



## Villkor för Coop Faktura (Augusti 2018)

**Innehavare av Coop-Kort kunde tidigare beviljas Coop Faktura (tidigare MedMera Faktura). Förutom villkor för Coop-Kort gäller för Coop Faktura även följande villkor. I den mån villkoren är oförenliga gäller villkoren för Coop Faktura.**

### 1. Parter

Parter enligt dessa villkor är MedMera Bank AB, 556091-5018, (MedMera) och *Kontohavaren*. MedMera är ansvarig gentemot *Kontohavaren* tillika innehavaren av Coop-kort.

### 2. Allmänt

MedMera Bank AB, organisationsnr 556091-5018 med säte i Stockholm och adress: 171 88 Solna, telefon 010-740 00 00 (växel), 0771-17 17 17 (kundservice). MedMeras huvudsakliga verksamhet är Kortutgivning till konsumentkooperationens medlemmar i Sverige. MedMera är ett registrerat bankaktiebolag som har tillstånd att bedriva bank- och finansieringsrörelse. MedMera står under Finansinspektionens tillsyn och är registrerad i Bolagsverkets bolagsregister.

### 3. Definitioner

**Autentisering:** Ett förfarande, inklusive *Kortinnehavarens Personliga behörighetsfunktion*, genom vilket en betaltjänstleverantör kan kontrollera *Kortinnehavarens* identitet eller *Kortets* giltighetstid.

**Betalningsorder:** Order från *Kortinnehavare* till MedMera att en *Transaktion* ska genomföras.

**Kontohavare:** Fysisk person som har ansökt om och beviljats Coop Faktura. *Kontohavaren* är betalningsskyldig enligt dessa villkor.

**Kortinnehavare:** *Kontohavaren* och annan som fått Kort utfärdat i sitt namn.

**Kort:** Av MedMera utgivet Coop medlemskort.

**Obehörig transaktion:** En *Transaktion* som genomförs utan samtycke från *Kontohavaren* eller någon annan som enligt dessa villkor är behörig att använda Kortet.

**Personliga behörighetsfunktioner:** Personligt anpassade funktioner som MedMera tillhandahåller för Autentiseringsändamål t.ex. användning av *Personlig kod*.

**Personlig kod:** Avser en personlig funktion som *Kortinnehavaren* använder för att styrka sin behörighet att genomföra *Transaktioner*, t.ex. PIN-kod.

**Prislista:** MedMeras dokument avseende vid var tid gällande avgifter och räntor. Aktuell *Prislista* återfinns på [www.coop.se](http://www.coop.se).

**Stark kundautentisering:** En Autentisering som grundar sig på minst två av följande tre alternativ som är fristående från varandra: a) något som bara *Kortinnehavaren* vet (t.ex. *Personlig kod*), b) något som bara *Kortinnehavaren* har (t.ex. Kort), eller c) en unik egenskap hos *Kortinnehavaren* (t.ex. fingeravtryck).

**Transaktion:** Insättning, uttag eller överföring av medel.

### 4. Allmänt om Coop Faktura

På Coop Faktura kan *Kontohavaren* ha ett tillgodohavande eller utnyttja en beviljad kredit.

På tillgodohavande på Coop Faktura, som f n är maximalt 50 000 kr, utgår ingen ränta. På utnyttjande av kredit som ej avser kontantuttag utgår ingen skuldränta om skulden som fakturan avser betalas senast sista bankdagen i aviseringsmånaden.

### 5. Utnyttjande av Coop Faktura

*Kontohavaren* kan disponera över beviljat kreditutrymme på Coop Faktura genom att handla i Coops butiker samt där så medges göra separata uttag i kassan. *Kontohavare* som utnyttjat beviljat

kreditutrymme på Coop Faktura ska tillse att lägst det belopp som framgår av fakturan från MedMera, är MedMera tillhanda senast den sista bankdagen i aviseringsmånaden. Betalning ska ske med lägst 1/40 av skuldsaldot (inkl. ränta och avgifter) utjämnat till närmaste högre 100-tal kr. Understiger skulden 100 kr inbetalas hela beloppet. Inbetalning ska ske via plusgiro eller via autogiro med fast eller aviserat belopp. MedMera äger rätt att utan föregående avisering förfoga över Coop Faktura till täckande av ränta, avgifter och kostnader som hänförs till krediten och andra anslutna tilläggs-tjänster till Kortet. MedMera får även förfoga över Coop Faktura för täckande av till betalning förfallna fordringar som MedMera har mot *Kontohavaren*.

