



Vores aftale med dig

Du kan kende Zepz (vi/os/vores) på vores mærkenavne (som f.eks. WorldRemit og Sendwave). Når vi refererer til Zepz, mener vi alle Zepz' mærker og virksomhederne i dens gruppe.

Hvad er vores "kanaler"?

Vores kanaler (**kanaler**) inkluderer alle de websteder, mobile applikationer og interfaces, som vi bruger til at tilbyde vores tjenester med.

Vores aftale består af:

Vilkårene		
Afsnit 1:	Generelle vilkår	Dette er de vilkår, der beskriver vores overordnede ansvar over for hinanden.
Afsnit 2:	Tjenestespecifikke vilkår	Dette er de vilkår, der er specifikke for hver enkelt tjeneste, vi tilbyder. De inkluderer f.eks., hvordan du kan annullere en pengeoverførsel.
Afsnit 3:	Jurisdiktionsvilkår	Dette er de vilkår, der er specifikke for det land, hvor du bor, og de har prioritet over eventuelt modstridende vilkår i de generelle vilkår eller i de tjenestespecifikke vilkår. De forklarer f.eks. dine rettigheder i henhold til lokale love.

Vores aftale er med dig (den person, der bruger vores tjenester) og Zepz-virksomheden, der er angivet i punkt 2 i vores jurisdiktionsvilkår i afsnit 3, som specificerer de oplysninger, du ifølge loven har brug for at kende om denne Zepz-virksomhed.

Du accepterer disse vilkår, når du registrerer dig på en af Zepz' kanaler. Vores aftale med dig fortsætter på ubestemt tid, medmindre den opsiges af os eller dig.

Når du gennemfører en transaktion, vil yderligere vilkår, der specifikt gælder for den pågældende transaktion, f.eks. eventuelle gebyrer og opkrævninger (**gebyrer**) samt valutakurser, være en del af denne aftale, der udgør din kontrakt med os for den pågældende transaktion. Du oplyses om (og accepterer) disse yderligere vilkår, hver gang du besøger vores kanaler og anmoder om en tjeneste fra os.

Du kan til enhver tid se og downloade en kopi af vores vilkår ved at gå til mobilapplikationerne for vores mærke. Du kan også kontakte os for at få en kopi af vores vilkår. Ønsker du at kontakte os, kan du få flere oplysninger i punkt 10 i de generelle vilkår.

Andre dokumenter du bør læse

Andre dokumenter, som du bør læse og overholde (men som ikke udgør en del af denne aftale), omfatter:

Hvilke andre dokumenter du bør læse:	Hvorfor du bør læse dem:
Vores fortrolighedspolitik for WorldRemit Vores fortrolighedspolitik for Sendwave	De beskriver, hvordan vi behandler personoplysninger, som vi indsamler om dig, eller som du giver os.
Vores cookie-politik for WorldRemit Vores cookie-politik for Sendwave	De indeholder oplysninger om "cookies", trackere eller andre lignende teknologier, som vi anvender på vores kanaler.
Vores side med ofte stillede spørgsmål om WorldRemit Vores side med ofte stillede spørgsmål om Sendwave	De giver svar på de mest almindelige kundespørgsmål.

Afsnit 1: Generelle vilkår

1. Brug af vores kanaler og tjenester

- 1.1. Du skal være mindst 18 år gammel for at bruge vores kanaler og tjenester (medmindre loven i din jurisdiktion kræver, at du er ældre).

Hvad er "forbudte aktiviteter"?

Forbudte aktiviteter omfatter f.eks. aktiviteter, der involverer narkotika, skydevåben eller andre våben, ulovlige aktiviteter, voksentjenester eller -indhold, online datingtjenester, handel med kryptovaluta (ekskl. stablecoins), gambling og alt andet, som vi mener er rimeligt at inkludere.

- 1.2. I tabellen nedenfor er det beskrevet, hvad du må og ikke må gøre, når du bruger vores kanaler og tjenester.

Du <u>skal</u> bruge vores kanaler og tjenester:	Du <u>må ikke</u> bruge vores kanaler og tjenester:
• Sikkert og ansvarligt. Du skal f.eks. sikre dig, at du kun overfører penge til en person, du kender og stoler på. Du skal sikre dig, at de oplysninger, du giver os, er korrekte og fuldstændige. • Som dig selv. Du må f.eks. ikke lade en anden udgive sig for at være dig. • Til formål, som vi tillader. Du må f.eks. ikke overføre penge for at betale for en af de aktiviteter, der er angivet i feltet "Forbudte aktiviteter" ovenfor. • I dit bopælsland, hvor vores tjenester er til rådighed. • Ved at overholde vilkårene i denne aftale (herunder alle de instruktioner, vi med rimelighed kan give dig for at hjælpe os med at tilbyde vores tjenester).	• I strid med vilkårene i denne aftale. Hvis du f.eks. ikke har betalt dine gebyrer. • Til at overføre penge for en tjeneste eller varer, der er forbudt ved lov. • Til at handle svigagtigt eller ved at give os falske, unøjagtige eller vildledende oplysninger. • Til at registrere dig mere end én gang på vores kanaler (uden at have modtaget vores forudgående skriftlige tilladelse hertil). • Til at gøre noget på en måde, som vi med rimelighed kan mene skader vores omdømme, eller som kan skade vores evne til at levere vores tjenester til andre kunder. • Til at handle på en måde, der truer sikkerheden for vores kanaler eller tjenester (f.eks. ved at hacke eller føre virus ind i vores systemer).

• Ved at gøre alt, hvad der kræves for at opfylde juridiske og regulatoriske krav, ved at reagere på en anvisning fra en tilsynsmyndighed eller en retshåndhævende myndighed og ved at samarbejde angående undersøgelser, som vi (eller en retshåndhævende myndighed eller tilsynsmyndighed) måtte udføre. • Ved at svare os, når vi har brug for det. Du skal f.eks. give os oplysninger, som vi anmoder om (såsom en kopi af dit identitetsdokument, adressebevis eller din modtagers identifikationsoplysninger) for at forhindre svindel og hvidvaskning af penge. • Ved at holde dine personlige oplysninger opdateret, som vi har brug for til at kunne levere vores tjenester til dig. • Ved at opfylde kanal- og tjenestekravene. Brug f.eks. kun vores tjenester som enkeltperson, ikke som virksomhed, medmindre du informerer os herom.	• Sammen med nogen midler, der skjuler dine aktiviteter på vores kanaler (som f.eks. en anonymiserende proxy). • Til at kopiere eller overvåge vores kanaler (f.eks. ved at bruge en robot, edderkop eller anden automatisk enhed eller manuel proces) uden først at have modtaget vores skriftlige tilladelse. • Til at gøre noget, der krænker eventuelle intellektuelle ejendomsrettigheder, der måtte være vores. Du bør f.eks. ikke kopiere nogen af vores varemærker eller logoer, eller udleje, licensere eller ændre vores kanaler. • Hvis du er gået konkurs eller risikerer at gå konkurs. • Hvis du opfører dig upassende (f.eks. på en truende eller krænkende måde).
---	---

1.3. Du kan finde mere information om:

- Hvordan du kommer i gang på vores kanaler [her](#).
- Vores tjenester (og hvordan du bruger dem) i vores tjenestespecifikke vilkår og på vores [sider med ofte stillede spørgsmål](#).

