

### 1. ALLMÄNT

Tjänsterna i detta avtal tillhandahålls av Sparbanken Syd (banken), org.nr. 548000-7425, Box 252, 271 25 YSTAD, tfn 0411-82 20 00, webbplats: www.sparbankensyd.se, e-post: info@sparbankensyd.se. Styrelsens säte är Ystad. Banken är en sparbank och har tillstånd att bedriva bankrörelse, vilket bl. a. innefattar rätt att tillhandahålla betal tjänster. Bankens står under Finansinspektionens tillsyn. Avseende tjänsten Internetbanken samarbetar banken med Data Center A/S, 16988138 och Finansiell ID-teknik BID AB, org.nr. 556630-4928.

### 2. DEFINITIONER

I dessa allmänna villkor ska följande begrepp ha här nedan angivna innebörd.

Autentisering	Ett förfarande där en kontohavares Personliga behörighetsfunktioner används och genom vilket en betaltjänstleverantör kan kontrollera betaltjänst användarens/kundens identitet eller ett Betalningsinstruments giltighet.
Autogiro	En betaltjänst för debitering av kontohavarens konto, där initiativet till en betalningstransaktion tas av betalningsmottagaren på grundval av kontohavarens medgivande till mottagaren eller en annan bank.
Bankdag	Tid då bankernas kontor allmänt är bemannade och öppna i den utsträckning som krävs för genomförande av en betalningstransaktion.
Betalkonto	Ett konto som innehas i en eller flera betaltjänst användares/kontohavares namn och som är avsett för genomförandet av betalningstransaktioner.
Betalare	En person som är betalkontoinnehavare och som godkänner en betalningsorder från det betalkonto eller om det inte finns något betalkonto, en person som lämnar och godkänner en betalningsorder.
Betalningsdag	Den dag som kontohavaren eller - i de fall en betalningstransaktion initieras av en betalningsmottagare denne - anger att en viss betalningstransaktion ska genomföras.
Betalningsinstrument	Ett personligt instrument eller en personlig rutin som enligt avtal används för att initiera en betalningsorder t.ex. kontokort, BankID, Mobil BankID eller säkerhetsdosa. Till ett betalningsinstrument kan vara kopplat Personliga behörighetsfunktioner.
Betalningsorder	Varje instruktion som en betalare eller betalningsmottagare ger sin bank om att en betalningstransaktion ska genomföras.
Betalningstransaktion	Insättning, uttag eller överföring av medel som initierats av betalaren eller betalningsmottagaren.
Betal tjänster	1. Tjänster som gör det möjligt att sätta in och ta ut kontanter på konto samt de transaktioner som krävs för förvaltning av kontot, 2. Genomförande av betalningstransaktioner, inklusive överföring av medel som även kan täckas av ett kreditutrymme, genom: a) autogiro b) kontokort eller andra Betalningsinstrument eller c) kontobaserade betalningar

