

Dienstvoorwaarden voor eindgebruikers

Versie: 27 augustus 2026

Bedankt voor het gebruik van Tink's diensten.

Deze Dienstvoorwaarden voor eindgebruikers ("**Voorwaarden**") leggen de regels uit die van toepassing zijn op u ("**u**", "**uw**") telkens wanneer u gebruik maakt van onze rekeninginformatiediensten ("**RID**") en/of onze betalingsinitiatiediensten ("**BID**") (samen of individueel de "**Diensten**") die worden geleverd door Tink AB of Tink Financial Services Limited (afhankelijk van uw locatie, zie verder artikel 1 hieronder) ("**Tink**", "**wij**", "**ons**", "**onze**").

We leveren onze Diensten via de applicaties of websites van onze klanten die hun eigen diensten aan u aanbieden (bijvoorbeeld handelaars, banken, financiële instellingen of andere dienstverleners) ("**Partner(s)**") of, in sommige gevallen, via klanten van Partners. Om onze Diensten te gebruiken, moet u deze voorwaarden accepteren en ondertekenen door te klikken op "Doorgaan" of "Accepteren", of op een andere daartoe voorziene wijze, waardoor een overeenkomst tussen u en ons tot stand komt wanneer u dit doet. Deze Voorwaarden leggen uit hoe wij onze Diensten aan u leveren en geven u, in overeenstemming met de Zweedse wetgeving, de wettelijk vereiste informatie over de overeenkomst tot verkoop op afstand van onze financiële diensten voordat u akkoord gaat met het gebruik van onze Diensten. We beroepen ons op deze Voorwaarden, dus iedere keer voordat u akkoord gaat met het gebruik van onze Diensten, dient u ze zorgvuldig door te lezen, te downloaden en op te slaan. Als u niet akkoord gaat met deze Voorwaarden, kunt u geen gebruik maken van onze Diensten.

Deze Voorwaarden zijn alleen van toepassing op onze Diensten. Op uw gebruik van applicaties of websites die u door een Partner worden geleverd ("**Partnerdienst**") is een afzonderlijke overeenkomst tussen u en de Partner van toepassing. Deze Voorwaarden hebben geen invloed op de voorwaarden van de afzonderlijke overeenkomst tussen de Partner en u.

U kunt deze Voorwaarden en andere informatie met betrekking tot de Diensten altijd vinden op onze website. Bepaalde informatie kan ook met u worden gedeeld in verband met het gebruik van de Diensten zoals vereist volgens dwingend recht. Deze Voorwaarden zijn beschikbaar in het gedeelte "End-User Terms of Service" op de pagina "[Our agreements](#)" op onze website. Zie artikel 11 voor contactgegevens. Onze Accessibility Statement is beschikbaar in de sectie "[Accessibility statement](#)" op de pagina "Consumers" op onze website.

1. Wie zijn wij?

1.1 Als u zich in de Europese Economische Ruimte ("EER") bevindt:

Wij zijn Tink AB. Wij zijn een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid en een vergunninghoudende betalingsinstelling geregistreerd in Zweden met bedrijfsregistratienummer 556898-2192. Ons hoofdkantoor is gevestigd te Regeringsgatan 38, 111 56 Stockholm, Zweden.

Wij zijn vergund door en staan onder toezicht van de Zweedse financiële toezichthoudende autoriteit (in het Zweeds: Finansinspektionen) ("**ZFTA**"), krachtens de Zweedse wet op de betaaldiensten (2010:751), hetgeen staat vermeld in het [Ondernemingsregister dat wordt bijgehouden door de ZFTA](#). Ons identificatienummer bij de ZFTA is 44059. Het adres van de ZFTA is Swedish Financial Supervisory Authority, postbus 7821, 103 97 Stockholm, Zweden en u kunt ze bellen via de ZFTA-telefooncentrale: [+46 \(0\)8 408 980 00](tel:+4690840898000).

1.2 Als u zich in het Verenigd Koninkrijk bevindt:

Wij zijn Tink Financial Services Limited. Wij zijn een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid en een vergunde betalingsinstelling geregistreerd in Engeland met bedrijfsregistratienummer 12347825. Ons hoofdkantoor is gevestigd in 1 Sheldon Square, Londen, W2 6TT, Verenigd Koninkrijk.

Wij zijn vergund door en staan onder toezicht van de Financial Conduct Authority ("**FCA**") onder de Payment Service Regulations 2017, hetgeen is vermeld in het [Financial Services Register](#) dat wordt bijgehouden door de FCA. Ons Bedrijfsreferentienummer bij de FCA is 988456. U vindt de contactgegevens van de FCA hieronder en op de [website van de FCA](#).

Het adres van de FCA is Financial Conduct Authority, 12 Endeavour Square, Londen, E20 1JN en u kunt ze bellen via het FCA Contact Centre: [+44 \(0\)300 500 0597](tel:+44203005000597) of de FCA Consumentenhotlijn: [+44 \(0\)800 111 6768](tel:+44208001116768).

2. Welke diensten leveren we en hoe doen we dat?

2.1 Algemeen

2.1.1 Onze Diensten zijn geïntegreerd met Partnerdiensten. Dit betekent dat u onze Diensten opent en gebruikt via een Partnerdienst (bijvoorbeeld wanneer u online goederen of diensten wilt kopen). We leveren onze Diensten alleen aan u en u mag uw toegang tot de Diensten met niemand anders delen. Het gebruik van onze Diensten kost niets. Uw mobiele telefoonmaatschappij of internetprovider kan u echter wel kosten in rekening brengen. De Partner kan u ook kosten in rekening brengen voor het gebruik van de Partnerdienst.

2.1.2 U moet toegang hebben tot een stabiele internetverbinding om onze Diensten te kunnen gebruiken. U kunt onze Diensten gebruiken met uw internetbrowser en er is geen speciale software nodig. U kunt onze Diensten anders ontvangen, afhankelijk van het type apparaat dat u gebruikt, het type rekening(en) dat u hebt en de manier waarop uw rekeningaanbieder (bijvoorbeeld uw bank of kaartuitgever) ("**Rekeningaanbieder**") toegang biedt tot uw rekening(en).

2.1.3 U kunt normaal gesproken 24 uur per dag, elke dag van het jaar gebruikmaken van onze Diensten. In geval van technische fouten of gebeurtenissen waarover wij geen controle hebben zoals uiteengezet in deze Voorwaarden, kunnen de Diensten echter met vertraging of onderbrekingen worden uitgevoerd. We kunnen objectief te rechtvaardigen wijzigingen aanbrengen in werkmethoden en technische specificaties en de Diensten tijdelijk stopzetten voor onderhoud, beveiliging en soortgelijke activiteiten die nodig zijn om de Diensten te leveren. U kunt informatie over ons geplande onderhoud of incidenten vinden op de [statuspagina](#) op onze website.

