

Aftale om Telefon-Service

1. Telefon-Service

1.1 Denne aftale fastlægger vilkårene for kundens tilslutning til og brug af Telefon-Service. Vilårene fremgår af de følgende sider, som kunden har modtaget og accepterer. Endvidere gælder Andelskassens til enhver tid gældende Almindelige Forretningsbetingelser.

1.2 Aftalen omfatter samtlige kundens nuværende og fremtidige konti i Andelskassen. Der kan dog kun overføres fra konti, som det i øvrigt er muligt at hæve på. Overførsel til og fra visse særlige indlånsformer kan ikke finde sted. Nærmere oplysning herom fås i Andelskassen.

1.3 Ved indgåelse af denne aftale forpligter kunden sig til:

- a) at træffe alle nødvendige foranstaltninger for at beskytte kundens sikkerhedskode, jf. pkt. 4.1 i Vilkår for Telefon-Service
- b) at anvende Telefon-Service i overensstemmelse med denne aftale, og
- c) snarest muligt at underrette Andelskassen, når kunden bliver opmærksom på tab, uberettiget tilegnelse af brugernummer og underskriftskode eller anden uberettiget brug af Telefon-Service.

1.4 Kunden erklærer endvidere at være gjort bekendt med, og accepterer, at adgangen til Telefon-Service er personlig for kunden, og at der skal indgås særskilt aftale med Andelskassen, såfremt andre personer eller selskaber skal have adgang til kundens konti.

2. Ansvar

2.1 Andelskassen er berettiget til, uden ansvar, at afvise at gennemføre overførsler, såfremt begrænsninger aftalt med Andelskassen overskrides, eller såfremt der ikke er dækning for en overførsel. Andelskassen er ikke forpligtet til at gennemføre betalinger, såfremt kunden anmelder betalingsstandsning, kommer under konkursbehandling, afgår ved døden, indleder gældssanering eller forhandler om tvangsakkord.

2.2 Andelskassen er ikke ansvarlig for tab som følge af driftsforstyrrelser, der forhindrer anvendelse af Telefon-Service eller for tab som følge af afbrydelser i kundens adgang til at indhente information eller udføre transaktioner. Andelskassens ansvar er i øvrigt begrænset, jf. vilkårene nedenfor, hvortil der henvises.

3. Ændringer og opsigelse

3.1 Ændringer i denne aftale kan ske i overensstemmelse med pkt. 10 i Vilkår for Telefon-Service, og såfremt Telefon-Service tilføres ny funktionalitet, som er gebyrbelagt, eller som kan få væsentlige økonomiske konsekvenser for kunden, varsles dette overfor kunden i overensstemmelse med Vilkår for Telefon-Service.

3.2 Aftalen kan opsiges af parterne i overensstemmelse med pkt. 11 nedenfor.

4. Sprog mv.

4.1 Aftalen indgås på dansk og al kommunikation mellem kunden og Andelskassen skal foregå på dansk.

4.2 Kunden kan til enhver tid anmode om at modtage aftalen og de oplysninger og betingelser, hvortil der henvises i aftalen, på papir eller andet varigt medium.

5. Eksemplarer

5.1 Denne aftale er udfærdiget og underskrevet i to ligelydende eksemplarer, hvoraf det ene er udleveret til kunden og det andet beholdes af Andelskassen.

Vilkår for Telefon-Service

1. Definitioner

1.1 Kunden

Kunden er den person, som indgår aftale med Andelskassen om brug af Telefon-Service. Tilslutningen sker efter individuel vurdering af kundeforholdet, og Andelskassen er berettiget til at afvise at indgå aftale med en kunde.

1.2 Telefon-Service

Telefon-Service er en betalingstjeneste, der er underlagt reglerne i Lov om betalingstjenester. Loven finder også anvendelse på betalingstransaktioner, der gennemføres på kundens betalingskonti.

1.3 Betalingstransaktion

En betalingstransaktion er en handling, der iværksættes af en betaler eller en betalingsmodtager med henblik på at indbetale, overføre eller hæve midler uden hensyn til eventuelle underliggende forpligtelser mellem betaleren og betalingsmodtageren. Dette vil være en ordre om overførsel fra en betalingskonto, som afgives af kunden via Telefon-Service.

1.4 Betalingskonto

En betalingskonto er en konto oprettet med henblik på at gennemføre betalingstransaktioner. Kunden kan via Telefon-Service disponere over betalingskonti ved overførselsordrer. Eksempelvis er kundens løn- og budgetkonto omfattet, hvis denne er tilmeldt Telefon-Service.

