

Användarvillkor

Version 3 Sverige, september 2025

Genom att få tillgång till eller använda Bill Kills tjänster samtycker du till att vara bunden av dessa användarvillkor ("villkoren" eller "avtalet"), inklusive men inte begränsat till vår integritetspolicy, våra riktlinjer för cookies, riktlinjer för onlinegemenskap och säkerhetstips. Det är därför viktigt att du läser dessa villkor och riktlinjer noga innan du skapar ett konto.

Från tid till annan kan vi uppdatera dessa villkor, så kontrollera denna sida regelbundet för att hålla dig uppdaterad.

Om du bor i Sverige gäller dessa användarvillkor mellan dig och:

Bill Kill AS, filial i Sverige
Box 2315, 116 74 Stockholm
Sverige
Organisationsnummer: 516413-6037
(hädanefter "Bill Kill", "Bolaget" eller "vi")

Genom att få tillgång till eller använda våra tjänster i Bill Kill-mobilappen/Bill Kill-appen ("appen") eller andra plattformar eller tjänster som Bill Kill erbjuder (tillsammans kallade "tjänsten", "tjänster" eller "tjänsterna") godkänner du och är bunden av dessa villkor. Villkoren gäller för alla som får tillgång till eller använder våra tjänster, oavsett registrerings- eller abonnemangsstatus.

I enlighet med gällande lag förbehåller vi oss rätten att när som helst modifiera eller ändra villkoren. Meddelanden om väsentliga ändringar publiceras på denna sida med uppdaterat ikraftträdandedatum. I vissa fall kan vi meddela dig om ändringar via e-post eller på annat sätt, men du ansvarar själv för att regelbundet kontrollera denna sida för eventuella uppdateringar.

Att du fortsätter att ha tillgång till eller använda våra tjänster innebär också att du fortlöpande samtycker till eventuella ändringar, och som en följd av detta är du juridiskt bunden av de uppdaterade villkoren. Om du inte accepterar en ändring måste du omedelbart avsluta din tillgång till eller användning av våra tjänster.

Oavsett det ovanstående kommer varje väsentlig ändring av ansvarsbegränsning och tvistlösningsbestämmelser i avsnitt 13 nedan att kräva uttryckligt samtycke från dig. Vidare förbehåller vi oss rätten att ändra tillgängliga funktioner i våra abonnemang.

Användaravtal

1. Om Företaget och Appen

1.1 Om Bill Kill

Bill Kill är en plattform för fakturabetalning med kort. Tjänsten gör det möjligt för konsumenter att betala fakturor med valfritt debet- eller kreditkort, och samtidigt samla kortförmåner på fasta utgifter. Bill Kill förmedlar och genomför betalningsuppdrag enligt användarens instruktioner. För företag erbjuder vi +Biz (lansering oktober 2025) med utökad bransch tillgång och funktioner för B2B-betalningar. Bill Kill förmedlar och genomför betalningsuppdrag enligt användarens instruktioner.

Bill Kill kan laddas ned som en applikation på mobila enheter.

1.2 Parter

Användarvillkoren ("villkoren") gäller mellan Bill Kill AS ("företaget") och alla användare ("användare" eller "du") av Bill Kill-appen ("appen").

Juridiskt namn:	Bill Kill AS, filial i Sverige
Organisationsnummer	516413-6037
Webbplats:	billkill.se
E-post:	support@billkill.se
Adress:	Box 2315, 116 74 Stockholm, Sverige

1.3 Om bolaget, licenser och tillsynsmyndighet

Bolaget är en filial till det norska betalningsinstitutet Bill Kill AS, som står under tillsyn av Finanstilsynet i Norge. Bolaget erbjuder en betalningsplattform för faktura fremvisning, betalning av fakturor, skuld översikt och utför inom ramen för dessa tjänster betaltjänsten penningöverföring.

2. Registrering och kvalifikation

2.1 Kontoberättigande - ditt ansvar (kvalifikation före registrering)

Denna punkt gäller för konsument konto (C2B). För +Biz (B2B) gäller dessutom kapitel 14. Innan du skapar ett Bill Kill-konto måste du säkerställa att du uppfyller nedanstående krav. Genom att registrera dig intygar och garanterar du att du:

Du är inte behörig att skapa ett konto eller använda tjänsterna om inte alla följande punkter är uppfyllda, och genom att använda våra tjänster intygar och garanterar du att:

- Du är en fysisk person (dvs. inte en juridisk person, ett partnerskap/bolag eller annan affärsenhet) som är minst 18 år gammal
- Du är juridiskt behörig att ingå ett bindande avtal med Bill Kill
- Du har ett personnummer
- Du är registrerad med BankID
- Du har en smartphone eller surfplatta
- Du har ett svenskt bankkonto
- Du har ett eget betal- eller kreditkort
- Du har en giltig e-postadress



- Du har ett eget mobiltelefonnummer
- Du är bosatt i Sverige och kan uppge en svensk folkbokföringsadress
- Du är inte föremål för sanktioner enligt EU:s, FN:s eller Finansinspektionens lista över sanktioner
- Du ska följa detta Avtal och alla tillämpliga lokala, regionala, nationella och internationella lagar, regler och förordningar. Du har inte mer än ett konto för våra tjänster
- Du har inte tidigare blivit borttagen från våra tjänster eller våra närstående bolags tjänster av oss eller våra närstående bolag, såvida Du inte har vårt uttryckliga skriftliga tillstånd att skapa ett nytt konto

b) +Biz (B2B)

Om du registrerar eller använder +Biz måste du dessutom ha rätt att binda företaget och uppfylla kraven i kapitel 14 (KYB, fullmakt, roll- och åtkomststyrning).

c) Efterlevnad, legitimering och kontroller

Du förbinder dig att följa detta avtal och gällande lagar och regler, inklusive penningtvättsregelverket (kundkännedom och löpande uppföljning) samt regler om internationella sanktioner. Bill Kill kan genomföra elektronisk identitetskontroll, inhämta och verifiera dokumentation, kontrollera mot relevanta sanktionsregister och neka, stoppa eller säga upp kundförhållandet vid bristande efterlevnad eller ökad risk.

d) Användning av kontot

Du får inte ha mer än ett personligt konsumentkonto utan vårt uttryckliga tillstånd. Det är förbjudet att dela inloggningsinformation, låta andra använda ditt konto eller använda tjänsten i strid med lag, detta avtal eller våra branschregler (AUP). Missbruk kan medföra spärr, begränsningar eller uppsägning.

2.2 Bill Kill användarregistrering

Identitetskontroll sker med BankID eller annan stödd eID och kan omfatta kontroller enligt penningtvättsregistret och sanktionsreglerna.

För att använda appen måste du registrera ett konto och bekräfta din identitet. Vid registrering ombeds du att:

1. Verifiera identitet med BankID eller annan stödd eID,
2. Läs och acceptera användarvillkor och integritetspolicy,
3. Ange namn, bostadsadress, e-post (som måste verifieras) och mobilnummer,
4. Skapa egenvald kod (PIN) eller aktivera biometrisk autentisering (om enheten stöder det),
5. Bekräfta PEP-status (om du är politiskt exponerad person eller närstående),
6. Efter slutförd registrering kan du börja använda appen. Vid behov kan vi begära ytterligare uppgifter eller dokumentation.

