

# ALMINDELIGE BETINGELSER FOR FOREX-REJSEVALUTA VIA KORTBETALING ELLER I FOREX-HÆVEAUTOMAT

## 1. GENERELT

Disse generelle betingelser gælder for kontanthævning med efterfølgende valutaveksling via kortkortbetaling i fysiske butikker eller hæveautomat (herefter kaldet "køb af rejsevaluta") hos FOREX, Filial af FOREX AB Sverige (herefter kaldet "FOREX") af fysiske personer (herefter kaldet "kunden"). I tjenesten køb af rejsevaluta indgår kun selve hævningen og valutavekslingen. Andre momenter uden for tjenesten, som muliggør denne, håndteres af kundens kontoforvaltende institut.

Ud over disse vilkår gælder mellem FOREX og kunden gældende valutakurs og prisliste, som forevises for kunden i forbindelse med den enkelte transaktion (tilsammen "betingelserne"). Når kunden anvender tjenesten køb af rejsevaluta, accepterer kunden disse betingelser. Betingelserne gælder for hver enkelt transaktion.

Betingelserne er tilgængelige for kunden på FOREX' hjemmeside, [www.forexvaluta.dk](http://www.forexvaluta.dk), og hos FOREX' kundeservice.

## 2. OPLYSNINGER OM FOREX OG TILSYNSMYNDIGHED

Med FOREX menes i denne aftale:

FOREX, Filial af FOREX AB Sverige CVR-nummer: 27748562

Postadresse: Nørre Voldgade 90, 1358 København K

E-mailadresse: [kundekonsulent@forexvaluta.dk](mailto:kundekonsulent@forexvaluta.dk)

Hjemmeside: [www.forexvaluta.dk](http://www.forexvaluta.dk)

FOREX, Filial af FOREX AB Sverige er filial til det svenske selskabet FOREX AB. FOREX AB er et betalingsinstitut, hvilket bl.a. indebærer ret til at stille betalingstjenester til rådighed.

FOREX, Filial af FOREX AB Sverige er under

tilsyn af: Finansinspektionen

Postadresse: Box 7821, 103 97 Stockholm

Telefonnummer: + 46 (0)8-408 980 00

E-mailadresse: [finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se)

Hjemmeside: [www.fi.se](http://www.fi.se)

Yderligere information om FOREX, FOREX' virksomhed samt produkter og tjenester kan ses på FOREX' hjemmeside, [www.forexvaluta.dk](http://www.forexvaluta.dk), i FOREX' butikker samt oplyses pr. telefon via FOREX' kundeservice.

## 3. ANVENDELSE AF FOREX-TJENESTEN KØB AF REJSEVALUTA

### BETALINGSINSTRUMENT

Til betaling af FOREX-rejsevaluta kræves det, at kunden anvender et af FOREX godkendt kortkort.

### TRANSAKTIONSTIDSPUNKT

Transaktionstidspunktet er det tidspunkt, hvor kunden godkender betalingstransaktionen i kortterminalen i en butik eller i FOREX' hæveautomat, hvorved FOREX har modtaget den aktuelle betalingsordre. Udbetaling sker straks på transaktionstidspunktet.

### HÆVNING

Køb af rejsevaluta i henhold til disse betingelser sker i FOREX-butik eller i FOREX-hæveautomat. Kunden får i FOREX-butikken eller i FOREX-hæveautomaten information om relevante afgifter fra FOREX, den valutakurs, som FOREX anvender, og hvor stort beløbet i den valgte valuta bliver. I forbindelse med, at kunden identificerer sig og dermed afgiver sine personoplysninger, godkender kunden, at FOREX indhenter adresseoplysninger om kundens folkerregisteradresse eller særskilt postadresse fra Det Centrale Personregister (CPR). Yderligere oplysninger om behandling af personoplysninger kan ses i punkt 8.

Betaling sker i FOREX-butik eller i FOREX-hæveautomat med kortkort. Når kunden godkender betalingen, har FOREX ret til at debitere kundens konto hos dennes kontoforvaltende institut og udføre hævningen. Transaktionen gennemføres straks.

Kunden kan ikke kalde sin godkendelse tilbage. Betaling skal ske med kundens egne midler, og betaling er dermed kun tilladt fra et kortkort eller en konto, hvor kunden selv er kortholder eller kontohaver. Kunden er ansvarlig for, at der er tilstrækkeligt

med midler på transaktionstidspunktet, og at de oplysninger, som kunden har afgivet, er tilstrækkelige og korrekte.

