

**1. Indledning**

Disse kortbestemmelser gælder for Santander Red Visa og for AcceptCard Visa, som er udstedt af Santander Consumer Bank.

Kortbestemmelserne angår de forhold, som relaterer sig til brugen af dit kreditkort. Du har til enhver tid ret til at modtage en kopi af disse betingelser samt en kopi af den tilhørende kreditaftale.

For betingelser, som vedrører selve din kreditaftale, bør du både læse din kreditaftale og Santander Consumer Banks betingelser for kreditaftaler. For vores generelle forretningsbetingelser og persondatapolitik henviser vi til Forretningsbetingelser for Santander Consumer Bank.

Du kan finde vores kontaktoplysninger samt en række definitioner bagerst i dokumentet.

**1.1 Ændring af kortbestemmelserne**

Santander Consumer Bank kan ændre kort-bestemmelserne uden varsel og med øjeblikkelig virkning, hvis ændringerne er til fordel for dig. Ellers vil ændringerne ske med tre måneders varsel, ved gebyrændringer dog med to måneders varsel. Du vil modtage en besked om eventuelle ændringer enten pr. brev eller elektronisk via e-mail eller på Minside. Du er forpligtet til at meddele Santander Consumer Bank om eventuelle e-mail- og/eller adresse-ændringer, og du bærer selv ansvaret, hvis du ikke modtager meddelelse om ændringer i disse bestemmelser, såfremt det skyldes manglende meddelelse til Santander Consumer Bank om e-mail- og/eller adresse-ændring.

Bruges kortet efter ændringer er trådt i kraft, betragtes dette som accept af de nye kortbestemmelser.

Hvis du meddeler Santander Consumer Bank, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil kortaftalen blive betragtet som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de nye regler.

Hvis du har forudbetalt et års gebyr, vil du modtage en forholdsmæssig andel af dette retur.

**1.2 Modtagelse af kort og gyldighed**

Du får tilsendt kortet med almindeligt brev til din folkeregisteradresse. Kortet er gyldigt i tre år ad gangen. Udløbsmåned og -år er indgraveret på kortet. Du vil forinden udløb automatisk modtage et nyt kort medmindre du eller Santander Consumer Bank forinden har opsagt din kredit- eller kortaftale, se mere herom i afsnit 3.

Dit kort er personligt, og må kun bruges af dig. Når du modtager kortet, skal du straks underskrive det på bagsiden i underskriftsfeltet. Kortet og/eller kortets pinkode må ikke overdrages eller overlades til andre.

**1.3 Ombytning af kort**

Santander Consumer Bank ejer de til enhver tid udstedte kort. Vi kan, hvis der er en saglig grund til det, meddele dig, at kortet spærres fordi det skal ombyttes. Du vil i sådanne tilfælde modtage et nyt kort hurtigst muligt.

**1.4 Ophør med brug af kort**

Ønsker du ikke længere at bruge dit kreditkort, skal du straks skriftligt meddele os dette og klippe kortet over og smide det ud. Dette er bl.a. vigtigt i relation til tilskrivning af eventuelle fremtidige kortgebyrer.

Hvis du ikke har brugt dit kort indenfor en periode på 24 måneder vil kortet blive lukket. Du vil forinden modtage besked herom.

**2. Kortets anvendelsesmuligheder**

Dit kreditkort fra Santander Consumer Bank kan benyttes som betalingskort og hævekort i Danmark og i udlandet og også til køb på internettet. Til kortet er tilknyttet en kreditkonto. Uanset hvilken kreditramme, der er aftalt hæfter du, med de begrænsninger der følger af Lov om betalingstjenester og elektroniske penge, for alle betalingskrav, som måtte følge af kortets udstedelse og anvendelse.

