

# Generelle forretningsvilkår for „my paysafecard“ kontoen

Versjon: 08/2019

## 1. Generelt

- 1.1. My paysafecard-kontoen er satt opp og forvaltes av Paysafe Prepaid Services Limited (heretter: „PSC“ eller „vi“). PSC har sitt forretningskontor i Grand Canal House, Grand Canal Street Upper, Dublin 4, D04 Y7R5, Irland (registreringsnummer 626671) – og kan nås per e-post på [info.no@paysafecard.com](mailto:info.no@paysafecard.com) – og utfører tjenesteytelsene på grunnlag av en tillatelse til utgivelse av e-penger gitt iht. European Communities (Electronic Money) Regulations 2011 og er dermed underlagt tilsyn fra sentralbanken i Irland (Central Bank of Ireland – CBI; registreringsnummer C185005).
- 1.2. Åpningen, bruken og avslutningen av my paysafecard-kontoen samt egenskapene for tilbakeføringen av de derværende e-pengene er underlagt disse Generelle forretningsvilkårene („Generelle forretningsvilkår“) som utgjør avtalen mellom PSC og kunden. Avtalespråket er norsk. Kommunikasjonen med kunden kan skje på norsk eller engelsk. Med registreringen for my paysafecard-kontoen erklærer kunden seg enig i at disse Generelle forretningsvilkår gjelder. Generelle forretningsvilkår stilles til disposisjon i aktuell versjon på nettstedet til PSC [www.paysafecard.com/no](http://www.paysafecard.com/no) („PSC-Nettsted“) under linken „Generelle forretningsvilkår“.
- 1.3. Les de Generelle forretningsvilkårene grundig gjennom da de inneholder viktig informasjon om dine rettigheter og plikter hva gjelder my paysafecard-kontoen og forplikter deg til å bruke my paysafecard-kontoen i henhold til disse bestemmelsene. Når det gjelder de elektroniske pengene som befinner seg på kontoen din gjelder disse Generelle forretningsvilkårene, i tillegg til eventuelle tilleggsbetingelser for kort knyttet til din My paysafecard-konto (hvis aktuelt). I tilfelle konflikt mellom tilleggsbetingelsene og de Generelle forretningsvilkårene, skal bestemmelsene i de Generelle forretningsvilkårene gå foran. De e-pengene som er på my paysafecard-kontoen, tilhører kun den personen som my paysafecard-kontoen er registrert på. Kunden har ikke rett til å overdra my paysafecard-kontoen til en tredjepart.  
  
Merknad: My paysafecard-kontoen tjener primært til å foreta og å motta e-penge-betalinger. Det dreier seg ikke om en bankkonto. Du får ikke renter på det tilgodehavendet som er på my paysafecard-kontoen i form av e-penger. Ved å godta de Generelle forretningsvilkårene erkjenner du at din my paysafecard-konto ikke omfattes av det irske innskuddsgarantiprogrammet (Irish Deposit Guarantee Scheme). Mer informasjon om my paysafecardkontoen samt svar på de oftest stilte spørsmålene får du på PSCs nettsted.

## 2. Forutsetninger

- 2.1. Kunden må ha fullendt sitt 16. leveår og ha sin bopel i Norge for å åpne en my paysafecard-konto. Kunden må i denne forbindelse besitte et offentlig identifikasjonspapir med bilde. PSC har alltid rett til å kreve aldersbevis fra kunden.
- 2.2. Kunden må ha tilgang til en internettkompatibel datamaskin der Java-Script er aktivert i nettleseren, eller der det er installert en Flash Plugin og et e-postprogram eller en tilsvarende nettklient. Videre må kunden ha en mobiltelefon der SMS-nyheter kan mottas samt et mobiltelefonnummer fra en norsk mobiltelefonoperatør. Klargjøringen av disse (muligens kostnadspliktige) ytelsene er ikke en del av denne avtalen.
- 2.3. Hver kunde tillates kun å åpne én my paysafecard-konto. Denne må lyde på kundens navn. Det er forbudt å åpne en ny my paysafecard-konto for kunden eller en annen person. Ved et brudd forbeholder vi oss uttrykkelig retten til umiddelbart å sperre den angjeldende my paysafecard-kontoen. Ved å godta disse Generelle forretningsvilkår bekrefter kunden å føre kontoen i eget navn og for egen regning, selv å være økonomisk rettmessig og å ikke handle som skjult representant for tredjepart.

## 3. Registrering og fristilling

- 3.1. My paysafecard-kontoen tilbys i to varianter:
  - My paysafecard-konto med status „Standard“
  - My paysafecard Konto med status „Unlimited“
- 3.2. Registrering av my paysafecard-kontoen med status „Standard“:

