

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR CHANGEGROUP SWEDENS INTERNETBASERADE VALUTATJÄNST

ALLMÄN INFORMATION

Dessa villkor gäller för ChangeGroup Sweden AB's internetbaserade valutatjänst (nedan kallad "ChangeGroup Sweden"), och fysiska personer (nedan kallad "Kunden"). Genom ChangeGroup Swedens internetbaserade valutatjänst TMO (Travel Money Online) tjänst kan Kunden beställa och betala för utländsk valuta via ChangeGroup Swedens webbplats. Den utländska valutan hämtas sedan ut av Kunden hos ett postombud eller i någon av ChangeGroup Swedens lokalkontor. Utöver dessa villkor gäller mellan ChangeGroup Sweden och Kunden gällande valutakurs och prislista.

ChangeGroup Swedens lokalkontor finner du som kund på www.changegroup.se

UPPGIFTER OM CHANGEGROUP SWEDEN AB

ChangeGroup Sweden AB
Organisationsnummer: 556835-1646
Postadress och besöksadress:
Drottninggatan 65
111 36 Stockholm
Telefonnummer: + 46 (8) 4111222 (Huvudkontoret)
E-postadress: valuta@changegroup.se
Hemsida: www.changegroup.se
ChangeGroup Sweden AB's säte är Stockholm.

Telefonnummer till ChangeGroup Swedens lokalkontor finner du som kund på www.changegroup.se

Dessa allmänna villkor är senast uppdaterade Augusti 2022.

UPPGIFTER OM TILLSYNSMYNDIGHETEN

ChangeGroup Sweden är ett svenskt Betalningsinstitut och har tillstånd att tillhandahålla betaltjänster. ChangeGroup Sweden AB står under tillsyn av:

Finansinspektionen
Box 7821
103 97 Stockholm
Telefonnummer: + 46 (0)8-408 980 00
E-postadress: finansinspektionen@fi.se
Hemsida: www.fi.se



ChangeGroup

The choice of millions

Ytterligare information om ChangeGroup Sweden, dess verksamhet samt produkter och tjänster, finns att tillgå på ChangeGroup Swedens webbplats, www.changegroup.se Samt hos ChangeGroup Swedens respektive lokalkontor.

SÄRSKILD INFORMATION OM AVTAL SOM INGÅS PÅ DISTANS DISTANSAVTALSLAGEN

ChangeGroup Swedens internetbaserade valutatjänst omfattas inte av bestämmelserna om ångerrätt i lagen om distansavtal. Lag (2005:59) om *Distansavtal och avtal utanför affärslokaler*, eftersom den valutakurs som ChangeGroup Sweden vid var tid tillämpar beror på sådana svängningar på marknaden som ChangeGroup Sweden inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen.

PRISER OCH AVGIFTER

Vid köp genom ChangeGroup Swedens internetbaserade valutatjänst tillämpar ChangeGroup Sweden vid var tid gällande valutakurs samt de avgifter som framgår av ChangeGroup Swedens vid var tidpunkt aktuella Prislista.

ANVÄNDNING AV CHANGEGROUP SWEDENS AFFÄRS DAG OCH TIDPUNKT FÖR MOTTAGANDE AV BESTÄLLNING

Med affärsdag avses en dag när ChangeGroup Sweden har öppet för verksamhet i den utsträckning som krävs för genomförande av en betalningstransaktion. Om tidpunkten för beställning av valuta på internet inte är en affärsdag ska beställningen anses ha tagits emot av ChangeGroup Sweden under nästföljande affärsdag. Om inget annat stadgas i villkoren använder sig ChangeGroup Sweden av en bryttidpunkt vid kl. 16.00 varje affärsdag, vilket innebär att en beställning som tas emot från Kunden efter bryttidpunkten anses ha tagits emot nästföljande affärsdag.

BETALNINGSTRANSAKTION

För användning av ChangeGroup Swedens internetbaserade valutatjänst krävs att Kunden betalar med ett betal- eller kreditkort utställt av ett svenskt finansiellt institut. Kort utställt av ett icke svenskt finansiellt institut accepteras inte.

TRANSAKTIONSTILLFÄLLE

Transaktionstillfälle är den tidpunkt då Kunden godkänner en betalning på ChangeGroup Swedens webbplats och ChangeGroup Sweden äger rätt att debitera Kunden.

För de fall att det inte är Kunden som genomför betalningen kommer ChangeGroup Sweden att neka transaktionen.

