

## Generelle kontovilkår og kortholderregler for First Card

1.	Definitioner .....	2	8.	Behandling og brug af personoplysninger .....	7
2.	Brug af First Card som betalingsinstrument .....	2	9.	Øvrige bestemmelser .....	8
2.1	Generelt .....	2	9.1	Adresseændring mv. ....	8
2.2	Erhvervsmæssig brug af First Card .....	2	9.2	Begrænset gyldighedsperiode og ombytning af kort....	8
2.3	Indkøb af rejser mv. via Rejsekontoen .....	2	9.3	Klager .....	8
2.4	Køb af varer og tjenesteydelser med First Card- betalingskort .....	2	9.4	God skik for finansielle virksomheder .....	8
2.4.1	Sikre internetbetalinger .....	3	10.	Ansvarsfraskrivelse .....	8
2.4.2	Tilmelding .....	3			
2.4.3	Ændring .....	3			
2.4.4	Særlige forhold om kortet og den tilmeldte mobiltelefon .....	3			
2.5	Kontaktløs funktion .....	3			
2.6	Registrering af kortdata hos en forretning eller en udbyder af en digital wallet .....	3			
2.7	Kontantudbetaling via First Card betalingskort i Danmark og i udlandet .....	3			
2.8	Gebyr for brug af kreditkort .....	3			
3.	Ansvar for brug af First Card .....	3			
3.1	Generelt .....	3			
3.2	Kortholders brug af First Card betalingskort og pinkode .....	4			
3.3	Kontohavers ansvar for First Card betalingskort og Rejsekontoen .....	4			
3.4	Kortholders ansvar for First Card betalingskort .....	4			
3.5	Pligt til at spærre First Card .....	5			
3.5.1	Spærring af First Card betalingskort .....	5			
3.5.2	Spærring af kort/kortdata i en digital wallet .....	5			
3.7	Kontrol af posteringer på betalingsoversigten eller fakturaen .....	5			
3.8	Tilbageførsel af betalinger, som kortholder har godkendt .....	5			
3.8.1	Hvis kortholder ikke kendte det endelige beløb ved godkendelse .....	5			
3.8.2	Køb via internettet, post- og telefonordrer m.m. ....	5			
3.8.3	Indsigelse ved betaling med Mastercard .....	6			
3.9	Tilbageførsel af betalinger, som kortholder ikke har godkendt .....	6			
4.	Betalingsvilkår .....	6			
4.1	Fakturering .....	6			
4.1.1	Levering af faktura med post .....	6			
4.1.2	Levering af faktura med ikke-krypteret e-mail .....	6			
4.1.3	Betaling via Betalingsservice .....	6			
4.2	Direkte opkrævning hos kortholder ved First Card med privat fakturering .....	6			
4.3	Fejl og mangler .....	7			
5.	Rejseforsikring og andre tillægsydelser .....	7			
6.	Renter og priser for serviceydelser .....	7			
6.1	Generelt .....	7			
6.2	Forsinket betaling .....	7			
6.3	Tilgodehavender .....	7			
6.4	Ændring af priser .....	7			
7.	Opsigelse .....	7			

## 1. Definitioner

### First Card:

Betalingsinstrument udstedt af Nordea Danmark, filial af Nordea Bank Abp, Finland ("banken"), som kan bestå af et antal First Card betalingskort - herunder First Card Corporate, First Card Executive betalingskort, First Card Indkøbskort og/eller First Card Bookingkort - og en Rejsekonto til erhvervsmæssig brug.

### First Card-betalingskort:

Et eller flere Mastercard udstedt som en del af First Card.

### First Card med virksomhedshæftelse:

Mastercard-betalingskort til erhvervsmæssig brug.

### First Card med virksomhedshæftelse og privat fakturering:

Mastercard-betalingskort til erhvervsmæssig brug med opkrævning hos kortholder, udstedt efter ansøgning fra kontohaver og kortholder.

### First Card Kundeservice:

En kundeservicefunktion, gennem hvilken kontohavere og kortholdere kan kommunikere via en af banken anvist digital kanal og/eller telefonisk, i det omfang og på den måde, som banken til enhver tid fastsætter.

### Rejsekonto:

Konto knyttet til First Card, som kan benyttes af kontohaver og kontohavers ansatte til indkøb hos Rejsebureauet.

### Administrator:

En fysisk person, som på vegne af kontohaveren er bemyndiget til at repræsentere kontohaveren i administrative forhold over for First Card Kundeservice gennem en af banken anvist digital kanal og/eller telefonisk. Administratorens bemyndigelse skal baseres på en af kontohaveren udstedt fuldmagt eller anden form for skriftlig tilladelse.

### Kanaler:

En af banken anvist digital kanal, herunder en applikation, portal eller lignende løsning, som giver kontohaveren, administratoren og/eller kortholderen adgang til oplysninger om transaktioner og anden First Card-produktrelateret information samt mulighed for at administrere relevante First Card-produkter.

For at få adgang til samt anvende en sådan digital kanal skal kontohaveren, administratoren eller kortholderen identificere og autentificere sig ved brug af en af banken godkendt sikkerhedsløsning, fx MitID eller Nordea ID.

Nærmere oplysninger om tilgængelige kanaler fremgår af hjemmesiden: [www.firstcard.dk](http://www.firstcard.dk).

### Meddelelse:

Enhver instruktion, ordre, anmodning eller anden tilkendegivelse af vilje eller kommunikation, som modtages fra eller sendes af kontohaveren, administratoren og/eller kortholderen via en digital kanal eller anden metode til fjernkommunikation.

### Kontohaver:

En fysisk eller juridisk person, der efter ansøgning tildeles First Card, og som hæfter i henhold til disse vilkår for enhver brug af First Card.

