



## OP:n yleiset korttiehdot

Tutustu yleisiin korttiehtoihimme huolellisesti ennen kortin käyttöönottoa. Suosittelemme, että käyt myös osoitteessa [www.op.fi](http://www.op.fi). Siellä on paljon tärkeää tietoa kortin turvallisesta käytöstä.

Korttiehdot muodostuvat yleisestä osasta ja kortin käyttöä koskevasta erityisestä osasta. Yleisessä osassa sovitaan sopimussuhteen välttämättömät perusasiat kuten sopimuksen syntyminen, päättymisen ja osapuolten välinen viestintä. Erityisessä osassa sovitaan kortin käyttöön liittyvät oikeudet ja velvollisuudet.

Tutustu huolellisesti varsinkin alla mainittuihin kohtiin. Ne on kirjoitettu sinun turvaksesi.

### Aseta kortillesi juuri sinulle sopivat turvarajat

OP:n korteille voi asettaa erilliset turvarajat sekä pankkitililtä veloitettaviin debit-tapahtumiin että luotolta veloitettaviin credit-tapahtumiin. Turvarajat voi asettaa OP-mobiilissa, OP-verkkopalvelussa, konttorissa tai puhelinalueella, ja ne voi määrittellä ostoille, verkko-ostoille ja käteisnostoille. Voit muuttaa rajoja tarpeidesi mukaan.

- Yleiset korttiehdot kohta 16.1.

### Ilmoita viipymättä, jos korttisi katoaa tai joutuu väriin käsiin

Jos kortti ja/tai tunnusluku katoaa, kortti jää automaattiin, tai huomaat jonkun käyttäneen korttia luvattomasti, ilmoita tapahtuneesta välittömästi OP:lle voimassa olevaan sulkupalvelun numeroon, joka on ilmoitettu OP:n verkkosivuilla osoitteessa [op.fi](http://op.fi). Sulkupalvelu on auki 24 tuntia/vrk. Ilmoituksen voi tehdä myös tilipankkiin pankin aukioloaikana.

- Yleiset korttiehdot kohta 17.2.

### Olet vastuussa kortin ja tunnusluvun huolellisesta säilytyksestä

Kortti on henkilökohtainen, ja sitä ei saa antaa kenenkään muun käyttöön – ei edes toiselle saman perheen jäsenelle.

Säilytä korttia huolellisesti ja varmista, että kortti on yhä tallessa erityisesti silloin, kun riski kortin joutumisesta väriin käsiin on tavallista suurempi, esim. oltuasi väentungoksessa. Kortin tunnusluku on pidettävä salassa: näppäile tunnusluku niin, etteivät muut saa sitä tietoonsa.

Muista, että pankki, poliisi tai viranomainen ei koskaan kysy korttisi tunnuslukua puhelimitse tai esim. sähköpostin välityksellä. Jos korttisi on kadonnut ja joku tiedustelee tunnuslukua puhelimitse, kyseessä on korttisi varastanut rikollinen. Älä koskaan paljasta kortin tunnuslukua muille!

- Jos luovutat kortin toiselle henkilölle, olet yksin vastuussa kaikesta mihin korttia käytetään.
- Jos korttisi ja/tai tunnuslukusi joutuu ulkopuolisen haltuun ja et ole käsitellyt korttia riittävän huolellisesti, saatat joutua vastuuseen kortilla tehdyistä luvattomista maksuista.

- Yleiset korttiehdot kohta 17.1.

### Korttitapahtumien tarkastus ja luvattomista tapahtumista ilmoittaminen

Kun vastaanotat pankin lähettämän paperisen tiliotteen, OP-verkkopalvelun verkkotiliotteen tai OP-Korttiyhtiö Oyj:n laskun (Visa/Mastercard-lasku), tarkasta korttitapahtumat mahdollisimman pian.

- Yleiset korttiehdot kohta 5.3.

Jos havaitset luvattomia tai virheellisiä tapahtumia, tee niistä korvausvaatimus. Vaatimus on tehtävä kohtuullisen ajan kuluessa. Jos ilmoitus viivästyy, voit menettää oikeutesi saada korvausta.

- Yleiset korttiehdot kohta 17.3.

Talleta kortin sulkupalvelun numero kännykkääsi!



I	Yleinen osa.....	3	12.3	Käteisnosto kaupan kassalla .....	9
1	Palveluntarjoaja .....	3	12.4	Kortin automaattikäyttö, automaattinostot ja -talletukset .....	9
2	Ehtojen soveltamisala .....	3	12.5	Kanta-asiakasominaisuuden käyttäminen .....	9
3	Käsitteiden määrittely .....	3	13	Tilinomistajan ja asiakkaan vastuu kortin käytöstä .....	9
4	Sopimuksen voimaantulo ja päättyminen.....	4	14	Korttitapahtuman hyväksyminen. Miten voin maksaa kortilla? .....	10
4.1	Kuluttajan peruuttamisoikeus etämyynissä .....	4	15	Korttimaksun katevaraus ja maksun toteutus.....	10
4.2	Sopimuksen päättyminen .....	4	16	Kortti ei toimi – Asiakkaan ja OP:n oikeus rajoittaa kortin käyttöä .....	10
5	OP:n ja asiakkaan välinen viestintä .....	5	16.1	Asiakkaan asettamat turvarajat.....	10
5.1	OP:lle annettavat tiedot ja asiakkaan velvollisuus yhteystietojen ylläpitoon.....	5	16.2	OP voi kieltäytyä toteuttamasta korttitapahtumaa.....	10
5.2	OP:n ilmoitukset ja tiedoksisaantipäivä .....	5	16.3	OP:n oikeus sulkea kortti .....	11
5.3	Tiedot korttitapahtumista ja tapahtumien tarkastaminen .....	5	16.4	Kortin käyttömahdollisuuden palauttaminen .....	11
5.4	Monen asiakkaan yhteiset palvelut .....	6	17	Asiakkaan velvollisuudet .....	11
5.5	Yhteydenotot OP:hen ja tilipankkiin.....	6	17.1	Kortista ja Kortin tiedoista huolehtiminen .....	11
6	Mitä kortin käyttö maksaa? .....	6	17.2	Katoamisilmoituksen tekeminen .....	11
6.1	Maksut ulkomailla ja valuuttakurssi.....	6	17.3	Korvausvaatimuksen tekeminen viivytyksettä .....	12
7	Sopimuksen, sopimusehtojen ja hinnaston muutokset .....	6	18	Kuka vastaa Kortin tai Kortin tietojen oikeudettomasta käytöstä?.....	12
7.1	Sopimuksen siirtäminen.....	6	18.1	Kuluttajan asemassa olevan asiakkaan vastuu ...	12
8	Henkilötietojen käsittely.....	7	18.2	Vastuu OP Business Debitin käytöstä .....	12
8.1	OP:n oikeus käyttää henkilöluottotietoja .....	7	18.3	OP:n ja tilipankin vastuu oikeudettomista korttitapahtumista.....	12
8.2	Maksun laiminlyönnin rekisteröinti luottotietorekisteriin .....	7	19	Virheelliset korttitapahtumat .....	12
9	Asiakasneuvonta ja erimielisyydet .....	7	19.1	Ilmoitus toteuttamatta jääneestä tai virheellisestä korttitapahtumasta .....	12
9.1	Riitojen oikeuspaikka.....	7	19.2	Korttitapahtuman jäljittäminen ja kulujen periminen .....	12
II	Eriytynen osa .....	8	19.3	OP:n ja tilipankin virheen korjaaminen .....	13
10	Kortti ja kortin myöntäminen .....	8	20	Eriyisen maksupalautuksen edellytykset ja määräaika.....	13
10.1	Kortin omistusoikeus ja ulkoasu .....	8	21	OP:n vastuunrajoitukset.....	13
10.2	Edunvalvonnassa oleva asiakas ja edunvalvontavaltuus .....	8	21.1	Asiakkaan velvollisuus rajoittaa vahinkoa.....	13
10.3	Kortin tietojen käsittely keskusteluissa OP:n edustajien kanssa .....	8	21.2	Ylivoimaiset esteet.....	14
11	Kortin käyttöönotto, voimassaolo ja uusiminen .....	8			
12	Kortin käyttötavat. Missä voin maksaa kortilla? .....	8			
12.1	Kortin käyttö maksukorttina .....	8			
12.2	Kortin tietojen käyttö etämaksamisessa (puhelin-, posti- ja internet-myynti).....	9			



## Yleiset korttiehdot

Käytössä 1.6.2022 alkaen.

### I Yleinen osa

#### 1 Palveluntarjoaja

Palveluntarjoaja on OP-Vähittäisasiakkaat Oyj (myöhemmin OP).

Palveluntarjoaja on merkitty Patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämään kaupparekisteriin.

Finanssivalvonta ja kuluttaja-asioissa myös Kuluttaja-asiamies valvovat OP:n toimintaa.

Finanssivalvonnan yhteystiedot: Finanssivalvonta, Snellmaninkatu 6,

PL 103, 00101 Helsinki (www.finanssivalvonta.fi)

Kuluttaja-asiamiehen yhteystiedot ovat: Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Lintulahdenkuja 2, PL 5, 00531 Helsinki (www.kkv.fi)

#### 2 Ehtojen soveltamisala

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

Näitä ehtoja sovelletaan OP:n asiakkaalle myöntämiin kortteihin ja niillä tehtäviin korttitapahtumiin. Näiden korttiehtojen lisäksi sovelletaan pankkitiliin liittyviä tilin yleisiä ehtoja. Tilisiirtoihin, joita ovat mm. laskun maksu tai luoton siirto pankkitilille korttiin liitettyä luotolta, sovelletaan lisäksi Euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleisiä ehtoja (Maksujen välityksen yleiset ehdot).