2.3 Betalkort och beloppsgränser

Kort måste lagligen disponeras av dig, och stark kundautentisering (SCA) kan krävas vid betalning.

Du kan registrera upp till 10 betalkort i appen. Har du flera kort kan du välja vilket kort som ska användas för varje betalning, och du kan ange primärkort. Appen stöder Visa och Mastercard; American Express kan stödjas genom Master Bill Kill och +Biz där detta är tillgängligt. Kort måste vara utfärdade i ditt namn och lämpade för fakturabetalning.

Företaget kan fastställa belopps- och volymgränser per transaktion, per dag/vecka/månad, per användare, per kort eller mottagare. Gränser kan ändras löpande baserat på riskbedömning, kortnätverkets eller bankens krav. Företaget kräver stark kundautentisering (t.ex. BankID/3-D



Secure) för att genomföra en betalning. Betalningar kan nekas vid bristande täckning, fel, misstänkt aktivitet eller brott mot våra branschregler (AUP).

2.4 Egen vald kod (PIN) och biometri

PIN är unik för appen och ska inte vara samma som PIN för betalkort eller enhetskod. Vid upprepade felaktiga försök krävs återautentisering.

När du registrerar dig måste du skapa en personlig PIN-kod för användning i appen. Använd inte samma kod som för betalkortet eller enheten. Du kan även ange PIN vid inloggning, godkännande av betalning och för vissa åtgärder i appen. Om enheten stöder det kan du aktivera biometric (fingeravtryck/ansikte) istället för PIN vid inloggning.

Glömmer du PIN kan du skapa en ny via "Hjälp" eller "Inställningar" efter säker återautentisering. Säkerhetsåtgärder: Efter ett antal felaktiga PIN-försök (t.ex. 3×3) kan appen låsas och BankID krävas för upplåsning. Vi ber dig aldrig om kort-PIN eller hela BankID-koder via e-post, SMS eller chatt.

2.5 Säkerhet – For your eyes only

Kontot är personligt. Delning av inloggningsuppgifter, BankID, PIN eller biometri är förbjudet. Anmälningsplikt vid misstanke om missbruk.

Ditt Bill Kill-konto är personligt. Du får inte dela inloggningsdetaljer, PIN, BankID-information eller ge andra tillgång till kontot. Bill Kill kommer aldrig att be dig lämna ut PIN till kort, hela BankID-koder eller engångskoder via e-post, SMS eller sociala medier. Misstänker du bedrägeri, förlust av enhet eller obehörig användning måste du meddela oss utan onödigt dröjsmål via appen eller kundservice, samt kontakta kortutgivare/bank för att spärra kort/konto.

Av säkerhetsskäl kan vi tillfälligt spärra eller begränsa kontot vid misstanke om missbruk, regelbrott eller träff i sanktioner/AML-kontroller.

3. Bill Kills funktionalitet

3.1 Vad du kan använda Bill Kill till

Med Bill Kill kan du, beroende på vald plan, göra följande:

- Betala fakturor till vitlistade mottagare.
- Begära vitlistning av nya mottagare direkt i appen.
- Välja betalkort (debet/kredit) per betalning (American Express, Visa och Mastercard).
- Se översikt över godkända och genomförda betalningar och använda "Betala igen" för att kopiera tidigare betalningar.
- Begära avbetalningsplan, betalningsanstånd eller skicka invändning till fakturautställaren (där utställaren erbjuder sådana arrangemang). Bill Kill vidarebefordrar ärendet.
- Ta emot partnerförmåner från kortutgivare/partners där detta är tillgängligt.
- Tjäna Zen-poäng (grund- och ev. extrapoäng), få tillgång till "Min Betalning Rating" och statistik.
- Värva en vän och få Zen enligt gällande villkor.

+Biz (B2B):

+Biz kan göra allt som Ninja (gratis) och Master Bill Kill (MBK) kan, och dessutom genomföra B2B-transaktioner till fler mottagare- och bransch kategorier med färre begränsningar, se kapitel 14.7. +Biz används när du agerar för ett företag och omfattas av villkoren i kapitel 4 (KYB/fullmakt, roller, ansvar, frister m.m.).

3.2 Planer, funktioner och priser



Ninja (gratis)

- Stödda kort: Visa/Mastercard/Amex
- Transaktionsavgifter: Amex: 2,5 % och Visa/MC: 2,7 % av transaktionsbeloppet
- Tillgång till "NY" och "Betala igen"
- Ingen beloppsbegränsning
- Ingen övre gräns för antal fakturor som betalas med valt kort i appen
- Tillgång till: översikt över leverantörer och betalda eFakturor, Min BetalningsRating, statistik
- Zen grundpoäng, värva en vän

Master Bill Kill (MBK)

- Kan göra samma som Ninja, samt dessutom:
- Förmedlingsavgift: 2,2 % (Visa/Mastercard) och 2,2 % (American Express) per transaktion
- Zen Extrap poäng kan användas för att täcka förmedlingsavgift i appen
- Utökade möjligheter att tjäna Zen-poäng
- Pris: 119 SEK/mån från och med 01.06.2025 (pris kan ändras – se kapitel 13 om ändringar/avisering)

+Biz (B2B)

- Kan göra samma som Ninja och MBK, men i affärsförhållanden för företagets räkning
- Utökad mottagar- och branschtillgång jämfört med konsumentprofiler; förbjudna/begränsade kategorier i kapitel 4.7
- Priser och avgifter följer prislstan i appen och kapitel 4.8

3.3 Mottagare och vitlistning

Betalning kan endast göras till vitlistade mottagare. Om du inte hittar mottagaren kan du skicka en vitlistningsförfrågan. Vi kan avslå eller skjuta upp vitlistning vid bristfälliga uppgifter, risk, sanktioner eller AML-träffar. Se även kapitel 2 (konsument) och kapitel 4 (+Biz). Roller/åtkomster, reklamationsfrister och ansvar regleras i kapitel 4.

3.4 Manuella fakturor och gränser

Du kan registrera betalningsinformation från fakturor som kommer via andra kanaler, förutsatt att mottagaren är vitlistad. Om inte annat framgår i appen gäller:

Beloppsgräns (min.): Det är inte tillåtet att registrera fakturor under 10 SEK.

Förfalligräns (max): Förfalldatum kan inte ligga mer än 2 månader framåt i tiden vid registrering.

Vi kan justera gränser och/eller

3.5 eFaktura (inte relevant för SE)

Du kan samtycka till eFaktura – "Ja tack till alla" i appen för att ta emot eFakturor från anslutna utställare. Tillgänglighet och innehåll styrs av utställarens praxis. Du kan när som helst återkalla samtycket i appen eller hos banken.

3.6 Zen-poäng, statistik och Min BetalningsRating

Vid användning av appen kan du tjäna Zen-poäng (grundpoäng för alla och extrapoäng för MBK). Poängregler, intjäning och inlösen beskrivs i appen och kan ändras. Du kan se statistik över betalningar och din BetalningsRating.



