

SumUp vilkår og betingelser for personlige tjenester

Vilkår som gjelder for profiler registrert fra 14. juli 2023

Sist oppdatert: 14. juli 2023

DEL ÉN

1. Introduksjon

1.1 Følgende vilkår er en avtale mellom deg og SumUp EU Payments UAB («SumUp», «vi», «oss»). De dekker hvordan vi leverer deg, og hvordan du bruker:

(a) SumUp-kontoen din («Konto» eller «Profil»),

(b) mobilapplikasjonen vår, SumUp.io (vår «app»),

(c) de elektroniske pengene, kort- og betalingstjenestene du kan få tilgang til eller bruke gjennom vår app eller nettstedene våre (“Nettsted”) (disse tjenestene, sammen med profilen din og vår app, er våre “tjenester”).

1.2 Skriv ut eller last ned og oppbevar en kopi av dette dokumentet for fremtidig referanse. Du vil også kunne se den nyeste versjonen av disse vilkårene i vår App.

1.3 Informasjon om hvordan vi samler inn, bruker og beskytter dataene dine er i [våre personvernregler](#), som også gjelder for din bruk av tjenestene.

1.4 For å bruke tjenestene må du være minst 18 år gammel og bosatt i Norge. Du kan bare bruke tjenestene våre til dine personlige formål og ikke til forretningsformål. Vi kan slutte å levere deg tjenestene våre hvis vi med rimelighet tror at

du bruker dem til forretningsformål. Hvis du ønsker å bruke tjenestene våre til forretningsformål, må du i stedet søke om å bruke våre [forhandlertjenester](#).

1.5 Under visse omstendigheter (inkludert før eller etter vi gir deg tjenestene våre), kan vi trenge å utføre kontroller i forhold til deg, for eksempel å sjekke identiteten din, for å hjelpe oss med å oppfylle våre juridiske forpliktelser. Vi kan kreve at du gir oss informasjon, dokumenter eller annen hjelp hvis vi med rimelighet trenger det for å fullføre sjekkene våre.

1.6 Vi kan også kreve at du gir oss informasjon, dokumenter eller annen hjelp på andre tidspunkter der det er rimelig for oss.

1.7 Der vi krever at du gir oss informasjon eller dokumenter, må du gi oss nøyaktig og fullstendig informasjon og dokumentasjon som svar, så langt du med rimelighet kan.

2. Bruk av våre tjenester

2.1 For å bruke tjenestene våre må du laste ned og installere vår app på smarttelefonen eller annen kompatibel enhet fra en offisiell appbutikk. Du er ansvarlig for å anskaffe og oppdatere kompatibel maskinvare eller enheter som er nødvendige for å gå til og bruke tjenestene og vår app. Vi garanterer ikke at vår app fungerer på en bestemt maskinvare eller enhet.

2.2 vår app er kun til personlig bruk på en mobilenhet du eier eller kontrollerer, som tillatt i disse personlige vilkårene. Du kan ikke modifisere, kopiere, publisere, lisensiere, selge eller på annen måte kommersialisere vår app eller informasjon eller programvare knyttet til vår app, annet enn som en del av dens ordinære og tiltenkte bruk. Du må regelmessig se etter, og der det er tilgjengelig, oppdatere vår apps programvare. Vi kan endre vår app fra tid til annen for å forbedre den. Du skal ikke leie ut, lease eller på annen måte overføre rettigheter til vår app. Du kan ikke bruke vår app på noen måte som du vet eller tror kan svekke noen SumUp-tjenester på noen måte eller forstyrre andre personers bruk eller glede av SumUp-produkter eller -tjenester.

2.3 Vi vil ikke være ansvarlige for skade på maskinvareenheten(e) eller tap av data hvis det skyldes at du laster ned eller bruker vår app på en måte som bryter disse personlige vilkårene. Vi kan umiddelbart avslutte bruken din av vår app hvis du bruker den i strid med disse personlige vilkårene.

2.4 Vi vil bruke alle rimelige midler for å tilby tjenestene våre til deg tjuefire (24) timer i døgnet, syv dager i uken, året rundt. Imidlertid kan vi midlertidig slutte å tilby tjenestene våre (eller deler av dem):

(a) mens vi utfører rutinemessig vedlikehold på dem eller på systemer vi bruker for å levere dem, i så fall vil vi utføre vedlikeholdet vårt på et tidspunkt vi forventer er mindre sannsynlig å forårsake ulemper for kundene våre, og vi vil prøve å holde ulempen så kort som vi med rimelighet kan,

(b) hvis og så lenge vi med rimelighet mener vi må ved lov, eller

(c) som ellers tillatt i disse vilkårene.

3. Vedlikeholde profilen din

3.1 Du må oppdatere profilen din så snart du med rimelighet kan hvis den personlige informasjonen som er registrert i profilen din endres. Hvis kontaktinformasjonen du har oppgitt i profilen din endres og du ennå ikke har fortalt oss om endringen, vil vi ikke være ansvarlige hvis noen meldinger vi sender til den gamle kontaktinformasjonen din ikke når deg.

3.2 Du erkjenner at du er ansvarlig for å sikre at profilens påloggingsopplysninger holdes sikre fra andre personer og at det ikke er uautorisert bruk av profilen din eller annen konfidensiell informasjon knyttet til bruken av tjenestene våre. Hvis du mistenker eller vet at profilen din har blitt brukt uten autorisasjon, eller i tilfelle du mister smarttelefonen din eller en uautorisert person får tilgang til profilen din eller du har annen grunn til å mistenke at det har forekommet uredelig aktivitet på profilen din, må du varsle oss så snart du med rimelighet kan på kontaktdetaljene angitt nedenfor og/eller endre påloggingsdetaljene dine via vår app. Vi vil treffe

rimelige tiltak for å forhindre uautorisert bruk av dataene dine så snart vi mottar et slikt varsel.

3.3 Ved (mistenkt) uautorisert bruk av eller sikkerhetstrusler mot din app eller profil, vil vi sende en melding til den bekreftede kommunikasjonskanalen du registrerte i vår app med mer informasjon og instruksjoner om hva du bør gjøre. Vi vil også ringe deg på telefonnummeret du har registrert i vår app.