1.5 Øvrige konti

Øvrige konti er de konti, som ikke er betalingskonti, eksempelvis depoter eller konti, som kunden alene kan foretage forespørgsler på.

1.6 Arbejdsdag

Lørdage, søn- og helligdage, grundlovsdag, fredag efter Kristi Himmelfartsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag er ikke arbejdsdage.

2. Tekniske krav

2.1. Kunden får adgang til Telefon-Service ved opkald fra en tryknaptelefon.

2.2 Kunden er for egen regning forpligtet til at holde eget udstyr og telefonforbindelse intakt.

3. Systemets anvendelsesmuligheder

3.1. Telefon-Service omfatter bl.a. følgende funktioner:

- Forespørgsler på saldi og bevægelser på konti
- Overførsler mellem egne konti
- Overførsler til egne (foruddefinerede) konti i andre pengeinstitutter
- Overførsler til andres (foruddefinerede) konti
- Valutaoplysninger
- Bestillinger
- Spærring af brugernummer og internt hævekort
- Ændring af sikkerhedskode
- Bestilling og afbestilling af overførselskvitteringer
- Nyhedsfunktion
- Oprette Kontokoder

3.2. Kunden kan eventuelt aftale med Andelskassen, at en eller flere funktioner udelades. Andelskassen forbeholder sig ret til at fravælge en eller flere funktionaliteter ved varsling herom.

3.3. Telefon-Services åbningstider og fremgangsmåden ved anvendelse af Telefon-Services funktioner, fremgår af Andelskassens til enhver tid gældende vejledningsmateriale.

4. Anvendelse af Telefon-Service

4.1. Brugernummer og sikkerhedskode

4.1.1. Når kunden tilsluttes Telefon-Service, tildeler Andelskassen kunden et brugernummer. Herudover fremsender Andelskassen en konstrueret 1. gangs sikkerhedskode, der udskrives maskinelt. Kunden er forpligtet til straks at underrette Andelskassen, såfremt brevet med sikkerhedskoden har været åbnet eller ikke er intakt ved modtagelsen. Kunden skal destruere brevet med sikkerhedskoden.

4.1.2 Kunden får adgang til Telefon-Service ved at indtaste brugernummer og 1. gangs sikkerhedskode. 1. gangs sikkerhedskoden skal anvendes inden 30 dage, hvorefter den udløber.

4.1.3 Kunden skal herefter selv ændre sikkerhedskoden i Telefon-Service. Vælg en kode, der er svær at bryde. Brug derfor ikke koder med mange ens tal og bogstaver eller andre nemme koder som fx fødselsdato.

4.1.4 Brugernummer og sikkerhedskode er personlige og må ikke overdrages til andre. Den personlige sikkerhedskode bør læres udenad. Kunden må ikke oplyse koden til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til koden. Såfremt kunden ikke lærer koden udenad eller ønsker at opbevare koden, skal koden opbevares forsvarligt. Koden må aldrig opbevares sammen med brugernummeret.

4.1.5. Når kunden benytter Telefon-Service, indtaster kunden sit brugernummer og sikkerhedskode. Efter 3 fejlagtige indtastninger afbrydes forbindelsen, og kundens brugernummer spærres.

4.1.6. Ved anvendelse af telefoner med hukommelse, må sikkerhedskoden ikke indlægges i denne. Ved anvendelse af telefoner med genopkaldsfunktion skal oplysningerne slettes efter brug af Telefon-Service.

4.1.7 Kunden kan anvende Telefon-Service og dens funktioner i Telefon-Services åbningstid. Telefon-Service kan ikke anvendes, såfremt Andelskassen eller BEC (som er Andelskassens datacentral) inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør, vil kunden hurtigst muligt blive orienteret herom. Telefon-Service kan heller ikke anvendes, hvis der i øvrigt er tekniske driftsforstyrrelser.

4.2. Spærring

4.2.1. Kundens pligt til at spærre adgangen til Telefon-Service

4.2.1.1 Kunden er forpligtet til at kontakte Andelskassen snarest muligt på telefonnummer 87993000 eller spærre adgangen til Telefon-Service via Telefon-Service, hvis:

- en anden får kendskab til kundens brugernummer eller sikkerhedskode
- kunden opdager eller har mistanke om, at kundens adgang til Telefon-Service er blevet misbrugt
- kunden på anden måde får mistanke om, at kundens adgang til Telefon-Service kan blive misbrugt

4.2.1.2. Uden for Andelskassens og Telefon-Services åbningstid kan kunden spærre for sin adgang til Telefon-Service ved henvendelse til PBS på telefonnummer 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Kunden skal oplyse navn, adresse, i hvilken afdeling af Andelskassen kontoen føres og om muligt brugernummer og CPR-nr.

