

KOMPLETT BANK MASTERCARD -EHDOT

Voimassa alkaen 29.03.2019

1. MÄÄRITELMÄT:

- Kortinhaltija:** Henkilö(t), jo(i)lle kortti/kortit on myönnetty.
Kortin myöntäjä: Komplett Bank ASA.
Käyttöpaikka: Erilaiset yritykset ja vastaavat, joissa kortteja voidaan käyttää maksuvälineenä.
Tunnusluku: Henkilökohtainen tunnusluku, jota käytetään käteisautomaateilla ja maksupäätteillä.
Kirjallinen: Viestintämuoto, jonka katsotaan käsittävän kirjepostin, sähköpostin, tekstiviestit ja muun kirjallisen informaation fyysisessä tai sähköisessä

2. KORTIN MYÖNTÄJÄ

Maksukortin on myöntänyt Komplett Bank ASA (yrittystunnus 998997801), Vollsveien 2A, 1366 Lysaker, Norja, jolla on norjalaisen Finanstilsynetin www.finanstilsynet.no myöntämä luottolaitoksen toimilupa.

3. KORTTIPALVELUN LYHYT KUVAUS

Luottokortti on maksukortti, jota voidaan käyttää tuotteiden ja palvelujen maksamiseen maksupäätteillä, käteisen nostamiseen pankkiautomaateista sekä muissa tarkemmin määritellyissä käyttökohteissa. Kortinhaltija voi käyttää korttia sovittujen käyttörajojen puitteissa. Käytetty luotto on maksettava takaisin mahdollisten korkojen, maksujen ja kulujen kanssa.

4. PELAAMINEN JA VEDONLYÖNTI

Maksukorttia (tai tilinumeroa) ei saa käyttää maksuvälineenä pelaamisessa, vedonlyönnissä tai muissa rahapeleissä (mukaan lukien Internet-pelaaminen), vaikka käyttöpaikka tai korttipäätte hyväksyisivät maksukortin maksuvälineenä. Tämän käyttörajoituksen rikkomisen katsotaan olevan merkittävä sopimusrikkomus, jonka seurauksena kortin myöntäjällä on ehtokohdan 26 mukainen oikeus lakkauttaa kuluttajan oikeus käyttää maksukorttia.

5. SOPIMUSSUHTEN SYNTYMINEN JA KORTIN MYÖNTÄMINEN

Korttisopimus – mukaan lukien nämä ehdot – katsotaan hyväksytyksi, kun kortinhaltija on allekirjoittanut sen sähköisesti. Mikäli kortinhaltija ei hyväksy ehtoja, hänen on ilmoitettava asiasta välittömästi kortin myöntäjälle. Kortinhaltijan tulee perehtyä ehtoihin ja muihin kortin myöntäjän toimittamiin tietoihin perusteellisesti ennen maksukortin käyttöönottoa.

Luottoon sovelletaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisia korkoja ja muita maksuja. Maksukortti myönnetään siihen merkityksi voimassaoloajaksi. Kun maksukortin voimassaolo päättyy, kortinhaltijalle lähetetään uusi maksukortti, ellei kortin myöntäjä ole sulkenut korttia tai jompikumpi sopijapuoli ole irtisanonut korttisopimusta ehtojen mukaisesti.

Maksukorttia vastaanotettaessa on esitettävä voimassa oleva henkilötodistus kortin myöntäjän sitä vaatiessa. Kortin myöntäjän tai sen edustajan (esimerkiksi kortin noutopaikkana toimivan postitoimipisteen työntekijän) tulee vahvistaa, että tiedot ovat oikein.

Korttisopimus on voimassa, kunnes jompikumpi sopimuspuoli irtisanoa tai purkaa sen, ks. kohdat 26 ja 27 jäljempänä.

6. EHTOJEN MUUTTAMINEN

Luotonantaja varaa itselleen oikeuden muuttaa näitä ehtoja. Tieto ehtojen muutoksista annetaan kirjallisesti luottoasiakkaalle. Muutos tulee voimaan kaksi (2) kuukautta sen jälkeen, kun ilmoitus on annettu. Jos luottoasiakas ei hyväksy muutosta, hän saa sanoa sopimuksen irti välittömästi vaikutuksien ennen kuin muutokset tulevat voimaan. Jos irtisanomista ei tehdä, luottoasiakkaan katsotaan hyväksyneen muutokset.

7. PERUUTUSOIKEUS

Kortinhaltijalla on Suomen lainsäädännön mukainen oikeus peruuttaa sopimus. Mikäli kortinhaltija on käyttänyt korttia, jäljellä oleva saldo on maksettava takaisin 30 päivän kuluessa siitä, kun kortinhaltija on peruuttanut sopimuksen.

Luottoasiakkaalla on oikeus perua luottosopimus ilmoittamalla siitä luotonantajalle 14 kalenteripäivän kuluessa luottosopimuksen tekemisestä tai siitä myöhemmästä ajankohdasta, jona luottoasiakas on saanut luottosopimuksen kirjallisesti tai sähköisesti. Jos ilmoitus tehdään kirjallisesti, määräaika katsotaan noudatetun, jos ilmoitus on lähetetty ennen määräajan päättymistä. Ilmoitus voidaan antaa kirjeitse osoitteeseen Komplett Bank ASA, PL 7640, 00002 Helsinki, sähköpostitse luotonantajan asiakaspalveluun asiakaspalvelu@komplettbank.fi tai puhelimitse numeron 09 42452288. Peruuttamisoikeutta käytettäessä

luottoasiakkaan tulee ilman aiheetonta viivästystä ja viimeistään 30 kalenteripäivän kuluessa ilmoituksen lähettämisestä maksaa takaisin luottomäärä ja maksaa nimelliskorko luoton käyttöönotosta luoton takaisinmaksuun saakka. Lisäksi luotonantaja voi vaatia korvaamaan luottosopimukseen liittyvät kulut, jotka luotonantaja on maksanut julkisille viranomaisille ja joita luotonantaja ei voi vaatia niiltä takaisin, esim. rekisteröintimaksut. Jos luottoasiakas ei maksa luottomäärää ja korkoa edellä mainitussa ajassa, peruuttamisoikeus raukeaa. Kun peruuttamisoikeuden määräaika on kulunut umpeen, luottoasiakas voi irtautua sopimuksesta luoton ennen aikaista takaisinmaksua koskevan kohdan 8 mukaisesti.

8. TIEDOT KORTIN KÄYTTÄMISESTÄ

Kortinhaltijan tulee erityisesti kiinnittää huomiota vastaanottamissaan tiedoissa seuraaviin kohtiin:

- Maksukortin käyttöalueet
- Missä tilanteissa maksukorttia (mukaan lukien maksukortin numeroa) voidaan käyttää ilman tunnuslukua, muuta turvallisuustietoa tai allekirjoitusta sekä millaisia summia käyttäjältä voidaan laskuttaa tällaisesta käytöstä
- Miten kortinhaltijan tulee todistaa henkilöllisyytensä maksukortin käytön yhteydessä eri käyttöalueilla
- Maksukortin, tunnusluvun tai muun turvallisuustiedon säilyttäminen sekä ohjeet siitä, millaista tunnuslukua ei tule valita
- Käyttöraajat maksukortin käyttämiselle eri käyttöalueilla
- Kortinhaltijan oikeudet
- Maksukortin ja/tai tunnusluvun tai turvallisuustiedon katoamisesta ilmoittaminen ja maksukortin sulkemista koskeva menettely
- Missä laajuudessa käyttöpaikoilla on oikeus perua maksukortilla tehtyjä maksuja tuotteiden ja palvelujen tilaamisen yhteydessä
- Kortinhaltijan vastuu luvattomista maksutapahtumista ja riskeistä
- Käytetyn luoton nimelliskorko ja todellinen vuosikorko
- Peruutus-oikeutta koskevat säännöt.

9. HINNAT JA HINTATIEDOT

Nimelliskorko ja todellinen vuosikorko ilmenevät vakimuotoisten eurooppalaisten kuluttajaluottotietojen (SECCI-tiedot) kohdasta 3. Korko lasketaan päivittäin ja pääomitetään (lisätään luottosaldoon) kuukausittain. Se merkitsee, että tililtä veloitetaan korkoa korolle. Maksun myöhästyessä erääntyneeseen määrään lisätään korkolain mukainen viivästyskorko. Viivästyskorko on 180 päivän ajan määrän erääntymisestä luottojakson voimassa oleva korko, jos se on korkeampi kuin normaali viivästyskorko. Kulut ilmenevät SECCI-tietojen kohdasta 3. Luotonantajalla on oikeus veloittaa luottolimiitistä maksut ja kulut. Korot, perustamiskulut, hallintokulut ja luottolimiitin käytöstä syntyvät kulut ilmenevät Komplett Bankin voimassa olevasta hinnastosta ja/tai tilitiedoista ja/tai ne ilmoitetaan muulla sopivalla tavalla. Luotonantajan kotisivuilla (www.komplettbank.fi) on tiedot voimassaolevista kuluista ja maksuista. Maksun viivästyessä luottomäärään lisätään lain mukainen maksuistutusmaksu. Jos luottolimiitti ylitetään, peritään korko ja muut maksut ja kulut luotonantajan kulloinkin voimassa olevien korkokantojen ja ehtojen mukaan. Jos maksukorttia käytetään sovittujen käyttörajojen vastaisesti, kortin myöntäjällä on oikeus veloittaa tilinylityskorkoa ja/tai tilinylitysmaksu kortin myöntäjän kulloinkin voimassa olevan korko- ja maksuhinnaston mukaisesti.