- 3.2.1. Online-registrering: For å opprette my paysafecard-kontoen er det nødvendig med en engangs onlineregistrering på PSCs nettsted. I denne forbindelse må kunden sannferdig sette inn de nødvendige dataene. PSC har rett til å kreve bevis for kundens identitet og bopel samt også de dokumentene som bekrefter de øvrige opplysningene for registreringen. Innenfor rammene for registreringen oppfordres kunden til å velge et brukernavn og å oppgi et passord. Ut over det som fremgår av pkt. 5A, skal Kunden, i egen interesse holde disse dataene hemmelige overfor tredjeparter (se om dette under punkt 9.).
- 3.2.2. Avtalens tilblivelse: Ved å sende online-registreringsformularet oversender kunden et tilbud til PSC om å inngå en avtale på grunnlag av de foreliggende Generelle forretningsvilkår. PSC kontrollerer de angitte dataene innen rammene for registreringen, hvorefter Kunden per SMS får tilsendt en kode til det mobiltelefonnummeret som er angitt i online-registreringsformularet. Etter at den korrekte koden er satt inn på PSCs nettsted og vellykket kontroll av samtlige data, får kunden en e-post der tilbudet hans/hennes godtas.
- 3.2.3. Aktivisering av my paysafecard-kontoen: Etter at tilbudet er antatt for avtaleinngåelse, får kunden en bekreftelseslink for å aktivere my paysafecard-kontoen med status „Standard“.
- 3.2.4. Grenser: For my paysafecard-kontoer med „Standard“-status er transaksjonsgrensene for påfylling (punkt 4. og 6.) og betalinger (punkt 5.) og/eller andre grenser basert på en risikovurdering. Mer informasjon om de ulike grensene finner kunden på my paysafecard-kontoen sin under „Dine nåværende grenser“. PSC forbeholder seg retten til enhver tid å kunne øke eller redusere disse beløpsgrensene midlertidig eller permanent.
- 3.3. Aktivisering av my paysafecard Konto med status „Unlimited“
- 3.3.1. Oppgradering: For transaksjoner som overstiger de begrensningene som er nevnt i punkt 3.2.4, er det nødvendig med en oppgradering til my paysafecard-kontoen med status „Unlimited“. For å kunne oppgradere, må det oversendes et offentlig identifikasjonspapir med bilde samt et annet dokument som er utstedt av en offentlig myndighet eller et kontrollert firma (for eksempel strømrregning, gassregning) via dokumentopplastingen på PSCs nettsted. En nøyaktig beskrivelse av oppgraderingsprosessen samt de hertil nødvendige dokumenter kan man se på PSCs nettsted. Det bemerkes at PSC kan endre hvilke typer dokumenter/hvilken dokumentasjon som er nødvendig, dersom dette gjøres vil informasjon om hva slags dokumentasjon som kreves legges ut på PSCs nettsted.
- 3.3.2. Fristilling: Etter vellykket kontroll av dokumentene, kan my paysafecard-kontoen fristilles med status „Unlimited“ etter PSCs skjønn, kunden vil bli informert om dette via e-post.
- 3.3.3. Grenser: For my paysafecard-kontoer med „Unlimited“-status gjelder ulike grenser. Grensene er basert på en risikovurdering. Mer informasjon om de ulike grensene finner kunden på my paysafecard-kontoen sin under „Dine nåværende grenser“ på PSCs nettsted. PSC forbeholder seg retten til enhver tid å kunne øke eller redusere dette beløpet midlertidig eller permanent.

## 4. Oppladning

- 4.1. Etter aktiveringen kan kunden lade sin my paysafecard-konto ved hjelp av PIN-koden for sitt my paysafecard opptil den begrensningen som gjelder for den enkelte kontotypen (se pkt. 3.3.3 over) via innloggingssiden til my paysafecard ved å taste inn den 16-sifrede PIN-koden for paysafecard. De aktuelle begrensningene kan kunden se på PSCs nettsted.
- 4.2. For å lade opp my paysafecard-kontoen tillates kun bruk av paysafecard-PIN-koden som kunden har fått ved kjøpet fra et salgssted i Norge autorisert av PSC. Informasjon om salgssteder autorisert av PSC finnes på PSCs nettsted (Finn utsalgssted). Det tas forbehold om utvidelse av lademulighetene som rettidig vil bli meddelt kunden.
- 4.3. Ved vellykket lading vil kunden straks kunne se det nye ladebeløpet i paysafecard-kontoen.  
Merknad: Det er forbudt å selge, handle med og erverve paysafecard via uautoriserte internettplattformer. Dette forbudet gjelder eksplisitt på såkalte „byttebørser“ der paysafecard-PIN-koder illegalt tilbys for salg. PSC forbeholder seg retten til å blokkere opplading av my paysafecard-kontoen med paysafecard-PIN-koder som ikke er rettmessig ervervet, eventuelt å hindre bruken via my paysafecard-kontoen av et e-pengebeløp ervervet på denne måten.

## 5. Gjennomføring av betalinger

- 5.1. Med hensyn til de transaksjonsbegrensninger (punkt 3.2.4.) som til enhver tid gjelder, kan kunden betale avtaleforetak som aksepterer betaling fra paysafecard kontoer med paysafecard i forhold til det disponible e-penge-beløpet. De betingelsene som finnes på det enkelte avtaleforetaks nettsted om aksept av betalinger via my paysafecard, er de som gjelder.
- 5.2. Betalingsmulighetene kan være begrenset for hvert avtaleforetak avhengig av betalerens alder (for eksempel myndig), statusen for my paysafecard-kontoen samt det landet der paysafecard-kontoen ble tilmeldt og blir benyttet. PSC overtar intet ansvar for at my paysafecard-kontoen til enhver tid er disponibel som betalingsmiddel hos alle avtaleforetakene.
- 5.3. Betalingstransaksjonsforløpet: Ved å velge betalingsalternativet my paysafecard kan kunden igangsette en betaling til et foretak som godtar betaling fra my paysafecard på Internett ved å velge „betaling med paysafecard“ vist på foretakets nettside. Da åpnes my paysafecard-betalingsvinduet der betalingsdataene vises. Kunden kan autorisere betalingsprosessen ved å sette inn brukernavn og passord (samt eventuelle andre sikkerhetsprosedyrer PSC informerer kunden om til enhver tid eller som foretaket krever) i my paysafecard-betalingsvinduet (betalingsoppdrag). Med autoriseringen anses betalingsoppdraget som mottatt. PSC utfører umiddelbart betalingsoppdraget etter mottakelsen, slik at kunden ikke kan tilbakekalle betalingsoppdraget.

