

# Produktbeskrivning

Tjänster för Supreme Card World

Tjänsterna tillhandahålles av Affinion International AB eller dess samarbetspartner ("Partners") i enlighet med villkor angivna i Produktbeskrivning och på webbplatsen. Resurs Bank ansvarar inte för tjänsterna, inte heller för kvalitet, innehåll, fel eller brist i tjänsterna, försenad eller utebliven leverans. Eventuella krav härför ska riktas mot Partners. Resurs Bank ansvarar inte heller för Partners villkor för tjänsterna, eller andra eventuella åtgärder som Partners vidtar.

## StopService

### Spärrservice

Affinion International (AI) spärrar dina registrerade kort och mobilabonnemang för fortsatt bruk.

Kort utställda i Sverige, Danmark, Norge och Finland kan registreras.

Om ditt kort eller mobiltelefon förloras eller stjäls, ska du ringa AI spärrservice så snart som möjligt efter det att förlusten upptäckts.

När du har anmält förlusten är du fullt skyddad mot missbruk av registrerade kort/mobilabonnemang från och med det att anmälan har mottagits hos AI.

AI täcker eventuellt missbruk från anmälningstidpunkten fram till dess att kortutställarens/mobiloperatörens ansvar träder i kraft. Detta sker när AI har fått vidareförmedlingen av spärranmälningen bekräftad. AI agerar åt dig i kontakten med kortutställare/mobiloperatör i enlighet med gällande rättigheter och skyldigheter mellan kortutställare och kortinnehavare.

Följande kan registreras i spärrtjänsten:

- Betalkort och kreditkort utställda i Sverige, Norge, Danmark och Finland.
- Mobiltelefonabonnemang (telefonnummer + IMEI).
- Passnummer (endast registrering, ej spärrning).
- Körkort (endast registrering, ej spärrning).
- Personnummer (endast registrering, ej spärrning).

### Nödkontanter och Nödbiljetter

Om du är på resa i utlandet och förlorar eller blir bestulen på ett eller flera registrerade kort eller värdehandlingar hos AI, får du tillgång till Nödkontanter i lokal valuta genom att ringa AI. Du kan få utbetalt upp till SEK 10 000 i lokal valuta.

Det kan emellertid finnas begränsningar i utbetalningsbeloppet i vissa länder. Om ditt kort är spärrat med hjälp av andra än AI, skall bekräftelse på spärrning faxas till AI innan Nödkontanter kan beställas. Du måste själv beställa Nödkontanter.

Om du är på resa i utlandet och förlorar eller blir bestulen på dina biljetter, kan du per telefon kontakta AI som på överenskomna villkor ombesörjer utställande av

Nödbiljetter. Du kan få Nödbiljetter för upp till SEK 15 000 och du kan hämta ut dem på de flesta biljettkontor runt om i världen. Nödbiljetter som kan beställas är:

- flygbiljetter (linjeflyg)
- tågbiljetter
- färjebiljetter.

### Nyckelservice

AI registrerar en (1) nyckelbricka, försedd med en unik identifiering, till dig. Registreringen ger AI möjlighet att identifiera dig som äger nyckelbrickan med tillhörande nycklar. Nyckelbrickan är försedd med text som ber den som finner den att lägga nycklarna i närmaste postlåda. Postväsendet sänder då nycklarna till AI. Nyckelservice innebär att dina förlorade nycklar återlämnas utan att din identitet och adress avslöjas för obehöriga.

### Meddelandeservice

En telefonservice dygnet runt där du när som helst kan få besked och meddelanden vidareförmedlade om du är förhindrad att själv göra detta.

## Rutin

### Spärrservice

#### Registrering

Vid manuell anmälan till tjänsten får du bland annat en registreringsblankett att fylla i för ditt och andra familjemedlemmars (bosatta på samma adress) kort. När registreringsblanketten är korrekt ifylld och returnerad till AI, ger den AI fullmakt att på dina vägnar anmäla förlorade kort till kortutställaren för spärrning.

Registreringsblanketten avvisas om:

- personen inte är Kund hos AI
- den innehåller fel
- den inte är undertecknad eller inte ger nödvändiga fullmakter.

