

Framework Agreement

Rammeavtale for betalingstjenester — Drop

Avtaleparter:

- Tjenesteleverandør:** ALAI Holding AS, org.nr. 932 516 136 ("Selskapet")
- Bruker:** Den fysiske person som registrerer seg i Drop-tjenesten ("Brukeren")

Tjeneste: Drop — betalingsformidling og pengeoverføringer **Nettsted:** <https://getdrop.no>

Hjemmel: Betalingstjenesteloven (LOV-2023-06-16-39) s 3-1 **Versjon:** 1.0 **Dato:** 2026-02-17

1. Innledende bestemmelser

1.1 Avtalens formaal

Denne rammeavtalen regulerer forholdet mellom Selskapet og Brukeren for betalingstjenestene som tilbys gjennom Drop, i henhold til betalingstjenesteloven s 3-1 flg. Avtalen utfyller de generelle brukervilkaarene.

1.2 Tjenestens karakter

Drop er en betalingsinitieringstjeneste (PISP) og kontoinformasjontjeneste (AISP) i henhold til PSD2 (direktiv (EU) 2015/2366). Drop holder aldri kundemidler. Alle betalinger initieres direkte fra Brukerens bankkonto gjennom Open Banking-grensesnitt.

1.3 Regulatorisk status

Selskapet søker konsesjon som betalingsforetak etter finansforetaksloven. Selskapet er underlagt tilsyn av Finanstilsynet.

2. Tjenestebeskrivelse (s 3-1 nr. 1)

2.1 Utenlandsoverføringer (remittance)

- Initierting av betalinger fra Brukerens norske bankkonto til mottakere i over 30 land
- Valutakonvertering fra NOK til mottakers valuta
- Typisk leveringstid 1-3 virkedager, avhengig av mottakerland og korridor
- Mottaker trenger ikke Drop-konto

2.2 QR-betalinger

- Betaling hos forhandlere ved skanning av QR-kode i Drop-appen
- Betalingen initieres fra Brukerens bankkonto (PISP)
- Umiddelbar bekreftelse og digital kvittering

2.3 Kontoinformasjon (AISP)

- Visning av saldo paa tilknyttede bankkontoer (krever eget samtykke)
 - Transaksjonshistorikk for alle Drop-transaksjoner
-

3. Vilkaar for bruk (s 3-1 nr. 2)

3.1 Krav til Brukeren

For aa benytte Drop maa Brukeren:

- Vaere minst 18 aar
- Ha gyldig norsk BankID
- Ha norsk mobilnummer (+47)
- Ha bankkonto i norsk bank som stoetter Open Banking (PSD2)
- Akseptere denne rammeavtalen og personvernerklaering

3.2 Registrering og kundekontroll

Registrering krever identitetsverifisering gjennom BankID i henhold til hvitvaskingsloven ss 10-18. Selskapet kan be om tilleggsdokumentasjon ved forsterket kundekontroll (EDD).

4. Samtykke og autorisasjon av betalingsordre (s 3-1 nr. 3)

4.1 Autorisasjon

En betalingsordre anses som autorisert naar Brukeren har:

- Valgt mottaker og beløp i appen
- Gjennomgaatt og godkjent totalkostnad (inkludert gebyrer og valutakurs)
- Bekreftet transaksjonen med BankID eller app-PIN

4.2 Tilbaketrekking

En betalingsordre kan ikke trekkes tilbake etter at den er bekreftet av Brukeren, jf. betalingstjenesteloven s 4-20.

4.3 Beløpsgrenser

Selskapet fastsetter transaksjonsgrenser som vises i appen. Grensene kan endres basert paa risikovurdering og kundekontrollnivaa.

5. Gjennomfoeringstid (s 3-1 nr. 4)

5.1 Utenlandsoverforinger

- Betalingsordren initieres innen 1 virkedag etter autorisasjon
- Total leveringstid avhenger av mottakerland: typisk 1-3 virkedager
- Estimert leveringstid vises i appen foer bekræftelse

5.2 QR-betalinger

- Betalingen initieres umiddelbart etter autorisasjon
 - Bekræftelse til forhandler og Bruker: umiddelbart
-

6. Gebyrer og valutakurs (s 3-1 nr. 5, s 3-23)

6.1 Gebyrstruktur

Alle gebyrer vises tydelig foer Brukeren bekrefter en transaksjon, i henhold til s 3-23.

| Tjeneste | Gebyr |
|-------------------------|-------------------------------------|
| Kontoregistrering | Gratis |
| Utenlandsoverføring | 0,5 % av beloop (minimum 5 NOK) |
| QR-betaling | 1 % av beloop (belastes forhandler) |
| Kontoinformasjon (AISP) | Gratis |
| Varsler og kvitteringer | Gratis |

6.2 Valutakurs

- Valutakursen inkluderer et paslag paa 0,5 % paa markedskurs
- Kursen laases ved Brukerens bekreftelse
- Oppdatert valutakurs er alltid tilgjengelig i appen

6.3 Total kostnad

Total kostnad = Overføringsbeloop + Gebyr + Valutapaslag. Eksakt beregning vises i appen foer bekreftelse.

6.4 Endring av gebyrer

Gebyrendringer varsles minimum 2 maaneder foer ikrafttredelse, jf. s 3-4.