**2.1 Brug af kortet som betalings- og hævekort**

Kortet kan som betalingskort bruges til betaling af varer og tjenesteydelser hos alle forretningsdrivende, der accepterer betaling med Visa. Kortet kan som hævekort bruges til:

- Udbetaling af kontanter fra pengeautomater, der er forsynet med Visa logo.
- Udbetaling af kontanter eller betalinger hos pengeinstitutter.
- Udbetaling af kontanter eller betalinger på valutakontorer, vekselkontorer, i kasinoer m.m.

Hævebegrænsninger fremgår af pkt. 2.2.

Vær i øvrigt opmærksom på, at du kan blive bedt om at vise legitimation, der dokumenterer, at du er kortindehaveren, når du anvender kortet.

Hvis din konto udviser en saldo i dit favør, kan du få beløbet overført til din ved henvendelse til os. En eventuel saldo i din favør forrentes ikke.

**2.2 Beløbsbegrænsninger ved udbetaling i pengeautomater**

Der kan maksimalt hæves for et samlet beløb på 30.000 kr. pr. løbende 30 dage. Dette gælder for hævnings både i Danmark og i udlandet.

Ved brug af kortet i pengeautomater kan der maksimalt udbetales et beløb på, eller svarende til, 10.000 kr. pr. døgn, dog i alt maksimalt 30.000 kr. pr. løbende 30 dage. Den enkelte pengeautomat kan dog have fastsat en lavere daglig grænse.

Du kan til enhver tid finde en opdateret prisliste på <https://www.santanderconsumer.dk/kreditkort/santanderred#priser>

<https://www.acceptcard.dk/priser>

Bemærk, at nogle udenlandske pengeautomater kan pålægge et selvstændigt gebyr for kontanthævninger. Santander Consumer Bank har intet ansvar for dette gebyr, og et sådant gebyr påvirker ikke Santander Consumer Banks priser for kontanthævninger.

**2.3 Oplysning om generelle anvendelsesmuligheder**

Du kan få oplysninger om kortets generelle anvendelsesmuligheder herhjemme, i udlandet og på internettet ved at kigge på [www.visa.dk](http://www.visa.dk)

**3. Generelle bestemmelser for opbevaring og brug af kortet**

Som indehaver af et kreditkort er der en række ting, du skal være opmærksom på inden, mens og efter du bruger kortet. Bl.a. i forhold til, hvordan du opbevarer kortet og i forhold til din godkendelse af transaktioner og gennemgang af din månedsopgørelse.

<http://www.forbrug.dk/Raad-og-rettigheder/Ehandel/Sikker-betaling-paa-nettet>

### 3.1 Udlevering og opbevaring af kort og pinkode

Dit kort er personligt, og må kun bruges af dig. Så snart du har modtaget kortet, skal du underskrive kortets underskriftsfelt. Når du underskriver og/eller du tager kortet i brug, bekræfter du samtidig, at du har læst og accepteret disse kortbestemmelser. Underskriften på kortet anvendes i nogle tilfælde af betalingsmodtageren til at sammenligne med din underskrift på købsnotaen. Du skal opbevare kortet forsvarligt. Med jævne mellemrum skal du kontrollere, at kortet ikke er mistet.

Når du bestiller dit kort vil du umiddelbart herefter modtage en e-mail fra Santander Consumer Bank med oplysning om, hvordan du vælger din personlige pinkode. Hvis du ikke vælger en pinkode indenfor den angivne frist; vil der blive konstrueret og udskrevet en pinkode til dig maskinelt, som sendes til dig i et særskilt brev til din privatadresse. Uanset hvilken metode du vælger, vil ingen personer få kendskab til koden, og den kan derfor ikke oplyses ved personlig henvendelse til Santander Consumer Bank. Du må aldrig oplyse din PIN-kode til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til koden; dette gælder uanset hvem der måtte bede dig om den. Husk at hverken din bank eller politiet vil bede dig oplyse din pinkode i forbindelse med deres arbejde.

Du skal underrette os straks, hvis brevet med pinkoden har været åbnet eller ikke er intakt, eller hvis du ved eller har mistanke om at nogen har fået adgang til din pinkode. Du må ikke opbevare koden sammen med kortet eller skrive koden på kortet. Du bør lære koden udenad, hvorefter du bør destruere brevet med koden. Hvis du ikke kan huske koden udenad, skal du opbevare koden forsvarligt – på den medfølgende pinkodehusker.

