

# Brugerbetingelser

## Safepay Nordic ApS

Safepay er en aftalestyret handelsløsning via konto-overførelser til sikringskonto som udbydes i Danmark af Safepay Nordic ApS CVR: 42921575. Safepay's betingelser er opbygget således, at de gælder i Danmark. P.t. kan servicen ikke bruges i Grønland eller Færøerne.

Safepay's ydelser består reelt af to forskellige ydelser; For Indbetaler tilbydes en betalingsinitieringstjeneste, en pengeoverførsel, samt sikringskonto. For Modtager tilbydes en pengeoverførsel, initieret fra sikringskontoen, af Safepay, når parametrene i aftalen er opfyldt og pengene derfor kan frigives.

## Begrebsdefinitioner

I nærværende brugerbetingelser anvendes følgende begreber med de nedenfor angivne betydninger:

**Indbetaler:** Den part i en transaktion, der initierer og foretager indbetaling til Safepay's sikringskonto. Indbetalers penge er beskyttet på sikringskontoen, indtil transaktionens betingelser er opfyldt.

**Modtager:** Den part i en transaktion, der efter opfyldelse af transaktionens betingelser modtager det overførte beløb fra Safepay's sikringskonto til sin bankkonto.

**Transaktion:** En aftale indgået mellem Indbetaler og Modtager, der eksekveres via Safepay's betalingsløsning, herunder indbetaling til sikringskonto, opbevaring af midler og efterfølgende udbetaling til Modtager.

**Produkt:** Den vare eller tjenesteydelse, der er genstand for en transaktion mellem Indbetaler og Modtager.

**Safepay:** Den betalingsløsning og de tilknyttede tjenester, der udbydes af Safepay Nordic ApS, herunder sikringskonto, betalingsinitieringstjeneste og pengeoverførsler.

**Sikringskonto:** Den konto, som Safepay Nordic ApS administrerer, og hvortil Indbetalers midler overføres og opbevares, indtil transaktionens betingelser er opfyldt.

**Handelsplatform:** En ekstern platform eller hjemmeside, der benytter Safepay's betalingsløsning til eksekvering af betalinger.

## Sådan fungerer Safepay (i overordnede termer)

- Konto-overførslen initieres, enten som led i en transaktion på en handelsplatform der benytter Safepay's betalingsløsning til eksekvering af betalinger mellem handlende parter, ved at der angives beløb og modtager med mulighed for også at angive en titel, beskrivelse og billeder af produktet.
- Pengene overføres til Safepay's sikringskonto. Dette sker straks, når Indbetaler har initieret og godkendt overførslen.

- Pengene er nu låst på Safepay's sikringskonto.
- Produktet overleveres eller afhentes fysisk, eller forsendes og leveres via fragt afhængigt af den anvendte handelsplatform samt dennes muligheder og vilkår. I tilfælde hvor et produkt sendes via fragt, og Safepay's integrerede fragtløsning benyttes, kan forsendelsen følges gennem hele forløbet.
- Når produktet er fremkommet, kan Indbetaler godkende produktets stand på mitsafepay.dk eller direkte på den handelsplatform hvor transaktionen stammer fra.
- Herefter frigives beløbet og overføres til Modtagers angivne modtagerkonto.

I Safepay's betalingsløsning er det muligt at lave del-indbetalinger, samt tilføje flere betalingsmodtagere, split-payouts, ved f.eks. indfrielse af pant i en biltransaktion. Muligheden for delindbetalinger og/eller split-payouts afhænger udelukkende af de tilvalgte handelsplatformen, hvorfra transaktionen stammer, har valgt.

### **Godkendelse / Afvisning af produktet:**

En af kernekomponenterne i Safepay's betalingsløsning er, at alle betalinger er kreditor beskyttet på vores sikringskonto, og først frigives når Indbetaler har besigtiget det solgte produkt og accepterer dets stand. Udgangspunktet vil altid være at et afvist produkt skal returneres til Modtager. Tidsfrister for godkendelse af produktets stand og eventuel returnering til Modtager afhænger af den individuelle handelsplatform, hvorfra transaktionen stammer, og Indbetaler og Modtager bør altid orientere sig om den individuelle handelsplatforms betingelser.

