiella institutioner är öppna på sådana platser och för sådana transaktioner som krävs för att slutföra uppdrag enligt avtalet, normalt en vardag.

1.5 Information till dig

Du kan löpande ta del av information om genomförda Betalningstransaktioner med Tjänsten direkt i appen, nätbanken eller i Swish-appen på din Mobila enhet för det Konto som är anslutet till Tjänsten. Du kan även välja att få push-notiser om genomförda Betalningstransaktioner via Swish-appen.

Du kan som kontohavare också begära att få kontoutdrag per post för det Konto där det gjorts Betalningstransaktioner. Om du begär

det skickar vi sådant kontoutdrag en gång i månaden om det skett transaktioner på Kontot.

Du har under tiden då detta avtal gäller, rätt att på begäran få ta del av dessa villkor och annan skriftlig information om Tjänsten som har lämnats av oss före eller i samband med avtalets ingående i pappersform, eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för dig.

1.6 Information från dig

Om du byter namn, adress, telefonnummer eller e-postadress ska du omedelbart informera oss om det samt ge oss dina ändrade kontaktuppgifter och uppdatera anslutning till Tjänsten. Tänk på att du ska kunna legitimera dig när du ändrar dina kontaktuppgifter, till exempel via nätbanken eller kundservice.

Du måste förse oss med all information som vi efterfrågar så fort som möjligt. Om du inte gör det, eller om vi misstänker till exempel att det pågår brottslig aktivitet kopplat till Kontot eller Tjänsten, måste vi agera. Vi kan till exempel försöka inhämta information från annat håll eller spärra Tjänsten. Det kan innebära att du inte kan använda våra tjänster eller fortsätta vara kund hos oss.

2 Tjänsten – så funkar den



I det här kapitlet kommer du att få information om

- Tjänsten och förutsättningar för att använda Tjänsten
- Hur du kan använda Tjänsten och begränsningar av den
- Ditt ansvar för Säkerhetslösningen och Mobil enhet
- Hur du kan säga upp avtalet

2.1 Om Tjänsten

Swish är en tjänst som gör det möjligt för dig att med hjälp av din Mobila enhet ta emot och skicka betalningar i svenska kronor i realtid, 24 timmar om dygnet, till konto som är anslutet till Tjänsten. Avtalet om Tjänsten ingås per mobiltelefonnummer och det är endast möjligt att ingå ett Avtal per telefonnummer. Du anger själv i appen eller nätbanken vilket kontonummer som vid varje tillfälle ska vara kopplat till mobiltelefonnumret.

Genomförandet av en betalning med Tjänsten förutsätter att visst informationsutbyte sker mellan betalningsavsändande och betalningsmottagande bank vad avser personuppgifter om betalaren och betalningsmottagaren.

Betalningstransaktionerna sker via mobil data trafik. Du är själv ansvarig för eventuella kostnader, exempelvis samtalskostnader, datatrafikavgifter och SMS, som uppkommer

Vad menar vi med Mobil enhet och Konto?

Med Mobil enhet menar vi mobiltelefon, surfplatta eller annan liknande utrustning.

Med Konto menar vi det konto till vilket Tjänsten är kopplad och på vilket betalningstransaktioner debiteras och krediteras. För Kontot gäller särskilda villkor.

vid användning av Tjänsten inom och utanför Sverige.

Pris för Tjänsten utgår i enlighet med vår prislista. Prislistan hålls tillgänglig på vår hemsida www.nordea.se.

Mer information om tjänsten och vid var tid godkända landskoder på mobiltelefonnummer finns på www.nordea.se/swish

Tillgänglighet

Tjänsten är normalt tillgänglig 24 timmar om dygnet men tillgängligheten kan vara begränsad vid driftstörningar hos oss eller den vi anlitar eller samarbetar med, eller under

tiden då vi eller den vi anlitar eller samarbetar med, utför tekniskt underhåll, uppdateringar och service.

2.2 Förutsättningar för att använda Tjänsten

För att kunna använda och ingå avtal om Tjänsten måste du ha;

- ett betalkonto i Banken eller nyttjanderätt till ett betalkonto hos oss,
- ingått vårt avtal om nät- och mobilbanken,
- ingått avtal om Mobilt BankID eller annan Säkerhetslösning som vi vid var tid godkänner för användning av Tjänsten,
- en Mobil enhet eller nyttjanderätt till Mobil enhet i vilken du har installerat Swish-appen samt har ett gällande mobilabonnemang, och
- installerat BankID säkerhetsapp eller annan vid var tid av oss godkänd Säkerhetslösning för Tjänsten i din Mobila enhet.

