

Yleiset Ehdot

Holvi Payment Services Oy
Julkaistu: 01.9.2019
Viimeksi päivitetty: 14.8.2024

Versio 3.6

(Mikäli tämän suomenkielisen käännöksen ja alkuperäisten englanninkielisten ehtojen välillä on ristiriitaa, sovelletaan englanninkielisiä ehtoja)

1. Soveltamisala

Näitä Yleisiä Ehtoja ("Ehdot") sovelletaan Holvin Asiakkailleen kulloinkin tarjoamiin maksupalveluihin. Näihin maksupalveluihin kuuluvat Asiakkaan maksutilien käyttö ja näihin maksutileihin liittyvien maksutapahtumien toteuttaminen.

Holvi tarjoaa Maksutilejään ainoastaan yritystileinä ja siten ainoastaan yritystarkoituksiin.

Lisäksi Holvi voi tarjota Asiakkailleen myös maksutileihin liittyviä lisäarvopalveluja, kuten laskutusta, raportointia, verkkokauppa-alustaa sekä luotto- ja säästötuotteita. Näitä lisäarvopalveluja voivat tarjota Holvi tai kolmannen osapuolen palveluntarjoajat. Näiden lisäarvopalveluiden käyttämiseksi Asiakkaan on ehkä hyväksyttävä lisäehdot, jotka ilmoitetaan lisäarvopalveluita tilattaessa tai käytettäessä.

Asiakas ja/tai hänen edustajansa hyväksyy nämä käyttöehdot rekisteröityessään Holviin, suorittaessaan maksun tai avatessaan maksutilin soveltuvin osin. Asiakkaan hyväksyntä näille Yleisille Ehdolle muodostaa molempien osapuolten välisen sopimuksen.

Näiden Yleisten Ehtojen hyväksymisellä Aiakas hyväksyy myös tietyt lisäehdot, jotka voivat liittyä sovellettaviin Maksutapoihin, lisäarvopalveluihin taikka muihin palveluihin, joiden osalta asiakasta voidaan pyytää hyväksymään lisäehdot, sovellettavien lakien mukaisesti.

Näiden Yleisten Ehtojen lisäksi sovelletaan seuraavia ehtoja siltä osin kuin ne eivät ole ristiriidassa näiden ehtojen kanssa.

- Acceptable Use Policy
- Terms on Card Payment Acceptance
- Terms and Conditions for the Holvi Business MasterCard®
- Terms for Payments by Direct Debit under the SEPA Core Direct Debit Scheme
- Holvi Business Credit Terms
- Pricing Terms
- Terms and Conditions for the use of Holvi Bookkeeper Service
- Data Processing Agreement

Riippuen maksutilin tyypistä tai tilatuista palveluista, voidaan soveltaa lisäehtoja joista ilmoitetaan asiakkaalle erikseen tarvittaessa.

2. Määritelmät

BaFin: on Saksan liittovaltion finanssivalvontaviranomainen (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht); lisätietoja BaFin:istä saa verkkosivuilta osoitteesta https://www.bafin.de/EN/Ho_mepage/homepage_ge_node.html.

Pankkipäivä: On mikä tahansa muu päivä kuin lauantai tai sunnuntai tai pyhäpäivä; lisätietoja verkkosivuilta asiakaspalveluportaalista osoitteesta <https://support.holvi.com>.

Maksukorttiverkosto: tarkoittaa Mastercard International Inc. ja/tai Visa Europe Services Inc. taikka muita korttibrändejä.

Asiakas: Luonnollinen tai oikeushenkilö joka käyttää palveluita laillisiin liiketoimintatarkoituksiin ja jonka nimiin Maksutili avataan.

Asiakastuki: on Holvin tarjoama palvelu, jolla Holvi tukee asiakkaitaan asiakastukipyyntöjen ratkaisemiseksi tai kysymyksiin vastaamiseksi. Lisätietoja Holvin asiakastuesta on saatavilla verkkosivuilta asiakaspalveluportaalista osoitteesta <https://support.holvi.com>.

Deutsche Bundesbank: Deutsche Bundesbank on Saksan liittotasavallan keskuspankki; lisätietoja Deutsche Bundesbankista on saatavissa osoitteessa <https://www.bundesbank.de/en>.

FIN-FSA: on Suomen Finanssivalvonta (Finnish Financial Supervisory Authority), lisätietoja saat osoitteesta <http://www.finanssivalvonta.fi/>.

Holvi: Holvi Payment Services Oy, mukaan lukien kaikki sen sivuliikkeet. Jäljempänä myös "me".

Holvi Mobiilisovellus: On Holvin tarjoama mobiilisovellus joka on saatavilla osoitteessa <https://www.holvi.com/fi/mobiilisovellus/>.

Holvi Business Credit Card: on yritysluottokortti, jonka Holvi myöntää Mastercard International Inc. lisenssillä..

Holvi Business Credit: on palvelu, joka sisältää Holvin myöntämän luoton ja luottokortin myöntämisen, käytön sekä hallinnoinnin.

Holvi Business Credit Terms: On Holvin ja Asiakkaan välinen sopimus, jolla sovitaan tarkemmin Holvi Business Credit -palvelun ehtoista.

Holvin palvelut: ovat kaikki palvelut, joita Holvi tarjoaa asiakkailleen näiden Yleisten Ehtojen kohdassa 1 kuvatussa laajuudessa. Käytetään myös nimitystä "Holvi-palvelu" erityisesti silloin, kun se liittyy Holvin ensisijaiseen palveluun eli Asiakkaan maksutilien ylläpitoon ja näihin maksutileihin liittyvien maksutapahtumien toteuttamiseen.

Holvin Verkkosivut: on Holvin verkkosivu osoitteessa www.holvi.com.

Maksutili tai Tili: on Holvi-palvelussa Asiakkaalle luotu maksutili, joka on tarkoitettu varojen asettamista käytettäväksi, siirtämistä tai nostamista koskevien maksutapahtumien suorittamiseen, jäljempänä myös "Tili". Koska Asiakkaalla voi olla myös useita maksutilejä, jäljempänä käytetään myös termiä "maksutili" tai "tili" viittaamaan useampaan kuin yhteen maksutiliin.

Maksutapa: Maksajan valitsema kanava, jonka kautta varat voidaan toimittaa. Holvi voi tarjota erilaisia maksutapoja,

kuten SEPA-luotto- tai debit-maksuja, korttimaksuja ja mobiilimaksuja.

Maksutoimeksianto: Maksajan tai maksunsaajan maksupalveluntarjoajalleen antama ohje, jossa pyydetään maksutapahtuman toteuttamista.

Maksupalautus: On Holvin tai maksunsaajan käynnistämä toimi, jolla maksetaan takaisin edellisen maksutapahtuman varat. Kohde on tyypillisesti maksajan ja maksunsaajan välinen täyttämättä jäänyt velvoite.

Maksutapahtuma: Maksajan tai maksunsaajan käynnistämä toimi, jolla varoja asetetaan käytettäväksi, siirretään tai nostetaan maksutililtä, riippumatta siitä, millä maksutavalla varat toimitetaan.

SEPA: Yhtenäinen euromaksualue. Euromaksualueella luodaan yhtenäiset eurooppalaiset maksuvälinemarkkinat.

Yleiset Ehdot: tarkoittavat näitä kulloinkin voimassaolevia Holvi Payment Services Oy:n ehtoja, jotka on julkaistu yllä mainittuna ajankohtana.

Järjestämätön tilinylitys: Tarkoittaa maksutilin tilinylitystä, jota Holvi ei ole tehnyt.

Käyttäjä: On luonnollinen henkilö, joka käyttää Holvin palveluja ja jonka Asiakas on valtuuttanut käyttämään Asiakkaan maksutiliä Asiakkaan puolesta.

3. Tiedonantovaatimukset

- 3.1. Asiakkaalla on oikeus pyytää nämä ehdot Holvilta maksutta sopimussuhteen aikana. Holvi asettaa käyttöehdot saataville Holvin verkkosivustolla ja Holvi-sovelluksen kautta tai tarvittaessa lähettää ne kirjallisesti Asiakkaan Holvin tiedossa olevaan osoitteeseen.