### **Afvisning og returnering af produktet til Modtager i forværret tilstand:**

I det tilfælde, hvor Modtager modtager produktet retur og Modtager vurderer produktet til at være i forringet stand end ved afsendelsen til Indbetaler, kan Modtager ikke forhindre tilbageførsel af det overførte beløb til Indbetaler. Hvis produktet modtages retur i forringet stand, anbefales det altid at der rettes kontakt til Safepay's kundesupport. Safepay's transaktioner kan være dækket af en forsikring og det kan være at forringelsen vil være dækket. Modtager kan også rejse et juridisk krav mod Indbetaler samt anmelde sagen til politiet såfremt relevant. Det er alene Modtagers ansvar at dokumentere at det returnerede produkts stand er forringet.

Safepay er ikke part i sådanne juridiske tvister mellem Modtager og Indbetaler. Det vil dog være muligt at markere transaktionen som en tvist-sag inde i Safepay samt at angive en beskrivelse af forløbet. Derved kan Safepay se handlemønstre blandt brugere og ved gentagende sager kan Safepay fratage eller begrænse uetiske/problematiske brugere deres adgang til at anvende Safepay.

Det er naturligvis altid muligt at kontakte Safepay brugersupport for gode råd.

## **Brugerbetingelser**

Betingelserne er delt op i følgende afsnit:

- Afsnit A: Overordnede betingelser.
- Afsnit B: Når du overfører penge med Safepay (Indbetaler)

Behandling af personoplysninger.

Vi registrerer og bruger data om dig for kunne gennemføre en pengeoverførsel, samt for at kunne yde support og rådgivning, og for at overholde de juridiske krav, der stilles til os som pengeinstitut.

Du kan se mere om, hvad vi registrerer, hvordan vi bruger persondata og dine rettigheder i Safepay's "Privatlivspolitik", der ligger på <https://safepaynordic.dk>

Når du bruger vores betalingstjeneste, forudsætter det, at du giver samtykke til, at vi må behandle dine personoplysninger.

## A. Overordnede betingelser

### A1. Aftalens parter

Når du tilmelder dig Safepays løsning, indgår du en aftale med Safepay Nordic ApS, Staktoften 22B, 1 mf., 2950 Vedbæk. Cvr: 42921572 Vores e-mailadresse er: [info@safepaynordic.dk](mailto:info@safepaynordic.dk).

### A2. Hvad skal der til for, at du kan tilmelde dig Safepay?

For at tilmelde dig skal du anvende

- Et dansk mobilnummer
- En dansk bankkonto i dit navn
- En adresse
- Det danske nationale BankID (MitID)

Desuden skal du oplyse CPR-nummer ved oprettelse som bruger. Dit CPR-nummer kan kun tilknyttes én aftale. Det betyder, at du kun kan indgå én Safepay-aftale og tilknytte ét mobilnummer til aftalen.

Du vil derudover blive anmodet om at benytte MitID, når du overfører penge, til sikringskontoen, eller blive ledt direkte over i din netbank for at godkende overførelsen. Du vil altid blive informeret, når vi anmoder om, at du skal bruge MitID, herunder formålet med at du skal benytte MitID.

Du skal være fyldt 15 år for at kunne tilmelde dig.

Hvis du er under 16 år, skal dine forældre og/eller værge være indforstået med, at du deler dine personoplysninger, inklusivt CPR-nummer, med Safepay Nordic ApS.

Hvis du har navn og/eller adresse beskyttelse kan du stadigvæk tilmelde dig Safepay. Du kan dog blive bedt om at indsende kopi af pas eller kørekort før du kan benytte Safepay til at handle med, da Safepay er underlagt samme krav om kundeidentifikation, som din bank.

### A3. Registrering som Safepay-bruger

Inden du kan bruge Safepay, skal du oprette dig som bruger ved at følge anvisningerne på Safepay's hjemmeside [mitsafepay.dk](https://mitsafepay.dk), eller direkte gennem den handelsplatform du måtte være i gang med at foretage en transaktion på. Safepay fungerer på tværs af alle tilknyttede handelsplatforme, så hvis du allerede er registreret på en platform, så vil din bruger blive genkendt på den næste platform hvor betaling sker via Safepay.