### Kortholder:

En fysisk person, som er ansat hos kontohaver, og som efter aftale med kontohaver har fået udstedt et First Card betalingskort.

### Betalingsmodtager:

Forhandler af varer og tjenesteydelser, som er tilsluttet Mastercard-betalingsystemer, og som modtager betaling med First Card-betalingskort eller fra Rejsekontoen.

### Digital wallet:

En digital wallet er en personlig softwarebaseret løsning fx en app til en mobiltelefon, hvor kortholder registrerer sine kortoplysninger til brug for fremtidige køb hos en forretning eller på internettet.

### Rejsebureau:

Et rejsebureau, som efter aftale mellem kontohaver og banken er berettiget til at fakturere rejseomkostninger på Rejsekontoen.

### Prisliste:

Den til enhver tid gældende prisliste, som findes på [www.firstcard.dk](http://www.firstcard.dk) eller kan fås ved henvendelse til First Card Kundeservice.

### Meddelelser via kanaler:

Banken er berettiget til at støtte ret på og disponere i overensstemmelse med meddelelser, som modtages fra eller sendes af kontohaveren, administratoren og/eller kortholderen via kanaler.

Meddelelser, som afgives gennem en af banken anvist kanal, hvor identiteten er blevet autentificeret ved hjælp af en af banken godkendt sikkerhedsløsning, anses som bindende for kontohaveren, administratoren og/eller kortholderen.

## 2. Brug af First Card som betalingsinstrument

### 2.1 Generelt

Disse vilkår gælder for kontohavers og kortholders brug af First Card-betalingskort. Kontohaver og kortholder er bundet af disse vilkår ved underskrift på ansøgningen og/eller ved brug af First Card-betalingskort og Rejsekontoen. Spørgsmål om First Card kan rettes til First Card Kundeservice på 70 20 63 09.

### 2.2 Erhvervsmæssig brug af First Card

First Card-betalingskort må kun bruges til erhvervsmæssige formål. Kortholder skal være opmærksom på, at alle oplysninger om kortholders anvendelse af First Card betalingskort og Rejsekontoen er tilgængelig for kontohaver.

### 2.3 Indkøb af rejser mv. via Rejsekontoen

Rejsekontoen kan anvendes ved køb foretaget hos rejsebureauet. Ved bestilling af rejser og andre tjenesteydelser hos rejsebureauet hæves beløbet på Rejsekontoen i overensstemmelse med disse vilkår.

### 2.4 Køb af varer og tjenesteydelser med First Card-betalingskort

First Card-betalingskort kan bruges til betaling for køb af varer og tjenesteydelser hos betalingsmodtagere. Købet godkendes ved at underskrive en nota eller i fx benzinautomater ved at indtaste den personlige, hemmelige kode (pinkoden), som hører til kortet.

Når First Card betalingskort bruges i forretninger, der overvejende tilbyder spil og væddemål, herunder kasinoer, forhandlere af lotterisedler, internetspil, væddeløbsbaner og lign., kan der være fastsat beløbsgrænser for brug af kortet pr. transaktion.

Kortholder må ikke bruge sit kort til ulovlige formål, herunder indkøb af varer eller tjenesteydelser, der er ulovlige i henhold til lokal lovgivning.

#### 2.4.1 Sikre internetbetalinger

Mastercard Identity Check er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet. Sikkerheden består i, at kortholder ved køb på internettet – ud over kortet – skal benytte en engangskode, som kortholder modtager fra Nets via sms i forbindelse med betalingen. Engangskoden skal kun anvendes ved køb i internetforretninger, der anvender Mastercard Identity Check.

Hvis kortholder ikke er tilmeldt Mastercard Identity Check, kan kortholder ikke handle i den pågældende forretning. Mastercard Identity Check kan ikke tilmeldes til First Card Bookingkort.

#### 2.4.2 Tilmelding

Inden eller senest i forbindelse med kortholders første køb i en internetforretning, der anvender Mastercard Identity Check, skal kortholder tilmelde sit kort til Mastercard Identity Check. Tilmelding kan enten ske via [nordea.dk/nethandel](http://nordea.dk/nethandel) eller i forbindelse med kortholders første køb. Tilmeldingen sker ved brug af kortholders MitID. I forbindelse med tilmelding skal kortholder angive det mobiltelefonnummer, som kortholder vil bruge til at modtage engangskoder på. Det er ikke muligt at bruge MitID medarbejdersignatur.

#### 2.4.3 Ændring

Hvis kortholder ønsker at ændre/afmelde mobiltelefonnummeret, kan kortholder med sit MitID gøre det i forbindelse med et Mastercard Identity Check-køb.

#### 2.4.4 Særlige forhold om kortet og den tilmeldte mobiltelefon

Da kortholders mobiltelefon bliver en del af sikkerheden ved internetkøb i forretninger, der benytter Mastercard Identity Check, skal kortholder sikre, at andre ikke har eller kan få uhindret adgang til både kortholders kort og mobiltelefon. Vi anbefaler derfor, at kortholder anvender en kode til sin mobiltelefon. Kortholder skal derfor snarest muligt ændre/afmelde mobiltelefonnummeret til Mastercard Identity Check, hvis kortholder mister den mobiltelefon, kortholder modtager engangskoder på. Hvis kortholder samtidig mister kortet, skal kortholder også spærre dette, se afsnit 3.5.

#### 2.5 Kontaktløs funktion

Hvis kortet har kontaktløst funktionalitet, kan kortholder vælge at bruge den kontaktløse funktion ved køb i forretninger, der tilbyder den service. Kortholder bruger kortet uden at sætte kortet ind i terminalen. Kortholder accepterer i stedet betalingen ved at holde kortet helt hen til en terminal (0-3 cm afstand), der har aktiveret den kontaktløse funktion.