DEL TO - SumUp Card og Lommebok

4. Oversikt

4.1 Vi gir deg en Lommebok knyttet til profilen din.

4.2 Din lommebok er en elektronisk pengekonto du kan bruke til å:

(a) lagre en saldo, inkludert eventuelle betalinger du mottar,

(b) utføre betalinger til eller motta betalinger fra andre lommebøker levert av oss eller andre SumUp-selskaper,

(c) betale en forhandler fra din Lommebok eller fra en støttet finansieringsmetode.

4.3 Du kan be oss om et kort tilknyttet din Lommebok, som du kan bruke til å utføre betalinger fra din Lommebok.

4.4 Du kan se pengesaldoen og informasjon om betalinger på lommeboken din, og instruere oss om å utføre nye betalinger, gjennom vår app.

4.5 Vi vil gi deg tilgang til månedlige Lommebok-utskrifter gratis. Du kan laste ned eller lagre utskriftene. Sjekk utskriftene dine umiddelbart. Hvis du mener at en betaling er feil, må du gi oss beskjed uten unødig forsinkelse og i alle fall innen 13 måneder etter datoen for betalingen, ellers vil du ikke kvalifisere for refusjon.

4.6 Siden pengene i Lommeboken er elektroniske penger:

(a) kan vi ikke (og vil vi ikke) betale deg renter på det, og

(b) er den ikke beskyttet av innskuddsgaranti.

(i) vil vi imidlertid holde et beløp som tilsvarer saldoen din og alle andre saldoer i Lommebøker vi oppgir på en bankkonto atskilt fra pengene våre, på den måten loven krever at vi skal.

(ii) godtar du at vi kan eie og beholde eventuelle renter eller andre inntekter på den bankkontoen.

4.7 Du kan bare bruke penger du har i lommeboken. Vi vil ikke gi deg en kassekreditt eller annen form for lån på din Lommebok.

4.8 Vi kan bruke grenser for beløpet du kan laste eller holde på lommeboken din, eller bruke, sende eller motta ved å bruke tjenestene våre, og vi vil fortelle deg det hvis vi gjør det. For eksempel kan vi bruke grenser hvis du ber oss om det, eller hvis vi med rimelighet tror det vil bidra til å håndtere risikoen for svindel på en forholdsmessig måte.

5. Tredjepartsleverandører

5.1 Du kan bruke tredjepartsleverandør til å gi deg saldoen på penger og informasjon om betalinger på lommeboken din, og for å gi oss instruksjoner om å utføre nye betalinger, på samme måte som du kan få slik informasjon eller gi slike instruksjoner gjennom vår app.

5.2 Du kan bruke en tredjepartsleverandør for disse tjenestene kun hvis du har avtalt at de skal gjøre det på dine vegne, og hvis de har lov til å levere deg tjenestene.

5.3 Hvis du bestemmer deg for å gi profilinformasjonen din (se punkt 12.5) til en tredjepartsleverandør for å gi dem tilgang til lommeboken din, vil de kunne se og gjøre alt du kan på lommeboken din.

5.4 Hvis vi imidlertid har en god grunn til å ikke gi en slik tredjepartsleverandør tilgang, vil vi fortelle deg det så snart vi kan (med mindre det ville være ulovlig å fortelle deg det, eller vi med rimelighet tror at det ville kompromittere sikkerheten vår).

5.5 Hvis du ønsker å hindre en tredjepartsleverandør fra å få tilgang til din Lommebok-informasjon eller be oss utføre betalinger fra din Lommebok, bør du kontakte oss eller dem direkte.

6. Gebyrer og fradrag fra lommeboken

6.1 Vi kan kreve gebyrer for bruk av tjenestene våre. Vår [Gebyroversikt](#) angir hva våre gjeldende gebyrer er.

6.2 Der vi tar et gebyr for å utføre en betaling, må du betale gebyret umiddelbart før du utfører betalingen.

6.3 Der vi tar gebyr for å levere deg et kort, må du betale gebyret når du bestiller kortet.

6.4 Se vår gebyroversikt for opplysninger om når du må betale andre gebyrer.

6.5 Vi tar gebyrene våre, og alle andre beløp du skylder oss i henhold til disse vilkårene, fra pengene i lommeboken når de forfaller.

7. Laster penger inn i din Lommebok

7.1 Hvis du ønsker å laste inn penger på lommeboken din, må du bruke en gyldig finansieringsmetode for å betale oss for å utstede elektroniske penger på lommeboken din.

7.2 Finansieringsmetodene du kan bruke til å betale oss for elektroniske penger er:

(a) et debet- eller kredittkort i ditt navn, eller

(b) enhver annen betalingsmetode i ditt navn som vi kan tillate deg å bruke fra tid til annen.

7.3 Vi kan belaste deg et gebyr og (hvis vi betales i en annen valuta) et valutakonverteringsgebyr for å laste inn penger i lommeboken din, som vist i gebyroversikten vår.

7.4 Der du bruker en finansieringsmetode til å betale for å laste inn penger til din Lommebok, legger vi pengene til din Lommebok så snart vi mottar betalingen.

7.5 Hvis leverandøren av finansieringsmetoden reverserer en betaling for en last, kan vi fjerne de innlastede pengene fra kontoen din.

7.6 Hvis du urimelig ber leverandøren av finansieringsmetoden din om å reversere en betaling du har gjort til oss, og vi lykkes med å utfordre tilbakeføringen, må du betale oss våre rimelige kostnader knyttet til tilbakeføringsforsøket, inkludert som et resultat av at vi har bestridt det. Vi kan trekke disse kostnadene fra lommeboken din.

7.7 Hvis vi ved et uhell legger til penger i eller tar dem fra lommeboken din, eller legger til eller tar feil beløp, vil vi rette feilen så snart vi med rimelighet kan, med mindre vi med rimelighet mener loven hindrer oss i å gjøre det.

8. Refusjon av Lommebok-saldoen din

8.1 Hvis du har en elektronisk pengesaldo i Lommeboken som du ikke har brukt, og som du ikke ønsker å bruke, kan du kansellere deler av eller hele saldoen, og vi

sender en refusjon til finansieringsmetoden din eller til en annen bankkonto som vi kan være enige med deg om.