2.1.4 Onze Diensten kunnen aan u worden geleverd door de Partner die als onze agent optreedt. Wanneer dit het geval is, wordt dit aan u duidelijk gemaakt voordat u uw uitdrukkelijke toestemming geeft voor de levering van onze Diensten. Dergelijke agenten worden geregistreerd in het openbare register bij de ZFTA of de FCA, afhankelijk van of de dienst wordt verleend in respectievelijk de EER of het Verenigd Koninkrijk. Wij zijn verantwoordelijk voor de diensten die onze agenten aan u leveren. U kunt informatie over onze agenten vinden op onze website op [Tink's Use of Agents](#).

2.2 Rekeninginformatiediensten ("RID")

Wat is dit?

2.2.1 Met de RID krijgt u toegang tot rekeninginformatie van een of meer van uw online betaalrekeningen of andere online rekeningen ("**Rekeninginformatie**"). De Rekeninginformatie die via onze Dienst kan worden gedeeld, is afhankelijk van wat de Partnerdienst biedt. Het kan bijvoorbeeld gaan om uw eerdere transacties, de bedragen en details van die transacties, de naam en het nummer van uw rekening(en), hoeveel geld u op uw rekening(en) hebt staan, spaargeld, leningen en beleggingen en andere details over de transacties die u hebt gedaan.

2.2.2 Afhankelijk van wat de Partnerdienst aanbiedt, kunnen de RID op verschillende manieren aan u worden verstrekt. Deze zijn:

- (a) **Eenmalige RID** waarbij we slechts één keer toegang hebben tot uw Rekeninginformatie; en
- (b) **Doorlopende RID** waarbij we op periodieke basis toegang hebben tot uw Rekeninginformatie totdat de overeenkomst eindigt op grond van artikel 8.1.2.

2.2.3 De Rekeninginformatie waartoe wij toegang hebben, bevat mogelijk niet alle Rekeninginformatie die u zou zien als u uw rekeningen zelf zou openen via uw Rekeningaanbieder. Wij nemen geen informatie op die wordt beschouwd als "Gevoelige betalingsgegevens". Het is uw Rekeningaanbieder die beslist wat "Gevoelige betalingsgegevens" zijn, maar het kan bijvoorbeeld informatie zijn over uw inloggegevens die gebruikt kan worden voor fraude. Wij zullen u informeren over welke Rekeninginformatie wij zullen inzien wanneer wij uw uitdrukkelijke toestemming vragen om u de RID te verstrekken.

Hoe werkt het?

2.2.4 Wanneer u toegang wilt tot uw Rekeninginformatie via onze RID, moet u deze Voorwaarden accepteren en ons expliciet toestemming geven voor het verstrekken van de RID door op "Doorgaan" of "Accepteren", of op een andere daartoe voorziene wijze, wat betekent dat u ermee instemt dat wij toegang verkrijgen tot uw rekeningen. Wanneer we om uw uitdrukkelijke toestemming vragen, wordt u geïnformeerd over hoe lang we toegang hebben tot uw rekeningen. Vervolgens krijgt u een lijst met Rekeningaanbieders te zien of wordt u veilig doorgestuurd naar uw Rekeningaanbieder voor verificatie (afhankelijk van de functionaliteit van de desbetreffende Partnerdienst). Als u een lijst met Rekeningaanbieders te zien krijgt, selecteert u vervolgens de Rekeningaanbieder(s) waarvan u uw Rekeninginformatie wilt zien.

2.2.5 Nadat u uw Rekeningaanbieder hebt geselecteerd, wordt u veilig doorgestuurd om uw inloggegevens te verstrekken (via een webbrowser, uw mobiele bankapplicatie of rechtstreeks aan ons). Uw inloggegevens kunnen tweefactor-authenticatie omvatten (bijvoorbeeld een wachtwoord en een biometrisch kenmerk zoals een vingerafdruk of Face ID) voor authenticatie. U ondergaat authenticatie bij uw Rekeningaanbieder, op dezelfde manier als u doet wanneer u de applicaties of websites van de Rekeningaanbieder gebruikt. Noch wij, noch de Partner kunnen uw inloggegevens te allen tijde zien of openen.

2.2.6 Zodra uw Rekeningaanbieder uw authenticatie heeft bevestigd, kiest u de rekening(en) waarvan u de Rekeninginformatie wilt zien. Nadat u dat hebt gedaan, krijgen we toegang tot uw Rekeninginformatie en delen we deze met de Partner. Wij hebben alleen toegang tot de rekeningen die u hebt gekozen. Uw Rekeninginformatie kan daarna door de Partner aan u worden getoond. Wij controleren niet of de Rekeninginformatie juist is. Wij vertrouwen erop dat uw Rekeninginformatie up-to-date en accuraat is.

Hoe lang duurt het?

2.2.7 De tijd die nodig is om u te voorzien van de RID kan afhangen van de tijd die nodig is om u te authenticeren door uw Rekeningaanbieder. De RID wordt echter zo snel mogelijk uitgevoerd nadat wij uw uitdrukkelijke toestemming hebben ontvangen om u de RID te verstrekken, maar niet later dan binnen de volgende negen (9) minuten.

Hoe lang is mijn toestemming geldig en hoe trek ik deze in?

2.2.8 Wanneer wij u een Eenmalige RID leveren, wordt uw toestemming uitsluitend gebruikt om eenmaal toegang te verkrijgen tot uw rekening. Dit betekent dat u uw toestemming niet hoeft in te trekken nadat de dienst aan u is verleend.

2.2.9 Wanneer wij u een Doorlopende RID verstrekken, zullen wij de Rekeninginformatie automatisch bijwerken zonder u om extra toestemming te vragen. Een automatische bijwerking kan maximaal vier keer per dag en voor maximaal 90 of 180 dagen lang plaatsvinden. Wij zullen u om de 90 of 180 dagen vragen om ons expliciet toestemming te geven voor de Doorlopende RID. De exacte tijden en dagen voor een automatische update en het vragen om uw uitdrukkelijke toestemming zijn afhankelijk van wat de Partnerdienst biedt en van uw locatie. Als u uw uitdrukkelijke toestemming niet opnieuw bevestigt, stoppen we met de toegang tot en het delen van uw Rekeninginformatie. U kunt uw toestemming voor Doorlopende RID te allen tijde intrekken. Dit kan rechtstreeks met de Rekeningaanbieder of de Partner worden gedaan. U kunt uw toestemming ook intrekken door gebruik te maken van onze [Consent Revocation Portal](#) (portal voor het intrekken van toestemming). Als u uw toestemming intrekt, hebben we geen toegang meer tot uw Rekeninginformatie.

2.2.10 U kunt ons verzoek om uw uitdrukkelijke toestemming te allen tijde weigeren voordat de toestemming wordt gegeven door het proces te annuleren (wat u kunt doen door op "Weigeren" te klikken, op de X in de rechterbovenhoek te klikken, of op een andere daartoe voorziene wijze). Als u dit doet, wordt u teruggeleid naar de Partnerdienst.