Den kontaktløse funktion symboliseres på terminalen ved dette symbol:



Der er grænse for, hvor store beløb, der kan betales ved hver transaktion, uden at kortholder skal indtaste pinkoden. Kortholder kan finde den gældende beløbsgrænse på [www.firstcardonline.com/dk/support/kontaktlose-betalinger](http://www.firstcardonline.com/dk/support/kontaktlose-betalinger). Nordea kan regulere beløbet. Reguleringer bliver ikke varslet med mindre beløbet forhøjes eller nedsættes med mere end 50 % inden for et kalenderår. Hvis transaktionen er

større end den gældende beløbsgrænse, vil kortholder automatisk blive bedt om at godkende betalingen ved at indtaste pinkode. Kortholder vil med mellemrum kunne blive bedt om at indtaste pinkode, selvom beløbet er inden for den gældende beløbsgrænse.

#### 2.6 Registrering af kortdata hos en forretning eller en udbyder af en digital wallet

Kortholder har mulighed for at registrere sine kortdata hos den enkelte forretning eller hos en udbyder af en digital wallet, så kortholder ikke behøver at indtaste sine kortdata, når kortholder godkender fremtidige køb hos en forretning eller på internettet. Kortholder skal følge anvisningerne fra forretningen eller udbyderen af den digitale wallet.

Kortholder kan også aftale med forretningen, at kortdata registreres hos forretningen til brug for betaling af et abonnement. Forretningen vil selv trække de aftalte abonnementsbetalinger, og kortholder skal således ikke godkende den enkelte abonnementsbetaling. Når kortholder bruger sine kortdata på denne måde, skal kortholder sikre sig, at en eventuel opsigelse af abonnementet sker i overensstemmelse med de af forretningen fastsatte vilkår. For alle løsninger omfattet af dette afsnit 2.6 gælder som udgangspunkt, at hvis kortholder skifter kort, skal kortholder selv kontakte forretningen eller udbyderen af den digitale wallet for at få registreret de nye kortdata.

#### 2.7 Kontantudbetaling via First Card betalingskort i Danmark og i udlandet

First Card betalingskort kan bruges til udbetaling af dansk eller udenlandsk valuta i banker eller hos autoriserede valuta-handlere tilsluttet Mastercard eller i pengeautomater, som tager imod Mastercard. For First Card Rejsekort og First Card Indkøbskort er dette kun muligt, hvis det er tilvalgt af kontohaver.

Udbetaling fra pengeautomater godkendes ved at indtaste pinkoden. Udbetaling af kontanter kan være forbundet med omkostninger, ligesom brug af First Card-betalingskort kan være underlagt lokalt fastsatte hævebegrænsninger. First Card-betalingskort er endvidere underlagt en forbrugsgrænse, som fremgår af prislisen. Banken er ikke ansvarlig for eventuelle hævebegrænsninger eller omkostninger forbundet med brug af First Cardbetalingkort, som måtte være fastlagt af danske eller udenlandske banker. Det kan betyde, at kortholder er nødt til at hæve et ønsket beløb ad flere omgange. Der vil blive opkrævet en pris pr. hævning uanset beløbs størrelse. Vær opmærksom på, at det visse steder i udlandet er praksis, at der skal vises legitimation i form af fx pas ved brug af kreditkort.

#### 2.8 Gebyr for brug af kreditkort

Ved brug af kreditkort kan pengeinstitutter og forretninger opkræve et gebyr. Danske forretninger, som opkræver gebyr for brug af kreditkort, skal gøre kortholder opmærksom på gebyropkrævningen, inden betalingen sker.

## 3. Ansvar for brug af First Card

#### 3.1 Generelt

Kontohaver er ansvarlig for, at kortholder og brugere af Rejsekontoen er bekendt med og følger disse vilkår og øvrige vilkår aftalt mellem kontohaver og rejsebureauet i tilknytning til First Card. Kontohaver er endvidere ansvarlig for, at kortholder umiddelbart efter modtagelse af First Card betalingskortet underskriver kortet i underskriftfeltet.

### 3.2 Kortholders brug af First Card betalingskort og pinkode

Kort og pinkode sendes til kortholders privatadresse medmindre andet er aftalt. Pinkoderne konstrueres og udskrives maskinelt, uden at nogen kan få kendskab til dem. Banken skal underrettes, hvis brevet med pinkoden har været åbnet eller ikke er intakt ved modtagelsen.

Brevet med pinkoden skal destrueres umiddelbart efter modtagelsen. Kan kortholder ikke læse pinkoden udenad, skal pinkoden opbevares forsvarligt. Pinkoden må ikke opbevares sammen med First Card betalingskortet.

Kort og pinkode må kun bruges af kortholder personligt og må ikke udleveres til andre, fx ægtefælle eller børn. Kortet skal opbevares forsvarligt, og det skal med jævne mellemrum kontrolleres, at kortet ikke er mistet.

Ved brug af pinkoden bør kortholder sikre sig, at andre ikke har mulighed for at aflure den. Pinkoden må kun anvendes i pinkodebaserede terminaler og pengeautomater tilknyttet Mastercard.

Når First Card betalingskortet bruges, skal kortholder sikre sig, at korrekt dato og beløb er anført på fx terminalen eller notaen. Kortholder må ikke skrive under på en nota, hvis beløbet er forkert eller ikke er anført. Hvis betalingsmodtager tager flere aftryk af First Card betalingskortet, skal de ikke-anvendte aftryk destrueres. Kortholder skal kontrollere, at kvitteringer og notakopier er i overensstemmelse med betalingsoversigten, specifikationen og/eller fakturaen, når denne er modtaget. Hvis kortholder giver betalingsmodtager lov til at trække ekstra penge på kortet, fx drikkepenge, skal kortholder sikre sig, at betalingsmodtager udleverer en kvittering på det fulde beløb.

