

Terms of Service

Brukervilkår for Drop

Sist oppdatert: 12. februar 2026 **Tjenesteleverandør:** ALAI Holding AS, org.nr. 932 516 136

Nettsted: <https://getdrop.no>

1. Om tjenesten

1.1 Hva er Drop

Drop er en betalingstjeneste levert av ALAI Holding AS som tilbyr:

- **Utenlandsoverføringer (remittance):** Send penger til mottakere i over 30 land. Mottaker trenger ikke Drop-app eller -konto.
- **QR-betalinger:** Betal hos forhandlere ved å skanne QR-kode i appen.
- **Lommebok og betalingsoversikt:** Oversikt over transaksjoner, varsler og personlige innstillinger.

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 Hvem tjenesten er for

Drop er tilgjengelig for alle innbyggere i Norge som oppfyller vilkårene i punkt 2.

2. Vilkår for bruk

2.1 Krav til brukere

For å bruke Drop må du:

- **Være minst 18 år**, jf. vergemålsloven (LOV-2010-03-26-9) § 2
- **Ha norsk BankID** — personlig BankID knyttet til norsk fødselsnummer
- **Ha norsk mobilnummer** (+47)
- **Ha bankkonto** i norsk bank som støtter Open Banking (PSD2)
- **Akseptere disse brukervilkårene** og vår personvernerklæring

2.2 Registrering

Registrering skjer gjennom:

1. Last ned Drop-appen fra App Store eller Google Play
2. Identifiser deg med BankID
3. Bekreft mobilnummer via SMS-kode
4. Aksepter brukervilkår og personvernerklæring
5. Gi samtykke til kontoinformasjontjeneste (AISP) dersom ønsket

2.3 Verifisering og kundekontroll

I henhold til hvitvaskingsloven (LOV-2018-06-01-23) §§ 10-18 er vi forpliktet til å gjennomføre kundekontroll. Dette innebærer:

- Verifisering av identitet gjennom BankID
- Kontroll mot sanksjonslister og PEP-lister
- Løpende overvåking av transaksjoner
- Vi kan be om ytterligere dokumentasjon ved forsterket kundekontroll

Vi forbeholder oss retten til å nekte registrering eller avslutte kundeforholdet dersom kundekontroll ikke kan gjennomføres tilfredsstillende.

3. Tjenestebeskrivelse

3.1 Utenlandsoverføringer

- **Tilgjengelige land:** Over 30 mottakerland (oppdatert liste i appen)
- **Valutaer:** NOK konverteres til mottakers valuta. Valutakurs vises før bekreftelse.
- **Leveringstid:** Varierer per mottakerland, typisk 1-3 virkedager. Estimert tid vises ved bestilling.
- **Mottaker:** Trenger ikke Drop-konto. Mottar pengene direkte til oppgitt bankkonto.
- **Beløpsgrenser:** Se punkt 4.

3.2 QR-betalinger

- **Hvordan:** Skann forhandlerens QR-kode med Drop-appen
- **Bekreftelse:** Godkjenn beløp og bekreft med BankID eller app-PIN
- **Kvittering:** Digital kvittering umiddelbart i appen
- **Tilgjengelighet:** Hos alle forhandlere som har avtale med Drop

3.3 Kontoinformasjon

- **Saldovisning:** Se saldo på tilknyttede bankkontoer (krever AISP-samtykke)
- **Transaksjonshistorikk:** Oversikt over alle Drop-transaksjoner
- **Varsler:** Push-varsler ved gjennomførte transaksjoner

3.4 Tilgjengelighet

Vi tilstreber at tjenesten er tilgjengelig 24/7/365. Planlagt vedlikehold varsles minimum 48 timer i forveien via push-varsling og statusside.

4. Gebyrer og kostnader

4.1 Transparens

Alle gebyrer vises tydelig før du bekrefter en transaksjon, i henhold til PSD2 artikkel 45 og betalingstjenesteloven (LOV-2023-06-16-39). Du godkjenner alltid totalkostnaden (inkludert gebyrer og valutakurs) før gjennomføring.