Jos erikielisten versioiden välillä on eroja, suomenkieliset ehdot ratkaisevat.

#### 3 Käsitteiden määrittely

Näissä ehdoissa tarkoitetaan

**Asiakkaalla** luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka tekee tämän sopimuksen OP:n kanssa ja jolle henkilökohmainen kortti luovutetaan.

**Kauppiasyhteistyökortilla** kolmannen osapuolen kanssa yhteistyössä toteutettua korttia, johon voi liittyä kolmannen osapuolen kanta-asiakkuus.

**Credit/Debit-kortilla** (Yhdistelmäkortilla) OP:n asiakkaalle luovuttamaa yksilöityä kotimaiseen ja kansainväliseen käyttöön tarkoitettua maksukorttia, jota voi käyttää lisäksi erillisten sopimusten mukaan tiliveloitus-, maksuaika-, luotto-korttina ja/tai muun OP:n kanssa sopimuksen tehneen yrityksen palvelun käyttövälineenä.

**Debit-kortilla** OP:n asiakkaalle luovuttamaa yksilöityä kotimaiseen ja kansainväliseen käyttöön tarkoitettua maksukorttia, jolla tehdyt tapahtumat veloitetaan pankkitililtä.

**Etämaksamisella** puhelin-, posti-, tai internet-myyntin kautta ostettujen tuotteiden ja palveluiden maksamista Kortin tietojen avulla, kirjoittamalla Kortin tiedot kauppiaan sähköiselle maksulomakkeelle, kertomalla Kortin tiedot kauppiaille puhelimitse tai maksun välittämistä kauppiaille matkapuhelinoperaattorin kautta.

**Kanta-asiakasominaisuudella** korttiin liitettyä kolmannen osapuolen kanta-asiakasohjelman tai -järjestelmän tai muuta vastaavaa kanta-asiakkuusominaisuutta.

**Kansainvälisillä korttiyhtiöillä** Mastercard-, Visa- tai jotain muuta kansainvälistä korttiyhtiötä.

**Kansainvälisillä pakotteilla** Suomen valtion, Yhdistyneiden Kansakuntien, Euroopan unionin, Amerikan Yhdysvaltojen ja Yhdistyneen kuningaskunnan taikka näiden toimivaltaisten viranomaisten tai toimielinten asettamaa, hallinnoimaa, hyväksymää tai toimeenpanemaa pakotetta, taloudellista sanktiota, vienti- tai tuontikieltoa, kauppasaartoa tai muuta rajoitetta taikka Suomen Keskusrikospoliisin määräämää hallinnollista varojen jäädyttämistä.

**Katevarauksella** korttitapahtumille tehtävää varausta tulevaa veloitusta varten korttiin liitetyn tilin tai luoton saldosta. Tehty varaus vähentää käyttövaraa ja se poistuu, kun sitä vastaava veloitus tehdään tililtä.

**Kolmannella osapuolella ja kolmannella palveluntarjoajalla** muuta henkilöä, yritystä tai yhteisöä kuin asiakasta tai OP Ryhmään kuuluvaa yritystä tai yhteisöä.

**Kortilla** sekä laitteeseen tallennettuja Kortin tietoja että fyysistä korttia (esimerkiksi muovikortti tai maksutarra). Asiakkaan vastuun kannalta tärkeimmissä ehtokohdissa kaksoismerkitys tuodaan kuitenkin selvyuden vuoksi esille käyttämällä ilmaisua "Kortti ja Kortin tiedot".

**Kortin tiedoilla** kortin numeroa, voimassaoloaikatietoa ja kortin kääntöpuolella olevaa kolminumeroista turvalukua.

**Korttitapahtumalla** maksua tai varojen nostoa pankkitililtä tai talletusta pankkitilille (debit-tapahtuma), sekä maksua tai varojen nostoa luotolta tai kortin käyttövaraa lisäävältä ylimaksulta (credit-tapahtuma), jossa kortti on konkreettisesti läsnä tai kortin tiedot annetaan tapahtuman toteuttamiseksi. Mikäli kortin tietoja käytetään muuhun palveluun, kyseessä ei ole korttitapahtuma.

**Kuluttajalla** luonnollista henkilöä, joka tekee sopimuksen pääasiassa muuta tarkoitusta kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

**Käteisautomaatilla** automaattia, josta voi nostaa rahaa.



**Käteisnostolla kaupan kassalta (Osta & Nosta)** kauppiaan tai muun yrityksen palvelua, jossa asiakas voi nostaa käteistä rahaa tekemänsä ostoksen yhteydessä.

**Luotto- eli Credit-kortilla (Visa ja Mastercard)** OP:n asiakkaalle luovuttamaa yksilöityä kotimaiseen ja kansainväliseen käyttöön tarkoitettua maksukorttia, jossa on maksuaika ja/tai luotto-ominaisuus.

**Lähilukevalla maksupäätteellä** maksupäätettä tai käteisautomaattia, joka lukee kortin tiedot ilman fyysistä kontaktia. Maksupäätte on merkitty radioaaltoa muistuttavalla tunnukseksi.

**Lähimaksamisella** korttitapahtumia, jotka tehdään lähilukevalla maksupäätteellä.

**Maksukortilla** korttia, jota voidaan käyttää maksamiseen tai automaattilla. Maksukortti voi olla credit-, debit- tai yhdistelmäkortti.

**Maksun varmennuksella** maksuun tarvittavan katteen varmistamista pankkitililtä tai luotolta ja/tai kortin käytettävyyden tarkastusta reaaliaikaisesti.

**Maksupäätteellä** laitetta, jolla kortin tiedot luetaan ja joka tekee tarvittavat tarkastukset ja välittää korttitapahtuman tiedot eteenpäin sähköisesti.

**Maksupalvelulla** kortin myöntämistä ja korttitapahtumien toteuttamista.

**Mobiili lähimaksu -ominaisuudella** kortin maksuominaisuutta, jota käyttäen asiakas voi hyväksyä mobiililaitteella tai muulla erillisellä laitteella lähimaksuja lähilukevissa maksupäätteissä. Ominaisuuden voi liittää korttiin OP:n hyväksymissä sovelluksissa.

**OP** tarkoittaa palveluntarjoajaa ja luottolaitosta, joka tekee tämän sopimuksen asiakkaan kanssa ja on myöntänyt kortin sekä korttiin mahdollisesti liittyvän luoton asiakkaalle.

**OP Ryhmään** kuuluvat OP Osuuskunta, sen nykyiset tai tulevat tytäryritykset, sen kanssa samaan konserniin kuuluvat yhtiöt, yhteisöt ja säätiöt sekä näiden tytäryritykset, OP Osuuskunnan jäsenosuuspankit ja näiden tytäryritykset, OP-Eläkesäätiö, OP-Eläkekassa sekä muut nykyiset ja tulevat yritykset, yhteisöt ja säätiöt, joissa vähintään yksi edellä mainituista yksin tai yhdessä toisen mainitun kanssa käyttää/käyttävät määräysvaltaa.

**OP Business Debitillä** yrityksen pankkitiliin liittyvää korttia, jota saa käyttää vain yritystoimintaan liittyvien kulujen maksamiseen.

**OP-verkkopalveluilla** OP Ryhmään kuuluvien pankkien tai yritysten asiakkaille tarjoamia sähköisiä asiointikanavia, joissa asiakas asioi tunnistettuna. Näitä asiointikanavia ovat mm. op.fi -palvelu, OP-mobiili, OP Saavutettava, sekä OP 0100 0500 puhelinpalvelu.

**Pankkitilillä** tiliä, jolta debit -korttitapahtumat veloitetaan.

**Pysyvällä tavalla** ilmoittamisella tiedon antamista OP-verkkopalveluissa tai kirjallista ilmoitusta.

**Pääkortilla** Credit- tai Credit/Debit-korttia, jonka luottoon on liitetty myös rinnakkaiskortti

**Pääkortinhaltijalla** täysivaltaista henkilöä, joka yksin vastaa korttiin liitetystä luotosta ja sen takaisinmaksamisesta.

**Rinnakkaiskortilla** pääkortinhaltijan suostumuksella toiselle henkilölle myönnettyä samaan luottoon liitettyä korttia.

**Rinnakkaiskortinhaltijalla** kortinhaltijaa, jolla on käyttöoikeus korttiin liitettyyn luottoon.

**Talletusautomaatilla** automaattia, jolla voi tallettaa käteistä rahaa korttiin liitettylle tilille ja josta voi nostaa käteistä rahaa.

**Tilipankilla** osuuspankkia, joka tarjoaa pankkitilin ja hyväksyy tilin käytön OP:n myöntämällä kortilla.

**Tilinomistajalla** luonnollista tai juridista henkilöä, jonka pankkitiliin kortti on liitetty.

**Tunnusluvulla** OP:n asiakkaalle luovuttamaa tai asiakkaan valitsemaa henkilökohtaista salaista tunnusta, jonka antamalla asiakas hyväksyy korttitapahtuman.

**Verkkopalveluasiakkaalla** asiakasta, joka on tehnyt OP Ryhmään kuuluvan yrityksen kanssa sopimuksen OP-verkkopalveluista (jäljempänä verkkopalvelusopimus).

## 4 Sopimuksen voimaantulo ja päättyminen

Sopimus tulee voimaan, kun asiakas ja OP sekä tilipankki ja tilinomistaja, jonka pankkitiliin kortti on liitetty ovat hyväksyneet tämän sopimuksen.

Kortin käyttöönottoa varten OP varaa toimitusajan. Sopimus on voimassa toistaiseksi, jollei toisin ole sovittu.

### 4.1 Kuluttajan peruuttamisoikeus etämyynnissä

Kuluttajalla on oikeus peruuttaa korttisopimus kuluttajan-suojalain mukaisesti 14 päivän kuluessa etäsopimuksen tekemisestä tai siitä myöhemmästä ajankohdasta, jona kuluttaja on saanut haltuunsa sopimuksen ehtoiheen.