Merknad: Forviss deg før du setter inn brukernavn og passord om at det dreier seg om PSCs betalingsvindu på Nettstedet med URL <https://customer.cc.at.paysafecard.com>, og at paysafecard-sikkerhetsserti-fikatet vises i adresselinjen på nettleseren din. Annen informasjon og sikkerhetsmerknader finner du under „Hjelp“ på vårt nettsted.

- 5.4. For å beskytte my paysafecard-kontoen mot misbruk av betalinger kan PSC innføre ekstra sikkerhetsfunksjoner (som for eksempel en SMS-TAN-prosess) for å autorisere betalinger. Kunden er forpliktet til å overholde sikkerhetsprosedyrene PSC informerer om til enhver tid.
- 5.5. Avvisning av betalingsoppdrag: PSC vil avvise en betalingstransaksjon hvis
  - a. utførelsen av transaksjonen vil kunne være et brudd på interne, statlige eller fellesskapets regler eller mot en domstoleller myndighetsfastsatt forordning,
  - b. det vil kunne være begrunnet mistanke om at utførelsen vil innebære en straffbar handling eller være forbudt av pengehvitvaskingsgrunner,
  - c. tilgangsdataene, eventuelt sikkerhetsparametrene ikke er blitt gitt eller er blitt gitt ufullstendig,
  - d. at my paysafecard-kontoen er sperret,
  - e. at en for kontoen bestående transaksjonsbegrensning (punkt 3.2.4.) ville bli overskredet hvis betalingsoppdraget utføres, eller
  - f. at my paysafecard-kontoen ikke har tilstrekkelig dekning (tilgodehavende) til å betale det ønskede beløpet.
- 5.6. Hvis det skjer en avvisning av en transaksjon, vil kunden straks bli informert om den unnlatte utførelsen ved epost til den registrerte epostadressen tilhørende kundens paysafecard konto.
- 5.7. Dersom PSC er forsinket i gjennomføringen av en transaksjon kunden har instruert PSC om å gjennomføre, kan kunden be PSC kontakte betalingsmottakerens betalingstjenesteleverandør og forespørre betalingstjenesteleverandøren om å føre betalingen som om den hadde blitt mottatt til rett tid.

### 5.A Tredjepartsleverandører

- 5.A.1 Kunden kan:
  - a. anmode en Tredjepartsleverandør slik at denne får tilgang til informasjon på sin my paysafecard-konto; eller
  - b. dersom PSC gir kundene muligheten til å iverksette betalingsordrer fra kundens my paysafecard-konto, kan kunden selv foreta betalinger fra sin my paysafecard-konto, forutsatt at Tredjepartsleverandøren er åpen og gjennomsiktig om sin identitet og handler i samsvar med relevante regler og lovkrav (med mindre PSC sier noe annet, må kunden ikke gi sine sikkerhetsdetaljer til en tredjepart). PSC vil behandle enhver instruksjon fra en Tredjepartsleverandør som om den var fra kunden.
- 5.A.2 PSC kan nekte å tillate en Tredjepartsleverandør å få tilgang til kundens my paysafecard-konto dersom PSC får mistanke om uautorisert eller bedragerisk tilgang fra Tredjepartsleverandøren. Før PSC gjør dette, vil PSC fortelle om nektelsen til kunden og forklare årsakene til dette, med mindre det ikke er praktisk mulig, i så fall vil PSC informere kunden umiddelbart etterpå. I begge tilfeller vil PSC formidle beskjednen til kunden på den måten PSC anser mest hensiktsmessig under omstendighetene. PSC vil ikke fortelle kunden sine

grunner dersom dette vil undergrave PSCs rimelige sikkerhetsforanstaltninger eller på annen måte være forbudt/ ulovlig. PSC kan tilgjengeliggjøre en måte å få tilgang til kundens my paysafecard-konto for en Tredjepartsleverandør. Dersom PSC gjør dette, og Tredjepartsleverandøren prøver å få tilgang til kundens my paysafecard-konto på en annen måte, kan PSC nekte å tillate tilgangen.

- 5.A.3 Dersom kunden mener at en betaling kan ha blitt gjort feil eller er uautorisert, må kunden fortelle dette til PSC så snart som mulig, også dersom kunden har benyttet en Tredjepartsleverandør.

## 6. Mottak av betalinger

- 6.1. Avtaleforetakene kan tilby kunden muligheten til å kreve utbetalingen av kundetilgodehavender til kundens my paysafecard-konto. Kunden kan igangsette utbetalingsprosessen ved på avtaleforetakets nettsted å velge utbetalingsalternativet my paysafecard. Her gjelder avtaleforetakets utbetalingsbetingelser. Straks avtaleforetaket frigir utbetalingen, får kunden utbetalingsbeløpet (med fradrag av mulige gebyrer fra avtaleforetakets side) godskrevet på sin my paysafecard-konto. Kunden vises mottaket av betalinger under transaksjonshistorikken til my paysafecard-kontoen, i tillegg til datoen for mottakelse, pålagte gebyrer, og, dersom dette er relevant, benyttet vekslingskurs. Alle transaksjoner har en unik transaksjons ID, og vil vises i transaksjonshistorikken. PSC vil ikke forandre eller redigere informasjon som vises i kundens transaksjonshistorikk. Du som kunde oppfordres til regelmessig å avstemme innkomne betalinger med dine egne arkiv.
- 6.2. Mottak av betalinger er især ikke mulig hvis:
- a. my paysafecard-kontoen til kunden er sperret eller ikke har den nødvendige statusen for å motta betalinger,
  - b. den for den enkelte statusen bestående begrensning (se 3.2.4. og 3.3.3.) ville bli overskredet ved dette, eller
  - c. avtaleforetaket ikke er berettiget til å foreta betalinger til my paysafecard-kontoen til kunden.
- Hvis PSC avviser en utbetalingsforespørsel fra et avtaleforetak, blir kunden straks informert om dette per e-post til den e-postadressen kunden har oppgitt i sitt my paysafecard område.