1.4. Du er ansvarlig for at sikre, at dine enheder fungerer med vores kanaler. Nogle gange vises eller fungerer vigtige oplysninger eller funktioner ikke korrekt på ældre styresystemer.

2. Gebyrer og valutakurser

2.1. Når du bruger vores tjenester, accepterer du at betale:

- vores gebyrer og
- eventuelle valutakurser,

der måtte gælde.

- 2.2. Gebyrer forfalder til os på det tidspunkt, hvor du indsender din transaktionsanmodning.
- 2.3. Du skal muligvis betale andre gebyrer (f.eks. skatter eller et gebyr, som din bank måtte kræve for at foretage en pengeoverførsel) relateret til din brug af vores tjenester, som er uden for vores kontrol og som ikke opkræves af os.
- 2.4. Vi kan bruge dine penge, som måtte være i vores besiddelse, til at tilbagebetale, hvad du skylder os (f.eks. hvis du ikke har betalt vores gebyrer).
- 2.5. For mere information om vores gebyrer henviser vi til vores tjenestespecifikke vilkår (i afsnit 2 i disse vilkår) og vores yderligere vilkår (der kan findes på vores kanaler, når du bruger vores tjenester).

3. Vores ansvar over for dig

- 3.1. Vi **er** ansvarlige over for dig for ethvert forudsigeligt tab og enhver skade, som vi måtte forårsage. Et "forudseligt tab" er tab, vi kunne have eller burde have forudset (f.eks. hvis vi bryder denne aftale).
- 3.2. Vi er **ikke** ansvarlige over for dig for eventuelle tab eller skader, i det omfang det er tilladt ved lov, hvis:
 - Det var uforudsigeligt eller uundgåeligt (f.eks. på grund af virus eller malware introduceret af tredjeparter, der er uden for vores kontrol).
 - Det opstod ud fra et behov for at overholde vores forpligtelser i henhold til loven.
 - Du er registreret som en fysisk person og bruger vores tjenester til et kommercielt eller forretningsmæssigt formål.
 - Vi har afvist, annulleret, suspenderet eller forsinket aspekter af vores tjenester af en af de grunde, vi har angivet i denne aftale.
 - Du har brudt et eller flere af vilkårene i denne aftale.
- 3.3. Ingen af undtagelserne i dette punkt 3 vil gælde, og intet andet i denne aftale forhindrer os i at være ansvarlige, hvis:
 - Vi handler svigagtigt.
 - Vi handler groft uagtsomt.
 - Vi bærer skylden, og loven ikke tillader os at udelukke eller begrænse vores ansvar.
- 3.4. Erstatningsbeløbet for tab eller skader, du kan kræve fra os, er begrænset. For hver enkelt transaktion, du gennemfører ved hjælp af vores tjenester (f.eks. for hver pengeoverførsel, du sender), vil det maksimale, du kan kræve fra os, være det samlede beløb for vores gebyrer for den pågældende transaktion (medmindre du bor i USA, i hvilket tilfælde vi henviser til jurisdiktionsvilkårene for at få mere information om dette). Hvis loven påbyder et højere beløb, vil vores ansvar være begrænset til dette beløb.

4. Din ret til refusion

- 4.1. Du bør kontakte os med det samme, hvis du har problemer med vores tjenester (f.eks. hvis du mener, at der er begået en fejl af enten dig eller os). Se jurisdiktionsvilkårene for vores kontaktoplysninger og for eventuelle refusions- og/eller fejlløsningsrettigheder, du måtte have i henhold til den lokale lovgivning.
- 4.2. I henhold til lovgivningen er vi ikke ansvarlige for at betale dig flere penge, når først vi har betalt dig refusionen.
- 4.3. I henhold til lovgivningen er der nogle situationer, hvor vi muligvis ikke refunderer dig, eller hvor det beløb, vi refunderer dig, er mindre end det, du har betalt for vores tjenester. Nogle af årsagerne til dette er beskrevet i tabellen nedenfor.

Derfor refunderer vi dig muligvis ikke:	Eksempler:
Hvis du har fortalt os om en fejl for sent. Se jurisdiktionsvilkårene for de relevante tidsrammer.	Hvis du ikke har sendt os en refusionsanmodning inden for den krævede tid.
Hvis vi med rimelighed har mistanke om, at du har handlet svigagtigt.	Hvis du ikke har været ærlig angående den fejl, du hævder, vi har begået.
Hvis vi med rimelighed har mistanke om, at du har brugt vores tjenester ulovligt.	Hvis du eller en, du overfører penge til, er underlagt økonomiske sanktioner.
Hvis vi har ret til at forsinke, suspendere, afvise eller annullere vores tjenester i henhold til punkt 5 i de generelle vilkår.	Hvis du bruger vores tjenester til aktiviteter, som vi ikke tillader.

- 4.4. Det er svært for os at forudsige alle årsagerne til, at vi muligvis ikke refunderer penge til dig. Det betyder, at vi muligvis ikke refunderer nogle af eller alle dine penge til dig af årsager, der ikke er nævnt ovenfor. Vi vil dog kun gøre det af grunde, som vi mener er rimelige og/eller gyldige, og kun hvor det er tilladt ved lov.
- 4.5. Du skal give os alle de oplysninger, vi måtte bede om, for at hjælpe os med at beslutte, om vi kan give dig refusion.

- 4.6. Hvis vi giver dig en refusion, som vi senere finder ud af, du ikke var berettiget til, kan vi i henhold til lovgivningen tilbageføre refusionen (dvs. vi kan debitere dit kort igen, eller vi kan trække refusionsbeløbet fra din konto hos os).