Jos maksukorttia käytetään muussa kuin korttiin liitetyn tilin valuutassa, ostokuitin tai käteisoston summa lasketaan käyttömaan valuutasta euroiksi samana päivänä, jona summa tilitetään ulkomaisen pankin ja kortinhaltijan pankin välillä. Veloituspäivä riippuu siitä, miten nopeasti ulkomainen käyttöpaikka tai mahdollisesti käyttöpaikan pankkiyhteys lähettää korttitapahtuman tilitettäväksi. Valuuttojen muuntamisessa käytetään osto- ja myyntimarkkinakursseja sekä valuutanvaihtokulua.

10. KORKOJEN JA MAKSUJEN MUUTOKSET

Korko laskutetaan kuukausittain kulloinkin käytössä olevalta luottomääräältä. Luotonantaja voi korottaa yksipuolisesti luoton maksuja ja kuluja, jos muutos on asiallisesti perusteltu luotonantajan kuluilla tai luotonantajan hintarakenteen muuttumisella, lainsäädännön muutoksella tai viranomaispäätöksellä. Maksun korotus ei saa olla suurempi kuin luotonantajalle aiheutunut tosiasiallinen lisäys kustannuksissa, joiden johdosta maksua luottosopimuksen mukaan peritään. Edellä olevassa kappaleessa mainitut muutokset voidaan toteuttaa aikaisintaan kaksi (2) kuukautta sen jälkeen, kun luotonantaja on ilmoittanut muutoksesta

kirjallisesti luottoasiakkaalle. Luottoasiakkaalle annettavassa ilmoituksessa on mainittava muutoksen syy, laajuus ja toteuttamisajankohta sekä ilmoitettava luottoasiakkaan oikeudesta irtisanoa sopimus päättymään välittömästi ja se, että luottoasiakkaan katsotaan hyväksyneen muutoksen, jos hän ei sitä vastusta. Ilmoituksessa on myös oltava tiedot uudesta todellisesta vuosikorosta sekä muista luottoasiakkaalta veloittavista kuluista.

11. LUOTONANTAJAN OIKEUS LAKKAUTTAA LUOTTO, ERÄÄNNYTTÄMINEN JA MUUT MAKSUJEN LAIMINLYÖNNIN SEURAUKSET

Oikeus luoton käyttöön voidaan lakkauttaa kirjallisen, perustellun etukäteisilmoituksen jälkeen välittömästi, jos:

a. On syytä epäillä, että luottoa käytetään oikeudettomasti tai vilpillisesti tai

b. Vaara siitä, että luoton maksamisesta vastuussa oleva luottoasiakas ei kykene täyttämään maksuvelvoitteitaan, on huomattavasti kohonnut. Tämä on tilanne esimerkiksi silloin, jos luottoasiakkaan olosuhteiden takia alkuperäisen sopimuksen edellytykset eivät ole enää voimassa tai luottoasiakas laiminlyö merkittävästi luottosopimuksen noudattamista, kuten velvollisuutta maksaa korot ja kulut. Ilmoitus lakkauttamisesta voidaan kuitenkin tehdä välittömästi luottolimiitin käytön estämisen jälkeen, jos tämä on vahinkojen estämiseksi tai rajoittamiseksi perusteltua. Luotonantaja voi purkaa luottosopimuksen ja vaatia erääntymättömän luottomäärän takaisin maksua, jos:

a. Luottoasiakas laiminlyö merkittävästi luottosopimuksen noudattamista, kuten velvollisuutta maksaa korot ja kulut sekä lyhentää luottoa tai maksaa se takaisin sen erääntyessä ja maksu on viivästynyt vähintään kuukauden ja on edelleen suorittamatta

b. Luottoasiakas asetetaan konkurssiin konkurssilain säännösten mukaisesti tai velkajärjestelyyn yksityishenkilön velkajärjestelyä koskevan lain mukaisesti

c. Asiakas menehtyy eikä luoton maksulle aseteta turvaavaa vakuutta kohtuullisessa ajassa tai ilmoituksesta tai

d. Luottoasiakkaan toiminnan tai huomattavasti heikentyneen maksukyvyn vuoksi on selvää, että luottoa tullaan laiminlyömään merkittävästi, eikä luottoasiakas aseta luotolle turvaavaa vakuutta tai maksa luotonantajan asettamassa määrääjässä. Tämä ei kuitenkaan koske tilannetta, jossa luotolla on jo turvaava vakuus. Jos luottoasiakas ei maksa välittömästi luotonantajan kuluja ja maksuja mahdollisen velan perinnän johdosta, luotonantaja voi veloittaa kulut luottolimiitistä tai vaatia, että ne katetaan muulla tavoin. Luoton erääntyminen tulee voimaan aikaisintaan neljän viikon tai, jos luotonantaja on aiemmin huomauttanut viivästyksestä tai muusta sopimusrikkomuksesta, aikaisintaan kahden viikon kuluttua siitä, kun erääntymistä koskeva ilmoitus on jätetty tai lähetetty luottoasiakkaalle. Jos luottoasiakas tämän ajan kuluessa maksaa viivästyneen määrän tai oikeaiseen muun sopimusrikkomuksen, erääntyminen raukeaa. Annettuun kirjallisen ilmoituksen luottosopimuksen laiminlyönnistä luotonantaja voi antaa luottosumman perintätoimiston hoidettavaksi, kun ilmoituksessa annettu maksuaika on kulunut umpeen. Perinnästä aiheutuu luottoasiakkaalle kustannuksia. Luotonantaja voi myös antaa luoton raueta kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Yllä mainittujen seuraamusten lisäksi luotonantaja ilmoittaa maksujen laiminlyönneistä luottotietoyhtiölle luottotietomerkinnän tekemistä varten.

12. KORTIN KÄYTTÄMINEN

Maksukorttia voi käyttää merkityillä maksupäätteillä, tuotteiden tai palvelujen tarjoajien verkkokaupoissa, useimmilla pankkiautomaateilla ja muilla kortin myöntäjän kuvaamilla tavoilla. Kortin myöntäjä ei vastaa maksukortin käytöstä tietyssä käyttöpaikassa, ellei voida osoittaa, että kortin myöntäjä on toiminut huolimattomasti. Maksukortin käytön yhteydessä kortinhaltija antaa hyväksyntänsä korttitapahtumaan syöttämällä tunnuslukunsa maksupäätteellä tai automaateilla tai allekirjoituksellaan, viemällä lähimaksuominaisuudella varustetun kortin maksupäätteen lähelle ja/tai käyttää muuta kortin myöntäjän ohjeistamaa turvallisuustietoa. Allekirjoitusta käytettäessä kortinhaltijan tulee pyydyttävä esittää voimassa oleva kuvallinen henkilötodistus. Kortinhaltijan tulee huolehtia siitä, että allekirjoitettu tosite jää myyjälle maksutapahtuman suorittamisen jälkeen. Joillakin maksuautomaateilla sekä osettaessa tuotteita ja palveluja verkosta, puhelimitse tai muun etäviestinnän välityksellä maksukorttia voidaan käyttää ilman tunnuslukua tai allekirjoitusta. Kortinhaltijan katsotaan käynnistäneen korttitapahtuman, kun maksukortin käyttö on rekisteröity, ellei maksukortin rekisteröinti ole tapahtunut teknisen vian tai muun

vastaavan syyn vuoksi, josta riskin kantaa tämän sopimuksen mukaisesti kortin myöntäjä.

Maksukortti on tarkoitettu käytettäväksi luotolla rahoitettaviin ostotapahtumiin ja käteisnostoihin. Korttitiliä ei saa käyttää talletustilinä. Mikäli kortinhaltijan korttitilin saldo kuitenkin on positiivinen, siitä ei makseta korkoa, ja kortin myöntäjällä on oikeus vaatia positiivisen saldon palauttamista asiakkaalle.

