

# Brugerbetingelser

Symblepay er en aftalestyret handelsløsning via konto-overførelser til sikringskonto som udbydes i Danmark af Symblepay ApS CVR: 42921575. Symblepay's betingelser er opbygget således, at de gælder i Danmark. P.t. kan servicen ikke bruges i Grønland eller Færøerne.

Symblepay's ydelser består reelt af to forskellige ydelser; For Køber tilbydes en betalingsinitieringstjeneste, en pengeoverførsel, samt sikringskonto. For Sælger tilbydes en pengeoverførsel, initieret fra sikringskontoen, af Symblepay, når parametrene i aftalen er opfyldt og pengene derfor kan frigives.

## Indhold

Brugerbetingelser .....	1
<b>Sådan fungerer Symblepay (i overordnede termer)</b> .....	3
<b>Både Sælger og Køber kan oprette en transaktion:</b> .....	3
<b>Godkendelse / Afvisning af varen:</b> .....	4
<b>Afvisning og returnering af varen til Sælger i forværret tilstand:</b> .....	5
<b>Brugerbetingelser</b> .....	6
<b>A. Overordnede betingelser</b> .....	7
<b>A1. Aftalens parter</b> .....	7
<b>A2. Hvad skal der til for, at du kan tilmelde dig Symblepay?</b> .....	7
<b>A3. Registrering som Symblepay-bruger</b> .....	8
<b>A4. Aktiveringskode og selvvalgt kode</b> .....	9
<b>A5. Øvrige forpligtelser mv.</b> .....	9
<b>A6. Fortrydelse</b> .....	11
<b>A7. Spærring</b> .....	11
<b>A8. Priser</b> .....	13
<b>A9. Ændringer</b> .....	14

A10. Immaterielle rettigheder og licens.....	15
A11. Kommunikation .....	16
A12. Vores underretning om misbrug og sikkerhedstrusler .....	16
A13. Samarbejdspartnere.....	16
A14. Symblepay's erstatningsansvar.....	16
A15. Ansvarsfraskrivelse.....	18
A16. Lovvalg og værneting .....	19
A17. Tilsyn .....	19
A18. Klager .....	19
A19. Nyt eksemplar af betingelserne .....	20
A20. Kontakt.....	20
B. Når du overfører penge med Symblepay.....	20
B1. Gennemførelse af overførsler/betalinger og udbetalinger .....	21
B2. Brug af Symblepay mv. ....	22
B3. Kontrol af posteringer .....	24
B4. Tilbageførelse af betalinger som du har godkendt (autoriserede betalinger) .....	24
B5. Tilbageførelse af betalinger som du ikke har godkendt (uautoriserede betalinger) .....	25
B6. Dit ansvar ved misbrug af din Symblepay brugerkonto .....	25

## **Sådan fungerer Symblepay (i overordnede termer)**

1. Konto-overførslen initieres i Symblepay ved at angive beløb og modtager med mulighed for også at angive en titel, beskrivelse og billede af varen.
2. Pengene overføres til Symblepay's sikringskonto. Dette sker straks, når Køber har initieret og godkendt overførslen.
3. Pengene er nu låst på Symblepay's sikringskonto.
4. Varen forsendes/leveres ved fragt, eller overleveres/afhentes fysisk. Sælger kan via app'en vælge at købe fragt direkte.
5. Når varen er fremkommet, kan Køber godkender varens stand i Symblepay's app.
6. Herefter frigives beløbet og overføres til Sælgers konto.

## **Både Sælger og Køber kan oprette en transaktion:**

Sælger:

1. Sælger opretter en transaktion ved at vælge "sælg" i toppen af homescreen i app'en og indtaster mobilnummer på køber.
2. Køber modtager en anmodning via app'en hvis de allerede er Symblepay bruger. Hvis ikke modtager Køber en SMS med link til at hente app, så de kan oprette sig som bruger.
3. Køber kan nu vælge at acceptere eller afvise anmodningen.
4. Ved købers accept igangsættes det ovenfor beskrevne handelsflow.
5. Ved Købers afvisning annulleres og lukkes transaktionen.

Køber:

1. Køber opretter transaktionen ved at vælge "Køb" i toppen af homescreen i app'en og laver en overførelse til sikringskontoen på det aftalte handelsbeløb.
2. Sælger modtager herefter en anmodning og kan vælge, at acceptere eller afvise, at deltage i transaktionen.
3. Ved Sælgers accept fortsætter ovenfor beskrevne handelsflow.
4. Ved afvisning tilbageføres beløbet til Købers konto og handlen annulleres.

