

# Aftale om SMS-Service

## 1. SMS-Service

- 1.1** Denne aftale fastlægger vilkårene for kundens tilslutning til og brug af SMS-Service. Vilkårene fremgår af de følgende sider, som kunden har modtaget og accepterer. Endvidere gælder Andelskassens til enhver tid gældende Almindelige Forretningsbetingelser.
- 1.2** Aftalen omfatter samtlige mine nuværende og fremtidige konti i Andelskassen. Der kan dog kun overføres fra konti, som det i øvrigt er muligt at hæve på. Overførsel til og fra visse særlige indlånsformer kan ikke finde sted. Nærmere oplysninger herom fås i Andelskassen.
- 1.3** Ved indgåelse af denne aftale forpligter kunden sig til:
- a) at træffe alle nødvendige foranstaltninger for at beskytte kundens brugernummer, jf. pkt. 4.1 i Vilkår for SMS-Service
  - b) at anvende SMS-Service i overensstemmelse med denne aftale, og
  - c) snarest muligt at underrette Andelskassen, når kunden bliver opmærksom på tab, uberettiget tilegnelse af brugernummer eller anden uberettiget brug af SMS-Service.
- 1.4** Kunden erklærer endvidere at være gjort bekendt med, og accepterer, at adgangen til SMS-Service er personlig for kunden, og at der skal indgås særskilt aftale med Andelskassen, såfremt andre personer eller selskaber skal have adgang til kundens konti.

## 2. Ansvar

- 2.1** Andelskassen er berettiget til, uden ansvar, at afvise at gennemføre overførsler, såfremt begrænsninger aftalt med Andelskassen overskrides, eller såfremt der ikke er dækning for en overførsel.
- 2.2** Andelskassen er ikke forpligtet til at gennemføre betalinger, såfremt kunden anmelder betalingsstandsning, kommer under konkursbehandling, afgår ved døden, indleder gældssanering eller forhandler om tvangsakkord.
- 2.3** Andelskassen er ikke ansvarlig for tab som følge af driftsforstyrrelser, der forhindrer anvendelse af SMS-SERVICE eller for tab som følge af afbrydelser i kundens adgang til at indhente information og udføre transaktioner. Andelskassens ansvar er i øvrigt begrænset, jf. vilkårene nedenfor, hvortil der henvises.

## 3. Ændringer og opsigelse

- 3.1** Ændringer i denne aftale kan ske i overensstemmelse med pkt. 9 i Vilkår for SMS-Service , og såfremt SMS-Service tilføres ny funktionalitet, som er gebyrbelagt, eller som kan få væsentlige økonomiske konsekvenser for kunden, varsles dette overfor kunden i overensstemmelse med Vilkår for SMS-Service.

3.2 Aftalen kan opsiges af parterne i overensstemmelse med pkt. 10 nedenfor.

## 4. Sprog mv.

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

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

## 5. Eksemplarer

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

# Vilkår for SMS-Service

## 1. Definitioner

### 1.1 Kunden

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

### 1.2 SMS-Service

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

### 1.3 Betalingstransaktion

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

### 1.4 Betalingskonto

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

### 1.5 Øvrige konti

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

### 1.6 Arbejdsdag

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

## 2. Tekniske krav

2.1 Kunden får adgang til SMS-SERVICE ved opkald fra en mobiltelefon med SMS mulighed.

2.2 Kunden skal have abonnement eller taletidskort hos en teleudbyder, der anvender TDCs, Sonofons eller Telias mobilnet. Der henvises til Andelskassens vejledningsmateriale.

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

## 3. Systemets anvendelsesmuligheder

3.1 SMS-SERVICE omfatter følgende funktioner:

- Forespørgsler på saldi og bevægelser på konti (5 seneste poster)
- Valutaoplysninger
- Oprette kontokoder
- Overføre beløb mellem egne konti.