Når kortholder bruger kortet fx til leje af bil eller under check-in på et hotel, er det sædvanligt, at kortholder bliver bedt om at underskrive en nota, der giver udlejningsselskabet eller hotellet mulighed for efterfølgende at trække yderligere beløb. Kortholder skal være opmærksom på, at udlejningsselskabet eller hotellet herved får mulighed for efterfølgende at trække beløb på kortet.

Ved post- eller telefonordrækøb eller handel på internettet skal kortholder oplyse navn, adresse og kortnummer, kortets udløbsdato og kontrolcifrene på kortets bagside. Pinkoden må ikke oplyses til andre. Ved postordrækøb skal kortholder på bestillingssedlen skrive under på, at beløbet må hæves på kortet.

Ved gennemførelse af transaktioner i betalingsautomater, hvor der ikke indtastes pinkode eller underskrives en nota, skal kortholder sikre sig, at det beløb, der fremgår af automaten, er korrekt, inden transaktionen godkendes.

### 3.3 Kontoavers ansvar for First Card betalingskort og Rejsekontoen

Kontoaver hæfter for enhver brug og misbrug af First Card betalingskort og Rejsekontoen, uanset om der er valgt First Card med virksomhedshæftelse eller First Card med privat fakturering. Har kortholder brugt First Card betalingskort til privat forbrug i strid med denne aftale, hæfter kontoaver solidarisk med kortholder for dette.

Kontoavers hæftelse omfatter alle renter, priser for serviceydelser og omkostninger mv., herunder omkostninger som

følge af kortholders forsinkede eller manglende betaling. Ethvert mellemværende imellem kontoaver, kortholder og brugere af Rejsekontoen er banken uvedkommende.

Hvis kortet har været misbrugt af en anden person end kortholder, hæfter kontoaver med samme begrænsninger som kortholder, se pkt. 3.4.

Det er kontoavers ansvar at fastsætte regler for hvilke af kontoavers ansatte, der kan foretage køb via Rejsekontoen.

Kontoavers hæftelse ophører, når banken har modtaget anmodning om spærring af de individuelle First Card betalingskort og/eller Rejsekontoen. Hæftelsen består dog fortsat for transaktioner med kort eller på Rejsekontoen, som endnu ikke er endeligt afregnet. Transaktioner, som er foretaget, kan ikke tilbagekaldes.

Kontoaver skal endvidere holde banken skadesløs for enhver omkostning som følge af kortholders eller kontoavers manglende overholdelse af disse vilkår.

### 3.4 Kortholders ansvar for First Card betalingskort

Hvis First Card betalingskort har været misbrugt af en anden person, dækker banken tabet, medmindre tabet er omfattet af bestemmelserne nedenfor i dette pkt. 3.4. Kortholder skal dække tab op til 375 kr. (selvrisiko), hvis en anden person har misbrugt First Card betalingskortet ved at bruge pinkoden.

Kortholder skal dække op til 8.000 kr., hvis andre har misbrugt First Card betalingskortet ved at bruge pinkoden, og

- kortholder har undladt at underrette banken snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet, eller at uberettigede har fået kendskab til pinkoden,
- kortholder med forsæt har oplyst pinkoden til den, som har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at kortholder indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug af kortet, eller
- kortholder ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Kortholder hæfter for det fulde tab, hvis misbruget er foretaget af en person, som kortholder med forsæt har oplyst pinkoden til under omstændigheder, hvor kortholder indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Kortholder hæfter endvidere for det fulde tab, hvis kortholder har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser om at beskytte pinkoden, se pkt. 3.2, eller spærre kortet, se pkt. 3.5.

Kortholder hæfter endvidere for enhver brug, som banken kan godtgøre, er foretaget på et tidspunkt, hvor kortholder vidste eller burde vide, at kontoaver ikke ville være i stand til at honorere sine forpligtelser over for banken.

Kortholders hæftelse ophører, når banken har modtaget anmodning om spærring af First Card betalingskortet.

Uanset ovenstående hæfter banken for misbrug, hvis banken ikke kræver brug af pinkode eller anden stærk kundeautentifikation, medmindre kortholder har handlet svigagtigt.

Uanset ovenstående hæfter banken tillige for misbrug, hvis kortholder ikke kunne opdage tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af kortholders pinkode.

## 3.5 Pligt til at spærre First Card

### 3.5.1 Spærring af First Card betalingskort

Kortholder eller kontohaver skal snarest muligt kontakte First Card Kundeservice på 70 20 63 09, hvis

- et First Card betalingskort er mistet,
- der er mistanke om, at en anden har fået kendskab til en pinkode til et kort,
- kortet er blevet misbrugt,
- der er mistanke om, at et kort kan være blevet kopieret, eller
- der på anden måde er mistanke om, at et kort kan blive misbrugt.

Tilsvarende skal kontohaver kontakte First Card Kundeservice, hvis

- der er mistanke om, at en anden har fået kendskab til information, som kan sætte tredjemand i stand til uautoriseret at anvende Rejsekontoen, eller
- der er mistanke om, at Rejsekontoen kan blive misbrugt.

First Card betalingskort og Rejsekontoen kan spærres døgnet rundt. Spærring af First Card betalingskort skal ske hos First Card Kundeservice, uanset om kortets bortkomst er meldt til politiet eller andre.

Ved spærring af First Card betalingskort skal kortholders navn, adresse, cpr-nr. og evt. kortnummer oplyses.

Banken sender herefter skriftlig bekræftelse med meddelelse om tidspunkt og årsag til spærringen. Kontohaver skal om muligt søge at inddrage First Card betalingskort ved mistanke om misbrug.

