

## Servicevilkår for Kanalserviceydelser

### 1. Generelt

Disse Servicevilkår for Kanalserviceydelser (Servicevilkår) gælder for erhvervs kunder, hvis dette aftales mellem Kunden og Nordea, eller hvis Nordea har oplyst Kunden om, at disse Servicevilkår gælder for CM-serviceydelser, og skal fortolkes i overensstemmelse med de Generelle vilkår for Corporate Cash Management-serviceydelser (Vilkårene).

I disse Servicevilkår har ord med stort begyndelsesbogstav den betydning, som er anført i pkt. 9. Kanalserviceydelser er elektroniske adgange til Nordea koncernen med hver deres særskilte funktionaliteter. Funktionaliteterne i den enkelte Kanalserviceydelse er beskrevet i den relevante CCM-aftale for Kanalserviceydelser.

### 2. Tilknyttede Serviceydelser

De Tilknyttede Serviceydelser er uafhængige serviceydelser, der gøres tilgængelige på vilkår, der fremgår af en separat aftale for den enkelte Tilknyttede Serviceydelse eller, hvis en sådan særskilt aftale ikke er indgået og ikke kræves af Nordea eller Serviceudbyderen, på de vilkår, som den relevante Serviceudbyder i øvrigt anvender for den pågældende Tilknyttede Serviceydelse.

Tilknyttede Serviceydelser gøres tilgængelige via Kanalserviceydelser som beskrevet i en CCM-aftale for den Tilknyttede Serviceydelse eller den relevante Kanalserviceydelse eller som aftalt i CM-bilaget.

De Tilknyttede Serviceydelser kan være forskellige med hensyn til indhold og funktioner, når de benyttes via én Kanal sammenlignet med når de benyttes via en anden Kanal eller på anden måde.

Driftstiden for de Tilknyttede Serviceydelser kan være begrænset sammenlignet med driftstiden for en Kanal.

Nordea er ikke ansvarlig for Tilknyttede Serviceydelser, der leveres af en anden Serviceudbyder end Nordea.

### 3. Identifikationsmidler

Det er en betingelse for anvendelsen af Kanalserviceydelserne, at Kunden identificerer sig som påkrævet ifølge den relevante Kanalserviceydelse ved at gøre brug af Identifikationsmidlerne som beskrevet i CCM-aftalen for den pågældende Kanal.

Nordea er berettiget til at ændre eller forny Identifikationsmidlerne og/eller ændre deres tekniske virkemåde ved forudgående meddelelse til Kunden.

Nordea er berettiget til at sende Identifikationsmidlerne eller dele heraf til den adresse, som Kunden har oplyst til Nordea, til Kundens officielle adresse, til Kundens repræsentant eller som anført i CCM-aftalen.

Kunden skal oplyse samtlige Administratorer og Brugere om vilkårene for den Kanalserviceydelse, som vedrører opbevaring og anvendelse af Identifikationsmidler samt andre sikkerhedsinstruktioner og sikre, at de forpligter sig til at overholde dem. Sådanne instruktioner offentliggøres på

Nordea-hjemmesider eller gøres tilgængelige for Kunden på anden vis.

### 4. Fuldmagt til at repræsentere Kunden

#### 4.1 Administratorer og Brugere

Brugere repræsenterer Kunden i en Kanal. Nordea kan kræve, at Kunden også udpeger en eller flere Administratorer. CCM-aftalen definerer rollen og ansvaret for sådan(ne) Administrator(er), og rollen og ansvaret kan være forskellig fra serviceydelse til serviceydelse.

Nordea er berettiget til at begrænse antallet af Administratorer og Brugere og til at afvise Administratorer og Brugere. Hvis Nordea afviser en Administrator eller en Bruger, skal Nordea uden ugrundet ophold oplyse Kunden herom.

#### 4.2 Fuldmagt

Enhver fuldmagt eller ændring eller tilbagekaldelse af en eksisterende fuldmagt vedrørende en Kanalserviceydelse skal være i den form, som Nordea kræver. En sådan ny fuldmagt, ændring eller tilbagekaldelse træder i kraft, når den er registreret i Nordeas system.