### **Godkendelse / Afvisning af varen:**

Når en handel er indgået og varen skal leveres kan afsender vælge at købe fragt direkte i Symblepay app, der integrerer Track&Trace i handelsflowet i app'en. Det giver os mulighed for at sikre handlen bedst muligt, samt giver Sælger og Køber mulighed for at bedre følge deres handel. Ved anvendelse af Track&Trace notificeres Køber, Sælger og Symblepay om hele forsendelsesforløbet inklusivt tidspunktet for levering, vi kan derigennem bedre sikre transaktionen.

Hvis varen skal sendes med fragt købt gennem app'en, har Sælger 6 dage for at indlevere varen til fragtpartneren. Hvis fristen overskrides, annulleres handlen automatisk og indbetalte beløb returneres til Køber minus Symblepay's betalingsgebyr.

Når leveringen er sket, har Køber 36 timer fra tidspunktet for levering til at godkende eller afvise varen. Forholder Køber sig passivt, antages varen efter 36 timer at være godkendt, hvorefter beløbet frigives til udbetaling til Sælger

og handlen betragtes at være fuldbyrdet. Det er derfor vigtigt at Køber tjekker varen grundigt indenfor 36 timer og dokumentere eventuelle fejl og mangler, der giver anledning til at afvise varen.

Hvis Køber herefter vælger at afvise varen, er Køber forpligtet til at returnere varen til Sælger. Dette kan igen gøres ved at købe fragt med Track&Trace nummer inde i Symblepay. Køber har nu 6 dage til at indlevere varen til fragtpartneren. Hvis fristen overskrides, bliver varens stand automatisk ændret til accepteret. Når varen er registreret som tilbageleveret hos Sælger, frigives beløbet til Køber. Køber bærer ved returnering af en vare risikoen/ansvaret for selve forsendelsen. Pengene sættes til udbetaling til Køber (tilbageførsel), når varen er returneret til Sælger.

Vælger parterne i handlen ikke at købe fragt og derved generere Track&Trace-nummer inde i Symblepay skal de handlende parter selv sikre handlen ved, at Sælger anmoder Køber om at acceptere varen, når den er kommet frem, eller hvor Køber accepterer modtagelse på eget initiativ ved modtagelsen. Dette gøres i Symblepay app'en under menuen for "aktive transaktioner".

Ved aftalt fysisk afhentning/levering mellem de handlende parter, vil Køber på stedet kunne markere varen som leveret og har nu 36 timer til at godkende eller afvise varen som beskrevet ovenfor.

### **Afvisning og returnering af varen til Sælger i forværret tilstand:**

I det tilfælde, hvor Sælger modtager varen retur og Sælger vurderer varen til at være i forringet stand end ved afsendelsen til Køber, kan Sælger ikke forhindre tilbageførsel af det overførte beløb til Køber. Hvis varen modtages retur i forringet stand, anbefales det altid at der rettes kontakt til Symblepay's

kundesupport. Symblepay's handler er dækket af en forsikring og det kan være at forringelsen vil være dækket. Sælger kan også rejse et juridisk krav mod Køber samt anmelde sagen til politiet såfremt relevant. Det er alene Sælgers ansvar at dokumentere at den returnerede vares stand er forringet.

Symblepay er ikke part i sådanne juridiske tvister mellem Sælger og Køber. Det vil dog være muligt at markere transaktionen som en tvist-sag inde i Symblepay samt at angive en beskrivelse af forløbet. Derved kan Symblepay se handlemønstre blandt brugere og ved gentagende sager kan Symblepay fratage eller begrænse uetiske/problematiske brugere deres adgang til at anvende Symblepay.

Det er naturligvis altid muligt at kontakte Symblepay brugersupport for gode råd.

## **Brugerbetingelser**

Betingelserne er delt op i følgende afsnit:

- Afsnit A: Overordnede betingelser.
- Afsnit B: Når du overfører penge med Symblepay (køber)

Behandling af personoplysninger.

Vi registrerer og bruger data om dig for kunne gennemføre en pengeoverførsel, samt for at kunne yde support og rådgivning, og for at overholde de juridiske krav, der stilles til os som pengeinstitut.

Du kan se mere om, hvad vi registrerer, hvordan vi bruger persondata og dine rettigheder i "Information om Symblepay's behandling af personoplysninger", der ligger på <https://www.symblepay.io/da/page/privacy-policy>.

Når du bruger vores betalingstjeneste, forudsætter det, at du giver samtykke til, at vi må behandle dine personoplysninger.

## **A. Overordnede betingelser**

### **A1. Aftalens parter**

Når du tilmelder dig Symblepay, indgår du en aftale med Symblepay ApS, Bygstubben 3, 2950 Vedbæk. Cvr: 42921572 Vores e-mailadresse er: [info@symblepay.io](mailto:info@symblepay.io).