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

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

## 4. Anvendelse af SMS-SERVICE

### 4.1 Mobilnummer og brugernummer mv.

4.1.1 For at kunne anvende SMS-SERVICE er det nødvendigt, at Andelskassen kender kundens mobiltelefonnummer. Kunden skal derfor meddele Andelskassen, hvilke/t mobiltelefonnumre kunden ønsker at anvende SMS-SERVICE fra.

4.1.2 Når kunden tilsluttes SMS-SERVICE, tildeler Andelskassen kunden et brugernummer.

- 4.1.3 Brugernummeret er personligt og må ikke overdrages til andre. Brugernummeret bør læres udenad. Kunden må ikke oplyse brugernummeret til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til nummeret. Såfremt kunden ikke lærer nummeret udenad eller ønsker at opbevare nummeret, skal nummeret opbevares forsvarligt. Brugernummeret må aldrig opbevares sammen med mobiltelefonen og må ikke lagres i mobiltelefonen.
- 4.1.4 Ved anvendelse af telefon med hukommelse skal denne beskyttes med adgangskode, hvis kunden gemmer SMSbeskeder til/fra SMS-SERVICE.
- 4.1.5 Kunden kan anvende SMS-Service ved indtastning af brugernummer fra kundens kendte mobiltelefonnummer.
- 4.1.6 Efter 3 indtastninger fra et ikke kendt mobiltelefonnummer eller 3 forkerte indtastninger fra kundens mobiltelefonnummer spærres kundens brugernummer.
- 4.1.7 Kunden kan anvende SMS-Service og dens funktioner i SMS-Services åbningstid. SMS-Service kan ikke anvendes, såfremt Andelskassen eller BEC (som er Andelskassens datacentral) inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør, vil kunden hurtigst muligt blive orienteret herom. SMS-Service kan heller ikke anvendes, hvis der i øvrigt er tekniske driftsforstyrrelser.

## 4.2 Spærring

### 4.2.1 Kundens pligt til at spærre adgangen SMS-Service

#### 4.2.1.1 Kunden er forpligtet til at kontakte Andelskassen snarest muligt på telefonnummer 65 43 25 50, hvis:

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

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

#### 4.2.1.3 Andelskassen sender kunden en skriftlig bekræftelse med tidspunkt for modtagelse af og årsagen til spærringen.

### 4.2.2 Andelskassens ret til at spærre kundens adgang til SMS-Service

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

- Andelskassen spærre de konti, der er knyttet til SMS-Service
- der er begrundet mistanke om misbrug af kundens konti, herunder såfremt tredjemand opnår adgang til SMS-Service via kundens mobiltelefon, eller kunden

overtræder vilkårene i denne aftale eller aftalte begrænsninger i anvendelsen af kundens konti. Dette gælder også, hvis der vedrørende betalingskonti med tilknyttet kreditfacilitet er væsentligt forhøjet risiko for, at kunden ikke kan opfylde sine forpligtelser.

- der er begrundet mistanke om risiko for brud på sikkerheden, herunder ved 3 fejlagtige indtastninger fra en ukendt mobiltelefon eller 3 fejlagtige indtastninger af brugernummeret.

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

4.2.2.3 Genåbning af SMS-Service kan i øvrigt ske ved henvendelse til Andelskassen.

#### 4.2.3 Konsekvenser af spærring

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

### 4.3 Andres adgang til systemet

4.3.1 Det tildelte brugernummer er strengt personligt. Kunden må ikke oplyse sit brugernummer til andre.

4.3.2 Ønsker kunden, at andre skal have adgang til SMS-SERVICE, skal kunden give særskilt fuldmagt til hver enkelt bruger, som også skal have eget brugernummer og mobiltelefon.

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

### 4.4 Kundens afgivelse af ordrer

4.4.1 Kunden kan afgive ordrer via SMS-Service ved at indtaste og sende de oplysninger, der er nødvendige for at afgive ordren, se Andelskassens brugervejledning.