13. KORTIN JA TUNNUSLUVUN SUOJAAMINEN. KADONNEESTA KORTISTA ILMOITTAMINEN

Kortti on henkilökohtainen, eikä sen luottorajaa saa ylittää eikä sitä saa luovuttaa muille tai käyttää muuhun kuin maksukortin käyttötarkoitukseen. Kortinhaltijan tulee huolehtia siitä, ettei kortti päädy ulkopuolisten käsiin.

Kortinhaltijan tulee kohtuullisin keinoin suojata tunnuslukuun tai muuta maksukorttiin liitettyä henkilökohtaista turvallisuustietoa kortin saamisesta alkaen. Tunnuslukua tai turvallisuustietoa ei saa paljastaa muille, ei myöskään poliisille tai kortin myöntäjälle. Tunnuslukua tai turvallisuustietoa ei myöskään tule käyttää tilanteissa, joissa muut voivat nähdä sen tai saada sen tietoonsa. Tunnusluku tulee muistaa ulkoa. Mikäli tunnusluku on kirjoitettava muistiin, se tulee tehdä siten, etteivät muut kuin kortinhaltija ymmärrä numeroiden merkitystä. Tällaista muistiinpanoa ei saa säilyttää kortin läheisyydessä.

Mikäli kortinhaltija huomaa, että maksukortti on kadonnut, varastettu tai päätyntä luvattomiin käsiin tai kortin tunnusluku tai turvallisuustieto on päätyntä luvattomien käyttäjien tietoon tai korttia on käytetty oikeudetta, kortinhaltijan tulee ilmoittaa asiasta viipymättä kortin myöntäjälle tai kortin myöntäjän osoittamalle kumppanille. Kortinhaltijan tulee tehdä ilmoitus kortin myöntäjän tarjoamalla tavalla ja edistää kortin mahdollisimman nopeaa sulkemista.

Kun ilmoitus on tehty, kortin myöntäjä asettaa kortin käyttökieltoon. Kortin myöntäjän tulee antaa vahvistus kortinhaltijalle ilmoituksen antamisesta ja ilmoituksen antamisen ajankohta sekä huolehtia siitä, että kortinhaltija pystyy 18 kuukauden ajan dokumentoimaan, että tällainen ilmoitus on tehty. Kortin myöntäjä ei vaadi liitteitä ilmoitusta tehtäessä. Kortinhaltijan tulee välittömästi ilmoittaa kortin myöntäjälle, mikäli kortti palautuu käyttäjälle.

14. KÄYTTÖRAJAT

Maksukorttia voidaan käyttää sovittujen käyttörajojen puitteissa. Käyttörajoina voivat esimerkiksi toimia käyttökerrat, tietty ajanjakso tai kokonaissumma. Kortin myöntäjällä on oikeus muuttaa käyttöalueita ja käyttörajoja ilmoittamalla asiasta kaksi kuukautta etukäteen. Mikäli turvallisuuteen liittyvät olosuhteet sitä edellyttävät, kortin myöntäjällä on oikeus rajoittaa maksukortin käyttöaluetta, laskea käyttörajoja ja tehdä muita muutoksia turvajärjestelyihin tai vastaaviin ilman ennakoilmoitusta. Kortin myöntäjän on ilmoitettava muutoksesta kortinhaltijalle mahdollisimman pian sen voimaan tuleamisen jälkeen.

15. KATEVARAUS

Mikäli käyttöpaikka (myyjä tai palveluntarjoaja) edellyttää maksutapahtuman varmentamista, tiille voidaan tehdä katevaraus. Katevarauksen tekeminen edellyttää kortinhaltijan hyväksyntää. Hyväksyntä voidaan antaa syöttämällä tunnusluku, käyttämällä turvallisuustietoa tai allekirjoittamalla tosite. Katevaraus käytetään tavallisesti, kun maksukorttia käytetään majoituspaikkojen maksupäätteillä tai kun kortin numero ilmoitetaan tuotteiden tai palvelujen tilaamisen yhteydessä posti- tai puhelinmyynnissä tai muussa etämyynnissä. Katevaraus on tavallisesti voimassa 2–6 päivää, ja se poistetaan, kun maksu on veloitettu korttitililtä. Mikäli kortinhaltija ei ole hyväksynyt katevarausa, kortinhaltijalla on oikeus ottaa yhteyttä kortin myöntäjään saadakseen varauksen mitätöityä.

16. JÄLKIVeloitus

Kortinhaltijaa voidaan veloittaa jälkeenpäin tietyistä vaatimuksista, jotka ovat syntyneet liittyen hotelliyöpymisiin, autonvuokraukseen ja vastaaviin, mikäli kortinhaltija on palvelun tilaamisen tai sopimuksen tekemisen yhteydessä hyväksynyt tämän ja hänelle on tehty selväksi, että kortin myöntäjällä on oikeus jälkiveloitukseen. Hotellimajoitukseen, autonvuokraukseen tai vastaavaan sopimukseen liittyvä jälkiveloitus tapahtuu ilman, että kortinhaltijan tulee hyväksyä sitä tunnusluvullaan, turvallisuustiedolla tai allekirjoituksellaan. Suomessa sijaitsevilla käyttöpaikoilla on velvollisuus antaa tai lähettää kortinhaltijalle ennakoilmoitus jälkiveloituksesta, jos veloitus ei tapahdu välittömästi maksukortin käyttämisen yhteydessä.

17. MAKSUTAPAHTUMAN PERUUTTAMINEN

Maksu on tehty, kun kortinhaltija on hyväksynyt korttitapahtuman (maksutoimeksiannon) maksujärjestelmässä. Kortinhaltija ei voi keskeyttää tai peruuttaa maksutapahtumaa sen jälkeen, kun hän on hyväksynyt tapahtuman esimerkiksi käyttämällä tunnuslukuun, turvallisuustietoaan tai allekirjoitustaan.

18. KUITTI JA OMAVALVONTA

Kortinhaltijan tulee säilyttää maksukortin käytön yhteydessä saamansa kuitti myöhempää tarkistusta varten ja tarkistettava maksutapahtumat kortin myöntäjän toimittamasta tilioitteesta. Mikäli kortin myöntäjän tilioitteen tiedot eivät vastaa kortinhaltijan kuittitietoja, kortinhaltijan on ilmoitettava asiasta kortin myöntäjälle mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 13 kuukauden kuluessa veloitushetkestä.

19. LASKUTUS JA MAKSAMINEN

Luottoasiakas saa kerran kuukaudessa laskun luoton käytöstä kyseisellä jaksolla. Laskussa on käytössä oleva luottomäärä, kertyneet korot, hallintokulut sekä vähimmäismäärä, joka on maksettava ilmoitettuna eräpäivänä. Luottoasiakkaan on maksettava ilmoitettu vähimmäismäärä tai sitä suurempi määrä viimeistään ilmoitettuna eräpäivänä. Luottoasiakkaan tulee tarkistaa laskusta, että luottolimiitin tapahtumat täsmäävät omien muistiinpanojen kanssa. Jos ne eivät täsmää, luottoasiakkaan on ilmoitettava tästä luotonantajalle kohtuullisen ajan kuluessa. Luotonantaja vahvistaa maksettavan vähimmäismäärän.

Jos luotonsaaja laiminlyö luottosopimuksen mukaisen maksun suorittamisen, luotonantajalla on oikeus luottoehtojen mukaisesti periä viivästyskorko. Mikäli maksuerä ei makseta viimeistään eräpäivänä, on luotonsaaja velvollinen maksamaan viivästyneelle määrälle viivästyskorkoa eräpäivästä kirjauspäivään. Viivästyskorko on 7 prosenttiyksikköä korkeampi kuin korkolain mukainen viitekorko. Viivästyskorko on kuitenkin vähintään yhtä suuri kuin luotonantajan velasta perimä korko.

20. VAROJEN PALAUTUS, KUN TARKKAA SUMMAA EI OLLUT HYVÄKSYTTY

Kortinhaltijalla on oikeus vaatia varojen palautusta koko summasta maksun saajan käynnistämässä maksutapahtumassa, mikäli kortinhaltija pystyy osoittamaan, että

- kortinhaltija ei ole hyväksynyt maksutapahtuman tarkkaa summaa ja
- maksu on suurempi kuin kortinhaltija olisi voinut aiemman käyttötottumuksensa, puitesopimuksen ja muiden olosuhteiden vallitessa odottaa.

Tällaiseen takaisinmaksuun ei kuitenkaan ole oikeutta, jos kortinhaltijan hyväksyntä maksutapahtumaan on annettu suoraan kortin myöntäjälle ja kortinhaltija on saanut ilmoituksen tulevista maksutapahtumista vähintään neljä viikkoa ennen eräpäivää. Kortinhaltijan tulee esittää vaatimus mahdollisesta takaisinmaksusta viimeistään kahdeksan viikkoa veloituksen jälkeen. Kortin myöntäjän on kymmenen päivän kuluessa takaisinmaksuvaatimuksen vastaanottamisesta joko palautettava koko maksutapahtuman summa tai annettava perusteltu hylkäys sekä tiedot siitä, miten asiakas voi tehdä asiassa valituksen Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan.

