

### 1. Beskrivning av Banken

Dessa allmänna villkor omfattar Nordea Masterpass som tillhandahålls av Nordea Bank Abp, filial i Sverige, nedan Banken, orgnr: 516411-1683, 105 71 Stockholm. Styrelsens säte är i Stockholm. Banken är ett bankaktiebolag och har tillstånd att driva bankrörelse. Banken står under tillsyn av Europeiska Centralbanken (ECB), finska Finansinspektionen samt svenska Finansinspektionen. Det språk som används i kontakterna mellan Kunden och Banken är svenska.

Banken rekommenderar att Kunden gör en utskrift av villkoren. Om Kunden inte har sådan möjlighet finns utskrifter av villkoren på närmaste Nordeakontor eller kan beställas hos Nordea Kundcenter, telefon 0771-224488.

### 2. Definitioner

**Betalningsorder:** Order från Kunden till sin kortutgivande bank att genomföra en betalningstransaktion.

**Betalningstransaktion:** Uttag eller överföring av medel till respektive från ett korts konto eller konto knutet till ett kort.

**Nordea Wallet:** En applikation utgiven av Banken med syfte att leverera tjänster till Kunden. Applikationen används bland annat för att registrera Masterpass.

**Tjänsten:** Nordea Masterpass, en digital plånbokstjänst som tillhandahålls av Banken.

### 3. Beskrivning av Tjänsten

Nordea Masterpass gör det möjligt att registrera och lagra kortuppgifter samt leveransadress för att möjliggöra betalningstransaktioner på distans, t.ex. köp av vara/tjänst på internet.

Tjänsten är tillgänglig för distanstransaktioner hos handlare och på handelsplatser som visar Masterpass-symbolen. Vid betalningstillfället väljer Kunden att betala med ett av de kort som finns lagrade i Tjänsten. Efter att handlaren tagit emot Kundens Betalningsorder kommer handlaren att skicka betalningen för bearbetning till sin kortinlösare.

Alla Betalningstransaktioner registreras på det kort som Kunden valt vid det aktuella betalningstillfället. För Betalningsordern och Betalningstransaktionen gäller det valda kortets villkor i alla delar. Frågor i anledning av Betalningstransaktionen eller reklamationer gällande Betalningstransaktionen ska därför riktas till antingen handlaren/handelsplatsen eller till kortutgivaren.

### 4. Förutsättningar för att registrera och inneha Tjänsten

Kunden måste uppfylla de särskilda krav Banken vid varje tidpunkt ställer för att registrera och inneha Tjänsten. För närvarande gäller att Kunden måste vara kund i Banken, ha minst ett aktivt kort i Banken, inneha ett Mobilt BankID, inneha Nordea Wallet, samt registrera en e-postadress och ett mobiltelefonnummer. Dessutom måste korten vara anslutna till tjänsten Mastercard Secure Code / Verified by Visa för att kunna registreras i Tjänsten.

Registrering sker genom att Kunden loggar in i Nordea Wallet med sitt Mobila BankID och dess säkerhetskod samt accepterar villkoren för Masterpass med sitt Mobila BankID. Tjänsten får inte användas i strid mot lagstiftning.

### 5. Förutsättningar för nyttjande av Tjänsten

Tjänsten kan nyttjas för betalningstransaktioner hos handlare/handelsplatser där det framgår att Masterpass är ett godkänt betalsätt och det valda kortet accepteras.

### 6. Kundens ansvar

#### Säkerhetslösning

Banken anvisar säkerhetslösning för identifiering av Kunden vid inloggning i Tjänsten samt för initiering av betalningstransaktion. Säkerhetslösning kan variera från tid till annan f.n. gäller Mobilt BankID, utfärdat av Banken eller av annan utfärdande part. Kunden

är skyldig att följa de säkerhetsföreskrifter som Banken och i förekommande fall annan utgivande part vid var tid meddelar gällande säkerhetslösningen.

#### Spärr av Mobilt BankID

Vid vetskap om att den enhet som innehåller Kundens Mobila BankID har kommit bort, tillgripits eller använts obehörigen ska Kunden snarast anmäla detta till utfärdaren av Kundens Mobila BankID. Spärr sker på det sätt som utfärdaren anvisar.

Vid misstanke om att annan person fått kännedom om Kundens säkerhetskod till Mobilt BankID är Kunden skyldig att omedelbart ändra säkerhetskoden för Mobilt BankID.