Du kan efter din tilmelding og registrering tilknytte op til flere bankkonti til din profil, hvorfra du kan henholdsvis overføre og modtage penge. Kun én konto kan være den primære konto pr. transaktion. Dvs. den konto der er primær når en transaktion oprettes, bliver låst til transaktionen og bliver ikke ændret hvis man undervejs skifter den primære konto.

#### **A4. Registrering og Aktiveringskode**

Når du registrerer dig i Safepay, skal du logge på med MitID og bekræfte dit mobilnummer med en tilsendt aktiveringskode.

Yderligere når du skal udføre en betaling, skal du bruge MitID for at sende penge. Brugeroplevelsen kan dog variere afhængig af den individuelle brugers bank og dennes løsninger.

#### **A5. Øvrige forpligtelser mv.**

Du har pligt til at sikre, at de oplysninger, du giver, er korrekte og til enhver tid opdaterede. Det gælder fx. konto- og mobilnummer og e-mailadresse. Det er således dit ansvar, at oplysninger er korrekte. Du skal også være opmærksom på at opdatere dine kontooplysninger, hvis du for eksempel skifter bank.

Din Safepay brugerkonto er personlig og må kun bruges af dig. Du må ikke oplyse dine koder til andre, skrive dem ned eller opbevare dem på din mobile enhed.

Safepay må ikke bruges til ulovlige aktiviteter eller ulovlige formål. Safepay må ikke bruges til aktiviteter og formål eller på måder, der efter Safepay opfattelse er moralsk eller etisk angribelige eller kan skade vores image eller brand (Eksempler: (1) hvidvask af penge, (2) terrorfinansiering, (3) indsamlinger, (4) våbenhandel, (5) narkotikahandel, (6) medicin, (7) truede dyr, (8) børnepornografi osv.).

Hvis dette ikke overholdes, vil vi betragte det som væsentlig misligholdelse af aftalen med Safepay. Det betyder, at vi i en sådan situation kan opsige din aftale med øjeblikkelig virkning. Se mere herom under pkt. A7.1.

Du må ikke bruge Safepay på en måde, der chikanerer andre Safepay-brugere. Hvis vi vurderer, at det sker, vil vi betragte det som væsentlig misligholdelse af aftalen med Safepay. Det betyder, at vi i en sådan situation kan opsige din aftale med øjeblikkelig virkning. Se mere om opsigelse under pkt. A7.

For at forhindre misbrug af Safepay skal du opbevare din mobile enhed, så andre ikke kan få uhindret adgang. Hvis det er muligt, bør du låse enheden med kode eller tastaturlås. Koden må ikke oplyses til andre.

Du har pligt til at legitimere dig yderligere over for Safepay, hvis lovgivningen kræver det.

Bemærk: Hvis du har valgt at benytte assistenter baseret på talegenkendelse (fx Siri) eller brugsmønstre, betyder det, at oplysninger om din brug af Safepay, herunder modtagere, beløb og beskeder sendes til udbyderen af assistenten. Det er din egen brug af assistenten, der afgør, hvad der i givet fald bliver formidlet. Safepay sender ingen informationer.

## A6. Fortrydelse

Hvis du fortryder din oprettelse af en bruger ved Safepay kan du spærre din konto via vores hjemmeside, [mitsafepay.dk](https://www.mitsafepay.dk).

Du skal være opmærksom på at igangværende transaktioner vil blive afsluttet selv om du har spærret din konto ud fra et passivitetsprincip hvis din spærring af kontoen sker på baggrund af at du ikke længere ønsker at benytte Safepay. Passivitet medfører, som beskrevet tidligere, at handelsbeløbet enten tilbagebetales til Indbetaler eller udbetales til Modtager.

Safepay er stadigvæk forpligtet til at gemme dine data. Du kan læse mere derom i vores privatlivspolitik på vores hjemmeside <https://www.Safepaynordic.dk>.

