

# Avtalevilkår for Strex

mellom

**Strex Payment AS (organisasjonsnr. 985 867 569**

**med adresse Karenslyst allé 53, 0279 Oslo)**

og

**Kunden**

**(fullt navn, adresse, postnummer, poststed og fødselsnummer)**

## 1 Bakgrunn

Disse vilkårene ligger til grunn for avtale mellom Strex Payment AS («**Strex**») og Kunden om mobile innholdstjenester og mobile betalingstjenester i Norge («**Avtalen**»).

Strex er et norsk aksjeselskap som har konsesjon til å utstede elektroniske penger og tilby betalingstjenester. Finanstilsynet er tilsynsmyndighet.

Strex tilbyr en betalingstjeneste som gjør det mulig å utstede elektroniske penger, og som Kunden kan benytte til å betale for kjøp av varer og tjenester fra godkjente brukersteder ved belastning av Kundens mobilabonnement, bruk av et registrert Betalingskort eller separat faktura.

Strex tilbyr Strex-konto med faktura i samarbeid med den til enhver tid gjeldene Strex Faktura Partner.

Verdien av de elektroniske pengene utstedt av Strex er ikke å anse som et bankinnskudd. De omfattes heller ikke av bankenes kollektive innskuddsordninger i bankenes sikringsfond.

All kommunikasjon i forbindelse med avtaleforholdet mellom Strex og Kunden skjer på norsk.

Se [www.strex.no](http://www.strex.no) for nærmere informasjon om de enkelte tjenestene, eller kontakt Strex' kundeservice (se kontaktinformasjon på [www.strex.no](http://www.strex.no)).

## 2 Definisjoner

**Betalingskort:** Et debet- eller kredittkort som omfattes av Strex' til enhver tid gjeldende liste over godkjente korttyper, som er publisert på [www.strex.no](http://www.strex.no).

**Brukersted:** En fysisk eller juridisk person som tilbyr varer eller tjenester og som gjennom avtale med Strex mottar betaling via Strex.

**Kunde:** Den fysiske personen som innehar en Strex-konto i henhold til denne Avtalen.

**Pin-kode:** En kombinasjon av sifre som Kunden taster inn i brukergrensesnittet tilbudt av Strex for å autorisere en betalingstransaksjon, dersom Strex har innført, eller pålagt Brukerstedet å innføre, en slik autoriseringsmetode, eller kunden selv har valgt dette.

**Strex Faktura:** Fakturaløsningen Strex tilbyr i samarbeid med ekstern Strex Faktura Partner, som innebærer at Kunden kan velge om han/hun ønsker å få tilsendt en egen faktura for kjøp foretatt ved bruk av Tjenesten, istedenfor at beløpet faktureres fra Kundens mobiloperatør over mobilabbonnementet.

**Strex-konto:** Kundens betalingstjenestekonto som benyttes til å gjennomføre betalingstransaksjoner. Dette kan omfatte, men er ikke begrenset til, innskudd, uttak, betaling og overføring.

**Strex Faktura Partner:** Den til enhver tid gjeldene leverandør av faktura og/eller kredittinstitusjon som tilbyr Strex Faktura i samarbeid med Strex. Informasjon om gjeldene leverandør finnes på [strex.no](http://strex.no)

**Tjenesten:** De mobile betalingstjenestene og alle tilhørende tjenester som tilbys av Strex i henhold til Avtalen og som er beskrevet nærmere på [www.strex.no](http://www.strex.no).

### 3 Parter

Avtaleparter er Strex og den som er registrert som Kunde hos Strex.

### 4 Avtaleinngåelse

Ved å godkjenne Avtalen (herunder disse vilkårene) gjennom registrering som bruker av Tjenesten i henhold til Strex' registreringsrutine, mottar Kunden en Strex e-pengekonto.

Kunden står inne for at de registrerte opplysningene er korrekte og fullstendige, og at Strex-kontoen ikke registreres på andre personer.

Avtale om bruk av Tjenesten forutsetter at Kunden har gyldig mobilabbonnement eller kontantkort hos en mobiloperatør i Norge som Strex har avtale med eller hvor mobiloperatør har tjenesteleverandøravtale med en mobiloperatør i Norge som Strex har avtale med.

