

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 Gold 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.

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 tredje person, 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.

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 Affinion fått vidarebefordran av spärrbegäran bekräftad inträder kortutgivarens/teleoperatörens ansvar, i enlighet med det avtal som ingåtts mellan kortutgivaren 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 Guld kan Kunden låna upp till 10000 SEK som tillfälliga nödkontanter. Beloppet betalas ut i lokal valuta till Kunden, vid närmaste utbetalningskontor i landet där Kunden befinner sig var denne än 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.

3 Klagomål

Vid frågor eller klagomål beträffande Tjänsten kan Kunden kontakta Affinion på telefonnummer 0771-28 80 00.

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 förbindelse med tilläggsutbildning av Affinions personal eller kvalitetssäkring, 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 anknnytning till Iran, Cuba, Sudan, Syrien, Nord Korea eller Zimbabwe.