Via nät- och mobilbanken kan du styra inställningarna och anslutningen till Tjänsten.

Swish-appen finns tillgänglig för nedladdning på den webbsida som framgår av nordea.se/swish

Du ansvarar alltid själv för tillgång till den tekniska utrustning och programvara som krävs för att använda Tjänsten samt eventuella kostnader för sådan utrustning.

2.3 Hur du kan använda Tjänsten

Tjänsten får endast användas av privatpersoner för enskilt bruk och för att betala till andra privatpersoner eller näringsidkare som är anslutna till Swish.

I samband med att du genomför eller tar emot en betalning respektive skickar eller tar emot en betalningsförfrågan via Tjänsten, kommer ditt namn, mobiltelefonnummer och eventuellt meddelande att presenteras för betalaren respektive betalningsmottagare. Informationen och personuppgifter om betalare och betalningsmottagare kommer även bli tillgänglig för betalningsavsändande och betalningsmottagande bank. Om du har skyddad identitet blir inte ditt namn känt utan istället för namnet visas "Personuppgift skyddad" för betalningsmottagaren och dennes bank.

Verifiering av personnummer

Vid betalningar till och från ett företag kan företaget be dig om ditt personnummer för att företaget ska kunna säkerställa att transaktionen går till rätt person. Ditt personnummer används då för att kontrollera de person- och mobiltelefonnummer som du angett till företaget överensstämmer med motsvarande uppgifter som finns lagrade i Swish-systemet.

Ålderskontroll

I vissa fall finns åldersgränser för att betala eller erhålla betalning från ett företag. För att verifiera att du har den ålder som företaget kräver kan företaget antingen till Swish-systemet ange ett ålderskrav för att transaktionen ska genomföras eller be dig om ditt personnummer för att möjliggöra

verifieringen av din ålder. Ditt personnummer används då för att kontrollera att ålderskravet är uppfyllt genom att företagets uppgifter om ålderskrav eller ditt person- och mobiltelefonnummer överensstämmer med motsvarande uppgifter som finns lagrade i Swish-systemet.

Transaktionen kan nekas om du inte har uppnått den ålder som företaget kräver.

Blockering av användare

Du som mottagare av en betalning respektive en betalningsförfrågan kan välja att blockera avsändaren. Sådan blockering gäller då samtliga betalningar och betalningsförfrågningar från den blockerade avsändaren till dess att du häver blockeringen.

Betalningsförfrågan

Tjänsten gör det också möjligt för dig att ta emot och skicka betalningsförfrågningar till en eller flera personers mobiltelefonnummer i Swish-appen. Betalning eller betalningsförfrågan genomförs med hjälp av en Mobil enhet och mottagarens mobiltelefonnummer. Betalningsmottagare kan enbart vara en fysisk person som har tecknat avtal för användningen av Tjänsten. Betalningsförfrågan kan endast skickas till fysisk person som tecknat avtal om Tjänsten med en betaltjänstleverantör.

För omyndigs möjlighet att skicka respektive ta emot betalningsförfrågan krävs godkännande av förmyndare.

Betalningsinstruktion

Det är möjligt att ta emot betalningsinstruktion på Swish-betalning till din Swish-app från en betalningsmottagare. Detta förutsätter att du dessförinnan initierat betalningen i betalningsmottagarens säljkanal eller på annat sätt godkänt att betalningsinstruktionen skickas till din app. Du kan ha begränsad tid på dig att godkänna betalningsinstruktionen.

Utbetalning

Det är möjligt för dig att via Tjänsten erhålla en utbetalning från ett företag som har tecknat avtal om Swish Utbetalningar. Utbetalningen förutsätter att du har uppgett ditt telefonnummer och ditt personnummer till företaget. För att säkerställa att utbetalningen går till dig alternativt kommer från rätt person görs det en kontroll i Swish-systemet för att säkerställa att det av dig angivna personnumret och telefonnumret överensstämmer med det mobiltelefonnummer som finns lagrat i Swish-systemet. När en betalning blivit genomförd får du en bekräftelse om det i Swish-appen.