4.2.1.3. Andelskassen sender kunden en skriftlig bekræftelse med tidspunktet for modtagelsen af og årsagen til spærringen.

4.2.2 Andelskassens ret til at spærre kundens adgang til Telefon-Service

4.2.2.1 Andelskassen er berettiget til at spærre kundens adgang til Telefon-Service, hvis:

- Andelskassen spærre de konti, der er knyttet til Telefon-Service
- der er begrundet mistanke om misbrug af kundens konti, herunder såfremt kunden overtræder vilkårene i denne aftale eller aftalte begrænsninger i anvendelsen af kundens konti. Dette gælder også, hvis der vedrørende betalingskonti med tilknyttet kreditfacilitet er væsentligt forhøjet risiko for, at kunden ikke kan opfylde sine forpligtelser.
- der er begrundet mistanke om risiko for brud på sikkerheden, herunder ved 3 fejlagtige indtastninger af sikkerhedskoden.

4.2.2.2 Andelskassen underretter kunden skriftligt inden spærringen, hvis muligt, eller umiddelbart efter spærringen med oplysning om tidspunktet for spærringen og om muligt årsagen hertil, medmindre oplysning om årsag vil skade hensynet til sikkerheden i Telefon-Service. Andelskassen ophæver spærringen, når årsagerne til spærringen ikke længere er tilstede.

4.2.2.4 Genåbning af Telefon-Service kan i øvrigt ske ved henvendelse til Andelskassen.

4.2.3 Konsekvenser af spærring

4.2.3.1 Spærringen afskærer adgang til Telefon-Service. Allerede bogførte transaktioner er ikke omfattet af spærringen. Andelskassen vil så vidt muligt foranledige, at transaktioner, der endnu ikke er bogførte, men hvor ordre er afgivet, standses. En afgiven ordre kan dog ikke altid standses, uanset at transaktionen ikke er bogført.

4.3. Andres adgang til systemet

4.3.1. Kundens adgang til Telefon-Service er strengt personlig. Kunden må ikke give andre adgang til at anvende sit brugernummer og sikkerhedskode.

4.3.2. Ønsker kunden, at andre skal have adgang til Telefon-Service, skal kunden give særskilt fuldmagt til hver enkelt bruger.

4.3.3 Fuldmagten skal være skriftlig og utvetydig og have et indhold svarende til Andelskassens standard herfor. Fuldmagtsforholdet skal godkendes af Andelskassen.

4.4 Kundens afgivelse af ordrer

4.4.1 Kunden kan afgive ordrer i Telefon-Service ved at indtaste de oplysninger, der angives af systemet.

4.4.2 For at gennemføre en betalingstransaktion, skal kunden i Telefon-Service indtaste kontokode eller kontooplysninger vedrørende den betalingskonto, hvorfra betalingen skal foretages, beløb og kontokode eller kontooplysninger vedrørende den konto, som beløbet skal overføres til.

4.4.3 Kunden godkender ordren ved at følge de anvisninger for bekræftelse, der gives af systemet.

4.4.4 Andelskassen betragter en ordre vedrørende en betalingstransaktion, der er gennemført i overensstemmelse med den entydige identifikationskode, kunden har angivet i ordren, som korrekt gennemført.

4.4.5 En ordre vedrørende en betalingstransaktion anses for modtaget på den arbejdsdag, hvor kunden godkender ordren i Telefon-Service. Ordre, der afgives tæt på slutningen af en arbejdsdag, anses for at være modtaget den følgende arbejdsdag. Kunden kan få yderligere oplysninger om sidste frist for afgivelse af ordrer i Telefon-Service til gennemførelse samme dag ved henvendelse til Andelskassen.

4.5. Begrænsninger i gennemførelsen (dækning mv.)

4.5.1. Betalinger gennemføres kun, hvis der er dækning på den anvendte konto.

4.5.2 Andelskassen er ikke forpligtet til at gennemføre betalinger, såfremt kunden anmelder betalingsstandsning, kommer under konkursbehandling, afgår ved døden, indleder gældssanering eller forhandler om tvangsakkord.