4. Tietoja palveluntarjoajasta

- 4.1. Holvi Payment Services Oy on suomalainen osakeyhtiö, jonka y-tunnus on 2193756-4 ja kotipaikka Kaikukatu 2 C, 00530 Helsinki, sähköposti support@holvi.com.
- 4.2. FIN-FSA (osoite: PL 103, 00101 Helsinki) on myöntänyt Holville maksulaitoslain (297/2010, muutoksineen; ”maksulaitoslaki”) mukaisen maksulaitostoimiluvan, jonka nojalla Holvi voi tarjota maksupalveluja kaikissa Euroopan unionin ja Euroopan talousalueen jäsenvaltioissa asianomaisten jäsenvaltioiden toimivaltaisille viranomaisille tehtävien erillisten ilmoitusten mukaisesti. FIN-FSA valvoo Holvin toimintaa kaikissa Euroopan unionin ja Euroopan talousalueen jäsenvaltioissa. FIN-FSA:n ylläpitämä julkinen rekisteri toimiluvan saaneista maksulaitoksista on saatavilla osoitteessa <https://www.finanssivalvonta.fi/rekisterit/valvottavaluettelo/>. Voit myös ottaa yhteyttä oman jäsenvaltiosi toimivaltaiseen viranomaiseen saadaksesi lisätietoja Holvista. Ota yhteyttä asiakaspalveluun osoitteessa support@holvi.com, jos sinulla on kysyttävää näistä käyttöehdoista.
- 4.3. Holvi-palveluja voi tarvittaessa tarjota Asiakkaalle Holvin sivuliike, aina kun Holvin sivuliike on mukana asiakassuhteessa. Tämä osoitetaan Asiakkaalle selvästi ennen sopimus- tai asiakassuhteen luomista rekisteröintiprosessin aikana.
 - 4.3.1. Holvi on perustanut Saksassa maksupalvelujen tarjoamista varten sivuliikkeen nimellä Holvi Payment Services Oy - Zweigniederlassung Deutschland, joka on rekisteröity Charlottenburgin Amtsgerichtin kaupparekisteriin numerolla HRB 201042 B ja jonka rekisteröity liikeosoite on osoitteessa Hasenheide 54, 10967 Berlin, Saksa. Holvi Payment Services Oy - Zweigniederlassung Deutschlandia valvoo soveltuvin osin Deutsche Bundesbank (osoite: Wilhelm-Epstein Straße 14. 60431, Frankfurt am Main, Saksa / Leibnizstraße 10, 10625 Berlin, Saksa) (<https://www.bundesbank.de/en>) ja Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) (osoite: Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, Saksa) (https://www.bafin.de/EN/Homepage/homepage_node.html). Kaikkia Asiakkaita, jotka rekisteröivät ja

avaavat Holvin yritystilin Saksassa, palvelee Holvi Payment Services Oy Zweigniederlassung - Deutschland.

4.4. Irlantia koskeva ilmoitus

Holvi Payment Services Ltd:llä on Suomessa Finanssivalvonnan myöntämä toimilupa, ja Irlannin keskuspankki (Central Bank of Ireland) valvoo sitä liiketoiminnan harjoittamista koskevien sääntöjen osalta.

5. Maksutilisi

- 5.1. Asiakas voi käyttää Holvi-palvelussa avaamaansa maksutiliä maksutapahtumien suorittamiseen, jotka koskevat varojen asettamista käytettäväksi, siirtämistä tai nostamista. Maksutiliä tarjotaan ainoastaan liiketoimintatarkoituksiin, ja hyväksymällä nämä käyttöehdot vahvistat Asiakkaana, että olet liikemies, joka käyttää maksutiliä liiketoimintatarkoituksiin. Holvi ei tarjoa palveluja kuluttajille, sillä Asiakkaat ovat yritysasiakkaita. Näin ollen kuluttajansuojalainsäädäntöä ei sovelleta Asiakkaiden ja Holvin väliseen suhteeseen.
- 5.2. Holvi noudattaa kaikkia maksulaitoslain mukaisia Asiakkaan varojen suojaa koskevia säännöksiä. Maksutili ei kuitenkaan ole samanlainen kuin luottolaitoksessa pidettävä pankkitili, eivätkä sillä olevat varat välttämättä kuulu minkään talletussuojarahaston tai korvausjärjestelmän piiriin. Hyväksymällä nämä Yleiset Ehdot Asiakas hyväksyy, että talletussuojarahastot tai korvausjärjestelmät eivät välttämättä koske maksutilejä.
- 5.3. Asiakkaiden maksutilien saldoa vastaava määrä säilytetään Asiakkaan puolesta Holvin erillisillä asiakasvaratileillä, yhdessä Holvin muiden asiakkaiden puolesta säilytettävien varojen kanssa. Holvi voi sijoittaa asiakasvaratileillä olevia varoja ainoastaan hyväksytyihin rahamarkkinavälineisiin. Varoja ei ole missään vaiheessa pantattu Holvin vastuiden kattamiseksi.
- 5.4. Maksutilien valuutta määritellään tilin avaamisen yhteydessä käytettävissä olevista valuutoista ja sitä voidaan muuttaa Asiakkaan niin halutessa. Tileillä olevat varat eivät vanhene, eikä varoille makseta korkoa.
- 5.5. Maksutileillä olevat varat kuuluvat Asiakkaalle. Maksutileillä olevat varat eivät voi olla yhteisomistuksessa.
- 5.6. Käyttäjän tai Asiakkaan (jos tämä on luonnollinen henkilö) on oltava vähintään 18-vuotias ja hänen kotipaikkansa on oltava Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueella, jossa Holvi-palvelu on saatavilla Holvin verkkosivustolla kulloinkin julkaistujen tietojen mukaisesti.
- 5.7. Jos Asiakas on oikeushenkilö, tämän on valtuutettava yksi tai useampi luonnollinen henkilö käyttämään Asiakkaan maksutilejä tämän puolesta. Tällaiseen valtuutukseen kuuluu muun muassa maksutoimeksiantojen suorittaminen, suoraveloituusvaltuutusten suorittaminen, sovellettaviin maksutapoihin liittyvien lisäehtojen hyväksyminen ja Holvin tai kolmannen osapuolen palveluntarjoajien tarjoamien lisäarvopalvelujen tilaaminen Asiakkaan puolesta. Asiakas vastaa kaikesta maksutilien käytöstä, mukaan lukien valtuutettujen henkilöiden käyttö. Tilittietoja voivat muuttaa vain Maksutilien käyttöön valtuutetut Käyttäjät ja muut Asiakkaan lailliset edustajat sen jälkeen, kun Holvi on heidät erikseen tunnistanut ja tunnustanut.
- 5.8. Jollei tietyistä yksityishenkilöitä koskevista rajoituksista muuta johdu, Holvilla on oikeus kuitata Asiakkaan kaikki saatavat, joita Holvilla voi olla Asiakkaalta näiden Palveluehtojen tai soveltuvin osin Maksutilien, Maksutapojen tai lisäarvopalvelujen käyttöön liittyvien lisäehtojen nojalla, asiakkaan Maksutililtä. Holvi ilmoittaa Asiakkaalle tällaisesta kuittauksesta. Holvi voi olla lain nojalla velvollinen rajoittamaan varojen siirtoa ja nostoa Maksutileiltä. Holvi pyrkii minimoimaan tällaisista rajoituksista Asiakkaalleen aiheutuvat haitat.
- 5.9. Holvi voi asettaa Asiakkaan maksutileille kohtuullisia varauksia mahdollisten takaisinperintöjen ja niihin

liittyvien maksujen ja seuraamusten kattamiseksi.

- 5.10. Asiakkaan vastuulla on selvittää, mitä mahdollisia veroja Asiakkaan maksutilien tai lisäarvopalvelujen käyttöön liittyy. Asiakas on yksin vastuussa oikean veron arvioinnista, keräämisestä, raportoinnista tai toimittamisesta oikealle veroviranomaiselle, mukaan lukien rajoituksetta kaikkien sovellettavien arvonlisäverojen kerääminen ja toimittaminen asianomaisella lainkäyttöalueella. Holvi ei määrittele, onko Asiakkaan maksutili tai Asiakkaan maksutilin käyttö veronalaista, eikä Holvi laske, kerää, raportoi tai toimita veroviranomaiselle mitään veroja, jotka liittyvät Asiakkaan maksutiliin tai Asiakkaan maksutilin käyttöön, arvonlisäverollisiin palveluihin tai niiden perustana oleviin transaktioihin. Jos Holvi on velvollinen maksamaan veroja jollakin lainkäyttöalueella Asiakkaan maksutilistä tai Asiakkaan maksutilin käytöstä, Asiakas on velvollinen korvaamaan Holville saman summan, jonka Holvi on ollut velvollinen maksamaan.