Mikäli korttiin on liitetty muita palveluita, ne peruuntuvat korttisopimuksen peruuttamisen yhteydessä.

### 4.2 Sopimuksen päättyminen

#### Asiakkaan oikeus päättää sopimus

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään heti omalta osaltaan ilmoittamalla irtisanomisesta pysyvällä tavalla OP:lle ja tuhoamalla kortti. Kun pääkortinhaltija on irtisanonut sopimuksen, siihen liitettyä rinnakkaiskorttia ei saa käyttää ja myös rinnakkaiskortti tulee tuhota.

Korttiin liitetyn pankkitilin omistaja ja asiakas vastaavat kuitenkin niistä tapahtumista, jotka korttia käyttäen on tehty ennen kuin OP on vastaanottanut irtisanomisilmoituksen.



Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus päättymään heti, mikäli OP on olennaisesti rikkonut korttiehtoja tai korttisopimukseen perustuvia velvoitteita.

#### **OP:n oikeus päättää sopimus**

OP:lla on oikeus irtisanoa kuluttajan korttisopimus päättymään kahden kuukauden kuluttua irtisanomisesta. OP Business Debit -sopimus päättyy yhden kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Luottosopimuksen irtisanomiseen sovelletaan lisäksi luoton erityisiä ehtoja.

OP:lla on oikeus purkaa sopimus päättymään heti, mikäli asiakas on olennaisesti rikkonut korttiehtoja tai kun korttiin liittyvä pankkitili lakkautetaan.

OP lähettää irtisanomista tai purkamista koskevan ilmoituksen asiakkaalle kirjallisesti tai sovitulla tavalla sähköisesti. OP palauttaa kuluttajan ennakolta maksamat maksut ja palkkiot siltä osin, kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan.

#### **OP Business Debitin sopimuksen päättäminen**

Tilinomistaja on velvollinen ilmoittamaan OP:lle asiakkaan käyttöoikeuden lakkaamisesta. Asiakkaan tulee palauttaa kortti tilinomistajalle, kun tilin käyttöoikeus lakkaa tai kortin käytöstä muutoin luovutaan. Tilinomistajan tulee irtisanoa korttisopimus pysyvällä tavalla ja tuhota kortti.

#### **Sopimuksen päättymisen vaikutukset**

Pääkortinhaltijan sopimuksen irtisanominen tai purkaminen päättää myös rinnakkaiskortteja koskevat sopimukset. Pääkortinhaltijan on ilmoitettava sopimuksen irtisanomisesta tai purkamisesta rinnakkaiskortinhaltijoille.

Korttia ei saa käyttää maksamiseen eikä kortilla mahdollisesti olevien muiden palveluiden käyttämiseen sen jälkeen, kun korttisopimus, luottosopimus tai korttiin liitetyn pankkitilin sopimus on irtisanottu tai purettu tai asiakkaan käyttöoikeus korttiin liitettyyn pankkitiliin tai luottoon on lopetettu.

Jos OP tai asiakas irtisanoa tai purkaa sopimuksen, sopimus purkautuu myös kolmannen palveluntarjoajan myöntämän ominaisuuden tai lisäpalvelun osalta. OP:lla on oikeus ilmoittaa sopimuksen irtisanomisesta tai purkamisesta lisäpalvelun myöntäneelle kolmannelle palveluntarjoajalle.

## **5 OP:n ja asiakkaan välinen viestintä**

### **5.1 OP:lle annettavat tiedot ja asiakkaan velvollisuus yhteystietojen ylläpitoon**

Asiakkaan on ilmoitettava OP:lle nimensä, henkilötunnuksensa / Y-tunnuksensa, postiosoitteensa, puhelinnumerosa sekä kotipaikkatietonsa. Asiakkaan tulee ilmoittaa myös sähköpostiosoitteensa, jos hän haluaa käyttää pankkikalaisuuden alaisen tiedon välityksessä sähköpostia.

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan edellä mainittujen tietojen muutoksista OP:lle. OP:lla on myös oikeus hankkia tiedot rekisteriviranomaiselta.

Yhteystietojen muutoksista on ilmoitettava, jotta kohdassa 5.2. (OP:n ilmoitukset) mainitut viestit ohjautuvat oikein ja OP voi tarvittaessa varmistaa poikkeavissa tilanteissa asiakkaan käyttämän palvelun, tekemän toimeksiannon tai lähettämän viestin oikeellisuuden. Vastatessaan OP:n varmistuspyyntöön asiakkaan on tarkastettava varmistuspyynnön tiedot.

Jos edellä mainitut tiedot on annettu OP:lle jo aiemmassa yhteydessä, OP voi käyttää asiakasrekisteriinsä kirjattuja tietoja.

Luottosopimuksen velallisen on lisäksi annettava pyynnöstä taloudellista asemaansa koskevia ja muita velkasuhteeseen vaikuttavia tietoja, jotka ovat luotonantajalle tarpeellisia.

### **5.2 OP:n ilmoitukset ja tiedoksisaantipäivä**

OP lähettää verkkopalveluasiakkaille ilmoitukset tämän sopimuksen, sen ehtojen ja palveluhinnaston muutoksista viestinä OP-verkkopalveluissa. Edellä tarkoitetuista ilmoituksista tai muista OP-verkkopalvelun viesteistä voidaan lähettää asiakkaalle lisäksi heräte esimerkiksi sähköpostilla tai tekstiviestillä.

Mikäli asiakkaalla ei ole verkkopalvelusopimusta, OP lähettää edellä mainitut ilmoitukset kirjallisesti tai sähköisesti osoitteeseen, joka on ilmoitettu OP:lle, tilipankille tai rekisteriviranomaiselle.

Kortin käytön turvallisuuteen liittyvistä uhista OP ilmoittaa verkkosivuillaan osoitteessa [www.op.fi](http://www.op.fi).

Yksittäiseen korttiin liittyvästä turvallisuusuhasta, OP:n tekemästä kortin sulkemisesta, käytön rajoittamisesta tai kortin käyttöön liittyvistä tai muista tarpeellisista toimenpiteistä OP ilmoittaa asiakkaalle tekstiviestillä tai soittamalla OP:lle tai tilipankille ilmoitettuun puhelinnumeroon, kirjallisesti tai sähköpostilla. OP:lla on oikeus lähettää ilmoitus myös pankin oman mobiilisolun kautta.

OP ilmoittaa kuluttaja-asiakkaalle valuutan muuntamisesta perittävien palvelumaksujen kokonaismäärän prosenttimääräisenä marginaalina sähköisesti ilmoituksena pankin omassa mobiilisolun kautta.

Pankkitilin tai luoton viitekorot ja maksutapahtumien valuuttakurssit ovat saatavilla tilipankin toimipaikoissa sekä OP-verkkopalvelussa osoitteessa [www.op.fi](http://www.op.fi).

#### **Tiedoksisaantipäivä**

Kun OP antaa tässä sopimuksessa tarkoitetun ilmoituksen OP-verkkopalveluissa katsotaan ilmoitus vastaanotetuksi ilmoituksen lähettämistä seuraavana päivänä. Kun OP antaa tässä sopimuksessa tarkoitetun ilmoituksen postitse katsotaan ilmoitus vastaanotetuksi seitsemäntenä päivänä lähettämisen jälkeen.

### **5.3 Tiedot korttitapahtumista ja tapahtumien tarkastaminen**

Tilinomistajalle annetaan tiedot pankkitililtä veloitetavista debit -korttitapahtumista tilisopimuksessa sovitulla tavalla.



Luotolta veloitettavista credit-tapahtumista OP antaa tiedot asiakkaalle kerran kuukaudessa toimitettavalla laskulla.

Asiakkaan tulee ilman aiheetonta viivytystä tarkastaa korttitapahtumat tiliotteelta tai laskulta ja ilmoittaa välittömästi havaitsemansa oikeudettomat tai virheelliset tapahtumat OP:lle. Lasku tulee tarkastaa viimeistään eräpäivään mennessä.

## 5.4 Monen asiakkaan yhteiset palvelut

Tilipankilla ja luoton myöntäneellä OP:lla on velvollisuus antaa tiedot pankkitilin tapahtumista ja sopimuksien, yleisten ehtojen sekä palveluhinnaston muutoksista maksutta vain yhdelle, tilisopimuksessa ensimmäisenä mainitulle tilinomistajalle ja credit –tapahtumista luotollisen kortin sopimuksessa mainitulle pääkortinhaltijalle.

## 5.5 Yhteydenotot OP:hen ja tilipankkiin

Asiakas ja tilinomistaja voivat käyttää yhteydenotoissa OP-verkkopalveluiden viestiä tai asioida puhelimitse OP:n sopimuksella ilmoittamassa asiakaspalvelunumerossa tai henkilökohtaisesti tai puhelimitse tilipankin toimipaikoissa alla mainituin poikkeuksin:

- Korttien katoamisilmoitus tehdään ensisijaisesti puhelimitse sulkupalvelun numeroon (24 h/7vrk). Voimassa olevan sulkupalvelun numeron löydät OP:n verkkosivuilta osoitteesta op.fi. Tilipankin aukioloaikoina ilmoitus voidaan tehdä myös puhelimitse tai asioimalla tilipankin toimipaikoissa. Aukioloaikojen ulkopuolella ilmoitus tehdään sulkupalvelun numeroon.
- Vaatimukset ja reklamaatiot tehdään kirjeitse, viestinä OP-verkkopalveluissa tai erillisellä verkossa tehtävällä oikaisupyynnömlomakkeella. OP ja tilipankki vastaavat asiakkaan tekemään kirjalliseen valitukseen kohdan 5.2 mukaisesti.

