

**Jos erikielisten versioiden välillä on eroja, suomenkieliset ehdot ovat ratkaisevat.**

### 1. Ehtojen soveltamisala

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan, jollei toisin ole sovittu. Ulkomaan tilisiirtoihin, eli:

- kaikkiin muun valuutan kuin euron määräisiin tilisiirtoihin, maksuosiin ja näissä ehdoissa tarkoitettuihin käteispalveluihin riippumatta maksajan tai maksunsaajan pankin sijainnista ja
- euromääräisiin maksuihin, joiden toteuttamiseen osallistuu yhtenäisen euromaksualueen ulkopuolella sijaitseva maksajan tai maksunsaajan pankki.

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan myös maksajan pankilleen antamaan toimeksiintoon asettaa ulkomaan maksuna käytettävä shekki siltä osin kuin näissä ehdoissa on nimenomaisesti mainittu. Muutoin shekkeihin sovelletaan shekkilakia. Näitä ehtoja ei sovelleta ulkomaan shekkien lunastukseen, joihin sovelletaan ulkomaanshekin yleisiä lunastusehtoja.

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan soveltuvin osin myös muihin maksutoimeksiintoihin, kuten korttimaksuihin.

Maksutoimeksiintojen toteuttamiseen sovelletaan lisäksi tilisopimuksen ja mahdollisen muun maksutoimeksiintoa koskevan palvelusopimuksen ehtoja.

### 2. Käsitteiden määrittely

**Aloituspäivä** on pankkipäivä, jolloin maksajan pankki aloittaa maksutoimeksiannon toteuttamisen.

**BIC-koodi** (Bank Identifier Code, ISO 9362) on pankin yksilöivä kansainvälinen tunnus. BIC-koodi tunnetaan myös SWIFT-koodina.

**ETA-maksu ETA-valuutassa** on Euroopan talousalueella sijaitsevien maksajan pankin ja maksunsaajan pankin välillä suoritettava tilisiirto tai maksuosoitus, joka suoritetaan ETA-valtion valuutassa.

**ETA-maksu** on Euroopan talousalueella sijaitsevien maksajan pankin ja maksunsaajan pankin välillä suoritettava tilisiirto tai maksuosoitus, joka suoritetaan muussa kuin ETA-valtion valuutassa.

**ETA-valtioilla** tarkoitetaan EU-jäsenvaltioita sekä muita Euroopan talousalueeseen liittyneitä valtioita, kuten Islantia, Liechtensteiniä ja Norjaa.

**Euromaksualue (SEPA, Single Euro Payments Area)** on eurooppalaisten pankkien, Euroopan keskuspankin ja Euroopan komission yhdessä luoma yhtenäinen maksualue. Yhtenäiseen euromaksualueeseen kulloinkin kuuluvat valtiot on määriteltä pankin verkkosivuilla [www.nordea.fi](http://www.nordea.fi).

**IBAN** (International Bank Account Number, ISO 13616) on tilinumeron kansainvälinen esittämismuoto.

**Kuluttaja** on maksupalvelun käyttäjänä oleva luonnollinen henkilö, joka tekee maksutapahtumaa koskevan sopimuksen pääasiassa muuta tarkoitusta kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

**Maksaja** on maksutoimeksiannon antaja.

**Maksajan pankki** on pankki tai maksulaitos, joka vastaanottaa maksutoimeksiannon ja välittää sen välittäjäpankille tai maksunsaajan pankille.

**Maksujärjestelmä** on varojensiirtojärjestelmä, jossa on vakioidut järjestelyt ja yhteiset säännöt maksutapahtumien käsittelylle, selvitykselle ja/tai katteen-siirrolle.

**Maksun eräpäivä** on maksajan maksajan pankille ilmoittama maksutoimeksiannon toteuttamisen aloituspäivä.

**Maksুমääräys** on maksajan toimeksiintoon perustuva maksajan pankin välittäjäpankille tai saajan pankille antama peruuttamaton määräys suorittaa tilisiirto tai toteuttaa maksuosoitus.

**Maksuosoitus** on maksajan maksajan pankille antama maksutoimeksiinto siirtää varat maksunsaajan saataville.

**Maksupalvelun käyttäjä** on se, joka pankin kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella voi käyttää maksupalvelua tai -palveluita maksajana tai maksunsaajana taikka molempien ominaisuudessa.

**Maksunsaaja** on tilisiirroissa se maksupalvelun käyttäjä, jonka käytettävissä olevalle tilille varat siirretään, shekeissä se, jonka hyväksi shekki asetetaan ja maksuosoituksissa se, jonka saataville varat siirretään.

**Maksunsaajan pankki** on pankki tai maksulaitos, joka vastaanottaa varat maksunsaajan lukuun ja siirtää ne maksunsaajan tilille tai pitää ne maksunsaajan saatavilla.

**Maksutapahtuma** on toimenpide, jolla varoja siirretään, nostetaan tai asetetaan käytettäväksi.

**Maksutoimeksiinto** on maksajan maksajan pankille antama määräys toteuttaa maksutapahtuma, kuten tilisiirto, maksuosoitus tai käteismaksu. Maksutoimeksiannon toteuttaminen sisältää maksupalvelun käyttäjän pankin toimenpiteet maksutoimeksiannon käsittelemiseksi ja maksun välittämiseksi.

**Maksutoimeksiintopalvelu** on palvelu, jossa maksulaitokseksi rekisteröity palveluntarjoaja käynnistää pankin hyväksymän teknisen rajapinnan kautta maksajan pyynnöstä maksutoimeksiannon maksajan pankissa olevalta maksutililtä, joka on asiakkaan kanssa sovitulla tavalla käytettävissä tietoverkon välityksellä

**Muu maksu** on maksutoimeksiinto, jonka toteuttamiseen osallistuu Euroopan talousalueen ulkopuolella sijaitseva maksajan pankki tai maksunsaajan pankki.

**Pankkipäivä** on päivä, jona maksajan tai maksunsaajan pankki on avoinna siten, että se voi osaltaan toteuttaa maksutapahtuman.

**Pankkiyhteys** on maksupalvelun käyttäjän pankin yksilöivä BIC -koodi tai muu yksilöivä pankkitunniste.

**Pikamääräys** on maksumääräys, jolla on maksajan pankissa ensisijainen käsittely muihin näiden ehtojen mukaisiin maksuihin verrattuna. Maksajan pankki ei kuitenkaan vastaa siitä, että pikamääräys välittyy saajan pankille näissä ehdoissa mainittua nopeammassa ajassa.

**Shekki** on Suomessa toimivan pankin asettama ulkomaan maksuna käytettävä, Suomen shekkilain mukainen shekki.

**SWIFT -shekki** on välittäjäpankin tai saajan pankin asettama asettajapankin valtion lainsäädännön mukaisesti asetettu shekki. SWIFT -shekkeihin sovelletaan näiden ehtojen shekkejä koskevia kohtia.