2.3 Betalingsinitiatiediensten ("BID")

Wat is dit?

2.3.1 Met de BID kunt u rechtstreeks online betalingen verrichten vanaf een betaalrekening bij uw Rekeningaanbieder. Met uw uitdrukkelijke toestemming en op uw instructie geven wij uw Rekeningaanbieder opdracht om betalingen te verrichten vanaf de door u geselecteerde betaalrekening (in de valuta die aan u is getoond) naar de gekozen ontvanger.

2.3.2 Afhankelijk van wat de Partnerdienst aanbiedt en uw locatie, kan de BID op verschillende manieren aan u worden verstrekt. Deze zijn:

- (a) **Eenmalige BID** waarbij we één of meerdere betalingen (afhankelijk van de functionaliteit van de betreffende Partnerdienst) eenmalig voor u initiëren; en
- (b) een **variabel terugkerend betalingsmandaat** (VRP-mandaat) waarbij u toestemming geeft voor bepaalde betalingsregels waarbinnen een of meer initiëringen van betalingsopdrachten tussen twee rekeningen kunnen worden uitgevoerd.

Hoe werkt het?

2.3.3 Wanneer u een betaling wilt doen via onze BID, moet u deze Voorwaarden accepteren en ons uw uitdrukkelijke toestemming geven voor het verstrekken van de BID door op "Doorgaan" of "Accepteren" te klikken, of op een andere daartoe voorziene wijze. U wordt geauthentiseerd zoals beschreven in artikel 2.2.5.

2.3.4 Afhankelijk van de functionaliteit van de desbetreffende Partnerdienst worden de betalingsgegevens door de Partner ingevuld zodat u ze kunt controleren en bevestigen, of vult u de betalingsgegevens zelf in. Deze gegevens kunnen bestaan uit aan wie u betaalt, het betalingskenmerk, de datum waarop de betaling wordt verricht en het bedrag. Met betrekking tot een VRP-mandaat geeft u bij het opzetten van het VRP-mandaat een toestemming met daarin uw betalingsregels, waarmee u vervolgens instemt. Het is uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat alle betalingsgegevens correct zijn voordat u bevestigt dat we de betaling kunnen initiëren en dat u voldoende saldo heeft op de geselecteerde rekening. Als u bijvoorbeeld onze BID gebruikt om online goederen of diensten te kopen, moet u ervoor zorgen dat het bedrag in de betalingsopdracht overeenkomt met wat u verwacht te betalen. Als dat niet zo is, moet u de betaling niet uitvoeren. Voordat we uw betaling uitvoeren, kunnen we controleren of er voldoende saldo op uw betreffende betaalrekening staat om het bedrag van de geïnitieerde betaling te dekken.

2.3.5 Als u ons uw uitdrukkelijke toestemming hebt gegeven om een betaling te initiëren en er informatie nodig is over de betaalrekening waarvan u de betaling wilt verrichten, kunnen we, afhankelijk van uw locatie en de Rekeningaanbieder, een Eenmalige RID of Doorlopende RID uitvoeren in overeenstemming met artikel 2.2 hierboven (waarvoor we uw uitdrukkelijke toestemming zullen vragen), of de relevante informatie ontvangen van de Rekeningaanbieder (die in sommige gevallen kan worden gedeeld met de Partnerdienst).

2.3.6 Zodra uw Rekeningaanbieder de authenticatie heeft bevestigd, kiest u de betaalrekening waarvan u de betaling wilt initiëren (tenzij u, in sommige gevallen afhankelijk van de functionaliteit van de betreffende Partnerdienst, uw betaalrekening al eerder heeft geselecteerd bij het gebruik van de Diensten). Wij zullen vervolgens uw Rekeningaanbieder instrueren om de betaling uit te voeren in overeenstemming met het betalingsoverzicht dat door ons aan de Rekeningaanbieder is verstrekt.

2.3.7 Wanneer u een VRP-mandaat instelt, hoeft u het VRP-mandaat slechts eenmaal te autoriseren bij uw Rekeningaanbieder wanneer u het VRP-mandaat initieel instelt. Door in te stemmen met een VRP-mandaat geeft u ons expliciet toestemming om betaalopdrachten te initiëren binnen uw toestemming. We zullen dit blijven doen zolang u hiermee akkoord bent gegaan in het VRP-mandaat, of totdat de overeenkomst wordt beëindigd zoals uiteengezet in artikel 8.1 hieronder.

2.3.8 De Rekeningaanbieder verwerkt de betaling pas nadat u zich met succes bij hen hebt geverifieerd. Zodra u met succes door de veiligheidscontroles van uw Rekeningaanbieder bent gekomen, sturen we hen uw opdracht tot het initiëren van een betaling. Als u een VRP-mandaat hebt ingesteld, zullen we uw Rekeningaanbieder alleen opdracht geven om een betalingsopdracht uit te voeren die binnen de betalingsregels van uw toestemming valt.

2.3.9 U ontvangt een bevestiging dat de betaling is geïnitieerd bij uw Rekeningaanbieder (of als de initiatie niet succesvol was). De uitvoering van de daadwerkelijke betaling wordt gedaan door uw Rekeningaanbieder, wat betekent dat deze kan worden uitgevoerd op een andere dag dan de dag waarop u de betalingsopdracht hebt bevestigd (afhankelijk van de uitvoeringstijd voor betalingen van de specifieke Rekeningaanbieder). Voor uw betalingsopdracht kan een maximumbedrag gelden wanneer u onze BID gebruikt.

Hoe lang duurt het?

2.3.10 De tijd die nodig is om u de BID te verstrekken, kan afhangen van de tijd die nodig is om u te laten verifiëren door uw Rekeningaanbieder. Deze wordt echter zo snel mogelijk uitgevoerd nadat we uw uitdrukkelijke toestemming hebben ontvangen om u de BID te verstrekken. Hoelang het duurt voordat uw Rekeningaanbieder de

betaling uitvoert, hangt af van zijn specifieke diensten. Het is uw Rekeningaanbieder (en niet wij) die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de betaling.

Wanneer wordt een betalingsopdracht door ons ontvangen en hoe kan deze worden geannuleerd?