## 5.6 Asiointikieli

Asiakas voi käyttää asioidessaan OP:n ja tilipankin tarjonnan mukaan toimipaikasta, palvelukanavasta tai palvelusta riippuen suomen tai ruotsin kieltä. Jos asiakas haluaa käyttää muuta kuin suomen tai ruotsin kieltä, hän vastaa tarvitsemansa tulkkauspalvelun hankkimisesta ja tulkkauspalvelusta aiheutuvista kustannuksista.

Kortin katoamisilmoituksen tekoon tarkoitettu sulkupalvelu toimii suomen, ruotsin ja englannin kielellä.

## 5.7 Asiakkaan oikeus saada sopimusten yleiset ehdot ja hinnastot

Asiakas voi pyytää OP:lta sopimussuhteen aikana käytössä olleet sopimusten yleiset ehdot ja maksupalveluiden hinnastot. OP toimittaa ne maksutta asiakkaalle kohdan 5.2. (OP:n ilmoitukset) mukaisesti.

# 6 Mitä kortin käyttö maksaa?

Asiakas ja tilinomistaja ovat velvollisia maksamaan kortista, kortin käytöstä ja korttiin liittyvistä palveluista perittävät

maksut ja palkkiot, kadonneen kortin löytäjälle maksetun löytöpalkkion sekä kortin poisotto-palkkion, joiden määrät ilmenevät kulloinkin voimassa olevasta palveluhinnastosta. Asiakas ja tilinomistaja ovat velvollisia maksamaan kortin poisottopalkkion, mikäli asiakas käyttää korttiaan sopimusehtojen vastaisesti. OP:lla on oikeus veloittaa palvelumaksut ja palkkiot sovitulta tai korttiin liitetystä tililtä tai luotolta tai asiakkaan muulta OP Ryhmässä olevalta tililtä.

Kulloinkin voimassa oleva palveluhinnasto on saatavilla tilipankin toimipaikoissa ja OP-verkkopalvelussa osoitteessa [www.op.fi](http://www.op.fi).

## 6.1 Maksut ulkomailla ja valuuttakurssi

Kortilla tehdyt ostot ja käteisnostot veloitetaan korttiin liitetystä pankkitililtä tai luotolta euroina. Muussa valuutassa kuin euroissa tehdyt ostot ja käteisnostot muutetaan euroiksi. Valuutan muunnossa käytettävä valuuttakurssi muodostuu kortista riippuen joko Mastercard tai Visa -järjestelmässä käytettävästä kyseisen valuutan ns. tukkurussista ja siihen lisättävästä palveluhinnastossa ilmoitetusta marginaalista. Käytettävä tukkurussi vahvistetaan, kun varmenus- tai maksutapahtuma välittyy Visalle tai Mastercardille. Valuuttakurssin muutoksia sovelletaan välittömästi ilman ennakoilmoitusta. Käytetystä valuuttakurssista annetaan tieto jälkikäteen tiliotteella tai laskulla.

## 7 Sopimuksen, sopimusehtojen ja hinnaston muutokset

OP ilmoittaa kohdan 5.2. (OP:n ilmoitukset) mukaisesti sopimuksen, ehtojen tai hinnaston muutoksesta.

Muutos tulee voimaan OP:n ilmoittamasta ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan kahden ja OP Business Debitin osalta yhden kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä asiakkaalle.

Sopimus jatkuu muutetun sisältöisenä, jollei sopimuksen osapuolena oleva asiakas muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään mennessä ilmoita pysyvällä tavalla OP:lle vastustavansa muutosta. Asiakkaalla on oikeus muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään saakka irtisanoa sopimus päättyneeseen heti. Jos asiakas vastustaa muutoksia, hänellä ja OP:lla on oikeus irtisanoa tämä sopimus kohdan 4.2. (Sopimuksen päättyminen) mukaisesti.

### 7.1 Sopimuksen siirtäminen

OP:lla on oikeus siirtää tämä sopimus siihen perustuvine oikeuksineen ja velvolluuksineen kokonaan tai osittain määräämälleen.



Tilinomistajan, asiakkaan ja OP:n väliseen sopimukseen perustuvat oikeudet ja velvollisuudet ovat liiketoiminnan vastaanottajaan nähden voimassa, mikäli OP sulautuu taikka jakautuu tai luovuttaa liiketoimintansa kokonaan tai osittain.

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta toiselle.

## 8 Henkilötietojen käsittely

OP käsittelee asiakkaiden henkilötietoja voimassa olevien säädösten mukaisesti sekä tietosuojaselosteessa tarkemmin kerrotuin tavoin. Asiakkaan on suositeltavaa tutustua viitattuun tieto-suojainformaatioon.

Tietosuojaseloste on saatavilla OP:n verkkosivuilla osoitteessa [www.op.fi/tietosuoja](http://www.op.fi/tietosuoja) sekä asiamiehinä toimivien tilipankkien toimipaikoissa.

Asiakas antaa suostumuksen siihen, että OP:lla on oikeus käsitellä maksupalvelujen tarjoamiseksi tarpeellisia asiakkaan henkilötietoja.

Asiakkaan käyttäessä käteis- tai muuta automaattia tapahtumaa koskevat tiedot tallentuvat automaattia ylläpitävän yrityksen tietojärjestelmään ja OP antaa automaattia ylläpitävälle yritykselle tiedon sallitaanko automaattitapahtuma.

OP:lla on oikeus antaa tietoja korttiin ja kortin käyttämiseen liittyvistä yksittäisistä seikoista kansainvälisille korttiyhtiöille ja kortin maksuvälineenä hyväksyväälle tai maksun saajan korttitiilypalvelun tarjoajalle sekä vastata korttia koskevaan katetiedusteluun. OP:lla on oikeus luovuttaa kortinvalmistajalle ja korttiin liittyviä lisäominaisuuksia tarjoaville yrityksille kortin valmistamiseen tarvittavat tai lisäominaisuuksien vaatimat asiakkaan henkilötiedot.

OP:lla on oikeus tallentaa asiakkaan asiointia ja tapahtumia koskevat tiedot tietojärjestelmiinsä sekä nauhoittaa asiakaspuhelimet. Toimeksiannon, hakemuksen ja sopimuksen tekoaika ja muu asiointi todennetaan OP:n ylläpitämästä tietojärjestelmästä ja/tai nauhoittamasta puhelinkeskustelusta. OP voi käyttää niitä riskienhallintaan ja lisäksi asiakas ja OP voivat käyttää niitä todisteena mahdollisten riitaisuuksien ratkaisemisessa.

### 8.1 OP:n oikeus käyttää henkilöluottotietoja

OP käyttää maksuvälineitä ja luottoa myöntäessään ja valvoessaan sekä takausta ja panttia hyväksyessään asiakkaan tai sitoumuksen antajan henkilöluottotietoja. Luottotiedot hankitaan luottotietorekisterinpitäjän (esim. Suomen Asiakastieto Oy) ylläpitämästä luottotietorekisteristä.

### 8.2 Maksun laiminlyönnin rekisteröinti luottotietorekisteriin

OP:lla on oikeus ilmoittaa ja rekisterinpitäjällä oikeus tallettaa luoton maksun laiminlyönti luottotietorekisteriin, jos asiakkaalle eräpäivän jälkeen lähetetystä maksukehotuksesta, jossa on muistutettu mahdollisuudesta rekisteröidä maksuhäiriö luottotietorekisteriin, on kulunut vähintään 21

päivää ja maksu on viivästynyt yli 60 päivää maksukehotuksessa mainitusta alkuperäisestä eräpäivästä tai tallettaminen on lainsäädännön tai tietosuojaviranomaisen päätöksen nojalla muuten sallittua. Tiedon tallettamisoikeutta ei ole, jos maksun viivästyminen on aiheutunut kuluttajan suojalaissa tarkoitettusta ns. sosiaalisesta suoritusesteestä ja asiakas on ilmoittanut tästä luotonantajalle ennen luottotietorekisterimerkinnän tekemistä.

## 9 Asiakasneuvonta ja erimielisyydet

Tähän sopimukseen ja näihin ehtoihin liittyvissä kysymyksissä asiakkaan tulee ottaa yhteyttä aina ensisijaisesti OP:n asiakaspalveluun. Mahdolliset vaatimukset ja valitukset tulee tehdä kirjallisesti ja yksilöidysti.

Mikäli asiakas on eri mieltä OP:n tai tilipankin tekemästä päätöksestä, asiakas voi saattaa asian kirjallisesti OP Ryhmän asiakasasiamiehen ([www.op.fi/asiakasasiamies](http://www.op.fi/asiakasasiamies)) käsiteltäväksi. Asiakasasiamieskäsittely on aikaisemmasta päätöksenteosta riippumaton, nopea ja maksuton muutoksenhakukanava.

Kuluttaja ja pienyrittäjä voi saattaa näitä ehtoja koskevan erimielisyyden myös Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan ([www.fine.fi](http://www.fine.fi)) tai sen yhteydessä toimivan Pankkilautakunnan tai Kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) käsiteltäväksi.

### 9.1 Riitojen oikeuspaikka

OP / tilipankki ja asiakas voivat nostaa tästä sopimuksesta aiheutuvia riitaisuuksia koskevan kanteen toisiaan vastaan

- sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä kuluttajalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka.
- Jos kuluttajalla kannetta nostettaessa ei ole enää kotipaikka tai vakituista asuinpaikkaa Suomessa, voidaan kanne nostaa sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä kuluttajalla oli kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka sopimuksen syntyessä.
- Jos kuluttaja-asiakkaalla ei ollut sopimuksen syntyessä kotipaikkaa tai vakituista asuinpaikkaa Suomessa, kanne nostetaan sen Euroopan unionin jäsenvaltiossa olevan paikkakunnan alioikeudessa, jonka tuomiopiirissä asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka.
- Jos asiakkaalla ei ole asuinpaikkaa Euroopan unionissa, riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.
- Lisäksi asiakkaalla on oikeus nostaa kanne OP:ta vastaan OP:n kotipaikan käräjäoikeudessa ja tilipankkia vastaan tilipankin kotipaikan käräjäoikeudessa.