**Tilisiirto** on maksajan tilin veloittamista maksajan aloitteesta varojen siirtämiseksi maksunsaajan tilille. Näissä ehdoissa tilisiirrosta todettu soveltuu myös käteismaksuun siltä osin kuin käteismaksussa siirretään varoja tilille.

**Ulkomainen arvopäivä** on Muissa maksuissa päivä, jolloin maksun varat siirtyvät välittäjäpankille tai saajan pankille. Ulkomainen arvopäivä ei ole se päivä, jolloin maksun varat ovat maksunsaajan käytettävissä eikä koron viiteajankohta. Ulkomaista arvopäivää koskeva käytäntö vaihtelee eri maissa.

**Välittäjäpankki** on pankki tai muu laitos, joka maksajan pankin ja maksunsaajan pankin lisäksi osallistuu varojen siirtoon maksajan pankin tai maksunsaajan pankin toimeksiannosta.

### 3. Maksutoimeksiannon antaminen

Maksaja tekee maksutoimeksiannon antamalla maksajan pankille maksun suorittamista varten tarvittavat tiedot. Maksaja antaa suostumuksensa maksutoimeksiannon toteuttamiseen allekirjoittamalla toimeksiantolomakkeen tai vahvistamalla toimeksiannon pankin antamalla henkilö- tai yrityskohtaisella tunnoksella tai muulla pankin kanssa sopimallaan tavalla.

Maksajan on annettava vähintään seuraavat tiedot:

- maksajan tiedot
  - maksajan nimi
  - jokin seuraavista tiedoista: maksajan osoite, syntymäaika ja -paikka, pankin antama asiakasnumero, henkilötunnus taikka yrityksen tai muun yhteisön rekisteröintitunnus (tililtä maksussa pankki voi täydentää maksun tiedot tältä osin omasta järjestelmästä, jolloin maksajan ei tarvitse erikseen antaa kyseisiä tietoja)
  - tilinumero, jos maksu suoritetaan tililtä
- maksunsaajan tiedot
  - nimi ja osoite
  - pankkiyhteys (esimerkiksi BIC -koodi)
  - tilinumero (esimerkiksi IBAN -muodossa)
- maksun valuuttalaji

- maksun määrä ja eräpäivä
- maksutapa (esim. tilisiirto/maksumääräys/pikamääräys/shekki)
- tieto siitä, kuka vastaa maksun kuluista
- muut pankin ilmoittamat maksun välittämiseksi tarvittavat tiedot

Maksajan pankki voi lisäksi tarjota maksajalle mahdollisuuden antaa

- maksua koskevan yksilöintitiedon (viitenumero tai viesti) maksunsaajalle.

Maksajan on vaadittaessa todistettava henkilöllisyytensä ja annettava selvitys varojen alkuperästä sekä käyttötarkoituksesta. Pankilla on oikeus tarkistaa maksajan koskevat tiedot.

Pankki voi verrata maksutietoja Euroopan unionin tai Yhdistyneiden kansakuntien turvallisuusneuvoston asettamiin taloudellisiin ja muihin pakotteisiin sekä koti- ja ulkomaisten viranomaisten tai muiden vastaavien tahojen, kuten OFAC:n (Office of Foreign Assets Control), julkaisemiin pakotteisiin, tiedotteisiin ja määräyksiin (jäljempänä 'kansainväliset pakotteet') sekä tarvittaessa vaatia maksupalvelun käyttäjältä maksua koskevia lisätietoja ja ryhtyä kansainvälisten pakotteiden edellyttämiin toimenpiteisiin. Maksua käsittelevät pankit ja maksujärjestelmät voivat olla sijaintivaltionsa lainsäädännön tai tekemiensä sopimusten nojalla velvollisia antamaan maksajaa koskevia tietoja eri maiden viranomaisille.

Maksaja vastaa maksutoimeksiannossa olevien tietojen oikeellisuudesta. Maksajan pankki ei ole velvollinen korjaamaan tai täydentämään maksutoimeksiannosta, ellei toisin ole sovittu. Jos se kuitenkin maksutoimeksiannosta vastaanottaessaan havaitsee siinä virheen, se pyrkii mahdollisuuksien mukaan ilmoittamaan siitä maksajalle.

ETA-maksu ETA-valuutassa välitetään maksunsaajalle yksinomaan tilinumeron ja pankkiyhteyden perusteella, vaikka maksaja olisi antanut sen lisäksi muitakin tietoja maksutapahtuman toteuttamiseksi.

Pankilla on oikeus välittää maksu tilinumeron kansallisen osan perusteella. Maksunsaaja voi ohjata varat haluamalleen tilille sopimalla siitä erikseen pankkinsa kanssa.

Maksuosoitus välitetään maksunsaajalle maksajan ilmoittamien maksunsaajan nimen ja osoitteen perusteella. Jos maksaja ei ole ilmoittanut maksun toimitustapaa, maksajan pankilla on oikeus valita maksun toimitustapa tai toimia kohdassa 6 mainitulla tavalla.

#### 4. Maksutoimeksiannon vastaanottaminen ja toteutuksen aloittaminen

Maksutoimeksiannon aloituspäivä on se pankkipäivä, jona maksajan pankki on vastaanottanut toimeksiannon hyväksymällään tavalla. Pankki voi asettaa pankkipäivän sisällä ajankohdan, jonka jälkeen vastaanotetun maksutoimeksiannon aloituspäivä on seuraava pankkipäivä. Mainitun ajankohdan pankki ilmoittaa maksupalvelun käyttäjälle maksupalveluja koskevissa sopimuksissa, palvelukuvauksissa tai -tiedoissa taikka maksutoimeksiannon vastaanottohetkellä. Muuna kuin pankkipäivänä vastaanotetun maksutoimeksiannon aloituspäivä on seuraava pankkipäivä, jolleivät maksaja ja pankki ole erikseen muuta sopineet. Edellytyksenä Muissa maksuissa on lisäksi, että aloituspäivä on kaikissa maksun välittämiseen osallistuvien pankkien sijaintivaltioissa pankkipäivä.

Jos maksutoimeksiannon toteuttaminen edellyttää viranomaislupaa, ennakoitua viranomaiselle tai muita pakotteiden edellyttämiä selvitystoimenpiteitä, toimeksianto katsotaan vastaanotetuksi vasta, kun Pankki on varmistunut maksutapahtuman toteuttamisen edellytyksistä.

