

**1. INLEDNING**

FOREX AB erbjuder ett resekosystem tillgängligt via hemsidan [www.forex.se](http://www.forex.se) och dess tillhörande sidor. Resekosystemet inkluderar tillgång till FOREX marknadsplats, flygjämförelser och reseaktiviteter ("resekosystemet").

Inom resekosystemet samarbetar FOREX med olika partners ("samarbetspartners") för att erbjuda ett brett urval av produkter och tjänster till dig som konsument (i fortsättningen refererad till som "kund" eller "du").

FOREX agerar enbart som en oberoende part gentemot dessa samarbetspartners, vilket innebär att FOREX inte är direkt involverad eller ansvarig för någon del av produktionen, distributionen eller hanteringen av transaktioner, inklusive men inte begränsat till leveranser, returer, reklamationer och byten.

Produkter från marknadsplatsen, tjänster från flygjämförelse och reseaktiviteter inom resekosystemet tillhandahålls och säljs av FOREX samarbetspartners. Som kund ingår du ett köpeavtal direkt med den berörda samarbetspartnern. Det innebär att FOREX inte är en part i detta köpeavtal.

Den samarbetspartner från vilken du köper en produkt eller tjänst blir din avtalspart och är därmed fullt ansvarig för alla aspekter av den erbjudna produkten eller tjänsten.

**2. BOLAGSINFORMATION**

FOREX AB, filial i Finland, Y-tunnus 1904387-9 ("FOREX")

Besöksadress: Teknobulevardi 3-5, 01530 VANTAA

Postadress: FOREX filial i Finland, PL 1139, 00101 HELSINKI

E-post: [info@forex.fi](mailto:info@forex.fi)

Vid frågor som rör FOREX resekosystem i allmänhet är du välkommen att kontakta FOREX direkt. Observera dock att för frågor eller problem som specifikt rör produkterna eller tjänsterna från våra samarbetspartners, bör du kontakta den berörda samarbetspartnern direkt

Du kan enkelt hitta kontaktinformation till alla våra samarbetspartners via följande länk: [www.forex.fi/sv-FI/kundservice/villkor-och-policy/](http://www.forex.fi/sv-FI/kundservice/villkor-och-policy/).

För att underlätta din serviceupplevelse erbjuder FOREX även support via chatt. Chatten är tillgänglig vardagar mellan 08-17. Du kan nå vår chatt här: FOREX Chat.

**3. ALLMÄNT**

När du som kund genomför ett köp av en produkt eller tjänst inom resekosystemet, tillämpas alltid dessa allmänna villkor på ditt köp ("FOREX allmänna villkor").

Utöver FOREX allmänna villkor kan specifika villkor från de samarbetspartners som tillhandahåller produkten eller tjänsten även gälla. Detta innebär att vissa aspekter av ditt köp kan regleras av ytterligare villkor som är unika för den enskilda samarbetspartnern.

Du kan hitta våra samarbetspartners specifika villkor genom att klicka här: [www.forex.fi/sv-FI/kundservice/villkor-och-policy/](http://www.forex.fi/sv-FI/kundservice/villkor-och-policy/).

Som kund är det av stor vikt att du noggrant läser igenom både FOREX allmänna villkor och de specifika villkoren från samarbetspartnern innan du genomför ett köp. Genom att använda resekosystemet bekräftar du att du samtycker till FOREX allmänna villkor.

Även om samarbetspartners villkor kan gälla för ditt köp, så gäller alltid FOREX allmänna villkor i de delar som hänförs till FOREX utförande av vissa relaterade produkter och tjänster inom resekosystemet, samt, i förekommande fall, i situationer som inte regleras av samarbetspartners villkor när dessa inte är fullständiga.

**4. RESEKOSYSTEMET**

Inom resekosystemet krävs att kunder är över 18 år och inte står under förmyndarskap för att kunna lägga en order. FOREX eller våra samarbetspartners har rätten att neka eller ändra beställningar i vissa fall, till exempel om kunden har betalningsanmärkningar eller om misstanke finns att felaktiga personuppgifter har uppgetts.

Produkter och tjänster som erbjuds i resekosystemet är inte alltid garanterade att vara tillgängliga; de kan bli slutsålda eller inte kunna levereras som planerat. Om det visar sig att någon av våra samarbetspartners inte kan leverera en beställd produkt eller tjänst, kommer du att informeras om situationen. I sådana fall kommer alla eventuella förskottsbetalningar att återbetalas till dig.