Återbetalning

Det är möjligt att ta emot en återbetalning av hela eller delar av en betalning som du gjort med Tjänsten till en betalningsmottagare, förutsatt att mottagaren använder den Swish-tjänst som stödjer funktionen återbetalningar. Återbetalning förutsätter att du har samma mobiltelefonnummer kopplat till ditt Konto som vid tidpunkten för den ursprungliga betalningen.

Automatiska betalningar

Det är möjligt för dig att genomföra betalningar där betalningstransaktionen initieras av en betalningsmottagare. Betalningsmottagaren kan vara en näringsidkare, förening eller organisation som ingått avtal om tjänsten. För att betalningar som sker på initiativ av betalningsmottagaren ska kunna genomföras krävs att du har lämnat medgivande till oss om att betalningsmottagaren får göra uttag från ditt Konto. Du måste dessutom till betalningsmottagaren ha godkänt att Kontot får användas för betalningar som sker på initiativ av betalningsmottagaren och betalningsmottagaren ska i sin tur ha godkänt att du använder dig av sådan betalningsmetod.

2.4 Begränsning av Tjänsten

Vi kan tillämpa vissa gränser för högsta belopp för betalning per gång och/eller per tidsperiod. Överskridande av dessa gränser kan medföra att en eller flera Betalningstransaktioner inte kan genomföras. Uppgift om vid var tid gällande beloppsbegränsning finns tillgänglig via nätbanken eller vår hemsida www.nordea.se/swish

Du har möjlighet att i appen och nätbanken själv bestämma en individuell beloppsgränsning inom vissa av våra angivna ramar.

Andra betaltjänstleverantörer via vilka Tjänsten kan användas kan tillämpa andra gränser för högsta belopp än oss.

En betalningstransaktion kan avvisas om du inte uppfyller ett säljföretags krav gällande åldersvillkor vid köp av vara eller tjänst. Betalningstransaktionen kan även avvisas om det angivna mobiltelefonnumret du angett till säljföretaget inte överensstämmer med ditt mobiltelefonnummer som finns lagrat i Swish-systemet.

För betalningar som sker på initiativ av betalningsmottagaren har vi rätt att begränsa

din anslutning till Automatiska betalningar, t.ex. om vi bedömer att du missbrukar tjänsten.

Det finns ingen skyldighet för betalningsmottagare att erbjuda mottagarinitierade betalningar via Swish. Betalningsmottagare har även möjlighet att

avsluta det medgivande du gett till oss om att betalningsmottagaren får göra uttag från ditt Konto, till exempel om betalningsmottagaren bedömer att du missbrukar tjänsten.

2.5 Ansvar för Säkerhetslösningen och Mobil enhet

För att använda Tjänsten måste du använda en Säkerhetslösning för autentisering.

Vi anvisar vilken Säkerhetslösning som vi godtar och som du ska använda vid användande av Tjänsten. Säkerhetslösningen kan regleras i ett separat avtal och särskilt pris kan utgå. Utöver villkoren för Säkerhetslösningen är du skyldig att följa de säkerhetsföreskrifter som Banken vid var tid meddelar.

Oavsett vem som är utgivare av Säkerhetslösningen gäller, vid användning av Tjänsten hos oss, följande. Mobilt BankID eller annan Säkerhetslösning som kan användas i Tjänsten utgör ett betalningsinstrument som lagras på din Mobila Enhet.

Du ska vidta erforderliga åtgärder för att skydda Säkerhetslösningen mot obehörig användning och mot manipulation, t.ex. genom att använda i den Mobila enheten tillgängliga säkerhetsanordningar såsom telefonlåskod.

Du måste hålla god kontroll och uppsikt över den Mobila enheten för att förhindra obehörig användning. Du måste således vidta alla rimliga åtgärder för att skydda den Mobila enhet där Säkerhetslösningen används.

Om du väljer att autentisera dig med hjälp av biometrisk information, t.ex. genom användning

Vad menar vi med autentisering, säkerhetslösning och personlig kod?

Med autentisering menar vi ett sätt för oss att kontrollera din identitet.