8.2 Du kan be oss om en slik refusjon gjennom vår app.

8.3 Vi vil betale deg refusjonen innen rimelig tid.

8.4 Vi vil imidlertid ikke tillate refusjon, eller vi kan utsette å gi den til deg i en rimelig periode, hvis:

(a) loven krever det av oss, eller

(b) vi med rimelighet tror eller mistenker at refusjonsforespørselen innebærer kriminell eller uredelig aktivitet eller bryter disse vilkårene.

8.5 Hvis en refusjon ikke kan sendes til finansieringsmetoden eller en annen konto vi godtar med deg, for eksempel fordi kontoen er stengt, returnerer vi pengene til lommeboken din til vi kan avtale en alternativ destinasjon med deg.

9. Betalinger fra din Lommebok

Betalingstyper

9.1 Du kan utføre betalinger fra din Lommebok på følgende måte:

(a) Du kan sende penger til andre lommebøker, eller

(b) Du kan utføre betalinger med SumUp-kortet ditt.

9.2 Du kan sende disse betalingene ved å bruke vår app, eller gjennom en tredjepartsleverandør som tillatt i klausul 5.

Tidspunkt og kansellering av betalinger

9.3 Hvis du ber oss i vår app om å utføre en betaling fra lommeboken din:

(a) Vi vil behandle instruksjonen din som mottatt på virkedagen gi den, så lenge vi mottar instruksjonen din før kl. 17:00, i så fall vil vi behandle den som mottatt ved starten av neste virkedag,

(b) Hvis du sender penger til en annen Lommebok, sender vi umiddelbart betalingen til den Lommeboken, og

(c) Hvis mottakers konto ikke er en annen lommebok, sender vi pengene til mottakers bank (eller annen kontoleverandør) innen slutten av virkedagen etter at vi har mottatt instruksjonene dine for overføringen.

9.4 Du kan i stedet be oss om å sende penger på en fremtidig dato, i så fall sender vi dem på den datoen, så lenge du har nok penger i lommeboken på det tidspunktet vi sender dem.

9.5 Du kan ikke kansellere en betaling med mindre du har bedt oss om å sende den på en fremtidig dato, i så fall kan du kansellere den når som helst frem til slutten av virkedagen før vi skal sende den. Du kan gjøre dette ved å logge inn på vår app.

Riktige kontoopplysninger for mottaker

9.7 Når du ber oss om å sende en betaling, må du oppgi riktig kontoinformasjon for tiltenkt mottaker.

9.8 Vi sender betalingen din til kontodetaljene du gir oss, og vil ikke kontrollere disse opplysningene mot navnet du oppgir for tiltenkt mottaker.

Når vi kan avslå en betaling

9.9 Du kan be oss om å utføre en betaling fra lommeboken din i samsvar med punkt 9.1.

9.10 Vi kan imidlertid avslå å utføre en bestemt betaling hvis vi med rimelighet tror:

(a) du ikke har gitt oss all informasjonen vi trenger for å utføre betalingen,

(b) du ikke har nok penger i lommeboken til å utføre betalingen etter å ha betalt eventuelle relaterte gebyrer,

(c) betalingen vil sette deg over enhver betalingsgrense vi innfører,

(d) betalingen ville bryte denne avtalen,

(e) noen andre prøver å utføre betalingen uten din tillatelse, eller

(f) du kan opptre ulovlig, eller det ville være i strid med loven for oss å tillate betalingen.

9.11 Når vi avslår å utføre en betaling, vil vi fortelle deg det (hvis loven tillater det) og også, hvis mulig, gi deg våre grunner for å gjøre det, og gi deg beskjed om det er noe du kan gjøre for å rette opp eventuelle feil som førte til at vi avviste betalingen. Vi kan belaste deg med et gebyr, som angitt i vår gebyroversikt, for å gjøre det.

9.12 Ved å legge til et kort i profilen din, gir du oss tillatelse til å automatisk belaste kortet med den tilsvarende verdien av E-pengene. Dette gjelder kun i tilfelle det ikke er eller ikke er nok midler på din saldo lommebok. Denne tillatelsen gjelder utelukkende for denne avtalen og vil bli brukt til å dekke følgende aktivitet:

- Betalingsbeløpet, inkludert alle gebyrer som skal betales til oss, om noen, når du bruker profilen din til å utføre en betaling med det ekstra kortet ditt i henhold til disse personlige vilkårene.

-
- Enhver kortaktivitet, inkludert påfyll av lommebok og kort.

Vi har rett til å belaste betalingskilden gjentatte ganger dersom forrige belastning – uansett årsak – ikke var vellykket.

Du kan kansellere tillatelsen som er gitt oss når som helst ved å fjerne det tillagte kortet eller ved å sende en e-post til paysupport@sumup.com. Vær oppmerksom på at i tilfelle kansellering, vil vi dessverre ikke lenger kunne utføre betalinger via kortet ditt hvis det ikke er eller ikke er nok midler på saldo lommeboken din.

10. Alternativ finansierings- og uttaksmetode – IBAN

10.1 Vi kan tilby et IBAN til kvalifiserte kunder etter eget skjønn. Tilgjengeligheten av denne tjenesten er imidlertid underlagt tekniske begrensninger og tilhørende risikovurderinger.

10.2 Beslutningen om å gi et IBAN vil bli tatt av SumUp fra sak til sak, og tar hensyn til ulike faktorer, inkludert, men ikke begrenset til, regulatoriske krav, kvalifikasjonskriterier for kunder og tekniske begrensninger. Ingenting i denne bestemmelsen skal tolkes eller tolkes som å skape noen juridisk rett eller rett fra kundens side til å kreve eller motta et IBAN.

10.3 Hvis IBAN hadde blitt gitt til deg, kan du bruke det til å:

(a) finansiere kontoen din ved å sende en overføring fra en bankkonto i ditt eget navn,

(b) ta ut innsamlede midler til en bankkonto i ditt eget navn,

10.4 Vi forbeholder oss retten til å suspendere, tilbakekalle eller på annen måte avslutte det tildelte IBAN når som helst, med eller uten forhåndsvarsel til deg, som nødvendiggjort av gjeldende juridiske eller regulatoriske krav, endringer i din kvalifikasjonsstatus og/eller tekniske begrensninger eller operasjonelle krav.

11. Kortet ditt

11.1 Kortet er et MasterCard-merkekort som du kan bruke til å betale forhandlere og andre som kan akseptere MasterCard-kort for betaling. Kortet er utstedt av oss under en lisens vi har med MasterCard Europe SA, og kan utstedes i fysisk eller virtuell form. Kortet kan brukes til å betale for varer og tjenester både i butikker og eksternt (deriblant på nettet), samt som kontantuttak fra lommeboken din. Du er ikke forpliktet til å bruke kortet.