21. VASTUU MAKSUKORTIN LUVATTOMASTA KÄYDÖSTÄ

Ellei jäljempänä olevissa ehtoissa toisin mainita, luvattomista veloituksista (maksutapahtumista) vastaa kortin myöntäjä. Maksutapahtuman katsotaan olevan luvaton, mikäli kortinhaltija ei ole hyväksynyt sitä ennen maksutapahtuman toteutusta tai sen jälkeen. Kortinhaltijan omavastuu kadonneen tai varastetun kortin käytöstä aiheutuvista luvattomista maksutapahtumista, kun maksutapahtuman yhteydessä on käytetty tunnuslukua tai henkilökohtaista turvallisuustietoa, on korkeintaan [50 euroa]. Sama koskee maksukortin luvattomasta käytöstä aiheutuvia maksutapahtumia, joissa on käytetty kortinhaltijan tunnuslukua tai turvallisuustietoa, joita kortinhaltija ei ole onnistunut suojaamaan. Kortinhaltijan omavastuu kortinhaltijan törkeästä huolimattomuudesta aiheutuvista luvattomista maksutapahtumista, kun kortinhaltija ei ole täyttänyt yhtä tai useampaa tämän sopimuksen kohdan 11 mukaisista velvoitteistaan, on korkeintaan [50 euroa].

Mikäli vahinko on aiheutunut siitä, että kortinhaltija on jättänyt tämän sopimuksen velvoitteet täyttämättä, kortinhaltija vastaa koko vahingosta. Sama koskee tilanteita, joissa vahinko syntyy kortinhaltijan petollisesta toiminnasta. Kortinhaltija ei vastaa vahingoista, jotka aiheutuvat kadonneen, varastetun tai luvattomasti käyttöön otetun kortin käytöstä sen jälkeen, kun kortinhaltija on ilmoittanut asiasta kortin myöntäjälle kohdan 11 mukaisesti, ellei kortinhaltija ole toiminut petollisesti. Maksupalvelulain 62 §:n mukaisesti kortinhaltija ei myöskään vastaa tilanteista, joissa kortin myöntäjä ei ole huolehtinut siitä, että kortinhaltija voi ilmoittaa sille asiasta.

22. VAATIMUS MAKSUN PALAUTTAMISESTA

Mikäli kortinhaltija kiistää olevansa vastuussa maksutapahtumasta edellä mainittujen vastuuehtojen mukaisesti, kortin myöntäjän on palautettava summa ja korvattava korot veloitushetkestä lukien. Kortinhaltijan on kuitenkin esitettävä vaatimuksensa palautuksesta ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun kortinhaltija on huomannut tai hänen olisi pitänyt huomata tilanne, viimeistään 13 kuukauden kuluessa veloitushetkestä. Palautusvelvollisuus ei koske tilanteita, joissa

kortinhaltija on kirjallisesti myöntänyt olevansa vastuussa maksutapahtuman summan rekisteröinnistä tai kortin myöntäjä on neljän viikon kuluessa kortinhaltijan kirjallisen vastustuksen saatuaan nostanut kanteen tai vinyt asian Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan. Mikäli Vakuutus- ja rahoitusneuvonta tai tuomioistuimien hylkää vaatimuksen, käynnistyy uusi neljän viikon määräaika siitä päivästä alkaen, jolloin kortin myöntäjä on saanut tiedon hylkäyksestä.

Ensimmäisen kappaleen mukainen palautusvelvollisuus ei koske kortinhaltijan 50 euron omavastuuta paitsi, jos maksukorttia on käytetty ilman tunnuslukua tai muuta henkilökohtaista turvallisuustietoa. Ensimmäisen ja toisen kappaleen mukainen palautusvelvollisuus ei myöskään koske käyttöpaikassa tapahtuneita virhekisteröintejä, jotka kortinhaltijan olisi pitänyt havaita maksaessaan tuotetta tai palvelua maksukortilla. Tällaiset reklamaatiot tulee tehdä myyjälle (käyttöpaikalle). Kortin myöntäjä ei vastaa ostettujen tuotteiden tai palvelujen laadusta, käytettävyydestä tai toimituksesta, ellei toisin ole nimenomaisesti laissa tai muissa tämän sopimuksen ehtoissa määrätty. Mikäli kortinhaltija epäilee, että häneen on kohdistunut rangaistava teko maksukortilla suoritettuna maksutapahtuman rekisteröinnissä, kortin myöntäjä voi vaatia kortinhaltijaa tekemään rikosilmoituksen poliisille. Kortinhaltijan tulee toimittaa kortin myöntäjälle kirjallinen selvitys jokaiseen vahinkotilanteeseen liittyvistä olosuhteista.

23. MAHDOLLISET VIRHEET TAVARASSA TAI PALVELUSSA

Luotonsaajan on pyrittävä sopimaan myyjän tai palveluntarjoajan kanssa ostetuissa tuotteissa tai palveluissa mahdollisesti esiintyvistä virheellisyyksistä.

Mikäli myyjä tai palveluntarjoaja ei täytä omia sopimusvelvoitteitaan, kuluttaja voi esittää sopimusrikkomukseen perustuvaa rahasuoritusta koskevan vaatimuksensa myös kortin myöntäjälle, joka on rahoittanut kaupan tai palveluksen. Vaatimus on esitettävä ilman aiheetonta viivytystä. Kuluttajan vaatimus kortin myöntäjälle voi koskea maksusta pidättäytymistä, hinnan palautusta, vahingonkorvausta tai muuta rahasuoritusta. Kortin myöntäjä ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan kuluttajalle enempää kuin on tältä saanut maksuina. Kortinhaltijalla on kuluttajan ominaisuudessa oikeus vedota Kuluttajansuojalain 7 luvun 39 §:ään. Kortin myöntäjän vastuu rajoittuu summaan, jonka kortinhaltija on maksukortilla maksanut reklamaation kohteena olevan oston laskituksen yhteydessä.

24. KORTIN MYÖNTÄJÄN OIKEUS SULKEA MAKSUKORTTI TURVALLISUUSYHTEISYKSIÄ

Kortin myöntäjällä on – riippumatta siitä, onko se saanut kortinhaltijalta kohdan 11 mukaisen ilmoituksen vai ei – oikeus sulkea maksukortti, mikäli sulkemiselle on asianmukaiset perusteet, jotka liittyvät maksukortin turvallisuuteen tai epäilyyn luvattomasta tai petollisesta käytöstä. Sama oikeus koskee tilanteita, joissa on kohonnut riski sille, että kortinhaltija ei pysty täyttämään velvoitteitaan. Kortin myöntäjän tulee toimittaa kortinhaltijalle kortin sulkemista kirjallinen ilmoitus, jonka jälkeen kortinhaltija ei voi käyttää korttia enää. Ilmoitus tulee toimittaa ennen maksukortin sulkemista tai jos se ei ole mahdollista, välittömästi kortin sulkemisen jälkeen. Mikäli kortin myöntäjän ilmoitus vahingoittaisi perusteltuja turvallisuusnäkökohtia tai olisi lain tai määräysten vastainen, kortin myöntäjällä on oikeus olla toimittamatta ilmoitusta.

25. TEKNISET ONGELMAT, VELOITUSVIRHEET JA VASTAAVAT

Mikäli kortinhaltijan tiliä veloitetaan luvattomasti teknisen ongelman, veloitusvirheen tai vastaavan syyn vuoksi, mukaan lukien käyttöpaikassa tehdyt virheet, kortin myöntäjällä on velvollisuus korvata kortinhaltijalle aiheutuneet vahingot. Mikäli kortinhaltija vetoaa korttijärjestelmän tekniseen ongelmaan, kortin myöntäjän on todennettava, että järjestelmä toimi oikein kyseisenä ajankohtana.

Kortin myöntäjä ei vastaa tilanteista, joissa maksukorttia ei voida käyttää korttijärjestelmän käyttökatkon vuoksi, pankkiautomaatin rahojen loppumisen vuoksi tai muusta vastaavasta syystä, ellei kortin myöntäjä ole toiminut huolimattomasti. Vastuu huolimattomuustilanteissa rajoittuu kuitenkin kortinhaltijalle aiheutuneisiin suoriin vahinkoihin.

26. KORTINHALTIJAN OIKEUS IRTISANOAA SOPIMUS

Kortinhaltijalla on oikeus irtisanoa sopimus ilman irtisanomisaikaa. Irtisanomisen yhteydessä kortinhaltijan tulee välittömästi suorittaa käytetty saldo korkoineen ja luotonkäyttömaksuineen, ellei osamaksusta ole tehty kirjallista sopimusta. Irtisanomisen yhteydessä kortinhaltijan tulee saada palautuksena asianmukainen osa mahdollisista etukäteen maksetuista maksupalvelujen kausimaksuista. Sopimukseen liitettyjen vakuutusten voimassaolo päättyy irtisanomisen yhteydessä.