5. Vores rettigheder til at afvise, annullere, suspendere eller forsinke vores tjenester

- 5.1. Vi kan afvise, annullere, suspendere eller forsinke vores tjenester af forskellige årsager. Nogle af disse årsager er angivet i tabellen i punkt 1.2 i disse generelle vilkår. Det er svært for os at forudsige alle årsagerne til, at vi måtte være nødsaget til at afvise, annullere, suspendere eller forsinke vores tjenester. Vi vil dog kun gøre det af grunde, som vi mener er rimelige og/eller gyldige.
- 5.2. Vi kan også afvise, annullere, suspendere eller forsinke vores tjenester, hvis:
- Vi har mistanke om, at din konto er blevet kompromitteret.
 - Vi har mistanke om, at din konto er blevet brugt til svigagtige formål.
 - En kompetent domstol eller myndighed har anmodet os om det.
 - Vi mener, at du bruger vores tjenester i strid med denne aftale eller loven, såsom, men ikke begrænset til, hvidvaskning af penge eller finansiering af terrorisme.
- 5.3. Vi oplyser dig om årsagen til ethvert afslag, annullering, suspension eller forsinkelse af vores tjenester, hvor det er muligt (og, hvis det er muligt, de handlinger, du kan tage for at løse eventuelle problemer), medmindre loven forhindrer os i dette.
- 5.4. Du skal muligvis stadig betale vores gebyrer, selvom vi har afvist, annulleret, suspenderet eller forsinket vores tjenester.

6. Opsigelse af denne aftale

- 6.1. Denne aftale træder i kraft, når du registrerer dig hos os. Den fortsætter, indtil den opsiges af enten dig eller os. Se vores jurisdiktionsvilkår for at få mere information om, hvorvidt der skal gives besked herom, og i givet fald hvordan og hvornår der skal gives besked.
- 6.2. Af forskellige årsager kan vi opsiges denne aftale med det samme. Nogle af disse årsager er angivet i tabellen i punkt 1.2 i disse generelle vilkår. Det er svært for os at forudsige alle årsagerne til, at vi måtte være nødsaget til at opsiges denne aftale med det samme. Vi vil dog kun gøre det af grunde, som vi mener er rimelige og/eller gyldige, og kun hvor det er tilladt ved lov. Vi kan f.eks. afvise, annullere, suspendere eller forsinke vores tjenester til dig, hvis du har brudt et vilkår i denne aftale, men vi kan kun med rimelighed beslutte at opsiges denne aftale med det samme, hvis du på alvorlig vis eller regelmæssig basis har brudt aftalen, eller har handlet på en måde, der ikke er i overensstemmelse med vores evne til fortsat at kunne levere tjenester til dig.
- 6.3. Vi kan også opsiges denne aftale med det samme, f.eks. hvis:

- Du ikke har brugt vores tjenester i 3 år (eller 2 år hvis du bor i Canada).
- Det ikke længere er rimeligt fra et forretningsmæssigt perspektiv at fortsætte med at tilbyde vores tjenester til dig.
- Du bor i USA, og du ikke længere giver samtykke til at modtage oplysninger elektronisk vedrørende hver enkelt pengeoverførsel.

- 6.4. Hvor det er muligt, oplyser vi dig om årsagen til vores øjeblikkelige annullering af vores tjenester (medmindre loven forhindrer os i dette).
- 6.5. Du skal muligvis stadig betale vores gebyrer, selvom vi har opsagt denne aftale.
- 6.6. Hvis du ønsker at afslutte en transaktion, henviser vi til punkterne om fortrydelsesrettigheder i vores tjenestespecifikke vilkår og vores jurisdiktionsvilkår.

7. Ændringer, som vi kan foretage i denne aftale

- 7.1. Vi kan foretage ændringer i denne aftale. Nogle af årsagerne til at foretage sådanne ændringer er beskrevet i tabellen nedenfor.

Hvorfor vi kan foretage ændringer	Eksempler:
For at lave forbedringer, der gavner dig.	Vi gør denne aftale mere overskuelig eller mere retfærdig for dig.
	Vi introducerer en ny, valgfri tjeneste og tilføjer nye vilkår for at forklare den.
	Vi reducerer et gebyr, som du betaler, eller giver dig en bedre valutakurs.
For at sikre, at vi følger ændringerne i lovgivning, reguleringer, branchekodekser, vejledninger eller afgørelser fra en domstol eller regulerende myndighed.	Vi er juridisk forpligtede til at ændre, hvordan vi verificerer din identitet.

Omkostningerne ved at levere vores tjenester har ændret sig.	Vores omkostninger stiger på grund af ændrede omkostninger ved at drive forretning, f.eks. omkostningerne til vores systemer.
Vi beslutter med rimelighed, at vi er nødt til at opkræve betaling for vores tjenester på en anden måde.	Vi beslutter, at et nyt gebyr er lettere at forstå, eller bedre afspejler, hvordan vores kunder bruger tjenesten.
Der er sket ændringer i den teknologi, vi bruger, ændringer i god branchepraksis eller ændringer i kundernes efterspørgsel.	Vi stopper med at levere en tjeneste eller funktionalitet, da kunderne ikke bruger den særlig meget længere.

- 7.2. Det er svært for os at forudsige alle årsagerne til, at vi muligvis er nødsagede til foretage en ændring. Det betyder, at vi kan foretage ændringer af årsager, der ikke er anført ovenfor. Vi foretager dog kun ændringer, som vi mener er rimelige og/eller gyldige og tilladt ved lov.
- 7.3. Vi meddeler dig kun om ændringer i denne aftale, hvis det kræves i henhold til dit lands lovgivning (du kan læse mere om dette i jurisdiktionsvilkårene).
- 7.4. Vi kan til enhver tid ændre vores yderligere vilkår (f.eks. i forhold til vores gebyrer og valutakurser) i henhold til lovgivningen.
- 7.5. Hvis du ikke ønsker at acceptere en ændring, har vi i tabellen nedenfor angivet, hvad du så skal gøre.

Hvis du ikke ønsker at acceptere en ændring, og <u>vi er</u> forpligtede til – i henhold til dit lands lovgivning – at meddele dig om ændringer i vores vilkår:	Hvis du ikke ønsker at acceptere en ændring, og <u>vi ikke er</u> forpligtede til – i henhold til dit lands lovgivning – at meddele dig om ændringer i vores vilkår:
Du kan opsige denne aftale (og stoppe med at bruge vores tjenester) uden at betale gebyrer. Du kan gøre dette, så længe du fortæller os det, før ændringen finder sted. Hvis vi giver dig besked om en ændring, og vi ikke hører fra dig, antager vi, at du	Du bør stoppe med at bruge vores tjenester.

er tilfreds og har accepteret den pågældende ændring, vi har foretaget.	
---	--

8. Din tryghed og sikkerhed

- 8.1. Vi vil gerne holde dig og dine penge sikre, når du bruger vores tjenester (og vi har vores egne sikre systemer til at hjælpe os med dette), men du er også nødt til at hjælpe os. Nogle af de måder, du kan hjælpe os på, er beskrevet i tabellen nedenfor.