BESTÄLLNING OCH BETALNING

Beställning av och betalning för den utländska valutan görs på ChangeGroup Swedens webbplats. Kunden får information på webbplatsen om aktuell valutakurs och hur stort beloppet i vald valuta blir. Vid beställningen måste Kunden fylla i personnummer, e-postadress samt hur mycket av vilken utländsk valuta. Uppgifterna ska lämnas i de avsedda fälten på beställningssidan på webbplatsen. I samband med att Kunden lämnar sina personuppgifter, godkänner Kunden att ChangeGroup Sweden inhämtar adressinformation om Kundens folkbokföringsadress från Statens personadressregister (SPAR). För mer information om behandling av personuppgifter, se avsnittet rörande "Behandling av personuppgifter". När Kunden har fyllt i alla uppgifter som ChangeGroup Sweden behöver för att hantera beställningen, får Kunden välja önskat leveranssätt, samt önskat sätt att bli aviserad om leverans. Om Kunden vill hämta sin valuta i någon av ChangeGroup Swedens lokalkontor får Kunden även ange butik samt datum för upphämtning. Om Kunden vill hämta sin leverans hos ett postombud kan kunden välja att få en postavi till sin folkbokföringsadress eller erhålla ett meddelande via SMS, om och när den beställda valutan har levererats för avhämtning hos ombudet. För att få meddelanden via SMS måste Kunden ange sitt mobiltelefonnummer i anvisad ruta vid beställningen av valutan. För avhämtande av valuta på ChangeGroup Swedens lokalkontor skickas ett e-postmeddelande till angivet e-postadress, när valutan finns för upphämtning. Betalning sker på webbplatsen genom säker kortbetalning. I samband med att Kunden godkänner betalningen äger ChangeGroup Sweden rätt att debitera Kunden. Kunden ansvarar för att tillräckligt belopp finns tillgängligt vid transaktionstillfället. Efter att Kunden har godkänt betalningen erhåller Kunden en bekräftelse via e-post att beställningen gjorts och att betalningen är slutförd. När Kunden har slutfört betalningen kan Kunden inte ändra beloppet för vilket beställningen avser.

För att kunna genomföra en beställning krävs svenskt personnummer och en svensk folkbokföringsadress. Den internetbaserade valutatjänsten är enbart avsedd för privatpersoner. I de fall kund avser att genomföra en företagstransaktion (i begreppet företagstransaktion inbegrips också intresseorganisationer, stiftelser, religiösa samfund och liknande) hänvisas kunden till någon av ChangeGroup Swedens butiker.

IDENTIFIERING

Identifiering av Kunden sker via Bank-id vid betalningstillfället samt med ID-handling i samband med utlämning. Om det personnummer som Kunden angivit i beställningen, inte stämmer överens med rättmätig kortinnehavare eller folkbokföringsadress, kommer leveransen inte att lämnas ut.

MISSBRUK

ChangeGroup Sweden äger rätt att häva köpet om det strider mot lag eller förförskrift, eller om ChangeGroup Sweden misstänker bedrägeri. ChangeGroup Sweden äger också rätt att vid varje enskilt tillfälle neka en transaktion. Vid missbruk av ChangeGroup Swedens internetbaserade valutatjänst äger ChangeGroup Sweden rätten att blockera en kunds

konto/kreditkort och/eller kundens personnummer för användning på ChangeGroup Swedens webbplats.

KURSER OCH AVRUNDNING

Vid betalning av den utländska valutan tillämpas ChangeGroup Swedens vid tillfället aktuella valutakurs. Beloppet att betala avrundas till närmast möjliga belopp utifrån den lägsta valör som finns att tillgå i den beställda valutan, och kan variera beroende på vilken valuta som avses.

KÖPGRÄNS

Köp av utländsk valuta är begränsad till ett minimibelopp om tvåtusen (2 000) kronor (SEK) och ett maxbelopp om trettiotusen kronor (SEK 30,000) kronor per transaktionstillfälle. Om en och samma Kund beställer utländsk valuta vid fler än fyra (4) tillfällen under en sammanhängande period av tolv (12) månader behöver ChangeGroup Sweden inhämta ytterligare uppgifter om Kunden, varför Kunden behöver uppsöka ett av ChangeGroup Swedens lokalkontor. Kontroller kan komma att göras slumpmässigt även vid lägre belopp.