### 3.2 Brug af kortet og pinkoden

Kort og pinkode må kun bruges af dig personligt. Når du indtaster pinkoden, bør du sikre dig, at andre ikke kan aflæse den. Pinkoden må aldrig indtastes på en telefon, anvendes i sammenhæng med internettet eller i sammenhæng med andre kommunikationsformer, der giver mulighed for at aflæse/aflytte pinkoden. Når du bruger kortet til køb via postordre eller telefonordre, må pinkoden ikke oplyses.

Visse automattransaktioner gennemføres uden brug af kode. Dette gælder f.eks. Storebæltsforbindelsen, Øresundsforbindelsen, visse telefonautomater og parkeringsautomater samt visse udenlandske motorvejsbetalingsanlæg.

Kortet har kontaktløs funktion, der betyder at du ikke behøver at bruge chippen og pinkode for betalinger under 200 kr. Du kan anvende kontaktløs betaling hos de forretninger der tilbyder dette. Hvis du bruger den kontaktløse funktion, kan du opleve at du engang imellem skal indtaste din kode selvom beløbet du skal betale er på under 200 kr. Dette er for at sikre, at dit kort ikke misbruges.

Ved postordre køb skal du på bestillingssedlen skrive under på, at hævnin g på din kreditkonto må finde sted. Når du skriftligt eller mundtligt oplyser dit kortnummer med det formål, at transaktionen skal debiteres kortet, anses dette som en godkendelse af transaktionen.

Anvender du kortet til internethandel, bør du før du oplyser kortnummer m.v. sikre dig, at betalingsmodtageren opfylder de almindelige krav om sikker internethandel. Læs mere på

### 3.3 Særlige forbehold i købsituationen

Hvis du bruger dit kort i udlandet forekommer det, at det beløb du skal betale i lokal valuta omregnes til danske kroner direkte hos forretningsstedet. Du har altid mulighed for at vælge mellem lokal valuta og danske kroner. Ofte sker omregningen hos forretningsstedet til en dårligere kurs. Inden du godkender en transaktion, bør du sikre dig, at transaktionen er i den aftalte valuta, og at beløbet er korrekt. Du vil som oftest i forbindelse med et køb modtage en kvittering, der bl.a. viser dato, beløb og kortnummer. Du bør sikre dig, at beløbet er i overensstemmelse med udbetalingen eller købet, og at korrekt dato er anført. Du bør gemme kvitteringen, indtil du har modtaget din månedsopgørelse. Du bør aldrig skrive under på en nota, hvis købsbeløbet ikke er påført, eller købsbeløbet er forkert. Sørg for at få en kvittering/notakopi for ydelsen. Du skal kontrollere, at kvitteringen/notakopien er i overensstemmelse med månedsopgørelsen, du efterfølgende modtager fra Santander Consumer Bank.

Bliver du opmærksom på, at dit kort "køres" igennem kortterminalen flere gange, bør du sikre dig, at få en kvittering for de annullerede registreringer.

Santander Consumer Bank er ikke ansvarlig for eventuelle tab som følge af, at kortet i forbindelse med en betalingstransaktion bliver afvist af et tilknyttet forretningssted eller af Santander Consumer Bank. Vi er heller ikke ansvarlig for eventuelle tab som følge af nedbrud i vores IT-system eller på transmissionsnettet mellem os og de tilknyttede forretningssteder, dog jf. Lov om betalingstjenester og elektroniske penge §§ 61 og 62.

### 3.4 Verified by Visa

Verified by Visa er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet. Sikkerheden består i, at du ved køb på internettet – udover kortet – skal benytte dit NemID eller en engangskode, som du modtager fra via sms i forbindelse med betalingen. NemID eller engangskoden skal kun anvendes ved køb i internetforretninger, der anvender Verified by Visa. Tilmelding af dit kort til Verified by Visa sker ved brug af dit NemID i forbindelse med dit første køb i en forretning der anvender Verified by Visa. Hvis du ikke er tilmeldt, kan du ikke handle i den pågældende forretning.