Hvis en sådan registrering foretages af Nordea, skal den foretages inden for en rimelig frist og hvis der er tale om en begrænsning eller tilbagekaldelse af en eksisterende fuldmagt skal registreringen foretages senest ved afslutningen af den tredje Bankdag efter modtagelse af en skriftlig meddelelse om begrænsningen eller tilbagekaldelsen.

Hvis en Bruger skal repræsentere en Tilknyttet Part på vegne af Kunden, skal Kunden sikre, at den fuldmagt, som den pågældende Bruger får, ikke er i strid med den fuldmagt, som Kunden får af den Tilknyttede Part.

Hvis en Bruger i en fuldmagt for en Tilknyttet Serviceydelse eller i et andet dokument får fuldmagt til at repræsentere Kunden eller en Tilknyttet Part i et bestemt forhold, kan en sådan fuldmagt ligeledes anvendes via en Kanal med forbehold for Nordeas godkendelse.

#### 4.3 Identifikation og bekræftelse

Nordea kan anmode om identifikation af en Administrator eller Bruger og bekræftelse af en Administrators eller Brugers identitet. Nordea tager stilling til de godkendte identifikationsdokumenter.

Med forbehold for Nordeas godkendelse kan Kunden og/eller en Administrator identificere Brugere og bekræfte deres identitet på vegne af Nordea og andre selskaber i Nordea koncernen. Identifikationen og bekræftelsen af identiteten skal ske i overensstemmelse med Nordeas instruktioner. Nordea oplyser Kunden og/eller Administratoren om sådanne instruktioner. Kunden eller en Administrator skal opbevare og føre en fortegnelse over samtlige Brugere og dokumentation af deres identitet og bekræftelsen heraf i overensstemmelse med Nordeas til enhver tid gældende instruktioner. Kunden eller en Administrator skal indlevere en kopi af en sådan fortegnelse og sådanne dokumenter eller relaterede

oplysninger til Nordea i overensstemmelse med CCM-aftalen eller når Nordea kræver det. I medfør af national ufravigelig lovgivning er Nordea og/eller dens tilsynsmyndigheder berettigede til at undersøge Kundens virksomhed og/eller en Administrators procedurer for en Brugers identifikation eller bekræftelse af deres identitet.

## 5. Tilknyttede Parter

Med forbehold for CCM-aftalen og Nordeas godkendelse i forhold til den enkelte Tilknyttede Part kan Kunden i medfør af fuldmagter repræsentere Tilknyttede Parter via en Kanal. Nordea er berettiget til at annullere en allerede givet godkendelse af en Tilknyttet Part og/eller begrænse antallet af Tilknyttede Parter til et rimeligt antal, hvis der er en rimelig grund til det.

Kunden forpligter sig til at oplyse hver Tilknyttet Part om CCM-aftalen og alle øvrige relevante oplysninger herom.

En fuldmagt eller ændring eller tilbagekaldelse af en eksisterende fuldmagt skal være i den form, som Nordea kræver.

En sådan ny fuldmagt, ændring eller tilbagekaldelse træder i kraft, når den er registreret i Nordeas system.

En sådan registrering skal foretages inden for en rimelig frist og hvis der er tale om en begrænsning eller tilbagekaldelse af en eksisterende fuldmagt skal registreringen foretages senest ved afslutningen af den tredje Bankdag efter modtagelse af en skriftlig meddelelse om begrænsningen eller tilbagekaldelsen.

Hvis Kunden i en fuldmagt for en Tilknyttet Serviceydelse eller i et andet dokument har fået fuldmagt til at repræsentere en Tilknyttet Part i et bestemt forhold, kan en sådan fuldmagt ligeledes anvendes via en Kanal med forbehold for Nordeas godkendelse.

## 6. Bindende kommunikation via en Kanal

### 6.1 Bindende kommunikation

Nordea og en Serviceudbyder er berettigede til at stole på og handle på baggrund af en Meddelelse, som er modtaget af Nordea. Kunden er ansvarlig for og bundet af en sådan Meddelelse i forhold til Nordea og Serviceudbyderen, forudsat at Meddelelsen blev identificeret og autentificeret af Nordea som værende sendt ved brug af Kundens, en Administrators eller en Brugers Identifikationsmidler. Dette gælder, uanset om Kunden, Administratoren eller Brugeren rent faktisk ikke sendte Meddelelsen (fx på grund af misbrug af Identifikationsmidlerne), og/eller uanset hvad der fremgår af vilkårene for det personlige betalingsinstrument, der er anvendt af Brugeren eller Administratoren på tidspunktet for afsendelse af Meddelelsen.

