



# ALLMÄNNA VILLKOR FÖR FOREX ONLINEKÖP AV RESEVALUTA

## 1. ALLMÄNT

Dessa allmänna villkor gäller för avtal om onlineköp av resevaluta hos FOREX AB (nedan kallad "FOREX"), och fysiska personer (nedan kallad "Kunden"). Genom tjänsten onlineköp av resevaluta kan Kunden beställa och betala för utländsk valuta via FOREX webbplats och via FOREX mobilapplikation (nedan gemensamt kallade "Webbplatsen"). Den utländska valutan hämtas sedan ut av Kunden hos ett postombud eller i någon av FOREX särskilt angivna butiker. Utöver dessa villkor gäller mellan FOREX och Kunden, i tillämpliga fall, villkor i specifika användarinstruktioner samt gällande valutakurs och prislista.

## 2. UPPGIFTER OM FOREX OCH TILLSYNSMYNDIGHET

Med FOREX avses i detta avtal:  
FOREX Aktiebolag  
Organisationsnummer: 516406-0104  
Postadress och besöksadress: Fleminggatan 7, 4 tr, 112 26 Stockholm  
Telefonnummer: + 46 (0)10-211 10 00 (växel)  
+46 (0)771 -22 22 21 (Kundservice)  
E-postadress: info@forex.se  
Hemsida: www.forex.se  
Styrelsens säte är Stockholm.

FOREX är ett aktiebolag och har tillstånd som betalningsinstitut, vilket bl.a. innefattar rätt att tillhandahålla betaltjänster.

FOREX står under tillsyn av:  
Finansinspektionen  
Postadress: Box 7821, 103 97 Stockholm

Telefonnummer: + 46 (0)8-408 980 00  
E-postadress: finansinspektionen@fi.se  
Hemsida: www.fi.se

Ytterligare information om FOREX, dess verksamhet samt produkter och tjänster, finns att tillgå på FOREX webbplats, www.forex.se, i FOREX butiker samt per telefon via FOREX Kundservice.

## 3. SÄRSKILD INFORMATION OM AVTAL SOM INGÅS PÅ DISTANS

### DISTANSAVTALSLAGEN

Tjänsten onlineköp av resevaluta omfattas inte av bestämmelserna om ångerrätt i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokal (2005:59) (distansavtalslagen), eftersom den valutakurs som FOREX vid var tid tillämpar beror på sådana svängningar på marknaden som FOREX inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen.

### PRISER OCH AVGIFTER

Vid köp genom tjänsten onlineköp av resevaluta tillämpar FOREX vid var tid gällande valutakurs samt de avgifter som framgår av FOREX vid var tid gällande Prislista.

## 4. ANVÄNDNING AV FOREX TJÄNST ONLINEKÖP AV RESEVALUTA

### BANKDAG OCH TIDPUNKT FÖR MOTTAGANDE AV BESTÄLLNING

Med Bankdag avses en dag när FOREX har öppet för verksamhet i den utsträckning som krävs för genomförande av en specifik betalningstransaktion.

Om tidpunkten för beställning av resevaluta online inte är en bankdag ska beställningen anses ha tagits emot av FOREX under nästföljande bankdag. Om inget annat stadgas i villkoren använder sig FOREX av en bryttidpunkt vid kl. 16.00 varje bankdag, vilket innebär att en beställning som tas emot från Kunden efter bryttidpunkten anses ha tagits emot nästföljande bankdag.

### BETALNINGSTRANSAKTION

För användning av FOREX tjänst onlineköp av resevaluta krävs att Kunden betalar med ett betal- eller kreditkort utställt av ett svenskt finansiellt institut. Kort utställt av ett icke svenskt finansiellt institut accepteras inte.

### TRANSAKTIONSTILLFÄLLE

Transaktionstillfälle är den tidpunkt då Kunden godkänner en betalning på Webbplatsen och FOREX äger rätt att debitera Kunden.