Sådan bruger du vores tjenester på sikker vis:	Eksempler:
Send ikke penge til folk, du ikke kender eller stoler på.	Brug ikke vores tjenester til at sende penge til fremmede eller personer, du ikke kender særlig godt.
Opbevar de oplysninger, du bruger til at få adgang til vores kanaler, sikkert.	Opbevar ikke dine oplysninger et sted, som andre kan få adgang til (f.eks. på en seddel på dit skrivebord eller i en ubeskyttet mappe på nettet).
Hold dine betalingsoplysninger sikre.	Hold dine oplysninger hemmelige, såsom kort- og bankkontooplysninger.
Følg de rimelige instruktioner, vi måtte give dig eller offentliggøre på vores kanaler, som har til formål at holde din brug af vores tjenester sikker.	Lav om på de oplysninger, du bruger til at få adgang til vores kanaler, hvis vi beder dig om det (f.eks. hvis vi mener, at nogle af dine oplysninger er blevet kompromitteret).

- 8.2. Du bør kontakte os med det samme, hvis du er bekymret for din kontos sikkerhed. F.eks. hvis:

- Du tror, at dine sikkerhedsoplysninger er blevet kompromitteret.
- Du får en besked fra nogen, der udgiver sig for at være os.

Se punkt 10 i de generelle vilkår for at få oplysninger om, hvordan du kan kontakte os.

- 8.3. Vi er muligvis ikke ansvarlige for penge, du måtte miste, hvis du ikke har truffet rimelige forholdsregler til at bruge vores kanaler og tjenester på sikker vis. Se vores [sider med ofte stillede spørgsmål](#) for at få mere information.

9. Andre vigtige vilkår

- 9.1. **Du indvilger i, at vi kan bruge dine oplysninger til at levere vores tjenester til dig.**
Dette kan omfatte, at vi bruger dine oplysninger til at kontakte dig eller videregive dine oplysninger til tredjeparter, hvis det er nødvendigt, i overensstemmelse med vores [WorldRemit-fortrolighedspolitik](#) og vores [Sendwave-fortrolighedspolitik](#). Du kan bede os om at stoppe med at gøre dette, men det vil betyde, at vi så ikke kan levere tjenester til dig (og vi kan muligvis stadig bruge dine oplysninger, hvis vi har en juridisk ret til at gøre det).
- 9.2. **Ingen andre har nogen som helst rettigheder i henhold til denne aftale.**
Denne aftale gælder mellem dig og os. Ingen andre personer har nogen rettigheder til at håndhæve nogen som helst af vilkårene.
- 9.3. **Hvordan kan vi håndhæve vores rettigheder?**
Hvis vi vælger ikke at håndhæve en rettighed over for dig med det samme, kan vi vælge at håndhæve den på et senere tidspunkt. Vi har ikke givet afkald på den pågældende rettighed.
- 9.4. **Hvordan kan vi overdrage vores rettigheder og forpligtelser?**
Vi kan overdrage nogle af eller alle vores rettigheder og forpligtelser i henhold til denne aftale til en anden virksomhed i fremtiden. Denne aftale fortsætter derefter med dem. Du kan ikke overføre dine rettigheder i henhold til denne aftale til en anden person.
- 9.5. **Vær forsigtig, når du bruger links til og fra andre websteder.**
Nogle gange anvender vi links til andre websteder på vores kanaler, hvis vi mener, de kan være nyttige. Vi har dog ingen kontrol over disse websteder og er ikke ansvarlige for deres indhold (eller eventuelt tab, der måtte ske ved, at du bruger disse websteder).
- 9.6. **Hvad er omfattet af denne aftale?**
Denne aftale omfatter disse vilkår og din accept af vilkårene, når du registrerer dig hos os.
- 9.7. **Oversættelse af denne aftale.**
I nogle lande foreligger denne aftale på et andet sprog end engelsk. Dette kan nogle gange føre til uoverensstemmelser mellem versioner på forskellige sprog. Hvis dette er tilfældet, har den engelske version af aftalen forrang frem for enhver anden oversat version af aftalen.
- 9.8. **Hvad mener vi, når vi siger "i henhold til lovgivningen"?**
Intet i denne aftale begrænser vores eller dit erstatningsansvar, hvis det ikke kan udelukkes eller begrænses i henhold til gældende lovgivning.
- 9.9. **Hvad sker der, hvis en domstol mener, at en del af denne aftale ikke kan håndhæves?**
Hvert enkelt af punkterne eller underpunkterne eller rækkerne i tabellerne i denne aftale fungerer separat. Hvis en domstol med kompetent jurisdiktion beslutter, at en del af denne aftale er ugyldig, ulovlig eller ikke kan håndhæves, gælder de resterende punkter stadig med fuld retskraft og fuld virkning.

10. Kontakt

- 10.1. Du kan kontakte os på de måder, der er angivet i jurisdiktionsvilkårene.
- 10.2. Vi kan kontakte dig på følgende måder ved at bruge de kontaktoplysninger, du giver os, og du skal holde sådanne oplysninger ajourført i vores optegnelser:
- Via post.
 - Via e-mail.
 - Via telefon (dette omfatter både opkald og sms'er).
 - Elektronisk (dette kan omfatte alle digitale beskeder, vi sender dig gennem vores kanaler).
- 10.3. Du bør regelmæssigt og ofte tjekke for kommunikation fra os gennem vores kanaler. Hvis du ikke opdaterer dine kontaktoplysninger eller tjekker vores kommunikation, kan du risikere at gå glip af vigtige oplysninger om vores tjenester. I henhold til lovgivningen er vi ikke ansvarlige for nogen konsekvens eller noget tab, hvis dette sker.
- 10.4. Hvis vi med rimelighed har betænkeligheder vedrørende sikkerheden af din konto hos os eller har mistanke om formodet eller faktisk svigagtig brug af vores tjenester, kan vi kontakte dig via telefon, e-mail eller begge dele (medmindre det ville være ulovligt at kontakte dig, eller det ville kompromittere vores rimelige sikkerhedsforanstaltninger).
- 10.5. Du bør opbevare en kopi af denne aftale og af enhver form for kommunikation, vi sender eller stiller til rådighed for dig.
- 10.6. Vi opkræver muligvis et rimeligt gebyr for at vores forsøg på at kontakte dig, hvis dine kontaktoplysninger ikke er opdaterede.

11. Elektronisk kommunikation

- 11.1. Vi kan sende dig vigtige oplysninger eller dokumenter elektronisk (f.eks. gennem notifikationer og beskeder på en af vores kanaler). Dette kan omfatte dokumenter såsom disse vilkår (og eventuelle ændringer eller tilføjelser til dem). Det kan også omfatte eventuel kundeservicekommunikation og offentliggørelser eller meddelelser relateret til vores tjenester. Ved at bruge vores tjenester accepterer du at modtage kommunikation elektronisk. Se jurisdiktionsvilkårene for at læse yderligere detaljer og rettigheder i henhold til lovgivningen.

Afsnit 2: Tjenestespecifikke vilkår

Del A: Pengeoverførselstjeneste

1. Hvad denne tjeneste går ud på

Hvad er vores pengeoverførselstjeneste?