6. Maksutilin avaaminen

- 6.1. Avatakseen maksutilin Asiakkaalle Käyttäjän on rekisteröidyttävä Holvi-palveluun ja annettava rekisteröinnin yhteydessä vaaditut tiedot. Käyttäjää koskevien tietojen on liityttävä suoraan yksittäiseen käyttäjään. Holvi-palveluun liitetyn sähköpostiosoitteen on oltava vain Käyttäjän käytössä, eikä Käyttäjän tunnistetietoja saa jakaa muille käyttäjille tai kolmansille osapuolille.
- 6.2. Rekisteröitymisen yhteydessä Asiakkaan on hyväksyttävä nämä Yleiset Ehdot sekä muut ajoittain sovellettavat ehdot.
- 6.3. Asiakkaalla voi olla useita Holvi-palvelun maksutilejä yrityskohtaisesti. Rekisteröinnin tai maksutilin avaamisen yhteydessä sekä milloin tahansa maksutilin käytön aikana Holvi voi pyytää henkilöllisyystietoja, todisteita Asiakkaan tai Käyttäjän henkilöllisyydestä ja muita vaadittavia asiakirjoja, jotka ovat tarpeen asiakkaan due diligence -tarkastuksen suorittamiseksi. Tietoja antaessaan Asiakas takaa, että tiedot ovat täydelliset, tarkat ja totuudenmukaiset. Asiakkaan on ilmoitettava Holville kaikista tietojen muutoksista mahdollisimman pian, jotta Holvin tiedot pysyvät oikeina.
- 6.4. Jos Asiakkaan edustaja luo maksutilin oikeushenkilön puolesta, Asiakkaan edustaja vakuuttaa, että hänellä on siihen valtuudet. Maksutilin avaamisen yhteydessä Asiakkaan edustajaa voidaan pyytää toimittamaan todisteet valtuutuksesta. Tällaiset valtuutetut edustajat voivat avata muita maksutilejä, päivittää tilitietoja ja siten valtuuttaa muita Holvin rekisteröityneitä käyttäjiä käyttämään maksutiliä ja muuttamaan tilitietoja.
- 6.5. Holvi-palvelut avataan vasta, kun Asiakas on antanut kaikki tarvittavat tiedot rekisteröinnin suorittamiseksi, tiedot on tutkittu sääntelyn ja lainsäädännön vaatimusten mukaisesti, näihin kuuluvat erityisesti kaikkien yrityksen laillisina edustajina toimivien luonnollisten henkilöiden tunnistaminen sekä Asiakkaan liiketoimintaa koskevien yksityiskohtien, mukaan lukien tosiasialliset edunsaajat, tutkiminen sovellettavan rahanpesun vastaisen sääntelyn (AML) vaatimusten mukaisesti, ja Holvi on hyväksynyt hakemuksen.
- 6.6. Holvi voi oman harkintansa mukaan avata maksutilin odottaessaan tiettyjä kohdan 6.5 mukaisesti pyydettyjä tietoja. Tällaisessa tapauksessa Holvilla on oikeus rajoittaa maksutilin toimintaa, mukaan lukien lähtevien maksujen estäminen.

7. Maksutilin käyttäminen

- 7.1. Käyttäjä voi käyttää Maksutiliä Holvin antamilla tunnuksilla. Kaikki Holvi-palvelussa Käyttäjän tunnuksilla suoritettavat toimet sitovat Asiakasta.
- 7.2. Käyttäjän on pidettävä tunnukset salassa eikä hän saa luovuttaa niitä luvattomille kolmansille osapuolille.
- 7.3. Holvilla on oikeus ilman ennakoilmoitusta lukita Käyttäjän tunnukset ja estää Asiakkaan pääsy

Maksutileilleen tai rajoittaa Maksutilien toimintaa, kuten estää lähtevät maksut, jos on syytä epäillä niiden luvattonta käyttöä. Holvi ei ole vastuussa vahingoista, joita Asiakkaalle tai kolmannelle osapuolelle aiheutuu siitä, että tunnukset on lukittu edellä mainitun mukaisesti.

- 7.4. Asiakas on velvollinen noudattamaan Holvin kulloinkin julkaisemia ohjeita, jotka liittyvät maksutilien suojaamiseen.
- 7.5. Asiakas vastaa siitä, että vain sellaiset Holvi-palvelun Käyttäjät, jotka Asiakas on valtuuttanut ja jotka on rekisteröity Käyttäjiksi, voivat käyttää Maksutilejä ja päästä käsiksi tunnuksiin
- 7.6. Asiakkaan ja Käyttäjän on ilmoitettava Holville välittömästi, jos sen tunnukset ovat kadonneet tai valtuuttamaton taho on saanut ne käyttöönsä tai hallussaan tai jos tunnuksia on käytetty ilman valtuutusta. Holvi lukitsee Käyttäjän tunnukset ilmoituksen saatuaan.
- 7.7. Asiakas on vastuussa Holvi-palvelussa suoritetuista toimista, jos oikeudeton maksutapahtuma on toteutunut koska Asiakas:
 - 7.7.1. ei ole pitänyt Asiakkaan ja Käyttäjän tunnuksia salassa;
 - 7.7.2. on jakanut Asiakkaan tai Käyttäjän tunnukset kolmannelle osapuolelle näiden Yleisten Ehtojen tai Holvin antamien turvallisuusohjeiden vastaisesti; tai
 - 7.7.3. on laiminlyönyt velvollisuutensa ilmoittaa Holville ilman aiheutonta viivytystä tunnusten katoamisesta tai siitä, että asiaton taho on päässyt käsiksi Asiakkaan tunnuksiin tai saanut ne haltuunsa tai käyttänyt niitä muulla tavoin luvattomasti.
- 7.8. Asiakkaan vastuu luvattomasta maksutapahtumasta rajoittuu enintään 50 euroon. Rajoitusta ei sovelleta, jos Asiakas on toiminut vilpillisesti tai törkeän huolimattomasti.

Edellä sanotusta huolimatta Asiakas ei ole vastuussa Maksutapahtumasta, joka on aloitettu sen jälkeen, kun Holvi on vastaanottanut Asiakkaan kohdassa 7.6 tarkoitetun ilmoituksen.

Asiakas on kuitenkin vastuussa aiheutuneesta vahingosta, jos Asiakas on toiminut vilpillisesti, tahallisesti näiden Yleisten Ehtojen tai Holvin antamien turvaohjeiden vastaisesti tai törkeän huolimattomasti.

8. Maksutapahtumien käynnistäminen ja toteuttaminen

- 8.1. Holvi suorittaa maksutapahtumia, jotka koskevat varojen asettamista käytettäväksi, siirtämistä ja nostamista maksutileille ja maksutileiltä Asiakkaan maksutoimeksiantojen mukaisesti, ja käynnistää maksuja Asiakkaan puolesta toisen maksupalveluntarjoajan ylläpitämän maksutilien osalta.
- 8.2. Maksutoimeksiannon toteuttamiseksi tai käynnistämiseksi Asiakkaan on annettava Maksutoimeksianto ja vahvistettava se Holvin turvallisuusohjeissa kulloinkin julkaistujen tietojen mukaisesti Asiakkaan palveluportaalissa.
- 8.3. Oikea Maksutoimeksianto tarkoittaa maksajan tai maksunsaajan Holville antamaa toimeksiantoa, jossa pyydetään maksutapahtuman toteuttamista ja joka sisältää vähintään rahamäärän ja hyväksytyt maksutavan, jolla varat toimitetaan. Asiakkaan vastuulla on varmistaa oikeat vastaanottajan tilitiedot maksutapahtumaa suorittaessaan tai maksunsaajaa määrittäessään. Asiakas on vastuussa virheellisistä maksutoimeksiannoista. Tapauksissa, joissa Maksutapahtuma on tehty väärän vastaanottajan tilitietojen

virheellisyyden vuoksi väärälle vastaanottajalle, Holvi voi auttaa kohtuullisin ponnistuksin asiakasta saamaan varat takaisin. Jos varoja ei voida perä takaisin, Holvi voi toimittaa Asiakkaalle maksutapahtumaa koskevat olennaiset tiedot, jotta Asiakas voi auttaa häntä perimään varat takaisin. Holvi antaa nämä tiedot Asiakkaan kirjallisen pyynnön saatuaan, ellei laki toisin määrää.