11.2 Der korttransaksjonen er i en annen valuta enn valutaen for din Lommebok-saldo, vil kortordningene konvertere transaksjonsbeløpet til driftsvalutaen til SumUp (GBP) på grunnlag av interbankkursen fastsatt av det aktuelle kortsystemet og gjeldende på behandlingsdatoen for den aktuelle korttransaksjonen, og deretter, hvis det er nødvendig i tillegg, vil SumUp konvertere beløpet på GBP til valutaen til valutaen til din lommebok som er publisert av den gjeldende valutakursen til banken din på grunnlag av den gjeldende valutakursen din på grunnlag av den aktuelle valutakursen. dato for behandling av den aktuelle transaksjonen hos SumUp.

11.3 Du kan bruke kortet ditt til den siste dagen i utløpsmåneden som vises på kortet. Vi sender deg et nytt kort til å erstatte et kort som utløper, med mindre du forteller oss at du ikke vil ha det minst 30 dager før det gamle kortet utløper. Hvis vi erstatter et fysisk kort, sender vi det nye kortet til adressen du har oppgitt i profilen din.

12. Betalinger til din Lommebok

12.1 Lommeboken din kan motta betalinger fra andre Lommebøker.

12.2 Vi kan forsinke å legge en betaling til din Lommebok eller returnere den til avsenderen, hvis din Lommebok er stengt eller hvis vi med rimelighet tror:

(a) det er hensiktsmessig å gjøre det for å bidra til å oppfylle våre juridiske forpliktelser,

(b) betalingen vil sette deg over enhver saldogrense vi innfører,

(c) betalingen ville bryte denne avtalen,

(d) du eller avsenderen kan handle ulovlig, eller det ville være i strid med loven for oss å tillate betalingen.

12.3 Du kan be om betalinger til din Lommebok fra andre Lommebøker.

13. Autorisasjon og autentisering

13.1 Du må følge trinnene som er oppgitt i appen for å registrere deg som kan innebære ulike handlinger, for eksempel å angi mobiltelefonnummeret ditt og et personlig identifikasjonsnummer (PIN) som vi sender til din mobiltelefon eller oppgi e-postadressen din og et passord du velger. Detaljert informasjon om de nødvendige trinnene vil bli gitt i appen.

13.2 Du kan bli bedt om å angi et personlig identifikasjonsnummer (PIN) når du registrerer og aktiverer kortet ditt.

13.3 Du kan bli bedt om å sette opp multifaktorautentisering (MFA) når du bruker lommeboken din gjennom vår app.

13.4 For å be oss om å utføre en betaling fra lommeboken din gjennom vår app, må du kanskje gjøre ett eller flere av følgende:

(a) Logg inn på vår app ved å bruke mobiltelefonnummeret ditt og en PIN-kode vi sender til deg via SMS, eller e-postadressen og passordet du registrerte i profilen din (og som er knyttet til lommeboken din), og

(b) følg instruksjonene i appen for å be om og bekrefte betalingen.

13.5 Hvis du ønsker å utføre en kortbetaling i fysisk nærvær av forhandleren (eller en annen person) som godtar betalingen, må du fremvise kortet ditt, og du kan bli bedt om å angi PIN-koden din.

13.6 Hvis du ønsker å utføre en kortbetaling når du ikke er fysisk til stede, kan det hende du må gjøre ett eller flere av følgende:

(a) Oppgi detaljene på kortdataene dine (for eksempel navn, kortnummer, utløpsdato og CVV2/CVCV2-kodeopplysninger på baksiden av kortet),

(b) svare på sikkerhetsspørsmål,

(c) bruke en bekreftelseskode mottatt via SMS eller e-post,

(d) gå gjennom en fingeravtrykks- eller ansiktsidentifikasjonssjekk (eller lignende sjekk).

13.7 Du må ta alle rimelige skritt for å holde PIN-koden og passordet hemmelig (bortsett fra når du gir Lommebok-brukernavnet og passordet ditt til en tredjepart-sleverandør som er tillatt i henhold til paragraf 5.3), for å forhindre uautorisert bruk av tjenestene våre. For eksempel:

(a) når du taster inn PIN-koden eller passordet ditt, må du ta alle rimelige skritt for å sikre at andre ikke kan se hva du skriver inn,

(b) du må ta rimelige skritt for å holde telefonen din sikker mot tilgang fra uautoriserte personer,

(c) du må ikke dele PIN-koden eller passordet ditt med noen (bortsett fra en tredjepartsleverandør som ved lov har tillatelse til å få tilgang til lommeboken din),

(d) du må ikke notere PIN-koden din med kortet ditt eller passordet ditt med telefonen, og

(e) hvis du registrerer PIN-koden eller passordet ditt, må du ta rimelige skritt for å sikre at det registreres og oppbevares sikkert.

13.8 Hvis du tror:

(a) noen andre (annet enn en tillatt tredjepartsleverandør) kjenner din PIN-kode eller passord,

(b) kortet ditt er mistet eller stjålet, eller

(c) at lommeboken eller kortet ditt blir eller kan bli misbrukt;

du må fortelle oss uten unødig forsinkelse å midlertidig blokkere kortet ditt eller tilbake stille PIN-koden eller passordet ditt etter behov, eller du kan ringe oss og vi vil gjøre det samme.

14. Vårt juridiske ansvar

Uautoriserte betalinger

14.1 Du er ansvarlig for alle betalinger du tillater at de utføres fra lommeboken din.

14.2 Du kan imidlertid be oss om å refundere en betaling som noen har utført fra din lommebok uten din tillatelse, så lenge du har fortalt oss (i vår app eller ved å kontakte SumUps kundestøtte) om problemet innen 13 måneder etter at det skjedde.

14.3 Vi kan imidlertid nekte refusjonen hvis vi kan vise at du har handlet uredelig.

14.4 Vi kan også nekte å refundere betalingen hvis:

(a) det var for å betale for et kjøp der du var fysisk til stede sammen med forhandleren eller en annen person som tok betalingen:

(b) du med vilje eller grov uaktsomhet ikke gjorde som vi ber om i paragraf 12.5, og

(c) betalingen fant sted før du kontaktet oss i henhold til punkt 12.6.