Inom FOREX resekosystem finns det en möjlighet att produkter och tjänster vid något tillfälle inte längre är tillgängliga. FOREX behåller sig rätten att meddela om sådana situationer där produkter och tjänster är slutsålda eller inte kan tillhandahållas som förväntat. Om det skulle uppstå en situation där en produkt eller tjänst inte kan levereras av någon av våra samarbetspartners, kommer du att informeras om detta och eventuellt betalt belopp kommer att återbetalas.

FOREX tar också förbehåll för eventuella fel i text eller bilder som rör beskrivningar, specifikationer, priser eller annan relevant information vid köp av produkter och tjänster. Det åligger varje samarbetspartner att se till att material som publiceras inte bryter mot eller kränker någons rättigheter, inklusive immateriella rättigheter. Skulle du upptäcka att innehåll som du äger eller har rättigheter till används utan ditt godkännande och önskar att detta ska tas bort, ber vi dig att

kontakta oss via email [klagomalsansvarig@forex.se](mailto:klagomalsansvarig@forex.se) eller via [www.forex.fi/sv-FI/kundservice/](http://www.forex.fi/sv-FI/kundservice/).

Det är de villkor som är uppsatta och tillgängliga i resekosystemet vid tidpunkten för din beställning som gäller för ditt köp.

**5. AVTAL & BESTÄLLNING BETALJTJÄNSTERNA**

Ett bindande köpeavtal etableras med samarbetspartnern i det ögonblick det utfärdas en orderbekräftelse på din beställning ("Orderbekräftelse"), oberoende av vilka parter som ingår i avtalet. Det är därmed viktigt att de kontaktpuppgifter du lämnat är aktuella och korrekta. Din beställning, tillsammans med de villkor som följer med Orderbekräftelsen, bildar grunden för köpeavtalet.

I Orderbekräftelsen finner du även FOREX allmänna villkor. Det rekommenderas starkt att du sparar Orderbekräftelsen för att underlätta framtida kommunikation med samarbetspartners kundservice.

**6. PRISER OCH AVGIFTER**

De priser som anges inom resekosystemet gäller för din beställning. Dessa uppdateras regelbundet och anges i antingen SEK, DKK, NOR eller EUR, inklusive moms. Eventuella leveranskostnader är däremot inte inkluderat i priset och kan därav tillkomma beroende på leveransalternativ. Ytterligare avgifter kan även tillkomma beroende på ditt valda betalsätt.

FOREX förbehåller sig rätten att lägga till och ta bort betalsätt, och även ändra ett betalsätt om detta inte fungerar när du ska fullgöra ditt köp.

När du anger dina betalningsuppgifter måste du använda ett giltigt betalkort. FOREX eller våra samarbetspartners förbehåller sig rätten att kontrollera betalningsmetodens giltighet, och har även rätt att neka köp till följd av interna kontroller.

**7. ALLMÄNT OM LEVERANS**

Våra samarbetspartners är individuellt ansvariga för att skicka och leverera din produkt och uppfylla dina tjänster. När du som kund har lagt en order kommer din produkt levereras med det leveransalternativ du valt i kassan. Din produkt levereras sedermera från respektive samarbetspartners lager. Eventuella fraktagifter kan tillkomma. Har du beställt en reseaktivitet kommer denna levereras till din e-post.

När du som kund lägger en beställning kommer du få en förväntad leveranstid. Denna varierar utifrån valt leveransalternativ och kan ändras beroende på yttre faktorer som FOREX inte kan ansvara för.

När ditt paket kommit dig tillhanda, måste du hämta ut det inom ramen för vad som anges i aviseringen. Paket ska normalt hämtas ut av den som beställt med uppvisande av giltigt ID-identifikation och kולי-ID.

Du får en avisering som visar var och när produkten kan hämtas ut. Aviseringen kan ske antingen genom e-post, vanlig post samt genom telefon eller SMS.

Om du som kund inte hämtar ut en produkt, eller inte nyttjar din tjänst inom angiven tid, kommer produkten att skickas tillbaka. Vid eventuell retur eller förfallande förbehåller sig våra samarbetspartners att debitera dig samtliga kostnader som uppstår i samband med detta.

**8. ALLMÄNT OM DINA RÄTTIGHETER SOM KUND**

Resekosystemet erbjuder produkter och tjänster som levereras av olika samarbetspartners. Varje individuell order behandlas därav separat från varje samarbetspartner. Alla frågor avseende returer, ångerrätt och byten m.m. hanteras mellan dig, kunden, och den specifika samarbetspartnern från vilken du köpt din produkt eller tjänst.

Samarbetspartners bär därmed ansvaret för att hantera alla ärenden relaterade till de produkter eller tjänster.

