

Frankeras ej  
Mottagaren  
betalar portot.

Assistans  
c/o Affinion International AB

Svarspost  
Kundnummer 121 323 800  
110 05 STOCKHOLM

Beställ enkelt på  
[www.swedbank.se/assistans](http://www.swedbank.se/assistans)

## Allmänna villkor för Assistanstjänst

Dessa villkor gäller från 1 januari 2012 och gäller fram till försäkringsavtalet ersätts av nya villkor eller upphör. Assistanstjänst tillhandahålls av Affinion International AB, fortsättningsvis kallat Affinion, som ett abonnemangsavtal. Avtalet beträffande Assistanstjänst, fortsättningsvis kallat Tjänsten, har ingåtts mellan Affinion och dig i egenskap av kund, fortsättningsvis kallad Kunden.

### Tjänstens omfattning - Spärrtjänsten

- Registrering av svenska, norska, danska och finska bank- 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.

### Försäkring

- Kunden är försäkrad mot ekonomisk förlust till följd av obehörig användning av registrerade kort i de fall där kortutställaren inte täcker hela förlusten på grund av att pinkod har använts. Försäkringssumman motsvarar självriskbeloppet enligt lag och täcker ekonomisk förlust med upp till 1 200 kronor per kort, och högst 12 000 kronor per försäkringshändelse. Försäkringen förutsätter att kunden gör anmälan inom 24 timmar efter det att kunden har upptäckt förlusten av sina registrerade kort. (se egna försäkringsvillkor samt punkten Ansvar).

### Nödkontanter och nödbiljetter

- Utbetalning av tillfälliga nödkontanter och nödbiljetter som Kunden behöver efter förlust av registrerade bank- och kreditkort, samt resedokument, utanför Sverige.

### Nyckelservice

- Kunden får en nyckelbricka för identifiering och återfinnande av förlorade nycklar.

### Meddelandeservice

- Vidarebefordran av besked, dygnet runt året runt, till namngivna personer via fax, telefon, e-post eller sms.

### Allmänt

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. 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.

Kunden får en skriftlig bekräftelse på anmäld förlust, och en faktura på eventuellt utfärdade nödkontanter och/eller nödbiljetter. 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. 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.

### Villkor

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.

Nyttjande av meddelandeservice sker på Kundens eget ansvar. Affinion har inget ansvar utöver att automatiskt vidarebefordra meddelandet till specificerad mottagare. Om Affinion anser att meddelandet strider mot lagen eller mot god etik kan Affinion utan ansvar vägra att vidarebefordra meddelandet. Förlorade nyckelbrickor som skickas till Affinion returneras kostnadsfritt till Kunden. Abonnemangsavtalet gäller i ett år från det att abonnemangsavtalet slutits. Efter det första året övergår abonnemangsavtalet till ett tillsvidareavtal, med en ömsesidig uppsägningstid på tre månader. Uppsägning skall ske skriftligt.

### Ansvar

Ersättning för förluster som uppstått till följd av korttransaktioner fram till att anmälan till Affinion har gjorts.

Förutsatt att Kunden inte har varit oaksam eller agerat uppsåtligt utan har följt bestämmelserna i avtalet med kortutgivaren och dennes instruktioner är Kunden försäkrad mot ekonomiska förluster som orsakats av ej auktoriserad användning av registrerade bank- och kreditkort förutsatt att förlusten av registrerade kort är rapporterad till Affinion inom 24 timmar från det Kunden uppläckt förlusten. Försäkringssumman motsvarar självriskbeloppet och täcker missbruk av registrerade kort som kortutgivaren inte är ansvarig för enligt lag. För övrig information hänvisas till de försäkringsvillkor som anges på [www.stopservice.se](http://www.stopservice.se)

### 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 (förluster som uppstått till följd av korttransaktioner fram tills anmälan till Affinion gjorts) 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.