For å benytte Strex Faktura må Kunden ha fylt 18 år, ha norsk fødselsnummer og en folkeregistrert adresse i Norge.

### 5 Administrasjon og bruk av Strex-konto

Kunden kan administrere sin Strex-konto online på [www.strex.no](http://www.strex.no). Strex-kontoen kan benyttes til å gjennomføre betaling til Brukerstedet. Ytterligere informasjon om administrasjon og bruk av kontoen er tilgjengelig på [www.strex.no](http://www.strex.no).

### 6 Samtykke til bruk av elektronisk kommunikasjon

Avtalen kan inngås og endres ved hjelp av et elektronisk medium. Videre kan meldinger og annen informasjon om de tjenester Kunden benytter sendes i elektronisk form. Slik informasjon kan for eksempel være varsel om endringer, kontoutskrift, meldinger i forbindelse med betalingsoppdrag og annen aktuell tjenesteinformasjon.

Strex vil an vise nærmere rutiner og sikkerhetsprosedyrer for bruk av elektronisk kommunikasjon. Ved å inngå denne Avtalen bekrefter Kunden at han/hun ønsker å motta skriftlig kopi av Avtalen og tjenesteinformasjon i elektronisk form i den utstrekning Strex tilbyr dette.

## **7 Generelle begrensninger i Kundens bruk av Tjenesten**

Kunden kan kun registrere én Strex-konto. Kontoen er personlig og kan kun benyttes av Kunden selv.

Det er kun tillatt å benytte Tjenesten for å foreta betaling til godkjente Brukersteder. Alle betalingstransaksjoner gjennomføres i norske kroner (NOK) om ikke annet er oppgitt.

Kunden skal ikke benytte Tjenesten i strid med denne Avtalen eller norsk lov.

## **8 Betalingstransaksjons- og kontobegrensninger**

Strex setter av sikkerhetsmessige grunner visse grenser for høyeste beløp for betaling, samt akkumulert beløp per måned. Type transaksjon, beløp og akkumulerte grenser vil ved å godkjenne Avtalen (herunder disse vilkårene) kunne overstige de grenser som følger av Finansforetaksforskriften §1-7(1)l.

## **9 Priser og gebyrer**

Eventuelle priser for de enkelte tjenestene og eventuelle gebyrer fremgår av den til enhver tid gjeldene prisliste som er tilgjengelig på Strex' nettsted, [www.strex.no](http://www.strex.no)

## **10 Uttak av elektroniske penger**

Kunden kan ta ut penger som settes inn på Strex-kontoen. Pengene overføres til den bankkontoen kunden velger. Overføringen av penger Kunden har tatt ut skjer direkte etter clearing fra kundens bank.

## **11 Bruk av Betalingskort**

Kunden kan velge å registrere Betalingskort som pengekilde for betaling ved bruk av Tjenesten. Foretrukket Betalingskort registreres på Mine Sider på [www.strex.no](http://www.strex.no). Ved registrering av Betalingskort vil Kunden også kunne velge hva som skal være Kundens foretrukne oppgjørsform for fremtidige betalinger. Valget kan senere endres på tilsvarende vis på Mine Sider.

Bruk av Betalingskort for den enkelte betaling forutsetter at det aktuelle brukerstedet tilbyr denne oppgjørsformen i henhold til avtale med Strex.

Kunden må godkjenne korttransaksjonen i henhold til de autoriseringskrav som angis av Strex i det enkelte tilfellet.

For å minimere risikoen for uautorisert tilgang, blir Kundens betalingskortopplysninger kryptert. Når Strex har mottatt Kundens bestilling, foretas en belastning på Kundens Betalingskort. Hvis belastningen ikke kan foretas, forbeholder Strex seg retten til å kansellere bestillingen.

K Kundens Betalingskort vil bli belastet når bestilling er foretatt. Kundens betalingsdetaljer lagres kryptert og sikkert hos Strex' betalingsformidler og vil bli benyttet av betalingsformidleren til å gjennomføre transaksjonen.