## 7. Informasjon om enkeltstående betalingsprosesser

- 7.1. PSC stiller straks til kundens disposisjon samtlig informasjon om de utførte transaksjonene innen rammene for avtaleforholdet, samt kontobalansen, datoen for mottak eller overføring (kredit debit eller valørdag), eventuelle gebyrer, og der det er relevant, vekslingskursen i kundeområdet for my paysafecard-kontoen innen rammene av transaksjonshistorien. Alle transaksjoner tildeles en unik transaksjons ID, som vises i transaksjonshistorikken. Du bør oppgi denne transaksjons IDen ved kommunikasjon med PSC angående en bestemt transaksjon. Du oppfordres til å sjekke din my paysafecard-konto og transaksjonshistorikken regelmessig. Du oppfordres videre til å rapportere enhver irregularitet, eller få klarhet i alle spørsmål du har i relasjon til betalingshistorikken så raskt som mulig ved å kontakte PSC kundeservice på [info.no@paysafecard.com](mailto:info.no@paysafecard.com). PSC vil ikke redigere eller forandre informasjonen som vises i kundenes transaksjonshistorikk.
- 7.2. PSC vil sende kundene en e-postvarsling hver måned og minne dem om å logge inn på deres my paysafecard-konto og laste ned transaksjonshistorikken i en pdf-fil og / eller skrive ut denne informasjonen slik at de kan lagre informasjonen i uendret form. Kunden godtar derfor å se og innhente denne informasjonen i elektronisk format.

## 8. Sikkerheten til my paysafecard-kontoen

- 8.1. Kunden har plikt til å sørge for at de dataene som gis innen rammene av my paysafecard-kontoen, til enhver tid er oppdaterte. Han/hun må straks sette inn endringer i kontaktdataene – især når det gjelder e-postadresse og mobiltelefonnummer – i kundeområdet for my paysafecard-kontoen.
- 8.2. PSC har til enhver tid rett til å oppfordre kunden til å bekrefte med passende dokumentasjon at d kundeinformasjonene som er gitt i kundeområdet, er korrekte og oppdaterte.
- 8.3. PSC har rett til, av sikkerhetsgrunner vedrørende my paysafecard-kontoen å kontakte kunden på e-postadressen gitt i kundeområdet eller SMS til det der gitte mobiltelefonnummeret. Det er kundens ansvar å kontrollere at den angitte e-postadressen samt mobiltelefonilknytningen virker og straks hente inn og lese de nyheter som rettes til ham/henne fra PSCs side, fordi dette kan hindre uautoriserte disposisjoner via my paysafecard-kontoen.
- 8.4. Dersom PSC mistenker at kundenes my paysafe-konto står i fare for bedrageri eller annen sikkerhetstrussel, vil PSC benytte den raskeste og sikreste tilgjengelige måte for å kontakte kunden ved hjelp av kontaktdetaljene kunden har oppgitt, for å fortelle kunden hva kunden og/eller PSC må gjøre for å hjelpe med å behandle

og eliminere risikoen. Bruken av my paysafecard-kontoen til betalingsformål er begrenset til det e-pengebeløpet som faktisk er på my paysafecard-kontoen. Kunden har til enhver tid mulighet for å bestemme denne begrensningen og dermed den risikoen som er knyttet til my paysafecard-kontoen gjennom å laste opp og tømme denne.

## 9. Hemmelighold vedrørende tilmeldingsdata og atferden ved misbruktstilfeller

- 9.1. Kunden har plikt til å beskytte sine tilgangsdata (brukernavn og/eller passord) samt eventuelt gjeldende sikkerhetsparametre mot uautorisert bruk fra tredjemanns side. Især må i egen interesse passord og/eller brukernavn ikke noteres i en form som kan leses av en tredjepart (Ut over det som fremgår av pkt. 5A).
- 9.2. For å hindre misbruk gjennom utspionering av tilgangsdata via Internett må kunden før brukernavn og passord settes inn, forvisse seg om at det dreier seg om PSCs betalingsvindu på nettstedet med <https://customer.cc.at.paysafecard.com/>, og at paysafecard-sikkerhetssertifikatet vises i nettleserens adresselinje.
- 9.3. Hvis kunden oppdager tap eller tyveri av sine tilgangsdata og sikkerhetsparametre, misbruk eller en ellers uautorisert bruk av sine tilgangsdata og sikkerhetsparametre, må han/hun så snart som mulig informere PSC om dette på telefon (se hjelpetelefon på PSC sin nettside) eller online på <https://www.paysafecard.com/no-no/sikkerhet/sperre-konto/> for at my paysafecard-kontoen skal bli sperret („Sperremelding“). Enhver unødig forsinkelse i å varsle PSC kan ikke bare påvirke sikkerheten til kundens my paysafecard-konto, men kan også føre til at kunden blir ansvarlig for eventuelle tap dersom kundens manglende melding er forsettlig eller grovt uaktsom. Hvis kunden mistenker at vedkommendes my paysafecard-konto ble benyttet av noen andre, bør kunden også kontakte politiet for å rapportere hendelsen.
- 9.4. Det samme gjelder hvis kunden har mistanke om at en annen person uberettiget har fått kunnskap om hans/ hennes tilgangsdata og sikkerhetsparametre, eller at det har forekommet en uautorisert bruk av hans/ hennes tilgangsdata og sikkerhetsparametre.
- 9.5. Kontaktdataene for hvordan en sperremelding kan avgis, kan kunden til enhver tid se på PSCs nettsted. Kunden må også straks anmelde ethvert misbruk til politiet.