Om du är kund, dvs. om du är en fysisk person som agerar i syften som ligger utanför din egna närings- eller yrkesverksamhet, och din vanliga vistelseort är inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet, har du i allmänhet en lagstadgad ångerrätt i enlighet med följande information om ångerrätt. Vid köp av produkter har du som kund alltid rätt till 14 dagars ångerrätt, från den dag du mottog produkten.

I vissa fall är dock ångerrätten utesluten enligt lag, vilket innebär att du kanske inte har någon ångerrätt för ditt specifika avtal. Vid köp av fritidsaktiviteter är denna rätt undantagen, om avtalet gäller för ett visst datum eller en viss tidsperiod för utförandet. Detta inkluderar datum- eller tidsbundna turer av olika slag, (Fler-)dagsresor", "Inträdesbiljetter", "Guidade turer", "Vattenaktiviteter", "Åventyr", "Andra upplevelser" och "Kombinationserbudanden" som arrangeras av våra samarbetspartners.

Ångerrätten gäller även inte för produkter som skapats efter dina specifika instruktioner eller som på något sätt blivit unikt anpassade för dig; produkter där förseglingen brutits och som av hälsomässiga eller hygieniska skäl inte lämpar sig för retur, inklusive men inte begränsat till underkläder, baddräkt, hörlurar som placeras i örat, samt skönhets- och hygienartiklar

såsom makeup och hårvårdsprodukter, löshår, hårtorkar, rakapparater, elektriska tandborstar, vågar, värmekuddar, fotbad och liknande, där försegling också kan innebära teknisk säkerhet såsom serienummer; varor som lätt försämrars eller snabbt passerar sitt bäst-före-datum, till exempel matvaror eller mediciner; audio- eller videoinspelningar eller datorprogram där förseglingen öppnats; eller digitalt material som tillhandahålls på ett icke-fysiskt medium, om distributionen påbörjats med konsumentens medgivande, som exempelvis programvara, appar, spel, musik, video eller texter tillgängliga genom nedladdning eller strömning.

Produkter som returneras ska vara i samma skick som de var vid leveransens till dig. Produkterna får alltså inte skadats, använts, tvättats eller burits för annat ändamål än att prova produkten. Alla märkningar och appar ska även vara intakta.

**9. ÅNGERRÄTT GENTEMOT SAMARBETSPARTNER**

Om du ångrar ditt köp ska du skicka ett tydligt meddelande om detta till den samarbetspartner som du köpt produkten eller tjänsten av. Du ska ange ditt namn, adress och annan relevant information (t.ex. ordernummer).

Vid utövande av ångerrätt kan du behöva betala returfrakt, om inget annat explicit anges. Du kan ta kontakt med samarbetspartnern för att veta vad den exakta returfrakten blir.

I de fallen du har beställt flera produkter eller tjänster från olika samarbetspartners är det viktigt att du returnerar din produkt eller tjänst till rätt samarbetspartner med respektive retursedel eller enligt anvisningar. Om du som kund skickar retur till fel samarbetspartner kan du bli skyldig att ersätta ytterligare hanterings- eller leveranskostnader.

**10. ÅTERBETALNING GENTEMOT SAMARBETSPARTNER**

Om du väljer att ångra ditt köp ska du skicka ett tydligt meddelande om detta till samarbetspartnern som du köpt produkten eller tjänsten av. Extra leveranskostnader som uppstår om du valt en icke-standardiserad leveransmetod ersätts i regel dock inte, och leveranskostnader återbetalas inte vid partiella returer.

Våra samarbetspartners kan avakta med återbetalningen tills de antingen fått tillbaka produkten eller tjänsten eller erhållit ett kvitto på att du skickat tillbaka den.

Vid återbetalning används samma betalningsmetod för återbetalningen som du använde vid köpet, såvida du och samarbetspartnern inte kommit överens om något annat eller omständigheterna hindrar detta.

**11. REKLAMATION GENTEMOT SAMARBETSPARTNER**

Eventuell reklamation av en produkt eller tjänst sköts direkt mellan dig och samarbetspartnern. Du har rätt att reklamera en vara om den är felaktig, med en reklamationsrätt på tre år från inköpsdatum, eller den period som lagen föreskriver. Om du upptäcker ett fel, bör du snabbt anmäla detta genom att kontakta samarbetspartnern där du beställt din vara eller tjänst. Du kontakta oss genom att gå in på [www.forex.fi/sv-FI/kundservice/klagomal/](http://www.forex.fi/sv-FI/kundservice/klagomal/).

Vid reklamation tillhandahåller samarbetspartnern en retursedel eller organiserar returfrakten. Om samarbetspartnern begär det måste du kunna bevisa ditt köp.

