

## Tjänstevillkor för kanaltjänster

### 1. Allmänt

Dessa Tjänstevillkor för Kanaltjänster (Tjänstevillkor) gäller för företagskunder om detta avtalats mellan Kunden och Nordea eller om Nordea har informerat Kunden om att dessa Tjänstevillkor gäller för CM-tjänsten, och ska tolkas i anslutning till allmänna villkor och villkor för corporate cash management-tjänster (Villkor).

I dessa Tjänstevillkor har ord med en inledande versal den betydelse som anges under punkt 9. Kanaltjänster är elektroniska gränssnitt till Nordea Group och var och en av tjänsterna innehåller särskilda funktioner. Funktionerna i de respektive Kanaltjänsterna beskrivs i CCM-avtalet för Kanaltjänsten.

### 2. Anslutna tjänster

De Anslutna tjänsterna är fristående tjänster som tillhandahålls enligt villkor i separata avtal för varje Ansluten tjänst eller, om sådant separat avtal inte har ingåtts och inte krävs av Nordea eller Tjänsteleverantören, enligt villkoren som respektive Tjänsteleverantör generellt tillämpar för den aktuella Anslutna tjänsten.

Anslutna tjänster tillhandahålls via en Kanaltjänst såsom beskrivs i CCM-avtalet för den Anslutna tjänsten eller den berörda Kanaltjänsten, eller såsom avtalats i CM-bilagan.

De Anslutna tjänsterna kan upplevas som olika avseende innehåll och funktioner när de används via en Kanal jämfört med via en annan Kanal eller på annat sätt.

Servicetiden för de Anslutna tjänsterna kan vara begränsad jämfört med servicetiden för en Kanal.

Nordea ansvarar inte för Anslutna tjänster som tillhandahålls av annan Tjänsteleverantör än Nordea.

### 3. Identifikationsmedel

En förutsättning för att använda Kanaltjänster är att Kunden identifierar sig själv på det sätt som krävs för den aktuella Kanaltjänsten genom ett Identifikationsmedel såsom föreskrivs i CCM-avtalet för en viss Kanal.

Nordea har rätt att ändra eller förnya Identifikationsmedlet och/eller ändra dess tekniska funktion genom att meddela Kunden i förväg.

Nordea har rätt att skicka Identifikationsmedlet eller del av Identifikationsmedlet till den adress som Kunden meddelat Nordea, till Kundens officiella adress, till en auktoriserad representant för Kunden eller så som angetts i CCM-avtalet.

Kunden måste informera alla Administratörer och Användare om Kanaltjänstens villkor gällande skydd och användning av Identifikationsmedel samt säkerhetsanvisningarna, och säkerställa att de åtar sig att följa villkoren. Sådana anvisningar publiceras på Nordeas webbsidor eller görs tillgängliga för Kunden på annat sätt.

### 4. Behörighet att representera Kunden

#### 4.1 Administratörer och Användare

Användare representerar Kunden i en Kanal. Nordea kan kräva att Kunden också utnämner en eller flera Administratörer. Sådant Administratörs roll och ansvar definieras i CCM-avtalet och kan skilja sig från tjänst till tjänst.

Nordea har rätt att begränsa antalet Administratörer och Användare och att avslå Administratörer och Användare. Om Nordea avslår en Administratör eller en Användare ska Nordea informera Kunden om sådant avslag utan dröjsmål.

#### 4.2 Behörighet

En ny fullmakt, en förändring i eller en återkallelse av en befintlig fullmakt, för en Kanaltjänst måste lämnas i den form som Nordea anger. Sådant ny fullmakt, ändring eller återkallelse träder i kraft när den registrerats i Nordeas system.

Om sådan registrering utförs av Nordea kommer den att utföras inom rimlig tid och, vad gäller en begränsning eller en återkallelse av en befintlig fullmakt, senast vid slutet av den tredje Bankdagen efter mottagande av ett skriftligt meddelande om begränsning eller återkallelse.