## A7. Spærring

### A7.1. Safepay Nordic's spærring af Safepay

Safepay Nordic har ret til uden varsel at spærre for din adgang til at benytte Safepay af sikkerhedsmæssige hensyn og/eller ved mistanke om uberettiget brug, herunder hvis:

- Den/de konti, der er tilknyttet Safepay, lukkes eller spærres eller på anden måde bliver utilgængelig fra Bankens side.
- Betingelserne for Safepay ikke overholdes, og dette medfører en risiko for sikkerheden eller for uberettiget brug.
- Mobilnummeret, der er tilknyttet Safepay, er blevet misbrugt eller formodes misbrugt.
- Safepay er blevet misbrugt eller formodes misbrugt.
- Du har modtaget penge, der ikke er blevet autoriseret af den Safepay-bruger, som pengene er overført fra, eller hvis vi i øvrigt har en formodning om, at der er sket uautoriserede overførsler fra din Safepay brugerkonto.

Desuden kan vi spærre adgangen til Safepay uden varsel, hvis du er helt eller delvist omfattet af sanktioner fra danske myndigheder, EU eller FN, jf. Udenrigsministeriets oversigt over sanktioner, eller lignende (fx amerikanske myndigheder som Office of Foreign Assets Control).

Endvidere kan vi spærre adgangen til Safepay uden varsel, hvis du ikke giver Safepay de oplysninger, som Safepay er forpligtet til at indhente fra dig i henhold til lovgivningen, fx efter Hvidvaskloven eller Skattekontrolloven.

Når vi spærre for adgangen til Safepay, underretter vi dig på forhånd om årsagen samt datoen og tidspunktet for spærringen eller, hvis dette ikke er muligt, umiddelbart efter, medmindre dette vil skade hensynet til sikkerheden eller i øvrigt er forbudt i henhold til gældende lovgivning. Viser det sig, at spærringen ikke var berettiget og/eller ikke skyldes forhold på din side, genåbner vi kontoen og notificerer dig om det. Safepay Nordic er ikke ansvarlig for tabte transaktioner hvis adgangen er spærret af en af de ovenstående tilfælde, men efterfølgende viser sig at være ikke berettiget og/eller ikke skyldes forhold fra din side.

### A7.2. Din spærring af Safepay

Du skal snarest muligt kontakte os for at spærre for din Safepay brugerkonto, hvis:

- Andre har fået kendskab til din Safepay-kode – eller hvis du har mistanke om det.
- Du opdager eller har mistanke om, at din Safepay brugerkonto konto er blevet misbrugt.

Du kan spærre din Safepay brugerkonto døgnet rundt via vores hjemmeside [www.safepaynordic.dk](http://www.safepaynordic.dk). Hvis du har spørgsmål til, eller behov for at spærre din konto, kan du kontakte vores kundesupport mellem 9 og 15 på hverdage på tlf.: (+45) 43 58 58 00. Har du mistet din telefon uden for telefontiden, kan du til enhver tid gå ind på vores hjemmeside [www.safepaynordic.dk](http://www.safepaynordic.dk) og spærre din brugerkonto.

## A8. Priser

Safepay Nordic opkræver ikke gebyr for tilmelding til eller oprettelse af en Safepay brugerkonto. Safepay Nordic opkræver dog gebyr for brugen af Safepay produktet i forbindelse med en transaktion via Safepay.

Der er tale om et betalingsgebyr der dækker selve indbetalingen til sikringskontoen, uagtet om transaktionen bliver gennemført, samt et sikringsgebyr der sikrer Indbetaler, såvel som Modtager, mod at blive snydt i privat samhandel.

Som Modtager trækkes gebyret fra beløbet der skal udbetales til dig. For Indbetaler lægges gebyret oveni transaktionsbeløbet før overførslen godkendes. Hvis en transaktion annulleres efter overførelse til sikringskontoen, vil Indbetaler kun blive fratrukket betalingsgebyr ved tilbageførelsen.

For transaktioner der udføres ved en handelsplatform vil priser være oplyst på den individuelle handelsplatform.

## A9. Ændringer

Safepay Nordic kan ændre betingelserne, herunder gebyrerne med én måneds varsel. Vi kan dog ændre betingelserne uden varsel, hvis ændringerne ikke stiller dig, som bruger, dårligere.

Ændringer i betingelserne og gebyrer kan ske for at afspejle ændringer i Safepay's funktioner, produkter, teknologi eller forretningsmodel, for at imødekomme inflation regnet fra 1. januar 2021 (indeks 100), til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med den ydelse, som et gebyr dækker over, ved ændringer i skatter og afgifter, samt ved ændret lovgivning, regulering eller praksis.