### **A2. Hvad skal der til for, at du kan tilmelde dig Symblepay?**

For at tilmelde dig skal du anvende

- En mobil enhed (fx smartphone eller tablet). Du kan se, hvilke styresystemer, der kan anvendes, på [symblepay.io](https://www.symblepay.io).
- Et dansk mobilnummer
- En dansk bankkonto i dit navn
- En adresse
- Det danske nationale BankID (NemID/MitID)

E-mailadresse er muligt at tilføje i app'en under indstillinger.

Desuden skal du oplyse CPR-nummer ved oprettelse som bruger. Dit CPR-nummer kan kun tilknyttes én aftale. Det betyder, at du kun kan indgå én Symblepay-aftale og tilknytte ét mobilnummer til aftalen.

Du vil derudover blive anmodet om at enten benytte NemID eller MitID, når du overfører penge, til sikringskontoen, eller blive ledt direkte over i din netbank for at godkende overførelsen. Du vil altid blive informeret, når vi anmoder om, at du skal bruge NemID/MitID, herunder formålet med at du skal benytte NemID/MitID.

Du skal være fyldt 15 år for at kunne tilmelde dig.

Hvis du er under 16 år, skal dine forældre og/eller værge være indforstået med, at du deler dine personoplysninger, inklusivt CPR-nummer, med Symblepay.

Hvis du har navn og/eller adresse beskyttelse kan du stadigvæk tilmelde dig Symblepay. Du vil dog blive bedt om at indsende kopi af pas eller kørekort før du kan benytte Symblepay til at handle med, da Symblepay er underlagt samme krav om kundeidentifikation, som din bank.

### **A3. Registrering som Symblepay-bruger**

Inden du kan bruge Symblepay, skal du oprette dig som bruger ved at følge anvisningerne i appen.

Du kan efter din tilmelding og registrering tilknytte op til flere bankkonti til din profil, hvorfra du kan henholdsvis overføre og modtage penge. Kun én konto kan være den primære konto pr. handel. Dvs. den konto der er primær når en



handel oprettes, bliver låst til handlen og bliver ikke ændret hvis man undervejs skifter den primære konto.

#### **A4. Aktiveringskode og selvvalgt kode**

Når du registrerer dig i Symblepay, skal du bekræfte dit mobilnummer med en tilsendt aktiveringskode og oprette en selvvalgt kode. Vi anbefaler samtidig, at du ikke bruger en kode med ens eller fortløbende tal og heller ikke samme kode, som du låser din mobile enhed op med.

Når du har åbnet appen, skal du bruge NemID/MitID for at sende penge. Brugeroplevelsen kan dog variere afhængig af den individuelle brugers bank og dennes løsninger.

Hvis din mobile enhed understøtter det, kan du efterfølgende aktivere dit fingeraftryk eller anvende ansigtsgenkendelse som erstatning for den 6-cifrede selvvalgte kode. Du skal være opmærksom på, at alle fingeraftryk/ansigtsgenkendelser, som er tilknyttet din mobile enhed, kan bruges til at logge på Symblepay og bruge funktionerne. Du er derfor forpligtet til at sikre, at du alene har aktiveret dine egne fingeraftryk og din egen ansigtsgenkendelse, hvis du vil bruge dette som erstatning for den 6-cifrede selvvalgte kode. Symblepay opbevarer ikke dine fingeraftryk eller ansigtsgenkendelse.

#### **A5. Øvrige forpligtelser mv.**

Du har pligt til at sikre, at de oplysninger, du giver, er korrekte og til enhver tid opdaterede. Det gælder fx. konto- og mobilnummer og e-mailadresse. Det er

således dit ansvar, at oplysninger er korrekte. Du skal også være opmærksom på at opdatere dine kontooplysninger, hvis du for eksempel skifter bank.

Din Symblepay brugerkonto er personlig og må kun bruges af dig. Du må ikke oplyse dine koder til andre, skrive dem ned eller opbevare dem på din mobile enhed.

Symblepay må ikke bruges til ulovlige aktiviteter eller ulovlige formål.

Symblepay må ikke bruges til aktiviteter og formål eller på måder, der efter Symblepay opfattelse er moralsk eller etisk angribelige eller kan skade vores image eller brand (Eksempler: (1) hvidvask af penge, (2) terrorfinansiering, (3) indsamlinger, (4) våbenhandel, (5) narkotikahandel, (6) medicin, (7) truede dyr, (8) børnepornografi osv.).

Hvis dette ikke overholdes, vil vi betragte det som væsentlig misligholdelse af aftalen med Symblepay. Det betyder, at vi i en sådan situation kan opsige din aftale med øjeblikkelig virkning. Se mere herom under pkt. A7.1.