Dersom Kunden av noen årsak har rett til å få refundert beløpet for det aktuelle kjøpet, vil beløpet bli refundert til det Betalingskortet som ble benyttet for transaksjonen.

Det kan påløpe kostnader for bruk av Betalingskortet dersom det følger av avtalen mellom Kunden og kortutstederen. Strex yter ikke kreditt ved din bruk av Betalingskort.

## 12 Valg av Strex Faktura

Ved å velge Strex Faktura som oppgjørsform, enten på Mine Sider på [www.strex.no](http://www.strex.no) eller i betalingsdialogen med et brukersted i tilknytning til en enkelt betaling, vil Strex Faktura være Kundens foretrukne oppgjørsform for den aktuelle og fremtidige betalinger inntil Kunden på tilsvarende vis endrer sin foretrukne innstilling. Bruk av Strex Faktura for den enkelte betaling forutsetter at det aktuelle brukerstedet tilbyr denne oppgjørsformen i henhold til avtale med Strex.

Dersom Kunden velger å betale Strex-konto med Strex Faktura, opprettes det en separat kontokredittavtale med Faktura Partner eller kravet overdras til Strex Faktura Partner og følgende tilleggsvilkår gjelder:

Innbetalinger må gjøres til Strex Faktura Partner for å ha frigjørende virkning.

Ved å velge Strex Faktura, samtykker Kunden i at Strex Faktura Partner innhenter kredittopplysninger om Kunden. På bakgrunn av kredittsjekken vil det genereres et gjenparts-brev. Mulighet for betaling med Strex Faktura er betinget av en tilfredsstillende kredittsjekk i henhold til de krav Strex og/eller Strex Faktura Partner til enhver tid setter.

Fakturaen vil ha 14 dagers betalingsfrist og sendes til Kundens registrerte mobilnummer, e-post eller folkeregistrert adresse. Som hovedregel vil det bli utstedt faktura en gang i måneden. Utsendelse av månedsfaktura kan bli utsatt hvis det samlet utestående ikke overstiger et minimumsbeløp som angitt på [www.strex.no/min-side](http://www.strex.no/min-side). Hvis utestående hos Strex Faktura Partner gjennom Strex Faktura overstiger et maksimumsbeløp som angitt på [www.strex.no/min-side](http://www.strex.no/min-side), kan faktura utstedes umiddelbart.

Kunden kan til enhver tid ikke ha større utestående beløp hos Strex Faktura Partner gjennom Strex Faktura enn det beløpet som fremkommer på [www.strex.no/min-side](http://www.strex.no/min-side) hvis faktura ønskes benyttet som betalingsmiddel.

Strex kan, i situasjoner der Kunden har valgt Strex Faktura som oppgjørsform, etter eget forgodtbefinnende flytte Kunden tilbake til ordinær mobilfaktura over mobilabonnementet for fremtidige kjøp. Kunden vil i slike tilfeller bli varslet med minimum to måneders skriftlig varsel, jf. Punkt 28 annet ledd.

## 13 Autorisering, gjennomføring og tilbakekall av betalingstransaksjoner

### 13.1 Samtykke til betalingstransaksjoner

Kunden er ansvarlig for alle betalingstransaksjoner Kunden har autorisert. Dette omfatter, men er ikke begrenset til, betalinger, overføringer, innskudd og uttak som utføres av Kunden ved bruk av Tjenesten.

### 13.2 Bruk av PIN-kode for autorisering

Strex eller Brukerstedet kan til enhver tid innføre funksjonalitet i Tjenestens brukergrensesnitt som innebærer at Kunden må autorisere en betalingstransaksjon ved å taste inn sin PIN-kode i grensesnitt tilbudt av Strex. Når slik autoriseringsmetode er

aktivert, anses Kunden for å ha autorisert betalingstransaksjonen når Kunden har tastet inn PIN-koden for å bekrefte transaksjonen.

### 13.3 Gjennomføring

Når Kunden utfører en betalingstransaksjon, vil Strex umiddelbart motta en ugjenkallelig betalingsordre. Når Strex har mottatt betalingsordren, gjennomfører selskapet betalingstransaksjonen og overfører betalingstransaksjonsbeløpet til mottageren.