14.5 Og til slutt kan vi redusere refusjonen med opptil EUR 35 (eller tilsvarende i valutaen til lommeboken din) for betalinger som finner sted før du kontaktet oss i henhold til klausul 12.6.

14.6 Med mindre du har handlet uredelig, vil vi imidlertid ikke nekte eller redusere refusjon hvis vi ikke klarte å pålegge sterk kundeautentisering når vi måtte.

Feilutførte betalinger

14.7 Du kan også be oss om å refundere en betaling hvis vi ikke sender den til riktig mottaker og for riktig beløp, så lenge du har fortalt oss (igjen, gjør det gjennom vår app eller ved å kontakte SumUps kundestøtte) om problemet innen 13 måneder etter at det skjedde.

14.8 Hvis vi refunderer en betaling, vil vi også refundere eventuelle gebyrer og renter du må betale som følge av at vi ikke har sendt den til riktig mottaker eller for riktig beløp.

14.9 Vi kan nekte refusjon hvis vi kan vise at mottakerens bank (eller annen kontoleverandør) mottok pengene eller at det var en feil i mottakerens kontoopplysninger som du ga oss (se punkt 9.7).

14.10 Men hvis det var en feil i kontoopplysningene du ga oss, vil vi fortsatt gjøre en rimelig innsats for å få tilbake pengene (og kan kreve et gebyr for å gjøre det, som angitt i gebyroversikten vår). Hvis vi ikke kan gjøre det, kan du sende en skriftlig forespørsel om å gi deg all informasjon som er tilgjengelig for oss og

som er relevant for deg, slik at du kan fremsette et rettslig krav om å få tilbake pengene.

14.11 Uansett, hvis du ber oss om det, vil vi gjøre vårt ytterste for å spore eventuelle betalinger som ikke er utført (eller ikke har blitt utført på riktig måte) og varsle deg om utfallet.

14.12 Hvis vi ikke sender en transaksjon i tide, kan du kontakte oss for å be mottakerens bank (eller annen kontoleverandør) betale mottakeren rentene (hvis aktuelt) på deres konto som ville blitt betalt hvis overføringen du foretok hadde kommet i tide.

Annet

14.13 I tillegg til dine rettigheter ovenfor refunderer vi en transaksjon hvis loven krever det.

14.14 Vi vil ikke være ansvarlige (som i store trekk betyr juridisk ansvarlig) overfor deg for eventuelle tap eller kostnader du måtte lide som følge av at vi bryter disse vilkårene på grunn av:

(a) unormale og uforutsigbare omstendigheter utenfor din kontroll, hvis konsekvenser ville vært uunngåelige til tross for alle forsøk på det motsatte, eller

(b) å måtte oppfylle våre forpliktelser i henhold til lover i Litauen.

14.15 Siden du kun har lov til å bruke tjenestene våre for dine personlige formål, vil vi ikke være ansvarlige for tap av fortjeneste du måtte lide som følge av at vi bryter disse vilkårene.

14.16 Vi kontrollerer ikke og er derfor ikke ansvarlige for noe du kjøper fra en annen person, som du betaler for å bruke tjenestene våre.

14.17 Vi er ikke ansvarlige for annonsering på vår app eller nettside, som annonserer produkter eller tjenester levert av noen andre.

14.18 Ingenting i disse vilkårene utelukker vårt ansvar for uredelig uriktig fremstilling, død eller personskade, eller noe annet ansvar som ikke kan utelukkes ved lov forårsaket av vår uaktsomhet eller uaktsomhet fra våre ansatte eller agenter.

DEL TRE – Begrensninger

15. Begrensede aktiviteter

15.1 Du må ikke bruke tjenestene våre:

(a) ulovlig eller for noe ulovlige formål (for eksempel for å finansiere kriminelle aktiviteter som ulovlig sportsbetting, kasinospill og pokerspill), eller

(b) på en måte som du med rimelighet kan forventes å tro kan skade våre andre kunder, oss eller vår evne til å levere våre tjenester.

15.2 Vi kan, som vi med rimelighet mener det er hensiktsmessig, rapportere enhver mistenkelig aktivitet og samarbeide med alle relevante rettshåndhevelsesbyråer eller regulatorer i forhold til vår levering eller din mottakelse av tjenestene våre.

DEL FIRE – Andre funksjoner

16. Utfør betalinger uten en lommebok knyttet til profilen

16.1 Du kan åpne en profil uten å tilknytte en Lommebok til den (hvis du velger det, eller hvis Lommebok-tjenesten ikke er tilgjengelig for deg). I dette tilfellet må du legge til debet- eller kredittkortet ditt i profilen din som betalingskilde. Du kan bare legge til et debet- eller kredittkort i profilen din hvis du er den navngitte innehaveren av kontoen for den betalingskilden. Du kan legge til mer

enn én betalingskilde i profilen din. Du kan når som helst fjerne betalingskilder fra profilen din.

16.2 Når vi legger til en betalingskilde, kan vi forsøke å bekrefte ektheten ved å belaste den med en minimal kostnad, som angitt i gebyroversikten, som vil bli refundert så raskt som mulig (vanligvis umiddelbart).

16.3 Hvis du har en profil uten en lommebok knyttet til den og legger til en betalingskilde i henhold til 15.1 ovenfor, kan du bruke vår app til å utføre betalinger til SumUp-forhandlere eller til andre SumUp-profiler. Ved å bekrefte transaksjonen godkjenner du overføringen av det spesifiserte betalingsbeløpet fra betalingskilden som er lagt til på forhånd i profilen din, til den respektive motparten via appen vår.

16.4 Du må holde betalingskildeinformasjonen oppdatert (f.eks. kredittkortnummer og utløpsdato). Hvis informasjonen du har oppgitt endres, må du oppdatere profilen din i innstillingsmenyen til vår app så snart som mulig. Hvis du ikke gjør det, kan det hende vi ikke kan utføre eller motta betalinger på dine vegne.

16.5 Hvis du bruker tjenestene våre uten å ha en lommebok knyttet til profilen din, har ikke profilen din saldo, og SumUp har ingen av midlene dine. Vi tilbyr kun en IT-løsning, og ikke en betalingstjeneste.

