Northmill Bank AB

Allmänna villkor för krediter

Version 2026-11

1. Inledning

Dessa allmänna villkor gäller för de kreditprodukter, dock ej finansiering av kreditköp och betalning av månadsfaktura med Northmills bankkort, som Northmill Bank AB ("Northmill" eller "banken") i Sverige erbjuder konsumenter under varumärket Northmill. De utgör en del av avtalet mellan Northmill och den som ingått avtal med banken om en sådan produkt ("kunden"). Vid marknadsföring av de produkter som dessa allmänna villkor omfattar har svensk lag tillämpats.

Northmill är ett svenskt bankaktiebolag med organisationsnummer 556709-4866. Bankens huvudsakliga verksamhet är att tillhandahålla krediter till konsumenter och betaltjänster. Northmill, Box 3616, 103 59 Stockholm, nås på hej@northmill.se och 08-4000 70 40. Öppettider för kundtjänst framgår på northmill.com/se.

Northmill har tillstånd enligt lagen (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse att bedriva bankrörelse och står under tillsyn av Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm.

Northmill är också registrerat som anknuten försäkringsförmedlare enligt lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution. För försäkring som Northmill förmedlar gäller separata försäkringsvillkor.

2. Avtalsdokument

Avtalet mellan Northmill och kunden består av en individuell del och av generella villkor. De generella villkoren utgörs i sin tur av dessa allmänna villkor och av produktvillkor som är specifika för den produkt som avtalet avser. Vissa centrala delar av avtalet framgår också av ett ifyllt formulär för standardiserad europeisk konsumentkreditinformation ("SEKKI") och/eller ett standardiserat EU-faktablad ("ESIS").

Kunden har i samband med ansökan om produkten godkänt Northmills användarvillkor för northmill.com/se och Northmill App samt förklarat sig införstådd med och samtyckt till att kundens personuppgifter behandlas i enlighet med den integritetspolicy som Northmill tillämpar. Kundens åtagande att iaktta användarvillkoren och samtycke till att dess personuppgifter behandlas i enlighet med integritetspolicyn är från avtalet fristående rättshandlingar.

Samtliga avtalsdokument, användarvillkoren, integritetspolicyn, SEKKI och ESIS finns tillgängliga för kunden på Mina Sidor. Mina Sidor är ett digitalt utrymme med individuella uppgifter rörande kundens engagemang som är åtkomligt för kunden genom inloggning på northmill.com/se och/eller i Northmill App.

Dessa allmänna villkor, produktvillkoren, användarvillkoren, integritetspolicyn och SEKKI finns tillgängliga för var och en på northmill.com/se. Där finns även tidigare gällande versioner av nämnda dokument tillgängliga.

Avtalet mellan Northmill och kunden och annan information i anslutning till avtalet tillhandahålls på svenska och Northmill åtar sig att under avtalstiden kommunicera på svenska.

3. Ansökan och kreditprövning

De grundkrav som gäller för de produkter som Northmill erbjuder under varumärket Northmill framgår av respektive produktvillkor. För att ansöka om sådana produkter måste sökanden uppfylla dessa grundkrav och acceptera användarvillkoren och integritetspolicyn.

Ansökan görs i enlighet med instruktionerna på northmill.com/se eller i Northmill App eller på annat sätt som banken anvisar. Dessa instruktioner och anvisningar varierar beroende på vilken typ av produkt som ansökan avser.

Northmill kontrollerar att sökanden uppfyller tillämpliga grundkrav och att ansökan uppfyller de övriga krav som följer av lagar och andra fattningar, villkor som uppställts av myndigheter och bolagets interna riktlinjer.