Strex garanterer ikke at Tjenesten er feilfri eller at betalingstransaksjonen gjennomføres uten forsinkelser. Strex' ansvar ved gjennomføring av uautoriserte transaksjoner er beskrevet i punkt 22.

### 13.4 Tilbakekall

Det er ikke mulig å kalle tilbake en betalingsordre initiert av Kunden etter at Strex har mottatt betalingsordren. Eventuelle anmodninger om annullering må rettes til brukerstedet.

Dersom Kunden har angitt feil betalingsmottager i forbindelse med godkjenning av betalingstransaksjonen, vil Strex bistå kunden med å forsøke å få tilbakebetalt beløpet så langt dette er rimelig.

## 14 Rett til å nekte betalingstransaksjoner

Strex kan nekte å gjennomføre betalingstransaksjoner dersom vilkårene i Avtalen ikke er oppfylt eller dersom betalingstransaksjonen strider mot norsk lov, forskrift eller myndighetskrav.

Dersom Strex nekter å gjennomføre en betalingstransaksjon, skal selskapet informere Kunden om dette uten ugrunnet opphold og om mulig også begrunne hvorfor dette har skjedd. Dersom avvisningen er objektivt begrunnet, har Strex rett til å få dekket kostnadene ved en slik underrettelse. Gjeldende priser fremgår av [www.strex.no](http://www.strex.no)

## 15 Klager på varer, tjenester mv.

Brukerstedet er alene ansvarlig overfor Kunden for eventuelle feil, mangler, forsinkelser og andre forhold knyttet til varer og tjenester som har blitt kjøpt ved hjelp av Tjenesten. Klager, krav (herunder krav på tilbakebetaling fra Brukerstedet) og andre henvendelser knyttet til mangelfulle eller forsinkede varer og tjenester skal alltid rettes til Brukerstedet.

## 16 Transaksjonsoversikt

Kundens transaksjonsoversikt er tilgjengelig på [strex.no/min-side](http://strex.no/min-side) på Kundens Strex-konto. Historikk og informasjon om betalingstransaksjoner vises for de 6 siste månedene.

Kunden skal melde fra til Strex' kundeservice om feilaktige eller uautoriserte betalingstransaksjoner innen rimelig tid etter at Strex har gjort informasjonen om betalingstransaksjonen tilgjengelig for Kunden. Kontaktinformasjon for Strex' kundeservice fremgår på [www.strex.no](http://www.strex.no).

## 17 Driftsavbrudd og support

Strex tilbyr Tjenesten døgnet rundt, hver dag. Strex forbeholder seg retten til periodisk å slå av Tjenesten helt eller delvis for en rimelig tid til å utføre service, oppdateringer eller tekniske endringer vedrørende Tjenesten

Ved tekniske problemer ved Tjenesten bør Kunden besøke [strex.no](http://strex.no) for å få eventuelle driftsmeldinger knyttet til Tjenesten. Hvis det ikke vises noen driftsmeldinger på [strex.no](http://strex.no), bør kundeservice kontaktes som angitt på nettsiden.

## **18 Rett til å sperre konto**

Strex kan sperre en Strex-konto dersom selskapet har grunn til å tro at:

- a) en Strex-konto ikke kan benyttes på en sikker måte av tekniske årsaker,
- b) uautoriserte personer har benyttet Strex-kontoen, eller
- c) det i tilknytning til kredittytelser som tilbys ved hjelp av Tjenesten foreligger en vesentlig forhøyet risiko for at Kunden ikke kan oppfylle sin betalingsforpliktelse.

Dersom Strex sperrer Kundens Strex-konto i slike tilfeller, skal Strex informere Kunden om sperringen og bakgrunnen for inngrepet før kontoen sperres. Er det ikke mulig å underrette Kunden før sperring, skal Kunden underrettes umiddelbart etter sperring. Slik informasjon vil likevel ikke bli gitt til Kunden dersom dette vil kompromittere sikkerhet eller dette strider mot lov, forskrift eller myndighetspålegg.