#### Godkännande att genomföra en betalning

För att godkänna en betalning med Masterpass måste Kunden logga in i Nordea Wallet och välja Masterpass, samt välja det kort som ska användas i betalningstransaktionen. Betalningen godkänns därefter på anvisat sätt.

Kundens leveransadress kan påverka priset som handlaren debiterar. Det kan tillkomma mervärdesskatter, tullavgifter eller leveranskostnader. Handlaren kan därför i vissa fall kräva en tilläggsavgift efter det att kunden godkänt betalningstransaktionen.

#### Ansvar för obehöriga transaktioner

Om en obehörig transaktion skulle uppstå regleras ansvaret för denna enligt det aktuella kortets villkor.

#### Registrering av uppgifter

Vissa av Kundens privatkort utgivna av Banken kan komma att automatiskt registreras i Tjänsten så också den adress som Banken har till Kunden.

Kunden ansvarar för riktigheten av samtliga de uppgifter som Kunden registrerar i Tjänsten även om dessa visar sig vara felaktiga. Kunden kan registrera kort från annan kortutgivare än Banken samt kort som är anslutna till annat varumärke än Mastercard i enlighet med de anvisningar som Banken vid varje tid meddelar. Kunden är ansvarig för att Kunden har rätt att disponera de kort som registreras.

### 7. Textmeddelanden (sms), meddelanden via e-post

Som en del i Tjänsten kan kunden komma att erbjudas att ta emot meddelanden som skickas till Kundens mobiltelefon eller till den e-postadress som Kunden registrerat. Genom att registrera dessa samtycker Kunden uttryckligen till att ta emot meddelanden på detta sätt. Vissa e-postmeddelanden är nödvändiga funktioner i Tjänsten och går inte att välja bort, andra funktioner kan återkallas direkt av Kunden i Tjänsten. Banken kan inte garantera att textmeddelanden eller e-post alltid når Kunden. Avgifter som härrör från Kundens abonnemang för att motta meddelanden och e-post kan tillkomma.

### 8. Lojalitetsprogram, erbjudanden m.m.

I den mån det stöds av Banken kan det i Tjänsten finnas möjlighet för Kunden att även registrera kort anslutna till något lojalitetsprogram eller bonusprogram.

Banken kan i Tjänsten visa erbjudanden från olika handlare/handelsplatser som riktas direkt mot Kunden. Kunden kan vid besök på handelsplats även komma att få ta del av speciella erbjudanden om Kunden väljer Masterpass som betalningsätt.

Varje sådant erbjudande är föremål för individuella regler och villkor och dessa gäller mellan Kunden och handlaren/handelsplatsen. Banken är inte ansvarig för sådan handlares/handelsplats erbjudande och/eller utförande av tjänster som tillhandahålls av annan än Banken.

**9. Begränsningar i Tjänsten**

Banken förbehåller sig rätten att avgöra vilka kort som vid varje tidpunkt kan finnas registrerade i Tjänsten. Banken förbehåller sig även rätten att under kortare eller längre tid begränsa användning av Tjänsten om det enligt Bankens bedömning föreligger en risk att säker användning av Tjänsten kan äventyras.

**10. Kommunikationsmedel mellan parterna, krav på Kundens utrustning**

För att kunna använda Tjänsten krävs uppkoppling mot internet. För sådan uppkoppling krävs dator, smart telefon, läsplatta eller liknande samt programvara.

Kunden ansvarar alltid själv för tillgång till den tekniska utrustning och programvara som krävs för att använda Tjänsten samt eventuella kostnader för sådan utrustning. Kunden ska visa normal aktsamhet vid användning av Tjänsten och där så är möjligt använda antivirusprogram och brandväggar.

Användning av Tjänsten kan medföra att Kunden belastas av trafikavgifter för datatrafik. Ansvaret för betalning av sådana avgifter åligger enbart Kunden och regleras i Kundens avtal med sin leverantör av datatrafik. Banken är inte ansvarig för betalning av trafikavgifter.

**11. Tillgänglighet till Tjänsten**

Tjänsten är normalt tillgänglig 24 timmar om dygnet, sju dagar i veckan. Banken kan dock inte garantera att Tjänsten är fri från avbrott under denna tid och Banken förbehåller sig rätten att under kortare tid stänga Tjänsten för service, tekniskt underhåll samt uppdatering. Om Banken kan förutse avbrottet och detta kan antas ha mer än ringa betydelse för Kunden ska Banken i skälig tid underrätta Kunden om avbrottet. Underrättelse kan ske på något av de sätt som anges under Meddelanden.