16.6 Alle bestemmelsene i disse personlige vilkårene gjelder for slik begrenset bruk av profilen, med unntak av bestemmelsene som er strengt knyttet til lommeboken og kortet.

16.7 Vi behandler ikke betalingen din hvis:

(a) betalingskilden din ikke har tilstrekkelige midler til å dekke pengene som kreves for å utføre betalingen din,

(b) din betalingskildelieferandør eller kortutsteder ikke autoriserer betalingen, eller

(c) vi med rimelighet tror at enhver ulovlig bruk, aktivitet eller sikkerhetstrussel har oppstått eller kan forekomme i forhold til din profil, betalingskilde eller betalingsforespørselen, eller at du på annen måte bryter disse personlige vilkårene.

16.8 Vi påtar oss intet ansvar for slike mislykkede betalinger med mindre vi har feil. Du kan ta kontakt med oss eller banken, eller kortutstederen din for å få ytterligere hjelp.

16.9 Betalingene dine behandles i valutaen til den respektive betalingsmottakeren. Hvis betalingskilden din holdes i en annen valuta, kan det hende at betalingskildeleverandøren belastes ekstrakostnader for valutaveksling. Du vil være ansvarlig for eventuelle gebyrer som pålegges av betalingskildeleverandøren din som følge av slik valutaveksling.

DEL FEMTE – Ytterligere juridiske vilkår

17. Avgifter

17.1 Du er ansvarlig for å fastsette, innkreve, holde tilbake, rapportere og overføre til de aktuelle skattemyndighetene alle skatter som er utlignet, påløpt eller som kreves innkrevd, betalt eller tilbakeholdt av en eller annen grunn i forbindelse med bruken av tjenestene våre. Hvis det kreves av en lov eller en offentlig myndighet, skal vi være autorisert til å rapportere profilopplysninger og betalingshistorikk til relevante myndigheter.

18. Immaterielle rettigheter

18.1 SumUps immaterielle rettigheter («IP-rettigheter») inkluderer alle rettigheter knyttet direkte eller indirekte til tjenestene, appen, nettstedet, internettdomenavn, innhold, teknologi relatert til tjenestene og logoer, inkludert, men ikke begrenset til, opphavsrett, moralske rettigheter, databaserettigheter, varemerker, tjenestemerker, bruksmønstre og designrettigheter, patenter og alle andre eksklusive og ikke-eksklusive rettigheter verden over som kan eksistere nå eller komme til å eksistere, er innvilget eller blir overført.

18.2 Vi (eller våre lisensgivere) er den eksklusive eieren av alle IP-rettigheter knyttet til tjenestene, og ingenting i disse personlige vilkårene skal tolkes som overføring eller konsesjon av IP-rettighetene til deg. Du kan ikke kopiere, imitere eller bruke IP-rettighetene uten vårt skriftlige samtykke. Vi gir deg en personlig, begrenset, ikke-eksklusiv, tilbakekallbar, ikke-overførbar lisens (uten rett til underlisensiering) for elektronisk tilgang til og bruk av appen og tjenestene.

18.3 Uten vårt skriftlige samtykke skal du ikke:

(a) overføre alle rettigheter gitt til deg under disse personlige vilkårene til en tredjepart,

(b) gi enhver tredjepart muligheten til å bruke tjenestene (til leie, leasing eller annet),

(c) få tilgang til eller overvåke innhold, materiale eller informasjon på et SumUp-system manuelt eller med automatiserte midler som roboter, edderkopper, skrapere, etc.,

(d) kopiere, reprodusere, endre, modifisere, lage avledede verk, offentlig vise, publisere, laste opp, legge ut, overføre, videreselge eller distribuere innhold, materiale eller informasjon fra SumUp på noen måte,

(e) bryte begrensningene i eventuelle robotekskluderingsoverskrifter på tjenesten, omgå, omgå eller omgå noen av de tekniske begrensningene til tjenesten, bruke ethvert verktøy for å aktivere funksjoner eller funksjonaliteter som ellers er deaktivert i tjenesten, eller dekompile, demontere eller på annen måte reversere tjenesten, bortsett fra i den grad slik begrensning er uttrykkelig forbudt ved lov, eller

(f) bruke tjenestene til andre formål enn det som er tillatt i disse personlige vilkårene.

18.4 Du kan være i stand til å generere og sende inn innhold til oss som en del av bruken av tjenestene («Brukerinnhold»). Du skal beholde alle rettigheter til brukerinnholdet ditt, med forbehold om rettighetene du gir oss ved å akseptere disse vilkårene. For ethvert brukerinnhold du sender inn, erkjenner du at du er innholdseieren eller at du har tillatelse fra opphavsrettseieren til å laste opp innholdet, og du gir oss en verdensomspennende, ikke-eksklusiv, royaltyfri, fullt betalt, overførbar og underlisensierbar rett til å bruke og reproducere dette innholdet i enhver reklameaktivitet og offentlig visning relatert til tjenestene eller SumUp. Du kan slette brukerinnhold sendt inn av deg ved å avslutte kontoen din. Du skal ikke sende brukerinnhold til tjenestene som:

- (a) er falsk, villedende, ulovlig, uanstendig, usømmelig, pornografisk, ærekrenkende, injurierende, truende, trakasserende, hatefull, fornærmende eller provoserende,
- (b) oppmuntrer til atferd som vil bli ansett som en straffbar handling eller som gir opphav til sivilt ansvar,
- (c) bryter enhver plikt overfor eller rettigheter til en person eller enhet, inkludert rettigheter til offentlighet eller personvern,
- (d) inneholder korrupte data eller andre skadelige, forstyrrende eller destruktive filer,
- (e) annonserer produkter eller tjenester som konkurrerer med SumUps eller partnerners produkter og tjenester, eller
- (f) basert på vår egen vurdering forbyr noen person eller enhet å bruke eller nyte tjenestene, eller som kan utsette oss for skade eller ansvar. Selv om vi ikke har noen forpliktelse til å skjerme, redigere eller overvåke noe brukerinnhold, forbeholder vi oss retten til å redigere eller slette brukerinnhold når som helst uten å varsle deg. Du erkjenner at ved å bruke tjenestene kan du bli utsatt for støtende, usømmelig eller støtende brukerinnhold. Vi påtar oss ikke noe ansvar eller ansvar for tap eller skade på noe av brukerinnholdet ditt.