Ofullständigt ifylld registreringsblankett returneras till dig tillsammans med ett brev som förklarar vilka uppgifter som saknas. Ny registreringsblankett samt ett svarskuvert bifogas. AI sänder en bekräftelse på de registrerade upplysningarna till dig inom 5 arbetsdagar från det att en komplett registreringsblankett mottagits. Du kan när som helst göra ändringar, antingen per telefon eller post. När AI har uppdaterat ändringarna, sänds brevet till dig i vilket uppdateringen bekräftas. Du kan när som helst begära att AI meddelar vilken information som är registrerad.

När tjänsten är definierad med elektronisk registrering, kommer du vid anmälan att motta en länk till en webbportal, där du kan logga in sig med tilldelat användarnamn och lösenord. På denna portal kan du fylla i dina, och andra familjemedlemmars (bosatta på samma adress) kort och värdehandlingar. Godkänd registrering

följer samma krav som för manuell registrering. Upplysningarna är att betrakta som bekräftade, när registreringen av kort eller annan värdehandling är genomförd och angiven på listan över registrerade handlingar. Du kan när som helst göra ändringar, eller kontrollera registrerade upplysningar på onlineportalen.

### Spärrning

Vid förlust av en registrerad handling skall du omgående kontakta AI per telefon och anmäla förlusten. Telefonsamtalet spelas in på band. Efter utförd spärrning på uppfordran av dig sänder AI inom 1 arbetsdag efter det att spärrningen gjorts en bekräftelse till dig. Brevet bekräftar vilka kort som har spärrats och den tidpunkt spärrningen utförts. Tillsammans med bekräftelsen får du också en blankett för registrering av eventuella nya kort samt ett svarskuvert.

Om du skulle hitta kortet efter det att förlusten meddelats till AI, är det inte möjligt för AI att aktivera det igen. Du måste själv kontakta kortutställaren för återaktivering av ett spärrat kort.

### Nödkontanter

Du ringer AI och avtalar beloppets storlek, valuta och önskad utbetalningsplats. Du kontaktas därefter av AI eller produktleverantören och slutlig utbetalningsplats avtalas. Nödkontanterna tillhandahålls efter sedvanlig kreditprövning av AI som även är kreditgivare. Om betalningsanmärkning eller annat förhållande indikerar att du inte kan, eller förväntas återbetala tilltänt kredit, kan AI vägra kreditgivning. Du måste alltid legitimera dig vid utbetalning av Nödkontanter. Om du inte kan uppvisa giltig legitimation, kommer utbetalningsbeloppet att begränsas eller i vissa länder helt falla bort. I samtliga fall måste du som har beställt och mottagit Nödkontanter, skriva under en kvittering på att beloppet mottagits. Nödkontanter utbetalas i lokal valuta. Omräkningskursen motsvarar den som är gällande på utbetalningsplatsens lokala växlingskontor, och ligger följaktligen normalt

3–5 % över den kurs man kan få i egen bank. Du får Nödkontanter utbetalda högst en gång per resa. Utbetalningsplatserna består bland annat av resebyråer, lokala operatörer på flygplatser och järnvägsstationer, växlingskontor, postkontor och hotell.

Nödkontanter utbetalas som ett räntefritt lån och skall betalas mot faktura, som utställs av AI, senast 28 dagar efter beställning av Nödkontanter. Försenad betalning medför ränta motsvarande Riksbankens, vid varje tid fastställda referensränta, plus 8 procentenheter.

### Nödbiljetter

Du skall per telefon anmäla förlusten till AI. Du och AI kommer överens om vilka Nödbiljetter du har behov av och på vilket biljettkontor du önskar hämta dina Nödbiljetter. Nödbiljetterna tillhandahålls efter sedvanlig kreditprövning av AI som även är kreditgivare. Om betalningsanmärkning eller annat förhållande indikerar att du inte kan eller förväntas återbetala tilltänt kredit, kan AI vägra kreditgivning. Information om resväg och

kostnader meddelas normalt inom 30 minuter efter det att AI kontaktats. Nödbiljetterna är normalt klara för avhämtning kort tid därefter.

Nödbiljetter utbetalas som ett räntefritt lån och skall betalas mot faktura, som utställs av AI, senast 28 dagar efter beställning av Nödbiljetter. Försenad betalning medför ränta motsvarande riksbankens vid varje tid fastställda referensränta plus 8 procentenheter. Du skall själv söka ekonomisk täckning för förlorade biljetter hos flyg-/resebolaget eller försäkringsbolaget om Du har reseförsäkring som kan täcka förlusten.