**12. Ändring i Tjänsten respektive ändring av villkor**

Banken har rätt att ändra omfattning, innehåll och villkor för Tjänsten. Om en ändring innebär villkorsändring kommer denna att publiceras och finnas att ta del av i Tjänsten. Ändring av villkor kan innebära att kund måste acceptera ändringen för att kunna fortsätta använda Tjänsten. Om Kunden inte vill acceptera ändringen har Kunden rätt att omedelbart och avgiftsfritt säga upp Tjänsten genom att kontakta Bankens kundcenter.

**13. Begränsning av bankens ansvar**

Banken är 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 Banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd. Banken ansvarar inte heller för skada som orsakats av avbrott eller annan störning i automatisk databehandling, dataöverföring, telekommunikationer, annan elektronisk kommunikation eller i elförsörjning eller av annat liknande skäl utanför Bankens kontroll. Likaledes svarar Banken inte för skada som beror på tekniska fel som hindrar användandet av Tjänsten. Banken är inte heller ansvarig för skada som beror av fel, störningar eller avbrott i Kundens Mobila BankID / annan giltig säkerhetslösning eller kommunikationsförbindelse med Bankens och/eller tredje parts datorsystem som försvårar eller omöjliggör åtkomst till Tjänsten. Banken är inte skyldig att ersätta skada som orsakats av att Banken spärrat Tjänsten på felaktiga grunder under förutsättning att Banken har haft anledning anta att skäligen grunder att spärra Tjänsten förelåg vid spärrtillfället.

Skada som uppkommit i andra fall än som anges ovan ska inte ersättas av Banken om Banken varit normalt aktsam.

Banken ansvarar inte för skada som uppkommit på grund av att ett företag inte accepterar eller upphört att acceptera kortet eller Masterpass.

Banken ansvarar inte i något fall för indirekt skada, om inte skadan orsakats av Bankens grova vårdslöshet.

**14. Avtalstid, spärr och uppsägning**

Avtalet om Tjänsten gäller tills vidare.

Kunden har alltid rätt att omedelbart avsluta Tjänsten. Avslut kan ske genom att Kunden kontaktar Banken.

Om Kunden avlider eller det förordnas förvaltare för Kunden enligt FB 11 kap 7 § upphör Tjänsten att gälla utan uppsägning. Banken har rätt att säga upp Tjänsten med två månaders uppsägningstid. Banken har dock rätt att med omedelbar verkan stänga Tjänsten och säga upp avtalet om Tjänsten om för Banken erforderliga avtal för tillhandahållande av Tjänsten upphör att gälla eller om det enligt Bankens bedömning finns en påtaglig risk att Banken eller dess kunder lider skada om Tjänsten tillhandahålls.

Banken har rätt att omedelbart spärra Kundens tillgång till Tjänsten samt med omedelbar verkan säga upp avtalet om Kunden enligt Bankens bedömning missbrukar Tjänsten, bryter mot något av de valda kortens villkor, eller åsidosätter villkor eller instruktioner för Tjänsten på ett sätt som kan störa Tjänsten och/eller försäkra Banken eller annan skada.

**15. Reklamationer**

För reklamation som avser en vara eller tjänst som är betald med kort som registrerats i Tjänsten gäller det valda kortets villkor. Banken ansvarar enbart för de kort som är utgivna av Banken i enlighet med det aktuella kortets allmänna villkor.

**16. Användning av cookies i samband med Tjänsten**

För att använda Tjänsten kan Kunden behöva godkänna användningen av cookies hos Mastercard. Syftet med cookies är att bättre kunna tillhandahålla Tjänsten. Godkännande eller avregistrering av användning av cookies kan ske i den mobila enhet som används. Tjänsten kan användas utan cookies men kvaliteten kan försämrans.

**17. Meddelanden**

Banken publicerar meddelanden i Tjänsten samt kommunicerar direkt till kund via e-post eller SMS. Banken kan även skicka meddelanden via post.

Om Kunden har Tjänsten Nordea via Internet och Telefon kan Banken lämna information och meddelanden enligt detta avtal via den kanalen.

Kunden anses ha fått del av information och meddelanden enligt detta avtal när de gjorts tillgängliga för Kunden antingen i Tjänsten, via sms, via e-post och/eller via Nordeas Internetbankstjänst.