Ersättning för förluster till följd av korttransaktioner och förlust/missbruk av mobiltelefon efter det att Affinion har fått vidarebefordran av spärrbegäran bekräftad Affinion är ansvarig fram till dess att Affinion fått vidarebefordran av spärrbegäran bekräftad – Lex, genom faxvitto. Vid denna tidpunkt inträder kortutgivarens/teleoperatörens ansvar, i enlighet med det avtal som ingåtts mellan kortutgivaren och Kunden. Affinion agerar på den enskilda Kundens vägnar gentemot de enskilda

kortutgivarna/teleoperatörerna, enligt de rättigheter och skyldigheter som gäller mellan kortutgivaren/teleoperatören och Kunden.

### Nödbiljetter och nödkontanter

Vid förlust av registrerade bank- och kreditkort utomlands kan Kunden låna upp till 10 000 SEK som tillfälliga nödkontanter. Beloppet betalas ut i lokal valuta till Kunden, var denna än befinner sig. Den kurs som gäller är valutans dagsaktuella växelkurs. Om biljetten förlorats utomlands kan Kunden beställa nödbiljetter till ett värde på upp till 15 000 SEK. Kunden måste alltid visa identitetshandling vid utbetalning av Nödkontanter och leverans av nödbiljetter. Om Kunden inte kan visa någon identitetshandling blir utbetalningsbeloppet för nödkontanter begränsat eller uteblir helt. Om betalningsanmärkningar eller andra förhållanden visar att Kunden inte kan eller förväntas betala tillbaka det fastsladda beloppet har Affinion rätt att avslå kreditbegäran. Affinion kan göra en vanlig kreditkontroll innan nödkontanterna utbetalas.

### Ängerrätt vid distansförsäljning

Ängerrätten regleras i den svenska lagen om upplysningskyldighet och ängerrätt vid distansförsäljning och försäljning utanför fast försäljningsställe. Lagen om ängerrätt ger Kunden rätt att vid distansförsäljning frånga avtalet med Affinion under en kort period efter det att avtalet ingåtts. Med distansförsäljning menas en försäljning vid vilken förberedelser och ingående av ett avtal sker utan att parterna träffas, t.ex. via telefon eller Internet. Ängerristen är 14 dagar från det att avtalet ingås och Kunden har rätt att alla uppgifter som krävs enligt lagen om ängerrätt och på det sätt som krävs enligt lag. Affinion måste underrättas om att Kunden ångrar köpet av Tjänsten innan ängerristen har löpt ut. Kunden behöver inte uppge någon orsak, och det finns inget formkrav knutet till ängerrätten. Det säkraste sättet att ångra ett köp är att göra det skriftligt, det vill säga per brev, fax eller e-post. Beloppet ska betalas tillbaka till Kunden senast 30 dagar efter det att Affinion har underrättats om utnyttjandet av ängerrätten. Kunden har inte rätt att få tillbaka en eventuell inträdesavgift. Kunden har också 30 dagar på sig att betala för redan levererade tjänster.

### Affinions hantering av personuppgifter

Affinion registrerar och behandlar personuppgifter om Kunden och Kundens användning av Tjänsten i enlighet med personuppgiftslagen (PUL). Exempel på personuppgifter som behandlas är Kundens namn, adress, personnummer samt övrig information nödvändig för utförandet av Tjänsten. Som ett led i utförandet av Tjänsten kan Affinion härutöver även inhämta och behandla kreditupplysningar. Syftet med behandlingen av personuppgifterna är att tillhandahålla och administrera utförandet av Tjänsten innefattande genomförandet av transaktioner, fakturering och i övrigt tillvarata och iaktta såväl Kundens som Affinions rättigheter och skyldigheter. Personuppgifterna kan också komma att användas för förande av statistik och räkenskaper liksom för att bistå Kunden med rådgivning och för marknadsföringsändamål.