Bortkomne First Card betalingskort, som genfindes, eller kort, som er defekte eller spærret, skal klippes over og returneres til banken på den adresse, som står bag på kortet.

### 3.5.2 Spærring af kort/kortdata i en digital wallet

Kortholder eller kontohaver skal kontakte Nordea snarest muligt for at spærre sine kort/kortdata på kortholders mobiltelefon, hvis:

- kortholder mister sin mobiltelefon
- kortholder opdager, at kort/ kortdata på mobiltelefonen er blevet misbrugt
- kortholder på anden måde får mistanke om, at kort/ kortdata i en digital wallet kan blive misbrugt.

Kortholder eller kontohaver kan spærre kort/kortdata døgnet rundt på + 45 70 20 63 09. Ved henvendelse skal kortholders navn, adresse, cpr-nr. og kortnummer oplyses for straks at få spærret kortet.

Når kort/kortdata i en digital wallet er blevet spærret, vil kortholder blive informeret med angivelse af årsag og tidspunkt for spærringen.

Hvis en mobiltelefon med spærret kort/kortdata findes igen, skal kortholder kontakte Nordea og aftale, hvordan kortholder skal forholde sig.

Hvis en anden får kendskab til pinkoden til den digitale wallet, kortholder har registreret sit kort/sine kortdata i, skal kortholder snarest muligt ændre denne. Følg vejledningen i den digitale wallet. Kontakt herefter Nordea for yderligere information om, hvordan kortholder skal forholde sig.

## 3.6 Bankens ret til at spærre First Card betalingskort

Banken er berettiget til at spærre for brug af First Card betalingskort, hvis

- den konto, kontohavers kort er knyttet til, er ophævet,
- kortholder/kontohaver overtræder reglerne, herunder hvis kontoen, som kortet er knyttet til, kommer i overtræk, eller hvis
- forbruget på kortet ikke bliver betalt inden forfaldsdatoen, eller
- kortet er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand.

Banken kan med øjeblikkelig virkning spærre First Card betalingskort ved gentagne tilfælde af manglende betaling eller overskridelse af aftalte forbrugsgrænser, eller hvis der er tale om særligt groft og/eller gentagne overtræk. I andre tilfælde vil kontohaver så vidt muligt blive rykket skriftligt, før kortene spærres som følge af manglende betaling.

Når banken har spærret kortet, vil kortholder blive informeret om dette med angivelse af årsag til og tidspunktet for spærringen.

I tilfælde af mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler underretter banken kortholder/kontohaver via telefon, SMS og/eller e-mail, hvis kortholder har oplyst et telefonnummer eller en e-mail adresse. Alternativt sker underretningen via Netbank/Netbank konto-kik.

Banken har til enhver tid ret til at udskifte kort og kan desuden forlange alle kort tilbageleveret.

Tilbagekaldte eller spærrede kort skal klippes over og returneres til banken på den adresse, som står bag på kortet.

## 3.7 Kontrol af posteringer på betalingsoversigten eller fakturaen

Kontohaver og/eller kortholder har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på betalingsoversigten eller fakturaen. Hvis der ved kontrollen opdages transaktioner, som ikke stemmer overens med kvitteringer eller notakopier, eller som kortholder ikke mener at have foretaget, skal kontohaver henvende sig i Nordea snarest muligt. Kontohaver og kortholder skal i den forbindelse være opmærksomme på fristerne i punkt 3.8.1 - 3.8.2 og 3.9.

## 3.8 Tilbageførsel af betalinger, som kortholder har godkendt

### 3.8.1 Hvis kortholder ikke kendte det endelige beløb ved godkendelse.

Hvis kortholder ikke kendte det endelige beløb, da kortholder godkendte betalingen, og det beløb, der efterfølgende bliver trukket på kontohavers konto, er væsentligt højere, end hvad der med rimelighed kan forventes, kan kontohaver have krav på tilbageførsel af betalingen. Dette kan fx være tilfældet i forbindelse med billeje eller check-ud fra hoteller, hvor kortholder har godkendt, at betalingsmodtager efterfølgende kan trække for fx påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren.

Kontohaver skal henvende sig til Nordea, senest otte uger efter at beløbet er trukket på kontohavers konto, hvis kontohaver mener at have krav på at få tilbageført en betaling, hvor kortholder ikke har godkendt det endelige beløb.

### 3.8.2 Køb via internettet, post- og telefonordrer m.m.

Hvis kortholder har brugt kortet til køb af varer eller tjenesteydelser på en af følgende måder:

- via internettet
- ved post- eller telefonordrer
- i selvbetjente automater uden pinkode

- kan kontohaver og/eller kortholder have ret til at få en betaling tilbageført, hvis
- betalingsmodtageren har trukket et højere beløb end aftalt
- den bestilte vare/tjenesteydelse ikke er leveret
- kontohaver eller kortholder har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret før end der er foretaget levering af varen eller tjenesteydelsen.

Kontohaver og/eller kortholder skal først søge at løse problemet med betalingsmodtager, inden kontohaver og/eller kortholder henvender sig til Nordea. Kontohaver og/eller kortholder skal kunne dokumentere, at de har kontakten eller forsøgt at kontakte betalingsmodtager.

Det er en betingelse, at kontohaver og/eller kortholder henvender sig og gør indsigelse til Nordea, snarest muligt efter at kontohaver og/eller kortholder er eller burde være blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på kontohavers konto. Kontohaver og/eller kortholder skal så vidt muligt gøre indsigelse til Nordea, snarest muligt og så vidt muligt inden for 14 dage efter at de er eller burde være blevet opmærksomme på det mulige krav. Ved vurdering af om kontohaver og/eller kortholder har fremsat indsigelse rettidigt til Nordea, vil der blive lagt vægt på kontohavers og/eller kortholders pligt til løbende at gennemgå posteringer på betalingsoversigten eller fakturaen, se punkt 3.9. Nordea vil herefter undersøge indsigelsen.