### 6. Ansvar Coop Faktura, Kort och Personlig kod

Vid betalning och uttag där den *Personliga koden* används, ska användning av Kort och *Personlig kod* anses som kvittens av *Transaktionen*. Vid betalning mot köpnota ska *Kortinnehavaren* genom underskrift på köpnotan kvittera *Transaktionen*.

*Kortinnehavaren* ska i detta fall utan anmodan förete godkänd legitimation samt vid godkännande av köp med *Personlig kod* vid anmodan förete godkänd legitimation. *Kortinnehavarens* kvittens av *Transaktion* ska även anses som försäkran att erforderlig täckning finns på kontot. Det ankommer på *Kortinnehavaren* att kontrollera att köpgränsen på kontot inte överskrids. *Kortinnehavaren* försäkras genom sitt godkännande av en *Transaktion* att även täckning finns på kontot. *Kortinnehavaren* är medveten om att en *Transaktion* kan bokföras på kontot först flera dagar efter det att *Transaktionen* genomfördes. *Kontohavare* ansvarar för de köp, kontantuttag, räntor och avgifter som debiteras kontot. Annan person som har Kort med betalningsfunktion till samma konto företräder *Kontohavaren* vid köp.

Kortet är en värdehandling och ska förvaras på beryggande sätt. *Kontohavare* förbinder sig att:

- iaktta för kontot gällande bestämmelser
- genast anmäla till MedMera om misstanke finns att Kortet eller kontot utnyttjats obehörigt
- omedelbart förstöra kuvert och kodlapp sedan *Kortinnehavaren* tagit del av *Personlig kod*,
- om möjlighet finns att själv välja en kod till Kortet, tillse att denna inte har något samband med *Kortinnehavarens* person-, Kort-, telefonnummer eller liknande,
- säkert förvara Kortet och inte avslöja den *Personliga koden* för någon,
- inte göra anteckning om den *Personliga koden* eller lagra denna elektroniskt på sådant sätt att utomstående får anledning att anta att anteckningen/lagringen avser en *Personlig kod* som är kopplad till Kortet,
- inte anteckna en *Personlig kod* på Kort eller låta anteckning om *Personlig kod* vara fäst vid Kort eller förvara den tillsammans med Kortet.
- snarast meddela MedMera om det kan misstänkas att någon obehörig fått kännedom om den *Personliga koden*.
- ansvara för till Coop Faktura knutna extrakort
- skriftligen återkalla annan *Kortinnehavarens* dispositionsrätt till Coop Faktura. Förlust av Kort ska omgående anmälas till MedMera.

### 7. Spärranmälan

Spärranmälan ska göras snarast efter upptäckt av förlust av Kortet eller om det kan misstänkas

att någon obehörig fått kännedom om en *Personlig kod*, eller att Kortet utnyttjats obehörigt.

Spärranmälan kan göras dygnet runt till MedMeras spärrservice på telefon 010-743 38 50, från utlandet +46 10 743 38 50.

### 8. MedMeras rätt att spärra kort

MedMera förbehåller sig rätten att spärra Kort på någon av följande grunder:

- a) om säker användning av Kortet kan äventyras, exempelvis av tekniska skäl,
- b) vid misstanke om inte godkänd eller bedräglig användning av Kortet,
- c) vid en väsentligt ökad risk för att *Kontohavaren* inte kan fullgöra sitt betalningsansvar, eller
- d) avtalet har upphört att gälla.

*Kontohavare/Kortinnehavare* kommer att informeras om sådan spärr så snart det kan ske på lämpligt sätt.

### 9. Betalningsansvar för Obehöriga Transaktioner

#### 9.1 Kortinnehavarens ansvar

*Kortinnehavaren* ansvarar för att:

- a) vid vetskap om att Kortet kommit bort eller använts obehörigt snarast kontakta MedMera och spärra Kortet, i enlighet med punkten 6 (Spärranmälan),
- b) följa villkoren för användning och hantering av Kortet,
- c) skydda de *Personliga behörighetsfunktionerna* som är knutna till Kortet.