### BESTÄLLNING OCH BETALNING

Beställning av och betalning för den utländska valutan görs på FOREX Webbplats. Kunden får information på Webbplatsen om aktuell valutakurs och hur stort beloppet i vald valuta blir. Vid beställningen måste Kunden fylla i e-postadress, mobilnummer, vilken valuta som önskas och till vilket värde. Uppgifterna ska lämnas i de markerade fälten på beställningssidan på Webbplatsen. I samband med att Kunden identifierar sig och därmed lämnar sina personuppgifter, godkänner Kunden att FOREX inhämtar adressinformation om Kundens folkbokföringsadress eller särskild postadress från Statens personadressregister (SPAR). För mer information om behandling av personuppgifter, se punkt 10. När Kunden har fyllt i alla uppgifter som FOREX behöver för att hantera beställningen får Kunden välja önskat leveranssätt. Om Kunden vill hämta sin valuta i någon av FOREX butiker får Kunden även ange önskad butik för uthämtning.

Om Kunden vill hämta sin leverans hos ett postombud får kunden en avisering från PostNord Sverige AB, om och när den beställda valutan har levererats för avhämtning hos ombudet. För att få meddelanden via SMS måste Kunden ange sitt mobiltelefonnummer i anvisad ruta i beställningen. För avhämtande av valuta i FOREX butiker skickas ett e-postmeddelande till angiven e-postadress, när valutan finns tillgänglig för upphämtning.

Betalning sker på Webbplatsen genom säker kortbetalning. I samband med att Kunden godkänner betalningen äger FOREX rätt att debitera Kunden. Kunden ansvarar för att tillräckligt belopp finns tillgängligt vid transaktionstillfället. Efter att Kunden har godkänt betalningen erhåller Kunden en bekräftelse via e-post att beställningen gjorts och att betalningen är slutförd. När Kunden har slutfört betalningen kan Kunden inte ändra beloppet för vilket beställningen avser.

Betalning ska ske med Kundens egna medel och betalning är därmed enbart tillåtet från ett kort eller konto där Kunden själv är kort- eller kontoinnehavare.

### IDENTIFIERING

Identifiering av Kunden sker i samband med beställning på Webbplatsen samt vid utlämning. Om det personnummer som Kunden identifierat sig med i beställningen inte stämmer överens med rättmätig kortinnehavare eller folkbokföringsadress/särskild adress, kommer leveransen inte att lämnas ut.

### MISSBRUK

FOREX äger rätt att häva köpet om det strider mot lag eller förskrift, eller om FOREX misstänker bedrägeri.

### KURSER OCH AVRUNDNING

Vid betalning av den utländska valutan tillämpas FOREX vid tillfället aktuella valutakurs. Beloppet på den utländska valutan avrundas uppåt till närmast möjliga belopp, utifrån den lägsta valör som finns att tillgå i den beställda valutan, vilket kan variera beroende på vilken valuta som avses.

### KÖPGRÄNS

Köp av utländsk valuta är begränsad till ett maxbelopp om tjugotusen (20 000) kronor (SEK) per transaktionstillfälle.

## 5. LEVERANS AV VALUTA SAMT KONTROLL AV IDENTITETSHANDLING

### LEVERANS AV VALUTA TILL FOREX BUTIK

Den utländska valuta som Kunden har köpt via Webbplatsen med avhämtning i FOREX butik, är tillgänglig för avhämtning i angiven butik från och med det datum som FOREX har meddelat Kunden. Detta under förutsättning att de uppgifter som har angetts till FOREX vid beställningen är riktiga och att FOREX inte har meddelat Kunden om förhindrad leverans. När valutan hämtas ut ska Kunden uppvisa beställningsnummer och giltig identitetshandling. Därefter ska Kunden kvittera mottagandet. Endast personlig utlämning godtas och ombud accepteras inte.