Du må ikke bruge Symblepay på en måde, der chikanerer andre Symblepay-brugere. Hvis vi vurderer, at det sker, vil vi betragte det som væsentlig misligholdelse af aftalen med Symblepay. Det betyder, at vi i en sådan situation kan opsige din aftale med øjeblikkelig virkning. Se mere om opsigelse under pkt. A7.

For at forhindre misbrug af Symblepay skal du opbevare din mobile enhed, så andre ikke kan få uhindret adgang. Hvis det er muligt, bør du låse enheden med kode eller tastaturlås. Koden må ikke oplyses til andre.

Du har pligt til at legitimere dig yderligere over for Symblepay, hvis lovgivningen kræver det.

Bemærk: Hvis du har valgt at benytte assistenter baseret på talegenkendelse (fx Siri) eller brugsmønstre, betyder det, at oplysninger om din brug af Symblepay, herunder modtagere, beløb og beskeder sendes til udbyderen af assistenten. Det er din egen brug af assistenten, der afgør, hvad der i givet fald bliver formidlet. Symblepay sender ingen informationer.

## **A6. Fortrydelse**

Hvis du fortryder din oprettelse af en bruger ved Symblepay kan du spærre din konto via vores hjemmeside og efterfølgende slette vores app.

Du skal være opmærksom på at igangværende handler vil blive afsluttet selv om du har spærret din konto ud fra et passivitetsprincip hvis din spærring af kontoen sker på baggrund af at du ikke længere ønsker at benytte Symblepay. Passivitet medfører, som beskrevet tidligere, at handelsbeløbet enten tilbagebetales til køber eller udbetales til sælger.

Symblepay er stadigvæk forpligtet til at gemme dine data. Du kan læse mere derom i vores privatlivspolitik på vores hjemmeside <https://www.symblepay.io/da>.

## **A7. Spærring**

### **A7.1. Symblepay's spærring af Symblepay**

Symblepay har ret til uden varsel at spærre for din adgang til at benytte Symblepay af sikkerhedsmæssige hensyn og/eller ved mistanke om uberettiget brug, herunder hvis:

- Den/de konti, der er tilknyttet Symblepay, lukkes eller spærres eller på anden måde bliver utilgængelig fra Bankens side.
- Betingelserne for Symblepay ikke overholdes, og dette medfører en risiko for sikkerheden eller for uberettiget brug.
- Mobilnummeret, der er tilknyttet Symblepay, er blevet misbrugt eller formodes misbrugt.
- Symblepay er blevet misbrugt eller formodes misbrugt.
- Du har modtaget penge, der ikke er blevet autoriseret af den Symblepay-bruger, som pengene er overført fra, eller hvis vi i øvrigt har en formodning om, at der er sket uautoriserede overførsler fra din Symblepay brugerkonto.

Desuden kan vi spærre adgangen til Symblepay uden varsel, hvis du er helt eller delvist omfattet af sanktioner fra danske myndigheder, EU eller FN, jf. Udenrigsministeriets oversigt over sanktioner, eller lignende (fx amerikanske myndigheder som Office of Foreign Assets Control).

Endvidere kan vi spærre adgangen til Symblepay uden varsel, hvis du ikke giver Symblepay de oplysninger, som Symblepay er forpligtet til at indhente fra dig i henhold til lovgivningen, fx efter Hvidvaskloven eller Skattekontrolloven.

Når vi spærrer for adgangen til Symblepay, underretter vi dig på forhånd om årsagen samt datoen og tidspunktet for spærringen eller, hvis dette ikke er muligt, umiddelbart efter, medmindre dette vil skade hensynet til sikkerheden

eller i øvrigt er forbudt i henhold til gældende lovgivning. Viser det sig, at spærringen ikke var berettiget og/eller ikke skyldes forhold på din side, genåbner vi kontoen og notificerer dig om det. Symblepay er ikke ansvarlig for tabte handler hvis adgangen er spærret af en af de ovenstående tilfælde, men efterfølgende viser sig at være ikke berettiget og/eller ikke skyldes forhold fra din side.

#### **A7.2. Din spærring af Symblepay**

Du skal snarest muligt kontakte os for at spærre for din Symblepay brugerkonto, hvis:

- Andre har fået kendskab til din Symblepay-kode – eller hvis du har mistanke om det.
- Du opdager eller har mistanke om, at din Symblepay brugerkonto konto er blevet misbrugt.