Northmill gör vidare en kreditprövning som grundas på uppgifter om sökandens inkomster, utgifter och skulder, och på de andra ekonomiska förhållanden som är nödvändiga och proportionerliga med hänsyn till krediten för att kontrollera att sökanden har ekonomiska förutsättningar att fullgöra sina åtaganden om avtal ingås. För att utföra denna kontroll kan Northmill inhämta upplysningar från kreditupplysningsföretag i tillägg till uppgifter som sökanden själv lämnat vid ansökan, uppgifter som sökanden kan ha lämnat vid tidigare ansökan och uppgifter som Northmill kan ha tillgång till på grund av att sökanden är eller tidigare har varit kund hos banken. Northmill kan i vissa fall även inhämta uppgifter från tredje man, till exempel en kontoinformationstjänst, för att utföra kontrollen. Kunden godtar att Northmill inhämtar sådana uppgifter och är införstådd med att han eller hon behöver samtycka till att uppgifter inhämtas eller kan behöva utställa en separat skriftlig fullmakt som visar att Northmill har behörighet att inhämta sådana uppgifter.

Om Northmill inte kan identifiera sökanden på ett tillförlitligt sätt eller i övrigt inte uppnår sådan kundkännedom som enligt lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism krävs för att etablera en affärsförbindelse, kommer ansökan att avslås.

Om Northmill ej beviljar en ansökan lämnar banken snarast information om skälen därtill, såvida inte lagliga hinder föreligger mot att lämna sådana upplysningar. Om avslaget grundas på uppgifter från en extern databas, till exempel ett kreditupplysningsföretag, får sökanden veta vilka uppgifter och vilken databas det gäller. Northmill informerar vid behov också om var sökanden kan få stöd i budget- och skuldfrågor.

Kreditprövningen kan i vissa fall innebära automatiserad behandling av personuppgifter. Sökanden kan kontakta en handläggare på Northmills kundtjänst och begära att kreditprövningen granskas. Sökanden kan då få en förklaring av prövningen och vilken betydelse den automatiserade behandlingen har haft, och få information om riskerna med automatiserad behandling.

Sökanden har rätt att på begäran få ett utkast till avtal i god tid innan avtal ingås. Begäran om att få ett utkast till avtal på papper kan framställas till kundtjänst.

4. Ingående av avtal
Avtal ingås när kunden uttryckligen har godkänt avtalet, på sätt som framgår av respektive produktvillkor. Northmill laddar omgående efter ingåendet av avtal upp samtliga avtalsdokument på Mina Sidor, där de finns tillgängliga för kunden i en läsbar och varaktig form. Kunden har även möjlighet att hos Northmills kundtjänst beställa en papperskopia av avtalet.

5. Form för information
När avtalet ingås väljer kunden om information om exempelvis avtalsändringar, ränteändringar, kontoutdrag och uppsägning ska lämnas på Mina Sidor, med avisering via e-post, eller till kundens digitala brevlåda i Kivra. Kundens val framgår av den individuella delen av avtalet. Kunden kan när som helst ändra valet på Mina Sidor eller genom kundtjänst. Om kunden inte gör något val lämnas informationen på Mina Sidor med avisering via e-post.

6. Ränta och avgifter
Kunden ska betala ränta till Northmill i enlighet med vad som anges i den individuella delen av avtalet och/eller i de produktvillkor som gäller för respektive produkt.

Kunden ska ersätta Northmill för de kostnader som banken har med anledning av den produkt som tillhandahålls kunden genom att betala de avgifter som anges i den individuella delen av avtalet och/eller i produktvillkoren.

Om kunden beställer sådana valfria tilläggstjänster som Northmill från tid till annan kan komma att erbjuda ska kunden betala de avgifter för dessa tjänster som vid var tid framgår av prislista på northmill.com/se eller i Northmill App eller som aviseras kunden enligt individuell överenskommelse mellan kunden och banken.

Även om Northmill vid ett eller flera tillfällen avstår från att tillgodogöra sig ersättning av kunden för hela eller delar av de kostnader som banken har med anledning av produkten eller för valfria tilläggstjänster eller från andra avtalade eller lagstadgade rättigheter är Northmill oförhindrat att vid senare tillfällen kräva att kunden då betalar ersättning i enlighet med avtalet och att i övrigt utöva sina rättigheter.