- 8.4. Holvi voi suoraveloitusten käytön yhteydessä vaatia Asiakkaalta valtakirjan hyväksyä maksutapahtumien veloituksen Asiakkaan maksutileiltä.
- 8.5. Maksutoimeksianto katsotaan Holvin vastaanottamaksi välittömästi kun maksutoimeksianto on asianmukaisesti annettu Holvin palveluportaalisissa. Tiliä hoitavana maksupalveluntarjoajana Holvi toimittaa tai asettaa tiedot maksunvälityspalveluntarjoajan saataville välittömästi sen jälkeen, kun se on vastaanottanut maksunvälitystoimeksiannon maksunvälityspalveluntarjoajalta, kaikki maksutapahtuman käynnistämistä koskevat tiedot ja kaikki maksutapahtuman toteuttamista koskevat saatavilla olevat tiedot.
- 8.6. Holvi käsittelee maksunvälityspalveluntarjoajan palvelujen kautta välitettyjä maksutoimeksiantoja syrjimättä niitä muista kuin objektiivisista syistä, erityisesti ajoituksen, etusijan tai maksujen osalta verrattuna maksajan suoraan välittämiin maksutoimeksiantoihin.
- 8.7. Kaikki maksutapahtumat, jotka tapahtuvat Maksutilien välillä, hyvitetään asianomaisen asiakkaan (maksunsaajan) maksutilillä viimeistään sitä päivää seuraavan pankkipäivän loppuun mennessä, jona Holvi on vastaanottanut maksutoimeksiannon. Varojen toimitusaika riippuu maksajan valitsemasta Maksutavasta. Jos Maksutapahtuma, jonka Asiakas pyytää Holviltä, saapuu myöhemmin kuin sen olisi pitänyt saapua, Asiakas voi pyytää Holvia ottamaan yhteyttä vastaanottavaan pankkiin ja pyytämään sitä käsittelemään maksutapahtumaa ikään kuin se olisi tehty ajallaan.
- 8.8. Holvi voi tilapäisesti kieltäytyä toteuttamasta, käynnistämästä tai käsittelemästä Maksutoimeksiantoja riittämättömien käytettävissä olevien varojen vuoksi tai jos Holvilla on syytä epäillä, että maksutapahtuma on laiton tai vilpillinen. Holvi ei ole vastuussa tästä mahdollisesti aiheutuvasta tappiosta eikä ole velvollinen ilmoittamaan siitä aiotulle vastaanottajalle. Ellei laki toisin määrää, Holvi ilmoittaa asiakkaalle ilman aiheetonta viivytystä väliaikaisen kieltäytymisen syyt.
- 8.9. Maksutoimeksianto tai -aloite voidaan peruuttaa vain sovellettavassa laissa kuvatuissa rajoitetuissa olosuhteissa. Holvi perii peruutetuista Maksutoimeksiannoista sovellettavan hinnaston mukaisen maksun.
- 8.10. Jos maksutapahtuma käsitellään jostain syystä suuremmalla summalla kuin käytettävissä oleva saldo, Asiakkaan on maksettava takaisin se määrä, jolla koko osuus ylittää käytettävissä olevan saldon, välittömästi ilmoituksen saatuaan. Jos Asiakas ei maksa tätä summaa takaisin välittömästi ilmoituksen saatuaan, Holvi pidättää oikeuden ryhtyä kaikkiin tarvittaviin toimenpiteisiin, mukaan lukien oikeustoimet ja/tai maksutilin käytön estäminen tai sulkeminen, jäljellä olevien varojen perimiseksi takaisin.
- 8.11. Holvi ei pidä missään vaiheessa hallussaan maksajan varoja maksutoimeksiantopalvelun tarjoamisen yhteydessä.
- 8.12. Holvi varmistaa, että asiakkaan henkilökohtaiset tunnukset eivät ole muiden osapuolten saatavilla ja että maksutoimeksiantopalvelun tarjoaja välittää tunnukset turvallisia ja tehokkaita kanavia pitkin. Holvi varmistaa lisäksi, että kaikki muut maksutoimeksiantopalvelun tarjoamisen yhteydessä saadut Asiakkaan tiedot annetaan vain maksunsaajalle ja vain Asiakkaan nimenomaisella suostumuksella.
- 8.13. Holvi tunnistautuu ja kommunikoi turvallisesti maksutoimeksiantopalvelun tarjoajana tiliä ylläpitävän maksupalveluntarjoajan, Asiakkaan ja maksunsaajan kanssa. Tiliä ylläpitävänä maksupalveluntarjoajana Holvi kommunikoi turvallisesti maksutoimeksiantopalvelun tarjoajan kanssa.

- 8.14. Holvi ei vaadi Asiakkaalta mitään lisätietoja maksutapahtumien käynnistämistä varten, eikä Holvi käytä, käsittele tai tallenna tietoja muihin tarkoituksiin kuin Asiakkaan nimenomaisesti pyytämän maksutoimeksiantopalvelun tarjoamiseen. Holvi ei muuta mitään Asiakkaalta maksujen käynnistämisen yhteydessä saatuja tietoja. Holvi ei tallenna arkaluonteisia maksutietoja maksutoimeksiantopalvelun tarjoajana.

9. Tilitiedot

- 9.1. Asiakas voi nähdä kaikkien Maksutilien, sekä muiden maksutiliä ylläpitävien maksupalveluntarjoajien maksutilien tilitiedot siltä osin kuin Asiakas on tehnyt Holvin kanssa sopimuksen näiden muiden maksutilien liittämisestä Holvin järjestelmiin.
- 9.2. Asiakkaan muita maksutilejä koskevat tiedot näytetään Holvin palvelussa vain jos Asiakas on antanut siihen nimenomaisen suostumuksensa.
- 9.3. Tilitietopalveluntarjoajana Holvi huolehtii siitä, että Asiakkaan henkilökohtaiset tunnukset eivät ole muiden osapuolten saatavilla ja että kun Holvi välittää niitä, se tapahtuu turvallisia ja tehokkaita kanavia pitkin.
- 9.4. Tilitietopalvelun tarjoajana Holvi tunnistautuu Asiakkaan maksutiliä ylläpitävälle maksupalveluntarjoajalle ja kommunikoi turvallisesti tämän sekä Asiakkaan kanssa. Tiliä ylläpitävänä maksupalveluntarjoajana Holvi kommunikoi turvallisesti tilitietopalvelun tarjoajien kanssa.
- 9.5. Holvi käyttää ainoastaan nimettyjen maksutilien tietoja ja niihin liittyviä maksutapahtumia, eikä pyydä maksutileihin liittyviä arkaluonteisia maksutietoja.
- 9.6. Holvi ei käytä, käsittele tai tallenna tietoja muihin tarkoituksiin kuin asiakkaan nimenomaisesti pyytämän tilitietopalvelun suorittamiseen tietosuojasääntöjen mukaisesti.
- 9.7. Tiliä ylläpitävänä maksupalveluntarjoajana Holvi käsittelee tilitietopalvelun tarjoajan palveluiden kautta välitetyt tietopyynnöt syrjimättä, paitsi jos sillä on syytä epäillä, että pyyntö on laiton tai viipillinen.

10. Soveltuvat maksutavat

- 10.1. Asiakas voi nostaa, siirtää tai asettaa varoja käytettäväksi maksutileille ja maksutileiltä käyttämällä eri maksutapoja. Maksutapoja voivat olla esimerkiksi SEPA-maksut, luotto- tai debit-maksut, korttimaksut, maksujen käynnistäminen maksutoimeksiantopalvelun kautta tai mobiilimaksut. Holvi pidättää oikeuden ottaa milloin tahansa käyttöön uusia Maksutapoja tai poistaa aiemmin käytössä olleita Maksutapoja käytöstä.
- 10.2. SEPA-suoraveloitukseen sovelletaan SEPA-suoraveloitujärjestelmän mukaisia suoraveloitusmaksuja koskevia ehtoja.
- 10.3. Holvin Yritysluottopalveluun sovelletaan Holvin Yritysluottoa koskevia ehtoja.
- 10.4. Maksutapojen käyttöön voi liittyä Holvin tai kolmannen osapuolen palveluntarjoajien asettamia lisäehtoja, joihin voi sisältyä esimerkiksi pidättäminen/varaus lisäehdoissa kuvatulla tavalla. Kun asiakas aktivoi kyseisen maksutavan, häntä pyydetään hyväksymään kyseiseen maksutapaan sovellettavat lisäehdot. Tällaiset ehdot voivat muuttua.
- 10.5. Tietyn maksutavan käytön yhteydessä Holvi voi vaatia lisätunnistautumista Asiakkaan henkilöllisyyden todentamiseksi turvallisuussyistä tai muista syistä.
- 10.6. Holvi voi tilapäisesti estää tietyn maksutavan käytön vaatimustenmukaisuuteen tai turvallisuuteen liittyvistä syistä, jos epäillään maksutavan luvaton tai viipillistä käyttöä, tai koska takaisinmaksuriski tai riski, että

maksaja ei kykene täyttämään maksuvelvollisuuttaan, on merkittävästi kasvanut. Holvi ilmoittaa Asiakkaalle viipymättä väliaikaisen eston syyt.