27. KORTIN MYÖNTÄJÄN OIKEUS IRTISANOAA JA PURKAA SOPIMUS

Kortin myöntäjällä on oikeus irtisanoa sopimus kirjallisesti vähintään kahden kuukauden irtisanomisajalla, mikäli irtisanomiselle on perusteltu syy. Kortin myöntäjän on ilmoitettava irtisanomisen syy. Tällaisen

irtisanomisen yhteydessä kortinhaltijan tulee saada palautuksena asianmukainen osa mahdollisista etukäteisen maksetuista palvelujen kausimaksuista. Sopimuksen irtisanominen ei vaikuta kortin myöntäjän saatavien maksamista koskeviin sopimusehtoihin.

28. LUOTTORAJAN MUUTTAMINEN

Tilinomistaja hyväksyy, että luotonantaja voi korottaa myönnettyä luottorajaa luottoasiakkaan pyynnöstä ja myös tarjota luottorajan korotuksia. Jos luottoasiakas ei ole käyttänyt luottolimiittiä vuoteen, voi luotonantaja ehdottaa luottorajan alentamista kirjallisella ilmoituksella luottoasiakkaalle. Jos luottoasiakas ei vastaa ehdotukseen 30 päivän kuluessa, katsotaan hänen hyväksyneen ehdotetun luottorajan alentamisen.

29. SÄHKÖINEN VIESTINTÄ

Luottoasiakkaat, jotka ovat antaneet sähköpostiosoitteensa ja/tai matkapuhelinnumerosa luotonantajalle, hyväksyvät sen, että luotonantaja käyttää niitä tiedotukseen ja ilmoitusten lähettämiseen. Sähköpostitiedotteet ja matkapuhelimitse annetut ilmoitukset rinnastetaan postitse tapahtuvaan viestintään. Sähköisten tiedotteiden lähettäminen salasanaa vaativiin kohteisiin (esim. SIM-kortti tai sähköposti) katsotaan samanarvoiseksi kuin kirjattu kirje, ellei lähettäminen aiheuta ilmoitusta siitä, ettei viestiä voitu toimittaa (ns. mailbounce). Yleisesti ottaen kaikki kirjallisen muodon vaatimukset rinnastavat sähköisen viestinnän paperilla tapahtuvaan viestintään. Ilmoitukset korkojen ja muiden kulujen muutoksista lähetetään sähköisesti kotisivujen/verkkopankin kautta, sähköpostitse tai tekstiviestitse, ellei toisin ole sovittu. Norjan pakkotäytäntöönpanolain tvangsfyllbyrdeslovenin 4–18 §:n mukaiset ilmoitukset lähetetään postitse osoitteeseen, joka on ilmoitettu luottosopimuksessa tai josta luotonantajalla on muulla tavoin varma tieto.

30. RIITOJEN RATKAISEMINEN – VAKUUTUS- JA RAHOITUSNEUVONTA

Kysymysten ja ongelmatilanteiden ilmetessä luottoasiakas voi ottaa yhteyttä luotonantajan asiakaspalveluun osoitteeseen Komplett Bank ASA, PL 7640, 00002 Helsinki tai sähköpostitse asiakaspalvelu@komplettbank.fi tai puhelimitse 09 42452288. Jos luottoasiakkaan ja luotonantajan välillä syntyy riita, luottoasiakas voi jättää asian Norjan finanssivalituslautakunnalle lausuntoa varten, mikäli lautakunta on toimivaltainen kiistassa ja luottoasiakkaalla on asiallinen intressi saada lausunto lautakunnalta. Finanssivalituslautakunnan osoite on Postboks 53 Skøyen, NO-0212 Oslo, Norge, puh. +47 231 319 60. Lisätietoja on finanssivalituslautakunnan verkkosivustolla fnkn.no. Luottoasiakas voi myös viedä riidan Suomen kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) ratkaistavaksi. Kuluttajariitalautakunta voi antaa vain suosituksia. Asian saattamiseksi kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi, luottoasiakkaan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan (<http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>). Kiistaa voi käsitellä se Suomen käräjäoikeus, jonka toimialueella luottoasiakkaan kotipaikka tai tavanomainen oleskelupaikka sijaitsee. Jos luottoasiakkaan kotipaikka ei ole Suomessa, riita käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa. Riitoja voidaan luottoasiakkaan aloitteesta käsitellä myös Komplett Bankin kotipaikan yleisessä tuomioistuimessa.

MAKSUPALVELUJEN JA TILINHOIDON EHDOT

Voimassa alkaen 21.9.2017

1. JOHDANTO

Nämä ehdot koskevat kaikkia kuluttajia. Kuluttajalla tarkoitetaan fyysistä henkilöä, kun sopimuksen tavoite ei liity pääasiassa kaupallisiin tarkoituksiin.

2. YLEISTÄ TILIN KÄYTTÄMISESTÄ

Tili on luottotili, johon kuuluu limiittiluotto. Tiliä voidaan käyttää maksamiseen, ottoihin ja muihin maksutapahtumiin näiden ehtojen mukaisesti. Tilin valuutta on euro. Tilin käytettävissä olevaa saldoa voidaan nostaa käyttämällä pankin verkkosivujen ottotoimintoa. Tällöin pankki huolehtii siitä, että ilmoitettu summa siirretään ilmoitetulle tilille kahden työpäivän kuluessa. Käytettävissä olevaan saldoon luetaan luotto, joka on saatavilla asiakkaalle myönnetty luottolimitin puitteissa lukuun ottamatta käsiteltävänä olevia ottotoimeksiantoja ja mahdollisia tililtä veloittavia kertyneitä korkoja ym. Tilille voi maksaa rahaa vain siirtämällä sitä suomalaisessa pankissa tilinomistajan käytettävissä olevalta tililtä Komplett Bankiin, jolloin tilinomistajan tilinumero Komplett Bankissa ilmoitetaan viitenumerona. Ottoja voidaan tehdä vain suomalaisessa pankissa olevalle tilille. Pankki tarkistaa, että tiliä käytettävällä on oikeus siihen. Asianomainen vahvistaa maksutapahtuman sovituilla tunnistetiedoilla. Pankki voi kieltäytyä maksutoimeksiannosta, jos se epäilee asianomaisen käyttöoikeutta tiliin. Tilinomistajalla ei ole oikeutta veloittaa tililtä suurempia summia kuin veloitushetkellä on käytettävissä. Oikeudettoman veloituksen tapahduttua tilinomistajan on hankittava viipymättä katetta. Tilinomistaja voi vaatia tiliä suljettavaksi, jos on esimerkiksi vaara, että muut kuin tilinomistaja tai tilinkäyttöoikeuden haltija voivat veloittaa tililtä oikeudettomasti. Pyydettyä käyttöoikeutta kuolleen henkilön tiliin on esitettävä perukirja, jossa on kuolinpesän osakkaiden maistraatin vahvistamat tiedot.

3. MAKSUTOIMEKSIANTOJEN VASTAANOTTAMINEN

Pankin katsotaan ottaneen maksutoimeksiannon vastaan sillä hetkellä, kun pankki ottaa vastaan kaikki maksun suorittamiseen tarvittavat tiedot. Maksutoimeksianto, jota ei toimiteta pankkiin työpäivänä, katsotaan vastaanotetuksi seuraavana työpäivänä. Jos pankki vastaanottaa maksutoimeksiannon klo 13.00 jälkeen tai muun erityisesti yksittäistä maksupalvelusopimusta varten määritetyn ajankohdan jälkeen, maksutoimeksianto katsotaan vastaanotetuksi seuraavana työpäivänä. Jos maksutoimeksianto on tarkoitus toteuttaa tietyssä päivänä tai tietyssä jaksossa päättyessä, maksutoimeksianto katsotaan vastaanotetuksi sovittuna päivänä, jos se on työpäivä, tai muutoin seuraavana työpäivänä. Pankki aloittaa maksutoimeksiannon käsittelyn samana päivänä kuin toimeksianto katsotaan vastaanotetuksi. Pankki saattaa tästä huolimatta odottaa toimeksiannon käsittelyssä, kunnes tilillä on riittävästi rahaa siirrettävän summan sekä sovittujen hintojen ja kulujen kattamiseksi. Vastaanotetut maksutoimeksiannot, joita ei toteuteta välittömästi, toteutetaan myös siinä tapauksessa, että toimeksiannon antamisen ja sen toteuttamisajankohdan välillä ilmenee seikkoja, jotka merkitsevät, ettei asianomainen voisi antaa toimeksiantoa. Tämä voi koskea esimerkiksi tilannetta, jossa toimeksiannon antaa valtuutettu henkilö ja valtuutus lakkaa sen jälkeen tai tilinomistaja kuolee toimeksiannon antamisen jälkeen, sekä vastaavia tilanteita. Tilinomistaja voi tästä huolimatta peruuttaa tai pysäyttää toimeksiannon kohdan 11 määräysten mukaisesti. Aikaisemmin annettua maksutoimeksiantoa ei voida toteuttaa tilisuhteen päättymisen jälkeen. Jos useita maksutoimeksiantoja on tarkoitus toteuttaa samana päivänä, pankilla ei ole vastuuta siitä, missä järjestyksessä maksutoimeksiannot veloittetaan tililtä tai mitä maksutoimeksiantoja ei mahdollisesti toteuteta tililtä puuttuvan katteen vuoksi. Pankki vastaa maksutoimeksiannon toteuttamisesta siihen saakka, kun vastaanottajan pankki on ottanut vastaan siirretyn summan.