En Säkerhetslösning är en personlig behörighetsfunktion som vi tillhandahåller eller godtar för autentisering. Det kan till exempel vara Mobilt BankID, PIN-kod, personlig kod eller läsare av biometrisk information såsom fingeravtrycksavläsning och irisscanning.

Med personlig kod menar vi alla koder som accepteras av oss för initiering/godkännande av en betalningstransaktion, t.ex. PIN-kod, lösenord eller Mobilt BankID med tillhörande säkerhetskod, oavsett om sådan personlig kod utfärdats av oss, av annan eller valts av dig.

av fingeravtryck som finns lagrade i en Mobil enhet är du skyldig att se till att enbart din egen biometrisk information kan användas för autentisering av dig. Du ska säkerställa att någon annans biometrisk information inte finns registrerad på den Mobila enheten.

2.6 Din skyldighet att spärra Säkerhetslösningen

Du är skyldig att vid vetskap om att Säkerhetslösningen, eller den Mobila enhet där Säkerhetslösningen finns lagrat, kommit bort, obehörigen använts eller att Personlig kod eller annan kod misstänks ha eller har kommit till obehörigs kännedom snarast anmäla detta till

oss eller, om inte vi är utgivare av Säkerhetslösningen, den part som är utgivare.

Spärranmälan för Säkerhetslösning kan ske i nätbanken eller på telefon +46 8 402 5710. Samtal till och från spärranmälan spelas normalt in.

2.7 Betalningar till och från ditt Konto

Information vi behöver för att en betalning ska kunna genomföras

För att en Betalningsorder ska kunna utföras korrekt krävs att du lämnar information om betalningen enligt de anvisningar som vi lämnar till dig i samband med att Betalningsorder lämnas. Du ska lämna uppgift om betalningsmottagarens unika identifikationskod och information som gör det möjligt för betalningsmottagaren att identifiera Betalningstransaktionen.

I tillägg till vad som framgår av våra allmänna villkor för Personkonto gäller för Tjänsten att ett telefonnummer eller ett Swish-nummer kan utgöra en unik identifikationskod.

Du ska vid genomförande av betalning alltid kontrollera att namnet på betalningsmottagaren, beloppet och mobiltelefonnumret är rätt, innan du signerar betalningen med Mobilt BankID eller annan av oss för Tjänsten godkänd Säkerhetslösning.

2.8 Hur du godkänner en betalning, om mottagande av Betalningsorder och om återkallelse

Godkännande till att genomföra en Betalningstransaktion lämnas direkt till Nordea eller via betalningsmottagaren. En Betalningstransaktion ska betraktas som godkänd när Betalningsordern har signerats med ditt Mobila BankID eller annan för Tjänsten av oss godkänd Säkerhetslösning. Om en Betalningsorder lämnats till oss via Tjänsten med användande av ditt Mobila BankID eller annan Säkerhetslösning ska du således anses ha samtyckt till att genomföra aktuell/-a Betalningstransaktion/-er. För godkännande av överföringar med Mobilt BankID gäller våra Allmänna villkor för BankID.

Vad menar vi med Betalningstransaktion och Betalningsorder?

Med Betalningstransaktion menar vi insättning, uttag eller överföring av medel till respektive från det Konto som Tjänsten är ansluten till.

Med Betalningsorder menar vi varje instruktion som du ger till oss om att en Betalningstransaktion ska genomföras.

Vi har rätt att förutsätta att det är behörig person som genomför Betalningstransaktionen eller inhämtar information med Tjänsten när enligt vår kontroll, rätt identitet bekräftats av använd Säkerhetslösning.

Tidpunkt för mottagande av en Betalningsorder är den tidpunkt då en godkänd Betalningsorder tas emot av oss.

Återkallelse av godkänd Betalningstransaktion med Tjänsten är inte möjlig.

För betalningar som sker på initiativ av betalningsmottagaren har vi tagit emot Betalningsordern när vi mottagit Betalningsorder från betalningsmottagarens betaltjänstleverantör.

För betalningar som sker på initiativ av betalningsmottagaren kommer du av betalningsmottagaren att meddelas belopp och tidpunkt för genomförande av betalning i samband med köp av vara eller tjänst på det sätt som överenskommit mellan dig och betalningsmottagaren. Om du anser att en betalning som genomförts på initiativ av betalningsmottagaren inte har överenskommit mellan dig och betalningsmottagaren har du under vissa förutsättningar rätt till återbetalning. Se vidare under avsnittet "När du har rätt till återbetalning".