Personuppgifterna kan komma att utlämnas till myndigheter som enligt lag har rätt att få ta del av dessa eller när så är nödvändigt för att Affinion ska kunna uppfylla lagenliga skyldigheter. Utlämning av personuppgifter kan även ske som ett led i inkassoversamhet, samt till den som på uppdrag av Affinion behandlar personupplysningar, vare sig denna behandlare befinner sig i riket eller utomlands. Personuppgifter kan också komma att behandlas inom andra delar av Affinion-koncernen i enlighet med bestämmelserna i PUL. Kunden kan när som helst anmäla till Affinion att han/hon motsätter sig att personuppgifterna används för marknadsföringsändamål. Kunden kan vidare när som helst skriftligen begära information om vilka personuppgifter som Affinion behandlar om denne. Användningen av Kundens personuppgifter sker endast så länge detta är nödvändigt för genomförandet av Tjänsten eller till uppfyllande av lag, förordning eller myndighets påbud. Affinion International AB är ansvarig för användning av personuppgifter enligt ovan och har följande postadress: Affinion International AB, Box 19154, 104 32 Stockholm.

### Information enligt Försäkringsförmedlingslagen

Affinion International AB, 556277-5824, Birger Jarlsgratan 58, 114 29 Stockholm är som försäkringsförmedlare för konsumentförsäkringar registrerat hos Bolagsverket, 851 81 Sundsvall, tfn +46 (0) 60 18 40 00, e-post [bolagsverket@bolagsverket.se](mailto:bolagsverket@bolagsverket.se), hemsida [www.bolagsverket.se](http://www.bolagsverket.se), vilket kan kontrolleras där. Finansinspektionen, Box 6750, 113 85 Stockholm, tfn +46 (0) 8 787 80 00, e-post [finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se), hemsida [www.finansinspektionen.se](http://www.finansinspektionen.se), är tillsynsmyndighet för försäkringsförmedlare och kan på begäran upplysa om en anställd hos Affinion har rätt att förmedla försäkringar. Försäkringsförmedlingsverksamhet regleras i lagen om försäkringsförmedling som trädde i kraft den 1 juli 2005. Denna lag omfattar krav på och villkor för registrering av försäkringsförmedlingsbolag samt krav på kunskap och behörighet hos ledning och anställda. Företaget måste enligt denna lag också vara försäkrad mot ersättningsansvar för oaksamhet och mot försäkring av klientmedel. Affinion har i egenskap av försäkringsförmedlare tecknat en ansvarsförsäkring hos försäkringsbolaget A F Beazley and others, Syndicate 2623 at Lloyd's of London, Registered address Plantation Place South, 60, Great Tower Street, London, EC3R 5AD, tfn +44 20 766 70 623.

### Klagomål

Vid frågor eller klagomål beträffande leveranser, ångerrist och försäkringsförmedling kan Kunden kontakta Affinion på telefonnummer +46 (0) 8 18 84 90. Vägledning gällande klagomål kan fås av Konsumenternas bank- och finansbyrå och Konsumenternas försäkringsbyrå samt av den kommunala konsumentvägledningen. Vidare kan Kunden vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) på telefonnummer +46 (0) 8 508 86 000 eller i sista hand till allmän domstol. Försäkringen regleras i övrigt enligt svensk lag.

### Internet

Utöver traditionell registrering hos och kontakt med Affinion kan Kunden kontakta Affinion via Internet. Vid Internetregistrering hos Affinion får Kunden en personlig accesskod. Affinion kommer alltid att uppfylla sina skyldigheter via Internet, men tar inte ansvar för om Internetsystemet utsätts för virusangrepp, sabotage eller andra okända händelser. Tillfälliga nödkontanter och nödbiljetter kan inte beställas via Internet, utan ansökan om sådana måste ske per telefon till Affinion. För att garantera att information inte går förlorad spelas samtal mellan Affinion och Kunden in på ljudband.

TUUS.

Art. nr: K5364-8019; 9511 1411; MARS 2012.

# Assistans Spärrtjänst

Ger dig extra trygghet.

Assistans är ett samarbete mellan Swedbank, Sparbankerna och Affinion International AB.



Beställ enkelt på  
[www.swedbank.se/assistans](http://www.swedbank.se/assistans)