LEVERANS AV VALUTA SAMT KONTROLL AV IDENTITETSHANDLING LEVERANS AV VALUTA TILL CHANGEGROUPS LOKALKONTOR

Den utländska valuta som Kunden har köpt via ChangeGroup Swedens internetbaserade valutatjänst med avhämtning på någon av våra lokalkontor, är tillgänglig för avhämtning på angivet kontor Kund valt vid köptillfället. Detta under förutsättning att de uppgifter som har delgivits ChangeGroup Sweden vid beställningen är korrekta. Kunden kan önska leveransdatum tidigast en (1) till sju (7) bankdagar efter det att ChangeGroup Sweden mottagit beställningen, beroende på den valuta kunden efterfrågar och upp till tre (3) veckor efter, dock endast dagar som butiken har öppet. När valutan hämtas ut ska Kunden uppvisa beställningsnummer och giltig identitetshandling. Därefter ska Kunden kvittera mottagandet. Endast personlig utlämning godtas och ombud accepteras inte.

LEVERANS AV VALUTA TILL POSTOMBUD (FOLKBOKFÖRINGSADRESS)

Den utländska valuta som Kunden har beställt levereras från ChangeGroup Sweden inom tre (3) till sju (7) bankdagar efter att betalning har gjorts via webbplatsen. Detta under förutsättning att de uppgifter som har uppgetts till ChangeGroup Sweden är riktiga. ChangeGroup Sweden skickar valutan till Kunden med hjälp av PostNord Sverige AB (nedan kallad "PostNord") tjänst för rekommenderad försändelse REK inrikes ("REK"). Beställningen skickas till Kundens folkbokföringsadress. När ett REK med utländsk valuta finns att hämta hos ett av PostNords ombud, får Kunden ett meddelande om detta från PostNord via en postavi och/ eller via SMS, om Kunden angett sitt telefonnummer vid beställningen. Kunden kan hämta ut den utländska valutan hos det postombud som gäller för Kundens folkbokföringsadress. När valutan hämtas ut hos postombudet ska Kunden uppvisa beställningsnummer och giltig identitetshandling. Därefter ska Kunden kvittera mottagandet. Endast personlig utlämning godtas, ombud accepteras inte.



ChangeGroup

The choice of millions

KONTROLL AV IDENTITETSHANDLING

Följande ID-handlingar accepteras vid avhämtning: svenskt körkort som utfärdas av Transportstyrelsen, svenskt EU-pass och svenskt nationellt ID-kort som utfärdas av Polismyndigheten samt Skatteverkets ID-kort. Migrationsverkets utfärdade LMA kort accepteras ej som giltig legitimation.

EJ HÄMTAD VALUTA REK

Valutan ligger kvar hos postombudet för avhämtning under fjorton (14) dagar. Om ett REK inte hämtats ut inom denna tid, kommer det att returneras till ChangeGroup Sweden. När ChangeGroup Sweden har fått tillbaka REK-försändelsen kommer ChangeGroup Sweden att återbetala summan till Kunden, via det kort som användes vid köptillfället. För detta tar ChangeGroup Sweden ut en administrativ avgift för att täcka ChangeGroup Swedens merkostnader. Avgiften dras från beloppet innan återbetalning sker.

OM DEN BESTÄLLDA VALUTAN INTE FINNS TILLGÄNLIG

Om ChangeGroup Sweden inte kan leverera den utländska valutan inom ovan nämnda tid tar ChangeGroup Sweden kontakt med Kunden för att meddela att valutan inte kan levereras och att köpet kommer att återgå. Om ChangeGroup Sweden inte får kontakt med Kunden återbetalas köpesumman till kunden via Kundens kort, vilket användes vid köpet. Vid återbetalning betalar ChangeGroup Sweden tillbaka exakt det belopp som Kunden betalat.

ÅTERKÖP AV UTLÄNSK VALUTA

ChangeGroup Sweden erbjuder sig att utan extra kostnad återköpa utländsk valuta som Kunden har köpt hos ChangeGroup Sweden AB, under förutsättning att Kunden kan uppvisa kvitto på betalningen. För återköp av valuta behöver Kunden uppsöka en av ChangeGroup Swedens lokalkontor. ChangeGroup Sweden köper tillbaka valutan till den aktuella valutans köpkurs vid återköp som gäller den dag Kunden inkommer med valutan. Eventuella erlagda avgifter återbetalas inte till Kunden. Vid avsaknad av kvitto debiteras enligt gällande prislista.