4.4.2 For at gennemføre en betalingstransaktion, skal kunden indtaste brugernummer, kode for overførsel, kontokode eller kontooplysninger vedrørende den betalingskonto, hvorfra betalingen skal foretages, beløb og kontokode eller kontooplysninger vedrørende den konto, som beløbet skal overføres til.

4.4.3 Kunden godkender ordren ved at sende Sms'en til det nummer, der er angivet i brugervejledningen.

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

- 4.4.5 En ordre vedrørende en betalingstransaktion anses for modtaget på den arbejdsdag, hvor Andelskassen modtager kundens SMS. Ordre, der indkommer tæt på slutningen af en arbejdsdag, anses for at være modtaget den følgende arbejdsdag. Kunden kan få yderligere oplysninger om sidste frist for afgivelse af ordrer via SMS-Service til gennemførelse samme dag ved henvendelse til Andelskassen.

#### 4.5 Begrænsninger i gennemførelsen (dækning mv.)

- 4.5.1 Betalinger gennemføres kun, hvis der er dækning på den anvendte konto.
- 4.5.2 Andelskassen er ikke forpligtet til at gennemføre betalinger, såfremt kunden anmelder betalingsstandsning, kommer under konkursbehandling, afgår ved døden, indleder gældssanering eller forhandler om tvangsakkord.

#### 4.6 Maksimal gennemførelsestid

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

#### 4.7 Tilbagekaldelse og afvisning af betalinger

- 4.7.1 Når kunden har endeligt godkendt en betalingsordre, kan denne ikke tilbagekaldes.
- 4.7.2 Hvis kunden ikke længere har adgang til en konto via SMS-Service efter ophør af denne aftale, hvis en konto spærres af Andelskassen, eller hvis kontoen er udgået på betalingsdagen, vil ikke bogførte transaktioner som udgangspunkt ikke blive gennemført.
- 4.7.3 Andelskassen kan, men har ikke pligt til, ud fra et konkret skøn at ændre eller afvise en ordre afgivet af kunden, såfremt Andelskassen vurderer, at ordren eller dele heraf er udtryk for en fejl fra kundens side.
- 4.7.4 Ændres eller afvises en ordre af Andelskassen, informerer Andelskassen kunden herom uden ugrundet ophold ved telefonisk henvendelse og ved elektronisk besked eller almindelig post. Hvis afvisningen vedrører en betalingstransaktion, angiver Andelskassen begrundelsen for afvisningen samt proceduren for at rette den fejl, som har ført til afvisningen.

#### 4.8 Kontoudskrift og kontrol

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

- 4.8.2 For konti, der ikke er betalingskonti, modtager kunden oplysninger om bevægelser i overensstemmelse med regler for disse konti samt aftaler med Andelskassen.
- 4.8.3 Herudover kan kunden via SMS-service forespørge på de tilknyttede konti.
- 4.8.4 Kunden har pligt til løbende at kontrollere posteringer på kundens konti. Såfremt kunden ved kontrollen opdager transaktioner, som kunden ikke har godkendt eller foretaget, skal kunden henvende sig til Andelskassen hurtigst muligt. Kunden skal være opmærksom på fristen i pkt. 4.9 nedenfor.
- 4.8.5 Kunden skal være opmærksom på, at der på kontoudskrifter og ved forespørgsler via SMS-Service kan være posteringer, der ikke er endeligt indgået på kontoen. Kunden har mulighed for at rekvirere en kopi af dokumentation fra tidligere perioder mod eventuel betaling af gebyr, jf. Andelskassens Almindelige Forretningsbetingelser. Dokumentation kan udskrives i løbende år plus 5 år.

#### **4.9 Uautoriserede betalingstransaktioner**

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

#### **4.10 Omkostninger ved tilslutning og brug af systemet**

- 4.10.1 Omkostninger og gebyrer i forbindelse med kundens tilslutning og brug af SMS-Service og dens funktioner fremgår af Andelskassens prislister.
- 4.10.2 Andelskassen stiller oplysninger om konkrete gebyrer til rådighed for kunden på samme måde som oplysninger om bevægelser på kundens konti, jf. pkt. 4.8 ovenfor.
- 4.10.3 Kundens afsendelse af SMS til Andelskassen afregnes af teleselskabet efter teleselskabets almindelige SMS-takst.