Om det har genomförts en *Obehörig transaktion* ska MedMera, efter anmälan, återbetala beloppet till *Kontohavaren*, om inte annat följer enligt punkten 9 (Betalningsansvar för *Obehöriga transaktioner*).

#### 9.2 Ansvar för högst 400 kr (självrisk)

Om *Obehöriga transaktioner* har genomförts till följd av att *Kortinnehavaren* inte har skyddat sina *Personliga behörighetsfunktioner* i enlighet med punkten 6 (Ansvar Coop Faktura, Kort och *Personlig kod*), ska *Kontohavaren* stå för högst 400 kr. Detta gäller inte om *Kontohavaren* ska ansvara för ett högre belopp enligt punkt 9.3 (Ansvar vid grov oakt-samhet och särskilt klandervärt handlande) eller punkten 9.4 (Skyldighet att underrätta MedMera (reklamation)).

#### 9.3 Ansvar vid grov oakt-samhet och särskilt klandervärt handlande

Om en *Obehörig transaktion* har kunnat genomföras på grund av att en skyldighet enligt punkten 9.1 (*Kortinnehavarens* ansvar) inte följts genom grov oakt-samhet, ansvarar *Kontohavaren* för hela beloppet med de begränsningar som följer av lag, för närvarande högst 12 000 kr per Kort och reklamation. Har *Kortinnehavaren* handlat särskilt klandervärt ska *Kontohavaren* stå för hela beloppet.

#### 9.4 Skyldighet att underrätta MedMera (reklamation)

*Kontohavaren* ansvarar för hela beloppet om *Kortinnehavaren* inte kontaktar MedMera (gör en reklamation), så snart det kan ske efter att ha fått vetskap om den *Obehöriga transaktionen*. *Kontohavaren* ansvarar också för hela beloppet om MedMera lämnat information om *Transaktionen* och *Kortinnehavaren* inte underrättat MedMera inom tretton månader från det att beloppet belastat kontot. *Kontohavaren* är skyldig att vid reklamation lämna de uppgifter som MedMera behöver för sin utredning. På begäran av MedMera ska polisanmälan bifogas.

### 9.5 Transaktioner efter att Kortet har spärrats

Kontohavaren ansvarar inte för något belopp som har belastat kontot till följd av att Kortet har använts efter det att Kortinnehavaren anmält att Kortet ska spärras. Detta gäller dock inte om Kortinnehavaren genom svikligt handlande bidragit till den Obehöriga transaktionen.

### 9.6 Stark kundautentisering

Kontohavaren ansvarar inte för något belopp som har belastat kontot om Stark kundautentisering inte har använts när den Obehöriga transaktionen initierades. Detta gäller dock inte om Kortinnehavaren genom svikligt handlande har bidragit till den Obehöriga transaktionen.

### 9.7 Förlängd utredningstid

Om MedMera har anledning att misstänka att Transaktionen är behörig, har MedMera, efter särskild underrättelse till Finansinspektionen, rätt till förlängd utredningstid innan återbetalning sker.

### 9.8 Kontohavarens återbetalningsskyldighet

I de fall MedMera har betalat tillbaka ett belopp till Kontohavaren och MedMera därefter fastställer att Transaktionen inte var obehörig eller Kontohavaren inte hade rätt att återfå hela beloppet är Kontohavaren återbetalningsskyldig. MedMera har då rätt att debitera kontot med det aktuella beloppet.

### 9.9 Övrigt

Kontohavare som har betalningsansvar för Obehöriga transaktioner, är skyldig att betala belopp som belastar kontot på grund av att kontot har övertrasserats eller beviljad kredit överskridits.

### 10. Ränta

Ränta på utnyttjad kredit: Ränta utgår inte på köp gjorda under den period som fakturan avser, i det fall hela kontoskulden kommit MedMera tillhanda senast den sista bankdagen i aviseringsmånaden (räntefri period). Köp som inte betalats inom räntefri period räntebäras fr.o.m. inköpsdagen. I de fall kontantuttag eller kontantuttag i samband med köp, i delar eller i sin helhet görs mot krediten, utgår skuldränta på hela kontantuttaget från uttagsdagen till dess att uttaget betalats in i sin helhet.