Du kan spærre din Symblepay brugerkonto døgnet rundt via vores hjemmeside [www.symblepay.io](http://www.symblepay.io). Hvis du har spørgsmål til, eller behov for at spærre din konto, kan du kontakte vores kundesupport mellem 9 og 15 på hverdage på tlf.: 69 88 49 20. Har du mistet din telefon uden for telefontiden, kan du til enhver tid gå ind på vores hjemmeside [symblepay.io](http://symblepay.io) og spærre din brugerkonto.

#### **A8. Priser**

Symblepay opkræver ikke gebyr for tilmelding til eller oprettelse af en Symblepay brugerkonto. Symblepay opkræver dog gebyr for brugen af Symblepay's produkt i forbindelse med en handel.

Der er tale om et betalingsgebyr der dækker selve indbetalingen til sikringskontoen, uagtet om handlen bliver gennemført, samt et sikringsgebyr der sikrer Køber, såvel som Sælger, mod at blive snydt i privat samhandel.

En oversigt over gældende sikrings- og betalingsgebyrer, kan findes på <https://www.symblepay.dk/prisstruktur>

Som Sælger trækkes gebyret fra beløbet der skal udbetales til dig. For Køber lægges gebyret oveni handelsbeløbet før overførslen godkendes. Hvis en handel annulleres efter overførelse til sikringskontoen, vil Køber kun blive fratrukket betalingsgebyr ved tilbageførelsen.

#### **A9. Ændringer**

Symblepay kan ændre betingelserne, herunder gebyrerne med én måneds varsel. Vi kan dog ændre betingelserne uden varsel, hvis ændringerne ikke stiller dig, som bruger af App'en, dårligere.

Ændringer i betingelserne og gebyrer kan ske for at afspejle ændringer i Symblepay's funktioner, produkter, teknologi eller forretningsmodel, for at imødekomme inflation regnet fra 1. januar 2021 (indeks 100), til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med den ydelse, som et gebyr dækker over, ved ændringer i skatter og afgifter, samt ved ændret lovgivning, regulering eller praksis.

Du får besked i Symblepay, hvis vi ændrer betingelserne. Du kan læse betingelserne i din app eller på [symblepay.io](https://symblepay.io), hvorfra du også kan printe, downloade eller maile dem til dig selv. Besked om ændringer vil enten ske via E-mail, SMS med Link eller som besked ved brug af App'en.

Hvis du ikke ønsker at være omfattet af de nye betingelser, skal du give os besked senest, inden de nye betingelser træder i kraft. Hvis du meddeler, at du ikke ønsker at være omfattet af de nye betingelser, anser vi aftalen om Symblepay for at være ophørt fra det tidspunkt, de nye betingelser træder i kraft. Hører vi ikke fra dig, betragter vi det som din accept af ændringerne.

## **A10. Immaterielle rettigheder og licens**

### **A10.1. Immaterielle rettigheder**

Alle ophavsrettigheder, varemærker, logoer og andre immaterielle rettigheder til og vedrørende Symblepay-produkterne og disses funktioner tilhører Symblepay eller vores licensgivere. Du må ikke gengive, kopiere, fremvise, overdrage, offentliggøre eller på anden måde bruge disse immaterielle rettigheder eller Symblepay-produkterne, undtagen i den udstrækning det er nødvendigt for at anvende Symblepay-produkterne som forudsat i disse betingelser. Du må dog gerne downloade og kopiere informationer og materiale på Symblepay's hjemmeside til din egen, personlige brug.

### **A10.2. Licens til Symblepay-appen**

Du får en ikke-eksklusiv og ikke-overdragelig licens til at bruge Symblepay-appen som forudsat i disse betingelser på enhver smartphone eller tablet (iOS eller Android), som du ejer eller kontrollerer. Du må ikke distribuere, udleje, lease, udlåne, sub-licensere, overdrage, sælge eller gøre Symblepay-appen tilgængelig over et netværk. Du må heller ikke forsøge at udlede sourcekoden, modificere eller skabe afledte værker af Symblepay-appen.

## **A11. Kommunikation**

Aftalen indgås på dansk og vores kommunikation foregår på dansk. Du modtager som udgangspunkt alle meddelelser i henhold til denne aftale i Symblepay-appen. I visse situationer vil vi også benytte den e-mailadresse, du har oplyst.

## **A12. Vores underretning om misbrug og sikkerhedstrusler**

Medmindre det er forbudt i henhold til hvidvasklovgivningen, vil vi kontakte dig, hvis vi får mistanke om misbrug af aftalen eller konstaterer et faktisk misbrug. Vi vil også kontakte dig, hvis vi bliver opmærksomme på eventuelle sikkerhedstrusler. Vi vil kontakte dig på en sikker måde, fx via e-mail eller telefon. Bemærk, at vi i disse situationer ikke vil bede dig om at oplyse følsomme oplysninger som fx din selvvalgte kode til appen eller en aktiveringskode. I visse tilfælde kan vi også udsende information om generelle sikkerhedstrusler ad andre kanaler, fx via de sociale medier.