Jos maksutoimeksiannon toteuttaminen edellyttää lisätietoja maksupalvelun käyttäjältä tai valuuttakauppaa, toimeksianto katsotaan kuitenkin vastaanotetuksi vasta, kun pankki on vastaanottanut pyytämänsä lisätiedot tai tarvittavat valuuttakaupat on tehty. Maksaja on velvollinen korvaamaan pankille valuuttakaupasta tai sen peruuttamisesta johtuvat kustannukset, jos maksaja peruuttaa toimeksiannon sen jälkeen, kun pankki on aloittanut valuuttakaupan tekemisen tai jos maksutoimeksiannosta ei toteuteta kohdassa 6 mainitusta syystä.

Pankki ei ole kuitenkaan velvollinen toteuttamaan maksutoimeksiannosta, jos pankki ei noteeraa maksun valuutalle kurssia, jota pankki käyttää maksujen välityksessä. Pankki voi jättää maksun välittämättä myös maksun valuuttaan liittyvästä muusta perustellusta syystä.

Jos maksupalvelun käyttäjä ei ole ilmoittanut maksun eräpäivää tai on ilmoittanut eräpäivän, joka on aikaisempi kuin aloituspäivä, käyttäjän pankki aloittaa maksun toteuttamisen yllä mainitun mukaisesti. Maksaja ja maksajan

pankki voivat sopia, että maksutoimeksiannon toteuttaminen aloitetaan tietynä, maksajan ilmoittamana edellä mainittuja päiviä myöhempana eräpäivänä tai päivänä, jolloin maksaja asettaa maksun varat maksajan pankin saataville. Jos maksupalvelun käyttäjän ilmoittama eräpäivä ei ole pankkipäivä, aloituspäivä on seuraava pankkipäivä, jollei toisin sovittu.

Maksua välittäessään maksajan pankki, välittäjäpankki tai maksunsaajan pankki ei ole velvollinen huomioimaan maksun tarkoitusta eikä siitä aiheutuvia aika- tai muita erityisvaatimuksia, jollei lainsäädännöstä muuta johdu.

#### 5. Maksutoimeksiannon toteuttamiseen tarvittavat varat

Maksaja vastaa siitä, että maksajan pankki on saanut maksutoimeksiannosta vastaavat varat palvelumaksuineen maksun välittämiseksi.

Mikäli maksu veloitetaan tililtä, maksaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että veloitettavalla tilillä on veloitushetkellä maksuun tarvittavat varat palvelumaksuineen ja valuuttakaupoista aiheutuvine kustannuksineen.

Jos maksun eräpäivä on myöhempi kuin maksutoimeksiannon antopäivä, varojen on oltava tilillä eräpäivän alkaessa, jollei toisin ole sovittu.

#### 6. Maksutoimeksiannon toteuttamatta jättäminen

Maksajan pankki ei ole velvollinen aloittamaan maksutoimeksiannon toteuttamista eikä välittämään maksua, jos toimeksianto ei täytä edellä kohdissa 3 ja 5 mainittuja edellytyksiä.

Jos veloitettavalla tilillä ei ole riittävästi varoja maksun välittämiseen, tilin käyttö on muusta syystä estynyt, maksutoimeksianto rikkoo suoraan tai välillisesti pakotteita tai toimeksiannon toteuttamatta jättämiselle on muu perusteltu syy, maksajan tai maksunsaajan pankki ei ole velvollinen välittämään maksua tai sen osaa.

Ilmoitus maksun hylkäämisestä on maksupalvelun käyttäjän saatavilla käyttäjän toimeksiannon antamiseen käyttämässä, pankin tarjoamassa sähköisessä kanavassa, kuten verkkopankissa, jollei ilmoittamista ole laissa kielletty. Maksupalvelun käyttäjän pankki voi myös ilmoittaa maksutoimeksiannon toteuttamatta jättämisestä ottamalla yhteyttä maksupalvelun käyttäjään henkilökohtaisesti tai asettamalla ilmoituksen maksun hylkäämisestä käyttäjän saatavalle tämän tilikonttoriin taikka toimittamalla ilmoituksen asiakkaalle kirjallisesti.

Maksunsaajan pankilla on oikeus palauttaa maksu maksajan pankille, mikäli maksunsaajan tilisopimus on päättynyt, maksu rikkoo suoraan tai välillisesti kansainvälisiä pakotteita tai tilin käyttö on muusta syystä estynyt taikka maksuosoituksen maksunsaaja ei ole noutanut varoja maksajan maksuosoituksessa ilmoittamana aikana.

#### 7. Maksutoimeksiannon peruuttaminen tai muuttaminen

Jos maksaja on kuluttaja, maksajalla on oikeus peruuttaa maksutoimeksianto, muuttaa eräpäivää tai maksun määrää ilmoittamalla siitä maksajan pankille sovitulla tavalla viimeistään eräpäivää edeltävänä pankkipäivänä. Peruutus tai muutos on tehtävä maksajan pankin tai palvelun aukioloaikana pankin konttoreissaan, verkkosivuillaan tai palvelukuvauksessaan ilmoittamaan ajankohtaan mennessä.

Jos maksaja ei ole kuluttaja, maksajalla on oikeus peruuttaa maksutoimeksianto, muuttaa eräpäivää tai maksun määrää ilmoittamalla siitä maksajan pankille sovitulla tavalla viimeistään eräpäivää edeltävänä pankkipäivänä, elleivät maksaja ja maksajan pankki ole tästä toisin sopineet. Peruutus tai muutos on tehtävä maksajan pankin tai palvelun aukioloaikana pankin konttoreissaan, verkkosivuillaan tai palvelukuvauksessaan ilmoittamaan ajankohtaan mennessä, jollei toisin ole sovittu.

Maksajalla ei kuitenkaan ole oikeutta peruuttaa tai muuttaa maksajan pankille antamaansa maksutoimeksiannosta sen jälkeen, kun pankki on ryhtynyt tarvittavia valuuttakauppoja koskeviin toimenpiteisiin, aloittanut toimeksiannon toteuttamisen, veloitannut maksajan tililtä tai varannut maksajan tililtä katteen, antanut maksun suorittamisesta kuitenkin, ilmoittanut maksunsaajan pankille varojen siirrosta tai asettanut shekin.

#### 8. Maksutoimeksiannon toteuttamisen aikataulu

Maksajan pankki veloittaa maksun maksajan tililtä maksutoimeksiannosta ilmoitettuna eräpäivänä. Jos eräpäivä ei ole pankkipäivä, maksu veloitetaan eräpäivää seuraavana pankkipäivänä. Maksuissa, joissa ei ole annettu eräpäivää, maksu veloitetaan maksajan tililtä toimeksiannon aloituspäivänä.