Skuldränta räknas på 365 dagar på året och belastar kontot månadsvis. I den utsträckning som det motiveras av kreditpolitiska beslut, ändrade upplåningskostnader för MedMera eller andra kostnadsförändringar som MedMera inte skäligen kunde förutse när krediten lämnades, får MedMera med omedelbar verkan ändra räntesatsen för krediten. MedMera är skyldigt att tillämpa ränteförändringsvillkor även till Kontohavarens förmån.

MedMera lämnar meddelande om ändrad räntesats för krediten genom ett särskilt meddelande (exempelvis på kontoutdrag) till Kontohavaren. Accepterar inte Kontohavaren sådan ändring får Kontohavaren omedelbart säga upp Coop Faktura.

Aktuella räntor återfinns i *Prislistan*.

### 11. Avgifter m.m.

Avgifter utgår enligt MedMerars vid var tid gällande *Prislista*.

MedMera äger rätt att utan föregående avisering belasta kontot för täckande av ränta, avgifter och kostnader som hänförs till Kortet och anslutna tilläggstjänster samt eventuella kostnader som Kontohavaren åsamkar MedMera. Vid dröjsmål med betalning och övertrassering utgår förseningsavgift, påminnelseavgift samt dröjsmålsränta motsvarande kreditränta plus ett tillägg enligt vid var tid gällande *Prislista*.

### 12. Autogiro

Autogiro gäller endast Kontohavare med bankkonto i svensk bank som ansökt om och beviljats automatisk överföring till Coop Faktura. Fullständiga villkor för autogiro finns på [www.coop.se](http://www.coop.se).

### 13. Tidpunkt för mottagande av Betalningsorder

Efter att Coop mottagit en *Betalningsorder* om köp eller uttag, överförs den till MedMera inom de tidsramar som fastställs i avtal mellan Coop och dess bank (inlösare). Efter att MedMera mottagit *Betalningsordern* belastas kontot med köp- respektive uttagsbelopp. Detta sker normalt en till två bankdagar efter det att Kortinnehavaren har lämnat *Betalningsordern* till Coop. Kontohavaren är medveten om att fördröjning kan uppstå mellan att *Transaktionen* genomförs och att den bokförs på Coop Faktura.

### 14. MedMerars ansvar för genomförande av transaktion

Om Kortinnehavaren har godkänt en *Transaktion* i enlighet med dessa villkor ansvarar MedMera för att *Transaktionen* genomförs. Om en betalnings- transaktion inte genomförts eller genomförts bristfälligt, och dessa brister orsakats av MedMera, är MedMera ansvarig mot Kontohavaren. I sådant fall ska MedMera på lämpligt sätt och utan onödigt dröjsmål återbetala beloppet till Kontohavaren och återställa det debiterade kontots kontoställning till den som det skulle ha varit om den bristfälligt genomförda *Transaktionen* inte hade ägt rum. MedMera är ansvarig mot Kontohavaren för eventuella avgifter som MedMera har förorsakat och för eventuell ränta som Kontohavaren ska betala till följd av att betalningstransaktionen inte genomförts eller genomförts bristfälligt.

### 15. Återbetalning av transaktion

Kontohavaren har rätt till återbetalning från MedMera av en redan godkänd och genomförd betalningstransaktion om:

- Transaktionens* exakta belopp inte angavs i samband med godkännandet av *Transaktionen* och
- Transaktionens* belopp överstiger det belopp Kontohavaren rimligen kunde ha förväntat sig med hänsyn till sitt tidigare utgiftsmönster, villkoren i ramavtalet och relevanta omständigheter.

På MedMerars begäran ska Kontohavaren visa att förutsättningarna för återbetalning är uppfyllda. Begäran om återbetalning av en godkänd *Transaktion* ska göras inom åtta veckor från den dag då beloppet debiterades. MedMera ska inom tio bankdagar från mottagandet av begäran återbetala hela beloppet eller ange skäl för att vägra återbetalning med uppgift om vart Kontohavaren kan gå vidare med ärendet.

### 16. Överlåtelse av fordran och tillgodohavande

Alla fordringar på Kontohavaren ägs av MedMera som i sin tur äger rätt att överlåta/pantsätta fordran utan att i förväg inhämta Kontohavarens godkännande.

