

Allmänna kundvillkor

Sparbankernas VIP-koncept

Dessa villkor gäller från oktober 2019 och gäller fram till att villkoren ersätts av nya villkor eller tjänsten upphör. Mervärdesprogrammet omfattar flera olika banktjänster och kort, samt de tjänster som framgår av kundvillkoren nedan.

Dessa allmänna kundvillkor omfattar flera tjänster som ingår i programmet, nedan sammantaget kallat Tjänsten, och som tillhandahålls av cxLoyalty International AB, fortsättningsvis kallat cxLoyalty, för Sparbankernas räkning. Mottagare av Tjänsten är den VIP-kund, fortsättningsvis kallat Kunden, som innehar ett betal- och kreditkort från Sparbankerna.

För banktjänster och kort gäller särskilda villkor hos respektive Sparbank.

Tjänstens omfattning

1. Spärrtjänst

- Registrering av svenska, norska, danska och finska bank-, betal- och kreditkort och andra värdefulla dokument (t.ex. pass*, körkort*, personnummer**, mobiltelefon). Kunden får endast registrera sina egna uppgifter.
- Mottagande av meddelande om förlust av kort/dokument och spärr eller begäran om spärr till utfärdaren av dessa. Om Kunden så önskar beställer cxLoyalty nya kort om kortutgivaren tillåter detta.
- Mottagande av meddelande om förlust av mobiltelefon och spärr av mobiltelefonabonnemang och mobiltelefon***.
 - * Pass och körkort kan inte spärras men registreras för assistans om handlingarna förlorats.
 - ** Personnummer kan läggas för bevakning när en id-handling gått förlorad.
 - *** IMEI-nummer och polisanmälan behövs för att spärra mobiltelefon.

Tjänsten gäller från och med den tidpunkt då kort/mobiltelefon eller andra värdefulla dokument registrerats hos cxLoyalty. Registrering kan göras manuellt via ett registreringsformulär som tillhandahålls av cxLoyalty eller elektroniskt, med Mobilt BankID, via betalningsappen som tillhandahålls av Sparbankerna. cxLoyalty 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.

Spärrning

Vid spärr av förlorat kort/förlorad mobiltelefon måste Kunden anmäla förlusten på angivet spärrtelefonnummer. Kunden får en skriftlig bekräftelse på anmälan av förluster. För att kunna använda Spärrtjänsten måste Kunden hantera sitt kort/sin mobiltelefon i enlighet med avtalet med kortutfärdaren/teleoperatören och i enlighet med dennes instruktioner. cxLoyalty agerar på den enskilda Kundens vägnar gentemot de enskilda kortutgivarna/teleoperatörerna, enligt de rättigheter och skyldigheter som gäller mellan kortutgivaren/teleoperatören och Kunden.

Ersättning för förluster till följd av korttransaktioner och förlust/missbruk av mobiltelefon efter anmälan till cxLoyalty

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 cxLoyalty har mottagit anmälan om förlusten. cxLoyalty 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 cxLoyalty har fått vidarebefordran av spärrbegäran bekräftad

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

2. Nödbiljetter och Nödkontanter

Om Kunden förlorar sina flygbiljetter eller, i Spärrtjänsten, registrerade bank-, betal- och kreditkort på resa utanför Sverige kan nya biljetter samt Nödkontanter i lokal valuta beställas. Detta är ett tillfälligt lån som Kunden betalar tillbaka till cxLoyalty enligt nedanstående villkor.

Kunden kan låna upp till 10 000 SEK som tillfälliga Nödkontanter. Beloppet betalas ut till Kunden i lokal valuta 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 beloppet för Nödkontanter begränsat eller uteblir helt. Observera att cxLoyalty kan vara förhindrad i att utbetala Nödkontanter i vissa länder till följd av krig, oroligheter eller andra begränsningar i det aktuella landet. Om Kunden förlorar sina flygbiljetter utomlands kan Kunden beställa nya biljetter ("Nödbiljetter") till ett värde av upp till 15 000 SEK. Sedvanlig kreditprövning kommer att göras innan Nödkontanter och/eller Nödbiljetter utbetalas. Om betalningsanmärkning eller andra förhållanden visar att Kunden inte kan eller inte förväntas betala tillbaka det fastställda beloppet har cxLoyalty rätt att avslå kreditbegäran. Vid eventuellt utfärdade av Nödkontanter och/eller Nödbiljetter skickar cxLoyalty en faktura där återbetalning 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.