### Nyckelservice

När förlorade nycklar skickas till AI, skall de, om möjligt, skickas till dig redan samma dag som AI mottog dem. Om nycklarna kommer i retur på grund av att du har flyttat, kommer AI att göra allt som rimligen är möjligt för att hitta din nya adress. Om AI hittar din nya adress, sänder AI nycklarna till dig på din nya adress. Om AI inte lyckas skaffa fram din nya adress, förvaras nycklarna hos AI i ett år i väntan på att du eventuellt hör av dig. Om AI mottager nycklar som tillhör dig som inte längre är kund, skickas nycklarna till dig mot postförskott. Om en skadad nyckelbricka mottages, ersätts den mot en ny nyckelbricka som sänds separat till dig.

Om du skulle tappa eller skada din nyckelbricka, kan du kontakta AI och kostnadsfritt - en gång om året - få tillsänt en ny nyckelbricka. Du kan beställa ytterligare nyckelbrickor. Priset är för närvarande SEK 75 per nyckelbricka. AI fakturerar dig direkt. Priset kan komma att justeras vid ändring av AI:s kostnader.

### Meddelandeservice

Du ringer till AI som sörjer för vidareförmedling av besked och meddelanden från dig till de kontaktpersoner och vid de tidpunkter som du specificerar. Du kan gratis och obegränsat använda Meddelandeservice dygnet runt. Alla förfrågningar loggförs och du kommer att få en bekräftelse på om och när meddelandet har vidare befordrats, eventuellt varför detta inte har varit möjligt.

### ID Skydd

Tjänsten är avsedd att förebygga och upptäcka identitetsstöld samt begränsa skadeomfattningen och ekonomiska förluster vid identitetsbedrägeri eller försök till bedrägeri.

Identitetsstöld omfattar situationer där en tredje man, utan samtycke från dig använder din identitet för att begå ekonomisk bedrägeri. Det kan t.ex. vara att öppna ett bankkonto, ansöka om kreditkort eller lån, ansöka om legitimation eller registrera telefonabonnemang eller andra abonnemang i ditt namn. Varje händelse eller flera händelser som är sammanhängande och som uppstår som en följd av identitetsstöld är att betrakta som en händelse.

Tjänsterna består av en 24/7 telefonassistent dit du kan ringa dygnet runt för att få svar på frågor kring identitetsstöld och assistans vid identitetsbedrägeri. Tjänsten består av följande:

### Förebygga

- Information om hur du kan förebygga, upptäcka och begränsa konsekvenserna av en identitetsstöld. Exempel på sådana åtgärder beskrivs närmare under processbeskrivning nedan.
- Du kan ringa dygnet runt för att få information och svar på frågor kring identitetsstöld. Information ges också om vilka brådskande åtgärder som är nödvändiga att vidta.

### Upptäcka

- Information och hjälp med att fastslå om ekonomisk bedrägeri eller brott har ägt rum till följd av identitetsstöld samt omfattningen av dessa.
- Hjälp att inhämta upplysningar från olika instanser för att ta reda på om en identitetsstöld har ägt rum och om den har resulterat i ekonomisk bedrägeri eller försök till bedrägeri.
- Hjälp att kartlägga omfattningen av ekonomisk bedrägeri till följd av identitetsstöld.

### Begränsa

Vidta åtgärder eller ger råd om vilka åtgärder försäkrad själv kan vidta för att begränsa konsekvenserna och förebygga ekonomisk förlust. Exempel på sådana åtgärder är:

- Registrera ID-handling.
- Registrera bedrägerispärr.
- Begära uppföljning av eventuella adressändringar.
- Avvisa orättmätiga pengakrav, till exempel brev till angivna kreditgivare.
- Radera orättmätiga anmärkningar i kreditupplysningsdatabaser.

### Fullmakt

Affinion skall inhämta fullmakt från dig för det fall Affinion behöver inhämta upplysningar eller vidta åtgärder på dina vägnar.

## Rutin

### Förebygga

- Du kontaktar Affinion med frågor om identitetsstöld och ID-stöldskydd.
- Affinion informerar om vad ID-stöld är, hur identitetsstöld kan gå till samt hur det kan förebyggas, upptäckas och begränsas.

### Upptäcka

- Du kontaktar Affinion angående en identitetsstöld.
- Affinion ställer ett antal frågor för att kartlägga om identitetsbedrägeri har ägt rum och hjälper dig med att få överblick över hur omfattande stölden är.
- Affinion hjälper dig att inhämta upplysningar från olika instanser och informerar om vilka åtgärder du genast bör vidta eller inhämtar upplysningar och vidtar åtgärder å dina vägnar. Om du själv önskar inhämta upplysningar uppmanas du att ta kontakt med Affinion så fort du har mottagit dessa.