Mikäli maksutoimeksiantoa ei ole voitu varojen puuttumisen vuoksi veloittaa maksajan ilmoittamana eräpäivänä, maksajan pankki voi veloittaa maksun maksajan tililtä kahden (2) pankkipäivän kuluessa maksutoimeksiannossa ilmoitetun eräpäivän jälkeen. Tällöin maksutoimeksiannon aloituspäivä on käyttäjän ilmoittaman eräpäivän sijasta pankkipäivä, jolloin tilillä on riittävät varat maksun veloittamiseksi, mutta kuitenkin viimeistään toinen pankkipäivä eräpäivästä. Maksaja vastaa viivästyksestä mahdollisesti aiheutuvista seuraamuksista.

Pankilla on oikeus keskeyttää maksutoimeksiannon toteuttaminen tarvittavien lisäohjeiden tai lisätietojen saamiseksi.

### 8.1. Lähtevät maksut ETA-maksut ETA-valuutassa

Kun varat maksetaan maksajan maksutoimeksiannossa ilmoittamalle maksunsaajan pankin tilille muussa ETA-valuutassa kuin euroissa, varat maksetaan maksunsaajan pankin tilille viimeistään aloituspäivää seuraavana neljäntenä pankkipäivänä.

Kun varat maksetaan maksajan maksutoimeksiannossa ilmoittamalle maksunsaajan pankin tilille euroissa, varat maksetaan maksunsaajan pankin tilille viimeistään aloituspäivää seuraavana pankkipäivänä.

Kun maksajan ja maksunsaajan tilit ovat samassa pankissa, muun ETA-valuutan määräisen kuin euromääräisen maksun varat maksetaan maksajan maksutoimeksiannossa ilmoittamalle maksunsaajan pankin tilille viimeistään aloituspäivää seuraavana neljäntenä pankkipäivänä.

Jos maksutoimeksianto on annettu paperilla, yllämainitut toteuttamisajat voivat pidentyä enintään yhdellä (1) pankkipäivällä.

### ETA-maksut ja Muut maksut

Jollei maksaja ole ilmoittanut eräpäivää, maksajan pankki aloittaa maksutoimeksiannon toteuttamisen viimeistään kolmantena pankkipäivänä sen jälkeen, kun pankki on vastaanottanut toimeksiannon tai kun shekki on asetettu.

Mikäli maksunsaajan pankki sijaitsee muualla kuin ETA-valtiossa, maksunsaajan pankki siirtää varat maksunsaajalle maksunsaajan pankin sijaintivaltion lainsäädännön sekä maksunsaajan pankin ja maksunsaajan välisen sopimuksen mukaisesti.

### 8.2 Saapuvat maksut

Maksunsaajan pankki maksaa varat maksajan maksutoimeksiannossa ilmoittamalle tilille tai asettaa varat maksunsaajan saataville välittömästi sen jälkeen, kun varat on maksettu maksunsaajan pankin tilille, maksunsaajan pankki on saanut edellä 3 kohdassa tarkoitettut tiedot rahamäärän maksamiseksi maksunsaajan tilille tai asettamiseksi maksunsaajan saataville ja tarvittavat valuuttakaupat on tehty. Jos maksutapahtumassa suoritetaan sellainen valuutanmuunto, jossa ainakin yhtenä valuuttana on muun kuin Euroopan talousalueeseen kuuluvan valtion valuutta, edellä mainittua toteutusaikaa voidaan pidentää yhdellä pankkipäivällä.

### 9. Käteistä rahaa koskevat palvelut

Pankki ilmoittaa konttorissaan tarjolla olevat käteistä rahaa koskevat palvelut ja niiden ehdot.

Pankki voi edellyttää, että käteinen talletetaan ensin maksajan pankissa olevalle maksajan tilille (käteistalletus), minkä jälkeen maksajan pankki toteuttaa tilisiirron näiden ehtojen mukaisesti.

#### 9.1 Käteismaksu tilille

Jos tilinomistaja on kuluttaja, maksajan pankki hyvittää varat maksajan pankissa olevalle maksunsaajan tilille välittömästi sen jälkeen, kun varojen aitous on tarkistettu, varat on laskettu ja tarvittavat valuuttakaupat on tehty.

Jos tilinomistaja ei ole kuluttaja, maksajan pankki hyvittää varat maksajan pankissa olevalle maksunsaajan tilille viimeistään seuraavana pankkipäivänä sen jälkeen, kun varojen aitous on tarkistettu, varat on laskettu ja tarvittavat valuuttakaupat on tehty. Jos maksunsaajan tili on muussa kuin maksajan pankissa, maksajan pankki tallettaa ensin käteisen maksajan pankissa olevalle maksajan tilille, minkä jälkeen maksajan pankki toteuttaa tilisiirron maksusta riippuen näiden ehtojen kohdan 8.1 tai 8.2 mukaisesti.

**10. Maksupalvelun käyttäjän henkilötietojen käsittely ja välittäminen**  
Pankki käsittelee rekisterinpitäjänä henkilötietoja, kun se toimittaa tuotteita ja palveluja, joista osapuolet ovat sopineet. Lisäksi pankki käsittelee henkilötietoja muissa yhteyksissä, kuten silloin kun lakien ja muiden säännösten noudattaminen sitä edellyttää. Yksityiskohtaista tietoa henkilötietojen käsittelystä pankissa annetaan Nordean tietosuojaselosteessa, joka on saatavilla yhtiön verkkosivuilla. Tietosuojaselosteeseen voi saada myös ottamalla yhteyttä pankkiin. Tietosuojaseloste sisältää tietoa henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä oikeuksista, joita ovat muun muassa oikeus saada pääsy tietoihin, oikeus tietojen oikaisemiseen ja oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen.

Maksupalvelun käyttäjän, joka ei ole kuluttaja, on toimitettava Nordean tietosuojaseloste henkilölle, joiden henkilötietoja se luovuttaa pankille.

Maksupalvelua käyttämällä maksupalvelun käyttäjä antaa pankille nimenomaisen suostumuksen käsitellä henkilötietoja, jotka ovat tarpeen maksupalvelun tarjoamiseksi.

Maksajan pankilla on oikeus välittää maksunsaajan pankille näiden ehtojen kohdassa 3 luetellut tiedot. Maksun mukana välitetään myös muut maksujen välitykseen tarvittavat tiedot. Tilisiirroissa maksajan nimitietona välitetään tilinomistajan nimi, ellei tästä ole toisin sovittu.

Jos maksutapahtuman toteuttamiseen osallistuu ETA-alueen ulkopuolella sijaitseva pankki, Suomessa sijaitseva maksunsaajan pankki on velvollinen antamaan maksunsaajalle vain maksutapahtumalla välitetyt tiedot.