3. Nyckelservice

Kunden får en nyckelbricka för identifiering vid återfinnande av förlorade nycklar. Förlorade nyckelbrickor som skickas till cxLoyalty returneras kostnadsfritt till Kunden så länge Kunden tillhör Sparbankernas VIP-koncept.

4. Bagageservice

Kunden får en bagagebricka med ett unikt förhandsregistrerat nummer för identifiering vid återfinnande av förlorat bagage. Upphittaren uppmanas att kontakta cxLoyalty och återfunnet bagage meddelas till Kunden av cxLoyalty.

5. Meddelandeservice

Vidarebefordran av besked, dygnet runt, året om, till namngivna personer via fax, telefon, e-post eller sms. Nyttjande av Meddelandeservice sker på Kundens eget ansvar. cxLoyalty har inget ansvar utöver att automatiskt vidarebefordra meddelandet till specificerad mottagare. Om cxLoyalty anser att meddelandet strider mot lagen eller mot god sed kan cxLoyalty utan ansvar vägra att vidarebefordra meddelandet.

6. ID-Skydd

ID-Skydd är avsett att förebygga och upptäcka identitetsstöld samt begränsa konsekvenserna och eventuella ekonomiska förluster vid bedrägeri eller försök till bedrägeri. Tjänsten garanterar ej att en identitetsstöld inte kan inträffa.

Definition

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.

Förebygga

Kunden mottar rådgivning via telefon om hur man kan minska risken att utsättas för identitetsstöld, samt hur man kan upptäcka och begränsa konsekvenserna av en identitetsstöld.

Upptäcka

Om Kunden misstänker en identitetsstöld kan cxLoyalty 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.

Begränsa

Om en identitetsstöld har ägt rum kan cxLoyalty vidta åtgärder för att begränsa konsekvenserna och eventuella ekonomiska förluster.

Exempel på sådana åtgärder är:

- Förlustanmäla förlorad id-handling
- Upprätta bedrägerispärr
- Bestrida och avvisa orättmätiga betalningskrav
- Avlägsna orättmätiga anmärkningar i kreditupplysningsdatabaser

Fullmakt

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

Vad omfattas inte

- Identitetsstöld som har samband med Kundens arbete eller tjänsteutövning
- Identitetsstöld som har uppstått till följd av Kundens, eller någon i dennes hushålls, straffbara handlingar eller grova vårdslöshet
- Eventuell ekonomisk förlust
- Åtgärder som normalt utförs av en advokat eller kostnaderna för juridiskt biträde
- Krav från fordringsägare utanför Norden

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

Det kan vid en samlad bedömning vara svårt att bevisa att det inte är Kunden som har utfört det aktuella bedrägeriet. cxLoyalty kan därför aldrig garantera att en borgenär drar tillbaka sitt krav.

7. Web Cleanup

Web Cleanup är avsett att avlägsna oönskat och kränkande innehåll på internet som har offentliggjorts utan Kundens samtycke. I tjänsten ingår även att avsluta falska profiler som har registrerats i Kundens namn. Tjänsten består av förebyggande rådgivning och assistans eller handläggning.

Exempel på vad cxLoyalty kan hjälpa till med:

Att avlägsna:

- oönskade och/eller kränkande bilder och videoklipp
- kränkande kommentarer och hot
- mobbingrelaterat och/eller annat trakasserande innehåll
- falska profiler på sociala medier

Att återta:

- kontrollen över hackade profiler på sociala medier och e-postkonton

Förebyggande rådgivning

- Råd och vägledning om användning av internet
- Råd om barn och internet
- Råd och information om säkerhetsinställningar och användarvillkor på kända webbplatser
- Information om vilka regler och rättigheter som gäller för material som delas online
- Vägledning om hur egna profiler (och tillhörande bilder, text, videoklipp) kan avlägsnas eller döljas

cxLoyalty kan inte genomföra ändringar i inställningar kopplade till Kundens användarkonto.

