

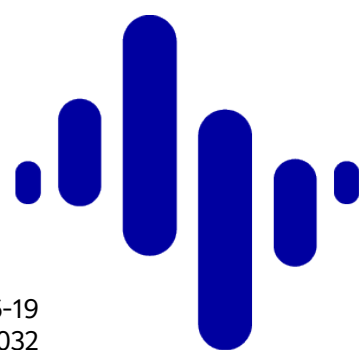
Nordea

Allmänna villkor för

Nordea Debit



2026-06-19
7962V032



Innehållsförteckning

8	Om ditt kort
8	Extrakort
9	Giltighetstid och ersättningskort
10	Pris
13	Hur du kan använda ditt kort
14	Ansvar för kortet och säkerhetslösningen
15	Säkerhet
15	Din skyldighet att spärra kortet och säkerhetslösningen
16	Banken rätt att spärra kortet eller stänga av kontaktlös funktion i kortet
16	Betalningsansvar vid beställning av varor och tjänster
16	Inköp eller uttag i utländsk valuta
17	Hur du godkänner en betalningstransaktion och hur du återkallar en betalningsorder
17	Tid för genomförande av betalningsorder
18	Återbetalning av betalningstransaktion
18	Avsluta ditt avtal

Ditt kort

Du och Nordea

Sida

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

Om bedrägerier, ersättning och klagomål

21	Obehöriga betalningstransaktioner
23	Reklamation
23	Skador vi inte ansvarar för
24	Om du har ett klagomål

Om personuppgifter och ångerrätt

26	Hur vi behandlar dina personuppgifter
26	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 ditt Nordea Debit kort. Du kan vara kontohavare eller kortinnehavare. Kortinnehavare är den person i vars namn kortet har utfärdats och kan vara antingen kontohavaren själv eller annan person som kontohavaren har gett rätt att disponera kontot med ett kort enligt dessa villkor.

Det innehåller också information som kan hjälpa dig att förstå vad som är viktigt att tänka på vid användning av kortet. Ibland använder vi oss av särskilda begrepp som är vanliga i bankbranschen. Om du behöver hjälp med att förstå något av begreppen kan du alltid kontakta oss. Vi hjälper dig gärna.

Avtalet mellan oss gäller tills vidare. Det innebär att avtalet gäller till dess att du eller vi väljer att säga upp det.

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



Användbar information

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

talans 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

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 och/eller kortinnehavaren.

avtalet före den dag då ändringarna ska börja gälla. Du har därvid rätt att återfå 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, via appen, nätbanken eller via annan elektronisk kommunikation.

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 och vi meddelat dig detta via brev, sms, e-post, pushnotis eller annan elektronisk notifiering.

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, kort och

sparande. Du kan kontakta oss på följande sätt:

Kontakta oss



Spärra kort eller BankID

08 – 402 57 10 dygnet runt. Du kan även spärra ditt kort i appen eller nätbanken



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, pushnotis eller annan elektronisk kommunikation. För att du ska kunna ta emot pushnotiser från oss måste du samtycka till detta i appen eller nätbanken samt tillåta detta i din mobiltelefons inställningar. Vi kommer att kommunicera med dig på svenska.

Om vi behöver kontakta dig har vi rätt att göra det på den adress, e-postadress eller det telefonnummer som vi har till dig. Om du använder appen, nätbanken, annan internetbankstjänst eller internettjänst kan vi lämna information och meddelanden gällande kortet i dessa kanaler samt med hjälp av pushnotiser.

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 ansökan om kortet 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

I appen och i nätbanken kan du som kontohavare se samtliga transaktioner som skett med de kort som är knutna till kontot.

Du kan också begära att få kontoutdrag per post för det konto som kortet är knutet till. 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 del av dessa villkor och annan skriftlig information om kortet 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 eller kortinnehavaren.

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. Click to Pay kan använda din e-postadress och/eller ditt telefonnummer för att avgöra vilka kort som visas. Detta gör det särskilt viktigt att informera oss om att dessa inte längre tillhör dig. Om du vill ha annan adress för kortet än den som framgår av folkbokföringen ska du informera oss om detta. 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 kortet, måste vi agera. Vi kan till exempel försöka inhämta information från annat håll eller spärra ditt kort. Det kan innebära att du inte kan använda våra tjänster eller fortsätta vara kund hos oss.

2 Ditt kort – så funkar det och så skyddar du det



I det här kapitlet kommer du att få information om

- Ditt kort, giltighetstid och pris
- Hur du kan använda ditt kort och vad du behöver tänka på när det gäller säkerhet
- Hur kortet och betalningar fungerar, både hemma och utomlands
- Hur du kan säga upp avtalet

2.1 Om ditt kort

Nordea Debit är ett bankkort. Banken är utgivare av kortet. Kortet är anslutet till Visas system.

Kortet kan vara ett fysiskt kort, uppgifter om kortet eller ett fiktivt kortnummer som av säkerhetsskäl ersätter det fysiska kortets kortnummer.

Om du är under 16 år är kortet ett onlinekort. Det betyder att chippet knutet till kortet innehåller begränsningar som innebär att beloppet kontrolleras mot saldot på kontot vid köp och uttag. För betalning och kontantuttag gäller de beloppsgränser och tidsperioder som banken vid var tid tillämpar. Förmyndare kan anpassa beloppsgränser för uttag och köp på kortet. För mer information om beloppsgränser se nordea.se. När du har fyllt 16 år kommer du erhålla ett ordinarie Nordea Debit kort.

Kortet är kopplat till ett konto från vilket de transaktioner som utförs med kortet debiteras. För kontot gäller särskilda villkor.

Vad menar vi med kortinnehavare, konto och kontohavare?

Med kortinnehavare menar vi en fysisk person i vars namn kortet är utfärdat.

Med konto menar vi det konto till vilket kortet är kopplat och på vilket betalningstransaktioner med kort debiteras. För kontot gäller särskilda villkor.

Med kontohavare menar vi en person som är innehavare till det konto till vilket kortet är kopplat.

Vi har rätt att meddela anvisningar och föreskrifter för hur du ska hantera ditt kort. Du är skyldig att iaktta de anvisningar och föreskrifter som vi meddelar. Beträffande de försäkringar som är kopplade till kortet hänvisas till de specifika försäkringsvillkoren.

2.2 Extrakort

Efter gemensam ansökan kan du som kontohavare låta annan person få ett extrakort utställt i dennes namn. Kontohavare måste ha fyllt 18 år. För att få extrakort måste Kortinnehavaren ha fyllt 16 år och bedömas ha förutsättning att motsvara det förtroende kortinnehav innebär.

Kontohavare ansvarar i alla avseenden för att villkoren för kortet följs. Kontohavaren är betalningsansvarig mot banken. Banken förbehåller sig rätt att avslå ansökan om extrakort utan särskild motivering.

2.3 Giltighetstid och ersättningskort

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 dig eller av oss.

Inför utgång av kortets giltighetstid kommer banken automatiskt att skicka nytt kort till dig. Det gäller förutsatt att:

- Du följt dessa villkor

- En betalningstransaktion gjorts under kortets giltighetstid
- Kortet är aktivt vid utgången av kortets giltighetstid.

Om du inte uppfyller dessa kriterier behöver du kontakta oss för att få ett nytt kort skickat till dig.

I de fall du registrerat ditt kort hos tredje part och under avtalstiden med denne erhåller ett

nytt kort av oss, t.ex. om kortets giltighetstid passerats, har banken rätt att lämna information om det nya kortet till sälj företaget i syfte att dina betalningstransaktioner ska kunna genomföras utan avbrott i enlighet med ditt avtal med tredje part. Om du inte önskar att banken lämnar denna information kan du kontakta oss på telefon 0771-22 44 88 och begära att kortet spärras för sådan uppdatering.

Om du inte fått ett ersättningskort vid utgången av kortets giltighetstid eller efter att kortet spärrats kan du kontakta oss för att få

ett nytt kort skickat till dig. Ersatt kort spärras automatiskt när ersättningskortet aktiverats och använts i terminal tillsammans med din PIN-kod och senast när ersatt korts giltighetstid gått ut.

Banken förbehåller sig rätten att neka utskick av nytt kort/ersättningskort till annan adress än folkbokföringsadress för det fall vi gör bedömningen att det finns en betydande risk att kortet kan komma i fel händer.

2.4 Pris

Pris i samband med uppläggning och användning av kortet utgår enligt vår prislista. Prislistan hålls tillgänglig på vår hemsida www.nordea.se.

Vi ska underrätta kontohavaren om prisändringar på något av de sätt som anges i avsnittet "Om avtalets villkor ändras". Vi har rätt att debitera något av kontohavarens konton hos oss för det pris och de avgifter du ska betala.

Om avtalet avslutas av banken eller kontohavaren innan den period för vilken årsavgift/månadsavgift betalats i förskott har gått till ända, har kontohavaren rätt till återbetalning av den del av avgiften som avser tiden efter det att avtalet har avslutats. Om inte annat avtalats betalas medlen ut till kontohavarens konto i banken.

2.5 Hur du kan använda ditt kort

Med ditt kort kan du i enlighet med vad som anges nedan göra uttag i uttagsautomater samt utföra betalningar hos företag som är anslutna till Visas system. Du kan dessutom göra insättningar i insättningsautomater tillhandahållna av Bankomat AB.

Du kan använda kortet i miljöer där det krävs att kortet är närvarande fysiskt, via en mobil enhet i vilken kortuppgifterna lagrats eller du på annat sätt har tillgängliggjort det. Kortet kan också användas i miljöer där kortets närvaro inte krävs såsom t. ex vid handel via telefon eller internet.

Vad menar vi med kontaktlös funktion och mobil enhet?

Med kontaktlös funktion menar vi en funktion i kortets chip som innebär att en betalning i vissa fall kan göras som en kontaktlös betalning.

Med mobil enhet menar vi 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 eller kommunicera via en applikation.

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.

För att en betalningstransaktion ska kunna genomföras måste du uppges information enligt vad som krävs i avsnittet "Hur du godkänner en betalningstransaktion och hur du återkallar en betalningsorder".

Du är skyldig att se till att det finns tillräckliga medel på kontot för de uttag, inköp eller betalningar som ska belasta kontot. Det gäller även i de fall eventuellt reserverat belopp borttagits en tid innan kortet debiteras.

Kortet får inte användas i strid mot lagstiftning. Kortet får inte heller användas inom ramen för näringsverksamhet.

Eventuella klagomål rörande uttag av kontanter eller annan användning av kortet ska riktas till oss enligt avsnittet "Reklamation".

Vad menar vi med insättningsautomat och uttagsautomat?

Med insättningsautomat menar vi 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 det konto i banken som kortet är knutet till där kortinnehavaren också är kontohavare.

Med uttagsautomat menar vi 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, utföra andra betalningstransaktioner respektive ta ut kontoutdrag.

Användning av kort i insättningsautomat

Kortet kan även användas för insättning av sedlar i insättningsautomat på det konto i banken som kortet är knutet till. Om sedlarna är skadade eller insättningsautomaten inte kan identifiera dem kommer sedlarna att returneras till sedelfacket. Kortets tillgänglighet kan i vissa situationer vara begränsad på grund av omständigheter som banken inte styr över.

För att kunna genomföra en insättning måste du kunna styrka din identitet genom att göra kortet tillgängligt för läsning samt slå din personliga kod och i övrigt följa

instruktionerna på skärmen. Du kan komma att få frågor från banken gällande insättningen vid ett senare tillfälle. Banken äger rätt att närhelst utan förgående underrättelse neka eller begränsa dina möjligheter till insättning av svenska sedlar i insättningsautomat.

Användning av kort genom kontaktlös funktion

Betalning med kort som har en kontaktlös funktion genomförs genom att kortet hålls mot en kortterminal för kontaktlös betalning. Den kontaktlösa funktionen ger dig också möjlighet att betala mindre belopp utan att ange kortets PIN-kod. Beloppsgränser kan skilja sig åt mellan länder och detta är utanför bankens kontroll. Av säkerhetsskäl kan du bli anvisad att ange din personliga kod och i vissa fall använda chippet på kortet även om beloppet är lägre än gällande beloppsgräns.

Vad menar vi med korttoken?

Tokenisering innebär att kortnumret ersätts med ett "ersättningsnummer" (en så kallad korttoken) som sparas i din mobila enhet eller på handlarens webbplats där du registrerar ditt kort. Tokenisering skyddar dina kortuppgifter genom denna token används istället för ditt riktiga kortnummer, vilket innebär att handlaren eller leverantören av en teknisk lösning aldrig ser eller lagrar ditt riktiga kortnummer.

Registrering av kort hos tredje part

När du registrerar ditt kort hos tredje part gäller sådan tredje parts villkor i tillägg till dessa villkor. Du ansvarar själv för att du har den tekniska utrustning som krävs för användningen av tredjepartslösningen samt står eventuella kostnader som uppstår i samband med användningen.

Registrerar du ditt kort för återkommande betalningstransaktioner hos ett sälj företag eller betaltjänstleverantör så regleras belopp

och frekvens i avtalet mellan dig och dessa. Du kan även registrera dina kortuppgifter hos tredje part för att underlätta för framtida köp. Vill du ta bort registreringen av ditt kort så gör du det direkt hos handlaren eller betaltjänstleverantören som du lämnade uppgifterna till.

Du kan också registrera ditt kort i en av oss godkänd tredje parts lösning som används som säkerhetslösning vid betalning, till exempel i en digital plånbok. I vilka situationer en sådan lösning kan användas (t.ex. kontaktlös i en butik eller online) och deras funktionalitet bestäms av tredje part och det är till denne som du ska vända dig till vid frågor. Du ansvarar för att skydda sådan säkerhetslösning och för att samtliga säkerhetskrav enligt dessa villkor följs vid användningen. Registrering av kortet hanteras vanligen hos tredje part, men i vissa fall stödjer även vi hantering via appen eller i nätbanken. Banken förbehåller sig rätten att, från tid till annan, ensidigt besluta vilka lösningar som ska stödjas. De lösningar vi inte längre kommer att stödja kommuniceras enligt vad som anges i avsnitt 1.2 Om avtalets villkor ändras.

Vid registrering av kort hos tredje part används normalt en korttoken som tillhandahålls av banken. Om kortet spärras, spärras även samtliga tillhörande korttoken, om inte annat kommits överens mellan dig och oss. Du måste då registrera ditt kort på nytt för fortsatt användning. Vid spärr av korttoken påverkas inte det bakomliggande kortet utan det förblir aktivt. Om du däremot får ett ersättningskort, exempelvis på grund av utgången giltighetstid, uppdateras kortinformationen som ligger till grund för korttoken automatiskt om handlaren använder sig av uppdateringstjänsten och du inte spärrat kortet för sådan uppdatering (se närmare i avsnitt 13 hur du gör detta) eller att korttoken måste ersättas.

Att ta bort registreringen av ditt kort påverkar inte avtal du har med tredje part. Du kan behöva säga upp sådant avtal separat.

Tillval av funktionalitet

För att underlätta för dig vid betalning i internetmiljö har du möjlighet att aktivera Click to Pay. Funktionen Click to Pay för ditt kort erbjuds av oss tillsammans med Visa Europe Limited, 1 Sheldon Square, London W2 6TT, United Kingdom ("Visa Europe").

Med Click to Pay kan du genomföra en betalningstransaktion i internetmiljö utan att ange kortnummer, utgångsdatum och CVV. En symbol för Click to Pay syns i kassan när du har möjlighet att använda tjänsten.

Vid användning delar vi och Visa Europe ditt namn, din e-postadress, ditt telefonnummer, din adress, kortinformation och annan relevant information med sälj företaget, andra deltagare i betalningstransaktionen samt andra kortsystem som deltar i Click to Pay lösningen. Informationsdelningen sker dels för att du ska kunna välja vilket kort du vill betala med, dels för att du ska kunna genomföra transaktionen. Informationen kan dessutom användas för att avgöra om du är berättigad till förmåner eller funktioner (t.ex. bonuspoäng eller avbetalningsalternativ) eller för andra ändamål baserat på ditt samtycke eller din tillåtelse gentemot användaren av informationen.

Om du har aktiverat Click to Pay för flera kort kommer du även att se dem vid kassan, även

om de är utfärdade av en annan kortutgivare. Kriterierna för vilka kort som visas bestäms av varje kortsystem och kan ändras över tid. Du kan när som helst avaktivera Click to Pay för dina Nordea kort hos oss.

Vi förbehåller oss rätten att begränsa eller avbryta tillgången till funktionen samt till att ändra funktionen. Nordea kan till exempel använda sig av åldersbegränsningar för Click to Pay eller exkludera vissa typer av Nordea kort från Click to Pay. Du får inte använda Click to Pay på ett sätt som kan orsaka oss, kortsystemen eller tredje man skada.

Begränsningar

Banken kan tillhandahålla tjänster genom vilka du själv kan begränsa din användning av kortet geografiskt och/eller i vissa miljöer. Det kan innebära att vissa betalningstransaktioner inte kan genomföras utan att kortinnehavaren själv upphäver begränsningen.

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.

2.6 Ansvar för kortet och säkerhetslösningen

För att använda kortet måste du i vissa fall använda en säkerhetslösning för autentisering.

Banken anvisar vilken säkerhetslösning som banken godtar och som du ska använda i de särskilda fallen. Säkerhetslösningen kan variera från tid till annan och kan skilja sig i olika miljöer. 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.

Du ska vidta nödvändiga åtgärder för att skydda dig mot att kortet och säkerhetslösningen används obehörigt.

Kortet och säkerhetslösningen är personliga och får bara användas av dig. Du är skyldig att

- vid mottagandet av kortet, förstöra eventuellt tidigare erhållet kort,
- omedelbart förstöra ev. kuvert och kodlapp när du har 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 ditt person-, kort-, telefonnummer eller liknande,
- inte avslöja den personliga koden, lösenord eller engångskod för någon, inte ens för banken,
- inte använda den personliga koden på ett sätt som ger annan tillgång till dina eller kontohavarens tjänster i banken,
- Om du gör anteckning om den personliga koden får det endast ske på sådant sätt att utomstående inte får anledning att anta att anteckningen avser en personlig kod,
- inte anteckna den personliga koden på kortet eller låta anteckning om kod vara fäst vid kortet eller förvara den tillsammans med kortet,
- säkert förvara kortet,

Vad menar vi med autentisering, säkerhetslösning och personlig kod?

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

En säkerhetslösning är en personlig behörighetsfunktion som vi tillhandahåller eller godtar för autentisering. Det kan till exempel vara Mobilt BankID, en digital plånbok eller annan lösning som har kopplats till dig. Vanligtvis omfattar en säkerhetslösning två faktorer, till exempel ditt fysiska kort och din PIN-kod eller din mobila enhet/dator/wearable och en personlig kod eller 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 kortinnehavaren.

- omedelbart underrätta oss om eventuella förändringar i dina kontaktuppgifter enligt avsnitt 1.6, exempelvis om du får ett nytt telefonnummer, ny e-postadress eller adress.
- 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.

Vad som sägs ovan gäller även i tillämpliga delar beträffande engångskoder, lösenord m.m. Engångskoder kan till exempel användas inom Click to Pay eller för att säkerställa att du har tillgång till en viss telefon eller e-postadress.

Om kortet eller säkerhetslösningen används eller finns lagrad på en mobil enhet, dator eller wearable måste du hålla god kontroll och uppsikt över enheten. Du måste vidta alla rimliga åtgärder för att skydda enheten. Ladda inte ned eller använd ett program för fjärrstyrning eller skärmdelning på uppmaning av någon.

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

2.7 Säkerhet

Detta avsnitt handlar om ditt ansvar att hålla kortet säkert.

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. Du ska vidta erforderliga åtgärder för att skydda dig mot att kortet används obehörigt. Kortet får t.ex. inte lämnas kvar obevakat i fordon, väska, jackficka eller liknande som inte är under uppsikt.

I miljöer dit utomstående visserligen inte har tillträde, men där risken för stöld ändå är större än i till exempel en bostad, ska kortet inte lämnas utan uppsikt under lång tid.

Kortet bör förvaras i låst säkerhetsskåp eller liknande i miljöer som hotellrum, annat tillfälligt boende eller arbetsplats.

I miljöer där stöldrisken är stor ska kort hållas under kontinuerlig uppsikt. Exempel på

sådana miljöer är restauranger, barer, nattklubbar, butiker, vänthallar, skolor, flygplatser, simhallar, omklädningsrum, transportmedel, torg, badstränder och marknader.

Om kortet förvaras i bostad när du inte vistas där bör dörrar och fönster hållas låsta. Vid inbrott i bostad ska kontrolleras att kortet inte stulits.

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

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

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

2.8 Din skyldighet att spärra kortet och säkerhetslösningen

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 även avsnittet "Obehöriga betalningstransaktioner" nedan. Om kortet finns lagrat på en mobil enhet och enheten kommer bort eller om det kan misstänkas att någon obehörig fått tillgång till den mobila enheten ska kortet spärras.

Om säkerhetslösningen finns lagrad på en mobil enhet som kommer bort eller om misstanke finns att någon obehörig fått kännedom om den personliga koden till säkerhetslösningen ska säkerhetslösningen spärras. Utöver denna bestämmelse gäller även villkoren för säkerhetslösningen. Om säkerhetslösningen har utfärdats av annan än banken ska spärr ske hos den parten.

Anmälan för spärr av kort kan ske dygnet runt genom appen, i nätbanken eller på telefon +46 8 402 5710. Därefter ska anmälan göras till polisen om kortet använts obehörigt.



Spärra kort och BankID dygnet runt

Logga in i appen eller nätbanken, välj kortet du vill spärra och följ instruktionerna.

Spärra ditt BankID genast ifall du misstänker att någon obehörig fått tillgång till det eller om din mobil blivit stulen.

Ring oss på 08-402 57 10 så hjälper vi dig. Vi har öppet dygnet runt.

Samtal till och från spärranmälan spelas normalt in.

Spärranmälan för säkerhetslösning kan ske i nätbanken eller på telefon +46 8 402 5710.

Beträffande betalningsansvaret när kort använts obehörigt gäller dock avsnittet "Obehöriga betalningstransaktioner" nedan

2.9 Bankens rätt att spärra kortet eller stänga av kontaktlös funktion i kortet

Vi förbehåller oss 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, eller
2. vid misstanke om icke godkänd eller bedräglig användning av kortet.

Du kommer att informeras om sådan spärr på sätt som anges i avsnittet "Hur vi kontaktar dig", om vi inte är förhindrad av säkerhetsskäl eller enligt lag, förordning eller myndighetsföreskrift. Vi ska häva spärren eller ersätta kortet så snart skäl för spärr inte längre föreligger.