Indholdet af Meddelelser modtaget af Nordea eller en Serviceudbyder samt tidspunktet for afsendelse og modtagelse heraf bekræftes af Nordeas eller Serviceudbyderens datasystemer eller udskrifter fra disse og/eller fra en telefonsamtale, som er optaget af Nordea eller Serviceudbyderen. Nordea og enhver Serviceudbyder er berettigede til at optage telefonsamtaler med Kunden for at

kunne bekræfte ordrer og andre hensigtserklæringer og udvikle serviceydelser.

Nordea bekræfter ikke indholdet af eller meningen med en Meddelelse.

### 6.2 Yderligere betalingsbekræftelse

Af sikkerhedsmæssige grunde kan Nordea kræve en yderligere bekræftelse af en betalingsordre afgivet af Kunden via en Kanal. Den yderligere bekræftelse udgør en del af betalingsordren, og Nordea anses først for at have modtaget betalingsordren, når Nordea har modtaget den yderligere bekræftelse fra Kunden i overensstemmelse med Nordeas instruktioner.

Hvis yderligere bekræftelse er krævet, vil dette fremgå i forbindelse med bekræftelsen af betalingsordren. Den yderligere bekræftelse skal ske til Nordea i overensstemmelse med CCM-aftalen eller som i øvrigt foreskrevet af Nordea.

Hvis en yderligere bekræftelse af en betaling med en forfaldsdato modtages af Nordea efter forfaldsdatoen, vil betalingsordren blive gennemført efter modtagelsen af den yderligere bekræftelse.

### 6.3 Behandling af Meddelelser

Når en Meddelelse, som opfylder betingelserne i pkt. 6.1 og 6.2, er modtaget af Nordea, behandler Nordea Meddelelsen inden for en rimelig frist og/eller videresender den til den relevante Serviceudbyder. Medmindre andet er aftalt, begynder Nordeas eller en Serviceudbyders forpligtelse til at behandle en Meddelelse, når Nordea eller Serviceudbyderen har modtaget den i henhold til vilkårene for den Tilknyttede Serviceydelse og en eventuel gældende CCM-aftale (fx modtagelse af en betalingsordre).

Nordea forbeholder sig ret til at afvise Meddelelsen, hvis den ikke opfylder de aftalte betingelser. Nordea oplyser Kunden om en sådan afvisning via den respektive Kanal eller på anden måde, der er aftalt i vilkårene for den respektive Tilknyttede Serviceydelse.

Nordea eller en Serviceudbyder er berettiget til at udsætte udførelsen af en Tilknyttet Serviceydelse, der er anmodet om via en Kanal, hvis der efter Nordeas eller Serviceudbyderens rimelige opfattelse er grund til at træffe foranstaltninger til at identificere eller bekræfte identiteten af Kunden, Administratoren eller Brugeren, og til at fastslå deres fuldmagt eller bekræfte Meddelelsen.

## 7. Opbevaring og spærring af Identifikationsmidler

Kunden, Administratoren og Brugeren er ansvarlige for forsvarlig opbevaring af Identifikationsmidlerne som angivet i disse Servicevilkår, CM-bilag, bilag 1 til en fuldmagt og/eller særskilte instruktioner udstedt af Nordea for at forhindre uberettigede personer i at få adgang eller kendskab til Identifikationsmidlerne. Hvis Identifikationsmidlerne går tabt, eller Kunden, Administratoren eller Brugeren har begrundet mistanke om, at en uberettiget person har fået adgang eller kendskab til Identifikationsmidlerne, er de hver især forpligtet til omgående at give den relevante Nordea-enhed meddelelse herom.

Meddelelsen skal ske personligt i åbningstiden i en af Nordeas filialer eller ved at ringe til den relevante Nordea-enheds kundeservice i åbningstiden. Udenfor åbningstiden i kundeservice kan meddelelse ske til den spærreservice, der til enhver tid er angivet af Nordea. Oplysninger om åbningstider for kundeservice og spærreservice fremgår af Nordea-hjemmesiderne eller Kanalens login-billede.