7. Betalning
Northmill aviserar kunden om betalning genom att ladda upp en avi på Mina Sidor och/eller genom att skicka avin med e-post till kunden. Av avin framgår totalt belopp att betala den aktuella perioden och specificeras vad beloppet avser.

Avin ska betalas senast på den förfallodag som följer av produktvillkoren och som även anges i avin, eller närmast föregående bankdag om förfallodagen inte infaller på en bankdag. Vad som avses med en bankdag framgår av punkt 8 nedan. Även om kunden inte erhåller avin är kunden skyldig att betala genom avtalet överenskomna belopp, så att de är Northmill tillhanda senast på förfallodagen för respektive betalning.

Av punkt 7 nedan framgår att Northmill ska ha rätt att tillgodogöra sig betalning genom Autogiro. Om betalning via Autogiro inte är möjlig ska kunden erlägga betalning på så sätt som framgår av avin och/eller Mina Sidor.

Betalda belopp avräknas mot förfallna avgifter, räntor och ersättningar för kostnader innan avräkning sker mot kapitalskulden.

8. Medgivande till betalning via Autogiro
Northmill har rätt att tillgodogöra sig betalning genom att kunden erlägger amorteringar, räntor och avgifter genom Bankgirocentralen BGC AB:s produkt autogiro (“Autogiro”) från det konto som i förekommande fall anges i den individuella delen av avtalet eller som kunden senare anger och som Northmill godtagit. Kunden, nedan i denna punkt 7 och i punkt 8 nedan benämnd “betalaren”, lämnar härmed medgivande till Autogiro enligt vad som anges i denna punkt 7 och i punkt 8 nedan.

Undertecknad (”betalaren”), medger att betalning får göras genom uttag från angivet konto eller av betalaren senare angivet konto, på begäran av angiven betalningsmottagare för betalning till denne på viss dag (”förfallodagen”) via Autogiro. Betalaren samtycker till att behandling av personuppgifter som lämnats i detta medgivande behandlas av betalarens betaltjänstleverantör, betalningsmottagaren, betalningsmottagarens betaltjänstleverantör och Bankgirocentralen BGC AB för administration av tjänsten. Personuppgiftsansvariga för denna personuppgiftsbehandling är betalarens betaltjänstleverantör, betalningsmottagaren samt betalningsmottagarens betaltjänstleverantör. Betalaren kan när som helst begära att få tillgång till eller rättelse av personuppgifterna genom att kontakta betalarens betaltjänstleverantör. Ytterligare information om behandling av personuppgifter i samband med betalningar kan finnas i villkoren för kontot och i avtalet med betalningsmottagaren. Betalaren kan när som helst återkalla sitt samtycke, vilket medför att tjänsten i sin helhet avslutas.

9. Om Autogiro

Allmänt
Autogiro är en betaltjänst som innebär att betalningar utförs från betalarens konto på initiativ av betalningsmottagaren. För att betalaren ska kunna betala via Autogiro, ska betalaren lämna sitt medgivande till betalningsmottagaren om att denne får initiera betalningar från betalarens konto. Dessutom ska betalarens betaltjänstleverantör (t ex bank eller betalningsinstitut) godkänna att kontot kan användas för Autogiro och betalningsmottagaren ska godkänna betalaren som användare av Autogiro.

Betalarens betaltjänstleverantör är inte skyldig att pröva behörigheten av eller meddela betalaren i förväg om begärda uttag. Uttag belastas betalarens konto enligt de regler som gäller hos betalarens betaltjänstleverantör. Meddelande om uttag får beta-

laren från sin betaltjänstleverantör. Medgivandet kan på betalarens begäran överflyttas till annat konto hos betaltjänstleverantören eller till konto hos annan betaltjänstleverantör.

Definition av bankdag
Med bankdag avses alla dagar utom lördag, söndag, midsommarafton, julafton eller nyårsafton eller annan allmän helgdag.