4. MAKSUTOIMEKSIANTOJEN SIIRTOAIKA

Pankki siirtää maksutoimeksiannossa ilmoitetun summan maksun vastaanottajan pankkiin viimeistään ennen sen työpäivän päättymistä, joka seuraa edellä mainittujen sääntöjen mukaisesti maksutoimeksiannon vastaanottopäiväksi katsottavaa päivää.

5. MAKSUTOIMEKSIANNOSTA KIELTÄYTYMINEN

Pankki voi kieltäytyä maksutoimeksiannosta, jos kaikki tilisopimuksen ehdot (kuten yksittäisten maksupalvelujen ehdot) eivät täyty tai niitä ei ole vahvistettu tai pankilla on laillinen peruste kieltäytyä. Tyypillinen kieltäytymisen syy on, että tilillä ei ole nostettavaa summaa vastaavaa katetta, maksutoimeksiannosta puuttuu sen toteuttamisen kannalta välttämättömiä tietoja, vastaanottajan tili ei ole toisessa suomalaisessa

pankissa tai pankin tili on lakkautettu tai suljettu. Maksutoimeksiantoa, josta kieltäydytään, ei katsota vastaanotetuksi. Jos pankki tarkistaa katteen eikä tilillä ole katetta veloituspäivänä, pankki voi edellä mainituista määräyksistä huolimatta yrittää veloittaa rahoja tililtä (katteen tarkistaen) enintään viitenä peräkkäisenä päivänä.

6. MAKSUTOIMEKSIANNON PERUUTTAMINEN

Maksaja ei voi peruuttaa maksutoimeksiantoa sen jälkeen, kun pankki on vastaanottanut sen. Jos maksutoimeksianto on tarkoitus toteuttaa myöhempänä päivänä, maksaja voi kuitenkin peruuttaa maksutoimeksiannon sovittua maksupäivää edeltävän työpäivän loppuun mennessä. Jos maksutoimeksianto peruutetaan, pankki ei vastaa vastaanottajan mahdollisesti vaatimasta viivästyskorosta, perimiskuluista tai muista seuraamuksista.

7. PANKIN VASTUU MAKSUTOIMEKSIANTOJEN TOTEUTTAMISESTA

Pankki vastaa tilinomistajalle maksutoimeksiantojen oikeasta toteuttamisesta, ellei pankki voi todistaa, että vastaanottajan pankki on ottanut summan vastaan ennen siirtoajan päättymistä. Jos vastuu on pankilla, sen on ilman aiheutonta viivästystä siirrettävä maksutoimeksiantoon käytetty summa tilinomistajalle ja tarvittaessa palautettava tilinomistajan tilin tilanne sellaiseksi kuin se olisi, ellei virheellisesti toteutettua maksutapahtumaa olisi tehty, ja esimerkiksi kattaa tilinomistajan korkomenetykset. Pankki vastaa myös maksuista ja koroista, joita tilinomistaja saattaa joutua maksamaan, koska maksutoimeksiantoa ei ole toteutettu oikealla tavalla. Pankin edellä olevan kappaleen mukainen vastuu edellyttää sitä, että tilinomistaja valitsee tilanteesta ilman kohtuutonta viivästystä sen jälkeen, kun tilinomistaja on saanut tietää tai hänen olisi pitänyt saada tietää asiasta, ja viimeistään 13 kuukauden kuluessa siitä, kun maksutoimeksianto olisi pitänyt toteuttaa. Tilinomistajan valituksen saatuaan pankin on välittömästi pyrittävä jäljittämään maksutapahtuma ja ilmoitettava tilinomistajalle tuloksesta. Jos tilinomistaja väittää, ettei maksutoimeksiantoa ole toteutettu oikealla tavalla, pankin velvollisuus on todistaa, että maksutapahtuma on rekisteröity ja kirjattu oikein eikä siihen ole vaikuttanut tekninen tai muu vika tai virhe. Maksutoimeksiannon viivästyminen tai toteuttamatta jääminen sen jälkeen, kun summa on siirretty oikein vastaanottajan pankkiin, on vastaanottajan ja vastaanottajan pankin välinen asia.

8. TILIN VIRHEELLINEN HYVITTÄMINEN TAI LIIAN PIENEN SUMMAN VELOITTAMINEN. OIKAISU

Jos tiliä on hyvitetty virheellisesti tai siltä on virheen vuoksi veloitettu liian pieni summa ja tämä johtuu pankin virheestä, toisesta pankista tai pankin avustajasta, virhe voidaan oikaista veloittamalla tiliä tai veloittamalla sitä jälkikäteen ennen kolmannen hyvittämistä seuraavan työpäivän loppua. Jos hyvittäminen liittyy tilinomistajan tai jonkun muun tilin käyttöoikeuden haltijan rangaistavaan menettelyyn, pankki voi toteuttaa oikaisun myös kolmen päivän määräajan jälkeen. Tällaisen virheen tapahtuessa pankin tulee ilmoittaa tilinomistajalle ilman aiheutonta viivytystä, ellei virhettä ole oikaistu sillä tavoin, ettei ole todellista mahdollisuutta, että tilinomistaja olisi saanut virheellisiä tietoja tilillä käytettävissä olevasta summasta. Se, ettei pankilla ole mahdollisuutta suorittaa oikaisua veloittamalla tiliä edellä mainitulla tavalla, ei estä pankkia vaatimasta palautusta tai veloitusta jälkikäteen tavanomaisten sääntöjen mukaisesti.

9. TILIN VIRHEELLINEN VELOITTAMINEN

Jos pankki on virheen takia veloittanut tiliä, sen on ilman aiheutonta viivytystä hyvittävä tiliä vastaavalla summalla. Tällaisen virheen tapahtuessa pankin tulee ilmoittaa tilinomistajalle ilman aiheutonta viivytystä, ellei virhettä ole oikaistu sillä tavoin, ettei ole todellista mahdollisuutta, että tilinomistaja olisi saanut virheellisiä tietoja tilillä käytettävissä olevasta summasta. Pankin on lisäksi korvattava korkotappiot tai muut välittömät tappiot, jotka ovat aiheutuneet virheellisestä veloituksesta. Pankki vastaa mahdollisista välillisistä tappioista tavanomaisten korvaussääntöjen mukaisesti.

10. VELVOLLISUUDET MAKSUVÄLINEITÄ KÄYTETTÄESSÄ

Pankin nettisivuilla olevaa ottotoimintoa käytetään vahvalla sähköisellä tunnistusvälineellä, esimerkiksi tilinomistajan suomalaisen pankin verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. Tilinomistajan on käytettävä tätä maksuvälinettä sen antamista ja käyttöä koskevien ehtojen mukaisesti. Tilinomistajan on noudatettava kaikkia asianmukaisia toimintaohjeita maksuvälineisiin liittyvien henkilökohtaisten tunnistetietojen suojaamiseksi heti maksuvälineen vastaanottamisen jälkeen. Tilinomistaja voi sopimusta tehtäessä ja sopimussuhteen aikana ottaa pankilta vastaan neuvoja maksuvälineiden säilyttämisestä, henkilökohtaisesta tunnusluvusta tai muusta vastaavasta tunnistetiedosta sekä neuvoja siitä, millaista

tunnuslukua ei pidä valita, tietoa maksurajoista, jotka on määritetty maksuvälineen käyttöalueille, sekä prosessista, jota tulee noudattaa maksuvälineiden ja/tai henkilökohtaisen tunnistetietojen kadotessa. Jos tilinomistaja huomaa vahvan tunnistusvälineen (esim. verkkopankkitunnusten tai mobiilivarmenteen) katoamisen, varkauden tai asiattoman käytön, tilinomistajan on ilman aiheetonta viivästystä ilmoitettava siitä sille, joka on antanut tunnistusvälineen. Jos tilinomistaja huomaa maksuvälineiden katoamisen, varkauden tai asiattoman käytön, tilinomistajan on ilman aiheetonta viivästystä ilmoitettava siitä pankille sähköpostitse asiakaspalvelu@komplettbank.fi tai puhelimitse 09 42452288 tai pankin ilmoittamalle taholle. Tällaisen ilmoituksen tapahduttua pankki estää maksuvälineiden käytön. Pankki huolehtii siitä, että tilinomistaja voi saada 18 kuukauden ajan ilmoittamisesta todistuksen siitä, että ilmoittaminen on tapahtunut. Pankki ei vaadi korvausta maksuvälineiden / henkilökohtaisten tunnistetietojen katoamista koskevasta ilmoituksesta.