4.2 Gebyrstruktur

Tjeneste	Gebyr	Beskrivelse
Kontoregistrering	Gratis	Ingen registreringskostnad
QR-betaling	Se appen	Vises før bekreftelse
Utenlandsoverføring	Se appen	Fast gebyr + valutapåslag, vises før bekreftelse
Kontoinformasjon (AISP)	Gratis	Ingen kostnad for salдовisning
Varsler	Gratis	Push-varsler er gratis

4.3 Valutakurs

Ved utenlandsoverføringer benyttes valutakurs som vises i appen ved bestillingstidspunktet. Kursen inkluderer et påslag som angis separat. Kursen låses ved din bekreftelse.

4.4 Gebyrberegning

Total kostnad for utenlandsoverføring = Overføringsbeløp + Fast gebyr + Valutapåslag

Eksakt beregning vises alltid i appen før du bekrefter transaksjonen.

4.5 Gebyrfri tjenester

Vi tar ikke gebyr for:

- Registrering og kontoadministrasjon
- Visning av saldo og transaksjonshistorikk
- Push-varsler
- Kundeservicehenvendelser

5. Transaksjonsgrenser

5.1 Beløpsgrenser

I henhold til hvitvaskingsregelverket og våre interne retningslinjer gjelder følgende grenser:

Grensetype	Beløp	Periode
Per transaksjon (utenlandsoverføring)	Vises i appen	Per enkeltoverføring
Per dag (utenlandsoverføring)	Vises i appen	Kalenderdag
Per måned (utenlandsoverføring)	Vises i appen	Kalendermåned
Per transaksjon (QR-betaling)	Vises i appen	Per enkeltbetaling
Per dag (QR-betaling)	Vises i appen	Kalenderdag

5.2 Endring av grenser

- Standardgrenser tildeles ved registrering
- Høyere grenser kan innvilges etter forsterket kundekontroll
- Vi forbeholder oss retten til å senke grenser ved mistanke om uregelmessigheter
- Endringer i grenser kommuniseres via appen

5.3 Egendefinerte grenser

Du kan sette egne forbruksgrenser i appen under Innstillinger > Forbruksgrenser. Egendefinerte grenser kan ikke overstige de generelle grensene.

6. Brukerens plikter

6.1 Sikkerhet

Du er ansvarlig for å:

- Beskytte din BankID og tilhørende koder
- Ikke dele innloggingsinformasjon med andre
- Bruke sterk PIN-kode eller biometrisk autentisering i appen
- Melde fra umiddelbart ved mistanke om uautorisert bruk
- Holde appen oppdatert til siste tilgjengelige versjon

6.2 Korrekt bruk

Du forplikter deg til å:

- Oppgi korrekte opplysninger ved registrering og bruk
- Ikke benytte tjenesten til ulovlige formål
- Ikke forsøke å omgå sikkerhetsmekanismer eller beløpsgrenser
- Ikke benytte tjenesten til hvitvasking eller terrorfinansiering
- Overholde gjeldende valutareguleringer i Norge og mottakerlandet

6.3 Varsling om uautorisert bruk

Ved mistanke om uautorisert bruk av din Drop-konto:

1. Sperr kontoen umiddelbart i appen (Innstillinger > Sperr konto)
 2. Kontakt kundeservice (kontaktinfo i punkt 14)
 3. Anmeld forholdet til politiet ved behov
-

7. Våre plikter

7.1 Tjenesteleveranse

Vi forplikter oss til å:

- Levere tjenesten i samsvar med disse vilkårene
- Opprettholde høy tilgjengelighet og sikkerhet
- Behandle personopplysninger i samsvar med GDPR og personvernerklæringen
- Gjennomføre transaksjoner innen oppgitt leveringstid

7.2 Informasjonsplikt

Vi informerer deg om:

- Gebyrer og valutakurs før gjennomføring av transaksjon
- Vesentlige endringer i vilkår eller tjeneste (minimum 2 måneder før ikrafttredelse)
- Driftsforstyrrelser som påvirker tjenesten
- Sikkerhetsrisikoer som kan berøre deg

7.3 Transaksjonsoversikt

Vi gir deg tilgang til:

- Kvittering for hver gjennomført transaksjon
 - Full transaksjonshistorikk i appen
 - Mulighet for å laste ned transaksjonsdata (CSV/PDF)
-

8. Ansvarsbegrensning

8.1 Vårt ansvar

Vi er ansvarlige for:

- Tap som skyldes feil fra vår side ved gjennomføring av betalingstransaksjoner, jf. betalingstjenesteloven kap. 3
- Uautoriserte betalingstransaksjoner, med forbehold om punkt 8.2
- Tap som skyldes manglende eller forsinket informasjon fra oss

8.2 Brukerens egenandel

Ved uautoriserte betalingstransaksjoner gjelder følgende egenandel, jf. betalingstjenesteloven § 4-2:

- **Inntil 450 kr** dersom tapet skyldes tapt eller stjålet betalingsinstrument, eller at brukeren ikke har beskyttet personlige sikkerhetskjennetegn
- **Fullt ansvar** dersom tapet skyldes forsettlig svikaktig handling fra brukerens side

8.3 Begrensninger

Vi er ikke ansvarlige for:

- Tap som skyldes force majeure (krig, naturkatastrofe, streik, myndighetsinngrep)
- Tap som skyldes feil hos tredjeparter utenfor vår kontroll (brukerens bank, korrespondentbanker, BankID)
- Indirekte tap (tapt fortjeneste, konsekvenstap)
- Tap som skyldes at brukeren ikke har overholdt sine plikter etter punkt 6
- Forsinkelser som skyldes lovpålagt kundekontroll
- Valutakurssvingninger etter at transaksjon er bekreftet

8.4 Tilbakeføring av feilbetalinger

Dersom du har overført penger til feil mottaker:

1. Kontakt kundeservice umiddelbart
2. Vi vil forsøke å tilbakeføre beløpet
3. Tilbakeføring er avhengig av mottakerens bank og mottakerens samtykke
4. Vi garanterer ikke tilbakeføring, men vil gjøre rimelige forsøk

9. Angrerett

9.1 14 dagers angrerett

I henhold til angrerettloven (LOV-2014-06-20-27) § 22 har du rett til å angre på avtalen innen 14 dager etter at avtalen er inngått (registrering).

9.2 Unntak for gjennomførte transaksjoner

Angreretten gjelder ikke for betalingstransaksjoner som allerede er gjennomført med ditt samtykke, jf. angrerettloven § 22 første ledd bokstav m. Når du bekrefter en betalingsoverføring eller QR-betaling, anses tjenesten som levert.

9.3 Utøvelse av angreterett

For å benytte angreteretten:

1. Kontakt oss på support@getdrop.no innen 14 dager etter registrering
2. Oppgi ditt navn og at du ønsker å benytte angreteretten
3. Du trenger ikke oppgi grunn
4. Vi bekrefter mottak og sletter kontoen din

9.4 Angreskjema

Standardisert angreskjema er tilgjengelig:

- I appen under Innstillinger > Angreterett
 - På <https://getdrop.no/angreterett>
 - Ved henvendelse til kundeservice
-

10. Endring av vilkår

10.1 Varsling

Vi kan endre disse vilkårene. Vesentlige endringer varsles minimum 2 måneder før ikrafttredelse, jf. betalingstjenesteloven § 3-4. Varsling skjer via:

- Push-varsling i appen
- E-post til registrert e-postadresse
- Melding ved neste pålogging

10.2 Aksept

Fortsatt bruk av tjenesten etter at endringene har trådt i kraft, anses som aksept av de nye vilkårene.

10.3 Avvisning

Dersom du ikke aksepterer endringene, kan du si opp avtalen gebyrfritt før endringene trer i kraft. Eventuelle pågående transaksjoner fullføres etter eksisterende vilkår.