Du får besked i Safepay, hvis vi ændrer betingelserne. Du kan læse betingelserne på [safepaynordic.dk](http://safepaynordic.dk), hvorfra du også kan printe, downloade eller maile dem til dig selv. Besked om ændringer vil enten ske via e-mail eller SMS med link.

Hvis du ikke ønsker at være omfattet af de nye betingelser, skal du give os besked senest, inden de nye betingelser træder i kraft. Hvis du meddeler, at du ikke ønsker at være omfattet af de nye betingelser, anser vi aftalen om Safepay for at være ophørt fra det tidspunkt, de nye betingelser træder i kraft. Hører vi ikke fra dig eller fortsætter med at benytte Safepay's betalingsløsning, betragter vi det som din accept af ændringerne.

## A10. Immaterielle rettigheder og licens

### **A10.1. Immaterielle rettigheder**

Alle ophavsrettigheder, varemærker, logoer og andre immaterielle rettigheder til og vedrørende Safepay-produkterne og disses funktioner tilhører Safepay Nordic eller vores licensgivere. Du må ikke gengive, kopiere, fremvise, overdrage, offentliggøre eller på anden måde bruge disse immaterielle rettigheder eller Safepay-produkterne, undtagen i den udstrækning det er nødvendigt for at anvende Safepay-produkterne som forudsat i disse betingelser. Du må dog gerne downloade og kopiere informationer og materiale på Safepay Nordic's hjemmeside til din egen, personlige brug.

### **A10.2. Licens til Safepay**

Du får en ikke-eksklusiv og ikke-overdragelig licens til at bruge Safepay som forudsat i disse betingelser. Du må ikke distribuere, udleje, lease, udlåne, sub-licensere, overdrage, sælge eller gøre Safepay tilgængelig over et netværk. Du må heller ikke forsøge at udlede sourcekoden, modificere eller skabe afledte værker af Safepay.

### **A11. Kommunikation**

Aftalen indgås på dansk og vores kommunikation foregår på dansk. Du modtager som udgangspunkt alle meddelelser i henhold til denne aftale via Safepay eller e-mail. I visse situationer vil vi også benytte den e-mailadresse, du har oplyst.

### **A12. Vores underretning om misbrug og sikkerhedstrusler**

Medmindre det er forbudt i henhold til hvidvasklovgivningen, vil vi kontakte dig, hvis vi får mistanke om misbrug af aftalen eller konstaterer et faktisk misbrug. Vi vil også kontakte dig, hvis vi bliver opmærksomme på eventuelle sikkerhedstrusler. Vi vil kontakte dig på en sikker måde, fx via e-mail eller telefon. Bemærk, at vi i disse situationer ikke vil bede dig om at oplyse følsomme oplysninger som fx din selvvalgte kode eller en aktiveringskode. I visse tilfælde kan vi også udsende information om generelle sikkerhedstrusler ad andre kanaler, fx via de sociale medier.

### **A13. Samarbejdspartnere**

Safepay Nordic får i nogle tilfælde provision eller andet vederlag, når vi sælger en samarbejdspartners produkter, eller når vi henviser til en anden virksomhed. Du kan få oplysning om vores samarbejdspartnere ved henvendelse til os eller på vores hjemmeside safepaynordic.dk.

### **A14. Safepay Nordic's erstatningsansvar**

Her kan du læse nærmere om Safepay Nordic's erstatningsansvar med hensyn til tab, der relaterer sig til den kommercielle transaktion mellem Modtager og Indbetaler. For så vidt angår Safepay Nordic's hæftelsesansvar med hensyn til betalingstransaktioner henvises til afsnit B5 og B6.

Safepay Nordic er erstatningsansvarlig, hvis vi på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt. Safepay Nordic påtager sig intet ansvar for tab,

som skyldes vores samarbejdspartnere (f.eks. fragtfirmaer) uanset om der henvises til disse i Safepay eller ej.

Safepay Nordic er dog ikke ansvarlig for tab, som skyldes:

- Nedbrud i/manglende adgang til it-systemer eller beskadigelser af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder uanset, om det er Safepay Nordic selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne, svigt i Safepay Nordic strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og -hacking).
- Strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af Safepay Nordic selv eller dens organisation, og uanset konflikten årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af Safepay Nordic.
- Andre omstændigheder, som er uden for Safepay Nordic kontrol.

