

## Tjenestevilkår for kanaltjenester

### 1. Generelt

Disse Tjenestevilkårene for Kanaltjenester (Tjenestevilkår) gjelder for bedriftskunder dersom dette er avtalt mellom Kunden og Nordea, eller dersom Nordea har informert Kunden om at disse Tjenestevilkårene gjelder for CM-tjenesten, og de må fortolkes i samsvar med Generelle vilkår for corporate cash management-tjenester (Vilkår).

I disse Tjenestevilkårene skal ord som begynner med stor forbokstav, ha den betydningen som er fastsatt i punkt 9. Kanaltjenester er elektroniske portaler til Nordea Group, og hver av dem har ulik funksjonalitet. Funksjonaliteten til hver Kanaltjeneste beskrives i den relevante CCM-avtalen for Kanaltjenesten.

### 2. Tilknyttede tjenester

De Tilknyttede tjenestene er frittstående tjenester som gjøres tilgjengelige på vilkår gitt i egen avtale for hver Tilknyttet tjeneste, eller dersom ingen slik egen avtale er inngått og ikke kreves av Nordea eller en Tjenesteleverandør, på vilkårene som den enkelte Tjenesteleverandør vanligvis anvender på den aktuelle Tilknyttede tjenesten.

Tilknyttede tjenester gjøres tilgjengelige gjennom Kanaltjenesten som beskrevet i en CCM-avtale for den Tilknyttede tjenesten eller den relevante Kanaltjenesten eller som avtalt i et CM-vedlegg.

De Tilknyttede tjenestene kan variere med hensyn til innhold og funksjoner når de brukes gjennom en Kanal, sammenlignet med når de brukes gjennom en annen Kanal eller på annen måte.

Åpningstidene for de Tilknyttede tjenestene kan være begrenset sammenlignet med åpningstidene for en Kanal.

Nordea er ikke ansvarlig for Tilknyttede tjenester levert av en annen Tjenesteleverandør enn Nordea.

### 3. Identifikasjonsmiddel

En forutsetning for å bruke Kanaltjenester er at Kunden identifiserer seg på en måte som er påkrevd av den relevante Kanaltjenesten, ved å bruke Identifikasjonsmidler som beskrevet i CCM-avtalen for den spesielle Kanalen.

Nordea kan endre eller fornye Identifikasjonsmidlet og/eller endre dets tekniske driftsmåte ved å varsle Kunden på forhånd.

Nordea har rett til å sende Identifikasjonsmidlet eller en del av Identifikasjonsmidlet til den adressen som Kunden har meldt til Nordea, til Kundens offisielle adresse, til en bemyndiget representant for Kunden eller som definert i CCM-avtalen.

Kunden må informere alle Administratorer og Brukere om vilkårene for Kanaltjenesten som gjelder oppbevaring og bruk av Identifikasjonsmidlene samt av sikkerhetsinstruksene, og sørge for at de påtar seg å overholde dem. Slike instruksjoner kunngjøres på Nordeas nettsider eller gjøres tilgjengelige for Kunden på annen måte.

### 4. Fullmakt til å representere Kunden

#### 4.1 Administratorer og Brukere

Brukere representerer Kunden i en Kanal. Nordea kan kreve at Kunden også utpeker én eller flere Administratorer. Rollene og ansvarsområdene til disse Administratorene er definert i CCM-avtalen, og kan variere fra tjeneste til tjeneste.

Nordea har rett til å begrense antallet Administratorer og Brukere og til å avvise Administratorer og Brukere. Dersom Nordea avviser en Administrator eller Bruker, vil Nordea informere Kunden om denne avvisningen uten ugrunnet opphold.

#### 4.2 Fullmakt

En fullmakt eller en endring i eller tilbakekalling av en eksisterende fullmakt knyttet til en Kanaltjeneste skal være i den form som Nordea angir. En slik ny fullmakt, endring eller tilbakekalling skal tre i kraft når den er blitt registrert i Nordeas system.