BEGRÄNSNING AV CHANGEGROUP SWEDENS ANSVAR

ChangeGroup Sweden ansvarar för att utföra den beställning som Kunden har gjort, under förutsättningen att Kunden har lagt en korrekt beställning. ChangeGroup Sweden ansvarar inte för förseningar som orsakats av PostNord eller dess ombud. ChangeGroup Sweden ansvarar inte för skada som Kunden kan drabbas av pga. fel i internetuppkoppling, eller liknande förbindelse eller annan teknisk utrustning som inte tillhör ChangeGroup Sweden. ChangeGroup Sweden garanterar inte att en beställning av valuta alltid kan göras via ChangeGroup Swedens webbplats och ersätter således inte eventuella merkostnader som kan uppkomma om en beställning inte har kunnat ske. ChangeGroup Sweden är vidare inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande



ChangeGroup

The choice of millions

omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om ChangeGroup Sweden själv är föremål för eller vidtar en sådan konfliktåtgärd. Skada som uppkommit i andra fall ska inte ersättas av ChangeGroup Sweden, om den varit normalt aktsam. ChangeGroup Sweden ansvarar endast för indirekt skada i de fall skadan orsakats av ChangeGroup Sweden grov vårdslöshet.

MEDDELANDE OCH SPRÅK

Inom avtalsförhållandet och i kommunikationen mellan Kunden och ChangeGroup Sweden används svenska språket. Avtalsvillkor och information tillhandahålls på svenska. Kunden har inte rätt att ensidigt utan ChangeGroup Swedens medgivande under avtalstiden ändra de medel som för närvarande används för distanskommunikation, dvs. det sätt på vilket kommunikationen mellan Kunden och ChangeGroup Sweden sker på. Meddelanden från ChangeGroup Sweden som sänts med hjälp av elektronisk kommunikation till angiven elektronisk adress eller telefonnummer, ska anses ha kommit Kunden tillhanda vid avsändandet. Kunden ska underrätta ChangeGroup Sweden om händelse som är av betydelse för ChangeGroup Sweden efter att beställning och betalning av nätvalutatjänsten är genomförd.

ChangeGroup Sweden äger rätt att dokumentera kundens kommunikation med ChangeGroup Sweden.

BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

När du kontaktar ChangeGroup Sweden, ansöker om eller utnyttjar någon av ChangeGroup Swedens tjänster, hanteras personlig information om dig såsom namn, personnummer, kontaktuppgifter, transaktions-uppgifter, kontouppgifter och annat. Dels handlar det om uppgifter du själv lämnar, i övrigt kan det röra sig om uppgifter genererade internt eller hämtade från annan källa. För information om hur vi behandlar dina personuppgifter se ChangeGroup Swedens vid var tid gällande Integritetspolicy som finns att ta del av på ChangeGroup Swedens Lokalkontor eller på www.changegroup.se

ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

ChangeGroup Sweden har rätt att till annan överlåta samtliga eller delar av sina rättigheter och skyldigheter i enlighet med dessa villkor. ChangeGroup Sweden har även rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina skyldigheter. Kunden har inte rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt dessa villkor.



ChangeGroup

The choice of millions

KLAGOMÅL

Om Kunden har reklamerat ChangeGroup Swedens internetbaserade valutatjänst, men inte godtar ChangeGroup Swedens bedömning i reklamationsärendet, kan Kunden skriftligen vända sig till ChangeGroup Sweden klagomålsansvarige på adressen:

ChangeGroup Sweden AB
Att: Klagomålsansvarig
Drottninggatan 65
111 36 Stockholm

Klagomålsansvarig utreder ärendet inom två (2) veckor och återkommer till Kunden med ett skriftligt svar eller muntligen via telefon. Klagomålsansvarig kan även nås på e-postadress klagomal@changeigroup.se. För oberoende rådgivning, har Kunden möjlighet att vända sig till den kommunala konsumentvägledningen. Om prövningen av Kundens klagomål, trots kontakter med klagomålsansvarig inom ChangeGroup Sweden inte resulterat i en för Kunden tillfredsställande lösning, kan Kunden kontakta Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). En anmälan till ARN måste vara skriftlig och skickas till:

Allmänna reklamationsnämnden
Box 174
101 23 Stockholm

För att nämnden ska kunna pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. ChangeGroup Sweden åtar sig att medverka i ARN:s behandling av tvisten. Mer information och anmälningsblankett återfinns på www.arn.se.

TOLKNING OCH TILLÄMPNING

Tolkning och tillämpning av detta avtal ska ske enligt svensk rätt. Tvister i anledning av detta avtal ska avgöras av svensk domstol. Svensk lag om marknadsföring har följts.