## II Eriyinen osa

### 10 Kortti ja kortin myöntäminen

#### 10.1 Kortin omistusoikeus ja ulkoasu

Fyysinen kortti ja sen kuvallinen ulkoasu ovat OP:n omaisuutta, eikä niitä saa muuntaa tai monistaa. Asiakas on velvollinen OP:n vaatimuksesta palauttamaan fyysisen kortin OP:lle, OP:n lukuun toimivalle tai kortin maksuvälineenä hyväksyväälle yritykselle leikattuna magneettijuovan ja sirun kohdalta useampaan osaan. Korttia ei saa käyttää vaatimuksen jälkeen.

#### Kortin ulkoasu

Korttia hakiessaan asiakas voi valita fyysisen korttinsa ulkoasun OP:n tarjoamista ulkoasuvaihtoehdoista, mikäli kyseeseen korttiin kuuluu eri vaihtoehtoja.

Mikäli asiakas ei ilmoita OP:lle vähintään kolme (3) kuukautta ennen kortin voimassaoloajan päättymistä muuta, uusitaan hänen korttinsa käyttäen nykyistä ulkoasua. Mikäli vaihtoehtoa ei enää ole OP:n valikoimissa, OP valitsee ulkoasun tarjolla olevista vaihtoehdoista. Mikäli asiakas haluaa vaihtaa ulkoasua muulloin kuin kortin uusimisen yhteydessä, veloitetaan siitä palveluhinnaston mukainen maksu.

OP:lla on oikeus lopettaa ulkoasuvaihtoehdon tarjoaminen sekä poistaa ja lisätä vaihtoehtoja asiakkaalle siitä erikseen ilmoittamatta.

#### 10.2 Edunvalvonnassa oleva asiakas ja edunvalvontavaltuus

Edunvalvonnassa oleva voi solmia OP:n kanssa korttisopimuksen käyttääkseen tilivaroja, joihin hänellä on vapaa käyttöoikeus holhoustoimesta annetun lain nojalla. Edunvalvojien tulee antaa suostumus korttisopimuksen tekemiseen ja kortin luovuttamiseen edunvalvonnassa olevalle.

Edunvalvonnassa oleva asiakas voi allekirjoittaa yksin korttisopimuksen ja hänelle luovutetaan kortti ja lähetetään korttiin liittyvä tunnusluku, jos kyse on luottolaitostoinnasta annetun lain vajaanvaltaista tilinomistajaa ja pankkitilin käyttöä koskevan säännöksen soveltamisesta.

Edunvalvontavaltuutettu voi sopia OP:n kanssa kortin käytöstä maistraatin vahvistaman edunvalvontavaltakirjan antaman valtuutuksen nojalla.

#### 10.3 Kortin tietojen käsittely keskusteluissa OP:n edustajien kanssa

Puhelimessa tai videoneuvottelussa OP:n tai tilipankin edustajan kanssa Kortin tietoja ei tietoturvasyistä saa mainita.

### 11 Kortin käyttöönotto, voimassaolo ja uusiminen

OP toimittaa asiakkaalle kortin ja salaisen tunnusluvun. Jos asiakas on valinnut tunnuslukunsa itse, sitä ei toimiteta hänelle erikseen. Maksu-kortissa on asiakkaan nimi ja asiakkaan on allekirjoitettava kortissa mahdollisesti oleva nimi-kirjoituspaneeli.

Kortin voimassaolo ilmenee kortista. Uusi kortti toimitetaan automaattisesti asiakkaalle ennen voimassaolon päättymistä edellyttäen, että korttisopimus, luottolisten korttien osalta luottosopimus ja korttiin liitetyn pankkitilin sopimus ovat voimassa ja asiakas on noudattanut niiden ehtoja. Asiakkaan tulee olla viipymättä yhteydessä OP:hen mikäli uusi kortti ei ole saapunut asiakkaalle viimeistään seitsemän (7) päivää ennen kortin voimassaolon päättymistä. Voimassaolon päätyttyä asiakkaalla ei ole oikeutta käyttää korttia. OP:lla on oikeus rajoittaa kortin voimassaoloaikaa ja vaihtaa kortti uuteen korttiin.

### 12 Kortin käyttötavat. Missä voin maksaa kortilla?

Asiakas saa käyttää korttia ja luovuttaa hänen hallussaan olevan Kortin tiedot vain näissä ehdoissa mainittuihin käyttötarkoituksiin.

Korttia voidaan käyttää käteisen nostoon, ostosten ja palveluiden maksamiseen tai rahan tallettamiseen korttiin liitettylle pankkitilille. Lisäksi Kortin tietoja voidaan käyttää ostosten ja palveluiden maksamiseen. Korttia saa käyttää vain pankki- tai luottotilillä olevien varojen tai myönnetyn luottorajan puitteissa.

Korttia ei saa käyttää laittomiin tarkoituksiin eikä kortilla saa ostaa tuotteita, joiden myynti on ostomaassa kielletty tai joiden hankkimiseen asiakkaalla ei ole asianmukaista lupaa.

#### 12.1 Kortin käyttö maksukorttina

Kortteja, joilla on credit- tai debit-ominaisuus, voidaan käyttää maksuvälineenä ja käteisen nostoon maksupäätteissä.

Kortin tiedot sisältävillä laitteilla (esimerkiksi mobiililaitteet) voidaan maksaa ostoksia lähilukevassa maksupäätteessä, jos asiakas on liittännyt Mobiili lähimaksu ominaisuuden laitteeseen erillisessä sovelluksessa.

Asiakas hyväksyy sen, että maksunsaaja voi tarkastaa asiakkaan henkilöllisyyden ja merkitä asiakkaan henkilötiedot, mukaan lukien asiakkaan henkilötunnuksen tunnusosan, maksupäätteen tositteeseen tai maksulomakkeeseen.





## 12.2 Kortin tietojen käyttö etämaksamisessa (puhelin-, posti- ja internet-myynti)

Asiakas voi Kortin tiedoilla maksaa etämyynnistä ostamia tuotteita ja palveluita.

Asiakkaan suositellaan maksavan Kortin tiedoilla ostoksia ainoastaan sellaiselle kolmannelle palveluntarjoajalle, joka on mukana Visa Secure tai Mastercard Identity Check -palvelussa. Kortinhaltija on tällöin velvollinen noudattamaan Visa Secure tai Mastercard Identity Check -palvelun antamia ohjeita.

Asiakkaan tulee antaa Kortin tiedot vain turvalliseksi tietämilleen kolmansille palveluntarjoajille. Asiakkaan tulee tutustua kolmannen palveluntarjoajan palveluun ja sen ehtoihin ennen Kortin tietojen antamista internet-sivuille, koska asiakas vastaa ehtojen mukaisista veloitteista ja Kortin tiedoilla tehdyistä kertaluonteisista tai toistuvista korttitapahtumista. Turvallisellekaan verkossa toimivalle kolmannelle palveluntarjoajalle ei koskaan saa antaa kortin salaista tunnuslukua.

Käyttäessään Kortin tietoja asiakas on velvollinen noudattamaan OP:n antamia ohjeita. Maksa turvallisesti verkossa -ohje on saatavilla tilipankin toimipaikoissa sekä OP:n verkkosivuilla osoitteessa [www.op.fi](http://www.op.fi). Turvallisen verkkomaksamisen ohjeita on myös kohdassa 17.1. (Kortista ja Kortin tiedoista huolehtiminen).

OP:lla on oikeus turvallisuussyistä rajoittaa Kortin käyttöä.

Asiakas voi tehdä toistuvaismaksuista sopimuksen maksunsaajan kanssa. Asiakas hyväksyy ensimmäisen maksun veloitettavaksi internetissä, maksupäätteellä tai muutoin ehtojen mukaisesti. Tämän jälkeen sovittu määrä maksuja veloitetaan kortilta automaattisesti asiakkaan ja maksunsaajan välisen sopimuksen mukaisesti. Halutessaan lopettaa palvelun tilinomistajan ja/tai asiakkaan on otettava yhteyttä maksunsaajaan.

Kortin vaihtuessa asiakkaan tulee päivittää uuden Kortin tiedot maksunsaajalle (esim. verkkokauppiaille), jonka palvelumaksut veloitetaan toistuvasti kortilta. Kansainvälisillä korttiyhtiöillä on oikeus välittää kortin tiedot myös automaattisesti luotettavaksi katsomilleen maksunsaajille.

Internet -myynnissä asiakas vastaa internet-yhteyden edellyttämistä laitteista, ohjelmista ja tietoliikenneyhteyksistä, niiden toimivuudesta, käyttökustannuksista ja tietoturvasta esimerkiksi palomuurin ja virustorjunnan osalta.

### Maksajan tunnistaminen etämaksamisessa

Internetissä tapahtuvan maksamisen yhteydessä asiakas tunnistetaan lisäksi erillisen tunnistuspalvelun avulla (esim. Visa Secure ja Mastercard Identity Check), mikäli kolmas palveluntarjoaja on mukana em. palveluissa.

## 12.3 Käteisnosto kaupan kassalla

Käteisnosto kaupan kassalla on mahdollista vain palvelua tarjoavissa liikkeissä. Käteisnosto on tätä palvelua tarjoavan kauppiaan tai muun yrityksen oma palvelu. Kauppias itse

määrittelee käteisnoston enimmäismäärän sekä mahdollisesti palvelusta perimänsä palkkion. Tunnus-luvulla vahvistettava korttitapahtuma sisältää käteisnoston ja korttios-toksen määrän. OP:n mahdollisesti perimän palkkion määrä ilmenee OP:n palveluhinnastosta.