Merknad: PSCs medarbeidere vil aldri oppfordre deg å oppgi passordet ditt til oss eller tredjepart per telefon, e-post eller på annen måte. Brukernavn og passord skal kun settes inn på PSCs nettsted samt på PSCs betalingsvindu. Hvis du er i tvil om nettstedets ekthet, skal du kontakte kundetjenesten vår på [info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com).

## 10. Gebyrer

PSC tar ingen gebyrer for aktivering, betalinger i euro, eller kontrollering av tilgodehavendet og informasjonen i kundesenteret til my paysafe-kontoen på nettstedet. Ellers gjelder følgende gebyrer:

Tilbakeføringsgebyr: For tilbakeføring i den betydning som fremgår i punkt 15 i de Generelle forretningsvilkår, trekkes innen rammene for tilbakeføring et beløp på NOK 75 direkte fra det beløpet som skal utbetales. Gebyret gjelder per tilbakeføring.

Inaktivitets Gebyr: my paysafecard-kontoen stilles som hovedregel kostnadsfritt til kundens disposisjon. PSC beregner seg imidlertid et gebyr på NOK 45 per måned hvis kunden i en periode på 12 (tolv) måneder ikke har brukt sin my paysafecard-konto til betalingstransaksjoner. Dette gebyret trekkes fra my paysafecard-kontoen til kunden med oppstart den første måneden etter utløpet av 12-månedesfristen hver gang per første dag i måneden.

Transaksjonsgebyr: Gjennomføringen av betalinger er som hovedregel gebyrfritt for kunden. For bestemte avtaleforetak kan PSC likevel ilegge et gebyr for betalinger via my paysafecard-kontoen. Dette vil bli vist kunden før betalingen. En oversikt over samarbeidsbedrifter dette gjelder, samt de respektive

gebyrene er tilgjengelige i gebyroversikten på nettsiden med adresse <https://www.paysafecard.com/no-no/bruke/transaksjonsgebyr/>. Denne gebyroversikten er del av disse Generelle forretningsvilkår. Endringer i gebyroversikten følger bestemmelsene i punkt 18.

Valutakurs og omregningsgebyr: Alle betalinger for varer eller tjenesteytelser i en annen valuta enn den valutaen som gjelder for kundens my paysafecard-konto omregnes av oss etter den valutakurs som gjelder på gjennomføringstidspunktet for transaksjonen. Denne valutakursen beror på kjøpsvalutakursen som et finansinstitutt fastsetter. Hver enkelt gjeldende valutakurs kan til enhver tid leses på nettstedet (<https://www.paysafecard.com/no-no/valutakalkulator/>). Ved transaksjoner med valutaomregninger gjør PSC et påslag på 2 % av transaksjonsvolumet. Valutakurs og gebyrer blir vist kunden før transaksjonen gjennomføres.



## **11. Sperring av my paysafecard-kontoen**

- 11.1. PSC har rett til straks å sperre my paysafecard-kontoen eller på annen måte begrense funksjonalitetene til kontoen innen rimelighetens grenser på bakgrunn av forhold knyttet til sikkerheten til kundens my paysafecard-konto eller noen av PSCs sikkerhetsfunksjoner, eller hvis PSC har en begrunnet mistanke om at en uautorisert eller bedragerisk bruk av kundens my paysafecard-konto har oppstått eller at noen av sikkerhetsfunksjonene er blitt kompromittert. PSC vil varsle kunden dersom PSC fryser kundens my paysafecard-konto, og opplyse om årsakene til en slik handling. Varslingen vil skje på forhånd, eller, der PSC ikke klarer å gjøre det, umiddelbart etter at suspensjonen eller begrensningen er pålagt, med mindre informering av kunden vil være ulovlig eller gå på kompromiss med PSCs rimelige sikkerhetsinteresser. PSC vil frigjøre kundens my paysafecard-konto så snart som praktisk mulig etter at årsakene til suspensjonen og / eller begrensningen har opphørt.

## **12. Ikke-utførelse av autoriserte betalingsprosesser**

- 12.1. I tilfelle en unnlatt eller feilaktig utførelse av en autorisert betalingsprosess kan kunden kreve full og uavkortet erstatning av betalingsbeløpet så raskt som praktisk mulig, ved at PSC bringer my paysafecard-kontoen på det nivået den ville ha vært uten den feilaktige betalingsprosessen. Men beviser PSC at betalingsbeløpet er kommet rettidig og fullt ut til mottakerens betalingstjenesteyter, bortfaller ansvaret etter dette leddet.
- 12.2. Kunden kan videre kreve erstatning for eventuelt ilagte gebyrer hvis disse er ilagt i sammenheng med den ikke foretatte eller den feilaktige utførelsen av den autoriserte betalingsprosessen, eller hans/hennes paysafecard-konto er blitt belastet tilsvarende.

