



# GENERELLE VILKÅR FOR KJØP AV REISEVALUTA FRA FOREX VIA KORTBETALING ELLER I FOREX-UTTAKSAUTOMAT

## 1. GENERELT

Disse generelle vilkårene gjelder for kontantuttak med etterfølgende valutaveksling via bankkortbetaling i fysiske butikker eller uttaksautomat (heretter kalt "kjøp av reisevaluta") hos FOREX Norge NUF (heretter kalt "FOREX") av fysiske personer (heretter kalt "Kunden"). I tjenesten kjøp av reisevaluta inngår bare selve uttaket og valutavekslingen. Øvrige momenter utenfor tjenesten som muliggjør den, håndteres av Kundens kundeførende institutt.

I tillegg til disse vilkårene gjelder mellom FOREX og Kunden gjeldende valutakurs og prisliste som vises for Kunden i forbindelse med hver enkelt transaksjon (til sammen "Vilkårene"). Ved å anvende tjenesten kjøp av reisevaluta godkjenner Kunden disse vilkårene. Vilkaene gjelder for hver enkelt transaksjon.

Vilkårene er tilgjengelige for Kunden på FOREX' nettsted, [www.forex.no](http://www.forex.no), og hos FOREX' kundeservice.

## 2. OPPLYSNINGER OM FOREX OG TILSYNSMYNDIGHET

Med FOREX Norge NUF menes i denne avtalen:

FOREX organisasjonsnummer: 985090882  
Postadresse: Storgata 10A, NO-0155 Oslo  
E-postadresse: [info@forex.no](mailto:info@forex.no)  
Hjemmeside: [www.forex.no](http://www.forex.no)

FOREX Norge NUF er en filial til det svenske selskapet FOREX AB. FOREX AB er et betalingsinstitutt, noe som blant annet gir rett til å levere betalingstjenester.

FOREX Norge NUF står under tilsyn av:

Finansinspeksjonen  
Postadresse: Box 7821, SE-103 97 Stockholm  
Telefonnummer: +46 (0)8-408 980 00 E-postadresse: [finansinspeksjonen@fi.se](mailto:finansinspeksjonen@fi.se)  
Hjemmeside: [www.fi.se](http://www.fi.se)

Ytterligere informasjon om FOREX, selskapets virksomhet samt produkter og tjenester, kan fås på FOREX' nettsted, [www.forex.no](http://www.forex.no), i FOREX' butikker samt per telefon via FOREX' kundeservice.

## 3. BRUK AV FOREX-TJENESTEN KJØP AV REISEVALUTA

### BETALINGSINSTRUMENT

For betaling av reisevaluta fra FOREX kreves det at Kunden betaler med et bankkort som er godkjent av FOREX.

### TRANSAKSJONEN

Transaksjonen finner sted når Kunden godkjenner betalingstransaksjonen i kortterminalen i butikk eller en FOREX-uttaksautomat, og når FOREX har mottatt den aktuelle betalingsordren. Utbetaling skjer direkte ved den enkelte transaksjonen.

### UTTAK

Kjøp av reisevaluta ifølge disse vilkårene gjøres i en FOREX-butikk eller FOREX-uttaksautomat. Kunden får informasjon i FOREX-butikken eller FOREX-uttaksautomaten om relevante avgifter fra FOREX, hvilken valutakurs FOREX anvender og hvor stort beløpet i valgt valuta blir. I forbindelse med at Kunden identifiserer seg og dermed oppgir sine personopplysninger, godkjenner Kunden at FOREX innhenter adresseinformasjon om Kundens folkeregistrert adresse eller særskilt postadresse fra Folkeregistret (FREG). For mer informasjon om behandling av personopplysninger, se punkt 8.

Betaling skjer i FOREX-butikk eller FOREX-uttaksautomat med bankkort. Når Kunden godkjenner betalingen, har FOREX rett til å debitere Kundens konto hos dennes kundeførende institutt og utføre uttaket. Transaksjonen skjer momentant.

Kunden kan ikke tilbakekalle sin godkjenning. Betaling skal skje med Kundens egne midler og betaling er dermed bare tillatt fra et bankkort eller en konto der Kunden selv

er kort- eller kontoinnehaver. Kunden har ansvar for at et tilstrekkelig beløp er tilgjengelig ved transaksjonen og at de opplysningene som Kunden har gitt, er tilstrekkelige og korrekte.

### MISBRUK

FOREX har rett til å nekte kjøpet av reisevaluta dersom det strider mot lover eller forskrifter, eller dersom FOREX har mistanke om bedrageri eller en ellers urettmessig transaksjon.