Se komplett gebyrskjema: [gebyrskjema.md](#)

7. Brukerens rettigheter og plikter (s 3-1 nr. 6)

7.1 Brukerens rettigheter

- Rett til informasjon om gebyrer og valutakurs foer gjennomfoering
- Rett til kvittering og transaksjonshistorikk
- Rett til aa sette egne forbruksgrenser
- Rett til aa sperre kontoen umiddelbart
- Rett til aa si opp avtalen naar som helst

7.2 Brukerens plikter

- Beskytte BankID og tilgangsupplysninger
 - Oppgi korrekte opplysninger
 - Melde fra umiddelbart ved uautorisert bruk
 - Holde appen oppdatert
 - Ikke benytte tjenesten til ulovlige formaal
-

8. Selskapets plikter (s 3-1 nr. 7)

8.1 Tjenesteleveranse

- Levere tjenesten i samsvar med avtalen
- Opprettholde hoey tilgjengelighet og sikkerhet
- Gjennomfoere transaksjoner innen oppgitt tid

8.2 Informasjonsplikt

- Gebyrer og vilkaar tilgjengelig foer avtaleinngaaelse
 - Vesentlige endringer varsles minimum 2 maaneder foer ikrafttredelse
 - Kvittering for hver gjennomfoert transaksjon
-

9. Ansvar for uautoriserte transaksjoner (s 3-1 nr. 8, s 4-2)

9.1 Selskapets ansvar

Selskapet er ansvarlig for tap ved uautoriserte betalingstransaksjoner, med mindre tapet skyldes Brukerens forsett eller grove uaktsomhet.

9.2 Brukerens egenandel

- Inntil 450 kr ved tapt/stjaalet betalingsinstrument eller manglende beskyttelse av sikkerhetskjennetegn (s 4-2)
- Fullt ansvar ved forsettlig svikaktig handling

9.3 Varsling

Brukeren maa varsle Selskapet uten ugrunnet opphold etter aa ha blitt kjent med uautorisert bruk.

10. Tilbakebetaling og feilrettinger (s 3-1 nr. 9)

10.1 Feil i transaksjoner

Ved feil i gjennomfoering fra Selskapets side tilbakefoeres beloeper uten ugrunnet opphold.

10.2 Feilbetalinger

Ved overforing til feil mottaker gjoer Selskapet rimelige forsoek paa tilbakefoering.

11. Sperring og begrensning (s 3-1 nr. 10)

11.1 Selskapets rett til sperring

Selskapet kan sperre Brukerens konto ved:

- Mistanke om uautorisert bruk
- Mistanke om hvitvasking eller terrorfinansiering
- Paalegg fra myndigheter

- Vesentlig brudd paa avtalen

11.2 Varsling

Ved sperring informeres Brukeren saa snart som mulig, med mindre lovhjemmel hindrer varsling.

12. Klagebehandling (s 3-1 nr. 11)

12.1 Intern klagebehandling

- Klager sendes til klage@getdrop.no eller via appen
- Besvares innen 15 virkedager (PSD2 art. 101)

12.2 Ekstern klageadgang

- **Finansklagenemnda:** finansklagenemnda.no
 - **Finanstilsynet:** finanstilsynet.no
 - **Forbrukerraadet:** forbrukerradet.no
-

13. Endring av avtalen (s 3-4)

Vesentlige endringer varsles minimum 2 maaneder foer ikrafttredelse via push-varsling, e-post og melding ved neste paalogging. Ved avvisning kan Brukeren si opp gebyrfritt.

14. Oppsigelse (s 3-1 nr. 12)

14.1 Brukerens oppsigelse

Brukeren kan naar som helst si opp gebyrfritt via appen eller kundeservice.

14.2 Selskapets oppsigelse

2 maaneders varsel. Umiddelbar oppsigelse ved vesentlig avtalebrudd, manglende KYC, mistanke om HV/TF, eller myndighetspaalegg.

14.3 Oppgjoer

Paagaaende transaksjoner fullfoeres. Tilgodehavende tilbakefoeres. Kontoen deaktiveres og slettes.

15. Kommunikasjon (s 3-1 nr. 13)

- Kommunikasjonssprak: norsk (bokmal)
 - E-post: support@getdrop.no
 - I appen: Chat under Hjelp > Kontakt oss
 - Klager: klage@getdrop.no
 - Kundeservice: mandag-fredag 08:00-20:00, loerdag 10:00-16:00
-

16. Lovvalg og verneting (s 3-1 nr. 14)

Avtalen er underlagt norsk lov. Oslo tingrett er avtalt verneting for profesjonelle brukere. For forbrukere gjelder tvisteloven s 4-5.

17. Forholdet til andre dokumenter

Denne rammeavtalen utfyller:

- **Brukervilkaar** — generelle vilkaar
- **Personvernerklaering** — behandling av personopplysninger
- **Gebyrskjema** — oppdatert gebyrstruktur (s 3-23)
- **Klagebehandlingsprosedyre** — prosess for klager

Ved motstrid gjelder denne rammeavtalen, med mindre annet foelger av ufravikelig lovgivning.

Endringslogg

| Versjon | Dato | Endring | Godkjent av |
|---------|------------|--------------------------|--------------|
| 1.0 | 2026-02-17 | Forstegangs utarbeidelse | Daglig leder |

Utarbeidet i henhold til betalingstjenesteloven (LOV-2023-06-16-39) s 3-1 flg.

Revision #5

Created 2026-02-18 08:44:41 UTC by John

Updated 2026-05-25 07:24:45 UTC by John