

**Tjänsten, utföres av Affinion International AB (Affinion) på uppdrag av EnterCard Sverige AB(EnterCard) för Swedbank och Sparbankernas räkning. Mottagare av tjänsten är innehavare av betal-och kreditkort MasterCard Platinum från Swedbank och Sparbankerna (Kunden)**

### **Spärrtjänst**

Registrering och hjälp till spärr av förlorade bankkort och betal- och kreditkort utställda i Sverige, Danmark, Norge eller Finland och av mobiltelefonabonnemang. Möjlighet att lägga bevakning på personnummer för att minska risken för eventuellt missbruk av personnummer.

Registrering av passnummer för att kunna assistera i de fall Kunden har förlorat sitt pass och behöver få reda på sitt passnummer.

### **Nödkontanter**

Om ett eller flera kort går förlorade på resa utanför Sverige kan Nödkontanter beställas i lokal valuta. Detta är ett tillfälligt lån som Kunden betalar tillbaka till Affinion enligt nedanstående villkor.

### **Nyckelservice**

Nyckelbricka för identifiering och återfinnande av förlorade nycklar. Återfunna nycklar sändes av Affinion till Kunden.

### **Bagageservice**

Bagagebricka för identifiering och återfinnande av förlorat bagage. Återfunnet bagage meddelas Kunden av Affinion.

### **ID-skydd med försäkring**

Id-skydd är avsett att förebygga och upptäcka identitetsstöld samt begränsa konsekvenserna och eventuella ekonomiska förluster vid bedrägeri eller försök till bedrägeri.

*Försäkring se separata försäkringsvillkor.*

### **Concierge**

Concierge kan hjälpa Kunden med en rad olika saker som gör Kundens vardag enklare. Kunden kan till exempel få hjälp med att reservera bord på restauranger, boka flyg och hotell, beställa biljetter till teater, musikal, sportevenemang mm.

### **Lounge Key**

Fri tillgång till över 600 flygplatslounger runt om i hela världen. Oberoende av biljettyp och flygbolag.

### **Allmänna kundvillkor**

Dessa villkor gäller från 1 juli 2016 och gäller fram till villkoren ersätts av nya villkor eller upphör.

## **1 Tjänstens omfattning**

### **1.1 Spärrtjänsten**

- Registrering av svenska, norska, danska och finska bankkort och betal- och kreditkort och andra värdefulla dokument (t.ex. pass\*, körkort\*, personnummer\*\*, mobiltelefonabonnemang).
- Mottagande av meddelande om förlust av kort/dokument och spärr eller begäran om spärr till utfärdaren av dessa. Om Kunden så önskar beställer Affinion nya kort om kortutgivaren tillåter detta.
- Mottagande av meddelande om förlust av mobiltelefon och spärr av mobiltelefonabonnemang och mobiltelefon.
- Hjälp med polisanmälan för de tjänster som omfattas av Tjänsten.

\* Kan registreras, men inte spärras.

\*\* Kan läggas på bevakning för att minska risken för missbruk och identitetsstöld.

### **1.2 Nödkontanter**

Utbetalning av tillfälliga nödkontanter som Kunden behöver efter förlust av registrerade bankkort samt betal-och kreditkort, utanför Sverige.

### **1.3 Nyckelservice**

Kunden får en nyckelbricka för identifiering och återfinnande av förlorade nycklar. Återfunna nycklar sänds av Affinion till Kunden.

### **1.4 Bagageservice**

Kunden får en bagagebricka med ett unikt förhandsregistrerat nummer. Upphittaren uppmanas att kontakta Affinion, som i sin tur kontaktar ägaren.

### **1.5 ID-skydd**

Identitetsstöld omfattar situationer där en tredjeman, utan samtycke från Kunden använder sig av dennes identifikationsbevis för att begå bedrägeri eller annan kriminell handling som kan medföra ekonomiskt lidande för Kunden. Det kan till exempel innebära att i Kundens namn ansöka om lån eller kreditkort, öppna ett bankkonto, beställa varor eller registrera ett telefonabonnemang. Varje handling eller flera upprepade sammanhängande handlingar som uppstår till följd av en identitetsstöld är att betrakta som en och samma identitetsstöldshändelse.

Med identitet menas varje typ av identitetshandling som kan säkerställa Kundens identitet, till exempel personnummer, namnteckning, pass eller annan id-handling.

#### **1.5.1 Förebygga**

Kunden får information om vad en identitetsstöld är samt rådgivning om hur den försäkrade kan förebygga, upptäcka och begränsa konsekvenserna av en identitetsstöld.

#### **1.5.2 Upptäcka**

Hjälp att inhämta upplysningar från olika instanser för att kartlägga om en identitetsstöld har ägt rum och om det har resulterat i ekonomiskt bedrägeri eller försök till bedrägeri.

### 1.5.3 Begränsa

Vidta åtgärder för att begränsa konsekvenserna och förebygga ekonomisk förlust.