Vores pengeoverførselstjeneste giver dig mulighed for at sende penge til andre mennesker over hele verden. Der kan findes mere information om omfanget af vores pengeoverførselstjeneste på vores [sider med ofte stillede spørgsmål](#).

- 1.1. Denne tjeneste bør bruges til at sende penge til personer, som du:
 - Kender personligt og stoler på – en overførsel bør ikke bruges til at sende penge til fremmede.
 - Stoler på – hvis tjenesten tillader en overførsel til f.eks. at betale en forsyningsregning.
- 1.2. Vores pengeoverførselstjeneste er normalt til rådighed 24 timer i døgnet 365 dage om året. Der kan dog være tidspunkter, hvor du ikke kan bruge denne tjeneste (hvis vi f.eks. har brug for at foretage forbedringer af vores systemer, eller hvis et system er nede). Se vores kanaler for at få mere information.

2. Anmodning om en pengeoverførsel

- 2.1. Ved at indsende en anmodning om en pengeoverførsel via en af vores kanaler, accepterer du, at vi sender penge på dine vegne. Vi vil behandle enhver anmodning om pengeoverførsel som værende modtaget af os, så snart du indsender den. Vi bekræfter dog muligvis ikke vores accept af din anmodning og behandler den muligvis ikke, før du har gennemført alle de nødvendige trin, herunder dem, der kræves for at komme i gang med vores kanaler (se [her](#)), og før vi har gennemført vores egne trin for at bekræfte transaktionen, hvorefter vi giver dig bekræftelse på transaktionen.

Oplysninger der er nødvendige for at sende en pengeoverførsel

- 2.2. For at bruge vores pengeoverførselstjeneste skal du give os visse oplysninger om dig selv, oplysninger om den person, du overfører penge til (**modtageren**), og oplysninger om din foretrukne modtagelsesmetode for pengeoverførslen. I tabellen nedenfor er der eksempler på de oplysninger, vi skal bruge. Andre oplysninger kan være nødvendige for tjenester i nogle lande. Vi giver dig besked, hvis dette er tilfældet.

Udbetalingsmetode	Oplysninger som du skal give:
	Om dig, f.eks.: • Fulde navn • Fødselsdato • Fødested • Fysisk adresse • Kontonummer eller andet referencenummer (hvis det er relevant)
Bankoverførsel	Om modtageren, f.eks.: • Fulde navn • Banknavn • Filialens navn og kode • Kontonummer og registreringsnummer • Kontotype • Internationalt bankkontonummer (IBAN) og bankidentifikationskode (BIC) (eller SWIFT-kode). • Årsag til afsendelse
Afhentning af kontanter/mobilpenge	Om modtageren, f.eks.: • Fulde navn • Telefonnummer • Fysisk adresse • Årsag til afsendelse

2.3. Du skal muligvis også give os andre oplysninger, som vi har brug for:

- Til at fuldføre pengeoverførslen (på vores kanaler får du at vide præcist, hvilke oplysninger du skal angive). F.eks. er der forskellige måder at finansiere din pengeoverførsel (dvs. betale for den) på.
 - Til at overholde vores forpligtelser i henhold til lovgivningen.
- 2.4. Alle oplysninger, du giver os om en pengeoverførsel, skal være korrekte (f.eks. det beløb, du vil overføre, og oplysningerne om den person, du vil sende dem til). Når først vi har modtaget din anmodning om en pengeoverførsel, er det normalt ikke muligt at foretage ændringer.

Tid for pengeoverførsel

- 2.5. Hvor lang tid en pengeoverførsel tager, kan afhænge af det valgte modtagelsesland:

Type af pengeoverførsel	Tiden for, hvornår en pengeoverførsel står til rådighed for modtageren
Overførsler i euro (EUR) eller pund (GBP) til en konto i Storbritannien eller EØS (Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde).	Normalt kort efter, at vi har bekræftet transaktionen, og senest ved udgangen af den næste arbejdsdag.
Alle andre overførsler på tværs af landegrænser, der ikke er i GBP og er i en EØS-valuta, der ikke er euro, såsom polske zloty, til en konto i Storbritannien eller EØS.	Normalt kort efter, at vi har bekræftet transaktionen, og senest ved udgangen af den fjerde arbejdsdag.
Overførsler til konti uden for EØS. Overførsler i en valuta for et land, der ikke er med i EØS.	Normalt kort efter, at vi har bekræftet transaktionen, og i de fleste tilfælde ved udgangen af den næste arbejdsdag. Du kan finde mere information i punkterne nedenfor.

- 2.6. Hvor lang tid en overførsel tager, afhænger også af andre faktorer, herunder den betalingsmetode, du bruger, og den valgte leveringsmetode. En overførsel kan f.eks. tage længere tid, hvis:
- Modtagelseslandet er en mindre hyppigt brugt destination.
 - Den valgte modtagelsesmetode kun er til rådighed inden for lokal åbningstid.
 - Pengeoverførslen er blevet afvist eller forsinket (se punkt 5 i de generelle vilkår).
 - Vi ikke kan behandle pengeoverførslen hurtigt på grund af omstændigheder uden for vores kontrol (se punkt 1.2 ovenfor og punkt 3 i de generelle vilkår).
- 2.7. Vores pengeoverførselstider angivet i tabellen ovenfor er repræsentative for den tjeneste, vi leverer ved en gennemsnitlig transaktion. De garanterer ikke

nødvendigvis tjenestetiderne for en individuel transaktion. Du kan finde mere information om varigheder og tider på vores [sider med ofte stillede spørgsmål](#).

3. Gebyrer og valutakurser

Hvad er vores "valutakurser"?

Når vi henviser til en valutakurs i denne aftale, drejer det sig om prisen på et lands valuta sammenlignet med et andet på det relevante tidspunkt for det relevante valutapar (for eksempel GBP til EUR), som vi tilbyder for en specifik transaktion. Vi bestemmer denne valutakurs ved at se på centralbankernes og markedernes kurser. Denne tilgang giver os mulighed for at tage en række faktorer i betragtning, der kan påvirke værdien.