Om en Användare ska representera en Ansluten part för en Kunds räkning måste Kunden säkerställa att den behörighet som ges till Användaren i fråga inte strider mot den behörighet som getts till Kunden av den Anslutna parten.

Om, i en fullmakt avseende en Ansluten tjänst eller i något annat dokument, en Användare har getts behörighet att representera Kunden eller en Ansluten part i ett visst hänseende, kan sådan behörighet även användas via en Kanal om Nordea godkänner detta.

#### 4.3 Identifikation och verifiering

Nordea har rätt att kräva identifikation och verifiering av en Administratörs eller en Användares identitet. Nordea bestämmer vilka dokument som krävs för godkänd identifikation.

Avhängigt Nordeas godkännande kan Kunden och/eller en Administratör identifiera Användare och verifiera deras identitet för Nordeas och andra Nordeabolags räkning. Identifikation och verifiering måste ske i enlighet med Nordeas anvisningar. Nordea ska informera Kunden och/eller Administratören om sådana anvisningar. Kunden, eller en Administratör, måste upprätta och underhålla ett register över alla Användare med dokumentation om sådana personers identifikation och verifiering av deras identitet i enlighet med Nordeas vid var tid gällande anvisningar. Kunden, eller en Administratör, måste tillhandahålla en kopia av sådant register, sådana dokument eller relaterad information till Nordea i enlighet med CCM-avtalet eller på Nordeas begäran. Beroende på tvingande nationell lag har Nordea och/eller tillsynsmyndighet rätt att inspektera Kundens verksamheter och/eller en Administratörs rutiner för Användaridentifikation eller identitetsverifiering.

### 5. Anslutna parter

Kunden kan, i enlighet med CCM-avtalet och Nordeas godkännande för respektive Ansluten part, med stöd av fullmakt representera Anslutna parter via en Kanal. Nordea har rätt att annullera ett redan lämnat godkännande av en Ansluten part på rimliga grunder och/eller begränsa Anslutna parter till ett rimligt antal.

Kunden åtar sig att informera alla Anslutna parter om CCM-avtalet och annan information av relevans.

En ny fullmakt, en förändring i eller en återkallelse av en befintlig fullmakt, måste lämnas i den form som Nordea anger.

Sådant ny fullmakt, ändring eller återkallelse träder i kraft när den registrerats i Nordeas system.

Sådant registrering ska utföras inom rimlig tid och, vad gäller en begränsning eller en återkallelse av en befintlig fullmakt, senast vid slutet av den tredje Bankdagen efter mottagande av ett skriftligt meddelande om begränsning eller återkallelse.

Om, i en fullmakt avseende en Ansluten tjänst eller i något annat dokument, Kunden har getts behörighet att representera en Ansluten part i visst hänseende, kan sådan behörighet även användas via en Kanal om Nordea godkänner detta.

## 6. Bindande kommunikation via Kanal

### 6.1 Bindande kommunikation

Nordea och eventuell Tjänsteleverantör har rätt att förlita sig på, och agera utifrån, ett Meddelande såsom det mottas av Nordea. Kunden är ansvarig för och bunden av sådant Meddelande gentemot Nordea och Tjänsteleverantören, förutsatt att Meddelandet identifierats och autentiserats av Nordea såsom avsänt med användning av Kundens, en Administratörs eller en Användares Identifikationsmedel. Detta gäller oberoende av om Kunden, Administratören eller Användaren faktiskt skickat Meddelandet (t.ex. på grund av missbruk av Identifikationsmedlet), och/eller oavsett vad som föreskrivs i villkoren för det personliga betalningsinstrumentet som Användaren eller Administratören använde vid tidpunkten för Meddelandets avsändning.