Nordea skal forhindre enhver brug af Identifikationsmidlerne, så snart den relevante Nordea-enhed har modtaget meddelelse om spærring af Identifikationsmidlerne i henhold til ovenstående.

Kunden er ansvarlig over for Nordea eller enhver anden Serviceudbyder for alle Meddelelser, sendt med Identifikationsmidlerne, og for alle direkte eller indirekte skader som følge deraf, indtil den relevante Nordea-enhed har modtaget meddelelse om, at Identifikationsmidlerne er gået tabt, kommet en uberettiget person i hænde eller kommet til en uberettiget persons kendskab, og Nordea har haft rimelig tid til at afbryde og forhindre brugen af serviceydelserne. Har Kunden, Administratoren eller Brugeren ikke opbevaret Identifikationsmidlerne sikkert, eller har de på anden måde gennem handlinger eller undladelser bidraget til, at Identifikationsmidlerne er kommet en uberettiget person i hænde eller kommet til en uberettiget persons kendskab, er Kunden ansvarlig for alle skader som følge af misbrug af Identifikationsmidlerne.

## 8. Software, andet udstyr og immaterielle rettigheder

Kunden skal for egen regning sikre, at den har det nødvendige udstyr, software og kommunikationsforbindelser til at anvende Kanalserviceydelser. Nordea kan udstede tekniske krav til udstyr, software og kommunikationsforbindelser og har til enhver tid ret til at ændre sådanne krav.

Medmindre andet er aftalt, er den software, som Nordea leverer, underlagt en ikke-eksklusiv licens med brugsret. Der overdrages ingen adkomst eller copyright til Kunden. Brugsretten er underlagt CCM-aftalen og producentens eller softwareleverandørens vilkår, som er udleveret sammen med eller indarbejdet i softwaren.

Hvis der anlægges retssag mod Nordea, en anden Serviceudbyder, Kunden, en anden kunde eller en af disses repræsentanter om krænkelse af ophavsretlige eller andre immaterielle rettigheder vedrørende software leveret af Nordea eller en anden Serviceudbyder, eller hvis det, efter Nordeas opfattelse, er sandsynligt, at en sådan retssag vil blive anlagt, skal Kunden tilintetgøre eller returnere softwaren efter anmodning fra Nordea.

Oplysninger om selve Kanalen og samtlige data leveret via en Kanal, bortset fra oplysninger om Kunden eller en Tilknyttet Part, er omfattet af immaterielle rettigheder, herunder men ikke begrænset til ophavsret, og sådanne oplysninger og data må ikke videresendes eller benyttes på anden måde end forudsat i CCM-aftalen eller anden relevant aftale vedrørende en Tilknyttet Serviceydelse.

Kunden skal ved opsigelse af denne Aftale destruere al software, der er leveret af Nordea, og returnere enhver del af sikkerhedsløsningen leveret af Nordea, som er af en sådan karakter, at de kan returneres fysisk.

## 9. Definitioner

Definitioner beskrevet i Vilkårene gælder også for disse Servicevilkår. Desuden har følgende udtryk den betydning, der er anført nedenfor:

**Administrator** er en fysisk person, som repræsenterer Kunden via en Kanal eller på anden vis i forbindelse med en Kanal i administrative forhold i henhold til en fuldmagt eller anden type bemyndigelse udstedt af Kunden.

**Bruger** er en fysisk person som fx en medarbejder, der repræsenterer Kunden via Kanaler eller på anden vis i forbindelse med Kanaler, eller som i øvrigt benytter eller har adgang til Identifikationsmidler på vegne af Kunden.

**Identifikationsmidler** er de midler, der leveres eller særskilt accepteres af Nordea, og som Kunden, Administratoren, Brugeren og/eller andre af Kundens repræsentanter benytter til at identificere sig og autentificere sig over for Nordea, et andet selskab i Nordea koncernen og andre Serviceudbydere som fx eID-kort, logon-ID eller bruger-ID, pinkode og et kodekort med engangskoder.

**Kanaler/Kanalserviceydelser** er adgange til Nordea koncernen. Kunden kan via en Kanal kommunikere med Nordea og opnå adgang til serviceydelser, der leveres af Nordea og andre serviceudbydere.

**Meddelelse** er enhver instruktion, ordre, anmodning, anden hensigtserklæring eller meddelelse, som er modtaget eller sendt af Nordea eller Kunden via en Kanal.