Maksunsaajan pankki antaa maksunsaajalle maksutapahtumaa koskevat tiedot erikseen sovitulla tavalla. Pankki ei ole velvollinen ilmoittamaan maksunsaajalle maksajan tunnistamiseksi annettua henkilöasiakkaan yksilöintitietoa, kuten henkilötunnusta.

### 11. Pankin vastuu maksutoimeksiannon toteuttamisesta ja vastuun rajoitukset

Pankki ei ole velvollinen toteuttamaan maksutoimeksiantoa, jos pankki ei noteeraa maksutoimeksiannon valuutalle sellaista kurssia, jota pankki käyttää maksujenvälityksessä.

Jos maksaja vaatii maksutapahtuman palautusta sillä perusteella, että se on toteutettu oikeudettomasti maksajan pankin vastuulla olevasta syystä, maksajan pankki palauttaa veloitettun maksun rahamäärän välittömästi ja viimeistään seuraavana pankkipäivänä siitä, kun pankki havaitsi oikeudettoman maksutapahtuman tai sille ilmoitettiin siitä. Tällöin palautus on ehdollinen siten, että pankki veloittaa tai perii muutoin rahamäärän takaisin, jos palautukselle ei ole ollut perustetta. Vaihtoehtona palautukselle pankki selvittää maksutapahtuman oikeudettomuuden, jolloin varoja ei palauteta edellä tässä kohdassa mainitussa ajassa. Pankki ei kuitenkaan palauta oikeudettomaksi väitettyä maksutapahtumaa, jos pankilla on perusteltu syy epäillä tahallista vääriä ilmoitusta tai muuta petollista menettelyä.

Jos maksajan pankki on velvollinen palauttamaan maksun maksajan tilille, pankki palauttaa asiakkaan maksutilin siihen tilaan, jossa se olisi ollut ilman veloitusta tai korvaa asiakkaalle aiheutuneen tilin korkomenetyksen muulla tavoin.

#### 11.1 ETA-maksut ETA-valuutoissa ja ETA-maksut

ETA-maksun ETA-valuutassa osalta maksajan pankin vastuu maksun toteuttamisesta päättyy, kun maksua koskevat tiedot on toimitettu maksunsaajan pankille ja maksua koskevat varat siirretty maksunsaajan pankin tilille. ETA-maksujen osalta maksajan pankin vastuu maksun toteuttamisesta päättyy, kun maksutapahtuman tiedot ja varat on siirretty ensimmäiselle välittäjäpankille tai, jos maksutapahtumaan ei liity välittäjäpankkeja, maksunsaajan pankille. Jos maksutapahtumaa ei ole toteutettu näiden ehtojen kohdan 8.1 mukaisessa ajassa, maksajan pankki on velvollinen korvaamaan maksajalle maksutapahtumasta perityt kulut ja koron, jonka maksaja on joutunut suorittamaan pankin viivästyksen tai virheen vuoksi. Jos maksaja on muu kuin kuluttaja, maksajan pankki on velvollinen korvaamaan maksajalle enintään korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisen viivästyskoron.

Jos maksutapahtuma on jäänyt kokonaan toteuttamatta tai se on toteutettu virheellisesti pankin vastuulla olevasta syystä, maksajan pankin on palautettava maksajalle maksajan tililtä veloitettu maksun rahamäärä ilman aiheutonta viivytystä. Jos maksutapahtumaa ei ole toteutettu näiden ehtojen kohdan 8.1 mukaisessa ajassa, maksajan pankki on velvollinen korvaamaan maksajalle ensisijaisesti koron ja kulut, jonka maksaja on joutunut suorittamaan maksajan pankin viivästyksen vuoksi.

Jos kyseessä on ETA-maksu ETA-valuutassa, maksajan pankilla ei ole palautusvelvollisuutta, jos se voi osoittaa, että maksunsaajan pankki on vastaanottanut maksutapahtuman rahamäärän näiden ehtojen kohdan 8.1 mukaisessa määrääjässä. Jos kyseessä on ETA-maksu, maksajan pankilla ei ole palautusvelvollisuutta, jos se voi osoittaa, että maksunsaajan pankki tai mahdollinen välittäjäpankki on vastaanottanut maksutapahtuman rahamäärän.

Jos maksajan pankki on edellä tässä kohdassa mainitusta syystä velvollinen palauttamaan maksun maksajan tilille, pankki palauttaa asiakkaan maksutilin siihen tilaan, jossa se olisi ollut ilman veloitusta tai korvaa asiakkaalle aiheutuneen tilin korkomenetyksen muulla tavoin.

Jos maksunsaajan pankki ei ole maksanut varoja maksunsaajan tilille näiden ehtojen kohdan 8.2 mukaisessa ajassa, maksunsaajan pankin on korvattava maksunsaajalta maksutapahtumasta perityt kulut ja korko, jonka maksunsaaja on joutunut suorittamaan maksunsaajan pankin viivästyksen tai virheen vuoksi. Jos maksunsaaja on muu kuin kuluttaja, maksunsaajan pankki on velvollinen korvaamaan maksunsaajan suorittamasta korosta enintään korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisen viivästyskoron.

Maksupalvelun käyttäjällä ei ole oikeutta saada varojen tai palvelumaksujen palautusta taikka korkoa, jos maksu on jäänyt toteuttamatta tai toteutettu virheellisesti hänestä johtuvasta syystä. Maksupalvelun käyttäjällä ei myöskään ole oikeutta saada maksun viivästyisestä korvausta, jos maksu on viivästynyt hänestä johtuvasta syystä. Maksajan pankki ei vastaa maksun toteuttamisesta, jos maksu on jäänyt toteuttamatta sen takia, että maksaja on antanut pankille virheellisiä tai puutteellisia tietoja.

Maksajan pankki ei vastaa maksunsaajan pankin toiminnasta tai sen maksukyvyistä. Maksajan pankki ei vastaa myöskään välittäjäpankin toiminnasta tai maksukyvyistä, ellei edellä mainitusta muuta johdu.

### 11.2 Muut maksut

Maksutoimeksiannon toteutukseen osallistuva pankki ei vastaa muiden toimeksiannon toteutukseen osallistuvien osapuolien toiminnasta tai niiden maksukyvyistä.

Maksupalvelun käyttäjällä ei ole oikeutta saada varojen tai palvelumaksujen palautusta taikka korkoa, jos maksu on jäänyt toteuttamatta tai toteutettu virheellisesti hänestä johtuvasta syystä. Maksupalvelun käyttäjällä ei myöskään ole oikeutta saada maksun viivästyisestä korvausta, jos maksu on viivästynyt hänestä johtuvasta syystä.

### Lähtevät maksut

Maksajan pankki vastaa siitä, että maksutoimeksianto lähetetään kohdassa 8.1 mainitussa ajassa ja että maksutoimeksianto on toimitettu pankin tai maksupalvelun käyttäjän valitseman välittäjäpankin saataville taikka shekki on asetettu maksajan pankin saaman toimeksiannon mukaisesti.