## 12.4 Kortin automaattikäyttö, automaattinostot ja -talletukset

### Automaattinostot

Kortin ja/tai tunnusluvun avulla asiakas voi nostaa käteistä rahaa käteisautomaateista. Käteisautomaatin kertanoston vähimmäis- ja enimmäismäärä on automaattikohtainen.

### Automaattitalletukset

Kortin ja tunnusluvun avulla asiakas voi tallettaa käteistä korttiin liitetylle pankkitilille talletusautomaatilla.

Talletusautomaatti tarkastaa setelit ja kolikot ja palauttaa tunnistamattomat ja vahingoittuneet kappaleet automaattissa oleviin palautuslokeroihin. Asiakas vastaa rahojen talteen ottamisesta.

Talletusautomaatilla vastaanotetut varat hyvitetään pankkitilille, kun varojen aitous on tarkastettu ja varat on laskettu. Mikäli OP:lla on syytä epäillä talletusautomaatilla vastaanotettujen varojen aitoutta, OP:lla on oikeus tutkia ne erikseen ja tarvittaessa toimittaa ne edelleen viranomaisen tutkittavaksi.

Asiakas ei voi peruttaa korttitapahtumaa enää sen jälkeen, kun kortti ja käteisvarat on laitettu talletusautomaattiin.

Asiakkaalla on velvollisuus OP:n pyynnöstä antaa selvitys talletusautomaatilla talletettujen varojen alkuperästä.

Talletusautomaatilla kertatalletusta on rajoitettu. OP:lla on tämän automaattikohtaisen rajoituksen lisäksi oikeus asettaa talletukselle erillisiä rajoja. Mikäli kertatalletus ylittää nämä rajat, automaatti palauttaa ylimääräiset varat talletusautomaatissa olevaan palautuslokeroon asiakkaan talteen otettavaksi.

## 12.5 Kanta-asiakasominaisuuden käyttäminen

Korttiin voidaan liittää OP:n hyväksymien kolmansien osapuolten kanta-asiakasominaisuus. Kortin ja kanta-asiakasominaisuuden käyttö mahdollistaa maksamisen yhteydessä kolmannen osapuolen kanta-asiakasohjelmaan kirjautumisen ja ohjelman etujen hyödyntämisen sen sääntöjen mukaisesti.

## 13 Tilinomistajan ja asiakkaan vastuu kortin käytöstä

Tilinomistajat vastaavat siitä, että nostoihin ja maksuihin on tarvittava kate. Asiakas vastaa omalla kortillaan tehdyistä korttitapahtumista.

Tilinomistajat ja asiakas vastaavat:

- 1 kaikilla samaan pankkitiliin liitetyillä korteilla tehdyistä debit -korttitapahtumista;



- 2 kaikista niistä korttitapahtumista, jotka on tehty ennen kuin OP on vastaanottanut irtisanomisilmoituksen ja kaikki pankkitiliin liitetyt kortit on palautettu OP:lle tai OP Ryhmän pankille tai kortit on tuhottu;
- 3 kaikista niistä asiakkaan vastuulle jäävistä korttitapahtumista, jotka on tehty ennen kuin OP on vastaanottanut kortin katoamisilmoituksen.

## 14 Korttitapahtuman hyväksyminen. Miten voin maksaa kortilla?

Korttia ja siihen liittyvää salaista tunnuslukua saa käyttää vain asiakas, jolle kortti on luovutettu.

Käyttäessään yhdistelmäkorttia asiakkaan on maksuhetkellä ilmoitettava se kortin ominaisuus, jota hän haluaa käyttää. Tehtyä valintaa ei voi jälkikäteen muuttaa. Lähimaksamisessa valintaa ei tehdä maksamisen yhteydessä, vaan OP ilmoittaa asiakkaalle lähimaksamisessa käytettävän maksutavan.

Maksamisen yhteydessä on annettava Kortin tiedot joko antamalla kortti fyysisesti kortinlukijan luettavaksi tai lähimaksamisessa näytettävä korttia tai Kortin tiedot sisältävää laitetta kortinlukijalle tai etämaksamisen yhteydessä annettava maksamisessa tarvittavat tiedot: kortin numero, voimassaoloaika ja kysyttäessä kortin kääntöpuolella oleva turvaluku.

Asiakas antaa suostumuksensa korttitapahtuman toteuttamiseen joko näppäilemällä salaisen tunnusluvun maksupäätteellä tai automaattilla tai näyttämällä korttia tai Kortin tiedot sisältävää laitetta lähilukevalle maksupäätteelle, omakätisesti allekirjoittamalla korttimaksutositteen, hyväksymällä korttitapahtuman Kortin tiedot sisältävän palvelun avulla, antamalla muulla asianmukaisella tavalla kortin tiedot, käyttämällä korttia sellaisessa maksuautomaatissa tai maksupäätteessä, joka ei vaadi tunnuslukua tai OP-verkko-palvelussa hyväksymällä korttitapahtuman, joka on tehty käyttämällä Kortin tietoja.

Lähiluettavassa maksutapahtumassa pienissä maksuissa tunnuslukua ei tarvitse näppäillä maksupäätteeseen. Turvallisuussyistä maksupäätte saattaa kuitenkin vaatia ajoittain syöttämään tunnusluvun.

Asiakkaan on ennen suostumuksensa antamista tarkastettava korttitapahtumaan merkitty valuutta, maksun määrä ja korttitapahtuman oikeellisuus. Asiakas ei voi enää peruuttaa korttitapahtumaa sen jälkeen, kun hän on antanut edellä mainitulla tavalla suostumuksensa. OP:lla on oikeus veloittaa pankkitililtä tai luotolta edellä mainituilla tavoilla hyväksytyt korttitapahtumat.

## 15 Korttimaksun katevaraus ja maksun toteutus

OP tekee maksunsaajan pyynnöstä asiakkaan hyväksymästä korttitapahtumasta katevarauksen tulevaa veloitusta varten. Veloitus purkaa tehdyn katevarauksen.

Tilipankki tekee OP:n puolesta katevarauksen pankkitilille silloin kun asiakas hyväksyy debit -korttitapahtuman. Tili-pankki veloittaa pankkitililtä kortilla hyväksytyyn summaan ja tilittää sen OP:lle.

Korttitapahtuma veloitetaan korttiin liitetyltä pankkitililtä tai luotolta viimeistään korttitapahtuman vastaanottopäivää seuraavan työpäivän kuluessa. Korttitapahtuman vastaanottoajankohta on se hetki, jolloin OP on saanut maksunsaajan palveluntarjoajalta tarpeelliset tiedot korttitapahtuman toteuttamista varten. Korttitapahtuma voidaan veloittaa pankkitililtä tai luotolta saatavan yleisen vanhentumisajan puitteissa.

Ajoneuvojen vuokrausta sekä majoitus- ja matkustuspalveluja tarjoavilla yrityksillä, kuten autovuokraamoilla ja hotelleilla ja laivavarustamoilla on oikeus yleisen käytännön ja sopimusehtojensa mukaisesti veloittaa jälkikäteen ilman asiakkaan hyväksyntää laskuttamatta jääneet kohtuulliset polttoainemaksut, puhelin-, minibaari- ja ateriakulut, muut asiakkaan aiheuttamat kustannukset sekä veloitukset peruutetuista tai peruuttamatta jääneistä hotellivaruuksista tai muista palveluista.

OP vastaa asiakkaalle siitä, että korttitapahtuma hyvitetään maksunsaajan palveluntarjoajalle tai kansainväliselle korttiyhtiölle. OP:n velvollisuus toteuttaa korttitapahtuma alkaa siitä, kun se on saanut maksunsaajan palveluntarjoajalta korttitapahtumaa koskevan toimeksiannon ja loppuu siihen, kun se on tilittänyt varat maksunsaajan palveluntarjoajalle tai kansainväliselle korttiyhtiölle.

## 16 Kortti ei toimi – Asiakkaan ja OP:n oikeus rajoittaa kortin käyttöä

### 16.1 Asiakkaan asettamat turvarajat

Asiakas voi asettaa kortin käytölle korttikohtaiset turvarajat käteisnostoille, maksuille maksupäätteellä ja maksuille verkossa ja sovelluksissa. OP voi tarjota myös muita turvarajojen hallintapalveluita, joilla voidaan estää kortin käyttö joko kokonaan, väliaikaisesti, tapahtumatyypin perusteella tai aluekohtaisesti. Credit/Debit-kortilla (Yhdistelmäkortilla) voi turvarajasta riippuen olla erilliset turvarajat pankkitililtä veloitettaviin debit-tapahtumiin ja luotolta veloitettaviin credit-tapahtumiin. Asiakas voi muuttaa turvarajoja OP-mobiilissa, OP-verkkopalvelussa, konttorissa tai puhelinpalvelussa. OP:lla on oikeus turvallisuus- tai muusta perustelusta syystä muuttaa kortin turvarajoja noudattamatta korttiehtojen muutosmenettelyä. Mikäli kauppias ei suorita katevarausta, turvarajoja ei voida huomioida.

### 16.2 OP voi kieltäytyä toteuttamasta korttitapahtumaa

OP saa kieltäytyä toteuttamasta korttitapahtumaa, mikäli pankkitilillä ei ole riittävästi katetta, luottoraja tai kortin turvaraja ylittyy, kortin tietoja ei pystytä lukemaan, maksajaa ei ole tunnistettu maksupalvelulain mukaisesti, OP:lla on syytä epäillä kortin käytön oikeellisuutta, kortin käyttö ei ole



muutoin sopimusehtojen mukaista tai muusta riskienhallinnallisesta perustellusta syystä. Lisäksi OP saa kieltäytyä toteuttamasta korttitapahtumaa, mikäli laki tai muu OP:ta velvoittava säädös sitä edellyttää. Asiakkaalle ilmoitetaan korttitapahtuman yhteydessä, jos korttitapahtumaa ei voida toteuttaa.