I forbindelse med tilmelding skal du, hvis du vil anvende engangskoder også angive det mobiltelefonnummer, som du vil bruge til at modtage koderne på.

Hvis du ønsker at ændre/afmelde mobiltelefonnummeret, kan du bl.a. med dit NemID gøre det i forbindelse med et Verified by Visa-køb.

Hvis du vil anvende engangskoder bliver din mobiltelefon en del af sikkerheden ved internetkøb i forretninger, der benytter Verified by Visa. Derfor skal du sikre, at andre ikke har eller kan få uhindret adgang til både dit kort og din mobiltelefon.

### 3.5 Din pligt til at få kortet spærret

Du skal kontakte Santander Consumer Bank straks, hvis

- du mister kortet,
- en anden får kendskab til din pinkode,
- du opdager at kortet er blevet misbrugt.

- du får mistanke om, at kortet er blevet kopieret,
- du på anden måde får mistanke om, at kortet kan blive misbrugt.

DU SKAL KONTAKTE OS PÅ (+45) 70 20 39 15 HVIS DIT KORT ER ET ACCEPTCARD VISA

DU SKAL KONTAKTE OS PÅ (+45) 70 20 39 14 HVIS DIT KORT ER ET SANTANDER RED

Vi svarer hele døgnet. Du skal oplyse navn, adresse, CPR-nummer og eventuelt kortnummer, når du ringer for at spærre dit kort. Ved opkald fra udlandet skal du ringe til +45 70 20 39 15 /+45 70 20 39 14 (+45/0045 er den internationale landekode for Danmark). Når vi har fået besked om, at kortet er mistet, eller at en anden kender pinkoden, vil kortet blive spærret for brug. Santander Consumer Bank kan spærre kortet, hvis vi får en begrundet mistanke om misbrug.

Hvis dit kort spærres, uden at du selv har bedt om det, opfordres du til hurtigst muligt at kontakte os for afklaring af mulig misforståelse.

#### 4. Dit ansvar hvis andre misbruger dit kort

Dit ansvar, hvis andre misbruger dit kort, er reguleret i Lov om Betalingstjenester og elektroniske penge. Når du ringer for at melde et kort tabt eller stjålet, bliver samtalen optaget for at sikre, at vi har alle relevante oplysninger til brug for spærring af kortet og for at undersøge, at der sker misforståelser.

Hvis dit kort har været misbrugt af en anden person vil Santander Consumer Bank som udgangspunkt dække tabet, dog med de begrænsninger der følger af Lov om Betalingstjenester og elektroniske penge § 62, som ved udarbejdelsen af disse kortbestemmelser er som følger:

Hvis kort og PIN-koden er blevet misbrugt af en anden person, skal du dække tab op til 1.100 kr.

Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at kortet har været misbrugt af en anden person og PIN-koden har været anvendt, og

- du har undladt at underrette Santander Consumer Bank snarest muligt efter at have fået kendskab til, at dit kort er bortkommet, eller at en anden person har fået kendskab til din pinkode,
- du har oplyst din pinkode til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug eller
- du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Du hæfter uden beløbsbegrænsning for tab hvis kortet har været anvendt sammen med din pinkode og du har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse og du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug af dit kort.