En begjæring fra Kunden om å sperre kontoen ansees ikke for å være en oppsigelse i henhold til punkt 28 med mindre Kunden opplyser om dette særskilt.

## **19 Vilkår for tilbakebetaling der eksakt beløp ikke ble godkjent**

Kunden har rett til tilbakebetaling fra Strex av det fulle beløpet for en betalingstransaksjon iverksatt av eller via Brukerstedet hvis Kunden kan påvise at

- a) Kunden ikke har autorisert det eksakte beløpet for betalingstransaksjon, og
- b) beløpet oversteg hva Kunden med rimelighet kunne ha forventet ut fra sitt tidligere bruksmønster, vilkårene i denne Avtalen og omstendighetene for øvrig.

Kunden har likevel ikke rett til tilbakebetaling når samtykket til å gjennomføre betalingstransaksjonen ble gitt direkte til Strex, og Strex eller Brukerstedet har gitt Kunden informasjon om den kommende betalingstransaksjonen eller har gjort slik informasjon tilgjengelig for Kunden minst fire (4) uker forut for den siste betalingsdagen.

For å ha rett til å kreve tilbakebetaling, skal Kunden, etter anmodning fra Strex, fremlegge all relevant informasjon for å dokumentere kravet.

Kunden må kreve tilbakebetaling innen åtte (8) uker fra den dag beløpet debiteres for at ikke kravet skal gå tapt. Strex skal tilbakebetale beløpet eller begrunne hvorfor beløpet ikke betales tilbake senest ti (10) bankdager etter å ha mottatt kravet fra Kunden.

## **20 Tilbakebetaling fra Brukersted**

Tilbakebetaling til Kunde fra Brukersted skal skje ved hjelp av den samme betalingstjenesten som ble benyttet til å gjennomføre betalingstransaksjonen.

## **21 Kundens plikt til å sikre konto, påloggingsinformasjon mv.**

Kunden må velge en PIN-kode som ikke kan kobles til Kundens navn, adresse, person- eller telefonnummer eller annen liknende informasjon andre lett kan få tilgang til. Kunden skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte den personlige koden.

Kunden skal ikke skrive ned PIN-kode på en slik måte at uvedkommende kan slutte seg frem til at det er snakk om opplysninger om en PIN-kode.

Kunden må oppbevare betalingsinstrumentet og personlige sikkerhetsanordninger som benyttes til Tjenesten sikkert og på en slik måte at den tilfredsstillende samme krav til aktsomhet som gjelder ved håndtering av penger og andre verdipapir. Kunden må være særlig aktsom på steder der risikoen for tyveri eller innbrudd er høy.

Dersom Kunden blir oppmerksom på at uvedkommende har fått kjennskap til PIN-koden, eller kontoen har blitt benyttet av uvedkommende, skal Kunden endre PIN-koden uten ugrunnet opphold i tråd med anvisningene på [www.strex.no](http://www.strex.no).

Skulle Kunden miste sin mobiltelefon eller den blir stjålet, skal Kunden umiddelbart sperre for bruk av mobiltelefonen som betalingsmiddel for Tjenesten ved å følge anvisningene på [www.strex.no](http://www.strex.no). Det samme gjelder dersom Kunden mistenker at uvedkommende har fått kjennskap til PIN-koden. Kunden skal i slike tilfeller kontakte sin mobiloperatør og Strex' kundeservice for å orientere om saken uten ugrunnet opphold.

## **22 Ansvar ved uautoriserte betalingstransaksjoner**

Strex er ansvarlig for tap som skyldes uautoriserte betalingstransaksjoner. En betalingstransaksjon er uautorisert dersom Kunden ikke har gitt sitt samtykke til betalingstransaksjonen, se punkt 13.

Kunden skal:

- a) beskytte sin PIN-kode i henhold til punkt 21 i Avtalen,
- b) beskytte sin telefon mot uautorisert bruk,
- c) opptre og informere Strex i henhold til punkt 21 i Avtalen dersom Kunden har fått kjennskap til at det utstyret Kunden benytter Tjenesten på har forsvunnet eller at Strex-kontoen har blitt benyttet av uvedkommende, og
- d) kun benytte Strex-kontoen i henhold til denne Avtalen.