### 1.5.4 Fullmakt

Affinion skall inhämta fullmakt från Kunden för de fall Affinion behöver inhämta upplysningar eller vidta åtgärder å Kundens vägnar.

### 1.5.5 Vad omfattas inte

- Identitetsstöld som har samband med Kundens arbete eller tjänsteutövning
- Identitetsstöld utförd av någon i Kundens hushåll eller närmaste familj
- Identitetsstöld som har uppstått till följd av Kundens eller någon i familjens straffbara handlingar eller grova vårdslöshet
- Eventuell ekonomisk förlust
- Situationer där bevisläget är sådant att Affinion anser att det är omöjligt att få fordringsägarna att dra tillbaka krav
- Krav från fordringsägare utanför Skandinavien

### 1.5.6 Kundens skyldigheter

- Anmäla bedrägeriet så snart en identitetsstöld upptäcks
- Uppvisa bekräftelse på polisanmälan
- Skaffa fram korrekta upplysningar och tillgängliga dokument om omständigheter som har betydelse i ärendet

### 1.5.7 Försäkring

*Se separata försäkringsvillkor.*

### 1.6 Concierge

Concierge kan till exempel hjälpa Kunden med följande:

- Reservera bord på restauranger
- Boka flyg och hotell
- Boka hyrbil eller annan transport
- Beställa biljetter till teater, musikal, sportevenemang, konserter m.m.
- Sätta upp Kunden på gästlistan till nattklubbar
- Boka semesterboende

Kunden kontaktar Concierge på telefon eller mail. Vissa ärenden kan lösas på en gång medan andra kräver mer tid. Kunden blir löpande uppdaterad på hur ärendet fortlöper och får information om när Kunden kan förvänta sig svar. Affinion återkommer alltid till Kunden inom 24 timmar under ordinarie öppettider. Det kostar inget att använda Concierge. Kunden betalar endast för det som den beställer, såsom konsertbiljetter, hyrbil, hotell och flygbiljetter.

Affinion belastar Kundens betal- och kreditkort MasterCard Platinum för betalning och skickar Kunden en bekräftelse.

Concierge är öppet följande tider:

- Måndag till fredag: kl. 08.00-21.00
- Lördag: kl. 09.00-17.00

## 2 Allmänt

### 2.1 Spärrtjänst

Spärrtjänsten gäller från och med den tidpunkt då kort/mobiltelefon eller andra värdefulla dokument registrerats hos Affinion. Affinion ansvarar inte för skada, förlust eller förseningar som beror på beslut av myndigheter, krigshändelser, strejk, lockout, blockad, brand, explosion eller liknande händelser som betecknas som force majeure. Kunden får en skriftlig bekräftelse på anmäld förlust, Affinion har rätt att avsluta spärrtjänsten om Kunden missbrukar tjänsten eller uppträder ovarsamt med de värden/föremål som omfattas av tjänsten och/eller inte uppträder i enlighet med de avtal och riktlinjer som utfärdats av kortutgivaren. Vid eventuellt utfärdade av nödkontanter skickar Affinion en faktura och återbetalningen ska ske inom 28 dagar. Om återbetalningen görs inom tidsfristen tillkommer ingen ränta. Vid försenad betalning tillkommer ränta som motsvarar den svenska Riksbankens aktuella fasta referensränta, plus 8 procentenheter. I övrigt tillkommer påminnelseavgift upp till maximalbeloppet enligt lag. Affinion ansvarar inte för eventuella andra skador som kan uppstå vid förlust av registrerade kort/mobiltelefoner och andra värdefulla dokument än de som framgår av dessa allmänna villkor.

#### 2.1.1 Spärrning

Vid spärr av förlorat kort/förlorat mobiltelefon måste Kunden anmäla förlusten på angivet spärrtelefonnummer. För att kunna använda spärrtjänsten måste Kunden hantera sitt kort/sin mobiltelefon i enlighet med avtalet med kortutgivaren/teleoperatören och i enlighet med dennes instruktioner. Affinion agerar å den enskilda Kundens vägnar gentemot de enskilda kortutgivarna/teleoperatörerna, enligt de rättigheter och skyldigheter som gäller mellan kortutgivaren/teleoperatören och Kunden.

#### 2.1.2 Ersättning för förluster till följd av korttransaktioner och förlust/missbruk av mobiltelefon efter anmälan till Affinion

Om Kunden har anmält förlust av registrerat kort/registrerad mobiltelefon och uppfyller de kriterier som anges i avsnittet ovan är Kunden skyddad mot skador till följd av missbruk av kort/mobiltelefonabonnemang från och med att Affinion har mottagit anmälan om förlusten. Affinion ansvarar för att ersätta eventuellt missbruk från och med tidpunkten för anmälan fram tills kortutgivarens/teleoperatörens ansvar träder i kraft.

### **2.1.3 Ersättning för förluster till följd av korttransaktioner och förlust/missbruk av mobiltelefon efter det att Affinion har fått vidarebefordran av spärrbegäran bekräftad**

När kortutgivaren/teleoperatören har mottagit spärrbegäran blir kortutgivaren/teleoperatören ansvarig för all ytterligare användande av kortet/abonnemanget, i enlighet med det avtal som ingåtts mellan kortutgivaren/teleoperatören och Kunden.