### AVRUNDING

Reisevalutaens beløp avrundes oppover til nærmeste mulige beløp, ut fra den laveste valøren som finnes i den bestilte valutaen. Dette kan variere avhengig av hvilken valuta som kjøpes.

### TILBAKEBETALING

Kunden har rett til å be om tilbakebetaling i samsvar med avsnitt 10 dersom transaksjonens eksakte beløp ikke ble oppgitt ved godkjenningen og transaksjonens beløp overstiger hva Kunden kunne forvente seg med hensyn til relevante omstendigheter. Kunden kan ikke hevde at disse forutsetningene er oppfylte bare fordi FOREX anvender en referansevekselskurs. Retten til tilbakebetaling gjelder i åtte uker fra transaksjonens fant sted og ved anmodning fra Kunden. FOREX skal gi Kunden svar innen ti arbeidsdager fra en anmodning om tilbakebetaling er mottatt av FOREX.

### VALUTAKURS, PRISER OG AVGIFTER

Ved kjøp av tjenesten reisevaluta i FOREX-butikk eller FOREX-uttaksautomat anvender FOREX gjeldende valutakurs samt de avgifter som fremgår av FOREX' gjeldende prisliste.

Ytterligere avgifter og valutavekslingspåslag kan tilkomme fra Kundens utstedende bank.

## 4. KONTROLL AV IDENTIFIKASJONSDOKUMENT

### KONTROLL AV IDENTIFIKASJONSDOKUMENT

Kunden skal ved kjøp av reisevaluta i FOREX-butikk fremvise gyldig identifikasjonsdokument. FOREX forbeholder seg retten til enhver tid å bestemme hvilke identitetsdokumenter som aksepteres av FOREX.

### GJENKJØP AV REISEVALUTA

FOREX tilbyr uten ekstra avgift å gjenkjøpe reisevalutaen som Kunden har kjøpt hos FOREX, under forutsetning av at Kunden kan fremvise kvittering for betalingen. For gjentlig kjøp av valuta må Kunden oppsøke en av FOREX' butikker. FOREX kjøper tilbake reisevalutaen til den aktuelle valutakursen (FOREX Buy/Kjøper) som gjelder den dagen Kunden ønsker at FOREX gjenkjøper reisevalutaen. Eventuelle betalte avgifter tilbakebetales ikke til Kunden. Ved mangel på kvittering debiteres Kunden ifølge gjeldende prisliste.

## 5. FOREX' ANSVAR

FOREX har ansvar for at kjøpet av valuta som Kunden har initiert i samsvar med disse vilkårene, utføres korrekt. FOREX har ansvar for at valutaen i korrekt beløp stilles til Kundens rådighet etter at beløpet er kreditert Kundens konto.

Kunden skal umiddelbart få tilgang til og kontrollere den informasjonen om kjøpet av valutaen som er gitt eller gjort tilgjengelig for Kunden. Kunden skal så snart som mulig etter at Kunden har fått kjennskap om et feilaktig gjennomført kjøp av valuta, reklamere dette til FOREX ifølge avsnitt 10. Reklamasjon skal imidlertid ikke skje senere enn 13 måneder fra det tidspunktet da kjøpet av valuta ble debiteret Kundens betalingskonto. Ved for sen reklamasjon kan Kunden ikke kreve at FOREX retter opp feilen.

FOREX skal så snart som mulig betale tilbake beløpet til Kunden for et kjøp av valuta (uttak) som ikke ble gjennomført eller ble gjennomført feilaktig. FOREX skal betale tilbake betalingstransaksjonens beløp til Kunden eller tilbakestille den debiterte betalingskontoen til det beløpet som kontoen skulle ha hatt dersom den feilaktig gjennomførte transaksjonen ikke hadde funnet sted. FOREX skal dekke avgifter og renter som Kunden må betale som følge av at betalingstransaksjonen ikke ble gjennomført eller ble gjennomført feilaktig.

FOREX skal, uansett om FOREX har ansvar for det intrufne eller ikke, på anmodning fra Kunden avgiftsfritt og så snart som mulig forsøke å spore en betalingstransaksjon som kan henføres til et kjøp av valuta og underrette Kunden om resultatet.

FOREX har ikke ansvar for skade som Kunden kan rammes av pga. feil i internettoppkobling, eller lignende forbindelse eller annet teknisk utstyr som ikke tilhører FOREX.