Kunden svarer med inntil NOK 1.200 for tap ved uautoriserte betalingstransaksjoner som skyldes bruk av et tapt eller stjålet betalingsinstrument dersom personlig sikkerhetsanordning er brukt, eller som skyldes uberettiget tilegnelse av et betalingsinstrument dersom Kunden har mislyktes i å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene og personlig sikkerhetsanordning er brukt.

Kunden svarer for hele tapet oppad begrenset til NOK 12.000 ved uautoriserte betalingstransaksjoner dersom tapet skyldes at Kunden ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter denne bestemmelsen. Dersom tapet skyldes at Kunden forsettlig har unnlatt å oppfylle forpliktelsene etter denne bestemmelsen, skal Kunden bære hele tapet. Det samme gjelder dersom tapet skyldes at kunden har opptrådt svikaktig.

Dersom Kunden nekter for å ha autorisert en betalingstransaksjon, vil bruken av Tjenesten ikke i seg selv anses som tilstrekkelig bevis for at Kunden har samtykket til transaksjonen, eller for at Kunden har opptrådt svikaktig, eller forsettlig eller grovt uaktsomt har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser.

Kunden er ikke ansvarlig for tap som skyldes bruk av tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingsinstrument etter at Tjenesten er sperret i henhold til punkt 21. Dette gjelder likevel ikke dersom Kunden svikaktig har medvirket til den uautoriserte transaksjonen.

I den utstrekning Kunden bestrider å ha ansvar for en uautorisert betalingstransaksjon, vil Strex tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at Kunden setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at denne ble eller burde ha blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Fristen på 13 måneder gjelder ikke dersom Strex ikke har gitt Kunden de opplysninger om betalingstransaksjonen som finansavtaleloven krever. Plikten til tilbakeføring etter første punktum gjelder ikke for egenandel etter finansavtaleloven § 35 annet ledd. Denne bestemmelsen gjelder ikke dersom;

- a) Kunden skriftlig har erkjent ansvar for betalingstransaksjonen, eller
- b) Strex innen fire uker fra mottakelse av skriftlige innsigelse fra Kunden har anlagt søksmål eller brakt saken inn for Finansklagenemnda.

Blir saken avvist av Finansklagenemnda eller en domstol, løper en ny frist på fire uker fra den dagen Strex ble kjent med avvisningen.

## **23 Strex' øvrige ansvar, ansvarsbegrensninger**

### 23.1 Betalingstransaksjoner som initieres av Kunden

Strex er ansvarlig for korrekt gjennomføring av de betalingsordrene Kunden initierer. Strex skal uten ugrunnet opphold betale tilbake beløp eller tilbakestille saldo på konto til det den ville ha vært uten betalingstransaksjonen dersom betalingstransaksjonen ikke gjennomføres. Det samme gjelder dersom den gjennomførte betalingstransaksjonen er mangelfull.

Dersom Kunden har initiert en betalingsordre og betalingstransaksjonen ikke gjennomføres eller er mangelfull, skal Strex etter anmodning fra Kunden så raskt som mulig forsøke å spore betalingstransaksjonen og informere Kunden om resultatet.

### 23.2 Betalingstransaksjoner som initieres av eller via betalingsmottakeren

Strex er ansvarlig for betalingstransaksjoner initiert av eller via betalingsmottakeren som ikke gjennomføres eller er mangelfulle med mindre betalingsmottakerens betalingstjenesteleverandør er ansvarlig overfor mottakeren av betalingstjenesten. Dersom Strex er ansvarlig, skal selskapet uten ugrunnet opphold betale tilbake beløp eller tilbakestille saldo på konto til det den ville ha vært uten betalingstransaksjonen dersom betalingstransaksjonen ikke gjennomføres.

### 23.3 Andre begrensninger

Strex garanterer ikke for at det til enhver tid skal være mulig å gjennomføre betalingstransaksjoner ved bruk av Tjenesten.

Strex er ikke ansvarlig for andre tjenester enn Tjenesten og svarer dermed ikke under noen omstendighet for produkter og tjenester som tilbys av tredjeparter (herunder Brukerstedet, banker, kortutstedere med flere) i forbindelse med Avtalen.