Mens indsigelsen bliver undersøgt nærmere, vil det pågældende beløb normalt blive sat ind på kontoen. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil Nordea hæve beløbet på kontoen igen.

Hvis indsigelsen viser sig at være uberettiget, kan Nordea kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev sat ind på kontohavers konto, og indtil beløbet hæves igen.

### 3.8.3 Indsigelse ved betaling med Mastercard

Hvis kortholder har betalt med Mastercard vil kontohaver og/eller kortholder i nogle yderligere situationer kunne få tilbageført en betaling, hvis købet er sket ved handel på internettet eller ved post- eller telefonordre. Kontohaver og/eller kortholder kan få informationer herom på [nordea.dk/indsigelse](http://nordea.dk/indsigelse) eller ved henvendelse til Nordea.

### 3.9 Tilbageførsel af betalinger, som kortholder ikke har godkendt

Hvis kortholder mener, at der er gennemført en eller flere betalinger med kortet, som kortholder ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal kontohaver og/eller kortholder henvende sig til Nordea, snarest muligt og så vidt muligt inden for 14 dage efter at de er blevet opmærksomme på den uautoriserede transaktion. Ved vurdering af om kontohaver og/eller kortholder har henvendt sig rettidigt i Nordea, vil der blive lagt vægt på kontohavers og/eller kortholders pligt til løbende at gennemgå posteringer på betalingsoversigten eller fakturaen, se punkt 3.7. Manglende indsigelse inden for fristen kan betyde, at en ellers berettiget indsigelse bortfalder.

Nordea vil herefter undersøge indsigelsen. Mens indsigelsen bliver undersøgt nærmere, vil det pågældende beløb normalt blive sat ind på kontoen. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil Nordea hæve beløbet på kontoen igen. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil Nordea eventuelt kunne gøre ansvar gældende over for kontohaver og/eller kortholder, se punkt 3.3. og 3.4.

Hvis indsigelsen viser sig at være uberettiget, kan Nordea kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev sat ind på kontohavers konto, og indtil beløbet hæves igen.

## 4. Betalingsvilkår

### 4.1 Fakturering

#### 4.1.1 Levering af faktura med post

Banken sender en faktura, eventuelt sammen med en specifikation, med en oversigt over de gennemførte transaktioner med det aftalte interval.

#### 4.1.2 Levering af faktura med ikke-krypteret e-mail

Ved modtagelse af faktura og eventuelt specifikation via e-mail er det kortholders/kontohavers ansvar, at den valgte e-mailadresse er korrekt og løbende tjekkes, og at e-mailboksen ikke bliver overfyldt mv.

#### 4.1.3 Levering af faktura via kanaler

Kontohaveren og/eller kortholderen har mulighed for at modtage en faktura via en af bankens kanaler. Bankens ansvar ophører, når fakturaoplysningerne er gjort tilgængelige for kontohaveren og/eller kortholderen i kanalen.

#### 4.1.3 Betaling via Betalingsservice

Hvis forbruget opkræves via Betalingsservice sendes en betalingsoversigt, eventuelt sammen med en specifikation.

Betalingsoversigten, specifikationen og/eller fakturaen skal kontrolleres omhyggeligt. Ved post- og telefonordreb og ved handel på internettet har First Card betalingskortet ikke været forevist, og disse transaktioner skal derfor kontrolleres med særlig omhu.

Al fakturering sker i danske kroner. Omregning fra fremmed valuta til danske kroner sker efter de principper, som fremgår af prislisterne som fremgår af hjemmesiden: [www.firstcard.dk](http://www.firstcard.dk). Ændringer i den referencekurs, der er anført i prislisterne, træder i kraft uden varsel. Kontohaver og/eller kortholder bærer risikoen for eventuelle kursændringer i tiden frem til omregningstidspunktet. Visse valutaer kan have flere officielle kurser, ligesom visse valutaer kan kræve en ekstra omregning.

Hvis kortholder bruger kortet i udlandet, kan kortholder blive tilbudt, at betalingsmodtager laver en valutaomregning (såkaldt dynamic currency conversion), før betalingen bliver gennemført. Inden kortholder godkender omregningen, skal betalingsmodtager oplyse, hvilke gebyrer og hvilken kurs betalingsmodtager bruger ved omregningen. Kortholder skal være opmærksom på, at den kurs, som betalingsmodtager anvender, kan være forskellig fra den kurs, banken anvender, og at banken ikke har indflydelse på den omregningskurs, betalingsmodtager bruger.

### 4.2 Direkte opkrævning hos kortholder ved First Card med privat fakturering

Ved First Card med privat fakturering opkræves forbruget på First Card betalingskortet direkte hos kortholder via Betalingsservice eller ved fremsendelse af faktura. Betalingsoversigten eller fakturaen sendes til den privatadresse, som kortholder har oplyst i ansøgningen. Hvis forbruget på kortet ikke betales rettidigt, sender banken en påmindelse (rykker 1) til kortholder. Hvis forbruget fortsat ikke bliver betalt, sender banken en ny påmindelse (rykker 2) til kortholder med kopi til kontohaver.

Er der foretaget indkøb via en Rejsekonto, sendes betalingsoversigten eller fakturaen herfor til kontohaver.

Det er kortholders ansvar at afregne erhvervsmæssigt forbrug med kontohaver, før forbruget på kortet forfalder til betaling.