	3. utgivning av kort eller andra Betalningsinstrument 4. inlösen av transaktionsbelopp där ett Betalningsinstrument har använts, 5. penningöverföring 6. Betalningsinitieringstjänster eller 7. Kontoinformationstjänster
Betalningsinitieringstjänst	En onlinetjänst för att på begäran av kontohavaren initiera en betalningsorder från ett betalkonto hos en annan betaltjänstleverantör.
Betalningsmottagare	En person som är den avsedda mottagaren av medel vid en betalningstransaktion.
Betal tjänst användare	En person som utnyttjar en betaltjänst i egen skap av antingen betalare eller betalningsmottagare eller i båda dessa egenskaper.
Bryttidpunkter	De tidpunkter som betaltjänstleverantören har fastställt efter vilka medel eller betalningsorder ska anses mottagna nästföljande bankdag.
Debitera	Att medel dras från konto.
Kalenderdag	Varje dag under ett kalenderår.
Konsument	En fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.
Kontoinformations-tjänst	En onlinetjänst för att tillhandahålla sammanställd information om ett eller flera betalkonton som kontohavaren har hos en eller flera andra betaltjänstleverantörer.
Kreditera	Att medel tillförs konto.
Kontohavare	Den person som har ingått detta ramavtal med banken.
Känslig betalningsupp gift	Uppgifter som kan användas för svikliga förfaranden att genomföra bedrägerier, dvs. Personliga behörighetsfunktioner och övriga uppgifter som kan användas för att initiera och autentisera en betalning, uppgifter som kan användas för att beställa Betalningsinstrument (och andra autentiseringsverktyg), samt data och mjukvara som när den förändras kan påverka kontohavarens möjligheter att verifiera en betalningstransaktion, eller elektroniskt avge någon annan viljeytring, eller i annat avseende utöva kontroll över ett betalkonto. När banken kommunicerar med en leverantör av betalningsinitieringstjänster och leverantör av kontoinformationstjänster anses ditt namn och kontonumret dock inte som känsliga betalningsupp gift.
Köpdag	Dag då köp/kontantuttag med kort sker hos näringsidkare.
Medel	Sedlar och mynt, kontotillgodohavanden samt elektroniska pengar enligt definitionen i lag (2002:149) om utgivning av elektroniska pengar.
Mobil BankID	Ett elektroniskt idenitetskort på en Mobil enhet bestående av en BankID säkerhetsapp och ett elektroniskt certifikat utfärdat av banken, eller annan behörig utfärdare.
Mobil enhet	Mobiltelefon, bärbar dator, surfplatta, klocka, armband eller annan liknande utrustning med åtkomst till internet eller annat nätverk för telefon eller datatrafik.

Personliga behörighets- funktioner	Personligt anpassade funktioner som Betal- tjänstleverantören/banken tillhandahåller eller godtar för Autentisering, t.ex. personlig kod el- ler läsare av biometrisk information såsom fing- eravtrycksavläsning och irisscanning.
Referens- räntesats	Den räntesats som ligger till grund för beräk- ningen av eventuell tillämplig ränta och som härrör från en offentligt tillgänglig källa.
Referens- växelkurs	Den växelkurs som ligger till grund för beräk- ning av valutaväxling.
Stark kund- autentisering	En autentisering som grundar sig på minst två av följande tre alternativ som är fristående från varandra a) något som bara kontohavaren vet (t.ex. personlig kod), b) något som bara kontoha- varen har (t.ex. bankdosa eller kort), c) En unik egenskap hos kontohavaren (t.ex. fingeravtryck).
Tredjeparts- betaltjänst- leverantör	En annan betaltjänstleverantör än banken som har nödvändiga tillstånd eller är registrerad för att tillhandahålla Betalningsiniteringstjänster och/eller Kontoinformationstjänster.
Unik identifikations- kod	En kombination av bokstäver, siffror eller teck- en som tillhandahållits av betaltjänstleveran- tören eller ett mobiltelefonnummer, som betal- tjänstanvändaren ska uppge för att otvetydigt identifiera en annan betaltjänstanvändare eller dennes betalkonto.
Valuteringsdag	Den referensdagspunkt som används av en be- taltjänstleverantör för att beräkna räntan på de medel som debiteras (tas ut) eller krediteras (görs tillgängligt) kontot.

Ovanstående definitioner gäller såvitt inte annat anges även be-  
träffande de särskilda bestämmelser eller avtal för viss tjänst som i  
förekommande fall har anslutits till kontot. Särskilda bestämmelser  
har företräde framför generella bestämmelser.

### 3. PRIORITETSORDNING MELLAN AVTALSVILLKOR

Dessa allmänna villkor gäller för tjänsterna Telefonbanken och  
Internetbanken som banken tillhandahåller. Därutöver gäller All-  
männa villkor inlåning m.m. Företag för de konton som kan dispo-  
neras och de betalningstransaktioner som kan genomföras genom  
nämnda tjänster. I den mån dessa allmänna villkor innehåller be-  
stämmelser som är oförenliga, ska Allmänna villkor Telefonbanken  
och Internetbanken Företag ha företräde.