Maksajan pankki ei vastaa maksun toteuttamisesta sen jälkeen, kun maksua koskevat tiedot ja kate on toimitettu välittäjäpankille tai kun shekki on asetettu.

### Saapuvat maksut

Maksunsaajan pankki vastaa siitä, että varat siirretään maksunsaajan tilille tai asetetaan hänen saatavilleen kohdan 8.2 mukaisesti. Maksunsaajan pankki ei vastaa siitä, että maksu jää toteuttamatta maksajasta tai maksajan pankista, välittäjäpankista tai maksunsaajasta johtuvasta syystä.

### 12. Maksajan velvollisuus ilmoittaa oikeudettomasta, toteuttamatta jääneestä taikka virheellisesti tai myöhässä toteutetusta maksutapahtumasta

Maksupalvelun käyttäjän on ilmoitettava pankilleen toteuttamatta jääneestä, virheellisesti tai myöhässä toteutetusta taikka oikeudettomasta maksutapahtumasta ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan. Mikäli maksupalvelun käyttäjä on kuluttaja, hänen on joka tapauksessa tehtävä ilmoitus viimeistään 13 kuukauden kuluessa maksutapahtuman toteuttamisesta, rahamäärän veloitamisesta tililtään tai rahamäärän hyvittämisestä tililleen. Määräaika ei ala kulu, mikäli käyttäjän pankki ei ole antanut käyttäjälle tietoja maksutapahtumasta sovitulla tavalla. Mikäli maksupalvelun käyttäjä ei ole kuluttaja, ilmoitus on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa.

Maksajan ilmoituksen saatuaan pankki selvittää viivymättä maksajan ilmoittaman maksutapahtuman. Maksaja on velvollinen myötävaikuttamaan siihen, että pankki saa riittävät tiedot selvitystään varten.

### 13. Maksutapahtuman jäljittäminen

Jos maksutapahtuma on jäänyt toteuttamatta tai se on toteutettu virheellisesti, pankki ryhtyy maksupalvelun käyttäjän pyynnöstä jäljittämään maksutapahtumaa ja ilmoittaa tuloksista käyttäjälle.

Jos maksupalvelun käyttäjä on antanut virheellisen tilinumeron, pankki selvittää maksajan pyynnöstä kohtuullisin toimenpitein maksun jäljittämiseksi ja sen palauttamiseksi tarvittavat tiedot.

### 14. Maksajan puolesta toimivat tahot

Maksutoimeksianto voidaan antaa pankille maksutoimeksiantopalvelun palveluntarjoajan tai muun maksajan valtuuttaman tahon kautta pankin hyväksymällä tavalla.

Maksajan puolesta toimivien kolmansien tahojen kautta vastaanottamansa maksutoimeksiannot pankki toteuttaa näiden ehtojen mukaisesti. Maksutoimeksiantopalvelun kautta pankin vastaanottamia maksutoimeksiantoja ei voi peruuttaa.

Pankilla on oikeus toimittaa kaikki maksutapahtuman käynnistämistä ja saatavillaan olevat toteuttamista koskevat tiedot taholle, jonka kautta maksutoimeksianto on vastaanotettu. Maksun tunnistamista koskeva viitetietona käytetään pankin antamia tunnisteita.

Pankilla on oikeus hylätä kolmannen tahon toimittamat maksutoimeksiannot, jos se epäilee perustellusti kolmanteen tahoon liittyvää oikeudetonta tai petollista maksutilin käyttöä.

Jos maksaja väittää, että kolmannen tahon kautta käynnistetty maksutoimeksianto on jäänyt toteuttamatta tai toteutettu oikeudettomasti, virheellisesti tai myöhässä, maksaja on velvollinen toimittamaan pankille selvityksen viivymättä kolmannen tahon suorituksesta ja siitä, miten pankki on vastaanottanut maksutoimeksiannon.

Pankki ei vastaa maksutoimeksiantopalvelun palveluntarjoajan tai muun asiakkaan valtuuttaman tahon toimista tai laiminlyönneistä, ellei pakottavasta laista muuta johdu.

### 15. Pankin omaan virheeseen perustuva korjaus

Pankilla on oikeus korjata omaan virheeseensä perustuva maksujen välityksessä tapahtunut kirjoitus-, lasku- tai muu sellainen tekninen virhekirjaus, vaikka maksu olisi jo kirjattu maksunsaajan tilille. Korjaus pyritään tekemään mahdollisimman pian virheen havaitsemisen jälkeen, mutta aina kuitenkin kohtuullisessa ajassa virheen tapahtumisesta. Pankki ilmoittaa virheestä ja sen korjauksesta tilinomistajalle viivymättä. Virheen korjaaminen ei saa ilman tilinomistajan suostumusta aiheuttaa tilinomistajan tilin ylittymistä.

### 16. Vahingonkorvausvastuu ja vastuun rajoitukset

Maksupalvelun käyttäjän pankki on velvollinen korvaamaan käyttäjälle ainoastaan sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut käyttäjän pankin maksupalvelulain tai näiden ehtojen vastaisesta menettelystä maksua välitettäessä. Tällaisia välittömiä vahinkoja ovat käyttäjälle virheen tai laiminlyönнин selvittämisestä aiheutuneet välttämättömät selvittelykustannukset. Maksupalvelun käyttäjällä ei ole oikeutta saada pankiltaan korvausta välittömästä vahingosta, jollei käyttäjä ilmoita virheestä pankilleen kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Mikäli kyseessä on ETA-maksu ETA-valuutassa tai ETA-maksu, pankki on velvollinen korvaamaan välittömien vahinkojen lisäksi myös näiden ehtojen kohdassa 11.1 tarkoitettut korot ja kulut kohdan 11.1 mukaisesti.

Maksupalvelun käyttäjä vastaa kaikista vahingoista, jotka aiheutuvat siitä, että pankki ei maksutoimeksiannon toteuttamiseen tarvittavien varojen puuttamisen, tilisopimuksen päättymisen tai tilinkäytön estämisen vuoksi pysty välittämään maksua sekä vahingoista, jotka maksupalvelun käyttäjä on aiheuttanut lain tai sopimuksen vastaisella toiminnallaan.

Maksajan pankki, välittäjäpankki tai maksunsaajan pankki ei vastaa maksujenvälityksessä tapahtuneen virheen tai laiminlyönнин vuoksi maksupalvelun käyttäjälle tai kolmannelle aiheutuneista mahdollisista välillisistä vahingoista, kuten saamatta jääneestä tuotosta, voitosta tai vahingosta, jota pankki ei voi ennakoita.