Innehållet i Meddelanden som Nordea eller en Tjänsteleverantör mottar samt avsändnings- och mottagandetidpunkter verifieras från Nordeas eller Tjänsteleverantörens datasystem, från utskrifter som mottas från dem och/eller från ett telefonsamtal som spelats in av Nordea eller Tjänsteleverantören. Nordea och eventuell Tjänsteleverantör har rätt att spela in Kundsamtal för att kunna verifiera order och andra avsiktsförklaringar samt för att utveckla tjänster.

Nordea kommer inte att verifiera bakgrunden till eller rimligheten i ett Meddelande.

### 6.2 Ytterligare betalningsbekräftelse

Av säkerhetsskäl kan Nordea begära en ytterligare information för en betalningsorder som Kunden lämnat via en Kanal. Denna tilläggsinformation är en del av betalningsordern, och Nordea anses ha mottagit betalningsordern först efter att Nordea har mottagit denna tilläggsinformation av Kunden i enlighet med Nordeas anvisningar.

Om det krävs ytterligare information anges detta i samband med bekräftelsen av betalningsordern. Denna tilläggsinformation måste lämnas till Nordea i enlighet med CCM-avtalet eller på annat sätt som Nordea anger.

Om ytterligare information för en betalning med ett bestämt förfallodatum mottas av Nordea efter förfallodatumet genomförs betalningsordern efter att tilläggsinformationen har mottagits.

### 6.3 Handläggning av Meddelanden

När ett Meddelande som uppfyller kraven fastställda i punkt 6.1 och 6.2 har mottagits av Nordea kommer Nordea att inom rimlig tid bearbeta Meddelandet och/eller vidarebefordra det till berörd Tjänsteleverantör. Nordeas eller en Tjänsteleverantörs skyldighet att bearbeta ett Meddelande börjar, om inget annat avtalats, när sådant Meddelande mottagits enligt villkoren för den Anslutna tjänsten och eventuellt gällande CCM-avtal (t.ex. mottagande av en betalningsorder).

Nordea förbehåller sig rätten att avvisa ett Meddelande om det inte uppfyller avtalade krav. Nordea ska informera Kunden om sådant avvisande via respektive Kanal eller på annat sätt som avtalats i villkoren för respektive Ansluten tjänst.

Nordea eller en Tjänsteleverantör har rätt att senarelägga genomförandet av en Ansluten tjänst som beställs via en Kanal när det, enligt Nordeas eller Tjänsteleverantörens rimliga bedömning, finns skäl att vidta åtgärder för att identifiera eller autentisera Kunden, Administratören eller Användaren, fastställa deras behörighet eller verifiera Meddelandet.

## 7. Förvar och spärrning av Identifikationsmedel

Kunden, Administratören och Användaren är ansvarig för ett tillfredsställande skydd av Identifikationsmedlen såsom beskrivs i dessa Tjänstevillkor, CM-bilagan, Bilaga 1 till en fullmakt och/eller separata anvisningar från Nordea, i syfte att hindra alla obehöriga tredje parter från att få tillgång till eller kännedom om Identifikationsmedlet. Om Identifikationsmedlen förloras eller om Kunden, Administratören eller Användaren har skäl att misstänka att en obehörig person fått tillgång till eller kännedom om Identifikationsmedlen är var och en skyldig att omgående meddela relevant Nordeaenhet detta.

Meddelandet måste lämnas personligen till något av Nordeas kontor under deras öppettider eller genom att ringa relevant Nordeaenhets kundtjänst under dess öppettider. Utanför Kundtjänsts öppettider måste meddelandet lämnas till den spärrservice som Nordea meddelar från tid till annan. Information om öppettider för Kundtjänst och spärrservice finns på Nordeas webbsidor eller Kanalens inloggningssida.

Nordea måste förhindra all användning av Identifikationsmedlen så snart den relevanta Nordeaenheten fått meddelandet om att spärra Identifikationsmedlen enligt ovanstående stycke.