### MISBRUG

FOREX har ret til at nægte køb af rejsevaluta, som strider mod love og regler, eller hvis FOREX har mistanke om bedrageri eller en på anden måde uberettiget transaktion.

### AFRUNDING

Beløbet på rejsevalutaen rundes op til nærmest mulige beløb ud fra den laveste valør, som er tilgængelig i den bestilte valuta, hvilket kan variere efter, hvilken valuta der ønskes.

### TILBAGEBETALING

Kunden har ret til at anmode om tilbagebetaling i henhold til afsnit 10, hvis transaktionens præcise beløb ikke blev angivet ved godkendelsen, og transaktionsbeløbet overstiger det, kunden kunne forvente under de relevante omstændigheder. Kunden kan ikke hævde, at disse forudsætninger er opfyldt, blot fordi FOREX anvender en referencevekselskurs. Retten til tilbagebetaling gælder i otte uger fra transaktionstidspunktet og på anmodning fra kunden. FOREX skal vende tilbage til kunden inden for ti hverdage, efter at FOREX har modtaget en anmodning om tilbagebetaling.

### VALUTAKURS, PRISER OG AFGIFTER

Ved køb af tjenesten rejsevaluta i FOREX-butik eller i FOREX-hæveautomat anvender FOREX den til enhver tid gældende valutakurs samt de afgifter, som fremgår af FOREX' til enhver tid gældende prisliste.

Der kan blive opkrævet afgifter og vekselgebyrer af kundens kontoforvaltende institut.

## 4. KONTROL AF ID

### KONTROL AF ID

Kunden skal ved køb af rejsevaluta i FOREX-butik fremvise gyldigt id. FOREX forbeholder sig ret til hver en tid at bestemme, hvilke typer id FOREX accepterer.

### TILBAGEKØB AF REJSEVALUTA

FOREX tilbyder uden ekstra udgift at tilbagekøbe den rejsevaluta, kunden har købt hos FOREX, forudsat at kunden kan fremvise kvittering på betalingen. Ved tilbagekøb af valuta skal kunden henvende sig i en af FOREX' butikker. FOREX køber rejsevalutaen tilbage til den aktuelle valutakurs (FOREX Buy/Køber), som gælder den dag, kunden ønsker, at FOREX køber rejsevalutaen tilbage. Eventuelle betalte afgifter får kunden ikke refunderet. Hvis der mangler kvittering, debiteres kunden i henholdende til gældende prisliste.

## 5. FOREX' ANSVAR

FOREX er ansvarlig for, at købet af valuta, som kunden har igangsat i henhold til disse betingelser, bliver udført korrekt. FOREX har ansvaret for, at valutaen stilles til rådighed for kunden med det korrekte beløb, efter at beløbet er krediteret på kundens konto.

Kunden skal straks gøre sig bekendt med og gennemgå informationen om købet af valutaen, som gives til eller gøres tilgængelig for kunden. Kunden skal så snart som muligt efter, at kunden bliver bekendt med et forkert gennemført køb af valuta, reklamere over dette til FOREX i henhold til afsnit 10. Reklamationen skal ske senest 13 måneder fra det tidspunkt, hvor valutaen blev debiteret på kundens betalingskonto. Ved for sen reklamation kan kunden ikke påberåbe sig fejlen over for FOREX.

FOREX skal, så snart det kan ske, tilbagebetale beløbet i et køb af valuta (hævning), som ikke er gennemført, eller som er gennemført mangelfuldt til kunden, og tilbagebetale betalingstransaktionens beløb til kunden. FOREX skal svare afgifter og renter, som kunden skal betale, som følge af at betalingstransaktionen ikke blev gennemført eller blev gennemført mangelfuldt.

FOREX skal, uanset om FOREX har ansvar for hændelsen eller ej, på anmodning fra kunden afgiftsfrit så hurtigt som muligt forsøge at spore en betalingstransaktion, som kan henføres til et køb af valuta og underrette kunden om resultatet.

FOREX er ikke ansvarlig for skader, som kunden kan blive ramt af pga. fejl i internetopkobling eller lignende eller andet teknisk udstyr, som ikke tilhører FOREX.