Kontohavaren medger att MedMera äger rätt att överföra detta avtal, kontoskuld samt personuppgifter till annan utan att i förväg inhämta Kontohavarens godkännande.

### 17. Behandling av personuppgifter m.m.

I samband med ansökan om Kort och tjänster och funktioner anslutna till Kortet registreras uppgifter om Kortinnehavare. MedMera äger även rätt att spela in samtal eller på annat sätt dokumentera Kontohavarens/Kortinnehavarens kommunikation med MedMera. Ändamålet med detta är att administrera kundförhållandet samt för kreditantering och kreditbedömning av Kontohavarens kreditengagemang och för att MedMera ska kunna utföra löpande uppföljning av Kontohavarens engagemang. Därutöver kan även uppgifter om Kontohavaren/Kortinnehavaren komma att uppdateras för administration av Coop medlemsprogram.

Vid registrering av köp med Kort registrerar MedMera uppgifter om köpet och Kortinnehavare. Ändamålet med registreringen är att samla och analysera information om köp till grund för erbjudanden och rabatter samt marknadsföring av både generell och

riktad karaktär. Uppgifter om vilka varor och tjänster som köpts behandlas inte längre än tjugofyra (24) månader från köpet för dessa ändamål.

MedMera kan genom samkörning med andra personregister komma att uppdatera personuppgifter och tillföra personuppgifter för utveckling och upprätthållande av en effektiv och god kund- och registervård. Behandling av uppgifter sker också för att MedMera ska kunna uppfylla sina förpliktelser enligt lag. MedMera kan komma att kontrollera kundinformation mot sanktionslistor som MedMera enligt lag eller myndighetsbeslut är skyldig eller har rätt att tillämpa i syfte att säkerställa att inte bristande förutsättningar föreligger för att genomföra vissa banktjänster. MedMera och MedMerars samarbetspartners kan använda Kontohavarens/Kortinnehavarens personuppgifter för marknadsföringsändamål genom att dessa kan komma att användas för att rikta direktreklam och erbjudanden av olika slag. MedMera äger rätt att kommunicera med Kontohavare/Kortinnehavare via elektroniska medier såsom e-post och sms. Behandling av personuppgifter kan – inom ramen för gällande regler om banksekretess, lagen om bank- och finansieringsrörelse – ske av bolag inom KF-koncernen, konsumentföreningar inom KF och särskilt utvalda samarbetspartners.

Den som inte vill motta adresserad reklam och erbjudanden kan kontakta Coop Kundservice och begära en reklampåsar.

Personuppgifter sparas inte längre tid än vad som är nödvändigt med hänsyn till ändamålet med behandlingen. Personuppgifter kan också komma att lämnas ut till andra för behandling för MedMerars räkning. Utöver detta kan MedMera enligt lag tvingas att lämna ut personuppgifter till annan.

Information om vilka personuppgifter som är registrerade kan erhållas efter skriftlig, egenhändig undertecknad begäran om detta till Coop Kundservice. MedMera kommer på eget eller på Kortinnehavarens initiativ rätta felaktiga eller ofullständiga uppgifter. Ytterligare information om MedMerars behandling av personuppgifter och den registrerades rättigheter finns på [coop.se/](http://coop.se/) personuppgifter.

### 18. Avtalstid

Avtalet gäller tillsvidare. Avtal om Coop Faktura gäller under förutsättning att minst en person i hushållet är medlem i konsumentförening ansluten till KF.

### 19. Uppsägning av avtalet

Kontohavaren och MedMera får oavsett anledning här till säga upp avtalet. Uppsägning från Kontohavaren ska ske senast en månad i förväg och uppsägning av MedMera senast två månader i förväg.

MedMera får dock säga upp avtalet med omedelbar verkan om Kontohavaren:

- har gjort sig skyldig till väsentligt avtalsbrott,
- det finns anledning att anta att Kontohavare inte kommer att fullgöra sina betalningsskyldigheter mot MedMera,
- Kontohavaren varit ohederlig mot MedMera,
- misstanke finns om penningtvätt eller finansiering av terrorism eller risk för att MedMera genom att tillhandahålla kontot på något sätt främjar sådant brott,
- Kontohavaren inte svarar på MedMerars frågor eller på annat sätt inte bidrar till att MedMera löpande uppnår kundkännedom
- Kontohavaren finns listad på någon av de sanktionslistor avseende internationella sanktioner som MedMera beaktar i sin verksamhet,
- misstanke finns enligt MedMerars bedömning att kontot används eller kommer att användas i samband med brottslig verksamhet eller i övrigt i strid med gällande lagstiftning,
- det inte förekommit några *Transaktioner* på kontot de senaste tjugofyra (24) månaderna.