FOREX er videre ikke ansvarlig for skade som skyldes norske eller utenlandske lover, norske eller utenlandske myndighetstiltak, krig, streik, blokade, boikott, lockout eller annen lignende omstendighet. Forbeholdet om streik, blokade, boikott og lockout gjelder også dersom FOREX selv er gjenstand for eller vedtar et slikt konflikttiltak.

Skade som har oppstått i andre tilfeller, skal ikke erstattes av FOREX, dersom selskapet har utvist normal aktsomhet. FOREX har bare ansvar for indirekte skade dersom skaden skyldes grov uaktsomhet fra FOREX' side.

## 6. Kundens ansvar

Det er Kundens ansvar å beskytte sitt bankkort. Hvis Kunden har mistet sitt bankkort, må det meldes fra om det til Kundens kundeførende institutt.

FOREX har ikke ansvar for tilbakestilling av Kundens konto ved urettmessige transaksjoner. Avhengig av vilkårene som Kunden har med sitt kundeførende institutt, kan Kunden selv under visse omstendigheter måtte dekke urettmessige transaksjoner. FOREX treffer ikke noen tiltak for å underrette Kunden om urettmessig bruk og eventuelle sikkerhetsrisikoer. Det er heller ikke mulig å sperre betalingsinstrumenter ved å kontakte FOREX. På kortutstederens anmodning kan FOREX' uttaksautomater komme til å beholde og makulere et bankkort (f.eks. hvis kortet er sperret eller feilaktig kode er angitt et visst antall ganger). På samme måte kan et bankkort bli sperret hvis det brukes i butikk og feilaktig kode angis et visst antall ganger. I slike tilfeller henvises Kunden til sitt kundeførende institutt.

## 7. KOMMUNIKASJON OG SPRÅK

I kommunikasjonen mellom Kunden og FOREX brukes det norske språket. Vilkår og informasjon finnes på norsk. En viss informasjon kan bli gitt på engelsk i informasjonsøymed.

FOREX kommuniserer primært muntlig med Kunden på salgsstedet. I andre tilfeller brukes telefon eller e-post. Kunden må derfor ha tilgang til et telefonnummer og en e-postadresse.

## 8. BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Når Kunden kontakter FOREX, søker om eller benytter noen av FOREX' tjenester, behandles personlig informasjon om Kunden, f.eks. navn, personnummer, kontaktopplysninger, transaksjonsopplysninger, kontoopplysninger og annet. Dels handler det om opplysninger som Kunden selv oppgir, men det kan også være opplysninger som genereres internt eller hentes fra en annen kilde. For informasjon om hvordan vi behandler Kundens personopplysninger, se FOREX' gjeldende integritetspolicy. Den er tilgjengelig i FOREX' butikker eller på [www.forex.no](http://www.forex.no).

## 9. OVERFØRING AV AVTALEN

FOREX har rett å overføre samtlige eller deler av sine rettigheter og plikter ifølge disse vilkårene til en annen part. FOREX har også rett til å benytte underleverandører for å oppfylle sine plikter. Kunden har ikke rett til å overføre sine rettigheter og plikter ifølge disse vilkårene.

## 10. KLAGER

Hvis Kunden har reklamert tjenesten kjøp av reisevaluta via kortbetaling i FOREX-butikk eller FOREX-uttaksautomat, men ikke godtar FOREX' vurdering i reklamasjonssaken, kan Kunden henvende seg skriftlig til FOREX' klageansvarlige på adressen: FOREX Norge NUF, klageansvarlig, Storgaten 10A, NO-0155 Oslo. Den ansvarlige utreder saken og kommer tilbake til Kunden med et skriftlig svar eller muntlig via telefon. FOREX' klageansvarlige kan også nås på e-postadressen [info@forex.no](mailto:info@forex.no). For uavhengig rådgivning og veiledning har Kunden mulighet til å henvende seg til Forbrukerrådet..

Hvis vurderingen av Kundens klage, til tross for kontakt med den klageansvarlige, ikke har resultert i en for Kunden tilfredsstillende løsning, kan Kunden kontakte Forbrukerrådet, adresse: Postboks 463 Sentrum, 0105 Oslo, telefon: 23 400 500, nettside: [www.forbrukerradet.no](http://www.forbrukerradet.no)

## 11. TOLKNING OG ANVENDELSE

Tolkning og anvendelse av denne avtalen skal skje ifølge norsk rett. Tvister i forbindelse med denne avtalen skal avgjøres av norsk domstol. FOREX har imidlertid rett til å reise påtale mot Kunden ved en annen domstol som har jurisdiksjon over Kunden og dennes midler. Norsk lov om markedsføring er fulgt.

