



Villkor för tilläggstjänster
för betal- och kreditkort
Mastercard Platinum

Gäller från juni
2021



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Allmänna villkor	3
1.1 Nyckelservice.....	3
1.2 Bagageservice	3
1.3 Concierge.....	3
1.4 Lounge Key	4
1.5 Klagomål.....	4
1.6 Ansvar	4
1.7 Geografiska begränsningar	4
1.8 Teneritys behandling av personuppgifter.....	4
1.9 Avslutande av tjänsterna och ändring av villkor	5
2. Villkor för tjänsten LoungeKey™.....	5
2.1 Användarvillkor	5



Tjänsterna, utförs av Tenerity AB (Tenerity) på uppdrag av EnterCard Group AB (EnterCard) för Swedbank och Sparbankernas räkning. Mottagare av tjänsterna är innehavare av betal- och kreditkort Mastercard Platinum från Swedbank och Sparbankerna (Kunden).

1. Allmänna villkor

Dessa villkor gäller från juni 2021 och gäller fram till villkoren ersätts av nya villkor eller när tjänsten upphör.

1.1 Nyckelservice

Nyckelbricka för identifiering och återfinnande av förlorade nycklar. Varje nyckelbricka har ett unikt ID-nummer som är registrerat på Kunden och en instruktion till upphittaren. Upphittaren lägger nycklarna i Postens brevlåda för vidarebefordran till Tenerity. Återfunna nycklar som skickas till Tenerity returneras kostnadsfritt till Kunden.

1.2 Bagageservice

Bagagebricka med unik nummerserie för identifiering och återfinnande av förlorat bagage. Upphittaren uppmanas att kontakta Tenerity, som i sin tur kontaktar ägaren.

1.3 Concierge

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, musikaler,
- sportevenemang, konserter m.m.
- Sätta upp Kunden på gästlistan till
- nattklubbar
- Boka semesterboende

Kunden kontaktar Concierge Service på telefon eller e-post. 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. Vid förfrågan via e-post kommer kunden alltid att få en återkoppling inom 24 timmar.

Concierge Service är öppet följande tider:

- måndag till fredag: kl. 08.00-21.00
- lördag: kl. 09.00-17.00

Det kostar inget att använda Concierge Service. Kunden betalar endast för det som den beställer, såsom konsertbiljetter, hyrbil, hotell och flygbiljetter. Concierge Service (Tenerity) 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 (Tenerity) 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. Tenerity 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 Tenerity (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.

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 EnterCards eller Teneritys rykte.
- Assistans med anknypning till Iran, Cuba, Sudan, Syrien, Krim eller Nordkorea.

1.4 Lounge Key

- Fri tillgång till över 1200 flygplatslounger runt om i hela världen.
- Oberoende av biljettyp och flygbolag.

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. Priserna för gäster fastställs av Lounge Key och aviseras på www.loungekey.com/swedbank.

Alla deltagande lounger 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 (se punkt 2 nedan).

1.5 Klagomål

Vid frågor eller klagomål beträffande Tjänsten kan Kunden kontakta Tenerity på telefonnummer 0771-42 00 10. Om Kunden inte är nöjd med tjänster eller produkter som förmedlas av Concierge måste Kunden kontakta den aktuella leverantören.

1.6 Ansvar

Utöver vad som framgår av dessa villkor och tvingande lagstiftning ansvarar Tenerity inte för kostnader eller andra skador som Kund utsätts för. Tenerity ansvarar vidare inte i något fall för några kostnader eller skador som någon annan part än Kund utsätts för. Tenerityansvarar 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.

1.7 Geografiska begränsningar

Tenerity kan inte leverera tjänster i anknäpning till Iran, Cuba, Sudan, Syrien, Krim eller Nordkorea.

1.8 Teneritys behandling av personuppgifter

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

Ändamålet med behandlingen är att leverera tjänsterna (härunder ge Kunden råd och kontakta eventuella leverantörer för Kundens räkning, och fakturera Kunden för eventuella köp eller gästers lounge besök och svara på frågor från Kunden), att behandla eventuella klagomål och försvara eventuella rättsliga anspråk, att leverera en bättre tjänst till Kunden baserat på Kundens förfrågningar och Kundens tidigare användning av tjänsterna samt lagring enligt bokföringslagen.