### 16.3 OP:n oikeus sulkea kortti

OP:lla on oikeus sulkea kortti ja estää sen käyttö, jos:

- 1 kortin käytön turvallisuus on vaarantunut;
- 2 on syytä epäillä, että korttia käytetään oikeudettomasti tai vilpillisesti;
- 3 asiakkaalta ei ole saatu OP:n pyynnöstä selvitystä varojen alkuperästä;
- 4 asiakas ei toimita OP:n pyynnöstä lainsäädännössä vaadittuja asiakkaan tuntemiseksi tarvittava tietoja;
- 5 tilinomistaja tai asiakas joutuu Kansainvälisten pakotteiden kohteeksi tai toimii Kansainvälisten pakotteiden kohteena olevan yksityis- tai oikeushenkilön puolesta; tai
- 6 kortti oikeuttaa luoton käyttöön ja riski siitä, että luoton maksamisesta vastuussa oleva asiakas ei kykene täyttämään maksuvelvoitteitaan, on huomattavasti kohonnut.

Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi:

- luottoraja ylitetään
- asiakkaan käyttöoikeus korttiin liitettyyn pankkitiliin tai luottoon on lopetettu
- asiakkaalla on maksuviivästyksiä tai rekisteröityjä maksuhäiriöitä ja hänen muun käytöksensä perusteella OP:lla on syytä epäillä maksukyvyyn tai -halukkuuden vähentyneen
- pääkortinhaltija tai tilinomistaja sitä pyytää
- epäiltäessä kortin väärinkäyttöä
- ulosottomies on ilmoittanut luottoa koskevasta maksu- tai suorituskiellosta
- kortin tietoja on joutunut tai epäillään joutuneen väärin käsiin
- asiakas tai tilinomistaja hakeutuu velkajärjestelyyn, yrittysaneeraukseen tai konkurssiin
- asiakas kuolee tai hänelle määrätään edunvalvoja
- OP:ta koskeva työtaistelutilanne.

OP:n lukuun toimivalla yrityksellä ja kortin maksuvälineenä hyväksyvällä yrityksellä on oikeus OP:n vaatimuksesta ottaa kortti haltuunsa epäiltäessä kortin oikeudetonta tai ehtojen vastaista käyttöä.

### 16.4 Kortin käyttömahdollisuuden palauttaminen

Asiakas voi pyytää kortin käyttömahdollisuuden palauttamista olemalla yhteydessä OP:hen.

Kortin käyttömahdollisuus voidaan palauttaa tai korvata kortti uudella vastaavalla tuotteella, kun kortin sulkemiselle ei ole enää perusteita. OP:n on mahdollista harkintansa mukaan korvata kortti myös toisella tuotteella.

## 17 Asiakkaan velvollisuudet

### 17.1 Kortista ja Kortin tiedoista huolehtiminen

Kortti ja Kortin tiedot ovat henkilökohtaisia, eikä asiakas saa luovuttaa niitä kenellekään muulle, ei edes samaan perheeseen kuuluvalla.

Asiakkaan tulee säilyttää kortti ja Kortin tiedot huolellisesti ja erillään tunnusluvusta. Korttia ja tunnuslukua ei saa säilyttää esimerkiksi samassa lompakossa, käsilaukussa tai kotona samassa säilytyspaikassa. Asiakas sitoutuu hävittämään OP:lta saamansa tunnuslukutulosteen sekä sitoutuu olemaan kirjoittamatta tunnuslukua ylös helposti tunnistettavaan muotoon. Tunnuslukua tulee säilyttää niin, ettei kenelläkään muulla, ei edes samaan perheeseen kuuluvalla ole mahdollisuutta saada sitä tietoonsa. Asiakkaan on näppäillään tunnuslukua suojattava näppäimistö esim. kädellään siten, ettei sivullisella ole mahdollista saada tunnuslukua tietoonsa.

Internetin kautta tehtävien etämaksujen yhteydessä asiakkaan on pyrittävä varmistamaan, että luovuttaa Kortin tiedot luotettavaan ja viralliseen internet-kauppaan, eikä sitä jäljittelevälle huijaussivustolle. Asiakkaan tulee mennä internet-kaupan sivuille kirjoittamalla itse sen osoite selaimen osoiteriville. Näin pystyy pienentämään mahdollisuutta päätyä huijaussivustolle. Asiakkaan on tarkistettava selaimen osoiteriviltä, että sivuston yhteys salataan. Salauksen päällä oleminen varmistetaan selaimen osoiterivillä olevasta lukon kuvasta. Lukon tulee olla lukittu.

Asiakas on velvollinen varmistamaan olosuhteiden edellyttämällä tavalla säännöllisesti, että kortti on tallessa erityisesti niissä tilanteissa, joissa kortin katoamisen riski esimerkiksi väentungoksessa tai ravintolassa taskuvarkauden takia on suuri. Lisäksi asiakas on velvollinen vastaavasti varmistamaan, että Kortin tiedot sisältävä laite on tallessa eikä laitteen sisältämiä Kortin tietoja voida väärinkäyttää.

### 17.2 Katoamisilmoituksen tekeminen

Kortin tai laitteen ja siihen tallennettujen Kortin tietojen katoamisesta, joutumisesta sivullisen haltuun, jäämisestä automaattiin, tunnusluvun joutumisesta sivullisen tietoon tai oikeudettomasta käytöstä on viipymättä ilmoitettava OP:lle.

Katoamisilmoitus tulee tehdä ensisijaisesti puhelimitse sulkupalvelun numeroon. Voimassa olevan sulkupalvelun numeron löydät OP:n verkkosivuilta osoitteesta op.fi. Tilipankin aukioloaikoina ilmoitus voidaan tehdä myös puhelimitse tai asioimalla tilipankin toimipaikoissa. Aukiolo-aikojen ulkopuolella ilmoitus tehdään sulkupalvelun numeroon. Sulku-palvelu on auki ympäri vuorokauden. Katoamisilmoitusta tehtäessä on ilmoitettava asiakkaan

- nimi tai henkilötunnus, puhelinnumero,
- kadonneiden korttien korttityypit sekä tieto, että kyseessä on OP Ryhmän kortti sekä



- haluaako asiakas sulkea sekä kadonneen kortin että laitteeseen tallennetut Mobiili lähimaksamisen mahdollistavat Kortin tiedot vai pelkästään Kortin tiedot, jos vain laite on kadonnut.

OP sulkee kadonneeksi tai sivullisen haltuun joutuneeksi ilmoitetun kortin eikä sitä tai kadonneen kortin kanssa samannumeroista korttia saa käyttää. Jos asiakas kuitenkin käyttää korttia, OP:lla on oikeus periä korttiin liitetystä pankkitililtä tai luotolta kortin poisottopalkkio ja muut kortin käytöstä ja poisotosta OP:lle aiheutuneet kulut.

### 17.3 Korvausvaatimuksen tekeminen viivytyksettä

Asiakkaan tulee tarkastaa tiliotteelta tai korttiluoton laskulta, onko kadonneeksi ilmoitetulla kortilla tehty oikeudettomia tapahtumia. Asiakkaan tulee tehdä kirjallisesti tai OP-verkkopalvelun viestillä yksilöity korvausvaatimus OP:lle ilman aiheutonta viivytystä.

## 18 Kuka vastaa Kortin tai Kortin tietojen oikeudettomasta käytöstä?

### 18.1 Kuluttajan asemassa olevan asiakkaan vastuu

Kuluttajan asemassa oleva asiakas ja tilinomistajat vastaavat kortin oikeudettomasta käytöstä vain, jos:

- 1 joku heistä on luovuttanut Kortin tai Kortin tiedot sen käyttöön oikeudettomalle;
- 2 Kortin tai Kortin tietojen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu siitä, että joku heistä on huolimattomuudesta laiminlyönyt kortin tai tunnusluvun säilyttämisen näiden ehtojen mukaisesti tai muita kortin käyttöä koskevia ehtoja, tai
- 3 kukaan heistä ei ole ilmoittanut OP:lle Kortin, Kortin tietojen ja/tai tunnusluvun katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan tai välittömästi sen jälkeen, kun oikeudeton käyttö olisi tullut havaita OP:n tai tilipankin annettua tietoa toteutuneista korttitapahtumista.

Asiakas ja tilinomistajat vastaavat edellä 2 ja 3 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa kortin oikeudettomasta käytöstä enintään 50 euroon saakka. Tätä rajoitusta ei kuitenkaan sovelleta, jos joku heistä on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

Asiakas ja tilinomistajat eivät kuitenkaan vastaa kortin oikeudettomasta käytöstä:

- 1 siltä osin kuin korttia on käytetty sen jälkeen, kun OP:lle ilmoitettu kortin katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä;

- 2 jos maksunsaaja ei ole korttia käytettäessä asianmukaisesti, esim. korttiyhtiöiden sääntöjen mukaisesti, varmistunut asiakkaan oikeudesta käyttää korttia.
- 3 jos OP ei ole edellyttänyt maksajan vahvaa tunnistamista.

Asiakas ja tilinomistajat ovat kuitenkin aina vastuussa, jos joku heistä on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.

### 18.2 Vastuu OP Business Debitin käytöstä

Tilinomistajan ja asiakkaan vastuu Kortin ja Kortin tietojen oikeudettomasta käytöstä päättyy, kun OP:lle on tehty kaotamisilmoitus. Tilin-omistaja vastaa siihen saakka aiheutuneesta vahingosta.