19. Suspending av disse vilkårene

19.1 Vi kan suspendere bruken av alle eller deler av tjenestene våre hvis vi med rimelighet tror at:

(a) noen kan forsøke å bruke dem uredelig eller uten din tillatelse, eller

(b) kortet eller lommeboken er ikke lenger sikre.

19.2 Hvis vi kan, vil vi fortelle deg det før suspensjonen (sammen med årsakene til suspensjonen). Ellers forteller vi deg umiddelbart etterpå. Vi vil imidlertid ikke fortelle deg om det ville bryte loven eller kompromittere våre rimelige sikkerhetstiltak.

19.3 Vi stopper enhver suspensjon (eller erstatter kortet ditt hvis det har blitt suspendert) så snart vi kan etter at årsaken til suspensjonen er avsluttet.

19.4 Vi kan også suspendere tjenestene våre hvis du ikke bruker dem på 12 måneder, for å forhindre at de brukes uten din tillatelse, i så fall kan vi tillate deg å aktivere dem på nytt gjennom vår app.

19.5 Du kan opprette og vedlikeholde kun én profil med mindre vi uttrykkelig godkjenner åpningen av ytterligere kontoer. Ellers kan vi suspendere eller fjerne ytterligere profiler etter eget skjønn.

20. Avslutte disse vilkårene

20.1 Disse vilkårene vil fortsette til du eller vi avslutter dem.

20.2 Du kan avslutte disse vilkårene, når som helst og uansett grunn, gjennom vår app.

20.3 Vi kan avslutte disse vilkårene, når som helst og uansett årsak, ved å fortelle deg det minst to måneder før vi gjør det.

20.4 Vi kan si opp disse vilkårene raskere hvis:

- (a) vi med rimelighet tror tjenestene vi tilbyr deg blir brukt uredelig eller ulovlig,
- (b) vi må gjøre det ved lov, inkludert fordi det ville være ulovlig for oss å fortsette å tilby tjenestene våre til deg,
- (c) du ikke er (eller er ikke lenger) kvalifisert for tjenestene våre, i motsetning til kvalifikasjonskriteriene vi fortalte deg om da du søkte om tjenestene våre,
- (d) vi med rimelighet tror at du er eller kan oppføre deg mot oss på en truende, fornærmende eller annen alvorlig upassende måte, eller
- (e) du har alvorlig eller gjentatte ganger brutt disse vilkårene på en annen måte.
- (f) vi er forpliktet til å gjøre det på grunn av juridiske eller regulatoriske krav, tekniske begrensninger som hindrer oss i å tilby tjenestene og/eller rimelige uforutsette omstendigheter, eller vi har en grunn til å tro at din SumUp-profil har blitt kompromittert eller på annen måte utgjør en sikkerhetsrisiko.

20.5 Når disse vilkårene avslutter:

- (a) Vi kan holde oversikt over lommeboken og profilinformasjonen din etter behov for å hjelpe oss med å oppfylle våre juridiske forpliktelser (se vår personvernerklæring for detaljer),
- (b) Vi vil ikke gi deg tjenestene, og med mindre du bruker andre SumUp-produkter eller tjenester som ikke er underlagt disse personlige vilkårene, vil vi stenge lommeboken og profilen din.

(c) Vi vil utføre alle betalinger fra lommeboken din i den grad du ba oss gjøre dem før disse vilkårene opphørte,

(d) Du må umiddelbart betale oss alle beløp du skylder oss under disse personlige vilkårene, og

(e) Hvis vi lukker lommeboken din og du har penger igjen i den, gir vi deg instruksjoner om hvordan du kan kreve de gjenværende pengene, og vi informerer deg om at du har seks år på deg til å gjøre det etter utløpet av disse vilkårene. Vi anbefaler imidlertid at du krever pengene så snart som mulig.

21. Kommunikasjon

21.1 Avhengig av typen Tjenester du bruker, vil skriftlig kommunikasjon og meldinger fra oss til deg sendes via vår app, eller via en «tekst»/SMS-melding, eller via e-post til din spesifiserte e-postadresse.

21.2 Du må sjekke for innkommende meldinger regelmessig og ofte. Meldinger kan inneholde lenker til videre kommunikasjon på nettstedet vårt. Der lovgivning krever at vi oppgir informasjon til deg på et varig medium, vil vi sende deg et varsel som peker deg til informasjon på vår app eller nettside på en måte som gjør at du kan beholde informasjonen i utskriftsformat. Du er pålagt å beholde kopier av all kommunikasjon vi sender eller gjør tilgjengelig for deg.

21.3 Vi kan også kontakte deg via vanlig post eller telefon, hvis det er aktuelt. Enhver kommunikasjon eller varsel sendt med post vil være ansett som mottatt tre (3) Virkedager etter datoen for utsendelse med litauisk post, eller innen fem (5) Virkedager etter datoen for utsendelse for internasjonal post.

21.4 Vi vil kommunisere med deg på norsk. Dokumenter og kommunikasjon på andre språk er kun til hjelp for deg, og vil ikke utgjøre noen forpliktelse for oss om å gjennomføre videre kommunikasjon på det språket.

21.5 Du kan kontakte oss via e-post via adresser som er gjort tilgjengelig i vår app eller nettstedet. Hvis du ønsker å kontakte oss angående en klage, se avsnittet «Klager».

21.6 Du er ansvarlig for å tilrettelegge den nødvendige tilgangen til datanettverk for å bruke våre tjenester. Mobilnettverkets kostnader for data og meldinger kan gjelde hvis du går til eller bruker våre tjenester med smarttelefonen din.

22. Endringer i disse vilkårene

22.1 Vi kan gjøre en endring i disse vilkårene av en av følgende grunner (dersom enhver endring er et rimelig og forholdsmessig svar på noe som påvirker oss eller som vi med rimelighet tror vil påvirke oss):

(a) På grunn av en endring i juridiske eller regulatoriske krav, kan vi for eksempel måtte endre kravene våre for å holde lommeboken eller kortet ditt trygt for å møte nye, høyere standarder fastsatt ved lov,

(b) Hvis endringen er til fordel for deg, for eksempel når du introduserer nye produkter eller tjenester, eller forbedrer eksisterende,

(c) For å reflektere en endring i kostnadene våre ved å levere våre tjenester eller gi deg relaterte tjenester, for eksempel ved å introdusere et konto- eller transaksjonsgebyr,

(d) Som svar på mulige risikoer for sikkerheten til tjenestene våre, for eksempel ved å endre sikkerhetstrinnene du må følge for å få tilgang til lommeboken eller utføre en betaling fra den, eller

(e) For å svare på enhver annen endring som påvirker oss, hvis det er rettferdig å overføre effekten av endringen til deg, for eksempel for å reflektere utviklingen innen digitale betalinger.