2.3.11 Als u een Eenmalige BID hebt geïnitieerd, wordt uw opdracht tot betaling geacht door ons te zijn ontvangen op dezelfde dag dat deze door u is bevestigd. Als deze dag geen dag is waarop de banken open zijn, wordt de opdracht geacht door ons te zijn ontvangen op de eerstvolgende dag waarop de banken open zijn. Zodra wij uw opdracht tot betaling hebben ontvangen, sturen wij deze door naar uw Rekeningaanbieder. Dit betekent dat als u een Eenmalige BID doet, u de betalingsopdracht niet meer kunt annuleren nadat u uw bevestiging hebt gegeven (door uw uitdrukkelijke toestemming te geven) en door de veiligheidscontroles van uw Rekeningaanbieder bent gekomen. Als u een toekomstige betaaldatum hebt ingesteld voor uw betalingsopdracht, wordt deze geacht door ons te zijn ontvangen op de dag vóór de opgegeven betaaldatum. Als deze dag geen dag is waarop de banken open zijn, wordt de betaling geacht door ons te zijn ontvangen op de eerstvolgende dag waarop de banken open zijn. Dit betekent dat u uw betaling kunt annuleren tot de dag voordat deze door ons als ontvangen wordt beschouwd, rechtstreeks via uw Rekeningaanbieder of de Partnerdienst (afhankelijk van hun functionaliteit). Als u toestemming hebt gegeven voor een Eenmalige BID, is uw toestemming alleen geldig voor die specifieke betaling. Dit betekent dat intrekking van de toestemming niet nodig is voor een Eenmalige BID (maar als u hebt ingestemd met een Doorlopende RID zoals beschreven in artikel 2.3.5, kunt u uw toestemming voor de Doorlopende RID intrekken zoals beschreven in artikel 2.2.9).

2.3.12 Als u een VRP-mandaat hebt geïnitieerd, wordt elke betalingsopdracht geacht door ons te zijn ontvangen op de dag vóór de betalingsdata die u hebt opgegeven. Als deze data op een dag vallen waarop de banken niet open zijn, zullen wij de betalingsopdracht beschouwen als ontvangen op de eerstvolgende dag dat de banken open zijn. U kunt een VRP-mandaat te allen tijde annuleren door uw toestemming rechtstreeks intrekken bij uw Rekeningaanbieder, de Partnerdienst of via onze [Consent Revocation Portal](#). Als u onze Consent Revocation Portal voor het annuleren van een VRP-mandaat gebruikt, wordt de volgende betaling alleen geannuleerd als u uw toestemming hebt ingetrokken voor 16.00 uur GMT/BST op de dag voordat de opdracht tot het initiëren van de betaling als ontvangen wordt beschouwd. Als u de deadline voor het annuleren van uw VRP-mandaat mist, kan het zijn dat uw Rekeningaanbieder de volgende betaling niet op tijd kan stopzetten. U kunt uw VRP-mandaat bekijken via de online bankfaciliteit van uw Rekeningaanbieder (indien ondersteund). Als u meer informatie wilt over hoe u VRP-mandaten kunt annuleren, lees dan de algemene voorwaarden van uw Rekeningaanbieder.

Kunnen we een betaling weigeren?

2.3.13 We kunnen weigeren om een betaling voor u te initiëren als we bezorgd zijn over fraude (of enige andere vorm van criminele activiteit) of ongeautoriseerde toegang. In de meeste gevallen zullen we u onmiddellijk, maar niet later dan het einde van de volgende werkdag na ontvangst van uw betalingsopdracht, informeren als we besluiten de betaling niet te initiëren en de redenen voor weigering, en over de procedure voor het corrigeren van de fouten die de weigering hebben veroorzaakt (tenzij dit de wet zou overtreden, of we veiligheidsredenen hebben om u dit niet te mede te delen). We zullen u toestaan andere betalingen te initiëren zodra de reden(en) voor weigering niet langer bestaat (bestaan).

2.3.14 Afhankelijk van de functionaliteit van de desbetreffende Partnerdienst kunnen we in sommige gevallen informatie die we hebben verzameld als onderdeel van de RID (we voeren een dergelijke RID uit in overeenstemming met artikel 2.2 hierboven en vragen u om uw uitdrukkelijke toestemming) gebruiken in verband met de BID om frauduleus gedrag te voorkomen. Voor dit doel kunnen we controles uitvoeren, zoals of u voldoende geld op uw respectieve betaalrekening hebt staan om het betalingsbedrag voor de geïnitieerde betaling te dekken (verificatie van geldmiddelen) en of transacties die in de afgelopen 30 dagen vanaf uw betaalrekening zijn geïnitieerd, mislukt zijn. Op basis van het resultaat van dergelijke controles wordt de betalingsopdracht uitgevoerd of geweigerd.

3. Wat zijn de vereisten voor het gebruik van onze Diensten en de verantwoordelijkheden bij het gebruik ervan?

3.1 U kunt onze Diensten alleen gebruiken als u:

- (a) ten minste 18 jaar oud bent en/of anderszins het recht heeft om deze Voorwaarden te accepteren in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving;

- (b) onze Diensten alleen gebruikt in overeenstemming met deze Voorwaarden en toepasselijke wetgeving;
- (c) indien u de Diensten gebruikt om toegang te krijgen tot rekeningen van een rechtspersoon (vennootschap of andere organisatie) die u vertegenwoordigt, deze Voorwaarden aanvaardt namens die rechtspersoon;
- (d) ons informatie geeft die juist, volledig en up-to-date is, en geen onjuiste informatie geeft over uzelf of over iets anders;
- (e) gebruik maakt van de Diensten van Tink Financial Services Limited en uw rekening en de Rekeningaanbieder zich in het Verenigd Koninkrijk bevinden; en
- (f) gebruik maakt van de Diensten van Tink AB en uw rekening en de Rekeningaanbieder zich in de EER bevinden.

3.2 Door op "Doorgaan" of "Accepteren" te klikken, of op een andere daartoe voorziene wijze, voordat u onze Diensten gaat gebruiken, bevestigt u dat:

- (a) u deze Voorwaarden hebt gelezen en begrepen en dat u ze aanvaardt;
- (b) u onze Diensten niet zult gebruiken voor enig doel dat frauduleus, in strijd met de wet of schadelijk is;
- (c) de inloggegevens die u gebruikt uw eigen inloggegevens zijn en, indien van toepassing, de persoon die de inloggegevens verstrekt door u gemachtigd is om deze inloggegevens te verstrekken en, u gemachtigd bent om de relevante inloggegevens te gebruiken om ons toegang te geven tot uw rekening(en) om onze Diensten te verlenen;
- (d) u inloggegevens en technische apparaten beschermt tegen ongeoorloofde toegang;
- (e) de informatie die u verstrekt in de Diensten geen inbreuk maakt op de rechten van iemand anders of op enige andere wijze de wet of de rechten van iemand anders schendt;
- (f) door uw uitdrukkelijke toestemming te geven om onze RID te ontvangen, u toestemming geeft voor toegang tot en het delen van Rekeninginformatie van uw geselecteerde rekening(en) met u en elke Partner die u selecteert, zoals gedefinieerd in artikel 2.2 van de Voorwaarden;
- (g) door uw uitdrukkelijke toestemming te geven voor onze BID, u ons opdracht geeft om een betaling te initiëren vanaf de door u geselecteerde betaalrekening naar de door u geselecteerde ontvanger, zoals gedefinieerd in artikel 2.3 van de Voorwaarden;
- (h) u geen inhoud van onze Diensten zult kopiëren, wijzigen, delen of publiceren, noch op enige andere wijze misbruik zult maken van de Diensten of deze zult gebruiken voor iets anders dan het beoogde doel; en
- (i) u de beveiligingsmaatregelen of andere beperkingen op de Diensten niet zult omzeilen en dit ook niet zult proberen.