### Begränsa och åtgärda

- Du kontaktar Affinion angående en identitetsbedrägeri.
- Om en identitetsstöld har ägt rum vidtar Affinion åtgärder på dina vägnar eller ger råd om vilka åtgärder du själv kan vidta för att begränsa konsekvenserna och förebygga ekonomisk förlust.

## Concierge Service

Concierge Service är ett servicekoncept som ger dig tillgång till en exklusiv tjänst. Concierge Service har speciell kompetens och tillgång till ett brett nätverk inom områdena resor, upplevelser, arrangemang, bordsbeställningar och för andra varierande personliga behov. Concierge Service vill göra allt de kan för att hitta den bästa lösningen för dig. Förfrågningar och den information som lämnas är gratis, men du måste själv betala för de biljetter, guider, blommor etc. som du beställer.

### Resor och upplevelser

Om du vill resa bort och vill ha hjälp med att beställa hotell, bord på restauranger, eller bara vill ha en semester- eller affärsresa, kan Concierge Service hjälpa till. Concierge Service kan också besvara frågor om väder, valuta, språk och närmaste ambassad.

### Biljetter/beställningar

Du kan beställa biljetter till teatrar, konserter, sportevenemang och andra arrangemang över hela världen.

### Vad sker?

Concierge Service kan informera dig om vad som sker i de största städerna i världen eller där du bor. Du kan också få trafikinformation och vägrapporter inom Norden.

### Livsstil och bekvämligheter

Concierge Service kan t.ex. ordna en kock till en privat middagsbjudning, vinprovafton eller lokaler för ett privat arrangemang.

## Rutin

### Använda tjänsten

Du ringer eller skickar e-post till Concierge Service. Inkommande e-post kontrolleras regelbundet fram till stängningsdags, och du får normalt svar samma dag. E-post som kommer utanför öppettiderna behandlas nästa arbetsdag. Concierge Service ger svar via e-post eller ev. per telefon om du önskar det. Concierge Service besvarar alla förfrågningar så fullständigt som möjligt baserat på den information du har gett.

### Concierge Service har öppet:

måndag – fredag klockan 08.00–21.00 och lördag klockan 09.00–17.00.

Frågor som inte kan besvaras genast och som behöver längre hanteringstid behandlas måndag–fredag klockan 08.00–16.00. Frågor som kan besvaras genast kan vara t.ex. Vad sker, trafikinformation i de största städerna i Norden (vägrapporter, tåg, flyg etc.).

### Betalning

När du beställer biljetter, blommor etc. debiteras kostnaden på ditt Supreme Card World.

### Endless Vacation Rentals

På Endless Vacation Rentals hittar du ett stort urval av lägenheter med självhushåll till förmånliga priser året runt. Du får tillgång till ca. 5 000 semesterlägenhetsanläggningar och semesterhus världen över. Endless Vacation Rentals är en av de ledande leverantörerna av kvalitetsboende.

Utbudet är brett från 3–5 stjärniga studios, en-bädd och fler-bädds lägenheter. En enkel användarvänlig bokningssida. Destinationspresentationer med bilder och text över de olika område/-boendeformerna. En 24 timmars reservations funktion ingår utan extra kostnad.

Alla destinationsbokningar är säsong- och tillgänglighetsbegränsade.

### Rutiner

#### Beställning av boende

Du kan beställa och betala online eller om du behöver assistans klicka på Need Assistance knappen, och få all hjälp som behövs. Onlinebokning görs på en engelskspråkig hemsida. En 24 timmars reservation är tillgänglig vilket ger dig möjlighet att kontrollera flyg etc. innan en slutlig bokning sker.

Bokningsbekräftelsen erhålles vid bokningstillfället.

#### Priser och betalning

Vid ankomst mellan 45 dagar och 11 månader varierar nettopriserna. Rabatten är minimum 20 % med många specialerbjudande med upp till 30 % rabatt.

Alla destinationsbokningar är säsong- och tillgänglighetsbegränsade.

Hyreskostnaden debiteras ditt Supreme Card World.

#### Avbeställningsavgifter

45 – 29 dagar	50 %
28 –15 dagar	70 %
14–4 dagar	90 %
3 dagar eller färre	100 %