3.7 Värva en vän (referral)

Genom att bjuda in vänner accepterar du följande:

Kvalifikation: Erbjudandet är knutet till ditt konto och kan inte överlåtas.

Bara de närmaste: Bjud endast in personer du har en faktisk relation till (vänner, familj, kollegor).

Samtycke först: Inhämta förhandssamtycke innan inbjudan. Oadresserad massutskick och spam är förbjudet.

Ny användare: Vännen får inte ha varit Bill Kill-användare de senaste 6 månaderna.

Använd värvningskod: Vännen måste registrera sig med din värvningskod.

Bonus (Zen) betalas ut enligt villkoren i appen. Vid misstanke om missbruk kan vi hålla inne eller återkalla bonus och spärra programtillgång.

3.8 Valuta och tillgänglighet

Appen stöder i dag betalningar i svenska kronor (SEK) för svenska användare och norska kronor (NOK) för norska användare. Andra valutor och marknader kan tillkomma senare.

3.9 Säkerhet, SCA och kontroller

Vi kan kräva stark kundautentisering (SCA) vid registrering och betalning (t.ex. BankID/3D Secure).

Betalningar kan nekas eller stoppas vid bristande täckning, tekniskt fel, misstänkt aktivitet, sanktions- eller AML-träff. Se även kapitel 2 (konsument) och kapitel 4 (+Biz).

4. +Biz (B2B)

(Gäller från och med oktober 2025.)

4.1 Syfte och tillämpningsområde

Detta kapitel reglerar +Biz, ett betalt abonnemang för företagsanvändning i Bill Kill. +Biz får endast användas av personer som agerar för en juridisk person ("företaget"). Alla transaktioner utförda med +Biz är B2B-transaktioner.

4.2 Definitioner

- a) +Biz-användare: Fysisk person som registrerar och använder +Biz för företagets räkning.
- b) Företaget: Juridisk person som +Biz-användaren representerar.
- c) B2B-transaktion: Betalning/uppdrag genomfört när +Biz är aktiverat.
- d) Abonnemanget: Betalt abonnemang "+Biz" med utökad branschtillgång och funktioner anpassade för företagsanvändning.

4.3 Kvalifikationer, registrering och fullmakt (KYB/KYC)

+Biz får endast tecknas och användas av personer med rätt att binda företaget (firmatecknare/prokura/fullmakt).

Företaget och +Biz-användaren är skyldiga att ange korrekt företagsinformation, organisationsnummer, företagsadress, kontaktpersoner, verkliga huvudmän och politisk exponering. Företaget kan inhämta och verifiera dokumentation i enlighet med gällande penningtvättsregler, genomföra riskklassificering och löpande uppföljning. Företaget kan neka, stoppa eller begränsa +Biz vid bristande kundkontroll, sanktionsrisk eller andra riskförhållanden.



4.4 Konto, roller och åtkomststyrning

+Biz är knutet till ett personligt Bill Kill-konto men används för företagets räkning. Företaget ansvarar för att tilldela/återkalla interna roller (administratör/godkännare/utförare), säkerställa tvåfaktorsautentisering och intern kontroll. Handlingar som utförs i +Biz anses utförda av företaget.

4.5 Betalningsmedel och samtycke

+Biz-användare kan registrera betalkort som både användaren och företaget lagligen disponerar. Godkännande i appen utgör ett samtycke att genomföra betalningsuppdraget för företagets räkning. Företaget ansvarar för riktigheten i fakturadatum och val av betalningsmedel/mottagare.

4.6 Tjänstens art och ansvarsfördelning

Bill Kill är en förmedlingsplattform och utför betalningsuppdrag enligt instruktion från +Biz-användaren. Företaget är inte part i det underliggande kundförhållandet mellan företaget och mottagaren. Företaget kan neka eller stoppa uppdrag vid fel, bristande täckning, misstänkt aktivitet, regelbrott eller sanktionera överträdelser. Rättigheter enligt konsumentkreditlagen gäller inte för betalningar genomförs som +Biz.

4.7 Branschtillgång, förbjudna och begränsade kategorier

+Biz kan ge tillgång till fler mottagare och branscher än konsumentprofiler. Förbjudet i +Biz: transaktioner i strid med sanktionsregler, penningtvättsregler eller terrorfinansiering; olagligt spel; obehörig betalningstjänst förmedling; anonymiserade/dolda mottagare; kringgående av kortregelverk.

Begränsade/kontroll krävande kategorier: krypto tjänster/växling, värdepapperstjänster, högrisk internationella överföringar, inkasso/dropshipping, vapen/dual use, vuxeninhåll, välgörenhetsdonationer, spel, högrisk export/import och betalningar till högriskländer. Företaget kan när som helst ändra branschlistan efter riskbedömning. Kontakta support@billkill.no om du undrar om mottagaren är vitlistad.

4.8 Abonnemangsvillkor och priser

+Biz är ett löpande abonnemang med förskottsvis månadsbetalning och automatisk förnyelse. Priser kan anges exkl. moms och faktureras företaget. Meddelanden om pris-/villkorsändringar ges i enlighet med kapitel 13; för +Biz kan meddelande skickas till företagets registrerade kontakt och in-app.

4.9 Ångerrätt och konsumentskydd

+Biz är en B2B-tjänst. Ångerrätt och övriga konsumenträttigheter gäller inte vid användning av +Biz.

4.10 Reklamation, tvistiga transaktioner och frister (B2B)

Företaget ska kontrollera transaktioner löpande och meddela oss utan onödiga dröjsmål. För +Biz är reklimationsfristen utan onödigt dröjsmål och senast 120 dagar från transaktionsdatum. Vid obehöriga transaktioner gäller reglerna i lagen om betaltjänster så långt de inte är avtalade bort för näringsförhållanden; bevisbördan åvilar företaget.

4.11 Ansvar och ansvarsbegränsning (B2B)

Företaget ansvarar endast för direkt skada som beror på eget fel vid utförande av betalningsuppdrag. Företaget ansvarar inte för indirekt skada, inklusive utebliven vinst, driftsavbrott, påminnelse-/inkassoavgifter m.m.



Ansvarstak: Samlat ansvar gentemot företaget är begränsat till ett belopp motsvarande de senaste 12 månadernas betalda +Biz-avgifter, om inte skadan beror på grov vårdslöshet eller uppsåt från företaget.

4.12 Databehandling, loggning och dokumentation

Företaget är personuppgiftsansvarigt för behandlingar som är nödvändiga för att leverera tjänsten och följa regelverk (inkl. AML). Företaget ansvarar för att lagra bokföringsmaterial i enlighet med gällande bokföringsregler (för närvarande minst 7 år i Sverige). Bill Kill kan erbjuda transaktionsöversikter/loggar till stöd för företagets efterlevnad.

4.13 Ändringar, spärr och upphörande

Företaget kan tillfälligt stoppa, begränsa eller avsluta +Biz vid avtalsbrott, bristande kundkontroll, hög risk eller sanktionsrelaterade förhållanden.

Uppsägning från företaget sker skriftligt via e-post; uppsägningen gäller för kommande abonnemangsperiod.

Vid upphörande raderas eller anonymiseras data i enlighet med integritets- och bokföringsregler.