11. TILINOMISTAJAN VIRHEET MAKSUTOIMEKSIANTOJEN TOTEUTTAMISESSA

Jos pankki on toteuttanut maksutapahtuman tilinomistajan maksutoimeksiannossa ilmoittamaan tilinumeroon, se katsotaan pankin taholta oikein toteutetuksi maksun oikean vastaanottajan osalta. Pankki ei vastaa virheistä, joita tilinomistaja on tehnyt maksutoimeksiannosta tehtäessä, esimerkiksi väärästä vastaanottajan tilistä, väärästä viitenumeroista tai vastaavasta. Pankki vastaa tästä huolimatta pankin verkkopohjaisessa maksupalvelussa tehdyn maksutoimeksiannon virheistä, jos verkkopohjainen maksupalvelu ei anna tällaisen virheellisen käytön varalta suojaa, jota asiakas tai yleisö voi kohtuudella odottaa. Pankki ei vastaa tilanteista, joissa tilinomistaja on todistettavasti laiminlyönyt erityisen varoituksen, joka on annettu virheellisen käytön estämiseksi. Sama koskee tappiota, joka johtuu tilinomistajan tahallisesta tai törkeän huolimattomasta väärinkäytöstä. Arvioitaessa sitä, johtuuko tappio asiakkaan törkeästä huolimattomuudesta, tarkastellaan muun muassa sitä, onko selvästi laiminlyöty sellaisia varovaisuuden ja oman toiminnan vaatimuksia, joita voidaan kohtuudella esittää verkkopohjaisten maksupalvelujen käyttäjille, ja missä määrin verkkopohjainen maksupalvelu antaa virheellistä käyttöä vastaan sellaisen turvan, jota asiakas tai yleisö voi kohtuudella odottaa. Vaikka pankilla ei olisikaan vastuuta siitä, ettei maksutoimeksiannosta ole toteutettu oikein, pankki toteuttaa kohtuulliset toimet summan palauttamiseksi. Pankki voi vaatia tilinomistajalta maksua tällaisesta avusta.

12. VASTUU OIKEUDETOMISTA MAKSUTOIMEKSIANNOISTA

Pankki vastaa oikeudettomista nostoista tai muista veloituksista (maksutapahtumista) tililtä, ellei jäljempänä olevissa määräyksissä muuta ilmoiteta. Maksutapahtuma katsotaan oikeudettomaksi, jos tilinomistaja ei ole hyväksynyt sitä joko ennen maksutapahtuman toteuttamista tai sen jälkeen. Tilinomistaja vastaa 50 euron tappioon saakka oikeudettomista maksutapahtumista, jotka johtuvat maksuvälineen katoamisesta tai varastamisesta, mikäli henkilökohtaista tunnistetietoa on käytetty Suomen maksupalvelulain 62 §:ssä esitettyjen kohtien mukaisesti. Sama koskee maksutoimeksiantoja, jotka johtuvat maksuvälineen oikeudettomasta haltuun saamisesta, kun tilinomistaja on epäonnistunut mainitun tunnistetiedon suojaamisessa ja sitä on käytetty. Tilinomistaja vastaa kokonaan oikeudettomien maksutapahtumien aiheuttamasta tappiosta, jos tappio johtuu siitä, että tilinomistaja on törkeän huolimattomasti laiminlyönyt yhden tai useamman kohdassa 10 kuvatun veloitteensa. Jos tappio johtuu siitä, että tilinomistaja on tahallaan laiminlyönyt kohdassa 10 kuvattuja veloitteita, tilinomistaja kantaa kokonaan vastuun tappiosta. Sama koskee tilannetta, jossa tappio johtuu tilinomistajan petollisesta toiminnasta. Tilinomistaja ei vastaa tappiosta, joka johtuu kadonneen, varastetun tai oikeudettomasti haltuun saadun maksuvälineen käytöstä sen jälkeen, kun tilinomistaja on ilmoittanut asiasta pankille kohdan 10 mukaisesti, ellei tilinomistaja ole toiminut petollisesti. Asiakas ei myöskään vastaa, jos pankki ei ole huolehtinut tilinomistajan mahdollisuudesta tehdä mainittu ilmoitus. Tilinomistajan vastuuta tässä kohdassa voidaan pienentää Suomen maksupalvelulain 7 luvun säännösten mukaisesti.

13. VALITUS. PALAUTUS

Jos tilinomistaja kiistää hyväksyneensä maksutoimeksiannon, pankin tulee todistaa, että maksutapahtuma on todennettu, oikein rekisteröity ja kirjattu eikä siihen ole kohdistunut teknistä tai muuta vikaa tai virhettä. Jos tilinomistaja tämän jälkeen kiistää vastuun veloituksesta edellä mainittujen vastuusääntöjen mukaisesti, pankin tulee palauttaa summa ja korvata korkotappio veloitusajankohdasta lukien edellyttäen, että tilinomistaja esittää palautusvaatimuksen ilman aiheetonta viivästystä sen jälkeen, kun hän on saanut tai hänen olisi pitänyt saada tieto asiasta tai viimeistään 13 kuukautta veloitusajankohdan jälkeen. Palautusvaatimuksen voi esittää sähköpostitse asiakaspalvelu@komplettbank.fi tai puhelimitse 09 42452288. Palautusvelvollisuutta ei ole, jos tilinomistaja on ottanut

kirjallisesti vastuun veloituksesta tai jos pankki on jättänyt haasteen tuomioistuimeen neljän viikon kuluessa tilinomistajan kirjallisen vastalauseen vastaanoton jälkeen. Jos tuomioistuin ei ota asiaa tutkittavaksi, alkaa uusi neljän viikon määräaika siitä päivästä, jona pankki sai tästä tiedon. Jos tilinomistaja epäilee joutuneensa rangaistavan menettelyn kohteeksi veloituksen yhteydessä, pankki voi vaatia tilinomistajaa ilmoittamaan asiasta poliisille.

14. KUITTAAMINEN

Pankki ei voi kuitata saataviaan tilillä olevista summista tai pankin käytettävissä maksutoimeksiannon toteuttamiseksi olevista summista lukuun ottamatta tilisuhteesta johtuvia erääntyneitä saatavia. Pankki voi myös kuitata rangaistavalla menettelyllä syntyneet saatavat tilillä olevasta saldosta. Pankki voi käyttää pidätysoikeuttaan (sulkea tilin) samoilla ehdoilla kuin se voi kuitata. Edellä oleva määräys ei estä sitä, että voimassa olevan lain mukaan voidaan luoda vapaaehtoinen tai määrätty vakuusoikeus tiliin.

15. TILIN KÄYTTÄMINEN MAKSUTAPAHTUMIIN

Tiliä voi käyttää maksutapahtumiin. Tiliä voidaan käyttää käyttämällä maksuvälineitä, joita pankki tarjoaa asiakkailleen ja joista pankki ja tilinomistaja ovat tehneet tarkemman sopimuksen. Pankki ei voi ilman asiallista syytä hylätä tilinomistajan hakemusta tilin käyttämisestä tietyillä maksuvälineillä. Maksutoimeksiannossa ilmoitettava summa siirretään toimeksiannossa ilmoitetulle tilille. Tämä koskee myös tapauksia, joissa ilmoitettu tilinumero kuuluu jollekulle muulle kuin vastaanottajalle (henkilölle/yritykselle), jonka nimi ja osoite ilmoitetaan maksutoimeksiannossa. Pankki voi sulkea tilin kaikilta maksutoimeksiannoilta tai tietyn maksuvälineen käytöltä, jos pankki katsoo, että on konkreettinen väärinkäytöksen riski joko asiakkaan itsensä tai oikeudettoman kolmannen osapuolen taholta. Pankki voi myös sulkea tilin tiettyjen maksuvälineiden käytöltä, jos maksuvälineessä paljastuu turvallisuuteen vaikuttavia heikkouksia tai jos epäillään, että palvelu yleensä voi joutua petosyritysten kohteeksi. Kun tili- tai sopimussuhde lakkaa yksittäisen maksupalvelun osalta tai pankki lakkauttaa sen muusta asiallisesta syystä, tilinomistajan on välittömästi lähetettävä takaisin tiliin liittyvät mahdolliset kortit ja muut maksuvälineet.