### LEVERANS AV VALUTA TILL POSTOMBUD (FOLKBOKFÖRINGSADRESS)

Den utländska valuta som Kunden har beställt skickas från FOREX inom två (2) till fem (5) bankdagar efter att betalning har gjorts via Webbplatsen. Detta under förutsättning att de uppgifter som har uppgetts till FOREX är riktiga. FOREX skickar valutan till Kunden med hjälp av PostNord Sverige AB:s (nedan kallad "PostNord") tjänst för rekommenderad försändelse REK inrikes ("REK"). Beställningen skickas till Kundens folkbokföringsadress eller särskild postadress. När ett REK med utländsk valuta finns att hämta hos ett av PostNords ombud, får Kunden ett meddelande om detta från PostNord via en postavi och/eller via SMS, om Kunden angett sitt mobilnummer vid beställningen. Kunden kan hämta ut den utländska valutan hos det postombud som gäller för Kundens folkbokföringsadress och särskilda postadress. När valutan hämtas ut hos postombudet ska Kunden uppvisa beställningsnummer och giltig identitetshandling. Därefter ska Kunden kvittera mottagandet. Endast personlig utlämning godtas, ombud accepteras inte.

### KONTROLL AV IDENTITETSHANDLING

Kunden ska vid avhämtning uppvisa giltig identitetshandling. FOREX förbehåller sig rätten att vid var tid bestämma vilka identitetshandlingar som accepteras av FOREX.

### EJ AVHÄMTAD VALUTA

REK ligger kvar hos postombudet för avhämtning under fjorton (14) dagar. Om ett REK inte hämtats ut inom denna tid, kommer det att returneras till FOREX. När FOREX har fått tillbaka REK-försändelsen kommer FOREX att återbetala summan till Kunden, via det kort som användes vid köptillfället. För detta kan FOREX ta ut en administrativ avgift, som framgår av Prislistan. Avgiften dras från beloppet innan återbetalning sker. Fraktagift återbetalas inte.

### OM DEN BESTÄLLDA VALUTAN INTE FINNS TILLGÄNGLIG

Om FOREX inte kan leverera den utländska valutan inom ovan nämnda tid tar FOREX kontakt med Kunden för att meddela att valutan inte kan levereras och att köpet kommer att återgå. Om FOREX inte får kontakt med Kunden återbetalas köpesumman till samma, via Kundens kort, vilket användes vid köpet. Vid återbetalning betalar FOREX tillbaka exakt det belopp som Kunden betalade.

### ÅTERKÖP AV UTLÄNSK VALUTA

FOREX erbjuder sig att utan extra kostnad återköpa utländsk valuta som Kunden har köpt hos FOREX, under förutsättning att Kunden kan uppvisa kvitto på betalningen. För återköp av valuta behöver Kunden uppsöka en av FOREX butiker. FOREX köper tillbaka valutan till den aktuella valutakursen vid återköp (FOREX Buy/Köper) som gäller den dag Kunden inkommer med valutan. Eventuella erlagda avgifter återbetalas inte till Kunden. Vid avsaknad av kvitto debiteras enligt gällande prislista.

FOREX förbehåller sig rätten att neka återköp av valuta, exempelvis vid omvärldshändelser som devalvering av valuta.



## 6. BEGRÄNSNING AV FOREX ANSVAR

FOREX ansvarar för att utföra den beställning som Kunden har gjort, under förutsättningen att Kunden har lagt en korrekt beställning enligt ovan. FOREX ansvarar inte för förseningar som orsakats av PostNord eller dess ombud. FOREX ansvarar inte för skada som Kunden kan drabbas av pga. fel i internetuppkoppling, eller liknande förbindelse eller annan teknisk utrustning som inte tillhör FOREX. FOREX garanterar inte att en beställning av valuta alltid kan göras via Webbplatsen och ersätter således inte eventuella merkostnader som kan uppkomma om en beställning inte har kunnat ske.

FOREX är vidare inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om FOREX själv är föremål för eller vidtar en sådan konfliktåtgärd.

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

## 7. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

Samtliga immateriella rättigheter och tekniska lösningar avseende onlineköp av resevaluta och de tjänster och funktioner som ingår där tillhör FOREX eller någon av FOREX anlitad under- eller tjänsteleverantör. Kunden får inte upplåta, sälja eller på annat sätt förfoga över dessa immateriella rättigheter eller tekniska lösningar.