Hvis kortholder ønsker at afvise en opkrævning eller en del heraf, skal kortholder snarest muligt efter modtagelsen af betalingsoversigten eller fakturaen kontakte First Card Kundeservice på 70 20 63 09. Banken kan kræve, at kortholder bruger en særlig blanket til sin indsigelse.

Hvis kortholder afviser en opkrævning over for banken, vil beløbet i stedet blive opkrævet hos kontohaver. Betaling kan alene ske med frigørende virkning til banken.

### 4.3 Fejl og mangler

Banken har intet ansvar for fejl og mangler ved varer og tjenesteydelser betalt med First Card betalingskortet. Eventuelle reklamationer skal rettes til betalingsmodtager i overensstemmelse med det pågældende lands lovgivning.

Ved køb af løbende ydelser, fx abonnementer, skal kortholder sørge for, at udbyderen af abonnementet får skriftlig besked, når ydelsen ikke længere ønskes betalt med First Card betalingskortet.

## 5. Rejseforsikring og andre tillægsydelser

Til First Card betalingskort er knyttet en rejseforsikring, dog ikke til First Card Indkøbskort og First Card Bookingkort. Betingelserne for forsikringen kan ses på [www.firstcard.dk](http://www.firstcard.dk).

Banken kan tilbyde yderligere tillægsydelser knyttet til anvendelsen af First Card eller en del heraf, fx til First Card betalingskort eller Rejsekontoen. Vilklarene for eventuelle tillægsydelser vil være beskrevet i særskilt materiale.

## 6. Renter og priser for serviceydelser

### 6.1 Generelt

For First Card betalingskortet betales et årligt beløb til banken. Beløbet refunderes ikke i tilfælde af aftalens ophør.

Hvis der er gjort indsigelse mod en transaktion, og indsigelsen viser sig at være uberettiget, bliver der opkrævet renter af beløb, som eventuelt har været tilbageført under behandling af indsigelsen.

Øvrige priser og omkostninger mv. forbundet med brugen af First Card fremgår af prislisten og oplyses ved henvendelse til banken.

### 6.2 Forsinket betaling

Ved forsinket betaling af forbruget på First Card betalingskortet skal der betales morarenter fra forfaldsdagen til betaling er modtaget. Banken er endvidere berettiget til at opkræve rykkeromkostninger og eventuelle inkassoomkostninger.

### 6.3 Tilgodehavender

Kontohavers evt. tilgodehavender forrentes ikke.

### 6.4 Ændring af priser

Banken kan ændre priserne eller indføre nye priser for serviceydelser for First Card betalingskort med en måneds varsel.

## 7. Opsigelse

Såvel kontohaver som banken er berettiget til skriftligt at opsig denne aftale med en måneds varsel. Banken kan endvidere uden varsel ophæve aftalen helt eller med virkning for enkelte kortholdere, hvis kontohaver og/eller kortholder ikke opfylder – eller må forventes ikke at kunne opfylde – sine forpligtelser over for banken i medfør af disse vilkår. Ophævelse kan fx ske, hvis kontohaver eller kortholder tages under rekonstruktionsbehandling, konkursbehandling, standser sine betalinger, kommer i økonomiske vanskeligheder, afgår ved døden eller på anden måde viser sig ude af stand til eller må forventes at være ude af stand til at opfylde sine forpligtelser, eller kontohaver/kortholder afgiver urigtige oplysninger over for banken eller samarbejdspartnere.

Kortholders brug af First Card betalingskort er betinget af ansættelse hos kontohaver. Hvis ansættelsen ophører, skal kontohaver straks give banken besked og inddrage kortholders First Card betalingskort. Hvis kontohaver ikke giver banken besked om fratædelsen og sørger for at First Card betalingskortet spærres eller inddrages, hæfter kontohaver for kortholders eventuelle brug af First Card betalingskortet.

Ved aftalens ophør spærres First Card betalingskort, og det aktuelle forbrug på kortet inklusive et evt. ufaktureret forbrug forfalder til umiddelbar betaling. Retten til at anvende First Card betalingskort og Rejsekonto ophører samtidig. Kortene skal i så fald klippes over og returneres til banken på den adresse, som står bag på kortet.

## 8. Behandling og brug af personoplysninger

De oplysninger om navn, adresse, telefonnummer, e-mail-adresse og CPR-nr. eller CVR-nr., som kortholder eller kontohaver giver Nordea, bruger banken til at oprette og administrere kortet.

CPR-nr. bruges bl.a. til at indhente adresseoplysninger hos folkeregistret, til at spærre kort og til at sikre en entydig identifikation af den enkelte kortholder.

CVR-nr. bruges bl.a. til at indhente oplysninger hos Erhvervsstyrelsen og til at sikre entydig identifikation af virksomheden.

Personoplysninger opbevares, så længe kortholder har et kort.

Ved brug af kortet er det bl.a. kortnummer, beløb, dato for brug af samt hvor kortet har været brugt, der betragtes som personoplysninger.

Oplysninger om brug af kortet opbevares hos forretningen, i forretningens pengeinstitut og dennes dataleverandør og opbevares i Nordea til brug for bogføring, kontoudskrifter og evt. senere retning af fejl.

Når kortholder bruger kortet, vil oplysninger til brug for gennemførelse af betalingen også blive opbevaret hos Mastercard, der er forpligtet til at opbevare og behandle oplysningerne i overensstemmelse med EU's databeskyttelsesforordning.

Ved tilmelding til Mastercard Identity Check bliver kortholders mobiltelefonnummer opbevaret hos Nets til brug for udsendelse af engangskoder.

Oplysninger om brug af kortet videregives kun til brug for gennemførelse af transaktioner, hvor lovgivningen kræver det eller for at hindre misbrug af kortet.