4.6 Maksimal gennemførelsestid

4.6.1 Der kan gå op til tre arbejdsdage fra det tidspunkt, hvor et beløb hæves fra kundens betalingskonto, til beløbet indsættes på en konto i betalingsmodtagerens pengeinstitut.

4.7. Tilbagekaldelse og afvisning af betalinger

4.7.1. Når kunden har endeligt godkendt en betalingsordre, kan denne ikke tilbagekaldes.

4.7.2 Hvis kunden ikke længere har adgang til en konto via Telefon-Service efter ophør af denne aftale, hvis en konto spærres af Andelskassen, eller hvis kontoen er udgået på betalingsdagen, vil ikke bogførte transaktioner som udgangspunkt ikke blive gennemført.

4.7.3 Andelskassen kan, men har ikke pligt til, ud fra et konkret skøn at ændre eller afvise en ordre afgivet af kunden, såfremt Andelskassen vurderer, at ordren eller dele heraf er udtryk for en fejl fra kundens side.

4.7.4 Ændres eller afvises en ordre af Andelskassen, informerer Andelskassen kunden herom uden ugrundet ophold ved telefonisk henvendelse og ved elektronisk besked eller almindelig post. Hvis afvisningen vedrører en betalingstransaktion, angiver Andelskassen begrundelsen for afvisningen samt proceduren for at rette den fejl, som har ført til afvisningen.

4.8. Kontoudskrift og kontrol

4.8.1. Hvis der i løbet af en måned har været betalinger på kundens betalingskonti, stiller Andelskassen oplysningerne til rådighed.

- Hvis kunden har indgået aftale om brug af Andelskassens Netbank, vil oplysningerne dagligt blive stillet til rådighed i Netbank.
- Såfremt kunden ikke anvender Netbank, vil kunden en gang om måneden modtage oplysningerne med brev. Dette kan være forbundet med et gebyr. Andelskassen kan opkræve et gebyr, hvis Andelskassen efter kundens anmodning leverer supplerende oplysninger, hyppigere oplysninger eller tilbyder overførsel af oplysninger ved hjælp af andre kommunikationsmidler end de ovenfor anførte.

4.8.2 For konti, der ikke er betalingskonti, modtager kunden oplysninger om bevægelser i overensstemmelse med regler for disse konti samt aftaler med Andelskassen.

4.8.3 Herudover kan kunden i Telefon-Service forespørge på de tilknyttede konti.

4.8.4 Kunden har pligt til løbende at kontrollere posteringer på kundens konti. Såfremt kunden ved kontrollen opdager transaktioner, som kunden ikke har godkendt eller foretaget, skal kunden henvende sig til Andelskassen hurtigst muligt. Kunden skal være opmærksom på fristen i pkt. 4.9 nedenfor.

4.8.5. Kunden skal være opmærksom på, at der på kontoudskrifter og ved forespørgsler i Telefon-Service kan være posteringer, der ikke er endeligt indgået på kontoen. Kunden har mulighed for at rekvirere en kopi af dokumentation fra tidligere perioder mod eventuel betaling af gebyr, jf. Andelskassens Almindelige Forretningsbetingelser. Dokumentation kan udskrives i løbende år plus 5 år.

4.9 Uautoriserede betalingstransaktioner

4.9.1 Hvis kunden mener, at der er gennemført en eller flere betalingstransaktioner på kundens betalingskonti, som kunden ikke har godkendt eller foretaget, skal kunden henvende sig i Andelskassen snarest muligt efter, at kunden er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurderingen af, om kunden har henvendt sig rettidigt, vil der blive lagt vægt på kundens pligt til løbende at gennemgå posteringer på kundens konti, jf. pkt. 4.8.4. Under alle omstændigheder skal henvendelse til Andelskassen senest ske 13 måneder efter, at transaktionen er gennemført på kundens konto.

4.10 Omkostninger

4.10.1 Omkostninger og gebyrer i forbindelse med kundens tilslutning og brug af Telefon-Service og dens funktioner fremgår af Andelskassens prisliste.

4.10.2 Andelskassen stiller oplysninger om konkrete gebyrer til rådighed for kunden på samme måde som oplysninger om bevægelser på kundens konti, jf. pkt. 4.8 ovenfor.

5. Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger og oplysninger om indkøb m.v.