Safepay Nordic ansvarsfrihed gælder ikke, hvis:

- Safepay Nordic burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået, eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet.
- Dansk (for dansk oprettede brugere) præceptiv lovgivning under alle omstændigheder gør Safepay Nordic ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

Safepay Nordic kan ikke drages til ansvar for ydelsens tilgængelighed, fejl eller ved reducering og/eller udeblivelse af tjenestens funktionsdygtighed, herunder virus, tekniske fejl og/eller udfald.

## **A15. Ansvarsfraskrivelse**

Safepay Nordic er alene en mellemmand, der udbyder en pengeoverførselstjeneste og påtager sig intet ansvar derudover.

Safepay Nordic har ikke ansvar for eventuelle fejl og mangler ved de produkter eller tjenesteydelser, som du betaler med Safepay. Såfremt du har klager vedrørende de leverede produkter eller tjenesteydelser, skal du rette henvendelse til Modtager. Safepay's funktioner, herunder Indbetalers frigivelse af købesummen efter modtagelsen af det købte produkt eller tjenesteydelse, berører ikke parternes mulighed for at gøre et krav gældende mod den anden part i medfør af dansk rets almindelige regler.

Safepay Nordic påtager sig intet ansvar for Modtageres eller Indbetaleres handlemåde i øvrigt.

Brugeren er indforstået med og accepterer, at Safepay Nordic ikke kan drages til ansvar for andre brugeres benyttelse eller videregivelse af oplysninger. Planlægningen, gennemførelsen af og ansvaret for en transaktion afhænger alene af brugerne og vedrører i intet tilfælde Safepay Nordic.

Safepay Nordic kan ikke drages til ansvar for økonomisk tab og følgeskader, herunder ved manglende indtjening eller tab af data og informationer.

## **A16. Lovvalg og værneting**

Aftalen og enhver tvist, der udspringer af denne aftale, er underlagt dansk ret og skal behandles ved Københavns Byret eller sagsøgtes hjemting, medmindre andet følger af ufravigelige forbrugerretlige regler i Danmark. Dette gælder uden hensyntagen til internationale privatretlige regler, der måtte føre til anvendelse af anden ret end dansk ret.

## A17. Tilsyn

Safepay Nordic har tilladelse fra og er under tilsyn af:

Finanstilsynet, Århusgade 110, 2100 København Ø, Telefon 33 55 82 82.  
[www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk)

Safepay Nordic's tilladelse er registreret i Finanstilsynet under FT-nr. 22041.

Forbrugerombudsmanden og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fører endvidere tilsyn med overholdelse af visse lovbestemmelser i henhold til Lov om betalinger.

## A18. Klager

Du kan altid kontakte Safepay Nordic i dagtimerne, mellem 9 og 15 på hverdage hvis du er uenig med os, på (+45) 43 58 58 00. På den måde sikrer vi, at uenigheden ikke beror på en misforståelse.

Hvis du fortsat er uenig eller utilfreds med resultatet, kan du skrive til Safepay Nordic's klageansvarlige på e-mailadressen [support@safepaynordic.dk](mailto:support@safepaynordic.dk).

Forbrugerombudsmanden kan kontaktes på [forbrugerombudsmanden@forbrugerombudsmanden.dk](mailto:forbrugerombudsmanden@forbrugerombudsmanden.dk) og findes på Carl Jakobsens Vej 35, 2500 Valby.

Konkurrence og Forbrugerstyrelsen kan kontaktes via [www.kfst.dk](http://www.kfst.dk).

Du kan også klage til EU-Kommissionens online klageportal (ODR). Det er særlig relevant, hvis du er forbruger og bor i et andet EU-land. Hvis du kontakter ODR, kan du med fordel oplyse, at Safepay Nordic's klageansvarlige afdeling kan kontaktes på [support@safepaynordic.dk](mailto:support@safepaynordic.dk). Det sikrer nemlig, at ODR kan kontakte os direkte.

## A19. Nyt eksemplar af betingelserne

Du kan altid finde den seneste version på <https://safepaynordic.dk/>. Du er også velkommen til at kontakte Safepay Nordic.