Information om betalning
Betalaren kommer av betalningsmottagaren att meddelas belopp, förfallodag och betalningssätt senast åtta (8) bankdagar före förfallodagen. Detta kan meddelas inför varje enskild förfallodag eller vid ett tillfälle avseende flera framtida förfallodagar.
Om meddelandet avser flera framtida förfallodagar ska meddelandet lämnas senast åtta bankdagar före den första förfallodagen. Detta gäller dock inte fall då betalaren godkänt uttaget i samband med köp eller beställning av vara eller tjänst. I sådant fall får betalaren meddelande av betalningsmottagaren om belopp, förfallodag och betalningssätt i samband med köpet och/eller beställningen. Genom undertecknandet av detta medgivande lämnar betalaren sitt samtycke till att betalningar som omfattas av betalningsmottagarens meddelande enligt denna punkt genomförs.

Täckning måste finnas på kontot
Betalaren ska se till att täckning finns på kontot senast kl. 00.01 på förfallodagen. Har betalaren inte täckning på kontot på förfallodagen kan det innebära att betalningar inte blir utförda. Om täckning saknas för betalning på förfallodagen får betalningsmottagaren göra ytterligare uttagsförsök under de kommande bankdagarna. Betalaren kan på begäran få information från betalningsmottagaren om antalet uttagsförsök.

Stoppa betalning (återkallelse av betalningsorder)
Betalaren får stoppa en betalning genom att kontakta antingen betalningsmottagaren senast två (2) bankdagar före förfallodagen eller sin betaltjänstleverantör senast bankdagen före förfallodagen vid den tidpunkt som anges av betaltjänstleverantören.

Om betalaren stoppar en betalning enligt ovan innebär det att den aktuella betalningen stoppas vid ett enskilt tillfälle. Om betalaren vill att samtliga framtida betalningar som initieras av betalningsmottagaren ska stoppas måste betalaren återkalla medgivandet.

Medgivandets giltighetstid, återkallelse
Medgivandet gäller tills vidare. Betalaren har rätt att när som helst återkalla medgivandet genom att kontakta betalningsmottagaren eller sin betaltjänstleverantör. Meddelandet om återkallelse av medgivandet ska för att stoppa ännu inte genomförda betalningar vara betalningsmottagaren tillhanda senast fem (5) bankdagar före förfallodagen alternativt vara betalarens betaltjänstleverantör tillhanda senast bankdagen före förfallodagen vid den tidpunkt som anges av betaltjänstleverantören.

Rätten för betalningsmottagaren och betalarens betaltjänstleverantör att avsluta anslutningen till Autogiro
Betalningsmottagaren har rätt att avsluta betalarens anslutning till Autogiro trettio (30) dagar efter det att betalningsmottagaren underrättat betalaren härom.

Betalningsmottagaren har dock rätt att omedelbart avsluta betalarens anslutning till Autogiro om betalaren vid upprepade tillfällen inte har haft tillräcklig kontobehållning på förfallodagen eller om det konto som medgivandet avser avslutas eller om betalningsmottagaren bedömer att betalaren av annan anledning inte bör delta i Autogiro.

Betalarens betaltjänstleverantör har rätt att avsluta betalarens anslutning till Autogiro i enlighet med de villkor som gäller mellan betalarens betaltjänstleverantör och betalaren.

10. Förtida betalning av krediter
Kunden har alltid rätt att betala hela eller delar av sin utestående skuld till Northmill i förtid. Kunden betalar då ränta och avgifter fram till återbetalningsdagen. För avtal som ingåtts från och med den 20 november 2026 ska avgifter och andra kostnader för krediten dessutom sättas ned i proportion till avtalets återstående löptid. På kundens begäran lämnar Northmill snarast information om vad en förtida betalning av skulden eller av en del av skulden innebär. Kunden är inte skyldig att betala någon ränteskillnadsersättning eller annan ersättning vid förtida betalning av en kredit.