Genom undertecknandet av medgivande som signeras med Mobilt BankID eller annan för Tjänsten godkänd Säkerhetslösning lämnar du ditt samtycke till oss att betalningar som omfattas av betalningsmottagarens meddelande enligt denna punkt får genomföras från ditt Konto på viss överenskommen betalningstidpunkt. Efterföljande betalningar som sker med stöd av samma medgivande har därmed godkänts av dig. Medgivandet gäller tills vidare.

Återkallelse av en genomförd Betalningstransaktion som sker på initiativ av betalningsmottagaren är inte möjligt. Du kan däremot stoppa en kommande betalning initierad av en betalningsmottagare genom att återkalla medgivandet i dess helhet senast dagen före avtalad betalningsdag via Swish-appen, genom att kontakta oss eller kontakta betalningsmottagaren. När medgivandet är återkallat kommer det inte längre vara möjligt att genomföra mottagarinitierade betalningar på basis av återkallat medgivande.

Om du säger upp ditt avtal avseende Tjänsten med oss och byter till annan bank som också är ansluten till Swish har du möjlighet att via Swish-appen flytta över medgivanden till den nya banken.

2.9 Hur lång tid det tar att genomföra en betalning

Betalningar med Tjänsten genomförs normalt omgående om vi enligt ovan ska anses ha mottagit Betalningsordern.

För mottagarinitierade betalningar kommer betalningen ske vid överenskommen betalningstidpunkt enligt ditt avtal med betalningsmottagaren.

2.10 Ansvar för genomförande av betalningar

Vi ansvarar för att godkänd Betalningstransaktionen sker i enlighet med din Betalningsorder eller Betalningsorder initierad av betalningsmottagaren.

Du ansvarar för att de uppgifter som lämnats till oss är tillräckliga och korrekta för genomförande av Betalningstransaktionen.

Du ska även se till att det finns tillräckligt mycket pengar på Kontot när debitering sker. Om det saknas tillräckliga medel i samband med en mottagarinitierad betalning för betalning av en viss fordran kan betalningsmottagaren initiera en ny mottagarinitierad betalning avseende samma fordran.

2.11 När du har rätt till återbetalning

Du har rätt till återbetalning från oss av en godkänd och genomförd Betalningstransaktion initierad av eller via en betalningsmottagare (Automatiska betalningar) om följande villkor är uppfyllda:

- 1) Betalningstransaktionens exakta belopp inte angavs i samband med godkännandet av transaktionen, och
- 2) transaktionens belopp överstiger det belopp du rimligen kunde ha förväntat dig med hänsyn till ditt tidigare utgiftsmönster, villkoren i detta avtal och andra relevanta omständigheter.

Du ska visa att förutsättningarna för återbetalning är uppfyllda. Rätt till

återbetalning föreligger inte om du har lämnat godkännande till oss och fått information om den framtida Betalningstransaktionen minst fyra veckor före sista betalningsdag. Rätt till återbetalning föreligger 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 du kan hänskjuta ärendet.

2.12 Bankens rätt att spärra Tjänsten

Vi förbehåller oss rätten att spärra Tjänsten på någon av följande grunder:

1. Om säker användning av Tjänsten kan äventyras, till exempel av tekniska skäl, eller
2. Vid misstanke om att Tjänsten använts obehörigen.

Om vi behöver spärra Tjänsten kommer vi att informera dig om sådan spärr och om skälen till denna på det sätt som anges i punkten 1.4, förutsatt att det inte skulle strida mot annan

relevant lagstiftning eller om det är motiverat av säkerhetsskäl att inte lämna informationen.

För det fall information kan lämnas kommer den lämnas innan spärren införs eller så snart som möjligt efteråt. När skälen för spärren inte längre finns kommer den att hävas, och du informeras om detta, varefter Tjänsten omedelbart kommer att kunna användas igen.