- 3.1. Nogle gange bliver vi nødt til at omregne valutaen for de penge, du overfører. Dette kan ske, hvis du sender penge til en person i et andet land.
- 3.2. Før du gennemfører en pengeoverførsel, viser vi dig følgende i vores kanaler:
 - Det samlede beløb, du skal betale for pengeoverførslen (herunder det beløb, du ønsker at overføre, plus vores gebyrer) samt andre elementer, der eventuelt er krævet af lovgivningen.
 - Enhver gældende valutakurs (valutakurser kan ændre sig afhængigt af, hvor lang tid det tager at gennemføre en pengeoverførsel, i hvilket tilfælde den seneste gældende valutakurs vil blive oplyst).
- 3.3. Vores gebyrer kan omfatte gebyrer eller afgifter, der afhænger af det beløb, du overfører (f.eks. hvor beløbet er under en vis værdi).
- 3.4. De gebyrer, vi opkræver, kan også afhænge af, hvordan du betaler for transaktionen (betalingsmetode), hvilke valutaer der indgår i pengeoverførslen, hvor den person, du sender pengene til, befinder sig, og hvordan denne person modtager pengene (modtagelsesmetode).
- 3.5. Andre faktorer, der kan påvirke vores gebyrer, omfatter de omkostninger, vi pådrager os for at behandle din pengeoverførsel.
- 3.6. Der er også forskel på den valutakurs, vi køber valuta til, og den valutakurs, som vi giver dig. Vi tjener normalt lidt penge på dette.
- 3.7. Der kan være forsinkelser, ekstragebyrer eller skatter pålagt af en tredjepart, som er uden for vores kontrol.
- 3.8. Størrelsen på vores gebyrer og de valutakurser, der kan gælde for din pengeoverførsel, kan ændre sig når som helst uden varsel.

4. Vores ansvar og forpligtelser

- 4.1. Vi er ikke forpligtet til at behandle hver eneste pengeoverførsel, du anmoder om. Vi kan nægte at yde vores tjeneste til hvem som helst. Hvor det er muligt, giver vi dig besked om, hvornår eller hvorfor vi ikke har behandlet en pengeanmodning (hvis loven tillader os det). Vi er ikke ansvarlige for tab eller skader, hvis vi vælger ikke at behandle en pengeoverførsel. For at undgå tvivl er der intet i den foregående sætning, der begrænser de retsmidler, du er berettiget til i henhold til lovgivningen.

5. Annulleringer og tilbagebetalinger

- 5.1. Du bør kontakte os med det samme, hvis du mener, at der er begået en fejl (af enten dig eller os), når du bruger vores pengeoverførselstjeneste. I visse jurisdiktioner, som f.eks. USA, kan du være berettiget til lovbestemte annulleringsrettigheder og retsmidler til udbedring af fejl. Se vores jurisdiktionsvilkår for mere information om, hvordan, hvornår og om en pengeoverførsel kan annulleres.

6. Begrænsninger for en pengeoverførsel

- 6.1. Vi kan sætte grænser for antallet og værdien af pengeoverførsler, som du kan foretage i en hvilken som helst periode (f.eks. dagligt, ugentligt og/eller månedligt).
- 6.2. Hvis der er en grænse, fortæller vi dig, hvad den er, før du anmoder om en pengeoverførsel.

Del B: Tjeneste med optankning af taletid

1. Hvad denne tjeneste går ud på

Hvad er "optankning af taletid"?

Taletid er kredit, som føjes til en mobiltelefonkonto. Den kan bruges til at foretage opkald, sende tekst- eller billedbeskeder og bruge data. Vores tjeneste med optankning af taletid giver dig mulighed for at købe taletid og sende den til andre, dvs. at optanke taletid på en anden persons mobiltelefon.

- 1.1. Denne tjeneste skal bruges til at optanke taletid til personer, du kender personligt. Den bør ikke bruges til at sende taletid til fremmede.
- 1.2. Vores tjeneste til optankning af taletid er normalt til rådighed 24 timer i døgnet, 365 dage om året. Der kan dog være tidspunkter, hvor denne tjeneste ikke står til din rådighed (f.eks. hvis vi har brug for at foretage forbedringer eller opgraderinger af vores systemer, eller hvis et system er nede).
- 1.3. Denne tjeneste kan kun bruges i forhold til de specifikke mobiludbydere, der er opført på vores kanaler. Disse udbydere kan ændres fra tid til anden.

2. Sådan fungerer det

- 2.1. Du accepterer, at vi sender en optankning af taletid for dig ved at indsende en anmodning via vores kanaler. Vi behandler enhver anmodning om optankning af taletid som værende modtaget af os, så snart du indsender den. Vi bekræfter dog muligvis ikke vores accept af din anmodning og behandler den muligvis ikke, før du har gennemført alle de nødvendige trin for at komme i gang med vores kanaler (se [her](#)), og før vi har gennemført vores egne trin for at bekræfte transaktionen, hvorefter vi giver dig bekræftelse på transaktionen.
- 2.2. For at bruge vores tjeneste til optankning af taletid skal du f.eks. fortælle os:
 - Det mobilnummer vi skal sende taletid til.
 - Den mængde taletid vi skal sende.
- 2.3. Nogle gange har vi brug for flere oplysninger fra dig for at kunne yde vores tjeneste med optankning af taletid. Hvis det er tilfældet, fortæller vi dig på vores kanaler, hvilke oplysninger vi har brug for.

3. Gebyrer og opkrævninger

- 3.1. I nogle lande skal man betale skat af optankning af taletid. Det skyldige skattebeløb kan:
- Være inkluderet i det samlede beløb du betaler for taletiden. I så fald kan du se mængden af taletid, som du ønsker at sende, justeret med eventuelle gebyrer og i nogle tilfælde gældende skatter og/eller valutakurser.
 - Være trukket fra taletiden der modtages af den person, som du sender taletiden til. I så fald vil vedkommende modtage mindre taletid end det beløb, du oprindeligt sendte.
- 3.2. Vores gebyrer kan til enhver tid ændres uden varsel. Inden du fuldfører optankning af taletid, vil vores kanaler vise dig det beløb, du skal betale for din optankning af taletid, samt andet der måtte kræves iht. lovgivningen.

4. Leveringstid

- 4.1. Optankning af taletid sendes typisk inden for få minutter efter, at du har foretaget en vellykket betaling på vores kanal, og vi har bekræftet accept af din ordre. Tiderne er repræsentative for den tjeneste, vi leverer for en gennemsnitlig transaktion. De garanterer ikke varigheden af eller tjenesteleveringstiden for en individuel transaktion.
- 4.2. Nogle gange kan der være en forsinkelse, f.eks. på grund af overbelastning af lokalt mobilnetværk eller tekniske problemer. Du bør besøge vores kanaler eller kontakte os, hvis du er i tvivl ved længerevarende forsinkelser.

5. Vores forpligtelse

- 5.1. **Vi** er ansvarlige for at sende optankning af taletid i overensstemmelse med din anvisning.
- 5.2. **Du** er ansvarlig for at give os de rigtige oplysninger, så vi kan sende optankning af taletid (f.eks. mobilnummeret og mængden af taletid).
- 5.3. **Mobiludbyderne** er ansvarlige for at tilvejebringe mobiltjenesterne i forbindelse med optankning af taletid.

6. Annulleringer og tilbagebetalinger

- 6.1. Når vi først har accepteret din anmodning om at sende optankning af taletid, kan du ikke annullere anmodningen, medmindre andet kræves iht. lovgivningen.
- 6.2. Når først en optankning af taletid er sendt, kan den (i henhold til lovgivningen) ikke:
 - Refunderes til dig.
 - Fjernes fra den telefon, der tilhører den person, du sendte optankningen til.