## **13. PSCs ansvar**

- 13.1. PSCs kan ikke garantere at en forhandler vil akseptere betaling gjennom en my paysafecard-konto, eller at PSC vil autorisere enhver transaksjon. Grunner til dette kan for eksempel være systemfeil eller annet utenfor PSCs rimelige kontroll, eller fordi PSC mistenker at kundens my paysafecard-konto blir misbrukt. PSC er ikke, under noen omstendighet ansvarlig dersom en forhandler nekter å godta betaling fra en my paysafecard-konto, eller hvis PSC ikke tillater en transaksjon, eller hvis PSC kansellerer eller suspenderer bruk av min paysafecard-konto, i den utstrekning det er tillatt under disse Generelle forretningsvilkår og loven.
- 13.2. Med mindre annet er påkrevd ved lov, er ikke PSC ansvarlig for direkte eller indirekte tap eller skade kunden måtte lide som følge av kundens totale eller delvise bruk, eller manglende evne til å bruke din my paysafecard-konto, eller bruk av deres my paysafecard-konto av noen tredjepart. PSC er heller ikke ansvarlig for eventuelle tap eller kostnader som kunden pådrar seg som følge av PSCs overholdelse av lov og forskrift.
- 13.3. Dersom kunden ikke bruker sin my paysafecard-konto i samsvar med disse Generelle forretningsvilkårene, eller PSC finner at kunden bruker sin my paysafecard-konto bedragerisk, forbeholder PSC seg retten til å belaste kunden for eventuelle rimelige kostnader som PSC pådrar seg for å stoppe kundens benyttelse av sin my paysafecard-konto, og for å gjenoppdrive eventuelle skyldige beløp som følge av kundens aktiviteter.

## **14. Kundens ansvar**

- 14.1. Kunden skal informere PSC uten unødig opphold dersom kunden oppdager at en uautorisert eller ufullstendig betalingstransaksjon har blitt utført ved bruk av kundens my paysafecard ved å bruke kontaktopplysningene som er angitt på PSCs hjemmeside på <https://www.paysafecard.com/no-no/hjelp/kontakt skjema/>. Krav og innvendinger knyttet til uautoriserte og ufullstendige betalingstransaksjoner skal avvises dersom kunden ikke underretter PSC innen 13 (tretten) måneder fra den dagen en betaling er utført feil.
- 14.2. Dersom kunden har indisier på eller mistanke om at hans my paysafecard-konto, påloggingsdata, passord eller andre sikkerhetsparametre er stjålet, brukt mot sitt formål eller på annen måte blitt misbrukt, anbefaler vi kunden å endre sitt passord til my paysafecard-kontoen omgående. I samsvar med punkt 9.3. skal kunden i tillegg informere PSC om tap eller tyveri av hans påloggingsdata og sikkerhetsparameter, misbruk eller annen ikke autorisert bruk av hans påloggingsdata og sikkerhetsparameter.
- 14.3. Ved uautorisert betaling eller betaling som ble utført feil på grunn av en feil fra oss, skal PSC så raskt som mulig refundere betalingsbeløpet inkludert alle avgifter. Dette gjelder ikke dersom:
- 14.3.1. Den autoriserte betalingen er gjort på grunn av kundens manglende evne til å beholde sine tilgangsdata i henhold til punkt 9.1 i disse Generelle forretningsvilkårene. I så fall er kunden ansvarlig for de første EUR 50 (eller tilsvarende i valutaen til my paysafecard-kontoen), med mindre pkt. 14.3.3 kommer til anvendelse;

- 14.3.2. hvis kunden unnlater å varsle PSC uten unødig opphold om tap av tilgangsdata eller annen hendelse som med rimelighet kan forventes å ha kompromittert sikkerheten til kundens my paysafecard-konto etter at kunden har fått kunnskap om en slik begivenhet. I så fall er kunden ansvarlig for tap som oppstår før underrettelsen;
- 14.3.3. hvis transaksjonen var uautorisert, men kunden har handlet svikaktig eller kompromittert sikkerheten til sin my paysafecard-konto ved forsett eller grov uaktsomhet, i så fall er kunden alene ansvarlig for alle tap; eller
- 14.3.4. hvis kunden ikke bestrider og bringer den uautoriserte eller feilaktig-gjennomførte transaksjon til PSCs kunnskap innen 13 (tretten) måneder fra transaksjonstidspunktet.
- 14.4. Med mindre kunden har handlet svikaktig, gjelder ikke punkt. 14.3.1 for transaksjoner som er foretatt etter at kunden har gitt melding om forholdet til PSC i samsvar med pkt. 9.3, hvor PSC har unnlatt å gi kunden passende midler til varsling, eller at PSC er pålagt å benytte sterk kundeautentisering, men ikke gjør det, i så fall vil PSC forbli ansvarlig og refundere enhver uautorisert transaksjon til kunden så snart som praktisk mulig.
- 14.5. Uten at dette påvirker de foranstående vilkår i disse Generelle forretningsvilkår, oppfordres kunden til å sjekke transaksjonshistorikken til sin my paysafecard-konto jevnlig og nøye, og å kontakte PSC-kundeservice umiddelbart ved spørsmål eller bekymringer.
- 14.6. Ved ukorrekt eller feilaktig betaling skal PSC foreta rimelige tiltak for å bistå kunden med å spore og gjenopprette slike innbetalinger.
- 14.7. Med forbehold om det foregående, er PSC ikke ansvarlig for eventuelle forstyrrelser eller forringelser av vår tjeneste eller for forstyrrelser eller forringelser av formidlingstjenester som vi stoler på for å oppfylle våre forpliktelser under, forutsatt at slike forstyrrelser eller forringelser skyldes unormale og uforutsette omstendigheter utover vår rimelige kontroll eller kontrollen av den berørte mellommannen.