### 4. BETALTJÄNSTENS HUVUDRAG

#### 4.1 Telefonbanken

Telefonbanken består av Personlig Service (TBP). TBP är en icke  
automatiserad betal- och informationstjänst, varigenom kontoha-  
varen kan utföra betaltjänster och få information enligt bankens  
vid var tid gällande handledningar och annat informationsmaterial.  
Samtalen till TBP spelas in.

Genom sin anslutning till Telefonbanken lämnar kontohavaren  
banken fullmakt att ombesörja alla överföringar, betalningsupp-  
drag och övriga uppdrag som den som enligt fullmakt eller an-  
nars äger företräda kontohavaren, beordrar genom registrering  
och bekräftelse i eller via Telefonbanken. Anslutningen innebär  
att banken äger underteckna samtliga handlingar för uppdragets  
genomförande.

#### 4.2 Internetbanken

Via Internetbanken kan kontohavaren utföra och ta del av betal-  
och informationstjänster m.m. Genom sin anslutning till Internet-  
banken lämnar kontohavaren banken fullmakt att ombesörja alla

överföringar, betalningsuppdrag och övriga uppdrag som av den  
som enligt fullmakt eller annars äger företräda kontohavaren, be-  
ordrar genom registrering och signering i Internetbanken. Banken  
förmedlar via Internetbanken externa tjänster, d.v.s. tjänster som  
utvecklats av annan. Kontohavarens rätt såvitt gäller de externa  
tjänsterna begränsas till den rätt som banken vid varje tillfälle har  
till följd av licensavtal eller annat avtal med respektive rättighetsin-  
nehavare. Det aktuella basutbudet för företagskund i Internetban-  
ken framgår av bankens vid var tid gällande handledningar och  
annat informationsmaterial.

### 5. KOMMUNIKATIONSMEDEL OCH TEKNISKA KRAV PÅ KONTOHAVARENS UTRUSTNING

#### 5.1 Telefonbanken

För att kunna använda Telefonbanken krävs en tonvalstelefon.

#### 5.2 Internetbanken

För att kunna använda Internetbanken krävs uppkoppling mot in-  
ternet. Kontohavaren ansvarar alltid själv för tillgång till den teknis-  
ka utrustning och programvara som krävs för Internetbanken samt  
ansvarar för uppkopplingskostnaderna mot internet. Kontohavaren  
står kostnaden för denna utrustning.

### 6. VILLKOR FÖR ANVÄNDNING AV TJÄNST M.M.

#### 6.1 Telefonbanken

Kontohavaren är skyldig att se till att varje företrädare följer de  
anvisningar och hjälptexter för nyttjande av Telefonbanken som  
banken, bankens samarbetspartners och underleverantörer vid  
var tid meddelar. För rätt att nyttja Telefonbanken krävs bl. a. att  
företrädare undertecknar vid var tid gällande förbindelser avseende  
handhavande av telefonbankskoder och andra identifikations-  
källor.

#### 6.2 Internetbanken

Kontohavaren är skyldig att se till att varje företrädare följer de  
anvisningar och hjälptexter för nyttjande av Internetbanken som  
banken, bankens samarbetspartners och underleverantörer vid  
var tid meddelar. För rätt att nyttja Internetbanken krävs en da-  
tor som har programvaran BankID säkerhetsprogram installerad.  
Kontohavaren och varje företrädare ska visa normal aktsamhet  
och skydda sin tekniska utrustning mot obehörigt nyttjande, bl. a.  
genom att använda erforderligt antivirusprogram och brandvägg.  
Varje företrädare måste ha ett giltigt BankID, utgivet av någon av  
de deltagande bankerna i samarbetet kring BankID eller ett giltigt  
SydID utgivet av banken, för att kunna logga in och signera betal-  
ningsorder i Internetbanken. För att få ett BankID eller ett SydID  
krävs bl. a. att företrädaren accepterar vid var tid gällande förbin-  
delser avseende BankID respektive SydID.