## 8. TEKNISKA KRAV PÅ UTRUSTNING I ANKNYTNING TILL NÄTVALUTATJÄNSTEN

Tjänsten onlineköp av resevaluta ska endast användas på mobiler eller läsplattor som inte har blivit uppdaterade med så kallad

”jailbreaking” eller ”rooting”. För att kunna använda tjänsten onlineköp av resevaluta måste Kunden ha tillgång till internet. Kunden måste därutöver inneha tillräcklig och nödvändig datautrustning och mobil enhet i enlighet med de tekniska krav som FOREX vid var tid har.

## 9. MEDDELANDE OCH SPRÅK

Inom avtalsförhållandet och i kommunikationen mellan Kunden och FOREX används svenska språket. Avtalsvillkor och information tillhandahålls på svenska. Viss information på engelska språket kan förekomma på Webbplatsen i informations syfte. Kunden har inte rätt att ensidigt utan FOREX medgivande under avtalstiden ändra det/de medel som för närvarande används för distanskommunikation, dvs. det sätt på vilket kommunikationen mellan Kunden och FOREX sker på. Meddelanden från FOREX som sänts med hjälp av elektronisk kommunikation till angiven elektronisk adress eller telefonnummer, ska anses ha kommit Kunden tillhanda vid avsendandet.

Kunden ska underrätta FOREX om händelse som är av betydelse för FOREX efter att beställning och betalning av tjänsten för onlineköp av resevaluta är genomförd.

FOREX äger rätt att spela in eller på annat sätt dokumentera kundens kommunikation med FOREX.

## 10. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

När du kontaktar FOREX AB, ansöker om eller utnyttjar någon av FOREX tjänster, hanteras personlig information om dig såsom namn, personnummer, kontaktuppgifter, transaktionsuppgifter, kontouppgifter och annat. Dels handlar det om uppgifter du själv lämnar, i övrigt kan det röra sig om uppgifter genererade internt eller hämtade från annan källa. För information om hur vi behandlar dina personuppgifter se FOREX vid var tid gällande Integritetspolicy som finns att ta del av i FOREX butiker eller på [www.forex.se](http://www.forex.se).

## 11. ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

FOREX har rätt att till annan överlåta samtliga eller delar av sina rättigheter och skyldigheter enlighet med dessa villkor. FOREX har även rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina skyldigheter. Kunden har inte rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt dessa villkor.

## 12. KLAGOMÅL

Om Kunden har reklamerat tjänsten för onlineköp av resevaluta hos FOREX, men inte godtar FOREX bedömning i reklamationsärendet, kan Kunden skriftligen vända sig till FOREX klagomålsansvarige på adressen: FOREX AB, Klagomålsansvarig, Fleminggatan 7, 4 tr, 112 26 Stockholm, som utreder ärendet och återkommer till Kunden med ett skriftligt svar eller muntligen via telefon. Klagomålsansvarig kan även nås på e-postadress [kundombudsman@forex.se](mailto:kundombudsman@forex.se). För oberoende rådgivning, har Kunden möjlighet att vända sig till Konsumenternas Bank- och finansbyrå/Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumentverket (Hallå konsument) samt den kommunala konsumentvägledningen.

Om prövningen av Kundens klagomål, trots kontakter med klagomålsansvarig, inte resulterat i en för Kunden tillfredsställande lösning, kan Kunden kontakta Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). En anmälan till ARN måste vara skriftlig och skickas till Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm. För att nämnden ska kunna pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. FOREX åtar sig att medverka i ARN:s behandling av tvisten. Mer information och anmälningsblankett återfinns på [www.arn.se](http://www.arn.se).

## 13. TOLKNING OCH TILLÄMPNING

Tolkning och tillämpning av detta avtal ska ske enligt svensk rätt. Tvister i anledning av detta avtal ska avgöras av svensk domstol. FOREX har dock rätt att väcka talan mot Kunden vid annan domstol som har jurisdiktion över Kunden och dess tillgångar. Svensk lag om marknadsföring har följts.