Assistans

- Hjälpa med att undersöka om det går att kräva att det oönskade materialet tas bort
- Konkret vägledning för att avlägsna och rensa bort oönskat material som har lagts ut på internet utan samtycke, samt vägledning för att avlägsna och rensa upp bland falska profiler/användarkonton
- Hjälpa att sköta dialogen med företaget som äger webbplatsen
- Rådgivning om eventuella åtgärder för att minimera spridningen/ exponeringen av oönskat material
- Vägledning om tillvägagångssätt om materialet dyker upp på ett nytt ställe på internet

Handläggning

Om så är lämpligt tar cxLoyalty över ärendet från Kunden. cxLoyalty kontaktar företaget som äger webbplatsen och begär att oönskade och/eller kränkande uppgifter/bilder och personuppgifter avlägsnas. Om assistans eller handläggning är mest lämpligt kan variera från ärende till ärende.

Fullmakt

cxLoyalty inhämtar fullmakt från Kunden i de fall där cxLoyalty tar över ärendet.

Begränsningar

En förutsättning för att cxLoyalty ska kunna överta processen med att avlägsna oönskat material, å Kundens vägnar, är att Kunden presenterar URL-adresser till det oönskade materialet, och att cxLoyalty har möjlighet att få tillgång till det oönskade materialet. Exempel på oätkomligt material kan vara innehåll i stängda grupper på sociala medier.

Det är även en förutsättning att innehållet strider mot gällande riktlinjer för de berörda webbplatserna och/eller att de är av en karaktär som strider mot gällande svensk lag.

cxLoyalty kan endast hjälpa till att ta bort information där det kränkande innehållet, och majoriteten av innehållet på webbplatsen för övrigt, är på svenska, norska, danska eller engelska.

cxLoyalty kan inte garantera att innehållet som önskas avlägsnas inte finns på andra platser utöver de som cxLoyalty har upplysts om. Det kan till exempel röra sig om personatorer eller andra webbplatser. Vidare kan cxLoyalty inte garantera att cxLoyalty kommer att kunna ta bort det innehåll som Kunden önskar få bort. I vissa fall kan det vara svårt att få innehåll avlägsnat från webbplatser som inte svarar på begäran om att ta bort den aktuella informationen. Det kan även hända att förfrågan gäller webbplatser som inte omfattas av svensk lag, vilket gör det svårare att driva igenom kravet på att innehållet ska tas bort. Om webbplatsen är av en karaktär som gör det olagligt för cxLoyalts anställda att besöka webbplatsen kan det också vara omöjligt för cxLoyalty att få bort den kränkande informationen. Om cxLoyalty inte kan få bort materialet i fråga, kommer det att framgå i en avslutande rapport som sänds till Kunden. cxLoyalty kommer i sådana fall vägleda Kunden med tanke på vad Kunden själv kan göra för att få bort innehållet.

8. Conciergeservice

Concierge Service kan hjälpa Kunden med en rad olika saker som gör Kundens vardag enklare, som till exempel:

- 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

Det kostar inget att använda Concierge Service. Kunden betalar endast för det som den beställer, såsom konsertbiljetter, hyrbil, hotell och flygbiljetter. Concierge Service (cxLoyalty) gör reservationer eller köp å Kundens vägnar med Kundens kreditkortinformation hos den aktuella tredjepartsleverantören eller ordnar så att Kunden kan göra beställningen hos tredjepartsleverantören själv.

Concierge Service (cxLoyalty) 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 tredjepartsleverantören som Concierge Service hjälper Kunden att beställa tjänster eller produkter från, och Kunden ansvarar för att läsa och förstå de villkoren. cxLoyalty är därmed inte ansvarig för utförande eller leverans av tjänster eller produkter som Kunden beställer från dessa leverantörer. I vissa fall kan Kunden beställa produkter från cxLoyalty (som leverantör) och i sådana fall gäller egna villkor för beställningen (på samma sätt som egna villkor gäller för andra tredjepartsleverantörer).

Observera att ångerrätt normalt inte gäller vid beställning av biljetter till kulturrevenemang eller vid bokning av resa, hyrbil eller inkvartering.

Conciergeservice är öppet följande tider:

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

Begränsningar

Concierge Service omfattar inte:

- Assistans i samband med inköp, beställning eller andra förfrågningar om sex, vapen, droger eller produkter eller tjänster som det är olagligt att handla.
- Förmåner vars leverans kan skada Sparbankerna eller cxLoyalts rykte.

Allmänt

Klagomål

Vid frågor eller klagomål beträffande Tjänsten kan Kunden kontakta cxLoyalty på telefonnummer +46 (0)770 25 20 53 eller via e-post på sparbankerna@medlemservice.com.