7. Begrænsninger for transaktioner

- 7.1. Vi kan sætte grænser for antallet og værdien af optankninger af taletid, som du kan sende i en hvilken som helst periode (f.eks. dagligt, ugentligt og/eller månedligt).
- 7.2. Disse grænser er fastsat baseret på lokale love eller mobiludbydernes restriktioner. Hvis der er en grænse, fortæller vi dig, hvad den er, når du skal til at gennemføre en optankning af taletid.

Afsnit 3: Jurisdiktionsvilkår

Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde

1. Hvem gælder denne del for?

1.1. Denne del gælder for dig, hvis du har din sædvanlige bopæl i Østrig, Belgien, Bulgarien, Kroatien, Cypern, Tjekkiet, Danmark, Estland, Finland, Frankrig, Tyskland, Grækenland, Ungarn, Island, Irland, Italien, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Malta, Holland, Norge, Polen, Portugal, Rumænien, Slovakiet, Slovenien, Spanien eller Sverige.

2. Hvilken virksomhed er denne aftale indgået med, og hvordan reguleres den?

Du er bosiddende inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde og bruger:	Denne aftale er indgået med (eller dennes efterfølgere og bemyndigede personer):	Forretningsenhedens registrerede hjemsted:	Lovgivningsmæssige oplysninger om enheden:
WorldRemit-mærket	WorldRemit Belgium SA	Rue du Commerce 31, Bruxelles, 1000, Belgien.	WorldRemit Belgium S.A. er autoriseret og reguleret af National Bank of Belgium (NBB) som betalingsinstitution. Registreringsnummer: 0718.634.495

Sendwave-mærket	Sendwave SA	Rue du Commerce 31, Bruxelles, 1000, Belgien.	Sendwave SA er autoriseret og reguleret af National Bank of Belgium (NBB) som betalingsinstitution. Registreringsnummer: 0733.531.321
------------------------	-------------	---	---

3. Ændringer som vi kan foretage i denne aftale

- 3.1. Vi foretager kun ændringer i denne aftale, hvis det med rimelighed er nødvendigt for os for at kunne implementere virkningen af denne ændring over for dig. Nogle af vores mulige grunde til at foretage disse ændringer er beskrevet i tabellen i punkt 7 om de generelle vilkår.
- 3.2. Ændringer af gebyrer og valutakurser, der er angivet i vores yderligere vilkår, træder i kraft med det samme.
- 3.3. Ved ændringer, der klart er til din fordel, fortæller vi dig om dem, når vi har foretaget dem. Ved alle andre ændringer giver vi dig 2 måneders varsel.

4. Opsigelse af denne aftale

4.1. Du kan opsige denne aftale:

- Omgående, hvis det sker inden for 14 dage efter registrering på en af vores kanaler.
- Ved at give os en måneds varsel, hvis det sker på ethvert andet tidspunkt (uanset grund).

4.2. Vi kan opsige denne aftale:

- Ved at give dig det varsel, der kræves iht. lovgivningen (i øjeblikket 2 måneder), uanset årsagen.
- Omgående, hvis det sker på basis af en af årsagerne angivet i punkt 6.2 og 6.3 i de generelle vilkår.

5. Annullering af en pengeoverførsel

- 5.1. Når du først har foretaget en pengeoverførsel, kan du normalt ikke annullere den og få dine penge tilbage.

- 5.2. Du bør kontakte os med det samme, hvis du mener, at der er begået en fejl (af dig eller os) under din brug af vores pengeoverførselstjeneste.
- 5.3. Vi behøver ikke at hjælpe dig med at annullere overførslen, men vi vil forsøge at hjælpe dig, hvis vi kan (eller hvis vi er forpligtet til det i henhold til lovgivningen). Du indvilger at hjælpe os i dette i det omfang, det er praktisk muligt.
- 5.4. Vi kan muligvis ikke annullere din pengeoverførsel, selvom vi forsøger på det. Hvis dette er tilfældet, kan vi ikke refundere pengene til dig. Vi kan dog stadig opkræve rimelige gebyrer for vores forsøg på at annullere pengeoverførslen.
- 5.5. Hvis vi kan refundere dig pengene, vil vi normalt refundere det beløb, du har betalt for pengeoverførslen, minus:
- Vores eventuelle gebyrer der allerede er blevet opkrævet.
 - Eventuelle rimelige gebyrer for at spore, tilbagetrække eller annullere pengeoverførslen.
- 5.6. Hvis en anden betalingstjenesteudbyder fortæller os, at nogen har overført penge ved en fejl, er vi forpligtet til at hjælpe dem med at få pengene tilbage. Hvis du på nogen måde er faktisk forbundet med fejlen, og vi ikke kan få pengene tilbage, kan betalingstjenesteudbyderen udlevere dine oplysninger til den person, der ved et uheld sendte disse penge. Dette er for at hjælpe personen med at få pengene tilbage fra dig direkte.
- 5.7. I henhold til lovgivningen og hvis vi beder dig om det, skal du straks overføre pengene tilbage til os (eller til en tredjepart efter vores valg), f.eks. hvis:
- Vi har udført en pengeoverførsel ved en fejl.
 - Vi med rimelighed mener, at du eller en anden har brugt vores pengeoverførselstjeneste på en måde, som vi ikke tillader.
 - Vi med rimelighed mener, at pengeoverførslen er forbundet med ulovlige, svigagtige eller forbudte aktiviteter (se punkt 5 i de generelle vilkår), der enten er udført af dig eller en anden.
 - Du under din brug af pengeoverførselstjenesten har brudt denne aftale på en anden måde.

6. Din ret til refusion

- 6.1. Punkt 4 i de generelle vilkår indeholder eksempler på, hvornår vi kan refundere dig penge (og hvornår vi ikke kan). Vi kan muligvis heller ikke refundere dig penge, hvis:
- Du har givet os forkerte oplysninger (f.eks. forkerte bankoplysninger om, hvor pengene skal sendes til).
 - Du ikke har brugt vores tjenester på en sikker måde (hvis du f.eks. ikke har opbevaret dine loginoplysninger sikkert. Du kan finde mere information under punkt 8 i de generelle vilkår).

- Vores tjenester er blevet brugt til at sende penge til nogen uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde.
- 6.2. Enhver anmodning om refusion skal indgives:
- Skriftligt via kontaktoplysningerne i punkt 8 i disse jurisdiktionsvilkår.
 - Inden for 13 måneder efter, at du har betalt for den tjeneste, som du har haft et problem med.
- 6.3. Hvis vi indvilger i at refundere pengene til dig, vil vi gøre det så hurtigt som muligt. Med forbehold for refusioner foretaget i overensstemmelse med punkt 6 i disse jurisdiktionsvilkår, refunderer vi dig:
- Det beløb (eller den tilsvarende værdi, som f.eks. optankning af taletid), som du har sendt eller overført.
 - Evt. gebyrer som du måtte have betalt til os.
- 6.4. Hvis vi mener, at der har været svindel forbundet med din brug af vores tjenester eller kanaler, vil vi undersøge dette, før vi kan refundere penge til dig. Når vi har gjort dette og fastslået, at der ikke er beviser for svindel, refunderer vi dig pengene.