11. Kolmannen osapuolen palveluntarjoajat

- 11.1. Asiakas voi sallia tietyille kolmansille osapuolille pääsyn maksutileihin tämän kohdan 11 mukaisesti. Näiden kolmansien osapuolten on oltava asianmukaisesti rekisteröityjä tai valtuutettuja "tilitietopalvelun tarjoajiksi" tai "maksutoimeksiantopalvelun tarjoajiksi" lain mukaisesti. Holvi neuvoo Asiakkaita perehtymään pääsyn sisältöön ennen kuin kolmas osapuoli pääsee heidän Tileilleen. Jos Asiakas hyväksyy kolmannen osapuolen pääsyn maksutileille, kolmannella osapuolella on samat tiedot kuin Asiakkaalla itsellään.
- 11.2. Asiakkaalla on yleensä oikeus peruuttaa suostumus, mutta tämä ei aina ole mahdollista (esimerkiksi jos Holvi on aloittanut asiakkaan käynnistämisen maksutapahtuman käsittelyn). Asiakas voi antaa tai peruuttaa suostumuksen maksutilien kautta verkossa, mutta asiakkaan on myös noudatettava kolmannen osapuolen toimintatapoja. Jos Asiakkaalla on epäily tilinsä turvallisuudesta, Asiakkaan on otettava välittömästi yhteyttä Holviin.
- 11.3. Asiakas on vastuussa suostumuksen pitämisestä ajan tasalla. Holvi ei ole vastuussa siitä, että Asiakas laiminlyö Holvin suostumuksen pitämisen ajan tasalla missään olosuhteissa.
- 11.4. Toimiessaan maksutoimeksiantopalvelun tarjoajana Holvi vahvistaa välittömästi maksujen käynnistämisen jälkeen maksutoimeksiannon onnistuneen käynnistämisen Asiakkaan tiliä ylläpitävälle maksupalveluntarjoajalle ja antaa Asiakkaalle, maksunsaajalle ja asiakkaan tiliä ylläpitävälle maksupalveluntarjoajalle viitteen, jonka avulla ne voivat tunnistaa maksutapahtuman ja tarvittaessa maksunsaaja tunnistaa Asiakkaan sekä kaikki maksutapahtuman mukana siirretyt tiedot. Lisäksi Holvi ilmoittaa Asiakkaalle käynnistetyn maksun määrän ja käynnistysprosessin mahdolliset maksut.
- 11.5. Holvi voi tiliä ylläpitävänä maksupalveluntarjoajana evätä tilitietopalvelun tarjoajalta tai maksutoimeksiantopalvelun tarjoajalta pääsyn maksutilille objektiivisesti perustelluista ja asianmukaisesti todistetuista syistä, jotka liittyvät kyseisen tilitietopalveluntarjoajan tai maksutoimeksiantopalvelun tarjoajan luvattomaan tai vilpilliseen pääsyyn maksutilille, mukaan lukien maksutapahtuman luvaton tai vilpillinen käynnistäminen. Tällaisissa tapauksissa Holvi ilmoittaa asiakkaalle sovitussa muodossa, että pääsy maksutilille on evätty, ja ilmoittaa syyt tähän. Nämä tiedot annetaan mahdollisuuksien mukaan Asiakkaalle ennen pääsyn epäämistä ja viimeistään välittömästi sen jälkeen, ellei tietojen antaminen vaaranna objektiivisesti perusteltuja turvallisuussyitä tai ellei se ole kielletty muussa asiaankuuluvassa Euroopan unionin tai kansallisessa lainsäädännössä. Holvi sallii pääsyn maksutilille, kun syyt pääsyn epäämiseen eivät enää ole olemassa.
- 11.6. Edellä mainituissa tapauksissa Holvi ilmoittaa välittömästi tilitietopalvelun tarjoajaa tai maksutoimeksiantopalvelun tarjoajaa koskevasta tapahtumasta toimivaltaiselle viranomaiselle. Ilmoituksen on sisällettävä tapauksen olennaiset yksityiskohdat ja syyt toimenpiteisiin ryhtymiselle.

12. Maksunpalautukset

- 12.1. Jos maksutapahtuma on toteutettu virheellisesti, Holvi palauttaa välittömästi ja joka tapauksessa viimeistään seuraavan pankkipäivän loppuun mennessä Asiakkaan maksutilille riittävät varat mahdollisine kuluineen maksutilin palauttamiseksi samaan tilaan kuin jos virheellisesti toteutettua maksutapahtumaa ei olisi tehty. Tätä ei kuitenkaan sovelleta, jos Asiakkaan antamat maksutoimeksiannot olivat virheellisiä. Jos näin on, Holvi pyrkii kohtuullisin keinoin saamaan varat takaisin. Holvi voi periä maksun tästä aiheutuvien kustannusten kattamiseksi. Sovellettavat maksut määritellään Holvin verkkosivustolla kulloinkin julkaistujen hintatietojen mukaisesti.

- 12.2. Jos varoja on maksettu Asiakkaan maksutilille erehdyksessä, Holvilla on oikeus palauttaa varat ja/tai pidättää varat, ellei laissa toisin määrätä. Jos varoja on maksettu Asiakkaan maksutilille erehdyksessä, Holvi voi toimittaa riittävät tiedot Asiakkaasta ja virheellisestä maksutapahtumasta maksutapahtuman lähettäneelle pankille tai laitokselle sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.
- 12.3. Holvi palauttaa Asiakkaan pyynnöstä maksunsaajan käynnistämisen tai maksunsaajan välityksellä käynnistetyn Maksutapahtuman koko määrän, jos Asiakkaan Holville antamassa valtuutuksessa ei ole yksilöity sen Maksutapahtuman tarkkaa määrää, jota varten valtuutus on annettu, ja Maksutapahtuman määrä ylittää määrän, jonka maksaja on kohtuudella voinut odottaa.
- 12.4. SEPA-suoraveloituksiin sovelletaan SEPA Core Direct Debit -järjestelmän mukaisia suoraveloituskasuja koskevia ehtoja, jotka ovat kulloinkin saatavilla Holvin verkkosivustolla. Näiden ehtojen mukaisesti asiakkaan on pyydettävä Holvilta maksupalautusta kahdeksan (8) viikon kuluessa siitä, kun maksutapahtuman määrä on veloitettu. Holvi palauttaa maksutapahtuman koko summan Asiakkaalle kymmenen (10) pankkipäivän kuluessa palautuspyynnön vastaanottamisesta. Jos Holvi kieltäytyy palauttamasta maksutapahtuman summaa, Holvin on ilmoitettava kieltäytymisen perusteet sekä ne viranomaiset ja muut vastaavat elimet, joiden käsiteltäväksi Asiakas voi saattaa asian.
- 12.5. Muut mahdolliset maksunpalautusmenetelmät, joita ei ole mainittu edellä, suoritetaan aina sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

13. Korvausvaatimusten käsittely

- 13.1. Tiettyihin Asiakkaan aktivoimiin maksutapoihin liittyviin ehtoihin voi sisältyä Holvin veloitteita palauttaa kaikki tai osa kyseisellä maksutavalla saaduista varoista, jos maksajan ja maksunsaajan välillä syntyy maksumääräyksen perustana olevaan kaupalliseen tapahtumaan liittyvä riita.
- 13.2. Asiakas on vastuussa omasta palvelutukeensa vastaamisesta ja siitä, että hän vastaa viipymättä kaikkiin pyyntöön liittyviin riita-asioihin. Asiakkaan tulee noudattaa Holvin ajoittain julkaisemia ohjeita, jotka liittyvät asiakastukeen ja riitaprosesseihin.
- 13.3. Jos Holvi vastaanottaa veloituksen tai vastaavan pyynnön (tai katsoo oman harkintansa mukaan, että tällainen pyyntö voidaan asettaa) tai tulee vastuulliseksi maksamaan sakkomaksuja liiallisista veloituksista:
 - 13.3.1. Asiakas on velvollinen maksamaan pyydetyn määrän (tai Holvin harkitseman määrän, jota voidaan pyytää), mukaan lukien kaikki Holvin maksettavaksi tulevat sakot, palkkiot, seuraamukset ja vahingonkorvaukset sekä Holvin kohtuulliset kulut, jotka liittyvät takaisinkytkennän toteuttamiseen, Holville välittömästi Holvin pyynnöstä; ja
 - 13.3.2. Holvi voi veloittaa Asiakkaan maksutiliä pyydetyllä summalla, mukaan lukien kaikki Holvin maksettavaksi tulevat sakot, palkkiot, seuraamukset ja vahingonkorvaukset sekä Holvin kohtuulliset kulut, jotka liittyvät takaisinperinnän toteuttamiseen, ilman Asiakkaan erillistä suostumusta maksutapahtuman pyynnön yhteydessä.
- 13.4. Jos Asiakkaan maksutileillä ei ole riittävästi varoja kattamaan veloituksen takaisinperintää, Asiakkaan on välittömästi korvattava Holville veloituksen takaisinperinnän määrä, mukaan lukien kaikki Holvin

maksettavaksi tulevat sakot, palkkiot, seuraamukset ja vahingonkorvaukset sekä Holvin kohtuulliset kulut, jotka liittyvät veloituksen takaisinperinnän toteuttamiseen.