### 18.3 OP:n ja tilipankin vastuu oikeudettomista korttitapahtumista

Tilipankki palauttaa oikeudettomasti toteutetun korttitapahtuman rahamäärän pankkitilille ja OP puolestaan korttiin liitetulle luotolle, kun on selvitetty, että asiakas tai tilinomistaja ei ole vastuussa kortin oikeudettomasta käytöstä. Asiakas ei kuitenkaan ole oikeutettu saamaan korttimaksun rahamäärän palautusta tai muuta hyvitystä, mikäli asiakas tai tilinomistaja ei ilmoita oikeudettomasta korttitapahtumasta ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan.

## 19 Virheelliset korttitapahtumat

### 19.1 Ilmoitus toteuttamatta jääneestä tai virheellisestä korttitapahtumasta

Toteuttamatta jääneestä tai virheellisesti toteutetusta korttitapahtumasta on ilmoitettava tilipankille ilman aiheutonta viivytystä sen havaitsemisen jälkeen.

OP Business Debitin osalta tapahtumista on ilmoitettava ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluttua tapahtuman veloittamisesta.

### 19.2 Korttitapahtuman jäljittäminen ja kulujen periminen

Jos korttitapahtuma on jäänyt toteuttamatta tai se on toteutettu virheellisesti, OP tai tilipankki käynnistää asiakkaan pyynnöstä toimenpiteet korttitapahtuman jäljittämiseksi ja ilmoittaa niiden tuloksista.

OP tai tilipankki perii tällöin ne kulut, jotka se joutuu korttitapahtuman jäljittämisen johdosta suorittamaan sellaiselle korttitapahtuman toteuttamiseen osallistuneelle maksajan tai maksunsaajan palveluntarjoajalle, joka sijaitsee Euroopan talousalueen ulkopuolella.

Mikäli korttitapahtuman toteuttamatta jääminen tai virheellinen toteutus on johtunut asiakkaan antamista virheellisistä tiedoista, OP:lla ja tilipankilla ei ole velvollisuutta ryhtyä jäljittämään korttitapahtumaa. Ne pyrkivät kuitenkin kohtuullisin toimenpitein saamaan korttitapahtuman varat



takaisin ja niillä on tällöin oikeus periä asiakkaalta tai tilinomistajalta varojen takaisin hankkimisesta aiheutuvat kulut.

### 19.3 OP:n ja tilipankin virheen korjaaminen

Tilipankki palauttaa korttiin liitetystä pankkitililtä ja OP luotolta veloitetun mutta toteuttamatta jääneen tai virheellisesti toteutetun maksun, mikäli ne ovat vastuussa tapahtuneesta kohdan 21 mukaisesti. Asiakkaalla on tällöin oikeus saada takaisin ne mahdollisesti perityt kulut, jotka liittyvät palautettavaan korttitapahtumaan. Lisäksi kuluttajalla on oikeus saada korvaus korosta, jonka hän joutuu suorittamaan maksun toteuttamatta jäämisen tai virheellisyyden vuoksi.

OP:lla ja tilipankilla ei kuitenkaan ole palautusvelvollisuutta, mikäli korttitapahtuman toteuttamatta jääminen tai virheellinen toteutus on johtunut asiakkaan antamista virheellisistä tiedoista tai maksun toteuttamiseen osallistuu Euroopan talousalueen ulkopuolella sijaitseva maksajan tai maksunsaajan palveluntarjoaja.

## 20 Erityisen maksupalautuksen edellytykset ja määräaika

OP tai tilipankki palauttaa asiakkaan pyynnöstä korttitapahtuman rahamäärä kokonaisuudessaan pankkitilille tai luotolle, jos korttitapahtuman rahamäärä:

- 1 ei täsmällisesti ilmene asiakkaan antamassa suostumuksessa; ja
- 2 on suurempi kuin asiakas on kohtuudella voinut odottaa ottaen huomioon hänen aikaisempi kulutuskäyttymisensä, sopimuksen ehdot sekä muut olosuhteet.

Tällaisia ovat maksut, jotka maksun vastaanottajilla on yleisen käytännön mukaisesti oikeus veloittaa jälkikäteen ilman asiakkaan suostumusta (esim. hotellien ja autonvuokraamojen jälkikäteiset veloitukset).

Asiakkaan on pyydettävä maksupalautusta kahdeksan viikon kuluessa korttitapahtuman rahamäärän veloittamisesta.

Oikeutta maksupalautukseen ei kuitenkaan ole, jos asiakas tai tilinomistaja on muu kuin kuluttaja tai maksun toteuttamiseen osallistuu Euroopan talousalueen ulkopuolella sijaitseva maksajan tai maksunsaajan palveluntarjoaja.

## 21 OP:n vastuunrajoitukset

OP ei vastaa kortilla ostetuissa ja maksetuissa tuotteissa ja palveluissa mahdollisesti esiintyvistä puutteista ja virheellisyyksistä, vaan niistä on vastuussa kauppias tai palvelun tuottaja. Asiakkaan tulee esittää kortilla ostetuista tuotteista ja palveluista johtuvat vaatimukset kauppiaille viivytyksettä havaittuaan virheen kauppiaan suorituksessa. Kuluttajansuojalain mukainen luotonantajan yhteisvastuu luotto-ominaisuudella ostetuista ja maksetuista tuotteista ja palveluista on kuvattu Korttiluoton ehdoissa.

OP ei takaa automaattien, maksupäätteiden, OP-verkkopalvelun tai turvallisen verkkomaksamisen palveluiden keskeytyksettä jatkuvaa toimintaa, vaan asiakkaan on varauduttava toiminnassa tapahtuviin keskeytyksiin, tietoliikennehäiriöihin ja automaattikohtaisiin käyttökatkoihin.

OP on velvollinen korvaamaan asiakkaalle ainoastaan sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut OP:n maksupalvelun tai sopimuksen vastaisesta menettelystä. Tällaisia välittömiä vahinkoja ovat asiakkaalle esimerkiksi virheen selvittämisestä aiheutuneet välttämättömät selvittelykustannukset. OP ei ole kuitenkaan vastuussa asiakkaalle aiheutuneista automaattien tai turvallisen verkkomaksamisen palvelujen toimintahäiriöistä tai virheistä aiheutuneista välittömistä vahingoista, jos toimintahäiriö on ollut havaittavissa. OP ei myöskään vastaa vahingosta, joka tapahtuu palvelun ohjeiden vastaisesta tai virheellisestä käytöstä tai joka johtuu siitä, että OP on jättänyt maksun suorittamatta pankkitililtä tai luotolta puuttuvan katteen vuoksi.

Jos kauppias tai muu yritys tarjoaa käteisnostomahdollisuuden, se ei ole velvollinen käteisen antamiseen eikä OP ole vastuussa palvelun saatavuudesta. OP ei ole vastuussa asiakkaalle aiheutuneista välittömistä vahingoista, jos käteisnostoa kaupan kassalta tarjoava myyntipiste ei kykene tai ei halua antaa käteistä rahaa kortilla.

OP vastaa asiakkaalle huolimattomuudellaan aiheuttamista välillisistä vahingoista ainoastaan, kun kyse on maksupalvelulaissa säädettyjen veloitteiden vastaisesta menettelystä. Tällaisia vahinkoja ovat mm. tulon tai ansion menetyt, saamatta jäänyt voitto, muuhun sopimukseen perustuva veloitteesta aiheutuva vahinko tai muu vaikeasti ennakoitava vahinko tai se, ettei asiakas voi käyttää pankkitilillä olevia rahavaroja haluamallaan tavalla.

OP ei kuitenkaan ole vastuussa kortin tai lisäpalvelun käytöstä, niiden käytön estymisestä tai korttitapahtumien toteuttamisessa tapahtuneesta virheestä tai laiminlyönnistä aiheutuneista välillisistä vahingoista.

OP ei vastaa mistään välillisistä vahingoista, mikäli asiakas tai tilinomistaja on muu kuin kuluttaja.

### 21.1 Asiakkaan velvollisuus rajoittaa vahinkoa

Asiakkaan on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos hän laiminlyö tämän, hän vastaa itse vahingoista tältä osin. Maksupalvelulain tai sopimuksen vastaisen menettelyn perusteella OP:n suoritettavaksi tulee vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon rikkomuksen syy, asiakkaan mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, kortista suoritettava vastike, OP:n mahdollisuudet ennakoita ja estää vahingon syntymisen sekä muut olosuhteet.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada OP:lta korvausta, jollei hän ilmoita virheestä OP:lle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita tarkastessaan tilipankin toimittamat tilitapahtumat tai OP:n lähettämän korttiluoton laskun.

## 21.2 Ylivoimaiset esteet

Sopijapuoli ei vastaa viivästyksistä tai vahingoista, jos se voi osoittaa, että sille kuuluvan velvoitteen täyttämisen on estänyt sellainen epätavallinen ja ennalta arvaamaton syy muun muassa häiriö sähkön jakelussa, tietoliikenteessä tai tietojärjestelmissä, tulipalo, luonnonmullistus, sota, melakka ja lakko, työsulku tai muu työtaistelutoimenpide, johon se ei ole voinut vaikuttaa ja jonka seurauksia se ei

kaikkea huolellisuutta noudattaen olisi voinut välttää. OP ei vastaa sellaisesta vahingosta, joka aiheutuu lakosta, sulusta, boikotista tai muusta työtaistelutoimenpiteestä myöskään silloin, kun OP on itse sen kohteena tai siihen osallisena. OP ei vastaa myöskään vahingosta, jos tähän sopimukseen perustuvien velvoitteiden täyttäminen olisi vastoin muualla laissa säädettyjä velvollisuuksia.

Sopijapuoli on velvollinen ilmoittamaan toiselle sopijapuolelle niin pian kuin se on mahdollista häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä. OP voi ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä esimerkiksi verkkosivuillaan osoitteessa [www.op.fi](http://www.op.fi) tai valtakunnallisissa päivälehdissä