Hvis kortholder eller kontohaver er utilfreds med behandlingen af deres personoplysninger, kan de henvende sig til Nordeas

databeskyttelsesrådgivere ved at sende en e-mail til [dataprotectionoffice@nordea.com](mailto:dataprotectionoffice@nordea.com). Det er også muligt at sende et brev til: Nordea, Helgeshøj Alle 67, 2630 Taastrup.

Det er også muligt at indgive en klage til eller kontakte Datatilsynet. Kontaktoplysningerne kan findes på Datatilsynets hjemmeside.

Yderligere oplysninger om bankens behandling af oplysninger fremgår af "Nordeas politik om databehandling", som kan findes på bankens hjemmeside på [nordea.dk](http://nordea.dk).

## 9. Øvrige bestemmelser

### 9.1 Adresseændring mv.

Hvis kontohaver eller kortholder ændrer navn, adresse, selskabsform el. lign., skal dette omgående oplyses til First Card Kundeservice, og First Card betalingskort med urigtige oplysninger skal omgående klippes over og returneres til banken på den adresse, som står bag på kortet. Banken udsteder i så fald et nyt kort mod betaling af prisen for et erstatningskort, se prislisten. Banken forbeholder sig ret til at foretage en ny kreditvurdering ved ændring i selskabs- eller virksomhedsform.

### 9.2 Begrænset gyldighedsperiode og ombytning af kort

First Card betalingskort er gyldige frem til det tidspunkt, som er angivet på kortets forside. Ved gyldighedsperiodens udløb ombyttes kortet automatisk med et nyt, medmindre aftalen er ophørt inden.

For at forhindre misbrug el. lign. af First Card betalingskort er banken berettiget til uden omkostninger for kontohaver og kortholder at tilbagekalde, spærre og ombytte et eller flere kort. Kortholder vil hurtigst muligt modtage et nyt kort. Tilbagekaldte, spærrede eller defekte kort skal klippes over og returneres til banken på den adresse, som står bag på kortet.

### 9.3 Klager

Hvis kontohaver/kortholder ønsker at klage i forbindelse med brug af First Card betalingskort, kan dette gøres til bankens Kundeservicechef, der er klageansvarlig.

Henvendelse sker til Nordea, Kundeservicechefen, Helgeshøj Allé 67, 2620 Taastrup, på e-mail: [klageansvarlig@nordea.dk](mailto:klageansvarlig@nordea.dk) eller på [nordea.dk](http://nordea.dk).

Klager over banken kan også indbringes for Pengeinstitutankenævnet, [www.pengeinstitutankenavenet.dk](http://www.pengeinstitutankenavenet.dk) adresse: Amaliegade 8B, 2. sal, Postboks 9029, 1022 København K, der er det alternative tvistløsningsorgan efter forbrugerklageloven.

Klager vedrørende bankens overholdelse af de finansielle love kan indbringes for:

Den Europæiske Centralbank (ECB)  
Sonnemannstrasse 22, 60314 Frankfurt am Main,  
Tyskland  
Tlf.: +49 69 1344 0

Finansinspektionen

Snellmannsgatan 6, PB 103, 00101 Helsinki,

Finland E-mail: [registry@fiva.fi](mailto:registry@fiva.fi)

Tlf.: +358 9 183 5339

Finanstilsynet, [www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk)

(fx reglerne om god skik) eller til Finansinspektionen, [finansinspektionen.seregistry@fiva.fi](mailto:finansinspektionen.seregistry@fiva.fi).

Klager over bankens behandling af personoplysninger kan indbringes for Datatilsynet, [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

### 9.4 God skik for finansielle virksomheder

Efter bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder skal banken oplyse om provisioner eller andet vederlag ved formidlingen af produkter og ydelser. Ajourførte oplysninger kan ses på [nordea.dk](http://nordea.dk).

### 9.5 Ændring af disse vilkår og vilkår for tillægsydelse

Banken er berettiget til med en måneds varsel at ændre disse vilkår eller vilkårene for tillægsydelse udbudt som en del af First Card til ugunst for kontohaver og/eller kortholder.

Ændringer til gunst for kontohaver og/eller kortholder kan træde i kraft uden varsel. Ved ændringer får kontohaver og/eller kortholder en meddelelse pr. brev, på betalingsoversigten, specifikationer eller fakturaen, på andet varig medium eller ved annoncering i dagspressen.

En varslet ændring af vilkårene anses for godkendt af kontohaver og/eller kortholder, medmindre kontohaver og/eller kortholder inden datoen for ikrafttrædelsen har meddelt banken, at man ikke ønsker at være bundet af de nye vilkår.

Hvis kontohaver og/eller kortholder meddeler banken, at kontohaver og/eller kortholder ikke ønsker at være bundet af de nye vilkår, anses aftalen for ophørt på tidspunktet for ikrafttrædelsen af de nye vilkår. Alle udstedte kort skal klippes over og returneres til banken på den adresse, som står bag på kortet.

## 10. Ansvarsfraskrivelse

Banken er ikke ansvarlig for tab som følge af danske eller udenlandske lov- eller myndighedspålæg, krig, oprør, borgerlige uroligheder, terror, sabotage, naturkatastrofer, strejke, blokade, lockout eller anden lignende omstændighed, uanset om banken er årsag til eller part i sådan en omstændighed, eller uanset om omstændigheden kun rammer dele af bankens funktioner, herunder funktioner som varetages af underleverandører. Andre tab erstattes ikke, hvis banken har handlet med almindelig agtpågivenhed. Bankens er ikke ansvarlig for tab som følge af, at bankfilialer eller pengeautomater er lukkede eller ude af drift. Ligeledes er banken uden ansvar for tab som følge af, at rejsebureauer eller en betalingsmodtager er ophørt med at drive virksomhed eller afviser at acceptere First Card betalingskort.