FOREX er desuden ikke ansvarlig for skader, som beror på dansk eller udenlandsk lov, danske eller udenlandske myndighedsskridt, krig, strejke, blokade, boykot, lockout eller anden tilsvarende omstændighed. Forbeholdet i forbindelse med strejke, blokade, boykot og lockout gælder også, hvis FOREX selv er genstand for eller vedtager et sådant konfliktskridt.

Skader, som er opstået i andre tilfælde, erstattes ikke af FOREX, hvis der er udvist normal agtpågivenhed. FOREX er kun ansvarlig for indirekte skader, såfremt skaden skyldes grov forsømmelighed fra FOREX' side.

## 6. KUNDENS ANSVAR

Det er kundens ansvar at beskytte sit kortkort. Hvis kunden har mistet sit kortkort, skal dette anmeldes til kundens kontoforvaltende institut.

FOREX er ikke ansvarlig for genopretning af kundens konto ved uberettigede transaktioner. Afhængigt af de vilkår, kunden har i forhold til sit kontoforvaltende institut, kan kunden selv under visse omstændigheder hæfte for de uberettigede transaktioner. FOREX træffer ingen foranstaltninger for at underrette kunden om uberettiget anvendelse og eventuelle sikkerhedsrisici. Man kan heller ikke spærre betalingsinstrumentet ved at henvende sig til FOREX. På kortudsteders foranledning kan FOREX' hæveautomater beholde og makulere et kortkort (f.eks. hvis kortet er spærret, eller den forkerte kode er indtastet et vist antal gange). På samme måde kan et kortkort blive spærret, hvis det anvendes i butik, og den forkerte kode indtastes et vist antal gange. I disse spørgsmål henvises kunden til sit kontoforvaltende institut.

## 7. MEDDELELSE OG SPROG

Kommunikationen mellem kunden og FOREX sker på dansk. Betingelser og information stilles til rådighed på dansk. Visse informationer kan gives på engelsk i informationsøjemed.

FOREX kommunikerer først og fremmest mundtligt med kunden ved salgsstedet. I andre tilfælde anvendes telefon eller e-mail. Kunden skal således have adgang til et telefonnummer og en e-mailadresse.

## 8. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

Når kunden kontakter FOREX, ansøger om eller benytter en af FOREX' tjenester, behandles der personlige oplysninger om kunden som navn, personnummer, kontaktoplysninger, transaktionsoplysninger, kontooplysninger og andet. Det drejer sig dels om oplysninger, som kunden selv giver, og derudover kan det dreje sig om oplysninger, der genereres internt eller hentes fra andre kilder. For information om, hvordan vi behandler kundens personoplysninger, henvises der til FOREX' til enhver tid gældende privatlivspolitik, som kan ses i FOREX' butikker eller på [www.forexvaluta.dk](http://www.forexvaluta.dk).

## 9. OVERDRAGELSE AF AFTALE

FOREX har ret til at overdrage samtlige eller dele af sine rettigheder og forpligtelser i overensstemmelse med disse betingelser til andre. FOREX har også ret til at benytte sig af underleverandører til at opfylde sine forpligtelser. Kunden har ikke ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til disse betingelser.

## 10. KLAGER

Hvis kunden har reklameret over tjenesten køb af rejsevaluta via kortbetaling i FOREX-butik eller i FOREX-hæveautomat, men ikke accepterer FOREX' vurdering i reklamationssagen, kan kunden skriftlig henvende sig til FOREX' klageansvarlige på adressen: FOREX, Nørre Voldgade 90, 1358 København K, som undersøger sagen og vender tilbage til kunden med et skriftligt svar eller mundtligt pr. telefon. Den klageansvarlige kan også kontaktes på e-mailadressen [kundekonsulent@forexvaluta.dk](mailto:kundekonsulent@forexvaluta.dk). Hvis der ønskes uafhængig rådgivning og vejledning, har kunden mulighed for at henvende sig til [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

Skulle du ikke finde vores svar tilfredsstillende, har du mulighed for at klage til Det finansielle ankenævn, Store Kongensgade 62, 2. sal 1264 København K. Telefon 35 43 63 33, [www.fanke.dk](http://www.fanke.dk).

## 11. TOLKNING OG ANVENDELSE

Tolkning og anvendelse af denne aftale skal ske i henhold til dansk ret. Tvister i forbindelse med denne aftale skal afgøres af de danske domstole. FOREX har dog ret til at anlægge sag mod kunden ved en anden domstol, som har jurisdiktion over kunden og dennes aktiver. Dansk lov om markedsføring er fulgt.

