

# ALLMÄNNA VILLKOR FÖR FOREX RESEVALUTA VIA KORTBETALNING ELLER I FOREX UTTAGSAUTOMAT

## 1. ALLMÄNT

Dessa allmänna villkor gäller för kontantuttag med efterföljande valutaväxling via kontokortsbetalning i fysiska butiker eller uttagsautomat (nedan kallad "köp av resevaluta") hos FOREX AB (nedan kallad "FOREX") av fysiska personer (nedan kallad "Kunden"). I tjänsten köp av resevaluta ingår endast själva uttaget och valutaväxlingen. Övriga moment utanför tjänsten som möjliggör densamma hanteras av Kundens kontoförande institut.

Utöver dessa villkor gäller mellan FOREX och Kunden gällande valutakurs och prislista som redovisas för Kunden i samband med varje enskilt transaktionstillfälle (tillsammans "Villkoren"). Genom att använda tjänsten köp av resevaluta godkänner Kunden dessa Villkor. Villkoren gäller för varje enskild transaktion.

Villkoren hålls tillgängliga för Kunden på FOREX webbplats, [www.forex.se](http://www.forex.se) och hos FOREX Kundservice.

## 2. UPPGIFTER OM FOREX OCH TILLSYNSMYNDIGHET

Med FOREX avses i detta avtal:

FOREX organisationsnummer: 516406-0104  
Postadress och besöksadress: Stora Nygatan 27, SE-111 27 Stockholm  
Telefonnummer: + 46 (0)10-211 10 00 (växel)  
+46 (0)771 -22 22 21 (Kundservice)  
E-postadress: [info@forex.se](mailto:info@forex.se)  
Hemsida: [www.forex.se](http://www.forex.se)  
FOREX säte är i Stockholm.

FOREX är ett 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](mailto:finansinspektionen@fi.se)  
Hemsida: [www.fi.se](http://www.fi.se)

Ytterligare information om FOREX, dess verksamhet samt produkter och tjänster, finns att tillgå på FOREX webbplats, [www.forex.se](http://www.forex.se), i FOREX butiker samt per telefon via FOREX Kundservice.

## 3. ANVÄNDNING AV FOREX TJÄNST KÖP AV RESEVALUTA

### BETALNINGSTRUMENT

För betalning av FOREX resevaluta krävs att Kunden betalar med ett av FOREX godkänt kontokort.

### TRANSAKTIONSTILLFÄLLE

Transaktionstillfället är den tidpunkt då Kunden godkänner betalningstransaktionen i kortterminalen i butik eller i FOREX uttagsautomat, varvid FOREX har mottagit den aktuella betalningsordern. Utbetalning sker direkt vid transaktionstillfället

### UTTAG

Köp av resevaluta enligt dessa Villkor görs i FOREX butik eller i FOREX uttagsautomat. Kunden får information i FOREX butik eller i FOREX uttagsautomat om relevanta avgifter från FOREX, den valutakurs som FOREX tillämpar och hur stort beloppet i vald valuta blir. 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 8.

Betalning sker i FOREX butik eller i FOREX uttagsautomat med kontokort. När Kunden godkänner betalningen äger FOREX rätt att debitera Kundens konto hos dennes kontoförvaltande institut och utföra uttaget. Transaktionen sker momentant.

Kunden kan inte återkalla sitt godkännande. Betalning ska ske med Kundens egna medel och betalning är därmed enbart tillåtet från ett kontokort eller konto där Kunden själv

är kort- eller kontoinnehavare. Kunden ansvarar för att tillräckligt belopp finns tillgängligt vid transaktionstillfället och att de uppgifter som Kunden ska lämna är tillräckliga och korrekta

### MISSBRUK

FOREX äger rätt att neka köpet av resevaluta om det strider mot lag eller förskrift, eller om FOREX misstänker bedrägeri eller en annars obehörig transaktion.

### AVRUNDNING

Beloppet på resevalutan 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.

### ÅTERBETALNING

Kunden har rätt begära återbetalning i enlighet med avsnitt 10 om transaktionens exakta belopp inte angavs vid godkännandet och transaktionens belopp överstiger vad Kunden kunde förvänta sig med hänsyn till relevanta omständigheter. Kunden kan inte hävda att dessa förutsättningar är uppfyllda endast för att FOREX använder en referensväxelkurs. Rätten till återbetalning gäller i åtta veckor från transaktionstillfället och vid begäran av Kunden. FOREX ska återkomma till Kunden inom tio arbetsdagar efter att en begäran om återbetalning tagits emot av FOREX.

### VALUTAKURS, PRISER OCH AVGIFTER

Vid köp av tjänsten resevaluta i FOREX butik eller i FOREX uttagsautomat tillämpar FOREX vid var tid gällande valutakurs samt de avgifter som framgår av FOREX vid var tid gällande prislista.