#### 5. Kontrol af månedsopgørelse og uautoriserede betalinger

Du modtager hver måned en månedsopgørelse, hvor dit forbrug fremgår. Hvis du betaler via betalingsservice modtager du din månedsopgørelse som bilag til din betalingsnota. Hvis du betaler med girokort får du tilsendt månedsopgørelsen med posten sammen med girokortet. Derudover kan du altid se et kontoudtog på MinSide ([www.santander.dk/minside](http://www.santander.dk/minside) eller [www.acceptcard.dk/minside](http://www.acceptcard.dk/minside)) Du skal kontrollere månedsopgørelsen omhyggeligt. Ved telefonkøb, postordre og andre former for fjernsalg, herunder

internethandel, har kortet ikke været forevist, derfor bør du kontrollere disse transaktioner med særlig omhu. Hvis der ikke er overensstemmelse mellem din kvittering og de oplysninger, der fremgår af månedsopgørelsen, skal du i første omgang rette henvendelse til betalingsmodtager (butikken) med henblik på fejlrettelse. Bliver forholdet ikke løst, skal du straks give os besked, og så vidt muligt inden 14 dage efter, du har modtaget månedsopgørelsen. Under alle omstændigheder skal du henvende dig inden 13 måneder efter transaktionsdatoen.

Hvis du har brugt dit kort til køb af varer eller tjenesteydelser på internettet, ved post-, e-mail- eller telefonordre, eller andre situationer, hvor dit kort ikke er blevet aflæst, men hvor kortdata (kortnummer mv.) er oplyst til brug for gennemførelse af transaktionen, eller til køb i selvbetjente automater uden PIN-kode kan du få en transaktion tilbageført, hvis

- a) Betalingsmodtager (butikken) har trukket et højere beløb end aftalt, eller
- b) Den bestilte vare/tjenesteydelse ikke er blevet leveret, eller
- c) Du har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret ved at undlade at modtage eller afhente en bestilte vare/tjenesteydelse

En sådan reklamation skal foretages indenfor 8 uger efter beløbet er debiteret din konto. Vi vil som regel tilbageføre det reklamerede beløb til din konto indenfor 10 dage, mens en undersøgelse af din reklamation pågår.

Ændringer i valutakursen, når denne beregnes på baggrund af en referencenkurs, kan ikke påberåbes ved anvendelse af reglerne lige ovenfor under punkt a).

Hvis undersøgelsen viser, at din indsigelse var uberettiget, vil det tilbageførte beløb blive hævet på din konto igen med tillæg af renter beregnet fra opkrævningsdatoen ultimo den opsamlingsperiode, hvor transaktionen oprindeligt blev registreret hos Santander Consumer Bank.

Viser undersøgelsen, at der er tale om misbrug af kortet fra tredjemands side, er dit hæftelsesansvar reguleret af reglerne i Lov om Betalingstjenester og elektroniske penge og omtalt i disse betingelser under punkt 4.

Du kan ikke tilbagekalde transaktioner, hvor kortet er aflæst elektronisk. Du kan endvidere ikke på forhånd spærre for fremtidige transaktioner fra en bestemt betalingsmodtager.

#### 5.1 Øvrigt vedrørende nethandel m.v.

Som kortholder har du i en række situationer mulighed for at få tilbageført en betaling, hvis købet er sket ved handel over internettet eller ved post- eller telefonordre. Du kan få information herom på [www.nets.eu/kortholderindsigelser](http://www.nets.eu/kortholderindsigelser)

#### 6. Overtrædelse af kortbestemmelserne og spærring af kort

Ved overtrædelse af disse kortbestemmelserne, ved manglende betaling i henhold til din kreditaftale eller hvis der er en væsentlig forhøjet risiko for, at du fremadrettet ikke kan opfylde dine betalingsforpligtigelser, er Santander Consumer Bank berettiget til at spærre for yderligere brug af kortet. I tilfælde af manglende betaling vil du modtage en skriftlig rykker fra os, før kortet spærres. Øjeblikkelig spærring kan dog forekomme, hvis der er tale om gentagne tilfælde af manglende betaling.

## 7. Opsigelse af kortaftale og kreditkonto

Du er til enhver tid berettiget til uden skriftlig varsel at opsig din kredit og indfri en eventuel saldo i Santander Consumer Banks favør. Læs mere i Santander Consumer Banks betingelser for kreditaftaler.