## **A13. Samarbejdspartnere**

Symblepay får i nogle tilfælde provision eller andet vederlag, når vi sælger en samarbejdspartners produkter, eller når vi henviser til en anden virksomhed. Du kan få oplysning om vores samarbejdspartnere ved henvendelse til os eller på vores hjemmeside [symblepay.io](https://symblepay.io).

## **A14. Symblepay's erstatningsansvar**

Her kan du læse nærmere om Symblepay's erstatningsansvar med hensyn til tab, der relaterer sig til den kommercielle transaktion mellem Sælger og Køber.



For så vidt angår Symblepay's hæftelsesansvar med hensyn til betalingstransaktioner henvises til afsnit B5 og B6.

Symblepay er erstatningsansvarlig, hvis vi på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt. Symblepay påtager sig intet ansvar for tab, som skyldes vores samarbejdspartnere (f.eks. fragtfirmaer) uanset om der henvises til disse i Symblepay-appen eller ej.

Symblepay er dog ikke ansvarlig for tab, som skyldes:

- Nedbrud i/manglende adgang til it-systemer eller beskadigelser af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder uanset, om det er Symblepay selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne, svigt i Symblepay 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 Symblepay selv eller dens organisation, og uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af Symblepay.
- Andre omstændigheder, som er uden for Symblepay kontrol.

Symblepay ansvarsfrihed gælder ikke, hvis:

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

- dansk (for dansk oprettede brugere) præceptiv lovgivning under alle omstændigheder gør Symblepay ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

Symblepay kan ikke drages til ansvar for ydelsens tilgængelighed, fejl eller ved reducere og/eller udeblivelse af tjenestens funktionsdygtighed, herunder virus, tekniske fejl og/eller udfald.

### **A15. Ansvarsfraskrivelse**

Symblepay er alene en mellemmand, der udbyder en pengeoverførselstjeneste og påtager sig intet ansvar derudover.

Symblepay har ikke ansvar for eventuelle fejl og mangler ved de varer eller tjenesteydelser, som du betaler med Symblepay. Såfremt du har klager vedrørende de leverede varer eller tjenesteydelser, skal du rette henvendelse til Sælger. Symblepay's funktioner, herunder købers frigivelse af købesummen efter modtagelsen af den købte vare eller tjenesteydelse, berører ikke parternes mulighed for at gøre et krav gældende mod den anden part i medfør af dansk rets almindelige regler.

Symblepay påtager sig intet ansvar for Sælgeres eller Købers handlemåde i øvrigt.

Brugeren er indforstået med og accepterer, at Symblepay ikke kan drages til ansvar for andre brugeres benyttelse eller videregivelse af oplysninger. Planlægningen, gennemførelsen af og ansvaret for en handel afhænger alene af brugerne og vedrører i intet tilfælde Symblepay.

Symblepay kan ikke drages til ansvar for økonomisk tab og følgeskader, herunder ved manglende indtjening eller tab af data og informationer.

#### **A16. Lovvalg og værneting**

Aftalen og enhver tvist, der udspringer af denne aftale, er underlagt dansk ret og skal behandles ved Københavns Byret eller sagsøgtes hjemting, medmindre andet følger af ufravigelige forbrugerretlige regler i Danmark. Dette gælder uden hensyntagen til internationale privatretlige regler, der måtte føre til anvendelse af anden ret end dansk ret.

#### **A17. Tilsyn**

Symblepay har tilladelse fra og er under tilsyn af:

Finanstilsynet, Århusgade 110, 2100 København Ø, Telefon 33 55 82 82. [www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk)

Symblepay's tilladelse er registreret i Finanstilsynet under FT-nr. 22041.

Forbrugerombudsmanden og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fører endvidere tilsyn med overholdelse af visse lovbestemmelser i henhold til Lov om betalinger.

#### **A18. Klager**

Du kan altid kontakte Symblepay i dagtimerne, mellem 9 og 15 på hverdage hvis du er uenig med os, på (+45) 69 88 49 20. På den måde sikrer vi, at uenigheden ikke beror på en misforståelse.

Hvis du fortsat er uenig eller utilfreds med resultatet, kan du skrive til Symblepay's klageansvarlige på e-mailadressen [support@symblepay.io](mailto:support@symblepay.io).

Forbrugerombudsmanden kan kontaktes på [forbrugerombudsmanden@forbrugerombudsmanden.dk](mailto:forbrugerombudsmanden@forbrugerombudsmanden.dk) og findes på Carl Jakobsens Vej 35, 2500 Valby.