2.13 Avstängning

Vi eller annan bank som också erbjuder dig Tjänsten har rätt att stänga av din tillgång till Tjänsten och i samband med sådan avstängning stänga av alla dina Swish-anslutningar. Vi kan vid samma tidpunkt som avstängningen görs även säga upp ditt Swish-avtal. Det kan ske om vi eller annan bank som tillhandahåller Tjänsten till dig:

- har fattat misstanke om att du har använt eller befaras använda Tjänsten för brottsliga ändamål, som exempelvis bedrägeri, ett led i misstänkt penningtvätt eller finansiering av terrorism;
- har fattat misstanke om att du på annat sätt än ovan har använt Tjänsten avsiktligt för olagligt ändamål;
- bedömer att du har gjort dig skyldig till väsentligt avtalsbrott;
- bedömer att du har upplåtit, sålt eller på annat sätt förfogat över programvara eller annan av Banken, Getswish AB eller dess licensgivare

upphovsrättsligt skyddad information kopplad till Tjänsten,

- du misstänks ha handlat på ett sätt som bedöms medföra en säkerhetsrisk i förhållande till oss, Swish-systemet eller Getswish AB; eller
- inte kan fullgöra avtalet med dig avseende Tjänsten på grund av att vi riskerar att bryta mot gällande lagstiftning, förordning, myndighetsföreskrifter eller beslut.

En avstängning innebär att du under en viss tidsperiod inte kommer att kunna skicka eller ta emot betalningar via Tjänsten. Det kommer inte heller att vara möjligt för betalningsmottagare att initiera mottagarinitierade betalningar via Tjänsten. Vidare kommer du inte att beviljas en ny Swish-anslutning, varken av oss eller någon annan bank som tillhandahåller Tjänsten, under den tid då du är avstängd från Tjänsten. Du kommer att informeras om avstängningen på lämpligt sätt och kommer då att informeras om din möjlighet att få beslutet omprövat.

2.14 Avsluta ditt avtal

Din rätt att säga upp avtalet

Du har rätt att när som helst med omedelbar verkan och avgiftsfritt säga upp avtalet avseende Tjänsten. Du ska omgående säga upp

avtalet om du inte längre är innehavare till eller inte längre har dispositionsrätt till i avtalet angivet mobiltelefonnummer eller Konto.

Vår rätt att säga upp avtalet

Vi har rätt att säga upp avtalet med två månaders uppsägningstid. Vi har dessutom rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande om något av vad som anges nedan inträffar:

- Du inte längre är innehavare till eller alternativt inte längre har dispositionsrätt till det i avtalet anslutna mobiltelefonnumret;

- Om du, enligt vår bedömning missbrukar Tjänsten på ett sätt som kan orsaka oss eller annan skada.
- Det finns skälig anledning att anta att du inte kommer fullgöra dina betalningsförpliktelser gentemot oss;
- Om för Banken erforderliga avtal för tillhandahållandet av Tjänsten upphör att gälla;
- Du inte fullgör dina åtaganden enligt detta avtal eller annat åtagande som du ingått med eller kan komma att ingå med oss;
- Du har åsidosatt dessa allmänna villkor eller särskilda villkor eller andra instruktioner eller överenskommelser som gäller för Tjänsten.
- Du svarar inte på våra frågor eller på annat sätt bidrar till att vi löpande uppnår kundkännedom;
- Misstanke föreligger, enligt vår bedömning, att Tjänsten kommer att användas för brottslig verksamhet eller i övrigt användas i strid med gällande

lagstiftning eller du enligt vad vi har anledning att anta, på annat sätt missbrukar, handlar eller kommer att handla på ett sätt som kan orsaka oss eller tredje man skada;

- Du blir listad på någon av de sanktionslistor avseende internationella sanktioner som vi beaktar i vår verksamhet.
- Du eller Kontohavaren avlider, försätts i konkurs eller förordnas god man eller förvaltare enligt 11 kap. 7§ föräldrabalken;
- Du har stängts av från Tjänsten enligt avsnitt 2.13 ovan.

Om du ansluter samma mobiltelefonnummer som i detta avtal hos annan bank till Tjänsten, upphör avtalet om Tjänsten hos oss automatiskt utan föregående meddelande.

Uppsägningen från vår sida ska vara skriftlig.

Förutom i de fall som står i dessa allmänna villkor har vi rätt att säga upp avtalet avseende Tjänsten till omedelbart upphörande om det Konto dit Tjänsten är ansluten missbrukas.