Vi er berettiget til at opsig kortaftalen og/eller kreditten med to måneders varsel, dog med kortere frist, hvis der foreligger misligholdelse, jf. pkt. 8 Opsigelsen sendes til din sidste officielt meddelte adresse.

### 7.1. Kortindehavers misligholdelse

Udover de grunde som kan forårsage en øjeblikkelig opsigelse af kreditaftalen som er anført i dine kreditbetingelser, kan Santander Consumer Bank også spærre dit kort, og opsig kortaftalen hvis:

- et beløb ifølge kreditaftalen ikke bliver afdraget eller betalt rettidigt til din konto eller hvis du foretager dispositioner ud over det aftalte maksimum.
- du ikke på forespørgsel oplyser Santander Consumer Bank om dine økonomiske forhold,
- du kommer under insolvent behandling, herunder gældssanering,
- der foretages arrest eller udlæg i effekter tilhørende dig,
- du registreres som dårlig betaler f.eks. i RKI eller i Debitoregisteret
- du tager fast ophold uden for landets grænser, og hvis du ikke inden fraflytningen har truffet nærmere aftale om den fortsatte betaling af saldoen på kreditkontoen,
- du afgår ved døden,

Læs mere opsigelse af kreditten i betingelserne for din kreditaftale.

## 8. Omkostninger ved erhvervelse og brug af kortet

Omkostninger i forbindelse med erhvervelse af kortet, brug af kortet og renteberegning og rentetilskrivning på kontoen fremgår af din kreditaftale og Santander Consumer Banks betingelser for kreditaftaler. Du kan også altid finde en komplet oversigt over gebyrer på [www.santanderconsumerbank.dk](http://www.santanderconsumerbank.dk) og [www.acceptcard.dk](http://www.acceptcard.dk).

Derudover er der af nogle forretninger blive pålagt gebyr/omkostninger i forbindelse med brugen af kortet, du bør være opmærksom på.

### 8.1 Omregningskurs ved køb i udlandet og i andre valutaer

Køb og hævninger i udlandet og køb og hævninger i andre valutaer end danske kroner, f.eks. ved køb over internettet, omregnes til danske kroner og skal altid betales tilbage til os i danske kroner.

Ved omregning tager vi udgangspunkt i den valuta, som vi har modtaget transaktionen i. Undtagelser kan forekomme.

- Omregningskursen sker på baggrund af Visas egne valutakurser ved brug i udlandet, se [www.santanderconsumerbank.dk](http://www.santanderconsumerbank.dk). Visa kursen tillægges 1,75% på både europæiske valutaer og på ikke-europæiske valutaer.
- En transaktion foretaget i en ikke dagligt noteret valuta omregnes til danske kroner på basis af den daglige noterede valuta, som hovedregel USD, som Nets har modtaget transaktionen i.

Undtagelser kan forekomme. Der kan f.eks. være sket ændringer i valutakursen fra det tidspunkt, hvor du har brugt kortet, til beløbet hæves på kortkontoen. Ligeledes kan der i visse lande, fortrinsvis uden for Europa, være tale om flere officielle kurser. Du bærer som kortindehaver risikoen for eventuelle ændringer i valutakursen i tiden fra indkøb eller kontanthævning, til transaktionen modtages og omregnes til danske kroner.

## 9. Behandling og videregivelse af oplysninger

Ved brug af kortet registreres kortets nummer, det samlede transaktionsbeløb, dato for brug af kortet, og hvor kortet har været brugt. Oplysningerne videregives af forretningen vis sin indløser til Santander Consumer Bank. Oplysningerne opbevares hos forretningen, indløser og hos Santander Consumer Bank til brug for bogføring, månedsopgørelse (herunder elektronisk månedsopgørelse) og eventuel senere fejlretning. Oplysninger, der er nævnt ovenfor, videregives i øvrigt kun, hvor lovgivningen kræver det og/eller til brug for potentielle sager om krav stiftet ved brug af kortet.

Hvis du tilmelder dig Verified by Visa, bliver dit mobilnummer opbevaret hos leverandøren til brug for udsendelse af engangskoder.