14. Holvin vastuu oikeudettomista maksutapahtumista

- 14.1. Jos maksutapahtuman on suorittanut tähän oikeudeton henkilö, sitä ei ole suoritettu tai Holvi on suorittanut sen virheellisesti, Holvi palauttaa maksutilin välittömästi siihen tilaan, jossa se olisi ollut, jos oikeudeton maksutapahtuma ei olisi tapahtunut. Lisäksi Asiakkaalla on oikeus saada takaisin Maksutapahtumasta veloitetut kulut.
- 14.2. Jos maksutoimeksiannon on tehnyt oikeudeton henkilö sitä ei ole käynnistetty tai se on käynnistetty virheellisesti, Holvin tiliä ylläpitävänä maksupalveluntarjoajana palauttaa Maksutilin välittömästi ja joka tapauksessa viimeistään seuraavan Pankkipäivän loppuun mennessä siihen tilaan, jossa se olisi ollut, jos asiaton maksun käynnistäminen ei olisi tapahtunut.
- 14.3. Kohdassa 7.8 esitettyjen rajoitusten lisäksi asiakkaalla ei ole oikeutta maksutapahtuman määrän palauttamiseen tai muuhun korvaukseen, jos asiakas ei ilmoita oikeudettomasta, toteuttamatta jääneestä tai virheellisesti toteutetusta maksutapahtumasta ilman aiheetonta viivytystä siitä, kun hän on saanut siitä tiedon, ja viimeistään kolmentoista (13) kuukauden kuluessa siitä, kun maksutiliä veloitettiin maksutapahtuman määrällä tai maksutiliä hyvitetiin.
- 14.4. Vahinkoa kärsineen Asiakkaan on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahingon rajoittamiseksi. Jos Asiakas ei vähennä vahinkoa, Asiakas on vastuussa aiheutuneesta vahingon osasta.
- 14.5. Vahinkoa kärsineen Asiakkaan on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahingon rajoittamiseksi. Jos Asiakas ei vähennä vahinkoa, Asiakas on vastuussa aiheutuneesta vahingon osasta.

15. Sopimukseton tilinylitys

- 15.1. Maksutilien ylittäminen määrältään tai kestoaltaan on sopimuksetonta tilinylitystä, ja se on kielletty. Jos tällainen ylitys kuitenkin tapahtuu, se on korjattava välittömästi ilman muodollista ilmoitusta. Tällaista tilinylitystä ei voida missään vaiheessa myöntää hiljaisesti sovituksi tilinylitykseksi tai tietyn tilin sovitun tilinylityksen lisäämiseksi tai laajentamiseksi.
- 15.2. Jos asiakas ei selvitä tilannetta neljänkymmenenviiden (45) päivän kuluessa sopimuksettoman tilinylityksen alkamispäivästä, Holvi pyytää asiakasta täyttämään veloitteensa yhden (1) kuukauden kuluessa tämän virallisen huomautuksen lähettämisestä. Jos Asiakas ei maksa tilinylitystä edellä mainitun ajan kuluessa, nämä ehdot irtisanotaan välittömästi ja automaattisesti. Holvi voi, tämän kuitenkin rajoittamatta, käyttää oikeuttaan ehdottaa Asiakkaalle uuden sopimuksen tekemistä, jonka saldo on suurempi ja jossa noudatetaan kaikkia lain säännöksiä.

16. Maksutilin sulkeminen

Asiakas voi milloin tahansa sulkea maksutilinsä ilmoittamalla siitä Holville ja asettamalla maksutilien jäljellä olevan saldon nolnaan (0) euroon nostamalla jäljellä olevat varat edellyttäen, ettei maksamattomia vastuita, vireillä olevia varauksia tai negatiivisia saldoja ole. Maksutilit suljetaan, kun varat on siirretty. Jos maksutileille on kuitenkin aiheutunut lunastuspyynnön käsittelyn jälkeen lisänostoja, -maksuja tai -kuluja, maksut laskutetaan, ja Holvi pidättää itsellään oikeuden pitää maksutilit aktiivisina, kunnes maksamattomia maksuvelvoitteita Holville ei ole. Jos Asiakas ei ole Maksutilien irtisanomisen jälkeen asettanut saldoa nolnaan (0) euroon, Holvilla on oikeus periä sovellettavat maksut ja kulut Hinnaston mukaisesti, kunnes Maksutileillä ei ole enää saldoa.

17. Lisäarvopalvelut

- 17.1. Holvi tarjoaa Asiakkaidensa käyttöön tiettyjä lisäarvopalveluja, jotka ovat joko Holvin tai kolmannen osapuolen tarjoamia. Lisäarvopalveluihin voivat kuulua esimerkiksi raportointi, laskutus, verkkokauppa-alusta sekä luotto- ja säästötuotteet.
- 17.2. Lisäarvopalveluja voivat koskea niiden omat ehdot, jotka täydentävät näitä Yleisiä Ehtoja ja jotka Asiakas hyväksyy kyseisen palvelun tilaamisen yhteydessä. Joidenkin kolmansien osapuolten lisäarvopalveluiden osalta Asiakas tekee suoran sopimuksen palveluntarjoajan kanssa, jolloin Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet kolmannen osapuolen palvelun osalta määritellään ainoastaan kyseisessä sopimuksessa. Jos lisäehtojen tai kolmannen osapuolen ehtojen ja näiden käyttöehtojen välillä on ristiriita, lisäehdot tai kolmannen osapuolen ehdot ovat ensisijaisia.
- 17.3. Asiakas on itsenäisesti vastuussa oman liiketoimintansa ja toimintansa osalta asiaankuuluvien lakien ja asetusten noudattamisesta. Holvi ei harjoita juridista, kirjanpidollista, verotuksellista tai muuta ammatillista neuvontaa ja palveluita. Holvi ei ole missään tapauksessa vastuussa Asiakkaalle tai kenellekään muulle mistään päätöksistä tai toimista, jotka on tehty lisäarvopalveluista saatujen tietojen perusteella.
- 17.4. Asiakkaan vastuulla on selvittää, mitä veroja mahdollisesti sovelletaan asiakkaan käyttäessä lisäarvopalveluja. Asiakas on yksin vastuussa oikean veron arvioinnista, keräämisestä, ilmoittamisesta tai toimittamisesta oikealle veroviranomaiselle, mukaan lukien rajoituksetta kaikkien sovellettavien arvonlisäverojen kerääminen ja toimittaminen asianomaisella lainkäyttöalueella. Holvi ei ole velvollinen, eikä Holvi määrittele sovellettavia veroja, laske, kerää, raportoi tai toimita veroja millekään veroviranomaiselle Asiakkaan arvonlisäveropalveluiden käytöstä tai niiden perustana olevista liiketoimista.
- 17.5. HOLVI EI ANNA MITÄÄN NIMENOMAISIA TAI EPÄSUORIA TAKUITA SIITÄ, ETTÄ ASIAKKAIDEN KÄYTTÖÖN ANNETUT LISÄARVOPALVELUT OLISIVAT VIRHEETTÖMIÄ, ETTÄ NE OLISIVAT KÄYTETTÄVISSÄ TIETTYNÄ AJANKOHTANA TAI ETTÄ NE SOVELTUISIVAT ASIAKKAAN AIOTTUUN TARKOITUKSEEN. HOLVIN AINOANA VELVOLLISUUTENA JA ASIAKKAAN AINOANA OIKEUSSUOJAKEINONA LISÄARVOPALVELUN VIRHEEN TAI KÄYTTÖKYVYTTÖMYYDEN ILMETESSÄ ON KOHTUULLISIN TOIMIN PYRKIÄ KORJAAMAAN VIRHE TAI KÄYTTÖKYVYTTÖMYYS TAI SOVELTUVIN OSIN KÄYTTÄÄ HOLVIN KÄYTETTÄVISSÄ OLEVIA OIKEUKSIA KOLMANNEN OSAPUOLEN PALVELUNTARJOAJAA VASTAAN VIRHEEN TAI KÄYTTÖKYVYTTÖMYYDEN KORJAAMISEKSI.