2.10 Betalningsansvar vid beställning av varor och tjänster

Om du beställer varor och tjänster hos sälj företag, med angivande av kort som betalningsmedel, har du en skyldighet att informera dig om sälj företagets villkor för beställning och avbeställning av dessa varor och tjänster.

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

2.11 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 returer. 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 Visa och gäller den dag transaktionen kommer Visa tillhanda och med tillägg av ett valutaväxlingspåslag i enlighet med prislistan.

Du står eventuell valutarisk under tiden från transaktionsdagen till dess transaktionen kommer Visa tillhanda. Du står själv risken för att kursförändringar kan inträffa under tiden från betalningen eller kontantuttaget till dess betalningstransaktionen bokförs på kontot. Du står även risken för kursförändringar som kan inträffa från betalningen eller kontantuttaget till dess att en återbetalning efter en retur respektive av- och 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 du gör ett köp eller uttag i en annan EES-valuta än svenska kronor kommer banken skicka information om valutaväxlingspåslaget i relation till ECB:s referensväxelkurs i ett elektroniskt meddelande till dig. Meddelandet kommer skickas som en notis i appen. 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. Du har möjlighet att själv välja att stänga av sådana elektroniska meddelanden via din mobila enhet. Du ansvarar för kostnaden för data-, internet- och telefontrafik till och från din mobila enhet vilken uppstår i samband med elektroniska meddelanden skickade från banken gällande valutaväxlingsavgiften.

Det som sägs ovan i detta avsnitt om omräkning till svenska kronor gäller inte om du vid köp av varor eller tjänster eller vid uttag i uttagsautomat utomlands accepterar ett erbjudande av sälj företaget att betala varan eller 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.

2.12 Hur du godkänner en betalningstransaktion och hur du återkallar en betalningsorder

Du ger ditt 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 CVV värde) skriftligt eller muntligt eller på annat sätt som erbjuds i olika miljöer beroende på den tekniska utvecklingen t. ex i digitala plånböcker.

Vad menar vi med betalningstransaktion och betalningsorder?

Med betalningstransaktion menar vi insättning, uttag eller överföring av medel till respektive från det konto som är knutet till kortet.

Med betalningsorder menar vi order från dig till oss att en betalningstransaktion ska genomföras.

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.

En betalningsorder kan inte återkallas efter att du lämnat ditt godkännande till

betalningstransaktionen. Dock kan du enligt de villkor och inom den tid som du har avtalat med sälj företaget om vända dig till sälj företaget vad gäller ännu inte genomförd enstaka eller en serie av betalningstransaktioner för att återkalla tidigare lämnad betalningsorder till dessa.

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

Du kan efterdebiteras för kostnader som har uppstått i anknytning till hotellvistelse, bilhyra eller liknande om du vid beställning av tjänsten eller i avtal med sälj företaget blivit informerad härom och godkänt detta. Om du har godkänt en betalningstransaktion i enlighet med vad som anges i detta avsnitt 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 kontohavaren 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 erlagga till följd av att betalningstransaktionen inte genomförts eller genomförts bristfälligt.

2.13 Tid för genomförande av en betalningsorder

Efter det att sälj företaget har mottagit en betalningsorder av dig 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. Det sker normalt en till två bankdagar efter det att du har 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.

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

2.14 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 du rimligen kunde ha förväntat dig med hänsyn till ditt tidigare utgiftsmönster, villkoren i detta avtal och relevanta omständigheter.

På bankens begäran ska kontohavaren 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 beloppet eller ange skäl för att vägra återbetalning med uppgift om vart du kan hänskjuta ärendet.

2.15 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 kortet Du säger upp ditt avtal

genom att meddela oss, till exempel via kundservice. Vid uppsägning ska du omedelbart klippa sönder kortet.

Vår rätt att säga upp avtalet

Vi har rätt att säga upp avtalet med två månaders uppsägningstid. Vi har rätt att avbryta nyttjandet av kortet och/eller säga upp avtalet till omedelbart upphörande eller vid en senare tidpunkt som vi bestämmer om något av vad som anges nedan inträffar.

- Du har åsidosatt dessa allmänna villkor eller särskilda villkor eller andra instruktioner eller överenskommelser som gäller för kortet.

- Du svarar inte på våra frågor eller på annat sätt bidrar inte till att vi löpande uppnår kundkännedom.
- Misstanke föreligger, enligt vår bedömning, att kortet 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 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.

Om kontohavaren avlider upphör detta och samtliga kortinnehavares 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 kortinnehavares avtal omedelbart.