### 7. VILLKOR FÖR ANVÄNDNING AV PERSONLIG KOD M.M.

#### 7.1 Telefonbankskod och Startkod

Kontohavaren förbinder sig att se till att varje företrädare

- inte för någon annan avslöjar sin telefonbankskod eller Startkod  
eller andra för Telefonbanken eller Internetbanken vid var tid  
nödvändiga eller andra identifikationskällor;
- förvarar sin telefonbankskod eller Startkod eller andra för Tele-  
fonbanken eller Internetbanken vid var tid nödvändiga lösenord  
eller andra identifikationskällor så att de inte är tillgängliga för  
någon annan;
- inte antecknar sin telefonbankskod eller Startkod eller andra för  
nyttjande av Telefonbanken eller Internetbanken vid var tid nöd-  
vändiga lösenord eller andra identifikationskällor på ett sådant  
sätt att deras samband med Telefonbanken eller Internetbanken  
framgår;
- omedelbart ändrar erhållen telefonbankskod eller andra för Te-  
lefonbanken vid var tid nödvändiga lösenord eller andra identi-  
fikationskällor om någon annan fått kännedom om något/n av  
dem; och

5. omedelbart ändrar den telefonbankskod som erhållits eller i framtiden kan komma att erhållas från banken och välja en kod, som inte i någon del har samband med kontohavarens eller företrädarens identitetsnummer, postnummer eller på annat sätt kan härledas till kontohavaren eller företrädaren. Koden ska inte heller utgöra en sifferkombination i nummerordning.

### 7.2 Lösenord till BankID/SydID

Kontohavarens och varje företrädarens åtaganden vad gäller val och förvaring av lösenord till beställt BankID/SydID, hur medium där BankID/SydID lagras ska förvaras m.m. framgår av Allmänna villkor för användande av tjänsten BankID respektive Allmänna villkor för användande av tjänsten SydID.

## 8. SPÄRRANMÄLAN VID FÖRLUST ELLER MISSBRUK M.M. AV BETALNINGSINSTRUMENT

### 8.1 Telefonbankskod och Startkod

Spärranmälan ska göras omedelbart om koden har nyttjats obehörigt eller, om det kan misstänkas att någon obehörig fått kännedom om koden, se punkt 17 (Betalningsansvar vid obehöriga transaktioner).

Kontohavaren kan spärra BankID dygnet runt i Internetbanken. Spärr kan också ske hos Telefonbanken.

### 8.2 BankID/SydID m.m.

Kontohavarens och varje företrädarens åtaganden vad gäller att spärra ett BankID/Sparbanken SydID framgår av Allmänna villkor för användande av tjänsten BankID, 2018-05-01 respektive Allmänna villkor för användande av tjänsten SydID.

## 9. ANVÄNDNING AV TJÄNST

### 9.1 Telefonbanken

För att nyttja tjänsten måste företrädaren uppge aktuellt organisationsnummer, sitt personnummer, sin telefonbankskod samt i övrigt lämna information enligt bankens vid var tid gällande anvisningar eller som banken lämnar till kontohavaren i samband med att tjänsten nyttjas.

### 9.2 Internetbanken

För att nyttja tjänsten måste företrädaren logga in i Internetbanken med hjälp av sitt BankID/SydID eller annan vid var tid godkänd identifikationskälla samt i övrigt lämna information enligt bankens vid var tid gällande anvisningar eller som banken lämnar till kontohavaren/företrädaren i samband med att tjänsten nyttjas.

## 10. GODKÄNNANDE TILL ATT GENOMFÖRA EN BETALNINGSTRANSAKTION

### 10.1 TBP

Ett godkännande till att genomföra en betalningstransaktion ska lämnas genom att kontohavare/företrädare under telefonsamtalet beordrar och därefter bekräftar ordern i enlighet med de anvisningar som fås under samtalet.

### 10.2 Internetbanken

Ett godkännande till att genomföra en betalningstransaktion ska lämnas genom att kontohavare/företrädare godkänner en registrerad order genom att signera den med samma BankID/SydID som företrädaren loggat in med.

## 11. TIDPUNKT FÖR MOTTAGANDE AV EN BETALNINGSORDER

Banken ska, när kontohavaren/företrädaren lämnar en order om betalning till eller från kontot via Telefonbanken respektive Internetbanken anses ha tagit emot betalningsordern när banken har mottagit godkännande enligt punkt 10 (Godkännande till att genomföra en betalningstransaktion). Vid en betalningsorder som av-

ser stående överföring eller annan betalning eller överföring med viss framtida betalningsdag, ska en betalningsorder för respektive betalning eller överföring i stället anses mottagen i slutet av den dag som föregår betalnings/överföringens betalningsdag.