18. Hyväksyttävää käyttöä koskevat periaatteet

- 18.1. Hyväksyttävää käyttöä koskevissa käytännöissä määritellään Holvi-palveluiden tai lisäarvopalveluiden käyttöön liittyvät erityisehdot ja rajoitukset. Yleinen hyväksyttävän käytön käytäntö, joka koskee kaikkia Holvi-palveluja kulloinkin, on saatavilla Holvin verkkosivustolla. Yleiseen hyväksyttävän käytön politiikkaan voidaan tehdä muutoksia siinä kuvatulla tavalla.
- 18.2. Lisäarvopalveluiden tilaaminen tai tiettyjen maksutapojen aktivointi voi edellyttää, että asiakas hyväksyy täydentävät hyväksyttävän käytön käytännöt, jotka liittyvät kyseiseen lisäarvopalveluun tai maksutapaan. Täydentäviin hyväksyttävän käytön käytäntöihin voidaan myös tehdä muutoksia, jotka on kuvattu kyseisessä politiikassa.

19. Tietosuoja

- 19.1. Holvi voi tallentaa ja siirtää henkilötietoja Holvin verkkosivuilta löytyvän tietosuojakäytännön mukaisesti.
- 19.2. Holvilla on oikeus jakaa Asiakkaan ja Käyttäjän tietoja maksukorttiverkostoille verkon sääntöjen vaatimusten mukaisesti sovellettavien maksunvälityssopimusten mukaisesti tai kolmansille palveluntarjoajille, jotka

auttavat tietyissä Holvin liiketoimintojen osissa, kuten maksujen käsittelyssä, petosten estämisessä, Käyttäjän tunnistetietojen validoinnissa, tietojen turvallisessa tallentamisessa ja muissa vastaavissa palveluissa. Holvi varmistaa, että nämä osapuolet käyttävät henkilötietoja vain niiden Holville suorittamiensa palvelujen yhteydessä.

- 19.3. Asiakkaan ja Käyttäjän on ilmoitettava Holville kaikista tietoihin tehdyistä muutoksista mahdollisimman pian, jotta Holvin tiedot pysyvät oikeina.
- 19.4. Holvi on sitoutunut säilyttämään asiakastiedot sovellettavien tietosuojalakien vaatimusten mukaisesti ja ryhtyy kaikkiin kohtuullisiin toimenpiteisiin varmistaakseen, että asiakastiedot on suojattu luvottomalta käytöltä, katoamiselta, luovuttamiselta tai tuhoamiselta. Asiakastietoja ei luovuteta kenellekään ilman asiakkaan lupaa, ellei laki sitä vaadi tai ellei näiden käyttöehtojen ja Holvin tietosuojakäytännön mukaisesti toisin määrätä.
- 19.5. Holvilla on oikeus säilyttää Käyttäjän tietoja myös palvelujen tai Käyttäjän maksutilin lopettamisen jälkeen rahanpesun torjunnan ja muun sovellettavan lainsäädännön, määräysten ja täytäntöönpanon vaatimusten täyttämiseksi.

20. Yleiset vastuunrajoitukset

- 20.1. Holvi vastaa siitä, että Asiakkaan käynnistämä Maksutoimeksianto toteutetaan näiden käyttöehtojen ja sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Asiakas vastaa siitä, että maksutileillä on maksutapahtumiin tarvittavat varat ja että hän noudattaa näiden Palveluehtojen, sovellettavien lisäehtojen, sovellettavien hyväksyttävän käytön käytäntöjen ja sovellettavan lain mukaisia velvoitteitaan.
- 20.2. Asiakkaalla on oikeus saada Holvilta vahingonkorvausta vain, jos Asiakas ilmoittaa vahingonkorvaukseen oikeuttavasta rikkomuksesta kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun Asiakas on huomannut virheen tai Asiakkaan olisi pitänyt huomata se.
- 20.3. Holvi ei missään tapauksessa ole vastuussa Asiakkaan tai kolmansien osapuolten tuotteissa tai palveluissa olevista virheistä tai viivästyksistä, jotka ovat kyseisen maksutapahtuman kohteena. Holvi on maksupalveluntarjoaja eikä se ole maksutoimeksiannon perustana olevan kaupallisen toimen osapuoli.
- 20.4. Sovellettavan lain sallimissa rajoissa Holvi on vastuussa vain välittömistä vahingoista, jotka aiheutuvat siitä, että Holvi rikkoo näitä käyttöehtoja tai sovellettavaa lakia. Holvi ei ole vastuussa mistään välillisistä vahingoista (mukaan lukien voitonmenetykset), ellei se johdu Holvin tahallisesta virheestä tai törkeästä huolimattomuudesta.
- 20.5. Holvi ei ole vastuussa menetyksistä tai vahingoista, jotka johtuvat siitä, että Holvi ei täytä velvoitteitaan epätavallisen tai ennalta arvaamattoman, Holvin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolelle jäävän, esteen vuoksi, jota kutsutaan myös ylivoimaiseksi esteeksi. Ylivoimainen este oikeuttaa Holvin keskeyttämään palvelun tarjoamisen toistaiseksi, kunnes ylivoimaisen esteen aiheuttanut tapahtuma on ratkaistu.

21. Keskeyttäminen ja irtisanominen

21.1. Irtisanominen asiakkaan toimesta

- 21.1.1. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa Holvi-palvelut ja nämä käyttöehdot päättymään välittömästi milloin tahansa Holville osoitetulla kirjallisella ilmoituksella. Irtisanomispyyntö tulee voimaan päivänä, jona Holvi on vastaanottanut pyynnön ("Voimaantulopäivä").

21.2. Holvin suorittama keskeyttäminen ja irtisanominen

- 21.2.1. Holvilla on oikeus keskeyttää Holvi-palvelut milloin tahansa välittömin vaikutuksin (ja kunnes syy on korjattu tai sopimus irtisanottu) ilman ennakoilmoitusta Asiakkaalle, jos:
- a) jokin Asiakkaan hakemuksen tai tilin avaamisen aikana antamista tiedoista on ollut virheellinen; tai
 - b) se on Holvin harkinnan mukaan tarpeen turvallisuussyistä; tai
 - c) kortin, maksutilien tai Holvin palveluihin liittyvien turvatunnusten epäillään olevan luvattomassa tai vilpillisessä käytössä tai niiden epäillyn käytön estämiseksi; tai
 - d) jos lakisääteiset veloitteet tai vaatimukset sitä edellyttävät; tai
 - e) jos on syytä uskoa, että asiakas rikkoo olennaisesti näitä käyttöehtoja, lisäehtoja, hyväksyttävän käytön käytäntöä tai sovellettavaa lakia; tai
 - f) on syytä uskoa, että Asiakas on käyttänyt tai aikoo käyttää Holvi-palveluja törkeän huolimattomasti tai vilpillisiin tai muihin laittomiin tarkoituksiin.
- 21.2.2. Holvilla on oikeus irtisanoa Holvi-palvelut ja nämä käyttöehdot mukavuussyistä ja perustelematta milloin tahansa antamalla asiakkaalle kahden (2) kuukauden kirjallinen ilmoitus.
- 21.2.3. Ellei sovellettava pakottava laki sitä kiellä, Holvilla on oikeus irtisanoa Holvi-palvelut ja nämä Palveluehdot välittömästi ja ilman tuomioistuimen väliintuloa, jos:
- a) Asiakas rikkoo olennaisesti näitä Palveluehtoja, lisäehtoja, Hyväksyttävän käytön käytäntöä tai sovellettavaa lakia;
 - b) Asiakkaalle on nimitetty pesänhoitaja, selvitysmies, edunvalvoja tai muu vastaava toimihenkilö tai hänet on julistettu konkurssiin, saneerausmenettelyyn, järjestelyyn tai maksujen keskeyttämiseen, tai hän joutuu muuhun maksukyvyttömyystapahtumaan, tai jokin edellä mainittua vastaava tapahtuma tapahtuu millä tahansa lainkäyttöalueella, jolla Asiakas on yhtiöitetty tai sijoittautunut tai asu
 - c) Asiakas jättää maksamatta palvelumaksuja tai rikkoo muutoin sovellettavaa lainsäädäntöä, näitä käyttöehtoja, täydentäviä ehtoja tai tässä määritellyjä sovellettavia käytäntöjä;
 - d) Holvin ja minkä tahansa maksun maksupalveluntarjoajan välinen sopimus irtisanotaan mistä tahansa syystä; tai
 - e) Holvin kohtuullisen harkinnan mukaan odotettavissa olevien takaisinmaksujen määrä on kohonnut, huono pisteytys tai puuttuvat tai negatiiviset tiedot ovat osa Asiakkaan vaatimustenmukaisuuden arviointia, tai Holvilla on syytä uskoa, että Asiakas on käyttänyt tai aikoo käyttää maksutilejä törkeän huolimattomasti tai vilpillisiin tai muihin laittomiin tarkoituksiin.
- 21.2.4. Keskeyttämis- tai irtisanomistapauksessa Holvi ilmoittaa Asiakkaalle etukäteen tai muutoin välittömästi sen jälkeen (siinä määrin kuin Holvi on lain mukaan oikeutettu).
- 21.2.5. Ilmoitus keskeyttämisestä ja irtisanomisesta tehdään sähköisesti jäljempänä olevan kohdan 25 mukaisesti.