När avtalet upphör under löpande giltighetstid på grund av uppsägning eller av annan anledning, upphör samtidigt rätten att använda *Kortet* för nya betalningar/uttag. *Kortet* ska i denna situation genast återlämnas till MedMera i ituklippt skick. Om MedMera har rätt att säga upp avtalet har MedMera också rätt att spärra *Kortet*.

Villkoren gäller i tillämpliga delar för hela den skuld som belastar kontot. Detta innebär bl.a. att *Kontohavare* är betalningsskyldig såväl för *Transaktion* som genomförts innan kontot sagts upp men som bokförts på kontot först efter uppsägningstidpunkten som för *Transaktioner* som genomförts trots att rätten att använda *Kortet* har upphört.

## 20. Ändring av villkoren

MedMera har rätt att ändra dessa villkor utan att i förväg inhämta *Kontohavarens* godkännande. Sådana ändringar träder i kraft tidigast två månader efter det att *Kontohavare* underrättats om ändringarna.

Om *Kontohavare* inte godkänner ändringarna får denne omedelbart och avgiftsfritt säga upp avtalet före den dag då ändringarna träder ikraft.

## 21. Begränsning av MedMeras ansvar

MedMera garanterar inte att inköp eller kontantuttag alltid kan ske i Coops butiker. MedMera ersätter således inte eventuella merkostnader som kan uppkomma om *Kortinnehavare* inte kunnat göra inköp eller kontantuttag. MedMera ansvarar inte för olägenhet eller skada som kan åsamkas *Kortinnehavaren* till följd av att *Kortet* inte kan användas på grund av tekniskt fel, på grund av att medel som inbetalats inte blivit tillgängliga eller att medgiven kredit inte kan utnyttjas.

MedMera är inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller liknande. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om MedMera själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd. Skada som uppkommit i andra fall ska inte ersättas av MedMera, om MedMera varit normalt aktsam. MedMera ansvarar inte för indirekt skada, om inte skadan orsakats av MedMeras grova vårdslöshet.

Föreligger hinder för MedMera att verkställa betalning eller att vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges i första stycket får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning ska MedMera, om ränta är utfäst, betala ränta efter den räntesats som gällde på förfalldagen. Är ränta inte utfäst är MedMera inte skyldig att betala efter högre räntesats än vad som motsvarar den av Riksbanken fastställda, vid varje tid gällande referensräntan enligt 9 § räntelagen med tillägg av två procentenheter.

Är MedMera till följd av omständighet som anges i första stycket förhindrad att ta emot betalning, har MedMera för den tid vilken hindret förelagat rätt till ränta endast enligt de villkor som gällde på förfalldagen.

## 22. Tillämplig lag och domstol

På detta avtal ska svensk rätt vara tillämplig och om talan väcks av MedMera ska tvisten avgöras av svensk domstol. MedMera har dock rätt att väcka talan i annat land om *Kontohavaren* har sin hemvist där eller har tillgångar i det landet.

## 23. Klagomål och prövning utanför domstol

Vid missnöje kontaktas Coop Kundservice. Om *Kontohavaren* inte är nöjd med MedMeras beslut kan ärendet prövas på nytt genom att den klagomålsansvarige kontaktas på adress MedMera Bank AB, Klagomålsansvarig, 171 88 Solna. MedMera kan besvara *Kontohavarens* klagomål skriftligen via brev, muntligen, t.ex. via telefon eller vid ett fysiskt möte eller på det sätt som *Kontohavaren* och MedMera kommit överens om.

Vid tvist med MedMera har *Kontohavaren* möjlighet att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), som är en nämnd för alternativ tvistelösning. Adress: ARN, Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se. En anmälan till nämnden måste vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. MedMera åtar sig att medverka i Allmänna reklamationsnämndens behandling av tvisten.