Northmill har rätt att säga upp en kredit till betalning i förtid vid tidpunkt som banken bestämmer, om någon av följande omständigheter föreligger:

a. Kunden är sedan mer än en månad försenad med betalning av ett belopp som överstiger tio procent av fordran.
b. Kunden är sedan mer än en månad försenad med betalning av ett belopp som överstiger fem procent av fordran och dröjsmålet avser två eller flera poster som förfallit vid olika tidpunkter.
c. Kunden är på annat sätt i väsentligt dröjsmål med betalningen.
d. Det står klart att kunden genom att avvika, skaffa undan egendom eller på annat sätt undandrar sig att betala sin skuld.

Vill Northmill få betalt i förtid enligt någon av punkterna a-c ovan gäller en uppsägningstid på minst 30 dagar räknat från den tidpunkt då Northmill sänder ett meddelande om uppsägningen i rekommenderat brev till kunden eller uppsägningen på annat sätt kommer kunden tillhanda. Om Northmill kräver betalning i förtid enligt någon av punkterna a-c ovan, är kunden ändå inte skyldig att betala i förtid, om kunden före utgången av uppsägningstiden betalar det kapitalbelopp, den ränta och dröjsmålsränta samt de avgifter och kostnader som förfallit. Detsamma gäller om kunden vid uppsägning enligt punkten d ovan genast efter uppsägningen eller inom medgiven tidsfrist ställer godtagbar säkerhet för krediten.

Om kunden tidigare med stöd av dessa bestämmelser befriats från skyldigheten att betala en kredit i förtid har kunden inte rätt att på nytt vidta nämnda åtgärder för att förhindra förtida betalning.

11. Northmills uppsägning vid lagligt hinder
Om det föreligger lagliga hinder för Northmill att ha fortsatta affärsförbindelser med kunden, till exempel för att Northmill inte kan uppnå sådan kundkännedom som krävs enligt lag, har Northmill rätt att säga upp ett kreditavtal med obestämd löptid och en kon-

tokredit med avtalad löptid med en uppsägningstid om minst två (2) månader. Har kunden inte utnyttjat krediten får Northmill säga upp kreditavtalet att upphöra omedelbart, om det är skäligt.

Kunden informeras om uppsägningen och skälen för den innan kunden förlorar rätten till krediten. Om det finns särskilda skäl får informationen i stället lämnas omedelbart därefter. Uppsägningen lämnas i en handling eller i den form som kunden har valt.

Om Northmill säger upp en kontokredit erbjuds kunden att återbetala det förfallna beloppet genom tolv lika stora månadsbetalningar jämte kreditränta. Erbjudandet lämnas innan Northmill vidtar verkställighetsåtgärder.

Kreditavtal med bestämd löptid som inte är kontokrediter sägs inte upp på denna grund. Sådana krediter fortsätter att löpa enligt avtalet, med de begränsningar som anges i punkt 14.

12. Betalningsplan
Kunden har rätt att på begäran och utan kostnad från Northmill få en sammanställning som visar när kapital, ränta och avgifter avseende krediter ska betalas (betalningsplan). Begäran om betalningsplan på papper kan framställas till Northmills kundtjänst.

13. Namn- och adressändring
Vid ändring av namn, adress, e-postadress eller andra kontaktuppgifter på Mina Sidor ska kunden genast skriftligen underrätta Northmill om ändringen. Kunden bär konsekvenserna av att sådan underrättelse inte lämnas. Northmill utför endast namn- och adressändringar om de av kunden lämnade uppgifterna överensstämmer med information i ett offentligt datoriserat personregister.

14. Kundkännedom under avtalstiden
Northmill är enligt lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism skyldig att ha tillräcklig kännedom om sina kunder och att hålla den uppdaterad under hela avtalstiden. Kunden är därför skyldig att på Northmills begäran, och inom den tid som Northmill anger, lämna de uppgifter och handlingar som Northmill behöver för att fullgöra dessa skyldigheter, till exempel om syftet med krediten, kundens ekonomiska förhållanden och ursprunget till de medel som används för att betala krediten. Northmill anger i sin begäran vilka uppgifter som behövs och vad som kan bli följden om de inte lämnas.