### 23.4 Henvendelser og informasjon

Meldinger fra Kunden til Strex om Tjenesten, som for eksempel kontoutskrift, endringer i Tjenesten og oppsigelse, formidles via [www.strex.no](http://www.strex.no), eller ved hjelp av vanlig e-post fra Kundens registrerte e-postadresse. Informasjon kan også sendes med vanlig post

For informasjon knyttet til bruk av Strex Faktura kan Kunden gå inn på [www.strex.no/min-side](http://www.strex.no/min-side) for å kontakte kundeservice, laste ned faktura og sjekke betalingsstatus. Øvrige spørsmål om betaling av utestående faktura rettes til Strex Faktura Partner.



Den informasjonen Strex er pålagt å gi Kunden om betalingstjenester i henhold til lov 25. juni 1999 nr. 46 om finansavtaler og finansoppdrag (finansavtaleloven) vil til enhver tid være tilgjengelig på [www.strex.no](http://www.strex.no). Kunden kan kreve å få tilsendt disse avtalevilkårene samt den informasjonen som fremgår av finansavtaleloven § 15 på papir eller annet varig lagringsmedium. Kunden kan sende slike anmodninger til Strex AS, Karenslyst allé 53, 0279 Oslo, evt. til epost adresse: [kundeservice@strex.no](mailto:kundeservice@strex.no).

### 23.5 Øvrig erstatningsansvar

Strex er ansvarlig overfor Kunden for direkte tap Kunden måtte bli påført som en følge av mangler ved Tjenesten, med mindre Strex godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor selskapets kontroll, som selskapet ikke med rimelig grunn kan forventes å unngå eller overvinne følgene av. Strex er ikke ansvarlig for indirekte tap eller skade, med mindre selskapet har utvist fortsett eller grov uaktsomhet. Som indirekte tap regnes blant annet tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd), tap som følge av at tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn), tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir riktig oppfylt, men bare for så vidt kjøperen uten rimelig grunn lar være å foreta dekningskjøp eller treffe andre tiltak for å unngå eller minske tapet, og tap som følge av skade på annet enn tjenesten og gjenstander som den brukes til fremstilling av eller som har nær og direkte sammenheng med dens forutsatte bruk.

Med unntak av de situasjoner som dekkes av finansavtaleloven § 35 om ansvar ved misbruk av konto og betalingsinstrument og §§ 40 og 41 om ansvar for betalingstransaksjoner som ikke gjennomføres korrekt, er Strex' erstatningsansvar etter dette punkt 23 i Avtalen begrenset til NOK 5000 for det enkelte skadetilfelle eller kjede av skadetilfeller med samme årsak. Dette gjelder ikke dersom skaden skyldes grovt uaktsomme eller forsettlige handlinger fra Strex' side.

## 24 Angrerett

I forbrukerforhold kan Kunden, forutsatt at tilgang til Strex' Tjeneste er solgt ved fjernsalg, herunder ved telefonsalg eller via Internett, gå fra Avtalen uten å oppgi noen grunn, innen 14 dager etter at Strex har oppfylt sin opplysningsplikt i henhold til angrettloven.

Hvis tilgang til Tjenesten er kjøpt ved annet fjernsalg enn telefonsalg og Kunden tar Tjenesten i bruk før angrefristens utløp, skal Kunden betale for bruk av Tjenesten hvis Kunden senere benytter seg av angreppen.

## 25 Taushetsplikt

Strex og de ansatte i Strex har i henhold til lov om elektronisk kommunikasjon § 2-9 taushetsplikt om opplysninger vedrørende Kundens bruk av tjenestene og om innholdet i Kundens kommunikasjon.

Strex kan likevel utlevere slike opplysninger med Kundens samtykke, eller gi dem til domstolene, politi, påtalemyndigheten eller andre offentlige myndigheter når Strex er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon.