22.2 Vi kan gjøre rimelige og forholdsmessige endringer av enhver annen grunn vi ikke kan forutse, for eksempel for å svare på endringer i vår bransje som påvirker hvordan vi ønsker å levere våre tjenester til deg.

22.3 Vi vil informere deg om en endring i denne avtalen minst to måneder før den trer i kraft, ved å varsle deg fra vår app og/eller ved å sende en e-post til din primære e-postadresse som er registrert med profilen din. Du kan fortelle oss at du protesterer mot endringen før den trer i kraft, men dette vil avslutte disse vilkårene. Hvis du ikke protesterer mot endringen, tar vi det som din aksept av endringen.

25 Atskilt ugyldighet

23.1 Hvis noen del av disse personlige vilkårene av en domstol med kompetent jurisdiksjon blir funnet å være ugyldig, ulovlig eller ikke kan håndheves, skal denne delen skilles fra resten av våre personlige vilkår, som skal fortsette å være gyldige og håndhevbare i den fulle utstrekning loven tillater.

24. Oppgave

24.1 Vi har rett til å fritt tildele våre rettigheter og forpliktelser i henhold til disse personlige vilkårene til en hvilken som helst tredjepart, og ditt samtykke til slik tildeling anses som gitt i kraft av disse personlige vilkårene.

24.2 Du kan ikke overføre noen av dine rettigheter eller forpliktelser under disse personlige vilkårene.

25. Klager

25.1 Hvis du har en klage knyttet til våre tjenester, kontakt oss på we-care@sumup.com.

25.2 Vi vil gjøre vårt beste for å løse klagen din så snart som mulig, og sende deg et endelig svar på e-post innen 15 virkedager etter at vi har mottatt klagen. Hvis

vi, under spesielle omstendigheter, av grunner utenfor vår kontroll, trenger mer tid til å svare, sender vi deg et tilbakeholdende svar for å informere deg om årsakene til forsinkelsen og når du vil motta vårt endelige svar (som vil være senest 35 virkedager fra datoen da vi første gang mottok klagen din).

25.3 Vi vil ikke belaste deg for å svare på klagen din.

25.4 Hvis du ikke mottar vårt endelige svar i tide eller du er misfornøyd med vårt endelige svar, kan du ha rett til å henvise klagen din innen 1 år til Bank of Lithuania på tre forskjellige måter:(1) gjennom den elektroniske tvisteløsningen E-Government Gateway,(2) ved å fylle ut et forbrukersøknadsskjema og sende det til Bank of Lithuania på Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-post: frpt@lb.lt, eller(3) ved å fylle ut en friformsøknad og sende den til Bank of Lithuania, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, e-post: frpt@lb.lt. Uansett hvordan du velger å sende inn kravet, må det være på det offisielle språket i landet, dvs. litauisk (eller engelsk).Å henvende seg til oss først er en forutsetning for å søke til Bank of Lithuania. Avgjørelsen fra Bank of Lithuania er ikke obligatorisk, og selv etter at tvisten ble løst av Bank of Lithuania, har du rett til å appellere til retten.

26. Gjeldende lov og domstoler

26.1 Litauisk lov vil avgjøre eventuelle juridiske spørsmål om denne avtalen og om våre forhold til deg med sikte på å inngå disse vilkårene.

26.2 Domstolene i Litauen vil også kunne behandle eventuelle juridiske spørsmål knyttet til disse vilkårene.

DEL SIX – Definisjoner og forkortelser

27. Definisjoner og forkortelser

27.1 Følgende uttrykk brukt i disse vilkårene har følgende betydninger i disse vilkårene:

- (a) Profil betyr din personlige brukerkonto hos oss som opprettes etter at du har registrert deg for tjenestene våre.
- (b) App betyr mobilapplikasjonen SumUp.io som vi tilbyr for å gjøre det mulig for deg å bruke tjenestene våre.
- (c) Virkedag betyr en hvilken som helst dag fra mandag til fredag, men ikke inkludert helligdager, i Litauen.
- (d) Kort er kortet vi gir deg som beskrevet i punkt 10.
- (e) Kortnettverk betyr kredittkortorganisasjoner referert til sammen, og inkludert, men ikke begrenset til, VISA, MasterCard og American Express.
- (f) Gebyrplan betyr listen over våre gebyrer for bruk av tjenestene våre, og når de skal betales, som er tilgjengelig på vårt [nettsted](#).
- (g) Finansieringsmetode er en av betalingsmåtene oppført i paragraf 7.2, som du har i navnet ditt og som du tilknytter profilen din.
- (h) IBAN er et internasjonalt bankkontonummer («IBAN») som identifiserer din lommebok eller en annen persons konto.
- (i) Betalingskilde betyr debet- eller kredittkortet ditt som er lagt til profilen din og brukt som kilde for å utføre betalinger når du ikke har en Lommebok tilknyttet profilen din. Du må navngis som innehaver av betalingskilden.
- (j) Tjenester har betydningen gitt i klausul 1.1(c).
- (k) SumUp-forhandler betyr enhver person eller bedrift som har en SumUp-bedriftsprofil og bruker den til forretningsformål.
- (l) Tredjepartsleverandør betyr et selskap som er autorisert av Finanstilsynet til å tilby «betalingsinitieringstjenester» eller «kontoinformasjontjenester» til deg

(f.eks. leverandøren av et nettsted eller en app som lar deg se informasjon om de forskjellige kontoene dine på ett sted).

(m) Lommebok betyr elektronisk pengekonto som vi leverer deg gjennom vår app.

Informasjon om oss

SumUp EU Payments UAB er autorisert av Bank of Lithuania (sentralbanken i Litauen) som en Elektronisk pengeinstitusjon (lisensnummer 56, utstedt 27. august 2019). Registrert adresse: Ukmergės str. 126, 08100 Vilnius, Litauen. Bedriftskode: 305074395.