## A20. Kontakt

Du kan kontakte Safepay Nordic kundesupport på hverdage på tlf. (+45) 43 58 58 00, eller skrive til os på [support@safepaynordic.dk](mailto:support@safepaynordic.dk). Du kan se gældende åbningstiderne på vores hjemmeside.

## B. Når du overfører penge med Safepay

Safepay kan bruges til at overføre penge til en sikringskonto og derfra videre til en Modtagers bankkonto i forbindelse med en transaktion mellem private. Safepay kan ligeledes bruges til at betale produkter og services via erhvervsdrivendes hjemmeside i fysisk handel eller ved fjernsalg.

Safepay kan benyttes til overførsler i danske kroner.

Når du betaler med Safepay, skal du være opmærksom på følgende:

- Det navn og mobilnummer (også hemmeligt nummer), du har registreret dig med, vises til den Safepay-bruger, du enten vil sende beløbet til eller modtage beløbet fra.
- Safepay registrerer bl.a. dit og modtagers mobilnummer, kontonumre, beløb, beskrivelser og billeder benyttet i transaktionen samt dato for overførslen.

## **B1. Gennemførelse af overførsler/betalinger og udbetalinger**

Når du benytter Safepay til privat samhandel, kan du benytte følgende metoder til indbetaling afhængigt af beløbets størrelse:

- Konto-til-konto betaling
- Mobilepay

Hvilke betalingsmetoder der kan benyttes til den enkelte transaktion afhænger af typen af transaktion samt beløbets størrelse.

Når du betaler med Safepay's konto-til-konto betaling, sker der en elektronisk pengeoverførsel fra din valgte konto til Safepay, forudsat din bank godkender betalingsanmodningen til Safepay. Din bank overfører, på Safepay's instruktion, pengene fra din konto til Safepay's sikringskonto, hvorfra beløbet overføres til modtagers bankkonto. Gebyrer vil også blive trukket fra beløbet.

Bemærk. Alle overførelser kan kun ske med din godkendelse.

Du kan se status på overførslen under 'Aktiviteter' i Safepay umiddelbart efter, at du har godkendt betalingen.

Safepay udbetaler altid til den konto der er valgt ved indgåelse af en transaktion. Hvis transaktionen sker ved indbetaling via Mobilepay vil brugerne være nødsaget til at onboarder en konto såfremt, der skal ske tilbage- eller ud-betaling.

Har en bruger onboardet flere konti, vil kontoen der er angivet som primær under indstillinger være markeret i højre side.

## **B2. Brug af Safepay mv.**

### **B2.1. Beløbsgrænser og maksimalt forbrug**

Der er en maksimal beløbsgrænse pr. kalendermåned for din brug af Safepay. Beløbsgrænserne afhænger af den risikoplacering du tildeles på baggrund af dit behov for brug af Safepay og om du er en Politisk Eksponeret Person (PEP). Den maksimale beløbsgrænse omfatter de transaktionsbeløb, du afsender og modtager i igangværende kalendermåned og dækker både afsluttede og igangværende transaktioner.

## B2.2. Gennemførelse af pengeoverførsler med Safepay

Safepay har ikke pligt til at gennemføre pengeoverførsler, såfremt der foreligger lovmæssige eller aftalemæssige hindringer for gennemførelsen. Vi vil fx afvise og indrapportere udbetalinger, hvis der er mistanke om misbrug, bedrageri, terrorfinansiering, hvidvaskning af penge eller forsøg herpå. Det samme gælder, hvis modtager fx ikke har tilknyttet en korrekt konto. Da det er din bank, der skal foretage pengeoverførslen til Safepay's sikringskonto, er vi ligeledes afhængig af, at din bank gennemfører overførslen.

Vi vil give dig besked i Safepay om afvisningen/den manglende gennemførelse, hvis det kan gives i overensstemmelsen med gældende lovgivning.

En overførsel kan stå i følgende tilstande:

- Aktiv
- Gennemført
- Afvist
- Annulleret

Brugeren bliver på siden og afventer resultatet af overførslen, og går noget galt bliver brugeren notificeret via en Push-besked. Disse notifikationer kan fravælges af brugeren.