Om Kunden inte är nöjd med tjänster eller produkter som förmedlas av Conciergeservice måste Kunden kontakta den aktuella leverantören.

Ansvar

Sparbankerna/cxLoyalty 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.

Internet

cxLoyalty kommer alltid att uppfylla sina skyldigheter via internet, men tar inte ansvar 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 cxLoyalty.

Geografiska begränsningar

cxLoyalty kan inte leverera Tjänsten i anknäpning till Iran, Kuba, Sudan, Syrien, eller Nordkorea.

Hantering av personuppgifter

Personuppgifter som samlas in i samband med Kundens användning av Tjänsten är uppgifter som är nödvändiga för att leverera Tjänsten, och omfattar bland annat Kundens namn, adress, e-postadress, telefonnummer, personnummer och, i vissa fall, kreditupplysningar, samt information om Kundens användning av Tjänsten.

Ändamålet med behandlingen är att leverera Tjänsten (härunder ge Kunden råd och kontakta eventuella kreditorer, leverantörer eller kreditupplysningsföretag å Kundens vägnar), att svara på frågor från Kunden och behandla eventuella klagomål, att leverera en bättre tjänst till Kunden baserat på Kundens förfrågningar och Kundens tidigare användning av Tjänsten, samt att försvara eventuella rättsliga anspråk.

Om Kunden använder Concierge Service för att göra ett köp eller beställning å Kundens vägnar, levererar Concierge Service (cxLoyalty) den information som är nödvändig för att genomföra beställningen till den leverantör Kunden önskar att köpa eller beställa en tjänst eller produkt ifrån. Sådan information kommer som regel att innefatta namn, adress, e-postadress, kreditkortsinformation, och detaljer avseende själva produkten/tjänsten Kunden önskar att köpa. Uppgifterna överförs till så kallade tredjeländer (dvs länder utanför EU/EES) för vilka EU Kommissionen inte nödvändigtvis har fattat beslut om adekvat skyddsnivå eller där mottagaren inte nödvändigtvis kan garantera samma skyddsnivå som krävs av mottagare inom EU/EES, om detta är nödvändigt för att utföra avtalet med Kunden. Detta innebär till exempel att om Kunden ber Concierge Service (cxLoyalty) att boka ett hotellrum till Kunden på ett hotell i sådant tredjeland, så kommer cxLoyalty att lämna ut Kundens bokningsinformation till hotellet utan att be hotellet uppvisa att EUs krav för behandling av personuppgifter följs.

Den rättsliga grunden för behandlingen är att behandlingen är nödvändig för att fullgöra ett avtal i vilket Kunden är part, och att behandlingen är nödvändig för ändamål som rör Sparbankernas berättigade intressen (dvs. att leverera Kunden en bättre tjänst genom att kunna ge anpassade råd samt att försvara eventuella rättsliga anspråk).

Sparbankerna är personuppgiftsansvarig för personuppgifter rörande Kunden som cxLoyalty samlar in från Kunden eller en tredje part i samband med leverans av Tjänsten. cxLoyalty International AB är personuppgiftsbiträde till Sparbankerna och behandlar personuppgifter enligt Sparbankernas instruktioner. Personuppgifterna behandlas i övrigt i enlighet med gällande lag och Sparbankernas Personuppgiftspolicy.

Kontaktinformation och generell information om cxLoyalty.

Bolagsnamn: cxLoyalty International
AB Organisationsnummer: 556277-5824

Kontor: Birger Jarlsgatan 58, 114 29 Stockholm
Postadress: cxLoyalty International AB, Box 19154, 104 32 Stockholm
Telefonnummer: +46 (0)770 25 20 53
E-post: sparbankerna@medlemservice.com
Webbsida: <https://cxloyalty.se/>

cxLoyaltys huvudsakliga verksamhet är erbjudande av marknadsföringsstrategier och tjänster avseende medlemsbaserade lojalitetsprogram.

Avslutande av Tjänsten

Sparbankerna/cxLoyalty har rätt att avsluta Tjänsten 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.

Gällande lag och språk

Svensk lag tillämpas på detta avtal och avtalet följer den svenska marknadsföringslagen. Dessa villkor tillhandhållas på svenska. cxLoyalty kommer under avtalstiden kommunicera med Kunden på svenska.