Konkurrence og Forbrugerstyrelsen kan kontaktes via [www.kfst.dk](http://www.kfst.dk).

Du kan også klage til EU-Kommissionens online klageportal (ODR). Det er særlig relevant, hvis du er forbruger og bor i et andet EU-land. Hvis du kontakter ODR, kan du med fordel oplyse, at Symblepay's klageansvarlige afdeling kan kontaktes på [support@symblepay.io](mailto:support@symblepay.io). Det sikrer nemlig, at ODR kan kontakte os direkte.

#### **A19. Nyt eksemplar af betingelserne**

Du kan altid finde den seneste version i din app eller på [symblepay.io](http://symblepay.io). Du er også velkommen til at kontakte Symblepay.

#### **A20. Kontakt**

Du kan kontakte Symblepay kundesupport på hverdage på tlf. (+45) 69 88 49 20, eller skrive til os på [support@symblepay.io](mailto:support@symblepay.io). Du kan se gældende åbningstiderne på vores hjemmeside.

#### **B. Når du overfører penge med Symblepay**

Symblepay kan bruges til at overføre penge til en sikringskonto og derfra videre til en Sælgers bankkonto i forbindelse med en handel mellem private.

Symblepay kan ligeledes bruges til at betale varer via erhvervsdrivendes apps i fysisk handel eller ved fjernsalg – forudsat at varen skal forbruges udenfor appen.

Symblepay kan kun benyttes til overførsler i danske kroner.

Når du betaler med Symblepay, skal du være opmærksom på følgende:

- Det navn og mobilnummer (også hemmeligt nummer), du har registreret dig med, vises til den Symblepay-bruger, du enten vil sende beløbet til eller modtage beløbet fra.
- Symblepay registrerer bl.a. dit og modtagers mobilnummer, kontonumre, beløb, beskrivelser og billeder benyttet i handlen samt dato for overførslen.

### **B1.Gennemførelse af overførsler/betalinger og udbetalinger**

Når du benytter Symblepay App'en til privat samhandel, kan du benytte følgende metoder til indbetaling afhængigt af beløbets størrelse:

- Konto-til-konto betaling
- Dankort
- Mobilepay (tilgængelig i første halvår af 2024)

Hvilke betalingsmetoder der kan benyttes til den enkelte handel afhænger af typen af handel samt beløbets størrelse.

Når du betaler med Symblepay's konto-til-konto betaling, sker der en elektronisk pengeoverførsel fra din valgte konto til Symblepay, forudsat din bank godkender betalingsanmodningen til Symblepay. Din bank overfører, på

Symblepay's instruktion, pengene fra din konto til Symblepay's sikringskonto, hvorfra beløbet overføres til modtagers bankkonto. Gebyrer vil også blive trukket fra beløbet.

Bemærk. Alle overførelser kan kun ske med din godkendelse.

Du kan se status på overførslen under 'Aktiviteter' i Symblepay umiddelbart efter, at du har godkendt betalingen i appen.

Symblepay udbetaler altid til den konto der er valgt ved indgåelse af en handel. Hvis handlen sker ved indbetaling via. Dankort eller Mobilepay vil brugerne være nødsaget til at onboarde en konto såfremt, der skal ske tilbage- eller ud-betaling.

Har en bruger onboardet flere konti, vil kontoen der er angivet som primær under indstillinger være markeret i højre side.

## **B2. Brug af Symblepay mv.**

### **B2.1. Beløbsgrænser og maksimalt forbrug**

Der er en maksimal beløbsgrænse pr. kalendermåned for din brug af Symblepay. Beløbsgrænserne afhænger af den risikoplacering du tildes på baggrund af dit behov for brug af app'en og om du er en Politisk Eksponeret Person (PEP). Den maksimale beløbsgrænse omfatter de handelsbeløb, du afsender og modtager i igangværende kalendermåned og dækker både afsluttede og igangværende handler.

## **B2.2. Gennemførelse af pengeoverførsler med Symblepay**

Symblepay har ikke pligt til at gennemføre pengeoverførsler, såfremt der foreligger lovmæssige eller aftalemæssige hindringer for gennemførelsen. Vi vil fx afvise og indrapportere udbetalinger, hvis der er mistanke om misbrug, bedrageri, terrorfinansiering, hvidvaskning af penge eller forsøg herpå. Det samme gælder, hvis modtager fx ikke har tilknyttet en korrekt konto. Da det er din bank, der skal foretage pengeoverførslen til Symblepay's sikringskonto, er vi ligeledes afhængig af, at din bank gennemfører overførslen.

Vi vil give dig besked i Symblepay-appen om afvisningen/den manglende gennemførelse, hvis det kan gives i overensstemmelsen med gældende lovgivning.