## 26 Behandling av personopplysninger

Strex behandler personopplysninger om Kunden for å oppfylle formålet med Avtalen. Informasjon om Strex' bruk av Kundens personopplysninger er beskrevet i Strex'

*personvernerklæring*, som er tilgjengelig på [www.strex.no/personvern](http://www.strex.no/personvern). Kunden bekrefter ved inngåelsen av Avtalen å ha gjort seg kjent med innholdet i personvernerklæringen.

## **27 Ekstraordinære bruksrestriksjoner**

I nødssituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, streik eller lockout, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander og alvorlig fare for sabotasje mot nett og tjenester, har Strex rett til å gjennomføre relevante tiltak som vil kunne medføre avbrudd eller begrensninger i bruken av Tjenestene.

Rett til å gjennomføre tiltak ved streik, blokade, boikott og lockout gjelder også der Strex er part i konflikten, forutsatt at Strex har opptrådt aktsomt.

Strex har også rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i nett eller Tjenesten hvis det anses som nødvendig av tekniske, sikkerhetsmessige eller driftsmessige årsaker.

Strex er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak.

Strex vil bestrebe seg på å varsle om slike tiltak i god tid og gjøre sitt ytterste for at ulempen for den enkelte Kunde blir minst mulig.

## **28 Avtalelengde, endring og oppsigelse**

Avtalen trer i kraft fra avtaleinngåelsen og løper inntil den sies opp. Kunden har rett til å si opp Avtalen med umiddelbar virkning på et hvilket som helst tidspunkt ved å melde fra til Strex skriftlig. Strex kan si opp Avtalen med to måneders skriftlig varsel dersom selskapet har saklig grunn. Strex vil i så fall begrunne oppsigelsen.

Strex har rett til å foreta endringer i Avtalen med to måneders skriftlig varsel. Varslede endringer trer i kraft ved utløpet av tomånedersfristen, med mindre Kunden innen det gir Strex melding om at endringene ikke aksepteres. Hvis Kunden ikke vil akseptere endringene, har Kunden rett til å si opp Avtalen straks og vederlagsfritt innen endringenes iverksettelsesdato. Hvis Kunden gir melding om at endringene ikke aksepteres, men uten å si opp Avtalen, har Strex rett til å si opp Avtalen med to måneders skriftlig varsel. Endringer som er til gunst for Kunden kan ved skriftlig varsel foretas med umiddelbar virkning.

Strex har rett til å heve Avtalen med umiddelbar virkning ved vesentlig mislighold fra Kundens side. Strex vil i så fall informere Kunden om bakgrunnen for hevingen.

## **29 Overføring av avtaleforholdet**

Strex kan fritt overdra sine rettigheter og plikter i avtaleforholdet til andre selskap, såfremt det ikke er urimelig overfor Kunden.

## **30 Oppsigelse ved konkurs mv.**

Dersom Kunden tas under konkursbehandling eller innleder gjeldsforhandlinger, har Strex rett til å si opp Avtalen med umiddelbar virkning.

## **31 Tvister**

Kunden og Strex skal forsøke å løse uenigheter knyttet til denne Avtalen i minnelighet.

Eventuelle uenigheter/klager skal sendes til Strex skriftlig, enten via epost til [kundeservice@strex.no](mailto:kundeservice@strex.no) eller pr. brev. Klagen skal inneholde navn, adresse, hva klagen gjelder samt evt. tidligere dialog i saken.

Kunden kan bringe tvister vedrørende kjøp av varer og tjenester som dekkes av konsesjon fra Finanstilsynet inn for Finansklagenemnda. Kontaktopplysninger:

Finansklagenemnda  
Postboks 53 Skøyen  
0212 Oslo  
Tlf. 23 13 19 60  
Hjemmeside: [www.finkn.no](http://www.finkn.no)

Kunden kan bringe tvister vedrørende mobile innholdstjenester (fellesfakturerte tjenester) inn for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon ("BKN") via sin mobiloperatør  
Kontaktopplysninger:

Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon  
Lilleakerveien 4a  
0283 Oslo  
Tlf. 22 13 32 20  
Hjemmeside: [www.bkn.no](http://www.bkn.no)

Kunden kan ikke bringe samme tvist inn til behandling for både Finansklagenemnda og BKN.