### **5. Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger**

- 5.1 Ved brug af SMS-SERVICE registreres brugernummer, kundens mobiltelefonnummer, kontonummer samt dato.
- 5.2 Oplysningerne anvendes til Andelskassens bogføring og i kontoudskrifter. Oplysningerne opbevares i 5 år.

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

## **6. Kundens ansvar**

- 6.1** Ved anvendelse af telefon med hukommelse skal denne beskyttes med adgangskode, hvis kunden gemmer SMS-beskeder til/fra SMS-SERVICE.
- 6.2** Såfremt kundens adgang til SMS-Service har været misbrugt af en anden, vil Andelskassen dække tabet, medmindre tabet er omfattet af en af bestemmelserne nedenfor.
- 6.3** Kunden skal dække tab op til kr. 1.100 (selvrisiko), hvis adgangen til SMS-Service er misbrugt af en anden ved anvendelse af kundens brugernummer (og mobiltelefon).
- 6.4** Kunden skal dække tab op til kr. 8.000 i tilfælde af, at kundens brugernummer (og mobiltelefon) har været anvendt, og
- a) kunden har undladt at underrette Andelskassen snarest muligt efter, at kunden har fået kendskab til, at en anden har fået kendskab til kundens brugernummer, eller
  - b) kunden har oplyst sit brugernummer til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at kunden indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug, eller
  - c) kunden ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.
- 6.5** Kunden hæfter for det fulde tab, hvis
- a) kunden har oplyst brugernummeret (eller overgivet mobiltelefonen) til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og
  - b) kunden indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.
- 6.6** Kunden hæfter endvidere for det fulde tab, hvis kunden har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser til at beskytte brugernummer og mobiltelefon, jf. pkt. 4.1.3 og 4.1.4, eller har undladt at spærre adgangen til SMS-Service, jf. pkt. 4.2.1.
- 6.7** Kunden er ikke ansvarlig for uberettiget brug af SMS-SERVICE, der finder sted efter at kunden har underrettet Andelskassen om, at adgangen til SMS-Service skal spærres.
- 6.8** Kunden er kun ansvarlig i henhold til pkt. 6.3-6.5, såfremt transaktionerne er korrekt registreret og bogført.
- 6.9** Kunden gøres endvidere opmærksom på, at betalingsmodtager er ansvarlig for tab over for kunden, såfremt betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at den, der har benyttet SMS-SERVICE, var uberettiget til dette, ligesom Andelskassen kan hæfte under visse omstændigheder, hvor en betalingsmodtager vidste eller burde vide, at en betaling var uberettiget.
- 6.10** Kunden kan læse nærmere om ansvarsreglerne i §§ 61 og 62 i Lov om betalingstjenester.