## 12. ÅTERKALLELSE AV EN BETALNINGSORDER

### 12.1 TBP

Sedan banken mottagit kontohavarens godkännande till att genomföra en betalningstransaktion enligt punkt 10.1 (Godkännande till att genomföra en betalningstransaktion) har kontohavaren inte rätt att återkalla just den betalningsordern. Kontohavaren får dock återkalla en betalningsorder som avser stående överföring eller annan betalning eller överföring med viss framtida betalningsdag genom att kontakta banken under öppettid senast bankdagen före angiven betalningsdag.

Kontohavaren får återkalla en betalningsorder som avser en betalning via autogiro genom att kontakta banken senast kl. 15.00 på bankdagen före angiven betalningsdag.

### 12.2 Internetbanken

Sedan banken mottagit kontohavarens godkännande till att direkt genomföra en betalningstransaktion enligt punkt 10.2 (Godkännande till att genomföra en betalningstransaktion) har kontohavaren inte rätt att återkalla den betalningsorder som avsåg den betalningstransaktionen.

Sedan banken mottagit kontohavarens godkännande till att vid viss framtida betalningsdag genomföra en betalningstransaktion enligt punkt 10.2 (Godkännande till att genomföra en betalningstransaktion) kan återkallelse ske genom att kontohavaren själv tar bort/makulerar den betalningsorder som ska återkallas senast kl. 23.00 bankdagen före angiven betalningsdag.

## 13. BRISTANDE KONTOBEHÅLLNING

Kontohavaren ansvarar för att det finns täckning på kontot för de betalningstransaktioner och eventuella kostnader i samband med betalningstransaktionen som kontohavaren/företrädare godkänt, vilket inkluderar bl.a. betalningstransaktioner som stående överföringar.

Om en betalningsorder med viss framtida betalningsdag som har initierats via Internetbanken inte har utförts på grund av att täckning saknas på kontot på betalningdagen, kommer omförsök att göras under fyra bankdagar från angiven betalningsdag. Under denna tid kommer betalningsordern vara särskilt markerad i Internetbanken. Om betalningsordern efter omförsök inte kan genomföras på grund av att täckning saknas på kontot, får kontohavaren meddelande därom i Internetbanken.

## 14. BEGRÄNSNINGAR I ANVÄNDNING AV TJÄNST

Banken äger av säkerhetsskäl tillämpa vissa gränser för högsta belopp för betalningstransaktioner per kontohavare och tidsperiod. Överskridande av dessa gränser kan medföra att viss transaktion inte kan genomföras.

Information om vid var tid aktuella begränsningar finns på bankens webbplats samt kan fås via bankkontoren och TBP.

## 15. AVTALETS LÖPTID OCH UPPSÄGNINGSTID M.M.

Avtalet gäller från det att banken mottagit ett undertecknat avtal från kontohavaren eller, i fall då det medges banken, på annat sätt tagit emot kontohavarens samtycke till att ingå avtalet, t. ex. vid ett telefonsamtal eller genom elektronisk signering. Avtalet gäller tills vidare.

Kontohavaren och banken har rätt att säga upp avtalet med en månads uppsägningstid. Uppsägning ska ske skriftligen. Dock får

banken säga upp avtalet med omedelbar verkan om kontohavaren väsentligen åsidosatt dessa allmänna villkor, särskilt avtal eller villkor eller andra instruktioner eller överenskommelser som gäller tjänsterna eller konto till vilket tjänsten har knutits.

När avtalet upphör under löpande giltighetstid på grund av uppsägning eller av annan anledning, upphör samtidigt rätten att använda tjänsterna för nya betalningar.

Kontohavaren har vid uppsägning inte rätt till återbetalning av avgifter som erlagts i förskott.