4.14 Tillämplig lag och tvistlösning (B2B)

För +Biz gäller svensk rätt. Tvister ska avgöras av Stockholms tingsrätt som behörig domstol, om inte tvingande regler föreskriver annat.

5 Betalningar i Bill Kill

5.1 Utförande av betalningar

För att betala en faktura måste du först godkänna betalningsuppdraget i appen med kundautentisering (SCA), vanligtvis PIN/biometri. När du har godkänt en faktura flyttas den till "Till betalning / till förfall". Du kan se detaljer om godkända och genomförda betalningar i "Betalda fakturor" i minst 13 månader från betalningstidpunkten.

Utförandetid: En kortbetalning genomförs normalt inom 1–3 bankdagar. Vi rekommenderar användare att ta hänsyn till helg/helgdagar när betalning godkänns.

+Biz (B2B): När du använder +Biz agerar du för företagets räkning och betalningen är en B2B-transaktion. Se kapitel 4 för ytterligare villkor.

5.2 Kontroll av betalningar

Du ska löpande kontrollera betalningar i appen. Om du upptäcker transaktioner som inte stämmer eller som du inte känner igen ska du meddela oss utan onödigt dröjsmål via appen eller support@billkill.no

Frister: För konsumenter gäller lagstadgade frister för att anmäla obehöriga betalningar. För +Biz gäller dessutom kapitel 4.10 (bl.a. frist "utan onödigt dröjsmål och senast 120 dagar").

5.3 Återkallelse och stopp

Ett godkänt betalningsuppdrag kan återkallas så länge det inte har satts i utförande eller passerat vår cut-off för remittering. När status är "Fullfört uppdrag" kan varken du eller vi återkalla uppdraget.



Misstänker du att ett uppdrag inte är auktoriserat eller att fel belopp har debiterats måste du kontakta oss snarast. Vi utreder ärendet. Om missbruk av ditt Bill Kill-konto bekräftas krediterar vi det obehöriga beloppet i enlighet med gällande regler och detta avtal.

+Biz: Se även kapitel 4.10 om reklationsfrister och bevisbörda i näringsförhållanden.

5.4 Genomförande, priser, samtycke och debitering av betalkort

När du genomför "köp i appen / fakturabetalning" samtycker du till debitering av valt betalkort och till de priser/avgifter som visas i appen för den tjänst du väljer, samt eventuella lagstadgade skatter. Samtycke ges genom SCA (eID och/eller PIN/biometri).

Om du tecknar ett återkommande abonnemang i appen debiteras du löpande tills du säger upp det, se §5.5. Efter eventuell första bindningstid löper abonnemanget vidare automatiskt i lika perioder till gällande pris.

5.5 Automatisk förnyelse och automatisk kortdebitering

Abbonemang förnyas automatiskt tills du själv säger upp det i appen (Profil → Abonnemang). Du debiteras månadsvis, förskottsvis, normalt inom 24 timmar från första köptillfället. Betalningsinformationen lagras säkert hos vår betalningsleverantör (tokeniserad) och används för senare debiteringar.

- Invändningar mot en debitering gjord av Bill Kill skickas till support@billkill.no; du kan också kontakta bank/kortutgivare inom gällande frister.
- Återkalla samtycke: Du kan när som helst stoppa framtida automatiska kortdebiteringar i appen. Utestående belopp måste dock betalas.
- Ändra/avsluta: Att radera appen eller kontot avslutar inte abonnemanget. Uppsägning måste göras i appen. Efter uppsägning kan abonnemanget användas till slutet av innevarande period.
- Kortuppdatering: Du ger oss fullmakt att använda kortnätverkens uppdateringstjänster (utgångsdatum/nummer) så att debiteringar kan fortsätta utan avbrott.

+Biz: Regler om automatisk förnyelse och kortdebitering gäller motsvarande; fakturering kan ske till företaget.

5.6 Ångerrätt och undantag

För konsumenter i EU/EES gäller 14 dagars ångerrätt från abonnemangets början i enlighet med distansavtalslagen (2005:59).

Observera att denna 14-dagars period börjar när abonnemanget aktiveras, och ångerrätten upphör om du använder någon av Master Bill Kill-tjänsterna (t.ex. genomför en betalning med Amex, Visa eller Mastercard som MBK) under de första 14 dagarna. Efter genomfört betalningsuppdrag anses tjänsten fullgjord.

- Fullgjorda enskilda uppdrag: När ett betalningsuppdrag har genomförts efter ditt samtycke anses uppdraget fullgjort och förmedlingsavgiften för uppdraget återbetalas inte, om inte tvingande lag föreskriver annat.
- +Biz: Ångerrätt gäller inte för +Biz (näringsförhållanden), se kapitel 4.9.
- Felregistrering: Vid felaktiga uppgifter som leder till stopp/avbrott i remittering återbetalas förmedlingsavgiften inte om uppdraget är draget/under behandling. För att ångra kan du kontakta kundservice inom fristen; återbetalning sker till samma betalningsmedel minus ev. proportionellt vederlag.



5.7 Ytterligare villkor vid direktbetalning i appen

När du betalar Bill Kill direkt i appen (t.ex. abonnemang eller avgift) gäller dessutom:

- a) uppdatering av kort: Du kan ändra betalkort i Inställningar. Om en debitering misslyckas (stulet/utgången/ingen täckning) och du inte uppdaterar kortet eller säger upp abonnemanget är du fortfarande ansvarig för obetalda belopp. Du ger oss fullmakt att försöka debitera igen och att debitera uppdaterat kort när kortuppgifter förnyats. Detta kan innebära att transaktionsdatumet ändras.
- b) kortuppdateringstjänster: Du samtycker till att vi och vår betalningsleverantör kan använda kortnätverkens Account Updater-tjänster för att inhämta nya utgångsdatum/kortnummer från utgivare (där detta är tillgängligt) så att betalningar kan genomföras utan avbrott.
- c) Lagring och säkerhet: Kortdata lagras tokeniserat hos PCI DSS-certifierad leverantör. Vi kan kräva SCA (t.ex. BankID/3-D Secure) när du lägger till, byter eller återställer kort.
- d) Avtal med utgivare: Villkor och ev. avgifter kopplade till valt betalningsmedel följer av avtalet mellan dig och banken/kortutgivaren (eller annan leverantör av betalningsmetoden).
- e) Kreditering/återbetalning av underliggande faktura: Eventuell retur, kreditering eller återbetalning för varor/tjänster du har betalat till leverantör måste du ta direkt med leverantören. Bill Kill är inte part i det underliggande kundförhållandet; vi kan vidarebefordra meddelanden där detta stöds.
- f) +Biz (B2B): Bestämmelsen gäller motsvarande för +Biz; debitering och ansvar åvilar företaget.

5.8 Virtuella element (Zen-poäng)

Zen-poäng är ett lojalitetsprogram i appen. Poäng är personliga, icke-överförbara och utgör inte elektroniska pengar, insättningar eller finansiella instrument. Saldo visar omfattningen av användningsrätt i appen, inte ett penningvärde.