3.3 Als niet wordt voldaan aan de vereisten in deze Voorwaarden, of als het voor ons illegaal zou zijn om onze Diensten aan u te leveren, hebben wij, behoudens dwingendrechtelijke consumentenwetgeving, het recht om dit te weigeren. Als dit het geval is, krijgt u een melding dat de levering van de Dienst niet succesvol was.

4. Wie is verantwoordelijk als er iets misgaat?

4.1 Algemeen

4.1.1 Wij zijn verantwoordelijk voor onze levering van de Diensten, inclusief het veilig initiëren van een betaling of toegang krijgen tot uw Rekeninginformatie. We zijn ook verantwoordelijk voor schade veroorzaakt door onze opzet of grove nalatigheid. Verder zijn we verantwoordelijk voor elke nalatige schending van onze verplichtingen die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van het contract, als het niet nakomen van deze verplichtingen het doel van de overeenkomst in gevaar brengt. In het laatste geval zijn we alleen aansprakelijk voor de voorzienbare, typische contractuele schade. Hetzelfde geldt voor schendingen van verplichtingen door onze agenten. De bovengenoemde uitsluitingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing in geval van:

- (a) schade aan leven, lichaam en gezondheid;
- (b) onze fraude of frauduleuze voorstelling van zaken;
- (c) schending van impliciete vereisten onder de toepasselijke consumentenwetgeving; of
- (d) alle andere zaken die onder het toepasselijk recht niet mogen worden uitgesloten.

Anders is aansprakelijkheid uitgesloten.

4.1.2 Wij zijn niet aansprakelijk voor het volgende (wat, voor alle duidelijkheid, dingen zijn die buiten onze controle liggen en/of diensten zijn die niet door ons worden geleverd):

- (a) de daadwerkelijke uitvoering van een geautoriseerde betaling door de Rekeningaanbieder of de inhoud van uw Rekeninginformatie of enig ander probleem dat zich voordoet met de Rekeningaanbieder (bijvoorbeeld met de functionaliteit van de diensten van de Rekeningaanbieder), die onder de verantwoordelijkheid van uw Rekeningaanbieder vallen;
- (b) enige schade of verlies voor u met betrekking tot of voortvloeiend uit onbevoegde toegang tot uw inloggegevens die niet binnen onze redelijke controle valt;
- (c) de Partnerdiensten op enigerlei wijze, en we zijn niet aansprakelijk jegens u voor schade, verlies of nadeel voortvloeiend uit uw gebruik van Partnerdiensten;
- (d) diensten die aan u worden geleverd door derden waarvan de functionaliteit van onze Diensten afhankelijk is (zoals uw mobiele telefoonoperator of internetprovider); of
- (e) elke financiële of andersoortige beslissing die u neemt op basis van uw gebruik van de Diensten of voor diensten of goederen die u koopt van onafhankelijke derden of bedrijven waarmee we samenwerken, waaronder Partners. Als u niet zeker weet of een product of dienst financieel geschikt voor u is, raden we u aan advies in te winnen bij een financieel adviseur.

4.1.3 We zijn ook niet aansprakelijk voor vertragingen of problemen met functionaliteit of prestaties die te wijten zijn aan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden buiten onze redelijke controle (overmacht), met inbegrip van maar niet beperkt tot gebeurtenissen zoals brand, overstroming, explosie, oproer, oorlogshandelingen, orkaan, sabotage, terrorisme, vandalisme, ongelukken, epidemische ziekte, actie van de overheid of overheidsinstantie, gerechtelijk bevel, staking of andere soortgelijke gebeurtenissen die zich kunnen voordoen ondanks onze redelijke inspanningen om dergelijke gebeurtenissen te voorkomen, vermijden, vertragen of de gevolgen ervan te beperken.

4.1.4 We streven ernaar dat alle Diensten te allen tijde correct worden uitgevoerd. We kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld als de Diensten niet beschikbaar zijn of als informatie of functionaliteit niet werkt zoals verwacht, naast hetgeen volgt over onze aansprakelijkheid onder deze Voorwaarden en onder de toepasselijke wetgeving.

4.1.5 Behoudens wat is bepaald in dwingend recht en in deze Voorwaarden, en als we frauduleus hebben gehandeld of opzettelijk in gebreke zijn gebleven, zijn we onder geen enkele omstandigheid aansprakelijk jegens u of een derde partij voor directe of indirecte verliezen of schade in verband met de levering van de Diensten. Onze totale aansprakelijkheid voor schade in verband met uw gebruik van de Diensten zal nooit meer bedragen dan €50 als u zich in de EER bevindt en £35 als u zich in het Verenigd Koninkrijk bevindt.

4.2 In geval van onjuiste of ongeautoriseerde betalingen of veiligheidsrisico's

4.2.1 U bent verantwoordelijk voor het beschermen van uw inloggegevens en technische apparaten tegen personen die hier geen toegang toe zouden mogen hebben. U dient ons onmiddellijk op de hoogte te stellen als u vermoedt of op de hoogte bent van onbevoegd gebruik van de Diensten of technische apparaten door contact met ons op te nemen via de contactgegevens in artikel 11.

4.2.2 Als u vermoedt dat een betaling die via ons is geïnitieerd (op verzoek van u of van de Rekeningaanbieder) mogelijk onjuist is, zonder uw toestemming is gedaan of niet goed is uitgevoerd (bijvoorbeeld door vertragingen of andere fouten), moet u zo snel mogelijk nadat u hiervan op de hoogte bent gekomen en uiterlijk 13 maanden nadat het bedrag van uw rekening is afgeschreven, contact opnemen met uw Rekeningaanbieder waar uw rekening wordt aangehouden. Het is de verantwoordelijkheid van uw Rekeningaanbieder om u te helpen met de onjuiste of ongeautoriseerde betaling en om u terug te betalen als u recht heeft op terugbetaling.

4.2.3 Als u de onjuiste of ongeautoriseerde betaling niet meldt aan uw Rekeningaanbieder zodra u hiervan op de hoogte bent en niet later dan 13 maanden nadat het bedrag van uw rekening is afgeschreven, kunt u uw recht op terugbetaling door uw Rekeningaanbieder verliezen. Dit betekent dat u aansprakelijk bent voor het volledige bedrag dat van uw rekening is afgeschreven. Dit kan ook het geval zijn als u frauduleus hebt gehandeld of als u opzettelijk of door grove nalatigheid niet hebt voldaan aan de veiligheidsverplichtingen die worden vermeld in artikel 4.2.1. van de Voorwaarden.

4.2.4 Als u zich in de EER bevindt (met uitzondering van Zweden, en afhankelijk van uw locatie), moet u zich ervan bewust zijn dat als u recht hebt op een terugbetaling voor een onjuiste of niet-toegestane betaling, u nog steeds aansprakelijk kunt zijn voor maximaal € 50, of NOK 450 als u zich in Noorwegen bevindt, voor alle betalingen die zijn gedaan in geval van een niet-toegestane betalingstransactie na verlies of diefstal van het betaalinstrument voordat u ons op de hoogte hebt gesteld. Als u frauduleus hebt gehandeld of opzettelijk/met grove nalatigheid hebt nagelaten om uw inloggegevens of betaalinstrument veilig te bewaren, kunt u aansprakelijk

worden gesteld voor alle verliezen als gevolg van de niet-toegestane betalingstransactie. Als u een consument bent en zich bevindt in Noorwegen, en u hebt met grove nalatigheid verzuimd om uw inloggegevens of betaalinstrument veilig te bewaren, kunt u slechts aansprakelijk worden gesteld voor maximaal NOK 12.000.

4.2.5 Als u zich in Zweden bevindt, moet u zich ervan bewust zijn dat als een ongeautoriseerde transactie is uitgevoerd omdat u uw inloggegevens niet hebt beschermd, u aansprakelijk kunt worden gesteld voor de transactie, tot een maximum van SEK 400. Als een ongeautoriseerde transactie is uitgevoerd omdat u, met grove nalatigheid, uw inloggegevens of betaalinstrument niet veilig hebt bewaard of uw verplichtingen in artikel 4.2. niet bent nagekomen, kunt u aansprakelijk worden gesteld voor de volledige transactie, of tot een maximum van SEK 12.000 als u een consument bent. Als u bijzonder laakbaar hebt gehandeld (in het Zweeds: sårskilt klandervårt), kunt u aansprakelijk worden gesteld voor de hele transactie.

4.2.6 Als u zich in het Verenigd Koninkrijk bevindt, moet u zich ervan bewust zijn dat als u recht hebt op een terugbetaling voor een onjuiste of ongeautoriseerde betaling, u nog steeds aansprakelijk kunt zijn voor een maximum van £35. Als u frauduleus hebt gehandeld of opzettelijk/met grove nalatigheid hebt verzuimd om uw inloggegevens of betaalinstrument veilig te bewaren, kunt u aansprakelijk worden gesteld voor alle verliezen die zijn opgelopen als gevolg van de ongeautoriseerde betalingstransactie.

4.2.7 U dient zich er ook van bewust te zijn dat uw Rekeningaanbieder rechtstreeks contact met u kan opnemen (en niet via ons of een derde partij) als er een probleem is met een betaling die via ons is geïnitieerd (bijvoorbeeld als er niet voldoende geld op uw rekening staat of als er een probleem is met uw autorisatie).

4.2.8 Als we vermoeden dat er sprake is van een veiligheidsrisico of dat een geïnitieerde betaling ongeautoriseerd is, informeren we u op de manier die wij geschikt achten, bijvoorbeeld door gebruik te maken van de contactgegevens die wij tot onze beschikking hebben (dit kan bijvoorbeeld telefonisch, per e-mail of via de Partner zijn). We kunnen de Diensten of uw gebruik van de Diensten op elk gewenst moment tijdelijk blokkeren als:

- (a) het risico bestaat dat de Diensten niet veilig worden gebruikt;
- (b) er sprake is of zou kunnen zijn van ongeoorloofd gebruik van de Diensten; of
- (c) er een risico op fraude of andere illegale activiteiten bestaat.

We zullen u hiervan vooraf op de hoogte stellen, tenzij we redelijkerwijs van mening zijn dat een dergelijke kennisgeving onder de specifieke omstandigheden niet mogelijk is.

5. Welke intellectuele eigendomsrechten hebben we?

5.1 Alle inhoud en functies die u gebruikt in verband met onze Diensten, onze website en technologie, met inbegrip van maar niet beperkt tot software, tekst, afbeeldingen en logo's, zijn eigendom van ons of onze licentiegevers en worden beschermd door intellectuele eigendomswetgeving.

5.2 U hebt het recht om deze te gebruiken als onderdeel van de Diensten die wij aan u leveren, maar u mag ze niet voor andere doeleinden gebruiken zonder onze toestemming. Dit betekent dat u deze materialen niet mag kopiëren, wijzigen, delen of op een andere manier gebruiken buiten het bedoelde gebruik met onze Diensten.

6. Wat gebeurt er als een deel van deze Voorwaarden ongeldig wordt verklaard?

6.1 Als een deel van deze Voorwaarden ongeldig wordt verklaard, zal dat deel van de Voorwaarden worden gewijzigd om het geldig te maken, of, als het niet mogelijk is om dat deel te wijzigen, worden geacht te zijn verwijderd. Dit heeft geen invloed op de overige Voorwaarden.

7. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

7.1 We verwerken uw persoonsgegevens om onze Diensten aan u te leveren. We doen dit in overeenstemming met onze Privacy Notice for End-Users (Privacyverklaring voor eindgebruikers), die u kunt vinden op onze website. Als u zich niet prettig voelt bij de manier waarop we omgaan met uw persoonsgegevens zoals uitgelegd in onze Privacyverklaring voor eindgebruikers, maakt u best geen gebruik van onze Diensten.

8. Hoe kunnen deze Voorwaarden worden beëindigd of gewijzigd?

8.1 Duur en beëindiging

8.1.1 Als u onze Eenmalige RID of Eenmalige BID hebt gebruikt, is onze levering van de Dienst voltooid en is onze overeenkomst met u verlopen zodra de Rekeninginformatie van uw rekening(en) is geopend of de betaling is geïnitieerd. Dit betekent dat elke keer dat u akkoord gaat met het gebruik van deze Diensten door op "Doorgaan" of "Accepteren" te klikken, of op een andere daartoe voorziene wijze, u een nieuwe overeenkomst met ons aangaat en dat de overeenkomst wordt beëindigd zodra de Dienst is voltooid.

8.1.2 Als u onze Doorlopende RID gebruikt, vormen deze Voorwaarden een raamovereenkomst tussen ons. Dit betekent dat deze Voorwaarden een doorlopende overeenkomst vormen die:

- (a) als u zich in de EER bevindt, afloopt op: (i) het tijdstip waarop wij of u de overeenkomst beëindigen of (ii) 180 dagen vanaf de dag waarop u de overeenkomst met ons bent aangegaan, afhankelijk van welk tijdstip het eerst valt; of
- (b) als u zich in het Verenigd Koninkrijk bevindt, afloopt op (i) het tijdstip waarop wij of u de overeenkomst beëindigen of (ii) 90 dagen vanaf de dag waarop u de overeenkomst met ons bent aangegaan, afhankelijk van welk tijdstip het eerst valt.

Als u uw toestemming voor de doorlopende RID intrekt of niet opnieuw bevestigt, wordt de doorlopende overeenkomst beëindigd. U kunt de overeenkomst te allen tijde kosteloos beëindigen door het proces te volgen dat wordt beschreven in artikel 2.2.9.

8.1.3 Als u een VRP-mandaat hebt opgezet, vormen deze Voorwaarden een raamovereenkomst tussen ons die zal aflopen op (i) het moment waarop de overeenkomst wordt beëindigd door ons of door u (inclusief als u uw toestemming voor het VRP-mandaat intrekt), of (ii) de specifieke vervaldatum die door u is bevestigd bij het opzetten van het VRP-mandaat, afhankelijk van welke datum eerder valt. U kunt uw toestemming voor het VRP-mandaat te allen tijde kosteloos intrekken door het in artikel 2.3.12 beschreven proces te volgen.

8.1.4 Wij kunnen deze Voorwaarden voor doorlopende RID of een VRP-mandaat beëindigen indien:

- (a) u deze Voorwaarden wezenlijk schendt of anderszins hebt gehandeld op een manier die ons zou kunnen schaden;
- (b) wij onze overeenkomst beëindigen met een Partner wiens diensten u gebruikt; of
- (c) u ons in een positie brengt waarin we een wet, voorschrift, code of andere plicht die op ons van toepassing is, zouden kunnen overtreden, of die zou kunnen leiden tot actie of censuur van een overheid, toezichthouder of wetshandhavinginstantie wanneer we de Diensten aan u blijven leveren.

8.2 Wijzigingen van de Voorwaarden

8.2.1 We kunnen deze Voorwaarden te allen tijde wijzigen voor kleine wijzigingen of objectief gerechtvaardigde redenen, waaronder:

- (a) als we een van onze Diensten willen wijzigen of een nieuwe dienst introduceren waarvoor een wijziging van deze Voorwaarden nodig is;
- (b) als we besluiten om te stoppen met het leveren van alle of een deel van de Diensten;
- (c) als we onze handelswijze moeten aanpassen vanwege veranderingen (of verwachte veranderingen) in de technologie, onze systemen of het betalingssysteem;
- (d) als er een wijziging is in een wet, een voorschrift, een branchecode die we volgen, of een beslissing van de rechtbank, een toezichthouder of een lokale ombudsman; en
- (e) als we onze kosten moeten wijzigen, bijvoorbeeld als we redelijkerwijs besluiten dat we kosten in rekening moeten brengen voor onze Diensten.

8.2.2 Als wij u een Doorlopende RID of een VRP-mandaat verstrekken (dit zijn diensten die onderworpen zijn aan een doorlopende overeenkomst tussen u en ons), wordt u ten minste 2 maanden voordat de nieuwe voorwaarden van toepassing worden, op de hoogte gesteld van eventuele wijzigingen in de Voorwaarden overeenkomstig artikel 8.2.1, de bezwaartermijn, het feit dat geen bezwaar als aanvaarding wordt beschouwd en de gevolgen van bezwaar.

8.2.3 Als u het niet eens bent met de wijziging(en), kunt u uw overeenkomst met ons kosteloos beëindigen door uw toestemming op elk gewenst moment voordat de wijzigingen van kracht worden in te trekken door contact met ons op te maken van onze [Consent Revocation Portal](#). U wordt geacht de wijziging(en) te hebben geaccepteerd als u

ons niet anders laat weten voordat de nieuwe voorwaarden van kracht worden. Voor alle duidelijkheid: u kunt uw overeenkomst met ons altijd beëindigen nadat de wijzigingen van kracht zijn geworden. Uw handtekening is niet vereist om de wijzigingen van kracht te laten worden. Voor al onze Diensten die onder bestaande raamovereenkomsten vallen, kunnen deze Voorwaarden pas van kracht worden na beëindiging van een dergelijke raamovereenkomst.

9. Diverse

9.1 Overdracht van rechten en plichten

9.1.1 Tenzij dit uw rechten onder deze Voorwaarden vermindert, hebben wij het recht om onze rechten en verplichtingen over te dragen aan een andere daartoe bevoegde dienstverlener of onderaannemers in te schakelen voor de nakoming van onze verplichtingen onder deze Voorwaarden. U mag uw rechten onder deze Voorwaarden niet overdragen aan een derde partij zonder onze schriftelijke toestemming.

9.2 Afstand van rechten

9.2.1 Een verzuim of vertraging door een van ons in het uitoefenen of afdwingen van een bepaling of recht in deze Voorwaarden vormt geen verklaring van afstand van die bepaling of dat recht.

9.3 Taal en communicatie

9.3.1 Hoewel we een vertaling van de Voorwaarden in een andere taal kunnen verschaffen, is de Engelstalige versie doorslaggevend en prevaleert deze in het geval van tegenstrijdigheden tussen de Engelstalige en de vertaalde versie(s).

9.3.2 We behouden ons het recht voor om uitsluitend in het Engels te communiceren, hoewel we voor het gemak ook in andere talen kunnen communiceren. Het verstrekken van communicatie in andere talen houdt voor ons geen verplichting in om in die taal te blijven communiceren. U gaat ermee akkoord dat al onze communicatie (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, kennisgevingen en informatie onder deze Voorwaarden) elektronisch kan worden verzonden.

9.4 Anti-witwas

9.4.1 We kunnen uw gebruik van de Diensten controleren met het oog op de naleving van toepasselijke wetgeving, waaronder regels inzake de bestrijding van witwassen, terrorismefinanciering en de proliferatie van massavernietigingswapens. De principes voor dergelijke controle kunnen van tijd tot tijd variëren en zijn afhankelijk van de omstandigheden met betrekking tot de gebruiker, zoals transactiepatronen en dergelijke.

9.4.2 Wij kunnen u verzoeken om informatie te verstrekken teneinde aan dergelijke regelgeving te voldoen, zoals informatie om uw identiteit, het doel van het gebruik van onze Diensten en de herkomst van middelen vast te stellen. Door te aanvaarden dat u gebruikmaakt van onze Diensten, stemt u ermee in en verbindt u zich ertoe ons alle informatie te verstrekken die wij voor dergelijke doeleinden kunnen verzoeken. Indien u ons de door ons gevraagde informatie niet verstrekt, of indien wij anderszins niet in staat zijn aan onze verplichtingen uit hoofde van dergelijke toepasselijke regelgeving te voldoen, hebben wij het recht om relevante betalingstransactie(s), uw gebruik van onze Diensten, te blokkeren en alle maatregelen te nemen die voor ons noodzakelijk zijn om aan die regelgeving te voldoen.

10. Welk recht en welke jurisdictie zijn van toepassing op deze Voorwaarden?

10.1 Als u zich in de EER bevindt:

10.1.1 Als u een consument bent, profiteert u van alle dwingendrechtelijke bepalingen van de wetgeving van het land waarin u woonachtig bent. Niets in deze Voorwaarden heeft invloed op uw rechten als consument om een beroep te doen op dergelijke dwingendrechtelijke bepalingen van de wetten van het land waarin u woonachtig bent (voor alle duidelijkheid, met inbegrip van eventuele rechten om een rechtsvordering in te stellen op basis van uw woonplaats als consument).

10.1.2 Onder voorbehoud van artikel 10.1.1 worden deze Voorwaarden beheerst door Zweeds recht en zijn ze onderworpen aan de niet-exclusieve jurisdictie van de Zweedse rechtbanken. Elke kwestie, claim of geschil voortvloeiend uit of in verband met deze Voorwaarden, contractueel of niet-contractueel, wordt beheerst door en bepaald in overeenstemming met Zweeds recht.

10.2 Als u zich in het Verenigd Koninkrijk bevindt:

10.2.1 Deze Voorwaarden worden beheerst door de wetten van Engeland en Wales en zijn onderworpen aan de niet-exclusieve jurisdictie van de rechtbanken van Engeland. Elke kwestie, claim of geschil voortvloeiend uit of in verband met deze Voorwaarden, contractueel of niet-contractueel, wordt beheerst door en bepaald in overeenstemming met de wetten van Engeland en Wales. Als u in Wales, Schotland of Noord-Ierland woont, kunt u ook vorderingen tegen ons indienen bij de rechtbanken van het land waar u woont. Wij kunnen een claim tegen u indienen bij de rechtbank van het land waar u woont. Als u een consument bent, profiteert u van alle dwingende bepalingen onder de wetten van Engeland en Wales. Niets in deze Voorwaarden heeft invloed op uw rechten als consument om te vertrouwen op dergelijke dwingendrechtelijke bepalingen van de wetten van Engeland en Wales.

11. Hoe kunt u contact met ons opnemen of een klacht indienen?

11.1 U kunt contact met ons opnemen via contact@tink.com of via de contactgegevens in de volgende paragrafen (afhankelijk van uw locatie) voor elk type verzoek, klacht, behoefte aan assistentie of vraag met betrekking tot ons of onze Diensten, bijvoorbeeld:

- als u een kopie van deze voorwaarden per e-mail of post wilt ontvangen;
- als u niet tevreden bent met onze Diensten;
- als u wilt dat we bepaalde aspecten van deze Voorwaarden of onze Diensten uitleggen; of
- als u ons nodig hebt om u te begeleiden bij het gebruik van de Diensten.

11.2 Als u ontevreden bent over een onderdeel van onze Dienst en een klacht wilt indienen, kunt u dit het eenvoudigst met ons bespreken door contact met ons op te nemen via e-mail op contact@tink.com (schrijf "Complaint" in het onderwerpveld). U kunt ook contact met ons opnemen via de contactgegevens in artikel 11.3.1 en 11.4.1, afhankelijk van uw locatie. We zullen ontvangst van uw klacht binnen 3 werkdagen bevestigen. We onderzoeken de klacht en sturen u een volledig antwoord binnen 15 werkdagen na ontvangst van uw klacht. Als we om speciale redenen langer dan 15 werkdagen onderzoek moeten doen, zullen we u op de hoogte houden van de voortgang en de redenen voor de vertraging, de feiten die moeten worden vastgesteld om de klacht te behandelen en de verwachte oplostermijn. De verwachte oplosdatum is binnen 35 werkdagen (of, als u zich in Spanje bevindt, twee kalendermaanden) nadat we de klacht van u hebben ontvangen. Klachten worden kosteloos door ons onderzocht.

11.2.b Als u een klacht of een geschil hebt met de Partnerdienst, dient u altijd eerst te proberen dit op te lossen met de Partnerdienst.

11.3 Als u zich in de EER bevindt:

11.3.1 U kunt ons bellen op [+441273977590](tel:+441273977590) of contact met ons opnemen op dit adres: Tink AB, t.a.v.: Klagomål/Klacht, Regeringsgatan 38, 111 56 Stockholm, Zweden.

11.3.2 Als u geen reactie ontvangt of als u niet tevreden bent met onze reactie, hebt u het recht om uw klacht voor te leggen aan uw lokale ombudsman (of een andere nationale instantie voor consumentenrechten) in uw eigen land en om de lokale procedures te volgen om uw klacht buitengerechtelijk te registreren. U moet uw klacht binnen de door de lokale autoriteit vastgestelde verjaringstermijn indienen. Meer informatie is ook te vinden op de website van het [Financial Dispute Resolution Network, FIN-NET](#).

11.3.3 Als u een consument bent, kunt u contact opnemen met de Nationale Raad voor consumentengeschillen (in het Zweeds: Allmänna reklamationsnämnden) om een klacht in te dienen via arn@arn.se. U moet uw klacht binnen één (1) jaar indienen na verzending van uw klacht aan ons. Voor het indienen van een klacht bij Allmänna reklamationsnämnden kunnen kosten in rekening worden gebracht. U kunt ook contact opnemen met de ZFTA via e-mail op finansinspektionen@fi.se of per telefoon op [+46 \(0\)8 408 980 00](tel:+4690840898000). Ga voor meer informatie naar de [website van de Zweedse financiële toezichthoudende autoriteit met contactgegevens](#).

11. Als u zich in het Verenigd Koninkrijk bevindt:

11.4.1 U kunt ons bellen op [+441273977590](tel:+441273977590) of contact met ons opnemen op dit adres: Tink Financial Services Limited, t.a.v.: Complaint, 1 Sheldon Square, Londen, W2 6TT, Verenigd Koninkrijk.

11.4.2 Als u een consument, micro-onderneming of andere in aanmerking komende klager bent en u ontvangt geen antwoord of u bent niet tevreden met ons antwoord, dan kunt u uw klacht mogelijk voorleggen aan de Financial Ombudsman Service (FOS) in het Verenigd Koninkrijk. De FOS is een kosteloze, onafhankelijke dienst die mogelijk een klacht tussen u en ons kan oplossen. U moet uw klacht binnen 6 maanden na ontvangst van ons antwoord doorverwijzen en in ieder geval binnen 6 jaar na de gebeurtenis waarover u klaagt (of, indien later, 3 jaar vanaf het moment waarop u zich bewust werd of redelijkerwijs bewust had moeten zijn dat u een reden had om een klacht in te dienen).

11.4.3 U kunt contact opnemen met de FOS per e-mail op: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk, door te bellen naar [0800 023 4567](tel:08000234567), of per post: Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR. Meer informatie over de FOS vindt u op hun website of in de consumentenbrochure van de FOS "[Want to take your complaint further?](#)".