En overførsel kan stå i følgende tilstande:

- Aktiv
- Gennemført
- Afvist
- Annulleret

Brugeren bliver på siden og afventer resultatet af overførslen, og går noget galt bliver brugeren notificeret via en Push-besked. Disse notifikationer kan fravælges af brugeren.

## **B2.3. Fejl og mangler**

Symblepay har intet ansvar for eventuelle fejl og mangler ved de varer, som du betaler med Symblepay. Husk du har 36 timer efter modtagelse til at afvise

varens stand. Såfremt du har klager vedrørende den leverede varer, skal du rette henvendelse til Sælgeren, alternativt kan du kontakte Symblepay kundesupport på tlf. (+45) 69 88 49 20 for rådgivning. Se herom i øvrigt afsnit A16.

### **B3. Kontrol af posteringer**

Du har pligt til løbende at kontrollere dine Symblepay-posteringer i appen. Opdager du betalinger

- som ikke stemmer overens med dine bekræftelser for de enkelte træk,
- som du ikke mener at have foretaget eller
- hvis du oplever, at andre uretmæssigt har sat penge ind på din Symblepay brugerkonto, skal du give os besked snarest muligt – vær dog opmærksom på tidsfristen i pkt. B4.3 og pkt. B5.

#### **B3.1. Oplysninger om Symblepay-transaktioner**

Du kan under 'Aktiviteter' i din Symblepay brugerkonto se oplysninger om dine pengeoverførsler i en periode på 5 år. Du kan også følge dine Symblepay-transaktioner på dit bankkontoudskrift – både indgående og udgående overførsler/betalinger.

### **B4. Tilbageførsel af betalinger som du har godkendt (autoriserede betalinger)**

Når du har godkendt en betaling, kan du ikke tilbagekalde den afgivne godkendelse.



## **B5. Tilbageførsel af betalinger som du ikke har godkendt (uautoriserede betalinger)**

Hvis du mener, der er gennemført betalinger med Symblepay, som du ikke har godkendt, skal du kontakte din bank snarest muligt og senest 13 måneder efter, at betalingen er gennemført.

## **B6. Dit ansvar ved misbrug af din Symblepay brugerkonto**

Hvis din Symblepay brugerkonto har været misbrugt af en anden person, er det din bank, der eventuelt dækker tabet over for dig. Symblepay hæfter ikke direkte over for dig. Du kan læse mere om din banks hæftelse over for dig i tilfælde af misbrug på din banks hjemmeside. Nedenfor har vi opsummeret de regler, der typisk gælder for din banks hæftelse, men det vil altid være bankens bestemmelser der gælder.

Hvis din Symblepay brugerkonto er blevet misbrugt af en anden person, og der i den forbindelse er anvendt personlig sikkerhedsforanstaltning, kan du komme til at dække op til 375 kr. af det samlede tab.

Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at din Symblepay brugerkonto har været misbrugt af en anden person, og der i den forbindelse er anvendt personlig sikkerhedsforanstaltning og

- du har ikke kontaktet banken snarest muligt efter at have fået kendskab til, at din Symblepay brugerkonto, herunder din mobiltelefon/tablet med Symblepay installeret er bortkommet, eller at en anden har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller

- du med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til misbrugeren, uden du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug, eller
- du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort misbruget.
- Du hæfter for det fulde tab, hvis den personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt i forbindelse med misbruget under følgende betingelser:
  - du har selv oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, som har misbrugt din Symblepay brugerkonto, og
  - du indså eller burde have indset, der var risiko for misbrug.

Du hæfter endvidere for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser i henhold til reglerne, herunder at opbevare Symblepay eller mobiltelefonen/tabletten forsvarligt, at beskytte den personlige sikkerhedsforanstaltning, jf. pkt. A4 og A5, eller at spærre Symblepay, jf. pkt. A7.2.

Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår efter, at banken har fået besked om, at den bankkonto du har knyttet til Symblepay skal spærres.

Du hæfter heller ikke for tab, hvis du ikke har haft mulighed for at spærre din bankkonto på grund af forhold hos banken.

Du hæfter heller ikke, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af den personlige sikkerhedsløsning ikke kunne opdages af dig forud for den uberettigede anvendelse.

Banken hæfter i overensstemmelse med Lov om betalinger for dit tab, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af Symblepay.

Banken hæfter tillige i overensstemmelse med Lov om betalinger, hvis du lider et tab som følge af en uberettiget anvendelse, hvor Symblepay ikke kræver brug af den personlige sikkerhedsforanstaltning, medmindre du har handlet svigagtigt.

Du hæfter kun for tab som følge af andres uberettigede brug af Symblepay, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført hos Symblepay.