## 15. Tilbakeføring

- 15.1. Kunden har hele tiden rett til å kreve tilbakeføring av det e-penge-beløpet som er på hans/hennes paysafecard-konto ved at han/hun meddeler til PSC sitt brukernavn, det beløpet som er på my paysafecard-kontoen, sitt fullstendige forog etternavn, sin e-postadresse og sitt mobiltelefonnummer, en leselig kopi av sitt offentlige identifikasjonspapir med bilde eller annen gyldig legitimasjon med bilde, det beløpet som skal tilbakeføres samt data vedrørende sin personlige bankkonto i Norge som beløpet skal overføres til. På PSCs nettsted finnes en beskrivelse av kontaktmulighetene. For å oppfylle de lovbestemte kravene kan PSC om nødvendig oppfordre kunden å oversende flere informasjonen før tilbakeføringen skjer.
- 15.2. Når det gjelder tilbakeføringen av e-penger, finnes det intet minstebeløp, men det bestående e-penge-beløpet må være nok til å dekke de gebyrene som faller på den konkrete tilbakeføringen. Når det gjelder en tilbakeføring i løpet av den løpende avtaletiden samt etter utløpet av årsfristen etter avtaleslutt, påløper de gebyrene som er nevnt under punkt 10. Tilbakeføringen innen ett år etter avtaleslutt er kostnadsfritt for kunden.
- 15.3. I tilfelle tilbakeføring fullfører PSC overføringen av det beløpet kunden har valgt med fradrag av gjeldende gebyrer, til en konto i Norge som kunden har angitt. For å etterleve de lovfastsatte bestemmelsene har PSC rett og plikt til å oppfordre kunden til å bekrefte sin identitet før utbetalingsanmodningen positivt kan fullføres. Kunden sier seg enig i at PSC innen rammene for tilbakeføringsprosessen kontrollerer hans identitet før utbetaling av tilbakeføringsbeløpet for å hindre risiko for bedrageri samt for å oppfylle pengehvitvaskingsbestemmelsene og andre rettslige spesifikasjoner.
- 15.4. En tilbakeføring av tilgodehavendebeløp som innen rammene for en reklameaksjon/promotering er godskrevet kunden, er utelukket såfremt det med disse beløpene ikke er e-penger.  
Merknad: Bestemmelsene i denne avtalen som gir oss rett til å avregne et tilbakeføringsgebyr etter avtaleslutt, gjelder også etter at avtalen er avsluttet.

## 16. Datavern

- 16.1. Kunden gir med dette uttrykkelig samtykke til at PSC får tilgang til, behandler og beholder all informasjon kunden gir til PSC, med det formål å yte betalingstjenester til kunden. Dette påvirker ikke de respektive rettighetene til PSC og kunden og forpliktelsene i henhold til Lov om behandling av personopplysninger. Kunden kan trekke tilbake samtykket ved å avslutte sin my paysafecard-konto. Hvis kunden trekker samtykke på denne måten, vil PSC slutte å bruke kundens data til dette formålet, men kan fortsette å behandle kundens data til andre formål der PSC har andre lovlige grunner til å gjøre det, for eksempel hvor PSC er pålagt dette etter lov for å holde register av transaksjoner.

- 16.2. Ved bruk av my paysafecard-kontoen anvendes personrelaterte data såfremt disse er nødvendige for utførelsen av ytelsene samt for å stille systemet til disposisjon og på grunn av lovbestemte plikter. I forbindelse med systemog misbrukssikkerhet bruker vi cookies. Å godta disse cookies er en forutsetning for å bruke PSCs nettsider. Ved å bruke tjenesten godtar kunden gjeldene datavernbestemmelsene som kan hentes fra: <http://www.paysafecard.com/no-no/personvern>.
- 16.3. PSC vil meddele kunden informasjon om hans my paysafecard-konto, om sikkerhetsråd samt viktige hendelser i tilknytning til PSC osv. Ved å akseptere disse forretningsvilkårene godtar du jevnlig å motta denne informasjonen per e-post eller SMS. Videre vil PSC innen rammene av et nyhetsbrev la kunden få informasjon vedrørende reklameaksjoner, promoteringer og andre fordeler såfremt han/hun har erklært å ville motta slik informasjon.

## **17. Avtalevarighet og avtaleoppsigelse**

- 17.1. Avtalen mellom PSC og kunden om bruken av my paysafecard-kontoen inngås for ubestemt tid.
- 17.2. Kunden har til enhver tid rett til per e-post til [info.no@paysafecard.com](mailto:info.no@paysafecard.com) skriftlig å si opp denne avtalen ved at det vedlegges et oppsigelsesskriv ved e-posten som kunden egenhendig har undertegnet.
- 17.3. PSC har rett til når som helst å si opp avtaleforholdet med en ordinær oppsigelsesfrist på 2 (to) måneder per e-post til den e-postadressen kunden har oppgitt.
- 17.4. Hvis det foreligger særlige grunner (ekstraordinær oppsigelse), skal PSC når som helst kunne si opp avtaleforholdet med kunden uten hensyn til andre overenskomster og med umiddelbar virkning per e-post til den e-postadressen kunden har oppgitt. En særlig grunn som gir rett til umiddelbar oppsigelse, foreligger spesielt hvis
- a. kunden har gitt uriktige opplysninger om sin identitet eller har tiet om andre vesentlige forhold,
  - b. kunden bryter vesentlige bestemmelser i disse Generelle forretningsvilkår,
  - c. det foreligger mistanke om straffbare handlinger eller om brudd mot pengehvitvaskingsbestemmelser fra kundens side,
  - d. kunden misbruker sin my paysafecard-konto
  - e. kunden legger inn paysafecard-PIN i sin my paysafecard-konto som ikke er ervervet fra et autorisert salgssted,
  - f. det foreligger rimelig mistanke om at kunden aksepterer paysafecard-PIN for betalingsformål
  - g. det finnes sikkerhetsbetenkeligheter, eller
  - h. PSC er pliktig til dette på grunn av lovbestemte eller myndighetsfastsatte forordninger.
- 17.5. Når oppsigelsen får virkning, sperres my paysafecard-kontoen til kunden. PSC vil betale kunden et tilgodehavende på my paysafecard-kontoen på sperretidspunktet med fradrag av eventuelle motkrav, især vederlagskrav etter punkt 10. (Gebyrer). Kunden må her følge de skrittene for tilbakeføring som finnes i punkt 15. (Tilbakeføring). Det er utelukket med en tilbakebetaling av et e-penge-beløp som er på kundens my paysafecard-konto mer enn seks år etter avtalens avslutning.