Om din reklamation godkänns, strävar samarbetspartnern efter att ersätta dig enligt lag inom 30 dagar, även om det kan variera beroende på produktens eller tjänstens typ. Våra samarbetspartners avisar reklamationer om produkten eller tjänsten inte anses felaktig enligt lag, och i dessa fall kan en avgift för felsökning och fraktkostnader tillkomma.

**12. GARANTI**

Vissa produkter eller tjänster från samarbetspartners kan komma med en särskild garanti eller erbjuden service. Detaljerad information om garantier, specifika garantivillkor och eventuella ytterligare servicevillkor, inklusive upplysningar om var och hur servicen utförs för varje specifik produkt, är tillgängliga via våra samarbetspartners. Garantin täcker endast defekter som fanns vid tillverkningen och gäller inte skador som uppstår efter ändringar som du själv gjort på produkten, till exempel ombyggnader, uppgraderingar eller andra anpassningar. Din orderbekräftelse fungerar som ditt garantibevis.

**13. KAMPANJER OCH ERBJUDANDEN**

FOREX kan periodvis introducera kampanjer inom resekosystemet med förbättrade priser eller villkor som är mer föredelaktiga än de som vanligtvis finns. Dessa förbättrade priser eller villkor är giltiga under den aktiva kampanjperioden och endast för de produkter eller tjänster som specificeras av samarbetspartnern i samband med kampanjen. FOREX reserverar sig rätten att när som helst dra tillbaka dessa kampanjer, om inte annat anges genom en fastställd tidsram. När en kampanj upphör eller dras tillbaka kommer de standardmässiga FOREX allmänna villkoren att återigen gälla. Kampanjerbjudanden för vissa produkter eller tjänster inom resekosystemet är tidsbegränsade och gäller så länge lagret varar.

**14. FORCE MAJEURE**

FOREX eller våra samarbetspartners är inte ansvarig för förseningar som beror på händelser utanför vår eller deras

kontroll, såsom arbetskonflikter, krigshändelser, brand, blixtnedslag, terrorattacker, ändrade regler från myndigheter, tekniska problem, kommunikationsfel inklusive problem med elektricitet, telefoni eller datanätverk, eller förseningar från underleverantörer orsakade av dessa nämnda omständigheter eller andra oförutsedda händelser. Dessa händelser anses vara giltiga skäl för undantag från ansvar för skador eller andra konsekvenser. Vid uppkomst av sådana omständigheter kommer antingen FOREX eller våra samarbetspartners att informera dig både vid situationens början och slut.

#### 15. FOREX ANSVAR

FOREX agerar inte som säljare, och är inte en part i avtalet och/eller transaktionen mellan dig och våra samarbetspartners. FOREX ansvarar inte över våra samarbetspartners handlingar, inklusive men inte begränsat till, försäljning av produkter och tjänster och/eller returer, byten eller leverans i övrigt.

#### 16. OGILTIGHET

Om en behörig domstol, myndighet eller skiljenämnd skulle bedöma att någon del av dessa allmänna villkor inte är giltig eller inte kan verkställas, ska detta inte påverka giltigheten och verkställbarheten av de övriga bestämmelserna. Dessa ska fortsätta att vara fullt giltiga och verkställbara i den omfattning som lagen tillåter. De delar som anses ogiltiga eller icke-verkställbara kommer att ersättas med nya formuleringar som bäst motsvarar den ursprungliga avsikten, i enlighet med gällande rätt och praxis.

#### 17. TVIST

Tvister angående tolkningen eller tillämpningen av dessa allmänna villkor ska lösas enligt svensk lagstiftning. Om du och samarbetspartner inte kan nå en överenskommelse genom kundtjänst, har du möjlighet att ta ärendet vidare till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) antingen genom deras webbsida [www.arn.se](http://www.arn.se) eller genom att skicka ett brev till följande adress:

Kuluttajariitalautakunta  
PL 306  
00531 HELSINKI

För ärenden inom EU kan du också lämna in ett klagomål via EU-kommissionens online plattform för tvistlösning, som automatiskt skickar ditt ärende till en lämplig tvistlösningsinstans som kontaktar säljaren för att försöka lösa tvisten utanför domstol.

Om ditt fall kräver medling från en neutral part, kan du kontakta vår kundombudsman genom att skicka e-post till [klagomalsansvarig@forex.se](mailto:klagomalsansvarig@forex.se) eller genom brev till:

FOREX AB  
Att: Klagomålsansvarig  
PL 1139  
00101 HELSINKI

Skulle dessa åtgärder inte leda till en lösning, har du rätt att ta tvisten till allmän domstol för slutgiltigt avgörande.