Maksupalvelun käyttäjän on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahingonsa rajoittamiseksi. Jos maksupalvelun käyttäjä laiminlyö tämän, hän vastaa itse vahingosta tältä osin.

Lain tai näiden ehtojen vastaisen menettelyn perusteella käyttäjälle suoritettava vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon rikkomuksen syy, maksupalvelun käyttäjän mahdollinen myötävaikeus vahinkoon, maksupalvelusta suoritettava vastike, pankki mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

Myös muilla maksutoimeksiannon toteuttamiseen osallistuneilla osapuolilla on oikeus vedota näiden ehtojen mukaisiin vastuun rajoituksiin.

### 17. Maksujenvälityksen päättymisen

Pankin velvollisuus välittää maksuja päättyy, kun tili- tai muun palvelusopimuksen voimassaolo päättyy. Kun sopimus irtisanotaan tai puretaan, maksupalvelun käyttäjällä on velvollisuus ennen sopimuksen päättymistä peruuttaa maksutoimeksiannot, joiden ilmoitettu eräpäivä on sopimuksen päättymisen jälkeen. Näiden maksujen toteuttamatta jättämisestä pankilla ei ole velvollisuutta tehdä kohdan 6 mukaista ilmoitusta.

Jos maksupalvelun käyttäjä rikkoo olennaisesti näitä ehtoja tai käyttää näissä ehdoissa tarkoitettuja palveluja niiden käyttötarkoituksen tai lain tai hyvän tavan vastaisesti, pankilla on oikeus välittömästi lopettaa maksujenvälityksen.

### 18. Palvelumaksut ja palkkiot

Maksupalvelun käyttäjä on velvollinen maksamaan pankille maksutoimeksiannosta hinnastossa ilmoitetut tai erikseen sovitut palvelumaksut ja palkkiot. Pankilla on oikeus periä ja veloittaa palvelumaksut ja palkkiot maksupalvelun käyttäjän tililtä.

Maksajalla on velvollisuus korvata pankille tarvittavista valuuttakaupoista aiheutuneet kustannukset.

Pankilla on oikeus periä maksutapahtuman jäljittämistä ja varojen takaisin hankkimisesta hinnastonsa mukaiset palvelumaksut ja palkkiot, jos maksupalvelun käyttäjä on antanut virheellisen tilinumeron tai muun vastaavan virheellisen tiedon. Pankilla on kuitenkin aina oikeus periä maksupalvelun käyttäjältä kulut, jotka se joutuu jäljittämisen johdosta suorittamaan sellaiselle maksutapahtuman toteuttamiseen osallistuneelle maksajan tai maksunsaajan pankille, joka sijaitsee Euroopan talousalueen ulkopuolella.

Pankilla on oikeus periä hinnastonsa mukaiset palvelumaksut ja palkkiot maksutapahtuman selvittelystä, jos maksutapahtuma osoittautuu täysin oikein toteutetuksi.

Mikäli pankki ja maksupalvelun käyttäjä ovat sopineet, että maksutoimeksianto voidaan peruuttaa myöhemmin kuin näiden ehtojen 7 kohdassa tarkoitettussa ajassa, pankilla on oikeus periä maksutoimeksiannon peruuttamisesta hinnastonsa mukaiset palvelumaksut ja palkkiot.

Pankilla on oikeus periä hinnastonsa mukaiset palvelumaksut ja palkkiot maksutoimeksiannon toteuttamatta jättämistä koskevasta ilmoituksesta.

Mikäli maksun välittämistä aiheutuu muita kustannuksia, maksajan pankilla on oikeus saada niistä korvaus maksajalta jälkikäteen.

### 18.1 ETA-maksut ETA-valuutassa ja ETA-maksut

Maksajan pankki välittää ETA-maksun ETA-valuutassa ja ETA-maksun täysimääräisesti maksunsaajan pankille. Maksunsaaja ja maksunsaajan pankki voivat sopia, että maksun rahamäärästä vähennetään maksunsaajan pankin palvelumaksut ja palkkiot.

Maksaja ja maksunsaaja vastaavat kumpikin oman pankkinsa maksutapahtuman toteuttamisesta perimistä palvelumaksuista ja palkkioista.

### 18.2 Muut maksut

Maksaja ja maksunsaaja voivat sopia maksutapahtuman toteuttamisesta aiheutuvien palvelupalkkioiden jakamisesta. Maksaja ja maksunsaaja voivat myös sopia siitä, että maksunsaajalle hyvitetävistä rahamäärästä vähennetään osapuolten suoritettavaksi tulevat palvelumaksut ja palkkiot. Maksaja ilmoittaa pankille maksutoimeksiannossa käytettävän palvelumaksujen ja palkkioiden veloitustavan.

Maksutapahtuman toteuttamiseen osallistuvat pankit ja välittäjäpankit voivat periä maksupalvelun käyttäjältä omat kulunsa. Maksunsaaja vastaa välittäjäpankin ja maksunsaajan pankin perimistä palvelumaksuista ja palkkioista, jollei maksaja toisin määrää.

### 19. Kurssikäytäntö

Maksutoimeksiannon toteuttamisessa käytetty kurssi on pankin ilmoittama valuuttakurssi, jollei muuta ole sovittu. Valuuttakurssin muutoksia sovelletaan välittömästi ilman ennakoilmoitusta.

Pankki pitää konttorissaan tai verkkosivuillaan maksupalvelun käyttäjän saatavilla maksuissa ja maksujenvälityksessä käytettävät valuuttakurssit ja tiedot kurssikäytännöstään.

Pankki ilmoittaa käytetyn valuuttakurssin maksajalle kirjallisesti tai sähköisesti maksutapahtuman toteuttamisen jälkeen erikseen sovitulla tavalla. Tiliasiakkailleen pankki voi antaa tiedon käytetystä valuuttakurssista tilisopimuksessa tai vastaavassa palvelusopimuksessa sovitulla tavalla.

Maksajalle palautettava maksu hyvitetään maksajan tilille palautushetken ostokurssiin, ellei muuta ole sovittu. Maksajan pankki ei kuitenkaan ole velvollinen käyttämään toimeksiannon toteuttamisen aloituspäivänä käytettyä kurssia parempaa kurssia.

### 20. Maksujenvälityksen ehtojen ja hinnaston muuttaminen

Pankilla on oikeus muuttaa näitä ehtoja ja hinnastoaan.

Näiden ehtojen ja hinnaston muutos koskee myös niitä maksutoimeksiantoja, jotka on annettu pankille ennen muutoksen voimaantuloa, mutta toteutetaan muutoksen voimaantulon jälkeen.