5.1. Ved brug af Telefon-Service registreres brugernummer, kundens og en eventuel betalingsmodtagers kontonummer, beløb samt dato for transaktionen. Såfremt Telefon-Service benyttes til overførsel af beløb, vil oplysning om beløb samt dato for transaktionen blive videresendt til betalingsmodtager af Andelskassen. Oplysninger om afsenders navn, adresse mv. vil blive videresendt i den form, de er registreret i Andelskassen, eller kunden selv har registreret. Beløbsmodtager modtager disse oplysninger via betalingsmodtagerens pengeinstitut.

5.2. Oplysninger opbevares hos en eventuel betalingsmodtager, i betalingsmodtagerens pengeinstitut og i kundens pengeinstitut. Oplysningerne anvendes til Andelskassens bogføring, i kontoudskrifter og ved eventuel senere fejlretning. Oplysningerne opbevares i 5 år.

5.3. Oplysningerne videregives i øvrigt kun, hvor lovgivningen kræver det eller til brug for retssager om krav opstået i forbindelse med brug af Telefon-Service eller i øvrigt i overensstemmelse med Andelskassens Almindelige Forretningsbetingelser.

5.4 Kunden har ret til at få indsigt i de oplysninger, som BEC eller Andelskassen behandler om kunden, dog med visse lovbestemte undtagelser. Kunden har endvidere ret til at gøre indsigelse mod indsamlingen og den videre behandling af kundens personlige oplysninger. Kunden har derudover ret til at få korrigeret sine personlige oplysninger, hvis der er behov herfor. Der henvises til Andelskassens Almindelige Forretningsbetingelser.

6. Kundens ansvar

6.1 Såfremt kundens adgang til Telefon-Service har været misbrugt af en anden, vil Andelskassen dække tabet, medmindre tabet er omfattet af en af bestemmelserne nedenfor.

6.2. Kunden skal dække tab op til kr. 1.100 (selvrisiko), hvis adgangen til Telefon-Service er misbrugt af en anden ved anvendelse af kundens personlige brugernummer og sikkerhedskode.

6.3 Kunden skal dække tab op til kr. 8.000. i tilfælde af, at kundens sikkerhedskode har været anvendt, og

- a) kunden har undladt at underrette Andelskassen snarest muligt efter, at kunden har fået kendskab til, at en anden har fået kendskab til koden, eller
- b) kunden har oplyst sin sikkerhedskode til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at kunden indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug, eller
- c) kunden ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

6.4 Kunden hæfter for det fulde tab, hvis

- a) kunden har oplyst sikkerhedskoden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og
- b) kunden indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

6.5 Kunden hæfter endvidere for det fulde tab, hvis kunden har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser om at beskytte brugernummer og sikkerhedskode, jf. pkt. 4.1.4 og 4.1.6, eller har undladt at spærre adgangen til Telefon-Service, jf. pkt. 4.2.1.

6.6. Kunden er ikke ansvarlig for uberettiget brug af Telefon-Service, der finder sted, efter at kunden har underrettet Andelskassen om, at adgangen til Telefon-Service skal spærres.

6.7. Kunden er kun ansvarlig i henhold til pkt. 6.2-6.4, såfremt transaktionerne er korrekt registreret og bogført.

6.8. Kunden gøres endvidere opmærksom på, at betalingsmodtager er ansvarlig for tab over for kunden, såfremt betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at den, der har benyttet Telefon-Service, var uberettiget til dette, ligesom Andelskassen kan hæfte under visse omstændigheder, hvor en betalingsmodtager vidste eller burde vide, at en betaling var uberettiget.

6.9 Kunden kan læse nærmere om ansvarsreglerne i §§ 61 og 62 i Lov om betalingstjenester.

7. Andelskassens ansvar

7.1. Andelskassen er ansvarlig for direkte tab som følge af uberettiget brug med mindre andet følger af pkt. 6 eller nedenfor.