Alla köp och inlösningar av virtuella element gjorda genom tjänsten är slutgiltiga och icke-återbetalningsbara. Tillhandahållandet av virtuella element för användning i tjänsten är en tjänst som startar omedelbart efter bekräftelse av ditt köp/intjäning.

Typer: Grundpoäng (alla användare) och Extrapoäng (för MBK; +Biz kan ha egna regler).
Användning: Extrapoäng kan endast användas för att täcka förmedlingsavgifter i appen.

Konvertering: 1 000 Extra poäng = 1 SEK. Poäng kan inte växlas till pengar, överföras eller återbetalas.

Bill Kill kan administrera, reglera, ändra eller avveckla programmet. Vid avveckling/ändring har du inte rätt till ersättning för oanvända poäng om inte tvingande lag föreskriver annat. Vid avveckling eller ändring av Master Bill Kill eller +BIZ föreligger ingen rätt till ersättning för utnyttjade poäng, om inte annat följer av tvingande konsumenträttslig lagstiftning. Outnyttjade Zen Extrapoäng kommer att raderas från ditt användarkonto en månad efter att abonnemanget har avslutats.

Återbetalningar: Köp/inlösningar av virtuella element är slutgiltiga och icke-återbetalningsbara. Du medger att Bill Kill under inga omständigheter är skyldig att ge återbetalning för virtuella element, och att du inte kommer att få pengar eller annan kompensation för oanvända virtuella element när ett konto raderas eller stängs, oavsett om sådan stängning var frivillig eller ofrivillig.

+Biz: Poäng kan inte användas för att uppfylla lagstadgade betalningsskyldigheter.

Bill Kill förbehåller sig rätten att efter eget gottfinnande ta ut avgifter för åtkomst till eller användning av virtuella element och/eller distribuera virtuella element med eller utan kostnad. Företaget kan när som helst administrera, reglera, kontrollera, ändra eller ta bort virtuella element. Virtuella element kan endast lösas in genom tjänsten.

Frågor om Zen kan skickas till support@billkill.no

6 Företagets ansvar, rättigheter och skyldigheter

6.1 Ansvar för utförande av betalningsorder

Företaget ska utföra betalningsuppdrag i enlighet med den betalningsinformation du har godkänt i appen. Du ansvarar för att de uppgifter du anger eller accepterar (mottagare, referens, belopp, kortval m.m.) är korrekta. Om du godkänner felaktiga uppgifter ansvarar inte företaget för konsekvenserna av att uppdraget utförs enligt dina instruktioner.

Rollfördelning: Företaget är en förmedlingsplattform och är inte part i kundförhållandet mellan dig (eller företaget vid +Biz) och mottagaren. Risken för leverans, ångerrätt, reklamationer m.m. ligger hos dig/företaget och mottagaren (fakturaställaren). Rättigheter som gäller kortköp direkt mot leverantörer (till exempel enligt konsumentkreditlagen) gäller inte för fakturabetalningar förmedlade via Bill Kill, även om ett kreditkort används som betalningsmedel.

+Biz (B2B): För näringsförhållanden gäller dessutom kapitel 4 (bl.a. 4.6–4.11) om bransch, reklamationsfrister och ansvar.

6.2 Avvisning och stopp av betalningsuppdrag

Företaget kan avvisa eller stoppa ett betalningsuppdrag när:

- (i) uppgifterna är felaktiga eller ofullständiga,
- (ii) det inte finns täckning/auktorisering på valt kort,
- (iii) kortet är spärrat/anmält stulet eller säkerhetskontroll misslyckas,
- (iv) mottagaren inte är vitlistad,
- (v) tekniskt fel föreligger, eller
- (vi) uppdraget strider mot avtalet, AML/sanktionsregler, kortnätverksregler eller våra AUP.

Vi meddelar avvisning i appen och, så långt det är rimligt, orsaken, om inte lag förbjuder sådan information. Ett avvisat uppdrag anses inte mottaget för utförande.

6.3 Rättning vid felposteringar

Om företaget felaktigt har debiterat ditt konto ska vi snarast kreditera motsvarande belopp. Vid brottsliga förhållanden, försök till missbruk eller om rättning är nödvändig för att uppfylla lag/förordning (inkl. AML) kan rättning ske även senare.

Du är skyldig att meddela oss omedelbart om du blir medveten om en möjlig felpostering.

6.4 Företagets och användarens ansvar vid missbruk

Anser du att en betalning är obehörig eller att kontot har missbrukats måste du meddela oss utan onödigt dröjsmål.

Konsument: Vid obehöriga transaktioner begränsas ditt ansvar enligt lagen om betaltjänster (2010:751). Du kan bli debiterad en självrisk upp till 400 SEK för förluster som uppstår innan du anmäler, om du inte handlat grovt oaktsamt eller i strid med avtalet. Vid grov oaktsamhet kan du bli ansvarig för ytterligare förluster enligt lag.

Om missbruket beror på att din mobiltelefon, surfplatta eller liknande har förlorats eller stulits gäller samma regler som självrisk. Har du vidtagit rimliga skyddsåtgärder (PIN, lösenord, biometriska skydd) är självrisken begränsad till 400 SEK. Om du inte har gjort detta kan självrisken uppgå till 12 000 SEK.



+Biz (B2B): Ansvarsreglerna följer detta avtal och kapitel 4.10–4.11. Företaget har bevisbörda och måste ha tillräcklig intern kontroll (roller/åtkomster, 2FA, spärr av användare/enheter). Bill Kill ansvarar för förluster som beror på fel hos oss vid genomförande av ett auktoriserat uppdrag.

7. Användarens ansvar

7.1 Korrekt information och användarlicens (AUP)

Du ska säkerställa att alla uppgifter du lämnar i appen är korrekta och uppdaterade (profil, kontaktinfo, kortdata, fakturadatum). Bill Kill ger dig en personlig, icke-överförbar licens att använda tjänsten i enlighet med detta avtal. Licensen ger rätt att använda funktionerna såsom de görs tillgängliga, inte att exploatera tjänsten kommersiellt utan skriftligt samtycke.

Förbjuden användning (utdrag):

Du får inte:

- (i) använda tjänsten eller innehållet för kommersiella syften utan tillåtelse,
- (ii) kopiera, modifiera, överföra, skapa derivat, använda eller reproducera upphovsrättsligt skyddat material, varumärken eller annan immateriell rättighet tillgänglig via tjänsten utan Bill Kills skriftliga tillstånd,
- (iii) ge intryck av att dina uttalanden stöds av Bill Kill,
- (iv) använda robotar/scrapers eller andra metoder för att samla in eller kringgå säkerhet/navigering,
- (v) störa, skada eller ladda upp skadlig kod i tjänsten,
- (vi) kringgå SCA/åtkomstkontroller,
- (vii) "frame/mirrors" appen,
- (viii) dekompilera eller reverse-engineera appen,
- (ix) utveckla eller använda tredjepartsappar som interagerar med appen/API utan tillstånd,
- (x) använda metataggar/koder för att leda användare bort från tjänsten, eller
- (xi) uppmuntra eller främja aktivitet som bryter mot detta avtal eller tjänsten.

Bill Kill kan utreda brott och vidta åtgärder, inklusive spärr/avslutning av konto. Programuppdateringar (inkl. säkerhetsuppdateringar) kan laddas ned och installeras automatiskt.