Kunden är ansvarig gentemot Nordea eller annan Tjänsteleverantör för alla Meddelanden som görs med Identifikationsmedlet och för alla eventuella direkta eller indirekta skador som orsakas av dessa tills dess att den relevanta Nordeaenheten har mottagit ett meddelande om att Identifikationsmedlet förlorats, fallit i händerna på obehörig person eller kommit till obehörig persons kännedom, och Nordea har haft rimlig tid att spärra och förhindra användning av tjänsterna. Om Kunden, Administratören eller Användaren inte har skyddat Identifikationsmedlen på tillbörligt sätt eller på annat sätt, eller genom sina handlingar eller försummelse bidragit till att Identifikationsmedlen fallit i händerna på obehörig person eller kommit till obehörig persons kännedom, är Kunden ansvarig för alla eventuella skador som orsakas på grund av missbruk av Identifikationsmedlet.

## 8. Programvara, annan utrustning och immateriella rättigheter

Kunden måste, på egen bekostnad, säkerställa att Kunden har nödvändig utrustning, programvara och kommunikationsanslutning för att använda Kanaltjänsterna. Nordea kan utfärda tekniska krav på utrustning, programvara och kommunikationsanslutningar och har rätt att ändra sådana krav från tid till annan.

Om inget annat avtalats är programvaran som tillhandahålls av Nordea licensierad med en icke-exklusiv nyttjanderätt. Ingen äganderätt eller upphovsrätt övergår till Kunden. Nyttjanderätten regleras av CCM-avtalet och programproducentens eller programleverantörens villkor som tillhandahålls med eller införlivas i sådan programvara.

I händelse av att rättsliga förfaranden inleds mot Nordea, annan Tjänsteleverantör, Kunden, annan kund eller en representant för någon av dem gällande intrång i upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter avseende programvara som tillhandahålls av Nordea eller annan Tjänsteleverantör eller där det enligt Nordeas rimliga bedömning är sannolikt att sådana

förfaranden kommer att inledas, måste Kunden radera eller återlämna programvaran på Nordeas begäran.

Information om en Kanal i sig, och alla data som överförs via en Kanal, bortsett från data som gäller Kunden eller en Ansluten part, omfattas av immateriella rättigheter, inklusive men inte begränsat till upphovsrätt, och sådan information och data får inte vidarebefordras eller användas på annat sätt än avsett enligt CCM-avtalet eller eventuella relevanta avtal för en Ansluten tjänst.

När detta Avtal upphört att gälla måste Kunden radera all programvara som Nordea tillhandahållit och återlämna eventuella delar av säkerhetslösningen som Nordea tillhandahållit och som är av det slag som fysiskt kan återlämnas.

## 9. Definitioner

Definitionerna beskrivna i Villkor är tillämpliga på dessa Tjänstevillkor. Därutöver har följande uttryck den betydelse som anges nedan:

**Administratör** är en fysisk person som representerar Kunden via en Kanal eller på annat sätt i anslutning till en Kanal i administrativa frågor enligt en fullmakt eller annan typ av tillstånd från Kunden.

**Användare** är en fysisk person, till exempel en anställd, som representerar Kunden via Kanaler, eller på annat sätt använder eller har tillgång till Identifikationsmedlen för Kundens räkning.

**Identifikationsmedel** är de av Nordea tillhandahållna eller separat accepterade metoderna som Kunden, Administratören, Användaren och/eller annan representant för Kunden använder för att identifiera och autentisera sig för Nordea, övriga företag inom Nordea Group och andra Tjänsteleverantörer, till exempel eID-kort, inloggnings-ID, användar-ID, PIN-kod och engångskoder

**Kanaler/Kanaltjänster** är elektroniska gränssnitt till Nordea Group. Via en Kanal kan Kunden kommunicera med Nordea och få tillgång till tjänster som Nordea och andra tjänsteleverantörer erbjuder.

**Meddelande** är eventuell anvisning, order, ansökan eller annan avsiktsförklaring eller meddelande som mottagits eller skickats från Nordea eller Kunden via en Kanal.