### 9.1 Registrering af spærrede kort

Når kortet er blevet spærret, vil kortnummeret blive registreret i pengeinstitutternes fælles register over spærrede kort. Spærrede Visa kortnumre vil endvidere eventuelt fremgå af Visas spærreliste.

Det fælles register er til rådighed for pengeinstitutter og forretninger, som modtager betalinger med Visa så disse kan kontrollere, hvorvidt et kort, der bliver anvendt til betaling, er spærret.

## 10. Santander Consumer Banks erstatningsansvar

Santander Consumer Bank er erstatningsansvarlig, hvis vi på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

Santander Consumer Bank er ikke ansvarlig for tab, som skyldes:

- Nedbrud i/manglende adgang til IT-systemer eller beskadigelse af data i disse systemer, uanset om det er Santander Consumer Bank selv eller en ekstern leverandør, der er ansvarlig for driften af systemerne
- Svigt i Santander Consumer Bank strømforsyning eller telekommunikation,
- Lovindgreb eller forvaltningsakter,
- Naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og -hacking)
- Strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af Santander Consumer Bank selv eller dens organisation og uanset konflikten årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af banken.
- Andre omstændigheder, som er uden for Santander Consumer Banks kontrol.

Santander Consumer Banks ansvarsfrihed gælder ikke hvis:

- Santander Consumer Bank burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet

- Lovgivningen under alle omstændigheder gør Santander Consumer Bank ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

### 10.1 Arbejdskonflikter

Du kan ikke bruge kortet i Danmark, hvis Santander Consumer Bank datacentre inddrages i en arbejdskonflikt. Du vil i givet fald hurtigst muligt få oplysning herom bl.a. gennem annoncering i dagspressen.

Du kan ikke forvente at kunne bruge kortet uden for Danmark, hvis et eller flere af Santander Consumer Banks datacentre og/eller hvis en eller flere af vores internationale samarbejdspartnere inddrages i en arbejdskonflikt. Ved arbejdskonflikter uden for Danmark vil kortet fortsat kunne bruges i Danmark.

### 11. Klager

Hos Santander Consumer Bank lytter vi til kunderne, og vi gør vores yderste for at levere en god service. Men oplever du som kunde, at vi ikke tager hånd om din henvendelse på en tilfredsstillende måde, så har du disse muligheder for at klage til os. Husk at oplyse dit kreditaftalenummer.

Ring til os på 70 21 90 54 eller send en mail til os på [klage@santanderconsumer.dk](mailto:klage@santanderconsumer.dk).

Kan vi ikke komme til enighed, kan du klage til Pengeinstitutankenævnet, Amaliegade 8 B, 2., 1022 Kbh.

Alternativt kan klagen sendes via Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens Center for Klageløsning, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby. Du kan klage til Center for Klageløsning via [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klage indgives her - <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mail adresse [klage@santanderconsumer.dk](mailto:klage@santanderconsumer.dk).

Vedrører klagen forsikringer kan du sende klagen til Forsikringsankenævnet, Anker Heegaards Gade 2, 1. - 1572 Kbh. V.

Klager over markedsføring kan sendes til Finanstilsynet, Århusgade 110, 2100 København Ø.

Hvis du ønsker at klage over en spærring af dit kort, kan du henvende dig til Santander Consumer Bank. Får du ikke medhold hos os, kan du klage til: Datatilsynet, Borgergade 28, 5. sal, 1300 København K eller på: [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk).

### 12. Tilsyn og registrering

Santander Consumer Bank er en filial af en norsk bank og er registreret hos både de norske og danske myndigheder. Vi er registreret som udbyder af betalingsformidling og udstedelse og forvaltning af betalingsmidler hos det norske Finanstilsyn under registreringsnummer 983521592: [http://www.finanstilsynet.no/no/Venstremeny/Konsesjonsregister/Enhetsdetaljer/?entityid=F\\_199](http://www.finanstilsynet.no/no/Venstremeny/Konsesjonsregister/Enhetsdetaljer/?entityid=F_199)

Tilsynsmyndighed for vores virksomhed er Finanstilsynet, Revierstredet 3, Postboks 1187, Sentrum 0107 Oslo og Finanstilsynet, Århusgade 110, 2100 København Ø

### 13. Sprog, Lovvalg og værneting

Kortaftalen er indgået på dansk, og den løbende kommunikation i forhold til aftalen vil tillige foregå på dansk.