+Biz (B2B): Användare ska ha fullmakt och agera för företagets räkning. Företaget måste hantera roll- och åtkomststyrning och säkerställa att anställda följer denna AUP. Användning av +Biz är begränsad till affärssyften, se kapitel 4.7 om förbjudna/begränsade kategorier.

7.2 Personlig PIN-kod

Du ska skapa en personlig PIN (och ev. biometri) och hålla den hemlig. Det är förbjudet att dela BankID, PIN eller inloggningsuppgifter. Se även §§ 2.4–2.5. Misstanke om kompromettering ska anmälas utan onödigt dröjsmål via appen/kundservice.

+Biz: Företaget ska omedelbart återkalla åtkomster för anställda/företagsägare som inte längre ska ha åtkomst och säkerställa att delade enheter skyddas.

7.3 Enhet och operativsystem

Håll mobil/surfplatta uppdaterad och använd originalt/icke-manipulerat operativsystem från tillverkaren. "Jailbreaking/rooting" eller motsvarande åtgärder minskar säkerheten och kan leda till spärr eller begränsningar. Du ansvarar för förluster som beror på sådan minskad säkerhet.



7.4 Förlorad eller stulen enhet/kort/mobiltelefon

Vid förlust/stöld av enhet, SIM, kort eller BankID ska du omedelbart:

- (i) spärta hos bank/kortutgivare,
- (ii) spärta appåtkomst via appen/kundservice, och
- (iii) ändra lösenord/PIN där relevant.

Förluster vid missbruk hanteras enligt § 6.4 och lagens regler.

+Biz: Företaget ska dessutom avaktivera användare/roller i administrationen och skydda enheterna enligt interna rutiner (MDM e.d.).

7.5 Rättmätig och laglig användning

Appen får inte användas i strid med avtalet, svensk lag eller tredje parts rättigheter. Detta omfattar bl.a. förbud mot bedrägeri, penningtvätt, terrorfinansiering, sanktionsbrott, olagligt spel, kringgående av kort-/nätverksregler och intrång i immateriella rättigheter.

+Biz: Användning är begränsad till företagets egna syften. Betalningar får inte utföras för tredje part utanför godkänt mandat. Se kapitel 4.7 för bransch- och mottagarbegränsningar.

7.6 Kontroll enligt penningtvättsregelverket (KYC/KYB)

Företaget genomför kundkännedom vid etablering och löpande uppföljning enligt gällande penningtvättsregler och sanktionslagstiftning. Du är skyldig att lämna riktiga och tillräckliga uppgifter och uppdatera dem vid ändringar. Vid bristande efterlevnad kan företaget vägra att etablera kundförhållande, stoppa transaktioner, spärta eller avsluta kundförhållandet.

+Biz: Företaget ska lämna nödvändig KYB-dokumentation (organisations-/adressuppgifter, verkliga huvudmän, PEP-/sanktionsklarläggning m.m.) och meddela ändringar utan dröjsmål.

8 Priser, avgifter, kvittning m.m.

8.1 Avgifter och priser

Företaget tar inte ut avgift för att ladda ned eller ha appen. Vid genomförande av betalningsuppdrag betalar du en förmedlingsavgift per transaktion enligt prislistan i appen. Du kan uppgradera till Master Bill Kill (MBK) med månadspris 119 SEK från 01.06.2025 (pris kan ändras efter meddelande, se kapitel 13).

+Biz (B2B): Priser för +Biz följer prislistan i appen och kan anges exkl. moms. Fakturering kan ske månadsvis och knytas till företaget (se kapitel 4.8 och 4.5 om automatisk kortdebitering). Eventuella branschspecifika avgifter kan tillkomma i enlighet med kapitel 4.7.

Gällande priser framgår alltid i appen innan du godkänner en betalning eller ett abonnemang.

8.2 Kvittning och innehållande

Företaget kvittar inte medel som ställts till förfogande för att utföra ett specifikt betalningsuppdrag.

Företaget kan dock (i) nettoredovisa/kvitta obestridda krav på avgifter, chargebacks, återbetalningar eller korrigeringar mot belopp som annars skulle krediteras dig (t.ex. återbetalning av förmedlingsavgift), och (ii) hålla inne utbetalningar vid misstanke om missbruk, AML/sanktionsträff eller myndighets-/kortutgivarbeslut.

För +Biz gäller detta motsvarande gentemot företaget.

8.3 Skatter och moms

Priser för konsumenter visas som totalpris inkl. moms.

För +Biz kan priser anges exkl. moms. Där moms är relevant beräknas och faktureras den enligt gällande regler. Du/företaget ansvarar för eventuella skattemässiga konsekvenser av användningen av tjänsten (inkl. bokföring och lagring, se kapitel 4.12 för +Biz).

8.4 Ändringar i priser och avgifter

Företaget kan ändra priser/avgifter med meddelande enligt kapitel 13. För konsumenter meddelas ändringar med rimlig frist före ikraftträdande; för +Biz kan meddelande ges till företagets registrerade kontakt och i appen.

8.5 Kampanjer, rabatter och provperioder

Kampanjer och provperioder kan erbjudas under begränsad tid och kan ha särskilda villkor som framgår i appen. Vid utgång övergår tjänsten till ordinarie priser om du inte säger upp inom fristen (se § 4.5 om automatisk förnyelse).

8.6 Valuta, avrundning och visning

Belastningar görs i SEK. Belopp kan avrundas till närmaste öre enligt praxis. Pris- och avgiftsinformation visas i appen innan du bekräftar och lagras i kvittotransaktioner i minst 13 månader (se § 5.1).

9 Avstängning

9.1 Företagets rätt att spärra eller begränsa

Företaget kan spärra, tillfälligt begränsa eller stoppa åtkomst till appen och/eller genomförandet av enskilda uppdrag när ett eller flera av följande föreligger:

- Säkerhetsskäl: misstanke om obehörig användning, komprometterad enhet/BankID, upprepade fel PIN/biometri, manipulerad enhet eller annan väsentlig säkerhetsbrist.
- AML/sanktioner: bristande kundkännedom, bristfällig/felaktig dokumentation, träff i sanktions-/PEP-kontroller eller annan förhöjd risk.
- Kort/auktorisering: spärrat/stulet kort, bristande täckning, tekniskt avslag, misslyckad 3-D Secure/SCA eller kort ej lagligen disponerat.
- Mottagare/användning: icke-vitlistad mottagare, brott mot branschregler (AUP) eller försök att kringgå kort-/nätverksregler.
- Avtalsbrott/beslut: brott mot villkor, missbruk/försök till missbruk, rättsligt påbud eller krav från myndigheter, betalningsleverantör eller kortnätverk.

- +Biz (B2B): Därutöver kan +Biz spärras vid bristande KYB, bristande legitimation/fullmakt, missbruk av roller/åtkomster, transaktioner i förbjudna/begränsade branscher (kapitel 4.7) eller förhöjd företagsspecifik risk.