Om kontohavaren försätts i konkurs eller om denne är enskild näringsidkare och avlider, upphör kontohavarens rätt att använda tjänsten.

### 16. BANKENS RÄTT ATT SPÄRRA TJÄNST M.M.

#### 16.1 Telefonbanken och Startkod

Banken äger rätt att med omedelbar verkan spärra användningen av Telefonbanken och Startkod om någon av följande omständigheter föreligger.

1. Om säker användning av tjänsten kan äventyras, exempelvis av tekniska skäl;
2. Om det kan misstänkas att någon obehörig har fått kännedom om kod, lösenord eller motsvarande;
3. Om detta avtal har upphört att gälla,
4. Vid misstanke om icke godkänd eller bedräglig användning av tjänsten;
5. Om kontohavaren försätts i konkurs eller om denne är enskild näringsidkare och avlider; eller
6. Vid en väsentligt ökad risk för att kontohavaren inte kan fullgöra sitt betalningsansvar.

Kontohavaren kommer att informeras om sådan spärr om inte banken är förhindrad av säkerhetsskäl eller enligt lag, förordning eller myndighets föreskrift. Banken ska häva spärren eller ersätta betalningsinstrumentet så snart skäl för spärr inte längre finns.

#### 16.2 BankID/SydID

Banken äger rätt att med omedelbar verkan spärra ett BankID/SydID i enlighet med vad som framgår av Allmänna villkor för användande av tjänsten BankID respektive Allmänna villkor för användande av tjänsten SydID.

### 17. BETALNINGANSVAR VID OBEHÖRIGA TRANSAKTIONER

Kontohavaren förbinder sig att se till att varje företrädare

1. skyddar den personliga kod som företrädaren fått eller själv valt, se punkt 7 (Villkor för användning av personlig kod m.m.);
2. vid vetskap om att kod eller lösenord utnyttjats obehörigt eller vid misstanke om att någon fått kännedom om kod eller lösenord, snarast anmäler detta till banken/Spärrtjänst, se punkt 8 (Spärranmälan vid förlust eller missbruk m.m. av betalningsinstrument); och
3. i övrigt följer villkoren för användning av tjänsten, se punkt 6 (Villkor för användning av tjänsten m.m.).

Om en obehörig transaktion har kunnat genomföras till följd av att en skyldighet enligt första stycket ovan åsidosatts genom oakt-samhet, ansvarar kontohavaren för hela förlusten.

Oavsett vad som anges ovan ansvarar kontohavaren inte för något belopp som har belastat kontot till följd av att ett betalningsinstrument har använts efter det att kontoinnehavaren/företrädaren anmält att betalningsinstrumentet ska spärras. Detta gäller dock inte om kontoinnehavaren/företrädaren genom svikligt handlande har bidragit till den obehöriga transaktionen.

Även om kontoinnehavaren/företrädaren inte varit oakt-sam, ansvarar kontohavaren för hela beloppet om kontoinnehavaren/företrädaren 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 kontoinnehavaren/företrädaren inte under-rättar banken inom en månad från det att beloppet belastat kontot. Banken får ta ut en reklameringsavgift om den eller de transaktioner som reklamerats visar sig inte ha utförts obehörigen.

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

### 18. REKLAMATION

Kontohavaren ska omedelbart ta del av och granska den information om genomförda betalningstransaktioner som lämnats eller gjorts tillgänglig för kontohavaren.

Om kontohavaren nekar till att ha lämnat sitt medgivande till en genomförd betalningstransaktion eller hävdar att betalningstransaktionen inte har genomförts på korrekt sätt, ska kontohavaren på bankens begäran medverka till att banken kan identifiera betalningstransaktionen samt genomföra nödvändig utredning av den icke godkända och genomförda betalningstransaktionen.

Kontohavaren ska utan onödigt dröjsmål från det att denne fått kännedom om en felaktigt genomförd betalningstransaktion eller obehörig transaktion meddela banken och begära rättelse ("reklamation"). Ett sådant meddelande till banken måste dock ske senast inom en (1) månad från det att beloppet belastat kontot. Vid för sen reklamation får kontohavaren inte åberopa felet mot banken och kontohavaren ansvarar då för hela beloppet.