7. Hvordan indgiver man en klage?

- 7.1. Giv os endelig besked, hvis du vil klage over noget, så prøver vi at løse sagen. Du kan sende os en klage ved at kontakte os via telefon, e-mail eller post ved hjælp af kontaktoplysningerne, der er angivet i punkt 9 i disse jurisdiktionsvilkår.
- 7.2. Vi undersøger din klage så hurtigt som muligt. Vi bestræber os på at sende dig et endeligt svar inden for 15 dage. Nogle gange kan det dog tage os længere tid at behandle din klage. Vi giver dig besked inden for 15 dage, hvis dette er tilfældet, og vi sender dig et endeligt svar inden for 35 hverdage efter, at du har sendt din klage til os.
- 7.3. Hvis du har indgivet en klage, og du stadig ikke er tilfreds, kan du sende din klage til den belgiske ombudsmandstjeneste for finansielle tjenester, hvis du bor i Belgien. For at finde ud af, om du er berettiget til at indbringe din klage for den belgiske ombudsmand for finansielle tjenesteydelser, skal du kontakte dem via:
- E-mail til ombudsman@ombudsfin.be.
 - Telefon på +32 (0)2 545 77 70.
- 7.4. Hvis du bor i et andet land inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, kan du sende din klage til:
- Online Dispute Resolution-plattformen (ODR) på <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

- 7.5. Du kan også indgive en klage til SPF Économie: Direction générale de l'Inspection économique, Boulevard Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles, <https://consumerconnect.be>, Kontaktcenter, 0800 120 33.

8. Hvilken lov gælder der for denne aftale, og hvor kan man anlægge sag?

- 8.1. Denne aftale er underlagt belgisk lovgivning. Hvis du ønsker at fremsætte et krav mod os ved en domstol, kan du gøre det ved en domstol i Belgien.
- 8.2. Lovene i andre lande kan nogle gange gælde for brugen af vores tjenester (f.eks. kan der gælde lokale love, hvis du overfører optankning af taletid til et andet land).

9. Kontakt

- 9.1. Du kan kontakte os ved at bruge oplysningerne i tabellen nedenfor.

Hvis du bruger tjenester gennem vores WorldRemit-mærke, kan du kontakte os:		Hvis du bruger tjenester gennem vores Sendwave-mærke, kan du kontakte os:	
Online	Via vores WorldRemit-app eller via e-mail: customercontacts@worldremit.com / complaints@worldremit.com Mere information er tilgængelig på siden Kontakt os og siden Kundeklager .	Online	Via vores Sendwave-app eller via e-mail: customercontacts@sendwave.com / complaints@sendwave.com . Mere information er tilgængelig på siden Kontakt os og siden Kundeklager .
Via telefon	Via alle de telefonnumre, der findes på vores WorldRemit- websted .	Via telefon	Via alle de telefonnumre, der findes på vores Sendwave- https://www.sendwave.com/contactwebsted .
Via post	Rue du Commerce 31, Bruxelles, 1000, Belgien.	Via post	Rue du Commerce 31, Bruxelles, 1000, Belgien.

- 9.2. Du kan spore dine transaktioner med mobilapplikationerne, der bærer vores mærker.
- 9.3. Du kan få adgang til optegnelser, der viser, hvilke af vores tjenester du har brugt, og eventuelle yderligere oplysninger såsom vores gebyrer.

10. Sprog

- 10.1. Denne aftale er udarbejdet på engelsk. Engelsk er det sprog, som vi kommunikerer med dig på (medmindre andet er krævet af lovgivningen). For WorldRemit-kunder findes der en version af vilkårene på dansk, hollandsk, tysk, italiensk, spansk og fransk. For Sendwave-kunder findes der en version af vilkårene på fransk, italiensk og spansk.

Tillæg 1 – Brug af vores kanaler

Kom i gang

Før vi kan begynde at levere vores tjenester, er vi nødt til at kontrollere din identitet. Til det formål har vi brug for følgende:

- Personlige oplysninger om dig (dit fulde navn, din adresse, din fødselsdato, dit telefonnummer og din e-mailadresse).
- Dokumenter der kan hjælpe os med at bekræfte din identitet (såsom pas eller kørekort).

Vi kan også være nødsaget til at kontrollere årsagerne til, hvorfor du vil bruge vores tjenester. Du skal udlevere alle de oplysninger, som vi måtte bede om i forbindelse med dette.

Før vi begynde at levere vores tjenester, skal du tilmelde dig hos os ved at oprette en konto på vores kanaler. Du får oplysninger om, hvordan du gør dette, når du tilmelder dig.

Når du tilmelder dig vores kanaler og/eller bruger vores tjenester, er det vigtigt, at du:

- Holder dine personoplysninger opdateret. Hvis nogle af dine oplysninger ændres (hvis du f.eks. ændrer din adresse – og især hvis du flytter til et andet land – eller hvis du får nyt telefonnummer), skal du give os besked herom så hurtigt som muligt.
- Svarer hurtigst muligt på vores anmodninger om oplysninger.
- Udleverer evt. andre oplysninger om dig eller andre, som vi måtte have brug for til at kunne levere vores tjenester.
- Sørger for at alle de oplysninger eller dokumenter, som du giver os, er rigtige og nøjagtige.

Sådan bruger vi dine oplysninger

Vi er nødt til at indsamle og bruge oplysninger om dig af forskellige årsager. Nogle af disse årsager er beskrevet i tabellen nedenfor.

Hvorfor vi indsamler dine oplysninger:	Eksempler:
For at oprette og administrere din konto.	Vi skal bruge dine personlige oplysninger (såsom dit navn, din fødselsdato og dit fødselssted) for at kunne oprette din konto.
For at give os mulighed for at levere vores tjenester til dig.	Vi skal bruge oplysninger om din bankkonto, dit betalingskort eller dit kreditkort for at kunne behandle en betalingsanmodning.

For at opfylde vores juridiske og regulatoriske forpligtelser.	Vi skal bruge oplysninger om din identitet, såsom en kopi af dit identitetsdokument og et adressebevis for at forhindre svindel og hvidvaskning af penge.
---	---

Vi kan også dele dine oplysninger med vores betroede tredjeparter med henblik på disse formål. Du kan finde flere detaljer om de oplysninger, vi opbevarer, og hvordan vi kan bruge dem, i vores WorldRemit-[fortrolighedspolitik](#) og vores Sendwave-[fortrolighedspolitik](#).