9.2 Meddelande vid spärr

Vi meddelar om spärr/begränsning i appen och/eller via e-post/SMS så snart som möjligt, och anger orsaken samt vad som krävs för återöppning, om inte lag förbjuder sådan information (t.ex. enligt penningtvätts- och sanktionsregler). När hindret upphör avlägsnas spärren utan dröjsmål.



9.3 Användarens rätt att begära spärr

Du kan när som helst begära spärr via appen eller genom att kontakta support@billkill.no. Vid akut misstanke om missbruk bör du även spärra kort/eID hos bank/utgivare omedelbart.

+Biz: Företagsadministratör kan spärra enskilda användare/roller och betalningsmedel i administrationen. Företaget kan bistå med snabbspärr efter legitimerad begäran.

9.4 Användarens skyldighet att spärra

Återöppning kan ske när grunden för spärr har upphört och nödvändiga åtgärder har vidtagits, t.ex.:

- (i) ny SCA/återidentifiering (BankID),
- (ii) uppdaterad dokumentation (KYC/KYB),
- (iii) utbytt/uppdaterad enhet och säkerhetsinställningar,
- (iv) nytt eller återöppnat kort.

Företaget kan kräva ytterligare bekräftelser och göra riskbedömning innan återöppning. Om säker användning inte kan garanteras kan företaget avsluta kundförhållandet.

+Biz: Företaget kan kräva att administratör bekräftar roller/åtkomster på nytt innan återöppning.

9.6 Effekter av spärr

Under spärr kan inloggning och/eller betalningar vara helt eller delvis otillgängliga. Planerade uppdrag kan skjutas upp eller annulleras. Företaget ansvarar inte för indirekt skada (t.ex. påminnelse-/inkassokostnader) som följd av lagstadgad eller sakligt motiverad spärr. Eventuella avgifter/krav från tredje part måste lösas mellan dig/företaget och tredje part.

10. Avtalsbrott

10.1 Reklamation och frister

Om du vill reklamera till företaget vid fel i genomförande, obehöriga betalningar eller andra förhållanden kopplade till tjänsten, ska du meddela utan onödigt dröjsmål efter att du upptäckt (eller borde ha upptäckt) förhållandet.

Konsument: Oavsett senast inom 13 månader från debiteringsdatum för att behålla rättigheter enligt lag (se även §§ 6.3–6.5).

+Biz (B2B): Frister enligt kapitel 4.10 gäller (bl.a. "utan onödigt dröjsmål och senast 120 dagar"). Reklamation skickas via appen eller till support@billkill.no och bör innehålla relevant dokumentation (tidpunkt, belopp, kvitto, faktura m.m.).

10.2 Ansvarsbegränsning

Företaget ansvarar för direkta förluster som beror på fel hos oss vid utförandet av ett auktoriserat betalningsuppdrag eller vid rättelse enligt § 6.3, så långt tvingande lag inte hindrar det.

Företaget ansvarar inte för indirekta förluster (inkl. ränteförlust, utebliven vinst, driftavbrott, påminnelse-/inkassokostnader eller följder av att uppdrag inte utförts på ursprungligt förfallodatum) om inte annat följer av tvingande lag.



+Biz (B2B): Ansvarsbegränsningarna i kapitel 4.11 gäller. Företagets samlade ansvar är begränsat enligt där angivet och omfattar inte indirekta förluster.

10.3 Fel i varor och tjänster

Företaget är inte part i avtalet mellan dig (eller företaget vid +Biz) och leverantören/fakturaställaren. Krav på försening, fel eller brister i varor/tjänster måste riktas direkt till leverantören. Rättigheter som normalt gäller vid kortköp direkt mot varuleverantör gäller normalt inte för fakturabetalningar som förmedlas via Bill Kill, även om ett kreditkort används som betalningsmedel.

10.4 Tillfälligt upphörande (force majeure)

Företaget anses inte bryta mot sina skyldigheter när fullgörelse hindras eller väsentligt försvåras av omständigheter utanför vår kontroll som vi inte skäligen kunde förutse eller övervinna, såsom: avbrott hos betalningsleverantör/kortnätverk/banker, ström-/nätverksavbrott, myndighetsbeslut (inkl. AML/sanktioner), domstolsbeslut, strejk/lockout, naturhändelser, krig/oro/pandemi eller liknande. Påverkade skyldigheter är suspenderade så länge hindret varar. Vi strävar efter att meddela om sådana förhållanden och återuppta fullgörelse utan dröjsmål när hindret upphör.

10.5 Konsekvenser av otillåten användning och avtalsbrott

Vid olaglig/otillåten användning av tjänsten, brott mot avtalet, bristande efterlevnad av penningtvätts-/sanktionsregler eller rimlig misstanke om detta, kan företaget stoppa eller spärra åtkomst (jfr kapitel 9) och/eller häva avtalet med omedelbar verkan om förhållandet inte rättas.

Konsument: Eventuella kostnader/avgifter kan krävas i den utsträckning tvingande lag tillåter det.

+Biz (B2B): Företaget svarar för överträdelser från egna användare/medhjälpare och ska hålla Bill Kill skadeslös för krav/förluster till följd av avtalsbrott, olaglig användning eller brott mot branschreglerna (kapitel 4.7), så långt detta inte beror på förhållanden hos Bill Kill.

10.6 Kostnader vid undersökningar, chargebacks och indrivning

Företaget kan debitera dokumenterade tredjepartskostnader (t.ex. chargeback-avgifter, "retrieval requests") och rimliga, nödvändiga kostnader vid undersökningar, indrivning och riskreducerande åtgärder till följd av ditt/företagets avtalsbrott eller otillåten användning.

Konsument: Endast i den utsträckning detta är tillåtet enligt tvingande lag.

+Biz: Gäller fullt ut mot företaget.

11 Uppsägning och ångerrätt

11.1 Varaktighet

Detta avtal är ett löpande kundförhållande (ramavtal) som gäller tills det sägs upp av dig/företaget eller av företaget, eller tills tjänsten avvecklas.

11.2 Uppsägning från användare/företag (+Biz)

Du kan när som helst säga upp avtalet (jfr § 3.2 och 5.6). Uppsägning görs i appen (Profil-Avsluta kundförhållande/Radera mig) eller skriftligen till support@billkill.no

Viktigt: Att radera appen från enheten är inte en uppsägning.



Abonnemang (MBK/+Biz): Måste sägas upp i appen (jfr § 4.5) innan kontot ev. raderas.

+Biz: Uppsägning kan endast göras av företagets administratör eller annan behörig fullmaktshavare.

11.3 Uppsägning från företaget

Vid väsentligt avtalsbrott, bristande efterlevnad av penningtvätts-/sanktionsregler, hög risk eller myndighets-/kortutgivarbeslut kan avtalet hävas med omedelbar verkan (se kap. 9 och 10).

Företaget kan säga upp avtalet med 2 månaders varsel om kontot varit inaktivt i 6 månader.

+Biz: Brott mot kapitel 4 (KYB, roller/åtkomster, branschregler) kan medföra hävning utan varsel om inte förhållandet omedelbart rättas.

11.4 Ångerrätt (konsument) och undantag

För konsumenterna gäller 14 dagars ångerrätt vid ingående av användaravtal/abonnemang enligt distansavtalslagen.