Ytterligare avgifter och valutaväxlingspåslag kan tillkomma från Kundens utställande bank.

## 4. KONTROLL AV IDENTITETSHANDLING

### KONTROLL AV IDENTITETSHANDLING

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

### ÅTERKÖP AV RESEVALUTA

FOREX erbjuder sig att utan extra avgift återköpa resevalutan 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 resevalutan till den aktuella valutakursen (FOREX Buy/Köper) som gäller den dag Kunden önskar att FOREX återköper resevalutan. Eventuella erlagda avgifter återbetalas inte till Kunden. Vid avsaknad av kvitto debiteras Kunden enligt gällande prislista.

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

## 5. FOREX ANSVAR

FOREX ansvarar för att köpet av valuta som Kunden har initierat i enlighet med dessa Villkor utförs korrekt. FOREX ansvarar för att valutan i korrekt belopp ställs till Kundens förfogande efter det att beloppet krediterats Kundens konto.

Kunden ska omedelbart ta del av och granska den information om köpet av valutan som lämnats eller gjorts tillgänglig för Kunden. Kunden ska så snart det kan ske efter att Kunden får kännedom om en felaktigt genomförd köp av valuta reklamera detta till FOREX enligt avsnitt 10. Reklamation ska dock inte ske senare än 13 månader från den tidpunkt köp av valuta debiterades Kundens betalkonto. Vid för sen reklamation får Kunden inte åberopa felet mot FOREX.

FOREX ska så snart det kan ske betala tillbaka beloppet i ett köp av valuta (uttag) som inte genomförts eller genomförts bristfälligt till Kunden, och betala tillbaka betalningstransaktionens belopp till Kunden eller återställa

det debiterade betalkontot till den ställning som kontot skulle ha haft om den felaktigt genomförda transaktionen inte hade ägt rum. FOREX ska svara för avgifter och räntor som Kunden ska betala till följd av att betalningstransaktionen inte genomförts eller genomförts bristfälligt.

FOREX ska, oavsett om FOREX har ansvar för det inträffade eller inte, på begäran av Kunden avgiftsfritt så snart som möjligt försöka spåra en betalningstransaktion hänförlig till ett köp av valuta och underrätta Kunden om resultatet.

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 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.

## 6. KUNDENS ANSVAR

Det är Kundens ansvar att skydda sitt kontokort. Om Kunden har förlorat sitt kontokort ska anmälan ske till Kundens kontoförvaltande institut.

FOREX ansvarar inte för återställandet av Kundens konto vid obehöriga transaktioner. Beroende på villkoren som Kunden har med sitt kontoförvaltande institut kan Kunden själv under vissa omständigheter behöva svara för obehöriga transaktioner. FOREX vidtar inte några åtgärder för att underrätta Kunden om obehörig användning och eventuella säkerhetsrisker. Det går inte heller att spärra betalningsinstrument genom att kontakta FOREX. På kortutgivarens begäran kan FOREX uttagsautomater komma att behålla och makulera ett kontokort (t.ex. om kortet är spärrat eller felaktig kod har angetts ett visst antal gånger). På samma sätt kan ett kontokort komma att spärras om det används i butik, och felaktig kod anges ett visst antal gånger. För dessa frågor hänvisas Kunden till sitt kontoförvaltande institut.

## 7. MEDDELANDE OCH SPRÅK

I kommunikationen mellan Kunden och FOREX används svenska språket. Villkor och information tillhandahålls på svenska. Viss information på engelska språket kan förekomma i informationssyfte.

FOREX kommunicerar i första hand muntligt med kunden vid försäljningsstället. I annat fall används telefon eller e-mail. Kunden behöver således ha tillgång till ett telefonnummer och e-mail adress.

## 8. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

När Kunden kontaktar FOREX, ansöker om eller utnyttjar någon av FOREX tjänster, hanteras personlig information om Kunden såsom namn, personnummer, kontaktoppgifter, transaktionsuppgifter, kontouppgifter och annat. Dels handlar det om uppgifter Kunden själv lämnar, i övrigt kan det röra sig om uppgifter genererade internt eller hämtade från annan källa. För information om hur vi behandlar Kundens 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).

## 9. ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

FOREX har rätt att till annan överlåta samtliga eller delar av sina rättigheter och skyldigheter i 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.

## 10. KLAGOMÅL

Om Kunden har reklamerat tjänsten köp av resevaluta via kortbetalning i FOREX butik eller i FOREX uttagsautomat, men inte godtar FOREX bedömning i reklamationsärendet, kan Kunden skriftligen vända sig till FOREX klagomålsansvarige på adressen: FOREX AB, Klagomålsansvarig, Stora Nygatan 27, SE-111 27 Stockholm, som utreder ärendet och återkommer till Kunden med ett skriftligt svar eller muntligen via telefon. Klagomålsansvarig kan även nås på e-postadress [info@forex.se](mailto:info@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).

## 11. 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.