7.2. Andelskassen er erstatningsansvarlig, hvis den på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

7.3. Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er Andelskassen ikke ansvarlig for tab, som skyldes:

7.3.1 Nedbrud i/manglende adgang til IT-systemer eller beskadigelse af data i disse systemer, der skyldes nedennævnte begivenheder, uanset om det er Andelskassen selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne;

7.3.2 Svigt i Andelskassens strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror, eller hærværk (herunder computervirus, og hacking);

7.3.3 Strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af Andelskassen selv eller dens organisation, og uanset konflikten årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer en del af Andelskassen;

7.3.4. Andre omstændigheder, som er uden for Andelskassens kontrol.

7.4. Andelskassens ansvarsfrihed gælder ikke hvis:

7.4.1. Andelskassen burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet.

7.4.2. Lovgivningen under alle omstændigheder gør Andelskassen ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

7.5. Andelskassen er ikke ansvarlig for tab, der følger af:

7.5.1. Driftsforstyrrelser, der forhindrer anvendelsen af Telefon-Service, herunder at der ikke kan etableres adgang til Telefon-Service eller forbindelse til Andelskassens edbanlæg, eller at forbindelsen bliver afbrudt, uanset om det skyldes Andelskassens fejl eller ydre omstændigheder;

7.5.2. Spærring af kundens konti ved begrundet mistanke om misbrug af kundens konti, eller af kundens adgang til Telefon-Service;

7.5.3 Ændring i eller afvisning af overførselsordre som følge af indgreb fra Andelskassens side, jf. pkt. 4.7.3.

7.6 Andelskassen er desuden i intet tilfælde ansvarlig for indirekte tab hos kunden, herunder driftstab, rentetab, tidstab, tab af goodwill eller for skade på ting hos kunden herunder tab af data eller programmer, ej heller såfremt skaden skyldes en defekt ved Andelskassens produkt. Dette gælder, uanset om Andelskassen har været underrettet om muligheden for sådanne tab, og uanset om Andelskassen har udvist uagtsomhed.

8. Driftsforstyrrelser

8.1. Meddelelse om midlertidige driftsforstyrrelser vil i videst muligt omfang blive givet via telefonen i forbindelse med opkald til Telefon-Service.

9. Produktansvar

9.1. Andelskassen er ikke ansvarlig for tab, der opstår som følge af kundens installering og brug af underskriftsfiler og opkobling til og anvendelse af Telefon-Service, medmindre et sådant ansvar følger af ufravigelige regler i produktansvarsloven.

10. Ændringer

10.1. Ændringer til denne aftale, der er til ugunst for kunden, kan ske med to måneders varsel. Øvrige ændringer til denne aftale kan ske uden varsel. Kunden vil modtage besked ved skriftlig eller elektronisk meddelelse. Kunden er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i kundens adresse eller e-mailadresse til Andelskassen, og kunden bærer selv ansvaret for, at kunden modtager meddelelse om ændringer, hvis kunden ikke har meddelt e-mail- eller adresseændring.

10.2 Ved ændringer af aftalen vil disse anses som vedtaget, medmindre kunden inden datoen for ikrafttræden af ændringerne har meddelt Andelskassen, at kunden ikke ønsker at være bundet af de ændrede vilkår.

10.3 Såfremt kunden meddeler, at kunden ikke ønsker at være bundet af de ændrede vilkår, vil aftalen anses som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de ændrede vilkår.

11. Opsigelse

11.1. Kunden kan opsig aftalen med 1 måneds varsel. Opsigelsen skal ske skriftligt. Andelskassen kan, hvor særlige forhold gør sig gældende som for eksempel i tilfælde af, at Andelskassen har leveret udstyr til kunden til brug for Telefon-Service, aftalemæssigt betinge sig kompensation herfor.

11.2. Andelskassen kan opsig aftalen med 2 måneders varsel. I tilfælde af opsigelse, vil kunden få refunderet en forholdsmæssig andel af eventuelle forudbetalte gebyrer vedrørende betalingstjenester. Aftalen kan dog ophæves uden varsel ved kundens misligholdelse af aftalevilkårene. Kunden er opmærksom på, at tilsidesættelse af kundens pligter i denne aftale anses som misligholdelse.

12. Klager

12.1. Hvis kunden ønsker at klage, kan kunden henvende sig til Andelskassen. Hvis kunden ikke får medhold i sin klage, kan kunden henvende sig til Pengeinstitutankenævnet eller Forbrugerombudsmanden.

12.2 Hvis klagen vedrører Andelskassens virksomhed som udbyder af betalingstjenester, kan kunden klage til Finanstilsynet.

13. Tilsyn og garantiordning

13.1 Andelskassen er underlagt Finanstilsynets tilsyn og er registreret under registreringsnummer 5451.

13.2 Andelskassen er omfattet af Garantifonden for indskydere og investorer. Fonden yder indskydere og investorer dækning for tab i tilfælde af betalingsstandsning eller konkurs i henhold til de efter Lov om garantifond for indskydere og investorer gældende regler.