Dersom en slik registrering utføres av Nordea, skal den utføres innen rimelig tid, og for en begrensning i eller tilbakekalling av en eksisterende fullmakt, senest ved utgangen av den tredje Bankdagen etter mottak av skriftlig varsel som inneholder begrensningen eller tilbakekallingen.

Dersom en Bruker skal representere en Tilknyttet part på vegne av Kunden, må Kunden påse at fullmakten gitt til den berørte Brukeren ikke er i strid med fullmakten gitt til Kunden av den Tilknyttede parten.

Dersom en Bruker, i en fullmakt i forbindelse med en Tilknyttet tjeneste eller i et annet dokument, har fått myndighet til å representere Kunden eller en Tilknyttet part i en bestemt henseende, kan denne fullmakten også brukes via en Kanal forutsatt at Nordea godkjenner det.

#### 4.3 Identifikasjon og bekræftelse

Nordea kan anmode om identifikasjon af en Administrator eller Bruker og bekræftelse af en Administrators eller Brugers identitet. Nordea tager stilling til de godkendte identifikasjonsdokumenter.

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. Identifikasjonen 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

Kunden kan, med forbehold om vilkår i CCM-avtalen og Nordeas godkjenning i forbindelse med hver Tilknyttet part, ved hjelp av fullmakten, representere Tilknyttede parter gjennom en Kanal. Nordea har rett til å tilbakekalle en allerede gitt godkjenning av en Tilknyttet part på saklig grunnlag og/eller begrense de Tilknyttede partene til et rimelig antall.

Kunden påtar seg å gi hver Tilknyttet part informasjon om CCM-avtalen og all annen informasjon som er relevant for denne.

En fullmakt eller en endring i eller tilbakekalling av en eksisterende fullmakt må være i den form Nordea angir.

En slik ny fullmakt, endring eller tilbakekalling skal tre i kraft når den er blitt registrert i Nordeas system.

En slik registrering skal utføres innen rimelig tid, og med hensyn til en begrensning i eller tilbakekalling av en eksisterende fullmakt, senest ved utgangen av den tredje Bankdagen etter mottaket av et skriftlig varsel som inneholder begrensningen eller tilbakekallingen.

Dersom Kunden i en fullmakt i forbindelse med en Tilknyttet tjeneste eller i et annet dokument, har fått myndighet til å representere en Tilknyttet part i en bestemt henseende, kan denne fullmakten også brukes via en Kanal med forbehold om godkjenning fra Nordea.

## 6. Bindende kommunikasjon gjennom en Kanal

### 6.1 Bindende kommunikasjon

Nordea og enhver Tjenesteleverandør har rett til å basere seg på og handle ut fra en Melding som er mottatt av Nordea. Kunden er ansvarlig for og bundet av en slik Melding til Nordea og Tjenesteleverandøren, forutsatt at Nordea identifiserte og autentiserte at Meldingen var blitt sendt ved bruk av Kundens, en Administrators eller en Brukers Identifikasjonsmiddel. Dette gjelder til tross for at Kunden, Administratoren eller Brukeren faktisk ikke sendte Meldingen (for eksempel på grunn av misbruk av Identifikasjonsmidlet), og/eller uavhengig av hva som er fastsatt i vilkårene for det personlige betalings- instrumentet som Brukeren eller Administratoren brukte da Meldingen ble sendt. Dette gjelder også spesielt ved uautoriserte betalingsordre mottatt av Nordea, som beskrevet i CM-vilkårenes del B (Tjenestevilkår for betalings tjenester klausul 4.10)

Innholdet i Meldingene som er mottatt av Nordea eller en Tjenesteleverandør samt forsendelses- og mottakstidspunkter, verifiseres ut fra Nordeas eller Tjenesteleverandørens datasystemer, eller ut fra utskrifter som er innhentet fra dem og/eller ut fra en telefonsamtale tatt opp av Nordea eller Tjenesteleverandøren. Nordea og enhver Tjenesteleverandør har rett til å registrere Kundesamtaler for å kunne verifisere ordrer og andre erklæringer og for å utvikle tjenester.

Nordea vil ikke verifisere bakgrunnen for eller hensikten med en melding.

### 6.2 Ytterligere betalingsbekræftelse

Av sikkerhetsgrunnen kan Nordea be om ytterligere bekræftelse på en betalingsordre gitt av Kunden gjennom en Kanal. Den ytterligere bekræftelsen er en del av betalingsordren, og Nordea anses å ha mottatt betalingsordren først etter at Nordea har mottatt ytterligere bekræftelse fra Kunden i samsvar med Nordeas instruksjoner.

Hvis ytterligere bekræftelse er påkrevd, er dette fastslått i forbindelse med bekræftelsen av betalingsordren. Den ytterligere bekræftelsen må gis til Nordea i samsvar med CCM-avtalen, eller på annen måte angitt av Nordea.

Hvis en ytterligere bekræftelse på en betaling med angitt forfallsdato ankommer Nordea etter forfallsdagen, skal betalingsordren utføres først etter at den ytterligere bekræftelsen har ankommet.

Af sikkerhetsmessige 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-avtalen eller som i øvrigt foreskrevet af Nordea.

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

### 6.3 Behandling av Meldinger

Når en Melding som oppfyller kravene fastsatt i punkt 6.1 og 6.2, er mottatt av Nordea, skal Nordea innen rimelig tid behandle Meldingen og/eller videresende den til den relevante Tjenesteleverandøren. Nordeas eller en Tjenesteleverandørs plikt til å behandle en Melding starter, dersom ikke annet er avtalt, når den har mottatt en slik Melding i henhold til vilkårene for den Tilknyttede tjenesten og gjeldende CCM-avtaler (for eksempel mottak av en betalingsordre).

Nordea kan avvise Meldingen i tilfelle den ikke oppfyller de avtalte kravene fastsatt for denne. Nordea skal informere Kunden om avvisningen gjennom den aktuelle Kanalen eller på annen måte avtalt i vilkårene for den aktuelle Tilknyttede tjenesten.

Nordea eller en Tjenesteleverandør har rett til å utsette utførelsen av en Tilknyttet tjeneste som etterspørres via en Kanal, når det ut fra Nordeas eller Tjenesteleverandørens rimelige oppfatning er grunn til å treffe tiltak for å identifisere eller autentisere Kunden, Administratoren eller Brukeren, bekrefte deres fullmakt eller verifisere Meldingen.

## 7. Oppbevaring og sperring av Identifikasjonsmidlene

Kunden, Administratoren og Brukeren er ansvarlige for trygg oppbevaring av Identifikasjonsmidlene som definert i disse Tjenestevilkårene, CM-vedlegg, Vedlegg 1 til en fullmakt og/eller separate instruksjoner gitt av Nordea for å hindre at uautoriserte tredjeparter får tilgang til eller kjennskap til Identifikasjonsmidlene. Dersom Identifikasjonsmidlene mistes, eller Kunden, Administratoren eller Brukeren har grunn til å mistenke at en uautorisert person har fått tilgang til eller kjennskap til Identifikasjonsmidlene, påtar hver av dem seg å varsle den relevante Nordea enhet omgående om dette.

Varslingen må gjøres personlig på et av Nordeas kontorer i åpningstiden eller ved å ringe den relevante Nordea enhets Kundeservice i åpningstiden. Utenfor åpningstiden til Kundeservice må varslingen sendes til sperretjenesten som Nordea angir fra tid til annen. Informasjon om åpningstider for Kundeservice og sperretjenesten finnes på Nordeas nettsider eller på Kanalens påloggingsside.

Nordea er ansvarlig for å hindre all bruk av Identifikasjonsmidlet så snart den relevante Nordea enhet er blitt varslet om sperring av Identifikasjonsmidlet i henhold til avsnittet over.

Kunden har ansvar overfor Nordea eller en annen Tjenesteleverandør for alle Meldinger som er gitt med Identifikasjonsmidlene, og for alle direkte eller indirekte skader som disse har ført til, inntil den relevante Nordea enhet har mottatt et varsel om at Identifikasjonsmidlet er mistet eller at en uautorisert person har fått det i hende eller har fått kjennskap til det, og Nordea har tilstrekkelig tid til å sperre og hindre bruken av tjenestene. Dersom Kunden, Administratoren eller Brukeren ikke har oppbevart Identifikasjonsmidlene trygt eller på annen måte gjennom sine handlinger eller unnløtelser har bidratt til at en uautorisert person har fått Identifikasjonsmidlet i hende eller har fått kjennskap til det, er Kunden ansvarlig for alle skader som følge av misbruket av Identifikasjonsmidlet.

## 8 Programvare, annet utstyr og immaterialrettigheter

Kunden skal for egen regning, forsikre seg om å ha alt utstyr, all programvare og alle kommunikasjonslinjer som er nødvendige for å bruke Kanaltjenestene. Nordea kan angi tekniske krav til utstyr, programvare og kommunikasjonslinjer, og har rett til å endre disse kravene fra tid til annen.

Med mindre annet er avtalt, er programvare som er lisensiert av Nordea ikke-eksklusivt og kun med bruksrett. Ingen eiendomsrett eller opphavsrett er overdratt til Kunden. Bruksretten reguleres av CCM-avtalen og produsentens eller programvareleverandørens vilkår som ble levert med eller inkludert i programvaren. Hvis det reises sak mot Nordea, annen Tjenesteleverandør, Kunden, andre kunder eller en representant for noen av disse angående brudd på opphavsrett eller andre immaterialrettigheter som omfatter programvare levert av Nordea eller annen Tjenesteleverandør, eller når det etter Nordeas rimelige oppfatning er sannsynlig at slik sak vil bli reist, må Kunden destruere eller returnere programvaren på anmodning fra Nordea.

Informasjon om selve Kanalen og alle data som er levert gjennom en Kanal, bortsett fra data knyttet til Kunden eller en Tilknyttet part, er underlagt immaterialrettigheter, inkludert men ikke begrenset til opphavsrett, og slik informasjon og data må ikke overdras eller brukes på annen måte enn det som er forutsatt i CCM-avtalen eller relevante avtaler om en Tilknyttet tjeneste.

Ved avslutning av denne Avtalen må kunden destruere all programvare som Nordea har levert, og returnere til Nordea alle deler av sikkerhetsløsningen levert av Nordea, dersom de er av en art som kan returneres fysisk.

## 9. Definitioner

Definisjonene beskrevet i Vilkårene gjelder for disse Tjenestevilkårene. I tillegg skal følgende uttrykk ha den betydningen som er fastsatt nedenfor:

**Administrator** er en fysisk person som representerer Kunden via en Kanal eller på annen måte i forbindelse med en Kanal, i administrative anliggender ut fra en fullmakt eller annen type autorisering gitt av kunden.

**Bruker** er en fysisk person, for eksempel en ansatt, som Definisjonene beskrevet i Vilkårene gjelder for disse Tjenestevilkårene. I tillegg skal følgende uttrykk ha den betydningen som er fastsatt nedenfor:

**Administrator** er en fysisk person som representerer Kunden via en Kanal eller på annen måte i forbindelse med en Kanal, i administrative anliggender ut fra en fullmakt eller annen type autorisering gitt av kunden.

**Bruker** er en fysisk person, for eksempel en ansatt, som representerer Kunden via Kanaler eller på annen måte i forbindelse med Kanaler, eller som på annen måte bruker eller har tilgang til Identifikasjonsmidlet på vegne av Kunden.

**Identifikasjonsmiddel** er den metoden som leveres eller godtas særskilt av Nordea, som Kunden, Administratoren, Brukeren og/eller andre Kunderepresentanter bruker for å identifisere og autentisere seg selv overfor Nordea, andre selskaper i Nordea Group og andre Tjenesteleverandører, for eksempel eID-kort, påloggings-ID eller bruker-ID, PIN og andre engangskodekort.

**Kanaler/Kanaltjenester** er portaler til Nordea Group. Gjennom en Kanal kan Kunden kommunisere med Nordea og få tilgang til tjenester som tilbys av Nordea og andre tjenesteleverandører.

**Melding** er alle instruksjoner, ordrer, søknader, andre erklæringer eller meldinger som er mottatt eller sendt av Nordea eller Kunden via en Kanal.