### **2.2 Nyckelbrickor**

Förlorade nyckelbrickor som skickas till Affinion returneras kostnadsfritt till Kunden.

### **2.3 Nödkontanter**

Vid förlust utomlands av Betal-och kreditkort MasterCard Platinum kan Kunden låna upp till 25000 SEK som tillfälliga nödkontanter. Beloppet betalas ut i lokal valuta till Kunden, vid närmaste utbetalningskontor i landet där Kunden befinner sig. Den kurs som gäller är valutans dagsaktuella växelkurs. Kunden måste alltid visa identitetshandling vid utbetalning av nödkontanter. Om Kunden inte kan visa någon identitetshandling blir utbetalningsbeloppet för nödkontanter begränsat eller uteblir helt. Observera att Affinion kan vara förhindrad i att utbetala nödkontanter i vissa länder till följd av krig eller andra oroligheter i det aktuella landet.

### **2.4 Concierge**

Concierge agerar endast som en förmedlare av Kundens beställningar. När Kunden bekräftar ett köp eller en reservation accepterar Kunden samtidigt de regler och villkor som gäller för den aktuella leverantören som Concierge hjälper Kunden att beställa tjänster eller produkter från, och Kunden ansvarar för att läsa och förstå de villkoren. Concierge är därmed inte ansvarig för utförande eller leverans av tjänster eller produkter som Kunden beställer från dessa leverantörer. Om Kunden beställer produkter eller tjänster direkt från Affinion kommer egna villkor gälla för dessa beställningar. Observera att ångerrätt normalt inte gäller vid beställning av biljetter till kulturevenemang eller vid bokning av resa, hyrbil eller inkvartering.

### **2.5 Lounge Key**

För att få tillträde till loungen ska Kunden identifiera sig med sitt betal-och kreditkort MasterCard Platinum samt giltig legitimation. Kundens betal-och kreditkort MasterCard Platinum är Kundens "Behörighetsbevis" enligt Lounge Key's Användarvillkor.

När Kunden visar fram sitt betal-och kreditkort MasterCard Platinum måste Kunden informera lounge personalen att Kunden önskar tillträda loungen genom Lounge Key programmet.

Tillgång till loungen är gratis för innehavare av ett giltigt betal-och kreditkort MasterCard Platinum. Kunden får ta med sig gäster men måste betala för denne/dessa.

Alla deltagande lounges ägs och drivs av utomstående organisationer, och Kunden och medföljande gäster måste följa de regler och villkor som gäller för respektive deltagande lounge.

Tillgång till loungen kan begränsas på grund av utrymmesbrist helt efter bedömning av varje enskild lounge. Barns tillgång till lounge kan variera. Tillgång ges bara till resande med giltig flygbiljett för samma dag som tillträde söks.

Lounge Key's Användarvillkor och respektive deltagande lounges villkor gäller för tillgång till Lounge Key programmet och tillgång till den enskilda loungen. Användarvillkoren för Lounge Key har översatts till svenska. Om det råder konflikt rörande tolkningen mellan den engelska och svenska språkversionen av Användarvillkoren, ska den engelska språkversionen äga företräde.

### **3 Klagomål**

Vid frågor eller klagomål beträffande Tjänsten kan Kunden kontakta Affinion på telefonnummer 0771-420010. Om Kunden inte är nöjd med tjänster eller produkter som förmedlas av Concierge måste Kunden kontakta den aktuella leverantören.

### **4 Ansvar**

Affinions ansvar gentemot kund med anledning av erbjudande av Tjänsten är begränsat till SEK tjugofemtusen (25 000) per Kund och skadetillfälle, med undantag för om skada uppstått till följd av Affinions grova vårdslöshet eller uppsåt.

### **5 Internet**

Utöver traditionell registrering hos och kontakt med Affinion kan Kunden kontakta Affinion via mail. Vid Internetregistrering hos Affinion får Kunden en personlig accesskod. Affinion kommer alltid att uppfylla sina skyldigheter via Internet, men tar inte ansvar för virusangrepp, sabotage eller andra okända händelser. Tillfälliga nödkontanter kan inte beställas via Internet, utan ansökan om sådana måste ske per telefon till Affinion.

### **6 Ljudupptagning**

Det upplyses speciellt om att alla telefonsamtal till Affinion kan spelas in på band. Dessa ljudupptagningar kan användas för att dokumentera informationen för kunder och personal. Ljudupptagningen kan också användas i samband med tilläggsutbildning av Affinions personal eller kvalitetsssäkring, eller som bevis på att rutiner är i överensstämmelse med gällande lagar och regler. Affinions personal är uppmärksamma på att telefonsamtal kan bli inspelade på band och dokumenterade.

### **7 Geografiska begränsningar**

Affinion kan inte leverera Tjänster i anknytning till Iran, Cuba, Sudan, Syrien, Nord Korea eller Zimbabwe.