16. PANKIN VELVOLLISUUKSIEN TILAPÄINEN LAKKAAMINEN (FORCE MAJEURE)

Pankin tämän sopimuksen mukaiset velvollisuudet – kuten maksu- ja veloitusvelvollisuus – lakkaavat tilapäisesti epätavallisissa olosuhteissa, jotka ovat pankin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella, joita pankki ei Komplett Bank ASA /PL 7640, 00002 Helsinki / NO-998997801 / 09 42452288 /komplettbank.fi ole voinut ennakoita tai joiden seurauksia se ei ole voinut välttää ja joiden vuoksi pankin on mahdotonta täyttää velvollisuuksiaan. Sama koskee pankin lakisäätöisiä tai lakiin perustuvia velvollisuuksia.

17. TILITIEDOT JA VALVONTA

Pankki lähettää joka kuukausi tilinomistajalle tiliotteen, jos tilillä on ollut tapahtumia. Tiliotteessa näkyy nykyinen saldo ja kaikki tapahtumat, joita tilillä on ollut edellisestä tulosteesta lähtien. Tilin tapahtumat sisältävät muun muassa tiedot maksajasta tai maksun vastaanottajasta, jos mahdollista, tililtä veloitettut tai sille hyvitetty summat, palvelumaksut ja koronlaskupäivän. Tilitiedot annetaan tilinomistajan käyttöön sovitulla tavalla ja siten, että tilinomistaja voi säilyttää ja toistaa tiedot muuttumattomina. Tiedot tilisuhteesta voidaan antaa myös muulla tavoin, esimerkiksi osana palveluja, kuten verkkopankkia ym. Tilinomistajan tulee mahdollisimman pian tarkistaa, että pankin antamat tiedot tilisuhteesta täsmäävät tilinomistajan omien tietojen tai muistiinpanojen kanssa. Jos ne eivät täsmää, tilinomistajan on ilmoitettava tästä pankille ilman aiheetonta viivästystä. Ks. kohta 13 oikeudettomien veloitusten valitusajasta

18. KOROT JA KORONLASKENTA. TILIN AVAAMISEN JA KÄYTÖN KUSTANNUKSET

Tiliä hyvitetäessä tai veloitettaessa korko lasketaan Suomen maksupalvelulain 51 §:n mukaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että maksansaaajan maksutilin hyvityksen arvoapäivän on oltava viimeistään se työpäivä, jona maksutapahtuman rahamäärä maksetaan maksansaaajan palveluntarjoajan tilille.

19. TILISOPIMUKSEN MUUTTAMINEN

Tilisopimusta voidaan muuttaa, jos molemmat osapuolet ovat tästä yhtä mieltä. Muuttaminen tapahtuu lähtökohtaisesti samoin kuin uuden sopimuksen tekeminen. Pankki voi kuitenkin muuttaa tilisopimusta tilinomistajalle epäedullisella tavalla kaksi kuukautta sen jälkeen, kun pankki on ilmoittanut asiakkaalle kirjallisesti muutoksesta. Tilinomistajan katsotaan hyväksyneen muutoksen, jos tilinomistaja ei ilmoita pankille kirjallisesti

päinvastaista ja sano irti tilisopimusta ennen muutoksen toteuttamispäivää. Sopimuksen muutosta koskevassa ilmoituksessa pankin tulee ilmoittaa tästä sekä siitä, että tilinomistajalla on tässä tapauksessa oikeus sanoa sopimus irti välittömästi ja ilman kustannuksia ennen muutoksen toteuttamispäivää. Hintojen ja korkojen muutoksista tiedottaminen: ks. Komplett Bank MasterCard -ehdot

20. TILINOMISTAJAN OIKEUS IRTISANOAA JA PURKAA SOPIMUS

Tilinomistaja voi ilman edeltävää ilmoitusta sanoa irti tilisopimuksen, ellei yksittäisen tilin tai maksupalvelun osalta ole toisin sovittu. Tilinomistajalle maksetaan siinä tapauksessa rahat välittömästi takaisin tilille kertyneine korkoineen. Suuria summia tai ulkomaisia valuuttoja nostettaessa pankki voi kuitenkin vaatia etukäteisilmoitusta oman käteisvarojen hallintansa vuoksi tai turvallisuussyistä. Tilinomistaja voi purkaa sopimuksen, jos pankki on rikkonut olennaisesti tilisopimusta. Purkuvaatimus on esitettävä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun tilinomistaja on saanut tai hänen olisi pitänyt saada tietoonsa purkamisen syy. Kun tilinomistaja sanoo irti tilisopimuksen pankin ilmoittama sopimuksen muutoksista, jotka ovat asiakkaan kannalta epäedullisia, tai kun tilisopimus puretaan, tilinomistajalle maksetaan rahat tilille kertyneine korkoineen. Tilinomistajalle palautetaan myös suhteellinen osuus mahdollisesta etukäteen maksetusta palvelumaksusta.

21. PANKIN OIKEUS IRTISANOAA JA PURKAA SOPIMUS

Pankki voi Suomen maksupalvelulain 35 §:n mukaisesti sanoa sopimuksen irti ilmoittamalla siitä kirjallisesti vähintään kaksi kuukautta etukäteen, ellei talletukselle ole sovittu sitovaa määräaika. Tällaisessa pankin puolelta tapahtuvassa irtisanomisessa tilinomistajalle maksetaan rahat tilille kertyneine korkoineen ja tilinomistajalle palautetaan suhteellinen osuus mahdollisesta etukäteen maksetusta palvelumaksusta. Pankki voi purkaa sopimuksen kirjallisesti, jos tilinomistaja rikkoo sopimusta olennaisesti. Purkamisen syy on ilmoitettava. Vastaava irtisanomis- ja purkuoikeus koskee erityisiä tiliin liitettyjä palveluja koskevia sopimuksia.

22. RIITOJEN RATKAISU

Jos tilinomistajan ja pankin välillä syntyy riita, osapuoli voi viedä asian tilinomistajan kotipaikan yleiseen tuomioistuimeen. Jos tilinomistajan

kotipaikka ei ole Suomessa, riidat käsitellään Helsingin kärjäoikeudessa tai pankin kotipaikan yleisessä tuomioistuimessa. Tilinomistaja voi myös viedä riidan Suomen kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) ratkaistavaksi. Kuluttajariitalautakunta voi antaa vain suosituksia.

23. PANKIN TOIMINNASTA, LUVISTA JA VALVONTAVIRANOMAISESTA

Pankin päätoimintoja ovat pankki- ja rahoitustoiminta valtiovarainministeriön luvalla tai pankki- ja finanssilainsäädännön mukaisesti. Pankki on Norjan finanssivalvonnan, Postbox 1187, Sentrum, NO-0107 Oslo, Norge, valvonnassa ja on rekisteröity muun muassa Norjan yritysrekisteriin. Pankki on rajoitetusti Suomen finanssivalvonnan, Snellmaninkatu 6, PL 103, 00101 Helsinki, valvonnassa. Tilinomistaja voi ilmoittaa pankin menettelystä yllä mainitulle toimintaa valvovalle viranomaiselle. Pankin yritystunnus ilmenee pankin sopimuksista ja pankin verkkosivuilta. Pankki ei ole arvonlisäverovelvollinen tilinhoidon ja maksupalvelujen osalta. Pankin toimintaa talletusten vastaanottamisen, tilinhoidon ja maksupalvelujen tarjoamisen osalta säätelee muun muassa Norjan liikepankkilaki (forretningsbankloven), rahoitustoimintalaki (finansieringsvirksomhetsloven), talletussuojalaki (banksikringsloven), maksujärjestelmälaki (betalingssystemloven) ja laki rahoitus sopimuksista (finansvtaleloven). Lait ovat nähtävillä sähköisesti osoitteessa www.lovdato.no. Pankki soveltaa Suomessa oleviin asiakkaisiin Suomen kuluttajansuojalakeja ja Suomen maksupalvelulakeja. Ne ovat saatavilla osoitteessa www.finlex.fi.

24. ENSISIJAISUUSJÄRJESTYS SOPIMUSTEN RISTIRITAISEN SISÄLLÖN VARALTA

Jos ”Maksupalvelujen ja tilinhoidon ehtojen” ja ”Komplett Bank MasterCard -ehtojen” sisällössä on ristiriitoja, ”Komplett Bank MasterCard -ehdot” pätevät ensisijaisesti.

25. MUUT TIEDOT

Tilinomistajalla on oikeus pyynnöstä saada sopimussuhteen aikana nämä ehdot sekä maksupalvelulain 11-15 §:ssä tarkoitetut tiedot kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavall