

Användarvillkor för slutanvändare

Version: oktober 2025

Tack för att du använder Tinks tjänster.

Dessa användarvillkor för slutanvändare ("**Villkoren**") förklarar de regler som gäller för dig ("**du**", "**din**") varje gång du använder våra kontoinformationstjänster och/eller våra betalningsinitieringstjänster (tillsammans eller var för sig "**Tjänsterna**") som tillhandahålls av antingen Tink AB eller Tink Financial Services Limited (beroende på var du befinner dig, se vidare avsnitt 1 nedan) ("**Tink**", "**vi**", "**oss**", "**vår**").

Vi tillhandahåller våra Tjänster via applikationer eller webbplatser som tillhör våra kunder vilka erbjuder sina egna tjänster till dig (till exempel e-handlare, banker, finansiella institut eller andra tjänsteleverantörer) ("**Partner(s)**") eller, i vissa fall, via Partners kunder. För att använda våra Tjänster måste du acceptera dessa villkor genom att klicka på "Fortsätt" eller "Acceptera", vilket kommer att utgöra ett avtal mellan dig och oss när du gör det. Villkoren beskriver hur vi tillhandahåller våra Tjänster till dig och innehåller den information om våra finansiella tjänster vi är skyldiga att tillhandahålla innan du accepterar att använda våra Tjänster. Vänligen läs igenom Villkoren noggrant, ladda ner och spara dem varje gång innan du accepterar att använda våra Tjänster. Om du inte accepterar Villkoren kan du inte använda våra Tjänster.

Villkoren gäller endast för våra Tjänster. Din användning av applikationer eller webbplatser som tillhandahålls av en Partner ("**Partnertjänst**") omfattas av ett separat avtal mellan dig och Partnern. Villkoren påverkar inte det separata avtalet mellan Partnern och dig.

Villkoren och annan information som rör Tjänsterna finns på vår webbplats. Viss information kan även i enlighet med tvingande rätt komma att delas med dig i samband med användning av Tjänsterna. Villkoren finns tillgängliga i avsnittet "End-User Terms of Service" på sidan "[Our Agreements](#)" på vår webbplats. För kontaktuppgifter, vänligen se avsnitt 11. Vårt Accessibility Statement finns tillgängligt i avsnittet "[Accessibility statement](#)" på sidan "Consumers" på vår webbplats.

1. Vilka är vi?

1.1 Om du befinner dig inom det Europeiska ekonomiska samarbetsområdet ("**EES**"):

Vi är Tink AB. Vi är ett privat aktiebolag och auktoriserat betalningsinstitut registrerat i Sverige med organisationsnummer 556898-2192. Vår adress är Tink, Vasagatan 11, 111 20 Stockholm, Sverige.

Vi har tillstånd och står under tillsyn av Finansinspektionen ("**FI**") enligt lagen (2010:751) om betaltjänster, vilket framgår av [FI:s företagsregister](#). Vårt institutnummer hos FI är 44059. FI:s adress är Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm, Sverige och du kan ta kontakt med FI genom att ringa Finansinspektionens växel: [+46 \(0\)8 408 980 00](#).

1.2 Om du befinner dig i Storbritannien:

Vi är Tink Financial Services Limited. Vi är ett privat aktiebolag (Eng. private limited liability company) och ett auktoriserat betalningsinstitut registrerat i England med organisationsnummer 12347825. Vår registrerade adress är 1 Sheldon Square, London, W2 6TT, United Kingdom.

Vi är auktoriserade och står under tillsyn av Financial Conduct Authority ("**FCA**") enligt Payment Service Regulations 2017, vilket framgår av [Financial Services Register](#) som förs av FCA. Vårt referensnummer hos FCA är 988456. Du hittar FCA:s kontaktuppgifter nedan och på [FCA:s webbplats](#).

FCA:s adress är Financial Conduct Authority, 12 Endeavour Square, London, E20 1JN och du kan ta kontakt med FCA genom att ringa FCA Kontaktcenter (Eng. Contact Centre): [+44 \(0\)300 500 0597](#) eller FCA Konsumenternas Hjälpelinje (Eng. Consumer Helpline): [+44 \(0\)800 111 6768](#).

2. Vilka tjänster tillhandahåller vi och hur tillhandahåller vi dem?

2.1 Allmänt

2.1.1 Våra Tjänster är integrerade med Partnertjänster. Det innebär att du får tillgång till och använder våra Tjänster via en Partnertjänst (till exempel när du vill köpa varor eller tjänster online). Vi tillhandahåller våra Tjänster endast till dig och du bör inte dela din åtkomst till Tjänsterna med någon annan. Våra Tjänster kostar ingenting att använda. Ditt mobiltelefonföretag eller din internetleverantör kan dock ta ut avgifter. Partnern kan även komma att debitera dig för din användning av Partnertjänsten.

2.1.2 Du måste ha tillgång till en stabil internetanslutning för att kunna använda våra Tjänster. Du kan använda våra Tjänster med din webbläsare och ingen särskild programvara behövs. Våra tjänster kan se olika ut beroende på vilken typ av enhet du använder, vilket typ av konto(n) du har och hur ditt kontoförvaltande institut (till exempel din bank eller kortutgivare) ("**Kontoförvaltande institut**") ger tillgång till ditt/dina konto(n).

2.1.3 Du kan normalt använda våra Tjänster dygnet runt, alla dagar om året. Vid tekniska fel eller händelser utanför vår kontroll enligt Villkoren kan emellertid Tjänsterna utföras med fördröjning eller med avbrott. Vi kan komma att göra objektivt motiverade ändringar i driftsmetoder och tekniska specifikationer och tillfälligt stänga av Tjänsterna för underhåll, säkerhet och liknande aktiviteter som krävs för att utföra Tjänsterna. Du hittar information om planerat underhåll och eventuella incidenter på [vår statussida](#).

Våra Tjänster kan utföras genom att Partnern agerar som vårt ombud. Om så är fallet kommer detta att framgå innan du lämnar ditt uttryckliga samtycke till våra Tjänster. Alla sådana ombud kommer att registreras i det offentliga registret hos FI eller FCA, beroende på om tjänsten tillhandahålls inom EES eller Storbritannien. Vi är ansvariga för de tjänster som våra ombud tillhandahåller. Du kan hitta information om våra ombud på vår webbplats på [Tink's Use of Agents](#).

2.2 Kontoinformationstjänster

Vad innebär det?

2.2.1 Med kontoinformationstjänster kan du få tillgång till kontoinformation från ett eller flera av dina betalkonton du har online eller andra onlinekonton ("**Kontoinformation**"). Vilken kontoinformation som kan delas genom vår Tjänst beror på vad Partnertjänsten erbjuder. Den kan till exempel omfatta dina tidigare transaktioner, belopp och uppgifter om dessa transaktioner, namn och nummer på ditt/dina konto/konton, hur mycket pengar du har på ditt/dina konto/konton, besparingar, lån och investeringar samt andra detaljer om de transaktioner du har gjort.

2.2.2 Beroende på vad Partnertjänsten erbjuder kan kontoinformationstjänster tillhandahållas på olika sätt. Dessa är:

- (a) **Enstaka kontoinformationstjänst** där vi får tillgång till din Kontoinformation vid ett enda tillfälle; och
- (b) **Kontinuerlig kontoinformationstjänst** där vi får tillgång till din Kontoinformation på regelbunden basis tills avtalet upphör enligt avsnitt 8.1.2.

2.2.3 Den Kontoinformation som vi får tillgång till kanske inte innehåller all Kontoinformation som är tillgänglig direkt hos ditt Kontoförvaltande institut. Vi inkluderar inte någon information som anses vara "Känsliga betalningsuppgifter". Det är ditt Kontoförvaltande institut som bestämmer vad som utgör "Känsliga betalningsuppgifter", men det kan till exempel vara information om dina inloggningsuppgifter som kan användas för bedrägeri. Vi kommer att informera dig om vilken Kontoinformation vi kommer att få tillgång till i samband med att vi ber om ditt uttryckliga samtycke till att utföra kontoinformationstjänsten.

Hur fungerar det?

2.2.4 När du vill få tillgång till din Kontoinformation genom att använda vår kontoinformationstjänst måste du acceptera Villkoren och ge oss uttryckligt samtycke till att tillhandahålla kontoinformationstjänsten genom att klicka på "Fortsätt" eller "Acceptera", vilket innebär att du samtycker till att vi får tillgång till dina konton. Du kommer att informeras om hur länge vi kommer att ha tillgång till dina konton när vi ber om ditt uttryckliga samtycke. Därefter kommer du antingen att få en lista över Kontoförvaltande institut eller på ett säkert sätt överförs till ditt Kontoförvaltande institut för autentisering (beroende på funktionaliteten i respektive Partnertjänst). Om en lista med Kontoförvaltande institut visas väljer du den eller de Kontoförvaltande institut som du vill se din Kontoinformation från.

2.2.5 När du har valt ditt Kontoförvaltande institut kommer du på ett säkert sätt att överföras för att ange dina inloggningsuppgifter (antingen i en webbläsare, i din mobilapplikation för bankärenden eller direkt till oss). Dina inloggningsuppgifter kan innehålla tvåfaktorsautentisering (till exempel BankID eller ett lösenord och biometriska uppgifter som ett fingeravtryck eller Face ID) för autentisering. Du kommer att genomgå autentisering hos ditt Kontoförvaltande institut, på samma sätt som du gör när du använder Kontoförvaltande institutets applikationer eller webbplatser. Varken vi eller Partnern kan vid någon tidpunkt se eller komma åt dina inloggningsuppgifter.

2.2.6 När ditt Kontoförvaltande institut har bekräftat din autentisering väljer du det eller de konton som du vill se Kontoinformation från. När du har gjort det kommer vi att få tillgång till din Kontoinformation och dela den med Partnern. Vi kommer endast att ha tillgång till de konton som du har valt. Din Kontoinformation kan därefter visas för dig av Partnern. Vi kontrollerar inte att Kontoinformationen är korrekt. Vi förlitar oss på att ditt Kontoförvaltande institut ser till att din Kontoinformation är uppdaterad och korrekt.

Hur lång tid tar det?

2.2.7 Den tid det tar att tillhandahålla kontoinformationstjänsten kan bero på den tid det tar för dig att bli autentiserad av ditt Kontoförvaltande institut. Det kommer dock att ske så snart som möjligt efter det att vi har fått ditt uttryckliga samtycke till att tillhandahålla kontoinformationstjänsten, men senast inom nio (9) minuter.

Hur länge gäller mitt samtycke och hur återkallar jag det?

2.2.8 När vi tillhandahåller dig en Enstaka kontoinformationstjänst gäller ditt samtycke endast vid det tillfället. Det innebär att du inte behöver återkalla ditt samtycke efter att tjänsten har tillhandahållits dig.

2.2.9 När vi förser dig med en Kontinuerlig kontoinformationstjänst kommer vi automatiskt att uppdatera Kontoinformationen utan att be dig om ytterligare samtycke. En automatisk uppdatering kan göras upp till fyra gånger per dag och i upp till 90 eller 180 dagar. Vi kommer att be dig att ge oss ett uttryckligt samtycke för Kontinuerlig kontoinformationstjänst var 90:e eller 180:e dag. De exakta tiderna och dagarna för en automatisk uppdatering och begäran om ditt uttryckliga samtycke beror på vad Partnertjänsten erbjuder och på var du befinner dig. Om du inte bekräftar ditt uttryckliga samtycke på nytt kommer vi inte längre ha tillgång till och dela din Kontoinformation. Du kan när som helst återkalla ditt samtycke till Kontinuerlig kontoinformationstjänst. Detta kan göras direkt med det Kontoförvaltande institutet eller Partnern. Du kan även återkalla ditt samtycke genom att använda vår [Consent Revocation Portal](#) (portal för återkallande av samtycke). Om du återkallar ditt samtycke kommer vi inte längre ha tillgång till din Kontoinformation.

2.2.10 Du kan alltid avböja vår begäran om ditt uttryckliga samtycke när som helst innan samtycke ges genom att avbryta flödet (vilket du kan göra genom att klicka på "Avböj" eller klicka på krysset uppe i högra hörnet). Om du gör det kommer du att föras tillbaka till Partnertjänsten.

2.3 Betalningsinitieringstjänster

Vad innebär det?

2.3.1 Med betalningsinitieringstjänster kan du göra onlinebetalningar direkt från ett betalkonto som du har hos ditt Kontoförvaltande institut. Med ditt uttryckliga samtycke, och på din instruktion, kommer vi att instruera ditt Kontoförvaltande institut att göra betalningar från ditt valda betalkonto (i angiven valuta) till den valda mottagaren.

2.3.2 Beroende på vad Partnertjänsten erbjuder och var du befinner dig kan du få tillgång till betalningsinitieringstjänsten på olika sätt. Dessa är:

- (a) **Enstaka betalningsinitieringstjänst** där vi initierar en eller flera betalningar (beroende på funktionaliteten i respektive Partnertjänst) åt dig vid ett och samma tillfälle; och
- (b) ett **medgivande att initiera återkommande betalningar** (Eng. variable recurring payment mandate ("VRP-medgivande")) där du ger tillstånd till vissa betalningsregler inom vilka en eller flera initieringar av betalningsorder kan göras mellan två konton.

Hur fungerar det?

2.3.3 När du vill göra en betalning med hjälp av vår betalningsinitieringstjänst måste du acceptera Villkoren och ge oss ditt uttryckliga samtycke till att tillhandahålla betalningsinitieringstjänsten genom att klicka på "Fortsätt" eller "Acceptera". Du kommer att genomgå autentisering enligt beskrivningen i avsnitt 2.2.5.

2.3.4 Beroende på funktionaliteten i respektive Partnertjänst kommer betalningsuppgifterna antingen att fyllas i av Partnern för granskning och bekräftelse av dig eller så kommer du själv att fylla i betalningsuppgifterna. Dessa kan inkludera vem du betalar till, betalningsreferens, datumet då betalningen ska göras och beloppet. När det gäller ett VRP-medgivande kommer du att ge ett tillstånd som inkluderar dina betalningsregler när du skapar VRP-medgivandet, vilket du därefter kommer att samtycka till. Det är ditt ansvar att se till att alla betalningsuppgifter är korrekta innan du bekräftar att vi kan initiera betalningen och att du har tillräckliga medel på det valda kontot. Om du till exempel använder vår betalningsinitieringstjänst för att köpa varor eller tjänster online måste du se till att beloppet motsvarar vad du förväntar dig att betala. Om så inte är fallet ska du inte göra betalningen. Innan vi initierar din betalning kan vi kontrollera att du har tillgängliga medel på det valda kontot för att täcka betalningsbeloppet för den initierade betalningen.

2.3.5 Om du har gett oss ditt uttryckliga samtycke till att initiera en betalning och vi behöver information om det betalkonto som du vill göra betalningen från, kan vi, beroende på var du befinner dig, antingen genomföra en Enstaka kontoinformationstjänst eller en Kontinuerlig kontoinformationstjänst i enlighet med avsnitt 2.2 ovan (för vilken vi kommer att be om ditt uttryckliga samtycke), eller ta emot nödvändig information från det Kontoförvaltande institutet (som i vissa fall kan delas med Partnertjänsten).

2.3.6 När ditt Kontoförvaltande institut har bekräftat autentiseringen väljer du det betalkonto som du vill initiera betalningen från (såvida du inte, i vissa fall beroende på funktionaliteten hos respektive Partnertjänst, tidigare har valt ditt betalkonto när du använder Tjänsterna). Vi kommer sedan att instruera ditt Kontoförvaltande institut att genomföra betalningen i enlighet med den betalningsöversikt som vi har tillhandahållit det Kontoförvaltande institutet.

2.3.7 När du skapar ett VRP-medgivande behöver du endast auktorisera detta med ditt Kontoförvaltande institut en gång när du initialt skapar VRP-medgivandet. Genom att godkänna ett VRP-medgivande ger du ditt uttryckliga samtycke till att vi initierar betalningsorder inom ramen för ditt tillstånd. Vi kommer fortsätta att göra detta så länge som du har godkänt VRP-medgivandet, eller tills avtalet sägs upp enligt avsnitt 8.1 nedan.

2.3.8 Det Kontoförvaltande institutet kommer endast att behandla betalningen efter att du framgångsrikt har autentiserat dig hos dem. När du klarat ditt Kontoförvaltande instituts säkerhetskontroller skickar vi din betalningsinitieringsorder till dem. Om du har skapat ett VRP-medgivande kommer vi endast att instruera ditt Kontoförvaltande institut att utföra en betalningsinitieringsorder som är inom betalningsreglerna för ditt VRP-medgivande.

2.3.9 Du kommer att få en bekräftelse på att betalningen har initierats hos ditt Kontoförvaltande institut (eller om initieringen misslyckades). Genomförandet av den faktiska betalningen görs av ditt Kontoförvaltande institut, vilket innebär att den kan genomföras på en annan dag än den dag då du bekräftade betalningsinitieringen (beroende på det specifika Kontoförvaltande institutets genomförandetid för betalningar). Din betalningsinitiering kan omfattas av ett maxbelopp när du använder vår betalningsinitieringstjänst.

Hur lång tid tar det?

2.3.10 Den tid det tar att förse dig med betalningsinitieringstjänsten kan bero på den tid det tar för dig att bli autentiserad av ditt Kontoförvaltande institut. Det kommer dock att ske så snart som möjligt efter det att vi har fått ditt uttryckliga samtycke till att tillhandahålla dig betalningsinitieringstjänsten. Hur lång tid det tar innan ditt Kontoförvaltande institut genomför betalningen beror på dennes specifika tjänster. Det är ditt Kontoförvaltande institut (och inte vi) som ansvarar för att genomföra betalningen.

När har vi tagit emot en betalningsorder och hur kan den annulleras?

2.3.11 Om du har initierat en Enstaka betalningsinitieringstjänst anses din betalningsorder vara mottagen av oss samma dag som den har bekräftats av dig. Om denna dag inte är en dag då bankerna är öppna, anses den ha kommit oss tillhanda nästa dag då bankerna är öppna. När vi har mottagit din betalningsinitieringsorder överför vi den till ditt Kontoförvaltande institut. Detta innebär att om du gör en Enstaka betalningsinitieringstjänst så kommer du inte att kunna avbryta betalningsordern när du har gett din bekräftelse (genom att ge ditt uttryckliga samtycke) och passerat ditt Kontoförvaltande instituts säkerhetskontroller. Om du har angett en framtida betalningsdag för din

betalningsinitiering anses den ha kommit oss tillhanda dagen före den angivna betalningsdagen. Om denna dag inte är en dag då bankerna är öppna anses den ha kommit oss tillhanda nästa dag då bankerna är öppna. Detta innebär att du kan avbryta din betalning fram till dagen innan den anses vara mottagen av oss direkt via ditt Kontoförvaltande institut eller Partnertjänst (beroende på deras funktionalitet). Om du har samtyckt till en Enstaka betalningsinitieringstjänst gäller ditt samtycke endast för den specifika betalningen. Detta innebär att det inte är nödvändigt att återkalla ditt samtycke för en Enstaka betalningsinitieringstjänst (men om du har samtyckt till en Kontinuerlig kontoinformationstjänst enligt vad som anges i avsnitt 2.3.5 kan du återkalla ditt samtycke för Kontinuerlig kontoinformationstjänst enligt vad som anges i avsnitt 2.2.9).

2.3.12 Om du har initierat ett VRP-medgivande anses varje betalningsinitieringsorder vara mottagen av oss dagen före de betalningsdagar som du har angett. Om dessa datum infaller på en dag då bankerna inte är öppna kommer vi att anse att betalningsinitieringsordern har mottagits nästa dag då bankerna är öppna. Du kan när som helst återkalla ett VRP-medgivande genom att återkalla ditt samtycke direkt hos ditt Kontoförvaltande institut, Partnertjänst eller genom att använda vår [Consent Revocation Portal](#). Om du använder vår [Consent Revocation Portal](#) för att återkalla ett VRP-medgivande kommer nästa betalning endast att annulleras om du har återkallat ditt samtycke före kl. 16.00 GMT/BST dagen innan betalningsinitieringsordern anses ha mottagits. Om du missar tidsfristen för att återkalla ditt VRP-medgivande kan det hända att ditt Kontoförvaltande institut inte kan stoppa nästa betalning i tid. Du kommer att kunna se ditt VRP-medgivande via ditt Kontoförvaltande instituts internetbank (om sådan finns). Om du vill ha mer information om hur du kan återkalla ett VRP-medgivande, vänligen läs ditt Kontoförvaltande instituts villkor och bestämmelser.

Kan vi vägra att initiera en betalning?

2.3.13 Vi kan vägra att initiera en betalning vid befarat eller misstänkt bedrägeri (eller annan brottslig verksamhet) eller obehörig åtkomst. I de flesta fall kommer vi att informera dig omedelbart, men senast i slutet av nästa arbetsdag efter mottagandet av betalningsordern från dig, om vi beslutar att inte initiera betalningen och skälen till vägran, och om förfarandet för att korrigera de fel som har orsakat vägran (såvida det inte skulle bryta mot lagen, eller om vi av säkerhetsskäl inte kan berätta det för dig). Vi kommer att tillåta dig att initiera andra betalningar när skälet/skälen för att vägra initiering inte längre föreligger.

2.3.14 Beroende på funktionaliteten i respektive Partnertjänst kan vi i vissa fall använda information som vi har samlat in som en del av kontoinformationstjänsten (vi kommer att genomföra en sådan kontoinformationstjänst i enlighet med avsnitt 2.2 ovan och be om ditt uttryckliga samtycke) i samband med betalningsinitieringstjänsten, för att förhindra bedrägligt beteende. För detta ändamål kan vi utföra kontroller som om du exempelvis har tillräckliga medel på ditt respektive betalkonto för att täcka betalningsbeloppet för den initierade betalningen (verifiering av medel) och om några transaktioner som initierats från ditt betalkonto under de senaste 30 dagarna har misslyckats. Baserat på resultatet av sådana kontroller kommer betalningsinitieringen antingen att utföras eller avvisas.

3. Vilka är kraven för att använda våra Tjänster och vilket ansvar har du om du använder dem?

3.1 Du kan endast använda våra Tjänster om:

- (a) du är minst 18 år gammal och/eller på annat sätt har rätt att acceptera Villkoren i enlighet med tillämplig lag;
- (b) du endast använder våra Tjänster i enlighet med Villkoren;
- (c) i det fall du använder Tjänsterna för att få tillgång till konton som innehas av en juridisk person (företag eller annan organisation) som du representerar, du accepterar Villkoren för den juridiska personens räkning;
- (d) du ger oss information som är sann, fullständig och aktuell, och inte ger falsk information om dig själv eller något annat;
- (e) i det fall du använder Tink Financial Services Limited:s tjänster, ditt konto och ditt Kontoförvaltande institut är i Storbritannien; och
- (f) i det fall du använder Tink AB:s tjänster, ditt konto och ditt Kontoförvaltande institut är inom EES.

3.2 Genom att klicka på ”Fortsätt” eller ”Acceptera” innan du börjar använda våra Tjänster bekräftar du att:

- (a) du har läst, förstått och accepterar Villkoren;
- (b) du inte får använda våra Tjänster för något ändamål som är bedrägligt, olagligt eller skadligt;
- (c) de inloggningsuppgifter du använder är dina egna och, i förekommande fall, den person som tillhandahåller inloggningsuppgifterna är behörig av dig att tillhandahålla dem och, du är behörig att använda relevanta inloggningsuppgifter för att ge oss tillgång till ditt/dina konton för att tillhandahålla dig våra Tjänster;
- (d) du kommer att hålla dina inloggningsuppgifter och tekniska enheter skyddade från obehörig åtkomst;
- (e) den information som du lämnar i Tjänsterna inte gör intrång i någon annans rättigheter eller på annat sätt bryter mot lag eller annans rättigheter;
- (f) genom att ge ditt uttryckliga samtycke till att få tillgång till vår Kontoinformationstjänst, samtycker du till att få tillgång till och dela Kontoinformation från ditt/dina valda konto/konton med dig och varje Partner som du väljer, enligt definitionen i avsnitt 2.2 i Villkoren;
- (g) genom att ge ditt uttryckliga samtycke till att tillhandahållas vår betalningsinitieringstjänst, instruerar du oss att initiera en betalning från ditt valda betalkonto till din valda mottagare, enligt definitionen i avsnitt 2.3 i Villkoren;
- (h) du inte får kopiera, ändra, dela eller publicera något innehåll från våra Tjänster, och du får inte heller på något annat sätt missbruka tjänsterna eller använda dem för något annat än det avsedda syftet; och
- (i) du inte kommer att, och inte kommer att försöka, kringgå säkerhetsåtgärder eller andra begränsningar i Tjänsterna.

3.3 Om dessa Villkor inte är uppfyllda, eller om det skulle vara olagligt för oss att tillhandahålla våra Tjänster till dig, har vi, med förbehåll för tvingande konsumentlagar, rätt att vägra att göra det. Om så är fallet kommer du att få ett meddelande om att Tjänsten inte genomförts.

4. Vem är ansvarig om något går fel?

4.1 Allmänt

4.1.1 Vi är ansvariga för vårt tillhandahållande av Tjänsterna, inklusive att initiera en betalning eller få tillgång till din Kontoinformation på ett tryggt och säkert sätt. Vi ansvarar även för skador som orsakats av uppsåt eller grov vårdslöshet från vår sida. Vidare ansvarar vi för oaktsamt åsidosättande av skyldigheter som är nödvändiga för att avtalet ska kunna fullgöras, om underlåtenhet att fullgöra dessa skyldigheter innebär att syftet med avtalet äventyras. Vid oaktsamt åsidosättande enligt ovan är vi endast ansvariga för förutsebara uppkomna skador. Detsamma gäller för våra eventuella ombuds överträdelser av sina skyldigheter. Ovan nämnda ansvarsbegränsningar gäller inte i följande fall:

- (a) skada på liv, kropp och hälsa;
- (b) om vi agerar bedrägligt;
- (c) brott mot tillämplig konsumentlagstiftning; eller
- (d) varje annat fall som inte får uteslutas enligt tillämplig lag.

4.1.2 Vi är inte ansvariga för följande (som är saker som ligger utanför vår kontroll och/eller är tjänster som ej tillhandahålls av oss):

- (a) det faktiska genomförandet av en auktoriserad betalning av det Kontoförvaltande institutet eller innehållet i din Kontoinformation eller något annat problem som kan uppstå med det Kontoförvaltande institutet (till exempel med funktionaliteten hos Kontoförvaltande institutets tjänster), vilket är ditt Kontoförvaltande instituts ansvar;
- (b) skada eller förlust som drabbar dig i samband med eller till följd av obehörig åtkomst till dina inloggningsuppgifter som är utanför vår rimliga kontroll;
- (c) Partnertjänster på något sätt, och vi är inte ansvariga gentemot dig för någon skada eller förlust som uppstår till följd av din användning av Partnertjänster;
- (d) tjänster som tillhandahålls dig av tredje part och som funktionaliteten i våra tjänster är beroende av (till exempel din mobiltelefonoperatör eller internetleverantör); eller
- (e) alla ekonomiska eller andra typer av beslut som du fattar baserat på din användning av Tjänsterna eller för tjänster eller varor som du väljer att köpa från oberoende tredje parter eller företag som vi samarbetar med, inklusive Partners. Om du inte är säker på om en produkt eller tjänst är finansiellt lämplig för dig rekommenderar vi att du söker råd från en finansiell rådgivare.

4.1.3 Vi är inte heller ansvariga för förseningar eller problem med funktionalitet eller prestanda som beror på onormala och oförutsägbara omständigheter utanför vår rimliga kontroll (force majeure), inklusive men inte begränsat till händelser som brand, översvämning, explosion, upplopp, krigshandlingar, orkan, sabotage, terrorhandlingar, vandalism, olyckor, epidemisk sjukdom, åtgärder från regering eller myndighet, domstolsföreläggande, strejk eller andra liknande händelser som kan uppstå trots våra rimliga ansträngningar att förhindra, undvika, försena eller mildra effekterna av sådana händelser.

4.1.4 Vår målsättning är att alla Tjänster alltid ska utföras korrekt. Vi kan emellertid inte hållas ansvariga om Tjänsterna inte är tillgängliga eller om någon information eller funktionalitet inte fungerar som förväntat, utöver vad som följer av vårt ansvar enligt Villkoren och enligt tillämplig lag.

4.1.5 Utöver vad som anges i tvingande rätt och här i Villkoren, och om vi har agerat bedrägligt eller uppsåtligt, är vi under inga omständigheter ansvariga gentemot dig eller någon tredje part för direkta eller indirekta förluster eller skador som uppkommer i samband med tillhandahållandet av Tjänsterna. Vårt totala ansvar för skador i samband med din användning av Tjänsterna kommer aldrig att överstiga €50 om du befinner dig inom EES, och £35 om du befinner dig i Storbritannien.

4.2 Vid eventuella felaktiga eller obehöriga betalningar eller säkerhetsrisker

4.2.1 Du är ansvarig för att hålla dina inloggningsuppgifter och teknisk utrustning skyddad från envar som inte ska ha tillgång till dem. Du måste omedelbart informera oss om du misstänker eller är medveten om obehörig användning av Tjänsterna eller teknisk utrustning genom att kontakta oss med hjälp av kontaktuppgifterna i avsnitt 11.

4.2.2 Om du misstänker att en betalning som initierats genom oss (antingen på begäran av dig eller det Kontoförvaltande institutet) kan ha varit felaktig, gjorts utan ditt godkännande eller inte genomförts korrekt (till exempel på grund av förseningar eller andra fel), måste du kontakta ditt Kontoförvaltande institut där ditt konto finns så snart som möjligt efter att du fått kännedom om detta och senast 13 månader efter att beloppet debiterades ditt konto. Det är ditt Kontoförvaltande instituts ansvar att hjälpa dig med den felaktiga eller obehöriga betalningen och att återbetala dig om du har rätt till det.

4.2.3 Om du inte rapporterar den felaktiga eller obehöriga betalningen till ditt Kontoförvaltande institut så snart du har fått kännedom om den, och senast inom 13 månader efter det att beloppet debiterades ditt konto, kan du förlora din rätt att få återbetalning från ditt Kontoförvaltande institut. Det innebär att du blir betalningsskyldig för hela det belopp som debiterats ditt konto. Detta kan även vara fallet om du har agerat bedrägligt eller om du avsiktligt eller genom grov vårdslöshet har underlåtit att uppfylla de säkerhetsskyldigheter som anges i avsnitt 4.2.1 i Villkoren.

4.2.4 Om du befinner dig inom EES (förutom Sverige, och beroende på var du befinner dig) bör du vara medveten om att om du har rätt till återbetalning för en felaktig eller obehörig betalning, kan du trots det vara ansvarig för upp till €50, eller NOK 450 om du befinner dig i Norge, för betalningar som gjorts i händelse av en obehörig betalningstransaktion efter förlust eller stöld av betalningsinstrumentet innan du informerade oss. Om du antingen har agerat bedrägligt eller avsiktligt eller genom grov vårdslöshet har underlåtit att hålla dina inloggningsuppgifter eller betalningsinstrument säkra, kan du bli ansvarig för alla förluster som uppstår på grund av den obehöriga betalningstransaktionen. Om du är konsument och befinner dig i Norge och du genom grov vårdslöshet har underlåtit att skydda dina inloggningsuppgifter eller ditt betalningsinstrument, kan du endast hållas ansvarig för upp till NOK 12 000.

4.2.5 Om du befinner dig i Sverige bör du vara medveten om att om en obehörig transaktion har genomförts på grund av att du inte har skyddat dina inloggningsuppgifter kan du bli ansvarig för transaktionen, upp till SEK 400. Om en obehörig transaktion har genomförts på grund av att du genom grov oaktsamhet har underlåtit att hålla dina inloggningsuppgifter eller betalningsinstrument säkra eller att följa dina skyldigheter enligt avsnitt 4.2. kan du bli ansvarig för hela transaktionen, eller upp till SEK 12 000 om du är konsument. Om du har handlat särskilt klandervärt kan du bli ersättningsskyldig för hela transaktionen.

4.2.6 Om du befinner dig i Storbritannien bör du vara medveten om att om du har rätt till återbetalning för en felaktig eller obehörig betalning kan du ändå bli ansvarig för upp till £35. Om du antingen har agerat bedrägligt eller genom att avsiktligt/med grov vårdslöshet underlåtit att hålla dina inloggningsuppgifter eller betalningsinstrument säkra, kan du bli ansvarig för alla förluster som uppstår på grund av den obehöriga betalningstransaktionen.

4.2.7 Du bör även vara medveten om att ditt Kontoförvaltande institut kan kontakta dig direkt (och inte via oss eller någon tredje part) om det uppstår problem med en betalning som initierats via oss (till exempel om det inte finns tillräckligt med medel på ditt konto eller om det uppstår problem med din autentisering).

4.2.8 Om vi befarar en säkerhetsrisk eller att en initierad betalning är obehörig kommer vi att informera dig på det sätt som vi anser är lämpligt, vilket kan vara genom att använda de kontaktuppgifter som vi har tillgängliga (vilket till exempel kan vara via telefon, e-post eller via Partnern). Vi kan tillfälligt blockera Tjänsterna eller din användning av Tjänsterna när som helst om:

- (a) det finns en risk för icke-säker användning av Tjänsterna;
- (b) det har förekommit eller kan förekomma obehörig användning av Tjänsterna; eller
- (c) det finns risk för bedrägeri eller annan olaglig verksamhet.

Vi kommer att meddela dig om detta i förväg, såvida vi inte rimligen anser att ett sådant meddelande inte är möjligt under de då rådande omständigheterna.

5. Vilka immateriella rättigheter har vi?

5.1 Allt innehåll och alla funktioner som du använder i samband med våra Tjänster, vår webbplats och teknik, inklusive men inte begränsat till programvara, text, bilder och logotyper, ägs av oss eller våra licensgivare och skyddas av immaterialrättsliga lagar.

5.2 Du har rätt att använda dessa som en del av de Tjänster vi tillhandahåller dig, men du får inte använda dem för något annat ändamål utan vårt tillstånd. Det innebär att du inte får kopiera, ändra, dela eller på något annat sätt använda något av dessa material utanför deras avsedda användning kopplat till våra Tjänster.

6. Vad händer om någon del av Villkoren anses vara ogiltig?

6.1 Om någon del av Villkoren anses ogiltig, kommer den delen av Villkoren att ändras så att den blir giltig, eller, om det inte är möjligt att ändra den delen, anses borttagen. Detta kommer inte att påverka de återstående Villkoren.

7. Hur hanterar vi dina personuppgifter?

7.1 Vi behandlar dina personuppgifter för att tillhandahålla våra Tjänster till dig. Vi gör detta i enlighet med vår Privacy Notice for End-Users (integritetspolicy för slutanvändare), som du hittar på vår webbplats. Om du inte är nöjd med hur vi hanterar dina personuppgifter enligt vad som förklaras i vår Privacy Notice for End-Users ska du inte använda våra Tjänster.

8. Hur kan Villkoren sägas upp eller ändras?

8.1 Avtalstid och uppsägning

8.1.1 Om du har använt vår Enstaka kontoinformationstjänst eller Enstaka betalningsinitieringstjänst är vårt tillhandahållande av Tjänsten slutfört och vårt avtal med dig har upphört att gälla när Kontoinformationen har hämtats från ditt/dina konton eller när betalningen har initierats. Detta innebär att varje gång du accepterar att använda dessa Tjänster genom att klicka på "Fortsätt" eller "Acceptera", ingår du ett nytt avtal med oss och att avtalet upphör att gälla så snart Tjänsten är slutförd.

8.1.2 Om du använder vår Kontinuerliga kontoinformationstjänst kommer Villkoren att utgöra ett ramavtal mellan oss. Detta innebär att Villkoren kommer att utgöra ett löpande avtal som:

- (a) om du befinner dig inom EES, upphör att gälla vid det tidigare av (i) den tidpunkt då antingen vi eller du säger upp avtalet eller (ii) 180 dagar från den dag då du ingick avtalet med oss; eller
- (b) om du befinner dig i Storbritannien, upphör att gälla vid det tidigare av (i) den tidpunkt då antingen vi eller du säger upp avtalet eller (ii) 90 dagar från den dag då du ingick avtalet med oss.

Om du återkallar eller väljer att inte återbekräfta ditt samtycke till Kontinuerlig kontoinformationstjänst upphör det löpande avtalet att gälla. Du kan alltid säga upp avtalet kostnadsfritt när som helst genom att följa det förfarande som anges i avsnitt 2.2.9.

8.1.3 Om du har upprättat ett VRP-medgivande kommer Villkoren att utgöra ett ramavtal mellan oss som upphör att gälla vid det tidigare av (i) när avtalet sägs upp av antingen oss eller dig (inklusive om du återkallar ditt samtycke till ett VRP-medgivande), eller (ii) det specifika utgångsdatum som bekräftats av dig när du upprättade VRP-medgivandet. Du kan återkalla ditt samtycke till VRP-medgivandet kostnadsfritt när som helst genom att följa det förfarande som anges i avsnitt 2.3.12.

8.1.4 Vi kan säga upp dessa Villkor för Kontinuerlig kontoinformationstjänst eller ett VRP-medgivande om:

- (a) du väsentligen bryter mot dessa Villkor eller på annat sätt har agerat på ett sätt som kan skada oss;
- (b) vårt avtal med en Partner vars tjänster du använder upphör; eller
- (c) du försätter oss i en situation där vi kan komma att bryta mot en rättslig eller annan skyldighet som gäller för oss, eller som kan leda till åtgärder eller klander från någon regering, tillsynsmyndighet eller brottsbekämpande myndighet om vi fortsätter att tillhandahålla Tjänsterna till dig.

8.2 Ändringar av Villkoren

8.2.1 Vi kan när som helst ändra Villkoren för mindre förändringar eller av objektiva motiverade skäl, inklusive:

- (a) om vi vill ändra någon av våra Tjänster eller införa en ny tjänst som kräver en ändring av Villkoren;
- (b) om vi beslutar att sluta tillhandahålla hela eller delar av Tjänsterna;
- (c) om vi behöver justera vårt sätt att göra saker på grund av förändringar (eller förväntade förändringar) i teknik, våra system eller betalningssystem;
- (d) om det sker en förändring i en rättslig eller annan bestämmelse som vi följer, eller ett beslut av domstol, tillsynsmyndighet eller konsumentombudsman; och
- (e) om vi behöver göra några ändringar i våra kostnader, till exempel om vi rimligen beslutar att vi behöver ta betalt för våra Tjänster.

8.2.2 Om vi tillhandahåller Kontinuerlig kontoinformationstjänst eller ett VRP-medgivande (vilka är tjänster som omfattas av ett löpande avtal mellan dig och oss) kommer du att underrättas om eventuella ändringar av Villkoren enligt punkt 8.2.1, när invändningar måste inkomma till oss, det faktum att underlåtenhet att invända kommer att betraktas som godkännande och konsekvenserna av invändning minst två månader innan de nya villkoren börjar gälla.

8.2.3 Om du inte samtycker till någon av ändringarna kan du kostnadsfritt säga upp ditt avtal med oss genom att återkalla ditt samtycke när som helst innan ändringarna börjar gälla genom att använda vår [Consent Revocation Portal](#). Du kommer att anses ha accepterat ändringarna om du inte meddelar oss något annat innan de nya villkoren börjar gälla. Du kan alltid säga upp ditt avtal med oss när som helst efter att eventuella ändringar har börjat gälla. Din underskrift krävs inte för att ändringarna ska börja gälla. För de av våra Tjänster som omfattas av befintliga ramavtal kan Villkoren träda i kraft först efter det att ett sådant ramavtal har upphört att gälla.

9. Övrigt

9.1 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter

9.1.1 Såvida det inte försämrar dina rättigheter enligt Villkoren har vi rätt att överföra våra rättigheter och skyldigheter till en annan behörig tjänsteleverantör eller anlita underleverantörer för att fullgöra våra skyldigheter enligt Villkoren. Du får inte överföra dina rättigheter enligt Villkoren till någon tredje part utan vårt skriftliga samtycke.

9.2 Avstående från rättigheter

9.2.1 En underlåtenhet eller försening från någon av oss gällande att utöva eller genomdriva någon bestämmelse eller rättighet i Villkoren utgör inte ett avstående från den bestämmelsen eller rättigheten.

9.3 Språk och kommunikation

9.3.1 Även om vi kan tillhandahålla en översättning av Villkoren till ett annat språk, kommer den engelska språkversionen att vara styrande och ha företräde i händelse av eventuella skillnader mellan den engelska och den översatta versionen/versionerna.

9.3.2 Vi förbehåller oss rätten att endast kommunicera på engelska, även om vi i vissa fall kan komma att kommunicera på andra språk. Tillhandahållandet av kommunikation på andra språk utgör inte en skyldighet för oss att fortsätta att kommunicera på det språket. Du samtycker till att all vår kommunikation (inklusive, men inte begränsat till, meddelanden och information enligt Villkoren) kan skickas elektroniskt.

9.4 Bekämpning av penningtvätt

9.4.1 Vi kan komma att övervaka din användning av Tjänsterna i syfte att följa reglerna för bekämpning av penningtvätt. Principerna för sådan övervakning kan variera från tid till tid och beror på omständigheter som rör användaren, såsom transaktionsmönster och liknande.