21.3. Irtisanomisen seuraukset

- 21.3.1. Asiakkaan on maksettava säännönmukaisesti veloitetut palvelumaksut vain siltä osin kuin ne koskevat näiden Palveluehtojen irtisanomista edeltävää ajanjaksoa. Jos Asiakas on maksanut tällaiset

kustannukset ennakoon, Holvi palauttaa ne siltä osin kuin ne koskevat näiden Palveluehtojen irtisanomisen jälkeistä aikaa.

- 21.3.2. Irtisanominen ei muuta Asiakkaan vastuuta käsitellyistä maksutapahtumista tai veloitusten palautuksiin liittyvistä velvoitteista tai vastaavista velvoitteista, jotka säilyvät näiden Palveluehtojen irtisanomisen jälkeen.
- 21.3.3. Jos irtisanomispyynnön tekee Asiakas, Asiakas on velvollinen nollaamaan kaikkien Maksutilien saldon nolnaan (0) euroon ennen kuin Maksutilien irtisanominen tulee voimaan Voimaantulopäivänä. Jos tämä ehto ei täyty, Holvilla on oikeus jatkaa sovellettavien, Hinnoitteluehdoissa määriteltyjen maksujen ja kuluksen perimistä, kunnes Maksutileillä ei ole enää saldoa.
- 21.3.4. Jos irtisanominen on Holvin aloitteesta, Holvi pidättää oikeuden jatkaa maksutilien ylläpitoa viidentoista (15) kuukauden ajan maksajien mahdollisten myöhempien riitojen ja vaateiden kattamiseksi tai käynnissä olevien maksutapahtumien selvittämiseksi.
- 21.3.5. Tänä aikana ylläpidettyihin maksutileihin sovelletaan edelleen Hinnoitteluehdoissa eriteltyjä maksuja ja kuluja.
- 21.3.6. Osana maksutilien sulkemista Holvi siirtää jäljellä olevan saldon Asiakkaan osoittamalle SEPA-alueella sijaitsevalle pankki- tai maksutilille. Jos Holville ei ilmoiteta pankki- tai maksutiliä, Holvi pidättää oikeuden periä maksutilien ylläpitoon sovellettavat maksut ja maksut, kunnes maksutilien jäljellä oleva saldo on siirretty tai asetettu nolnaan (0) euroon.

22. Maksut

- 22.1. Asiakas maksaa Holvin palveluiden käytöstä Hinnaston mukaiset maksut ja maksut siitä alkaen, kun tilaus tulee voimaan.
- 22.2. Maksut ja veloitukset määräytyvät kulloinkin voimassa olevien ja Holvin verkkosivustolla saatavilla olevien sovellettavien Hinnaston mukaan.

23. Muutokset

- 23.1. Holvi voi muuttaa näitä Yleisiä ehtoja, mahdollisia lisäehtoja, Hyväksyttävän käytön käytäntöä tai Maksuohjeita milloin tahansa, kun se katsotaan tarpeelliseksi. Muutoksista ilmoitetaan Asiakkaalle sähköisesti jäljempänä olevan kohdan 25 mukaisesti. Muutokset tulevat voimaan ilmoituksessa mainittuna päivänä, kuitenkin aikaisintaan kahden (2) kuukauden kuluttua ilmoituspäivästä. Muutokset tulevat kuitenkin voimaan kahden (2) viikon kuluttua ilmoituspäivästä, jos muutokset tehdään korttiverkostojen vaatimusten vuoksi.
- 23.2. Asiakkaan katsotaan hyväksyneen muutokset, jos hän ei vastusta niitä ennen niiden voimaantulopäivää. Jos Asiakas vastustaa muutoksia, Asiakkaalla ja Holvilla on molemmilla oikeus irtisanoa Holvi-palvelut ja nämä Yleiset Ehdot päättymään välittömästi ja ilman kustannuksia ja maksuja.
- 23.3. Jos Palveluehtojen tai lisäehtojen muuttaminen on lakisääteistä, muutos voidaan tehdä ilman ennakoilmoitusta Asiakkaalle ja se tulee voimaan välittömästi.
- 23.4. Jos jokin näiden Yleisten Ehtojen määräys tai määräykset katsotaan pätemättömäksi, laittomaksi tai täytäntöönpanokelvottomaksi, Holvi ei tukeudu kyseiseen osaan ja tekee asianmukaiset muutokset niin pian kuin kohtuudella on mahdollista, jotta ne olisivat täysin vaatimusten mukaisia. Vastaava(t) ehto(t) muutetaan vastaavasti.

24. Valitukset

- 24.1. Jos Asiakas ei ole tyytyväinen Holvin palveluihin, Asiakas on aina tervetullut ilmoittamaan ongelmasta Holville. Jos Asiakas haluaa tehdä valituksen, Asiakas voi lähettää viestin osoitteessa support.holvi.com olevan valituslomakkeen kautta ja kirjoittaa valituksen. Holvi on sitoutunut ratkaisemaan Asiakkaan valitukset viidentoista (15) pankkipäivän kuluessa. Poikkeuksellisissa olosuhteissa Holvi voi pidentää tätä aikaa kolmeenkymmeneenviiteen (35) pankkipäivään.
- 24.2. Asiakas, jota Holvi Payment Services Oy Zweigniederlassung Deutschland palvelee, voi ilmoittaa, mikäli Asiakas ei ole tyytyväinen Holvin aiemmin kohdassa 24.1 kuvatulla Holvin valituslomakkeella ilmoittaman valituksen ratkaisuun, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) osoitteeseen Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Saksa (www.bafin.de/) tai Deutsche Bundesbank osoitteeseen Wilhelm-Epstein-Straße 14, 60431 Frankfurt am Main, Saksa (www.bundesbank.de/).

25. Viestintä ja kieli

- 25.1. Holvi kommunikoi asiakkaan kanssa ensisijaisesti sähköpostitse. Holvi voi kuitenkin ottaa yhteyttä asiakkaaseen myös kirjeitse, puhelimitse tai muulla tavoin. Asiakkaan on annettava Holville tätä varten vähintään yksi voimassa oleva sähköpostiosoite ja matkapuhelinnumero. On tärkeää, että Asiakas pitää Asiakkaan sähköpostiosoitteen ja matkapuhelinnumeron ajan tasalla.
- 25.2. Holvin voi olla tarpeen ottaa kiireellisesti yhteyttä Asiakkaaseen, jos Holvi epäilee tai saa tietoonsa, että Asiakkaan maksutileillä on tapahtunut vilpillistä toimintaa (edellyttäen, että Holvi ei ole laissa kielletty toimimasta näin) tai jos Holvi saa tietoonsa turvallisuusuhan. Tätä varten Holvi voi (esimerkiksi) soittaa Asiakkaalle tai lähettää hänelle sähköpostia, jos Holvi katsoo, että tämä on nopein tapa ottaa yhteyttä Asiakkaaseen. Kun Holvi ottaa yhteyttä Asiakkaaseen, Holvi antaa Asiakkaalle myös tietoa siitä, miten Asiakas voi minimoida maksuvälineeseensä kohdistuvan riskin, riippuen turvallisuusuhan luonteesta. Holvi käyttää Asiakkaan yhteydenottoon samoja yhteystietoja, jotka Asiakas on jo antanut Holville.
- 25.3. Holvi ja Asiakas sopivat, että näiden käyttöehtojen ja palvelun käyttökieli on englanti. Lisäksi he sopivat käyttävänsä englannin kieltä kohdan 24 tarkoituksiin tai kommunikoidessaan keskenään. Holvi pyrkii kohtuudella palvelemaan asiakasta myös saksaksi, suomeksi ja muilla eurooppalaisilla kielillä. Jos eri kieliversioiden välillä on ristiriitaa, englanninkielinen versio on ensisijainen. Asiakas voi joka tapauksessa aina käyttää englannin kieltä käyttäessään palvelua tai ottaessaan yhteyttä Holviin.

26. Sovellettava laki ja oikeuspaikka

- 26.1. Näihin ehtoihin sovelletaan Suomen lakia (pois lukien lainvalintaa koskevat säännökset).
- 26.2. Näistä käyttöehdoista aiheutuvat riidat ratkaistaan lopullisesti Helsingin käräjäoikeudessa tai vastaajan kotipaikan käräjäoikeudessa.