11. Oppsigelse og avslutning

11.1 Din rett til oppsigelse

Du kan når som helst si opp avtalen og slette din Drop-konto:

- I appen under Innstillinger > Avslutt konto
- Ved å kontakte kundeservice

11.2 Vår rett til oppsigelse

Vi kan si opp avtalen med 2 måneders varsel. Vi kan avslutte kundeforholdet med umiddelbar virkning dersom:

- Du har brutt disse vilkårene vesentlig
- Kundekontroll ikke kan gjennomføres tilfredsstillende
- Det foreligger mistanke om hvitvasking eller terrorfinansiering
- Lovgivning eller myndighetsbeslutning pålegger det
- Du har gitt uriktige opplysninger ved registrering

11.3 Ved oppsigelse

- Pågående transaksjoner fullføres
- Eventuelt tilgodehavende tilbakeføres til din bankkonto
- Personopplysninger behandles iht. personvernerklæringen (lovpålagt oppbevaring kan gjelde)
- Kontoen deaktiveres og deretter slettes

12. Klagebehandling

12.1 Intern klagebehandling

Du kan klage på alle forhold knyttet til Drop-tjenesten. Se egen klagebehandlingsprosedyre i [klagebehandling.md](#). Vi besvarer klager innen 15 virkedager, jf. PSD2 artikkel 101.

12.2 Ekstern klageadgang

Dersom du ikke er fornøyd med vår behandling av klagen, kan du henvende deg til:

Finansklagenemnda (FinKN) Postboks 53 Skøyen 0212 Oslo Telefon: 23 13 19 60 E-post: post@telefonklagenemnda.no Nettsted: <https://www.finansklagenemnda.no>

Finansklagenemnda behandler tvister mellom forbrukere og finansforetak kostnadsfritt.

12.3 Finanstilsynet

Klager på selve tjenesteleverandøren kan rettes til:

Finanstilsynet Revierstredet 3 0151 Oslo Telefon: 22 93 98 00 Nettsted: <https://www.finanstilsynet.no>

12.4 Forbrukerrådet

Forbrukerrådet Sandakerveien 138 0484 Oslo Telefon: 23 400 500 Nettsted: <https://www.forbrukerradet.no>

13. Lovvalg og vernetting

13.1 Lovvalg

Disse vilkårene er underlagt norsk lov.

13.2 Vernetting

Tvister som ikke løses gjennom klagebehandling eller nemnd, avgjøres av norske domstoler. Oslo tingrett er avtalt vernetting for tvister mellom selskapet og profesjonelle brukere. For forbrukere gjelder vernettingsreglene i tvisteloven (LOV-2005-06-17-90) § 4-5.

14. Kontaktinformasjon

14.1 Kundeservice

- **E-post:** support@getdrop.no
- **I appen:** Chat under Hjelp > Kontakt oss
- **Åpningstider:** Mandag-fredag 08:00-20:00, lørdag 10:00-16:00

14.2 Klager

- **E-post:** klage@getdrop.no
- **Post:** ALAI Holding AS, [adresse], Norge
- Se punkt 12 for full klagebehandlingsprosedyre

14.3 Personvern

- **E-post:** personvern@getdrop.no
 - **Personvernombud:** dpo@getdrop.no
-

15. Forholdet til andre dokumenter

Disse brukervilkårene utfyller og må leses i sammenheng med:

- **Personvernerklæring** — informasjon om behandling av personopplysninger
- **Prisliste** — oppdatert gebyrstruktur (tilgjengelig i appen)
- **Klagebehandlingsprosedyre** — prosess for klager

Ved motstrid mellom disse dokumentene gjelder brukervilkårene, med mindre annet følger av ufravikelig lovgivning.

Disse brukervilkårene er sist oppdatert 12. februar 2026 og gjelder fra samme dato.

Revision #5

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

Updated 2026-05-25 07:24:41 UTC by John