10. Vilken lag och jurisdiktion gäller för Villkoren?

10.1 Om du befinner dig inom EES:

10.1.1 Om du är konsument kommer du att omfattas av alla tvingande bestämmelser i det land där du är bosatt. Ingenting i Villkoren påverkar dina rättigheter som konsument att förlita dig på sådana tvingande bestämmelser (inklusive eventuella rättigheter att som konsument väcka talan i det land där du är bosatt).

10.1.2 Med förbehåll för avsnitt 10.1.1 regleras Villkoren av svensk rätt och är föremål för svenska domstolars icke-exklusiva jurisdiktion. Alla frågor, anspråk eller tvister som uppstår på grund av eller i samband med Villkoren, ska regleras av och avgöras i enlighet med svensk rätt.

10.2 Om du befinner dig i Storbritannien:

10.2.1 Villkoren styrs av engelsk och walesisk rätt och är föremål för den icke-exklusiva jurisdiktionen hos domstolarna i England. Alla frågor, anspråk eller tvister som uppstår på grund av eller i samband med Villkoren, oavsett om de är kontraktuella eller utomkontraktuella, ska regleras av och avgöras i enlighet med engelsk och walesisk rätt. Om du är bosatt i Wales, Skottland eller Nordirland kan du även väcka talan mot oss vid domstolarna i det land där du bor. Vi kan väcka talan mot dig i domstolarna i det land där du är bosatt. Om du är konsument kommer du att omfattas av eventuella tvingande bestämmelser enligt engelsk och walesisk rätt. Ingenting i Villkoren påverkar dina rättigheter som konsument att förlita dig på sådana tvingande bestämmelser i engelsk och walesisk rätt.

11. Hur kontaktar du oss eller lämnar in ett klagomål?

11.1 Du kan kontakta oss på contact@tink.com eller genom att använda de kontaktuppgifter som anges i följande avsnitt (beroende på var du befinner dig) för alla typer av förfrågningar, klagomål, behov av hjälp eller frågor som rör oss eller våra Tjänster, till exempel:

- om du vill ha en kopia av Villkoren skickad via e-post eller post;
- om du inte är nöjd med våra Tjänster;
- om du vill att vi ska förklara någon aspekt av Villkoren eller våra Tjänster; eller
- om du behöver oss för att vägleda dig genom användningen av Tjänsterna.

11.2.a Om du är missnöjd med någon del av vår Tjänst och vill lämna in ett klagomål är det enklaste sättet att ta upp detta med oss genom att kontakta oss via e-post på contact@tink.com (skriv "Klagomål" i ämnesraden). Du kan även kontakta oss genom att använda de kontaktuppgifter som anges i avsnitten 11.3.1 och 11.4.1, beroende på var du befinner dig. Vi kommer att bekräfta mottagandet av ditt klagomål inom 3 arbetsdagar. Vi kommer att utreda det och skicka ett fullständigt svar till dig inom 15 arbetsdagar från det att vi mottagit ditt klagomål. Om vi av särskilda skäl behöver utreda ärendet längre än 15 arbetsdagar, kommer vi att uppdatera dig om hur arbetet fortskrider och orsakerna till förseningen, de faktauppgifter som måste fastställas för att hantera klagomålet samt det förväntade beslutsdatumet. Det förväntade beslutsdatumet kommer att vara inom 35 arbetsdagar (eller, om du befinner dig i Spanien, två kalendermånader) efter att vi mottagit klagomålet från dig. Klagomål utreds kostnadsfritt av oss.

11.2.b Om du har ett klagomål eller en tvist med Partnertjänsten bör du alltid försöka lösa det direkt med Partnertjänsten.

11.3 Om du befinner dig inom EES:

11.3.1 Du kan ringa oss på [+441 273 977 590](tel:+441273977590) eller kontakta oss på denna adress: Tink AB, Att: Klagomål, Vasagatan 11, 111 20 Stockholm, Sverige.

11.3.2 Om du inte får något svar från oss eller om du inte är nöjd med vårt svar har du rätt att hänskjuta ditt klagomål till din lokala ombudsman (eller annat nationellt organ för konsumenträttigheter) i ditt hemland och att följa de lokala processerna för att registrera ditt klagomål utanför domstol. Du bör framföra ditt klagomål inom den lokala myndighetens angivna preskriptionstid. Mer information finns också på webbplatsen för [Nätverket för lösning av finansiella tvister, FIN-NET](#).

11.3.3 Om du är konsument kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden för att registrera ett klagomål via arn@arn.se. Du bör framföra ditt klagomål inom ett (1) år från det att du skickade ditt klagomål till oss. En ansökningsavgift kan tillkomma för att lämna in ett klagomål till Allmänna reklamationsnämnden. Du kan också kontakta Finansinspektionen via e-post på finansinspektionen@fi.se eller per telefon på [+46 \(0\)8 408 980 00](tel:+46840898000). För mer information, vänligen besök [Finansinspektionens webbplats med kontaktinformation](#).

11.4 Om du befinner dig i Storbritannien:

11.4.1 Du kan ringa oss på [+441 273 977 590](tel:+441273977590) eller kontakta oss på denna adress: Tink Financial Services Limited, Att: Complaint, 1 Sheldon Square, London, W2 6TT, United Kingdom.

11.4.2 Om du är konsument, mikroföretag eller annan berättigad klagande och du inte får något svar eller om du inte är nöjd med vårt svar, kan du eventuellt framföra ditt klagomål till Financial Ombudsman Service (FOS) i Storbritannien. FOS är en kostnadsfri, oberoende tjänst som kanske kan lösa ett klagomål mellan dig och oss. Du bör lämna in ditt klagomål inom 6 månader från det att du fått vårt svar och, under alla omständigheter, inom 6 år från den händelse som klagomålet avser (eller, om det är senare, 3 år från det att du blev medveten om eller rimligen borde ha blivit medveten om att du hade anledning att klaga).

11.4.3 Du kan kontakta FOS via e-post på: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk, genom att ringa [+46 0800 023 4567](tel:+4608000234567) eller via post: Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR. Du kan få mer information om FOS på deras webbplats eller i FOS konsumentbroschyr ["Want to take your complaint further?"](#).