Ångerrätten utövas via appen eller genom att kontakta kundservice inom fristen.

Om du har omedelbar åtkomst till abonnemangstjänsten och tar tjänsten i bruk innan fristen löper ut, förloras ångerrätten. Genomförda betalningsuppdrag anses fullgjorda efter ditt samtycke och återbetalas normalt inte.

MBK: Se även § 3.2 och 5.6 (specifika regler för MBK-abonnemang).

+Biz: Ångerrätt gäller inte i näringsförhållanden.

11.5 Effekter av uppsägning eller hävning

a) Åtkomst: Kontot spärras/stängs och åtkomsten till appen upphör.

b) Transaktioner: Planerade uppdrag kan annulleras. Uppdrag som redan satts i utförande följer kap. 5.

c) Abonnemang: Löpande abonnemang avslutas från nästa period; belopp för innevarande period återbetalas normalt inte (jfr kap. 5).

d) Utestående: Avgifter/krav förfaller och kan drivas in (jfr § 10.6).

e) Zen-poäng: Oanvända poäng upphör vid avslut och kan inte krävas inlösta (jfr § 5.8).

f) Data: Företaget kan behålla/lagra uppgifter i den utsträckning det krävs enligt lag (t.ex. penningtvätt/bokföring) och för att tillvarata rättsliga anspråk.

+Biz: Företaget ska nedmontera roller/åtkomster, arkivera nödvändig dokumentation och hantera öppna poster.

12. Säkerhetsrelaterade kundklagomål

12.1 Vad är ett säkerhetsrelaterat klagomål

Ett säkerhetsrelaterat kundklagomål omfattar bl.a.:

- obehöriga eller misstänkta transaktioner,
- missbruk/kompromettering av konto eller enhet,
- fel vid autentisering (BankID/PIN/biometri),
- bedrägeriförsök (phishing, social manipulation), eller
- andra förhållanden som kan försvaga betalningssäkerhet, åtkomstsäkerhet eller integritet.

Krav kopplade till varor/tjänster (t.ex. försening eller fel) riktas till leverantören, jfr § 10.3.

+Biz (B2B): Klagomål från företag skickas av administratör eller annan behörig fullmaktshavare.

12.2 Så skickar du ett säkerhetsrelaterat klagomål

Skicka klagomålet via e-post: support@billkill.no

Ange gärna:

- transaktions-ID/belopp/tidpunkt och vilket kort/konto som användes,
- beskrivning av händelsen (inkl. skärmbilder om möjligt),
- information om enhet/OS-version och inloggningsmetod,
- kontaktinformation.

Akut: Spärra kort/eID hos bank/utgivare och be oss spärra appåtkomst, jfr kapitel 9.

12.3 Bekräftelse och frister

Vi bekräftar mottagande så snart som möjligt, normalt inom 2 arbetsdagar. Slutligt svar ges snarast, och senast inom 15 arbetsdagar för ärenden som omfattas av betalningsregelverket. Om ärendet undantagsvis inte kan avgöras inom 15 arbetsdagar skickar vi ett preliminärt svar med motivering och förväntad tidsram. Slutligt svar ges då senast inom 35 arbetsdagar.

12.4 Utredning och tillfälliga åtgärder

Vi kan vidta tillfälliga åtgärder medan ärendet behandlas, t.ex. spärr, krav på återautentisering (SCA), PIN-byte eller innehållande av uppdrag. Av hänsyn till penningtvätts-/sanktionsregler kan vi vara begränsade i vad vi kan informera under processen. När hindren upphör informerar vi om resultat och vidare hantering.

12.5 Externa klagomål och vägledning

Allmänna reklamationsnämnden (ARN): Tvister som inte löses kan hänskjutas hit där ordningen är relevant.

Finansinspektionen: Är tillsynsmyndighet (behandlar inte enskilda ärenden) men kan ta emot tips om regelbrott.

Integritetsskyddsmyndigheten (IMY): För klagomål som rör personuppgifter.

Polis/bank/kortutgivare: Vid misstanke om brott (bedrägeri/missbruk) bör du även kontakta polisen och banken/kortutgivaren.

+Biz: Företaget bör involvera intern säkerhet/compliance och dokumentera för revision och spårbarhet.

12.6 Kostnader, språk och tillgänglighet

Klagomålshantering är kostnadsfri. Vi hanterar ärenden på svenska och engelska och tillgodoser skäligen behov.

12.7 Journalföring och lagring

Klagomål och handläggning journalförs. Dokumentation lagras enligt lagstadgade krav (bl.a. penningtvätts- och bokföringsregler), normalt i minst 5 år. Behandling av personuppgifter sker enligt vår integritetspolicy.

13 Ändringar, kontakt och tvistlösning

13.1 Ändringar

a) Ramavtal/priser: Vi kan ändra villkor och priser enligt regelverket för betaltjänster.



- b) Ogynnsamma ändringar (konsument): Meddelas minst 2 månader före ikraftträdande. Du kan utan kostnad säga upp avtalet före ändringarna träder i kraft (jfr kap. 11.2–11.5). Fortsatt användning efter ikraftträdande anses som accept.
- c) Ogynnsamma ändringar (+Biz): För +Biz kan ändringar gälla efter meddelande minst 30 dagar före ikraftträdande (om inte kortare frist följer av avtal eller lag). Företaget kan säga upp avtalet före ikraftträdande.
- d) Neutrala/fördelaktiga ändringar: Kan införas omedelbart.
- e) Regulatoriska/säkerhetsmässiga ändringar: Ändringar som följer av lag, myndighets-/kortutgivarbeslut eller säkerhetsrisk kan införas utan meddelande eller med kortare frist.
- f) Meddelandekanaler: Vi kan meddela i appen, via e-post och/eller på billkill.no. Uppdaterat avtal görs alltid tillgängligt i appen och på webbplatsen.
- g) Historik: Tidigare versioner och ikraftträdandedatum kan lämnas ut på begäran.

13.2 Kontakt/Kundservice

I appen: Kundservice/Hjälp

E-post: support@billkill.no, svarstid inom 48 timmar

Webbplats: www.billkill.no

Vi svarar på svenska och engelska. Säkerhetsrelaterade klagomål hanteras enligt kap. 12.

+Biz: Ärenden om företagskonto/+Biz bör skickas av administratör eller behörig fullmaktshavare.

13.3 Tvistlösning, lagval och forum

a) Lagval: Avtalet regleras av svensk rätt.

b) Oenighet och utomrättslig medling: Parterna ska först söka en förlikning. Konsumenter kan hänskjuta ärendet till ARN där ordningen är relevant. Finansinspektionen är tillsynsmyndighet men behandlar inte enskilda ärenden; tips om regelbrott kan lämnas dit.

c) Forumregler:

Konsument: Tvister kan väckas vid ditt allmänna forum i Sverige.

+Biz: Tvister avgörs av Stockholms tingsrätt som icke-exklusivt forum (eller annat lagstadgat forum där det gäller).

Hänskjutande till ARN skickas till:

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Box 174, 101 23 Stockholm

Tel: 08-508 860 00

Webbplats: www.arn.se

E-post: arn@arn.se www.arn.se

...