## 7. Andelskassens Ansvar

- 7.1 Andelskassen er ansvarlig for direkte tab som følge af uberettiget brug af SMS-SERVICE, medmindre andet følger af pkt. 6 eller nedenfor.
- 7.2 Andelskassen er erstatningsansvarlig, hvis den på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.
- 7.3 Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar er Andelskassen ikke ansvarlig for tab, som skyldes:
  - 7.3.1 Nedbrud i/manglende adgang til IT-systemer eller beskadigelse af data i disse systemer, der skyldes nedennævnte begivenheder, uanset om det er Andelskassen selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne.
  - 7.3.2 Svigt i Andelskassens strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror, eller hærværk (herunder computervirus og hacking).
  - 7.3.3 Strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af Andelskassen selv eller dens organisation, og uanset konflikten årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer en del af Andelskassen.
  - 7.3.4 Andre omstændigheder, som er uden for Andelskassens kontrol.
- 7.4 Andelskassens ansvarsfrihed gælder ikke hvis:
  - 7.4.1 Andelskassen burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet.
  - 7.4.2 Lovgivningen under alle omstændigheder gør Andelskassen ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.
- 7.5 Andelskassen er ikke ansvarlig for tab, der følger af:
  - 7.5.1 Spærring af kundens konti ved begrundet mistanke om misbrug af kundens konti, eller af kundens adgang til SMS-SERVICE;
  - 7.5.2 Ændring i eller afvisning af overførselsordrer som følge af indgreb fra Andelskassens side, jf pkt. 4.7.3.
- 7.6 Andelskassen er desuden i intet tilfælde ansvarlig for indirekte tab hos kunden, herunder driftstab, rentetab, tidstab, tab af goodwill eller for skade på ting hos kunden herunder tab af data eller programmer, ej heller såfremt skaden skyldes en defekt ved Andelskassens produkt. Dette gælder, uanset om Andelskassen har været underrettet om muligheden for sådanne tab, og uanset om Andelskassen har udvist uagtsomhed.

## 8. Produktansvar

- 8.1 Andelskassen er ikke ansvarlig for tab, der opstår som en følge af opkobling til og anvendelse af SMS-SERVICE, medmindre et sådant ansvar følger af ufravigelige regler i produktansvarsloven.

## 9. Ændring af vilkårene

- 9.1 Ændringer til denne aftale, der er til ugunst for kunden, kan ske med to måneders varsel. Øvrige ændringer til denne aftale kan ske uden varsel. Kunden vil modtage besked ved skriftlig eller elektronisk meddelelse. Kunden er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i kundens adresse eller e-mailadresse til Andelskassen, og kunden bærer selv ansvaret for, at kunden modtager meddelelse om ændringer, hvis kunden ikke har meddelt e-mail- eller adresseændring.
- 9.2 Ved ændringer af aftalen vil disse anses som vedtaget, medmindre kunden inden datoen for ikrafttræden af ændringerne har meddelt Andelskassen, at kunden ikke ønsker at være bundet af de ændrede vilkår.
- 9.3 Såfremt kunden meddeler, at kunden ikke ønsker at være bundet af de ændrede vilkår, vil aftalen anses som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de ændrede vilkår.

## 10. Opsigelse

- 10.1 Kunden kan opsiges aftalen med 1 måneds varsel. Opsigelsen skal ske skriftligt. Andelskassen kan, hvor særlige forhold gør sig gældende som for eksempel i tilfælde af, at Andelskassen har leveret udstyr til kunden til brug for SMS-SERVICE, aftalemæssigt betinge sig compensation herfor.
- 10.2 Andelskassen kan opsiges aftalen med 2 måneders varsel. I tilfælde af opsigelse, vil kunden få refunderet en forholdsmæssig andel af eventuelle forudbetalte gebyrer vedrørende betalingstjenester. Aftalen kan dog ophæves uden varsel ved kundens misligholdelse af aftalevilkårene. Kunden er opmærksom på, at tilsidesættelse af kundens pligter i denne aftale anses som misligholdelse.

## 11. Klager

- 11.1 Hvis kunden ønsker at klage, kan kunden henvende sig til Andelskassen. Hvis kunden ikke får medhold i sin klage, kan kunden henvende sig til Pengeinstitutankenævnet eller Forbrugerombudsmanden.
- 11.2 Hvis klagen vedrører Andelskassens virksomhed som udbyder af betalingstjenester, kan kunden klage til Finanstilsynet.

## 12. Tilsyn og garantiordning

- 12.1** Andelskassen er underlagt Finanstilsynets tilsyn og er registreret under registreringsnummer 5960.
- 12.2** Andelskassen er omfattet af Garantifonden for indskyder og investorer. Fonden yder indskydere og investorer dækning for tab i tilfælde af betalingsstandsning eller konkurs i henhold til de efter Lov om garantifond for indskydere og investorer gældende regler.