## B2.3. Fejl og mangler

Safepay Nordic har intet ansvar for eventuelle fejl og mangler ved de produkter, som du betaler med Safepay. Husk du har 12 timer efter modtagelse af produktet til at afvise produktets stand. Såfremt du har klager vedrørende det leverede produkt, skal du rette henvendelse til Modtageren, alternativt kan du kontakte Safepay Nordic kundesupport. Se herom i afsnit A16.

## B3. Kontrol af posteringer

Du har pligt til løbende at kontrollere dine Safepay-posteringer. Opdager du betalinger

- som ikke stemmer overens med dine bekræftelser for de enkelte træk,
- som du ikke mener at have foretaget eller
- hvis du oplever, at andre uretmæssigt har sat penge ind på din Safepay brugerkonto, skal du give os besked snarest muligt – vær dog opmærksom på tidsfristen i pkt. B4.3 og pkt. B5.

### B3.1. Oplysninger om Safepay-transaktioner

Du kan under 'Aktiviteter' i din Safepay brugerkonto se oplysninger om dine pengeoverførsler. Du kan også følge dine Safepay-transaktioner på dit bankkontoudskrift – både indgående og udgående overførsler/betalinger.

## B4. Tilbageførelse af betalinger som du har godkendt (autoriserede betalinger)

Når du har godkendt en betaling, kan du ikke tilbagekalde den afgivne godkendelse.

## **B5. Tilbageførsel af betalinger som du ikke har godkendt (uautoriserede betalinger)**

Hvis du mener, der er gennemført betalinger med Safepay, som du ikke har godkendt, skal du kontakte din bank snarest muligt og senest 13 måneder efter, at betalingen er gennemført.

## **B6. Dit ansvar ved misbrug af din Safepay brugerkonto**

Hvis din Safepay brugerkonto har været misbrugt af en anden person, er det din bank, der eventuelt dækker tabet over for dig. Safepay Nordic hæfter ikke direkte over for dig. Du kan læse mere om din banks hæftelse over for dig i tilfælde af misbrug på din banks hjemmeside. Nedenfor har vi opsummeret de regler, der typisk gælder for din banks hæftelse, men det vil altid være bankens bestemmelser der gælder.

Hvis din Safepay brugerkonto er blevet misbrugt af en anden person, og der i den forbindelse er anvendt personlig sikkerhedsforanstaltning, kan du komme til at dække op til 375 kr. af det samlede tab.

Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at din Safepay brugerkonto har været misbrugt af en anden person, og der i den forbindelse er anvendt personlig sikkerhedsforanstaltning og

- du har ikke kontaktet banken snarest muligt efter at have fået kendskab til, at din Safepay brugerkonto, herunder din mobiltelefon/tablet med Safepay installeret er bortkommet, eller at en anden har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller
- du med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til misbrugeren, uden du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug, eller
- du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort misbruget.

Du hæfter for det fulde tab, hvis den personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt i forbindelse med misbruget under følgende betingelser:

- du har selv oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, som har misbrugt din Safepay brugerkonto, og
- du indså eller burde have indset, der var risiko for misbrug.

Du hæfter endvidere for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser i henhold til reglerne, herunder at opbevare mobiltelefonen/tabletten forsvarligt, at beskytte den personlige sikkerhedsforanstaltning, jf. pkt. A4 og A5, eller at spærre Safepay, jf. pkt. A7.2.

Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår efter, at banken har fået besked om, at den bankkonto du har knyttet til Safepay skal spærres.

Du hæfter heller ikke for tab, hvis du ikke har haft mulighed for at spærre din bankkonto på grund af forhold hos banken.

Du hæfter heller ikke, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af den personlige sikkerhedsløsning ikke kunne opdages af dig forud for den uberettigede anvendelse.

Banken hæfter i overensstemmelse med Lov om betalinger for dit tab, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af Safepay.

Banken hæfter tillige i overensstemmelse med Lov om betalinger, hvis du lider et tab som følge af en uberettiget anvendelse, hvor Safepay ikke kræver brug af den personlige sikkerhedsforanstaltning, medmindre du har handlet svigagtigt.

Du hæfter kun for tab som følge af andres uberettigede brug af Safepay, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført hos Safepay.