Om kunden inte lämnar uppgifter som efterfrågats av Northmill inom angiven tid, eller om Northmill av annat skäl inte kan uppnå sådan kundkännedom som krävs enligt lag, har Northmill rätt att till dess uppgifterna har lämnats avslå begäran om uttag eller utökning av krediten samt avstå från att bevilja kunden nya krediter. Kundens skyldighet att betala enligt kreditavtalet påverkas inte. Northmill informerar kunden om åtgärden och skälen för den innan den börjar gälla eller, om det finns särskilda skäl, omedelbart därefter, om inte Northmill är förhindrad att lämna sådan information enligt lag.

Om Northmill av detta skäl sänker kreditgränsen för en kontokredit, informeras kunden minst 30 dagar innan sänkningen får verkan. Kunden erbjuds då att återbetala ett belopp som förfaller på grund av sänkningen genom tolv lika stora månadsbetalningar jämte kreditränta.

15. Behandling av personuppgifter och uppgiftslämnande
Kunden är införstådd med och samtycker till att Northmill kan komma att lämna uppgifter om kredit, betalningsförsummelse eller kreditmissbruk till kreditupplysningsföretag m.fl. i enlighet med kreditupplysningslagen.

Ytterligare upplysningar om uppgiftslämnande kan erhållas av Northmill.

16. Överlåtelse av avtalet m.m.
Northmill har rätt att överlåta avtalet till tredje man och rätt att överlåta och pantsätta fordringar och andra rättigheter under avtalet till tredje man. Vid överlåtelse eller pantsättning enligt vad som nu sagts har Northmill även rätt att låta förvärvaren respektive panthavaren ta del av kundens personuppgifter. Om Northmill överlåter eller pantsätter sina rättigheter enligt avtalet kan kunden göra samma invändningar mot den nya borgenären som mot Northmill. Northmill informerar kunden om en överlåtelse sker.

Kunden har inte rätt att överlåta avtalet till tredje man utan Northmills föregående godkännande.

17. Betalningssvårigheter
Om kunden får svårt att betala bör kunden kontakta Northmill så snart som möjligt. Om kunden är i dröjsmål med betalning erbjuder Northmill, när det är lämpligt, ändrade villkor innan ärendet lämnas till inkasso eller Kronofogden. Det kan till exempel vara ett betalningsanstånd eller en avbetalningsplan. Northmill tar då hänsyn till kundens personliga förhållanden och betalningsförmåga.

Northmill rekommenderar att kunden vid betalningssvårigheter också vänder sig till den kommunala budget- och skuldrådgivningen, vilken är kostnadsfri. Kontaktuppgifter finns hos respektive kommuns hemsida.

18. Otillåten användning m.m.
Kunden får inte låta någon annan utnyttja kundens namn, personnummer eller andra identitetsuppgifter för att ingå avtal om de produkter som Northmill erbjuder. Kunden får inte uppta kredit eller i övrigt ingå avtal med Northmill för någon annans räkning eller för att finansiera brottslig verksamhet.

Om det hos kunden uppkommer misstanke om att någon annan genom att utnyttja kundens namn, personnummer eller andra identitetsuppgifter har ansökt eller ingått avtal med Northmill, eller kan komma att ansöka om att ingå avtal om en produkt som Northmill erbjuder, ska kunden omedelbart anmäla detta till Northmill. Kunden ska även omedelbart anmäla till Northmill om någon annan genom hot, tvång eller vilseledande har förmått kunden att ansöka om en produkt som Northmill erbjuder eller att ingå avtal med Northmill.