### 20.1 Maksupalvelun käyttäjä on kuluttaja

Maksupalvelun käyttäjän pankki ilmoittaa käyttäjälle pankin tarjoaman sähköisen kanavan, kuten verkkopankin kautta, tai kirjallisesti näiden ehtojen tai hinnaston muutoksesta. Muutos tulee voimaan pankin ilmoittamasta ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan kahden (2) kuukauden kuluttua ilmoituksesta.

Maksupalvelun käyttäjän katsotaan hyväksyneen muutoksen ja maksujenvälitys jatkuu muutettujen ehtojen mukaisesti, jollei maksupalvelun käyttäjä muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään mennessä ilmoita kirjallisesti tai erikseen sovitulla tavalla sähköisesti pankille vastustavansa muutosta. Maksupalvelun käyttäjällä on oikeus muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään saakka irtisanoa tämä sopimus päättymään heti tai myöhemmästä ehdotettua voimaantulopäivää edeltävästä ajankohdasta lukien. Pankki ei peri irtisanomisesta kuluja. Sopimuksen päättyessä pankilla on oikeus välittömästi lopettaa maksujen välittäminen.

### 20.2 Maksupalvelun käyttäjä ei ole kuluttaja

Maksupalvelun käyttäjän pankki ilmoittaa sähköisesti tai kirjallisesti sellaisen sopimusehtojen muutoksen, joka olennaisesti lisää käyttäjän velvollisuuksia tai vähentää hänen oikeuksiaan ja joka ei johdu lain muutoksesta, viranomaisen määräyksestä taikka pankkien maksujenvälitysjärjestelmän muutoksista. Pankki ilmoittaa muutoksesta vähintään kuukautta ennen muutoksen ehdotettua voimaantulopäivää.

Muun ehtojen muutoksen käyttäjän pankki ilmoittaa julkaisemalla sen pankin toimipaikassa tai pankin verkkosivuilla. Palvelumaksun tai palkkion muutoksesta pankki kuitenkin ilmoittaa julkaisemalla sen hinnastossaan. Tällaiset muutokset tulevat voimaan pankin ilmoittamana ajankohtana.

### 21. Pankin ja maksupalvelun käyttäjän väliset ilmoitukset, viestintä ja asiointikieliet

Maksupalvelun käyttäjän pankki lähettää sellaiset näitä ehtoja koskevat ilmoitukset, joiden toimittamistavasta ei ole näissä ehdoissa erikseen sovittu, pankin tarjoamaan sähköiseen kanavaan, kuten verkkopankkiin., tai kirjallisesti osoitteeseen, joka on ilmoitettu pankille tai Västöresterikeskukselle.

Maksupalvelun turvallisuutta koskevat ilmoitukset pankki antaa verkkosivullaan tai muussa pankin tarjoamassa sähköisessä kanavassa, kuten verkkopankissa.

Tiliasiakkailleen pankki antaa tiedon toteutetusta maksutapahtumasta tilisopimuksessa tai vastaavassa palvelusopimuksessa sovitulla tavalla.

Maksupalvelun käyttäjän katsotaan saaneen ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä (7.) päivänä sen lähettämisen jälkeen.

Mikäli maksupalvelun käyttäjä on tehnyt pankille asiakasvalituksen, pankki toimittaa siihen vastauksen postitse tai sähköisesti.

Maksupalvelun käyttäjä lähettää pankille näitä ehtoja koskevat ilmoitukset kirjallisesti tai muulla erikseen sovitulla tavalla. Pankin katsotaan saaneen ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä (7.) päivänä sen lähettämisen jälkeen.

Käyttäjä voi käyttää asioidessaan suomen tai ruotsin kieltä. Jos maksupalvelun käyttäjä haluaa käyttää muuta kuin suomen tai ruotsin kieltä, hän vastaa tarvitsemansa tulkkauspalvelun hankkimisesta ja tulkkauspalvelusta aiheutuvista kustannuksista.

## 22. Ylivoimainen este

Sopimuksen osapuoli ei vastaa vahingosta, jos se voi osoittaa, että sille kuuluvan velvoitteen täyttämisen on estänyt sellainen epätavallinen ja ennalta-arvaamaton syy, johon se ei ole voinut vaikuttaa ja jonka seurauksia se ei kaikkea huolellisuutta noudattaen olisi voinut välttää. Pankki ei vastaa myöskään vahingosta, jos tähän sopimukseen perustuvien velvoitteiden täyttämisen olisi vastoin muualla laissa säädettyjä pankin velvollisuuksia.

Sopimuksen osapuoli on velvollinen ilmoittamaan toiselle osapuolelle niin pian kuin se on mahdollista häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä. Pankki voi ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä esimerkiksi verkkosivuillaan tai valtakunnallisissa viestintävälineissä.

## 23. Sopimuksen siirtäminen

Pankilla on oikeus siirtää näissä ehdoissa tarkoitettujen pankin oikeudet ja velvollisuudet kolmannelle. Maksupalvelun käyttäjän ja pankin väliseen sopimukseen perustuvat oikeudet ja velvollisuudet ovat liiketoiminnan vastaanottajaan nähden voimassa, mikäli pankki sulautuu taikka jakautuu tai luovuttaa liiketoimintansa kokonaan tai osittain.

Maksupalvelun käyttäjä ei saa siirtää kolmannelle näissä ehdoissa tarkoitettuja palveluita tai sopimusta tai niihin liittyviä oikeuksia tai velvollisuuksia ilman pankin kirjallista suostumusta.

## 24. Asiakasneuvonta ja tuomioistuimen ulkopuoliset oikeussuojakeinot

Maksun toteuttamiseen tai näihin ehtoihin liittyvissä kysymyksissä maksupalvelun käyttäjän tulee ottaa yhteyttä aina ensisijaisesti omaan pankkiinsa.

Kuluttaja ja pienyritys voivat saattaa näitä ehtoja koskevan erimielisyyden Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan (FINE, [www.fine.fi](http://www.fine.fi)) tai yhteydessä toimivan Pankkilautakunnan tai kuluttajariitalautakunnan (KRIL, [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) käsiteltäväksi. Maksupalvelun käyttäjä voi ilmoittaa pankin menettelystä Finanssivalvonnalle ([www.finanssivalvonta.fi](http://www.finanssivalvonta.fi)).

## 25. Oikeuspaikka ja sovellettava laki

### 25.1 Maksupalvelun käyttäjä on kuluttaja

Näistä ehdoista aiheutuvat riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa tai sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä maksupalvelun käyttäjällä on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka. Jollei käyttäjällä ole asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

### 25.2 Maksupalvelun käyttäjä on muu kuin kuluttaja

Näistä yleisistä ehdoista aiheutuvat riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

### 25.3 Sovellettava laki

Näihin ehtoihin ja ehdoissa tarkoitettuihin maksutoimeksiantoihin sovelletaan Suomen lakia.