2.15 Skador vi inte ansvarar för

Vi är inte ansvarig för skada som beror av fel, störningar eller avbrott i din Mobila enhet, nätverk för tele- eller datakommunikation, Mobila BankID eller annan av dig vald eller tilldelad Säkerhetslösning eller kommunikationsförbindelse med vår och/eller tredje parts datorsystem, som försvårar eller omöjliggör åtkomst till Tjänsten.

Vi ansvarar inte i något fall för att leverans sker eller för skick och kvalitet på vara eller tjänst som betalats med Tjänsten.

För genomförande av betaltjänster inklusive Betalningstransaktioner är vi inte ansvariga för skada som beror på svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk

myndighetsåtgärd, krig eller krigsliknande händelse, terrorhandling, sabotage, naturkatastrof, epidemi, problem med energiförsörjning, allmänna avbrott i telekommunikationer, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet som vi eller den vi anlitat för genomförande av betaltjänst inte har inflytande över och vars konsekvenser hade varit omöjliga för oss, eller den vi anlitat, att avvärja trots alla ansträngningar. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om vi själva är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd. Banken ansvarar inte heller om vi vidtar en sådan åtgärd i enlighet med lag, författning, unionsrätt eller myndighetsåtgärd.

Skada som uppkommit i andra fall ska inte ersättas av oss, om vi varit normalt aktsamma.

Vi ansvarar inte för indirekt skada, om inte skadan orsakats av vår grova vårdslöshet.

3. Om klagomål, dina personuppgifter och ångerrätt vid distansavtal



I det här kapitlet kommer du att få reda på

- Hur du lämnar ett klagomål eller få ditt ärende prövat utanför domstol
- Hur vi behandlar dina personuppgifter
- Din rätt att ångra avtalet

3.1. Om du har ett klagomål och om prövning utanför domstol


Du kan skicka in ett klagomål på www.nordea.se eller kontakta Kundservice för att få hjälp. Är du inte nöjd med det beslut du har fått gällande ditt klagomål och vill ta frågan vidare kan du vända dig till Kundombudsmannen.

Vi kan kommunicera med dig via appen, nätbanken, ansluten tjänst, brev, e-post, telefon eller i samband med ett fysiskt möte.

Vid tvist har du möjlighet att vända dig till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) som är en nämnd för alternativ tvistelösning. Adress ARN, Box 174, 101 23 Stockholm, arn.se. En anmälan till nämnden ska vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns vissa värde- och tidsgränser. Vi medverkar i Allmänna Reklamationsnämndens behandling av tvisten.

Kontakta oss via

 www.nordea.se

 0771 - 22 44 88

 Skicka e-post till Kundombudsmannen@nordea.com

3.2. Hur vi behandlar dina personuppgifter

I vår dataskyddspolicy på nordea.se beskriver vi hur vi använder dina personuppgifter i din relation med Banken och för Swish-produkter. Där kan du läsa om bland annat vilka personuppgifter vi samlar in, hur vi kan komma att använda dem och på vilken laglig grund det sker.

Vår dataskyddspolicy innehåller också information om

- Automatiserat beslutsfattande

- Vem kan vi komma att lämna ut dina personuppgifter till
- Hur vi skyddar dina personuppgifter
- Dina rättigheter i fråga om dataskydd
- Cookies (kakor)
- Hur länge vi behåller dina personuppgifter
- Hur förändringar görs i Nordeas dataskyddspolicy och policy för cookies
- Hur du kan kontakta oss eller Integritetsskyddsmyndigheten.

3.3. Distansavtal och ångerrätt

Om du har ingått detta avtal på distans, till exempel digitalt eller telefon eller genom svar på brevutskick/annons, har du rätt att utan kostnad ångra dig inom 14 dagar från den dag som du fick del av avtalsvillkoren. Kontakta Kundservice på 0771-22 44 88 för att avsluta Tjänsten.

Om du ångrar dig och inte längre önskar Tjänsten har du som konsument 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. Bestämmelsen om ångerrätt gäller inte heller om båda parterna på din begäran fullgjort sina förpliktelser.

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 skäliga kostnader för tiden före det Banken tog emot ditt meddelande om att avtalet frånträts.

När det gäller Tjänsten betalar vi tillbaka den del av års- eller månadsavgift som är debiterad och avser tiden efter det att du meddelat att avtalet ska frånträdas.