## **18. Endring og utvidelse av de Generelle forretningsvilkår**

- 18.1. PSC har rett til å endre disse Generelle forretningsvilkår såfremt den planlagte endringen er blitt meddelt kunden skriftlig senest to måneder før det foreslåtte ikrafttredelsestidspunktet.
- 18.2. PSC skal skriftlig gjøre kunden kjent med de planlagte endringene av disse Generelle forretningsvilkår per e-post til den e-postadressen som er angitt på kundens my paysafecard-konto, minst 2 (to) måneder før de trer i kraft. Det avtales at kundens samtykke til den foreslåtte endringen anses gitt hvis kunden ikke skriftlig kommer med sin avvisning før det foreslåtte ikrafttredelsestidspunktet for endringen. Hvis kunden ikke skriftlig protesterer mot endringene innen 2 (to) måneder etter at de er bekjentgjort, anses endringene som akseptert og blir en gjeldende del av avtalen med kunden. Kunden har rett til uten frist å oppsi avtalen med PSC før ikrafttredelsestidspunktet for endringen. PSC skal i informasjonen om avtaleendring informere kunden om følgene av hans/hennes taushet samt om retten til kostnadsfri og fristløs oppsigelse. Vi viser til punkt 17. for mer informasjon om fremgangsmåten for avtaleoppsigelse. (Avtalevarighet og avtaleoppsigelse).
- 18.3. Endringer i valutakursene blir straks og uten forhåndsmelding gjeldende såfremt dette påvirker den avtalte referansevalutakursen. Referansevalutakursen som foreligger til enhver tid kan finnes på PSCs nettside, på <https://www.paysafecard.com/no-no/valutakalkulator/>



- 18.4. En utvidelse av funksjonene, innføring av nye tjenesteytelser eller endring av betalingsmetodene samt avtaleforetakene alene medfører ingen endringer av avtalen.

## **19. Overdragelse av avtaleforhold**

- 19.1. PSC har til enhver tid rett til å overdra rettigheter og plikter relatert til avtalen med kunden til et annet foretak som er i besittelse av en nødvendig, kontrollrettslig tillatelse. Kundens rettigheter blir i et slikt tilfelle ikke innskrenket.
- 19.2. PSC skal informere kunden om den planlagte overdragelsen av avtalen minst to måneder før overdragelsen til den e-postadressen som er angitt i kundens my paysafecard-kontoen. Kunden har rett til å oppsi avtalen med umiddelbar virkning frem til det varslede tidspunktet for overdragelsen. Vi viser til punkt 17. for mer informasjon. (Avtalevarighet og avtaleoppsigelse).

## **20. Avståelsesforbud**

Kunden har ikke rett til å avstå eller pantsette krav mot PSC, især krav i forbindelse med et eventuelt tilgodehavende, til en tredjepart uten etter skriftlig samtykke fra PSC.

## **21. Meldinger til kunden**

PSC skal sende enhver melding (herunder juridiske og kommersielle meldinger) til kunden ved å benytte kontaktinformasjonen kunden har gitt til PSC. Kunden skal straks informere PSC om eventuelle endringer i adresse, telefonnummer, mobilnummer eller e-postadresse. Kunden kan gjøre dette enten ved å endre detaljene under „Mine data“ i sin my paysafecard-konto på PSCs hjemmeside, eller ved å kontakte PSCs kundeservice på [info.no@paysafecard.com](mailto:info.no@paysafecard.com). PSC påtar seg intet ansvar dersom kunden ikke informerer dem om endringer i kontaktinformasjonen som forutsatt.

## **22. Gjeldende rett / klager**

- 22.1. Denne avtale er underlagt norsk lovgivning med unntak av bankkontrollreglene som skal rette seg etter opprinnelseslandsprinsippet i irsk lovgivning. Hvis enkelte klausuler eller deler av enkelte klausuler skulle bli uten virkning, skal dette ikke berøre virkningen av de gjenværende klausulene eller den øvrige avtalen.
- 22.2. Kunden kan rette klager per e-post til [info.no@paysafecard.com](mailto:info.no@paysafecard.com). Vi vil forsøke å løse alle klager så raskt som mulig. Når det gjelder uløste klager, kan kunden også henvende seg til Irish Financial Services and Pensions Ombudsman med adresse Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irland, telefon +353 1 567 7000 eller via epost til [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie). Hvis det gjelder klager som ikke kan blegges på annet vis, har irske domstoler en ikke-eksklusiv kompetanse. Din rett til å igangsette rettslig prosess for norske domstoler påvirkes ikke av disse bestemmelsene.