En betalningstransaktion som genomförts trots bristande kontobehållning är inte att anse som en felaktigt genomförd betalningstransaktion eller icke godkänd/obehörig transaktion.

Vid reklamation av obehörig transaktion ska polisanmälan på begäran av banken bifogas.

Kontohavaren ska alltid underrätta banken enligt ovan om en obehörig eller felaktigt genomförd transaktion har initierats genom en Tredjepartsbetalningstjänstleverantör.

### 19. AVGIFTER OCH KOSTNADER

Avgifter m.m. för tjänsten utgår enligt bankens vid var tid gällande prislista. Härutöver utgår i förekommande fall avgifter för transaktioner, information m.m. enligt de grunder som banken vid var tid tillämpar för respektive tjänst. Information om de avgifter som banken vid var tid tillämpar kan på begäran fås via bankkontor och Telefonbanken.

Avgifter belastar kontot vid tidpunkt som banken bestämmer. Om avtalet ingås under löpande kalenderår, betalar kontohavaren endast för återstående antal hela månader under kalenderåret.

Om banken aviserar kontohavaren om att en betalningstransaktion inte har genomförts och det finns skälig grund för att banken inte har genomfört betalningstransaktionen, äger banken ta ut en avgift för aviseringen enligt vid var tid gällande prislista.

Om avgift inte betalas i tid, ska kontohavaren, om banken begär det, betala dröjsmålsränta till banken på det förfallna beloppet tills betalning sker. Dröjsmålsräntan beräknas efter en årlig räntesats som motsvarar Riksbankens vid var tid gällande referensränta med ett tillägg om åtta procentenheter. Vid försenad betalning får banken även debitera kontohavaren avgift för skriftlig betalningspåminnelse.

### 20. SPRÅK

För avtalsförhållandet och kommunikationen mellan parterna ska svenska språket tillämpas.

### 21. MEDDELANDEN M.M.

Kontohavaren ska omgående underrätta banken om ändring av firma/namn på företrädare, adress, e-post, telefon- eller telefaxnummer.

Om inte annat anges i dessa villkor eller vid var tid gällande särskilda bestämmelser eller avtal lämnar banken information och meddelanden skriftligt till kontohavaren. Sådan information och meddelanden kan lämnas via Internetbanken. I annat fall skickas information och meddelanden istället per post till den adress som är registrerad hos banken. Om banken anser det lämpligt kan meddelanden även skickas till av kontohavaren uppgiven e-postadress.

Kontohavaren anses ha fått del av information och meddelanden som banken har lämnat på ovan nämnda sätt; meddelanden via e-post och Internetbanken inom 48 timmar från avsändandet samt meddelanden per post inom 7 kalenderdagar från avsändandet.

### 22. KONTOHAVARENS RÄTT ATT PÅ BEGÄRAN FÅ AVTALET

Kontohavaren har på begäran rätt att få dessa avtalsvillkor och annan skriftlig information och villkor om tjänsterna som har lämnats av banken före eller i samband med avtalets ingående. Om kontohavaren har tillgång till Internetbanken kan villkoren lämnas via Internetbanken. I annat fall, eller om kontohavaren särskilt begär det, skickas villkoren istället per post till den adress som är registrerad hos banken. För postalt utskick utgår avgift enligt bankens vid var tid gällande prislista.

### 23. ÄNDRING AV ALLMÄNNA VILLKOR

Banken ska på det sätt som anges i punkt 21 (Meddelanden m.m.) meddela ändringar i villkor och information minst en månad innan de ska börja gälla. Om kontohavaren inte godkänner ändringarna har denne rätt att omedelbart säga upp avtalet före den dag då ändringarna ska börja gälla. Avgift för uppsägning i förtid utgår enligt bankens vid var tid gällande prislista. Om uppsägning inte görs anses kontohavaren ha godkänt ändringarna.

Ändring som är till fördel för kontohavaren får tillämpas omedelbart.