Kunden är skyldig att meddela Banken namn- och/eller adressändring. Brev som Banken sänder till Kunden skall anses ha nått denne senast på femte dagen efter avsändandet om brevet sänts till den adress som är känd för Banken.

Kunden kan alltid kontakta Bankens kundcenter på telefonnummer 0771-22 44 88.

### 18. Pris

Pris för Tjänsten och eventuella tillval utgår i enlighet med Bankens prislista. Prislistan hålls tillgänglig på Bankens kontor samt på Bankens internetsidor. För nyttjande av Tjänsten kan tillkomma ytterligare skatter, avgifter eller andra kostnader som inte påförs eller betalas av Banken t.ex. kostnader för nyttjande av datatrafik eller teletrafik.

### 19. Tillämplig lag och domstol

Svensk rätt ska äga tillämpning på detta avtal och om talan väcks av banken ska tvisten avgöras av svensk domstol. Banken har emellertid rätt att väcka talan i annat land om kontohavaren har hemvist där eller tillgångar i det landet.

### 20. Klagmålshantering och tvistlösning utanför domstol

Klagomål avseende avtalet bör i första hand framföras till den enhet i banken som tillhandahållit avtalet, till kundservice eller till bankens Kundombudsman. Önskar kontohavaren framföra ett klagomål bör det vara skriftligt om ärendets beskaffenhet inte föranleder annat. Banken kan när ett klagomål har framförts kommunicera med kontohavaren via internetbanken, brev, genom telefonsamtal eller i samband med ett fysiskt möte beroende på vad som bedöms lämpligt i det enskilda fallet.

Vid tvist med banken har kontohavaren möjlighet att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) som är en nämnd för alternativ tvistlösning. Adress; ARN, Box 174,101 23 Stockholm, [www.arn.se](http://www.arn.se). En anmälan till nämnden måste vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. Banken åtar sig att medverka i Allmänna reklamationsnämndens behandling av tvisten.

En kontohavare som ingått ett avtal med banken via internetbanken och där det har uppstått en tvist som kunden inte har kunnat lösa med banken har även rätt att använda EU: S online plattform för tvistlösning; [HTTPs://ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/). Mer information om tvistlösning online finns på [www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se)

### Information om behandling av personuppgifter

Som personuppgiftsansvarig behandlar banken personuppgifter för att leverera de produkter och tjänster som parterna kommit överens om och för andra ändamål tex för att följa lagar och andra regler. För detaljerad information om behandlingen av personuppgifter vänligt läs vidare i banken dataskyddspolicy som finns på följande länk [nordea.se/dataskyddspolicy](http://nordea.se/dataskyddspolicy) eller kontakta banken.

Dataskyddspolicyn innehåller information om den registrerades rättigheter i samband med behandlingen av personuppgifter såsom rätten till information, rättelse, dataportabilitet etc.

### Information om distansavtal

Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler gäller endast för konsumenter. Ett distansavtal är när kund och Banken inte träffas personligen innan avtalet ingås. Några exempel på distansavtal är avtal via internet, via telefon- bankstjänster eller svar på brevtvskick/annons.

Om du ångrar dig och inte längre önskar Tjänsten har du som Kund rätt att frånträda avtalet om Tjänsten. Du har så kallad ångerrätt. Ångerrätten gäller enbart själva avtalet och inte de transaktioner, tjänster eller motsvarande som utförts under avtalet.

Om du vill utöva din ångerrätt så ska du lämna eller sända ett meddelande till Banken inom 14 dagar från den dag då avtalet ingicks och du godkände de allmänna villkoren. När du utnyttjar din ångerrätt ska du snarast, alltid senast inom 30 dagar, betala tillbaka de belopp och sända tillbaka det material som du fått av Banken. Om du har utnyttjat din ångerrätt ska Banken betala tillbaka vad du har betalat snarast, och senast 30 dagar från den dag då Banken fick meddelandet om att du ångrat dig. Från det belopp som ska återbetalas får dock Banken avräkna belopp som motsvarar den del av den finansiella tjänst som har tillhandahållits och även skäliga kostnader för tiden före det Banken tog emot ditt meddelande om att avtalet frånträts. Om pris utgår för Tjänsten återbetalar Banken den del av årsavgiften eller månadsavgiften som är debiterad och avser tiden efter det att du meddelat att avtalet ska frånträdas.