Om du försätts i konkurs eller får förvaltare förordnad för dig upphör din rätt att nyttja tjänsten omedelbart och vi har rätt att avsluta ditt avtal med oss med omedelbar verkan.

Kortvillkoren gäller i tillämpliga delar för all skuld som belastar kontot. Det 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.

Enligt lag om betaltjänster har en konsument som är lagligen bosatt inom EES rätt till ett betalkonto med grundläggande funktioner knutna till detta konto. I Nordea är Personkonto ett sådant betalkonto samt att med grundläggande funktioner avses ett Nordea bankkort som är knutet till detta konto samt Nordeas app och nätbank.

I de fall avtalet om kortet är en sådan grundläggande tjänst gäller följande uppsägningsgrunder:

- Vi har rätt att säga upp avtalet om Personkontot, avtalet om kortet och avtalet om Nordeas app och nätbank med två månaders uppsägningstid om det inte har förekommit några transaktioner på Personkontot under de senaste 24 månaderna eller om det finns särskilda skäl.
- Vi har rätt att säga upp avtalet om Personkontot, avtalet om kortet och avtalet om Nordeas app och nätbank med omedelbar verkan om kontohavaren avsiktligt har använt Personkontot för olagliga ändamål eller kontohavaren lämnade felaktiga uppgifter för att få öppna Personkontot med grundläggande funktioner och korrekta uppgifter hade lett till att kontohavaren hade vägrats öppna ett sådant konto.

Uppsägningen från vår sida ska vara skriftlig.

Om vi har rätt att säga upp ett avtal till omedelbart upphörande har vi även rätt att omedelbart spärra kortet. Kortet är vår egendom och endast utlånat till dig. Vi har därför rätt att kräva att kortet omedelbart återlämnas.

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

3 Om bedrägerier, ersättning och klagomål



I det här kapitlet kommer du att få reda på

- Dina rättigheter och ansvar ifall något oönskat händer
- Nordeas rättigheter och ansvar ifall något oönskat händer

3.1 Obehöriga betalningstransaktioner

Återbetalning av obehörig betalningstransaktion

Om en betalningstransaktion genomförs utan samtycke från dig eller någon annan som enligt kortavtalet är behörig att använda kortet (obehörig betalningstransaktion) ska du reklamera enligt avsnitt "Reklamation". Vi ska, om inget annat följer av vad som sägs nedan om betalningsansvar vid obehöriga betalningstransaktioner med betalningsinstrument, återställa det debiterade kontot till den ställning som skulle ha varit om den obehöriga betalningstransaktionen inte skett senast i slutet av den bankdag som inträffar efter att vi fått kännedom om transaktionen. 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.

Kontohavaren ansvarar inte enligt ovan för något belopp som har debiterats kontot om stark kundautentisering inte har använts när den obehöriga betalningstransaktionen inleddes. Detta gäller inte om du genom

svikligt handlande har orsakat eller bidragit till den obehöriga betalningstransaktionen.

Om vi har betalat tillbaka ett belopp till kontohavaren och vi därefter fastställer att betalningstransaktionen inte var obehörig eller kontohavaren inte hade rätt att återfå hela beloppet är kontohavaren återbetalningsskyldig.

Vad menar vi med stark kundautentisering?

Med stark kundautentisering menar vi en autentisering med minst två av följande tre alternativ som är fristående från varandra:

- något som bara du vet, till exempel en sifferkod,
- något som bara du har, till exempel ett fysiskt bankkort,
- en unik egenskap hos dig, till exempel fingeravtryck.

Ansvar 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, t.ex. personlig kod, fingeravtrycksläsning etc. Se avsnittet "Ansvar för kortet och säkerhetslösningen".

2. vid vetskap om att kort kommit bort eller obehörigen använts snarast anmäla detta till banken, se avsnittet "Din skyldighet att spärra kortet och säkerhetslösningen", samt
3. i övrigt följa villkoren för användning av kortet enligt detta avtal.

Ditt betalningsansvar för obehöriga transaktioner är beroende av hur du har agerat.

Om en obehörig transaktion har kunnat genomföras på grund av att du:

Inte skyddat din säkerhetslösning

Genom grov oaktsamhet åsidosatt någon av skyldigheterna angivna i detta avsnitt

Agerat särskilt klandervärt i lagens mening

Belopp kontohavaren får stå för:

högst 400 kr (självrisk)

högst 12 000 kr

hela förlusten

Kontohavaren ansvarar inte för förlust till följd av obehörig betalningstransaktion som genomförts efter det att du, i enlighet med våra instruktioner, anmält att kortet ska spärras. Det här gäller emellertid inte om du har handlat svikligen.