19. Force majeure och ansvarsbegränsningar
Northmill är inte skyldigt att ersätta merkostnader eller skador som uppkommer till följd av force majeure, såsom lagbud, myndighetsåtgärd, krig, attentat, upplopp, naturkatastrof, olycka,

avbrott i system för elektronisk kommunikation eller annan ovanlig och oförutsebar omständighet som Northmill inte kan påverka. Northmill är heller inte skyldigt att ersätta merkostnader eller skador som uppkommer till följd av strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande händelse oavsett om Northmill självt är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd. Vid hinder för Northmill att betala eller vidta annan åtgärd på grund av nyss nämnda omständigheter får åtgärden skjutas upp tills hindret har upphört.

Skada som kan uppkomma i andra fall ska inte ersättas om Northmill förfarit med normal aktsamhet.

Part ansvarar inte i något fall för indirekt skada, såvida inte skadan orsakats uppsåtligen eller av grov oaktsamhet.

20. Meddelanden

Kunden kan skicka/lämna meddelanden under avtalet med bud eller post till Northmill Bank AB, Box 3616, 103 59 Stockholm, med e-post till hej@northmill.se eller telefon till 08-4000 70 40.

Northmill kan skicka/lämna meddelanden under avtalet med bud eller post till kundens folkbokföringsadress, med e-post till den e-postadress som anges i den individuella delen av avtalet, med sms eller telefon till det telefonnummer som anges i den individuella delen av avtalet eller på Mina Sidor genom att göra meddelandet tillgängligt där och i anslutning därtill genom e-post och/eller sms avisera kunden om att ett meddelande gjorts tillgängligt på Mina Sidor. Information som enligt lag ska lämnas i kundens valda form lämnas enligt punkt 5.

Om Northmill skickar ett meddelande till kunden på dennes registrerade folkbokföringsadress med rekommenderad post och i anslutning till avsändandet även skickar meddelandet med e-post enligt ovan och/eller gör meddelandet tillgängligt på Mina Sidor enligt ovan ska kunden anses ha mottagit meddelandet sju dagar efter det att meddelandet lämnades för postbefordran.

21. Klagomål

Om kunden har frågor eller är missnöjd i något hänseende bör kunden i första hand vända sig till Northmills kundtjänst. Öppettider och kontaktuppgifter framgår på northmill.com/se.

Om kunden inte är nöjd med de besked eller beslut som lämnas av Northmills kundtjänst, kan kunden vända sig till bankens klagomålsansvarige. Omständigheterna utreds skyndsamt och återkoppling till kunden sker i regel inom fjorton (14) dagar. Närmare anvisningar om vilka uppgifter klagomål bör omfatta och hur Northmill hanterar klagomål finns på northmill.com/se. Där finns också kontaktuppgifter till den klagomålsansvarige. Konsumentverket erbjuder konsumenter kostnadsfri vägledning, se konsumentverket.se. Även många kommuner erbjuder kostnadsfri konsumentvägledning. Stiftelserna Konsumenternas Bank- och finansbyrå respektive Konsumenternas Försäkringsbyrå erbjuder kostnadsfri vägledning via webbplatserna konsumenternasbankochfinansbyra.se och konsumenternas.se.

22. Tillämplig lag och tvistelösning

Svensk rätt är tillämplig på avtalet, dock ej svenska lagvalsregler.

Vid tvist mellan parterna kan kunden i många fall vända sig till Allmänna reklamationsnämnden för att få till stånd en kostnadsfri prövning. Kontaktuppgifter till Allmänna reklamationsnämnden finns på arn.se. Allmänna reklamationsnämndens avgöranden är inte rättsligt bindande, men Northmills policy är att följa nämndens avgörande. Om Northmill bedömer att en tvistefråga är av principiell betydelse kan bolaget dock komma att påkalla prövning av tvisten i allmän domstol.

Svensk allmän domstol ska vara behörig att pröva tvist med anledning av avtalet. Om kunden vid tiden för talans väckande inte har hemvist i en medlemsstat av Europeiska Unionen ska Northmill även ha rätt att väcka talan vid behörig domstol i det land där kunden har sin hemvist eller har tillgångar.