Eventuelle tvister mellem dig og Santander Consumer Bank afgøres i henhold til dansk lov ved dansk domstole.

### 14. Kontaktoplysninger

Santander Consumer Bank, filial af Santander Consumer Bank AS, Norge

Stamholmen 147, 6.

DK-2650 Hvidovre

Tlf.: (+45) 70 23 58 58

Tlf. spærring af kort: (+45) 70 20 63 45

Mailadresse: [kundecenter@santanderconsumer.dk](mailto:kundecenter@santanderconsumer.dk) og [kundecenter@acceptcard.dk](mailto:kundecenter@acceptcard.dk)

Internet: [www.santanderconsumer.dk](http://www.santanderconsumer.dk) og [www.acceptcard.dk](http://www.acceptcard.dk)

CVR-nummer 30 73 30 53

### Definitioner

**Betalingsmodtager:** De forretningssteder, hvor dit kreditkort kan bruges som betalingsmiddel. Forretningsstederne vil normalt skilte med din korttypes logo.

**Indløbere:** De firmaer, som stiller transaktionsnetværket til rådighed for banker (kortudstedere) og butikker (betalingsmodtagere) så udvekslingen af information og dermed korttransaktionerne er mulige.

**Kortbestemmelser:** Disse bestemmelser som beskriver vilkårene for dit kreditkort udstedt af Santander Consumer Bank.

**Kortindehaver:** Dig, der som kreditkunde har fået oprettet et kreditkort. Omtales også som kontohaveren i disse bestemmelser.

**Kreditkonto:** Konto, hvorpå posteringer, debiteringer såvel som krediteringer, i forbindelse med dit kreditkort opsamles.

**Kortudsteder:** Det er os, Santander Consumer Bank, filial af Santander Consumer Bank AS, Norge, der er kortudsteder af det kreditkort, som er omfattet af disse bestemmelser.

**Omregningskurs:** Den vekselkurs som ligger til grund for eventuel valutaveksling og hvortil der eventuelt lægges et valutakursstillæg jf. pkt. 3.3.

Lov om betalingstjenester

Uddrag om hæftelses- og ansvarsregler; Lov nr. 385 af 25. maj 2009 om betalingstjenester

§ 61. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 57, medmindre andet følger af §62. Ved en uautoriseret transaktion skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Stk. 2. Det kan aftales, at stk. 1 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalers udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret.

§ 62. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsinstrument, medmindre andet følger af stk. 2-6. Betaler hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. Ved en uberettiget anvendelse af et betalingsinstrument skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Betaleren hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betaler har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 59.

Stk. 2. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter betaleren med op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt. 1) at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab, Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis betalers udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og 2) at betaleren har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller 3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse. Stk. 4. Betaleren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og betalers udbyder godtgør, 1) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller 2) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse. Stk. 5. Såfremt betaleren hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalerens samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr. Stk. 6. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt og betalers udbyder godtgør, at betaleren har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug. Stk. 7. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udbyderen har fået underretning om, at

betalinginstrumentet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret.

Stk. 8. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

Stk. 9. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsinstrumentet.

Stk. 10. Det kan aftales, at stk. 1-6 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalers udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret. Det kan endvidere aftales, at stk. 7 og 8 ikke finder anvendelse på mikrobetalingsinstrumenter, hvis det på grund af betalingsinstrumentets karakter ikke er muligt at spærre for brugen af det. Stk. 11. Stk. 1-6 finder anvendelse på e-penge, medmindre det ikke er muligt for betalers udbyder af e-penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.