Om du inte underrättar oss om den obehöriga betalningstransaktionen utan onödigt dröjsmål efter att du har fått kännedom om den ansvarar kontohavaren alltid för hela beloppet. Detsamma gäller om banken har lämnat kontohavaren information om

transaktionen och du inte underrättar banken inom 13 månader från det att beloppet har belastat kontot.

Kontohavare som är ansvarig för obehörig betalningstransaktion är inom de lagstadgade beloppsgränserna skyldig att betala belopp som påförts kontot genom att detta övertrasserats eller beviljad kredit överskridits. Ansvar för obehörig transaktion upp till de lagstadgade beloppsgränserna gäller förutsatt att kontohavaren inte ansvarar för hela förlusten.

Information till dig i särskilda fall

Vid misstänkta säkerhetsrisker och i de fall vi upptäckt och misstänker att en betalningstransaktion är obehörig kan vi komma att underrätta dig på annat sätt än vad som framgår av avsnittet Hur vi kontakter dig, om det bedöms vara lämpligt i det enskilda fallet. Det kan ske genom telefonsamtal, sms eller genom att lämna meddelande via elektronisk notifiering (push notis). Vi kan då efterfråga om du gjort en viss betalningstransaktion.

**Vi frågar aldrig om din personliga kod**

Tänk på att vi aldrig kommer be dig lämna ut din personliga kod.

3.2 Reklamation

Kontohavare ska omedelbart ta del av och granska den information om genomförda betalningstransaktioner som lämnats eller gjorts tillgänglig för kontohavaren av banken på det sätt som parterna har kommit överens om.

Reklamation kan göras av kortinnehavare och kontohavare. En reklamation som görs av kortinnehavaren anses som gjord av kontohavaren.

Reklamation kan ske digitalt via appen, nätbanken eller via blankett som finns på nordea.se.

Blanketten ska sändas till Nordea till den adress som framgår av blanketten.

Du är skyldig att vid reklamation lämna de uppgifter som banken behöver för sin utredning.

Fel i vara eller tjänst

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 av en vara eller tjänst riktas mot säljstället och inte mot

banken eller Visa. 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 avser fel i vara eller tjänst.

Obehörig eller felaktigt genomförd betalningstransaktion

Du ska utan onödigt dröjsmål från det att du fått kännedom om obehöriga eller felaktigt genomförda betalningstransaktioner meddela oss och begära rättelse (reklamation). Meddelande till oss får dock aldrig ske senare än 13 månader efter att beloppet debiterats kontot. Om du inte reklamerar inom föreskriven tid får kontohavaren inte åberopa felet mot oss. Detsamma gäller om banken har lämnat kontohavaren information om transaktionen och du inte underrättar banken inom tretton månader från det att beloppet belastat kontot.

3.3 Skador vi inte ansvarar för

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.

Ansvarsbegränsningen i detta stycke gäller även till förmån av Visa Europe för dem tjänster som erbjuds till dig av Visa Europe enligt dessa villkor (t.ex. Click to Pay).

3.4 Om du har ett klagomål

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

4 Om dina personuppgifter och ångerrätt vid distansavtal



I det här kapitlet kommer du att få reda på

- Hur vi behandlar dina personuppgifter
- Din rätt att ångra avtalet

4.1 Hur vi behandlar dina personuppgifter

I vår dataskyddspolicy på nordea.se beskriver vi hur vi använder dina personuppgifter.

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. Om du anslutit ditt Visa kort till Click to Pay finns där även kompletterande dataskyddsinformation för Click to Pay.

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.

Vi kommer lämna uppgift om kortet till en databas som hanteras av Visa. Uppgifterna kommer uppdateras när kortuppgifter ändras, t.ex. vid utbyte av kortet. I de fall en kortinnehavare registrerat sitt kort hos ett sälj företag, en digital plånbok eller annan tredje part har sådan tredje part genom databasen möjlighet att få uppdaterad information om kortet. Detta för att kunna genomföra betalningstransaktionerna utan avbrott och enligt kortinnehavarens avtal med den tredje parten.

4.2 Distansavtal och ångerrätt

Om du är konsument och har ingått detta avtal på distans, till exempel digitalt eller telefon, har du rätt att utan kostnad frånträda avtalet inom 14 dagar från den dag som du fick del av avtalsvillkoren. 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 behöver du meddela oss inom 14 dagar från den dag då avtalet ingicks och du godkände de allmänna villkoren. Du kan utöva din ångerrätt genom att använda avslutsfunktionen i appen eller nätbanken, genom att sända oss ett meddelande via appen eller nätbanken eller kontakta Kundservice på 0771-22 44 88.

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 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.