En *Kontohavare* som har ingått ett avtal med MedMera via internet och där det har uppstått en tvist som *Kontohavaren* inte har kunnat lösa med MedMera har *Kontohavaren* rätt att använda sig till EU:s onlineplattform för tvistelösning: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Även om *Kontohavaren* använder onlineplattformen när det gäller klagomål/tvister med MedMera kommer ärendet att skickas till Allmänna reklamationsnämnden för beslut. Mer information om tvistelösning online finns på: [www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se).

## 24. Meddelande

Om inte annat anges i dessa villkor eller vid var tid gällande särskilda bestämmelser eller avtal lämnar MedMera information och meddelanden skriftligt till *Kontohavaren* via funktionen "Mitt Coop" på coop.se eller på annan liknande funktion i inloggat läge eller per post till den adress som är registrerad hos MedMera.

Information om ändrad adress ska göras skriftligen till adress: MedMera Bank AB, Box 1121, 171 22 Solna. *Kontohavare* som erhåller skyddad adress ska snarast meddela MedMera om det. *Kontohavare* som emigrerar ska snarast underrätta MedMera om den nya adressen i utlandet. Information om ändrad adress ska göras skriftligen till MedMera. Vid namnändring ska MedMera kontaktas för utbyte av *Kort*.

Vid misstanke om obehörig användning eller säkerhetsrisker med *Kortet* kan MedMera kontakta *Kontohavaren/Kortinnehavaren* på annat sätt än vad som angetts ovan om det bedöms vara lämpligt i det enskilda fallet, t.ex. via telefonsamtal eller SMS. MedMera kan då efterfråga information om huruvida *Kortinnehavaren* gjort en viss *Transaktion*. MedMera efterfrågar aldrig uppgifter om *Personlig kod* eller liknande.

## 25. Språk

För avtalsförhållandet och kommunikationen mellan parterna ska svenska språket tillämpas.

## 26. Information om avtalsvillkor och Transaktioner

*Kontohavaren* har alltid rätt att på begäran få avtalsvillkoren. MedMera lämnar/gör tillgängligt information om enskilda *Transaktioner* till *Kontohavaren* minst en gång i månaden via funktionen "Mitt Coop" på coop.se eller på annan liknande funktion i inloggat läge eller per post.

## 27. Uppgiftslämnande till kreditupplysningsföretag

Uppgifter om betalningsförsummelse och missbruk av *Kort* kan MedMera komma att lämnas till kreditupplysningsföretag m.fl. Ytterligare upplysningar om uppgiftslämnande kan erhållas av MedMera.

## 28. Ångerrätt

*Kontohavare* har rätt att frånträda avtalet genom att lämna eller sända ett meddelande om detta till MedMera inom 14 dagar från den dag då avtalet ingicks, dock tidigast räknat från den dag dessa avtalsvillkor och övrig information om detta avtal erhållits. *Kontohavaren* ska snarast och senast inom 30 dagar från den dag då *Kontohavaren* lämnade eller sände sitt meddelande om att avtal frånträds betala tillbaka utnyttjat kreditbelopp med tillägg för eventuell upplupen ränta. Ränta utgår till och med den dag utnyttjat belopp återbetalas till MedMera.

MedMera ska snarast och senast inom 30 dagar från den dag då MedMera tog emot *Kontohavarens* meddelande om att avtalet frånträds återbetala

de avgifter som *Kontohavaren* har erlagt med anledning av krediten med undantag för utgifter som MedMera kan ha erlagt till det allmänna.

## Information

Coop Faktura omfattas av statlig insättningsgaranti. *Kontohavare* har rätt till ersättning för sin sammanlagda kontobehållning i MedMera med ett belopp som motsvarar högst 950 000 kronor. Riksgälden ska göra ersättningen tillgänglig för utbetalning inom sju arbetsdagar från den dag banken försattes i konkurs eller Finansinspektionen beslutade att garantin ska träda in.

Utöver detta belopp kan *Kontohavare* enligt lag under vissa förutsättningar få ersättning för vissa insättningar som hänförs till särskilt angivna händelser, till exempel försäljning av privatbostad, avgångsvederlag och försäkringsersättning, med högst 5 miljoner kronor. En längre tid för utbetalning kan då aktualiseras.

För ytterligare information om den statliga insättningsgarantin se [www.riksgalden.se](http://www.riksgalden.se).