### 24. TILLÄMPLIG LAG OCH DOMSTOL

På detta avtal ska svensk rätt vara tillämplig och om talan väcks av banken ska tvisten avgöras av svensk domstol. Banken har dock rätt att väcka talan i annat land om kontohavaren har sitt säte i det landet.

### 25. KLAGOMÅL OCH TVISTEPRÖVNING UTANFÖR DOMSTOL

Om kontohavaren är missnöjd med bankens hantering av den tjänst som detta avtal avser bör kontohavaren i första hand kontakta sitt lokala bankkontor. Möjlighet finns också att kontakta klagomålsansvarig i banken. Önskar kontohavaren framföra ett klagomål bör detta vara skriftligt om ärendets beskaffenhet inte föranleder annat. Närmare upplysningar finns på bankens webbplats.

### 26. INFORMATION OM VÄGRAD TILLGÅNG TILL KONTO FÖR TREDJEPARTSLEVERANTÖR

Om banken bedömer att en Tredjepartsbetalningstjänstleverantör ska vägras tillgång till Kontohavarens information eller konto i banken, meddelas Kontohavaren om detta via Kontohavarens internet-tjänst hos banken, såvida det inte är oförenligt med lag eller om det är motiverat av säkerhetsskäl att inte göra detta.

### 27. VÄGRAN ATT UTFÖRA EN BETALNINGSDORDER

Kontohavaren ansvarar för att det finns täckning på betalkontot för de betalningstransaktioner som kontohavaren godkänt, vilket inkluderar betalningstransaktioner som Autogiro, stående överföringar samt betalningstransaktioner som initierats av betalningsmottagaren. Om banken vägrar att utföra en betalningsorder, t ex. om täckning saknas på Kontohavarens betalkonto, kommer banken meddela detta på det sätt som framgår av respektive betal-tjänsts villkor.

Sådant meddelande kommer dock inte att lämnas av banken för betalningstransaktioner som Autogiro, stående överföringar samt betalningstransaktioner som initieras av betalningsmottagaren. Bankens rätt att ta ut en avgift för underrättelse vid vägran att utföra en betalningsorder

### 28. BEFRIELSE FRÅN ANSVAR

#### BANKENS BEFRIELSE FRÅN ANSVAR

Banken är inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, lockout, blockad, bojkott, eller annan omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd. Banken är inte heller ansvarig för skada som beror av brist eller fel i energiförsörjning, eller fel i teleföbindelser eller i teknisk utrustning som tillhör annan än banken och som banken inte har kontroll över.

Skada som uppkommit i andra fall ska inte ersättas av banken, om den varit normalt aktsam. Banken ansvarar inte för indirekt skada, om inte skadan orsakats av bankens grova vårdslöshet.

För genomförande av betaltjänster gäller istället för första och andra styckena 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. Ansvar för genomförande av betaltjänster enligt detta stycke inträder inte heller då banken eller den banken anlitat handlar i enlighet med svensk lag eller unionsrätt.

Föreligger hinder för banken att verkställa betalning eller vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges i första stycket får åtgärden skjutas upp tills hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning ska banken, om ränta är utfäst, betala ränta efter den räntesats som gällde på betalningsdagen. Är ränta inte utfäst är banken inte skyldig att betala ränta efter högre räntesats än den som motsvarar det av Riksbanken fastställda, vid varje tid gällande referensräntan enligt 9 § räntelagen (1975:635) med tillägg av två procentenheter. Är banken till följd av omständighet som anges i första stycket förhindrad att ta emot betalning, har banken för den tid under vilken hindret förelegat rätt till ränta endast enligt de villkor som gällde på betalningsdagen.

### 29. ÖVERLÅTELSE AV AVTALET M.M.

Banken har rätt att utan kontohavarens medgivande överlåta hela eller del av avtalet, med samtliga däri gällande rättigheter och skyldigheter, och/eller eventuell fordran på kontohavaren till annan. Kontohavaren får inte överlåta någon del av avtalet till annan utan bankens skriftliga godkännande.

### UPPLYSNINGAR

INFORMATION OM BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER  
För information om bankens behandling av personuppgifter, vänligen se bankens webbplats, kontakta Telefonbanken eller ett av bankens kontor.