Om Kunden använder Concierge för att göra ett köp eller beställning å Kundens vägnar, levererar Concierge Service (Tenerity) den information som är nödvändig för att genomföra beställningentill 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 att boka ett hotellrum till Kunden på ett hotell i ett sådant tredjeländer, så kommer Concierge Service (Tenerity) 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 Teneritys berättigade intressen (dvs. att leverera Kunden en bättre tjänst genom att kunna ge anpassade råd samt att försvara eventuella rättsliga anspråk) och att behandlingen är nödvändig för att fullgöra en rättslig förpliktelse som åvilar Tenerity (lagring enligt bokföringslagen).

Tenerity behandlar personuppgifter i enlighet med gällande lag och Teneritys Personuppgiftspolicy:
<https://www.tenerity.com/regulatory>.

Tenerity behandlar också vissa personuppgifter såsom personuppgiftsbiträde till EnterCard enligt EnterCards instruktioner.

1.9 Avslutande av tjänsterna och ändring av villkor

Tenerity har rätt att avsluta tjänsterna om Kunden missbrukar tjänsterna. EnterCard har rätt avsluta tjänsterna eller ändra villkoren för tjänsterna med två månaders varsel.

2. Villkor för tjänsten LoungeKey™ Användarvillkor från den 3 april 2018

2.1 Användarvillkor

2.1.1 LoungeKey är ett program som ger tillträde till flygplatslounger med hjälp av ett behörigt betalkort, lojalitetskort, elektroniskt pass eller en streckkod eller någon annan sådan form av behörighetsbevis som redovisas av LoungeKey skriftligen från tid till annan och enligt eget godtycke ("Behörighetsbevis") och som vart och ett kan tillhandahållas direkt av LoungeKey eller genom en partnerorganisation. Behörighetsbeviset måste visas upp vid flygplatsloungen och kommer att kontrolleras och verifieras för att validera att Kunden är berättigad till inträde och användning av flygplatsloungen.

2.1.2 Genom att använda LoungeKey-programmet samtycker och accepterar Kunden dessa användarvillkor. Dessa användarvillkor gäller framför alla andra villkor och bestämmelser som tillhandahålls till Kunden i relation till användningen av LoungeKey-programmet.

2.1.3 Användningen av LoungeKey-programmet kan inte överföras till någon annan och Kunden får endast använda sig av LoungeKey-programmet antingen till det utgångsdatum som visas på LoungeKey-webbplatsen eller i LoungeKey-appen eller tills förmånen, i de fall den tillhandahålls av en partner, löper ut. LoungeKey-programmet får inte användas av någon annan person än den behöriga Kunden.

2.1.4 När ett betalkort används som Behörighetsbevis för LoungeKey, äger ingen försäljningstransaktion rum. En avgift kan komma att tas ut senare om så är tillämpligt enligt villkoren för LoungeKey-förmånen som erbjuds av en partnerorganisation.

2.1.5 För tillträde till loungen krävs att man visar upp ett giltigt Behörighetsbevis tillsammans med giltig legitimation som ett pass, nationellt id-kort eller körkort.

2.1.6 Besök i loungen kan vara föremål för en besöksavgift som tas ut per person. När så är tillämpligt (beroende på den förmån som erbjuds av en partnerorganisation), kan besöksavgifter, inklusive för medföljande gäster, debiteras Kundens betalkort av (i) LoungeKey eller (ii) partnerorganisationen enligt de taxor och villkor som tillhandahålls av (i) LoungeKey eller (ii) partnerorganisationen till LoungeKey-kunden för dennes deltagande i LoungeKey-programmet.

2.1.7 LoungeKey kan när som helst ändra avgifterna för loungebesök med 30 dagars föregående meddelande om sådan ändring. I de fall då Kunden tar del av LoungeKey-programmet via en partnerorganisation ska alla ändringar av avgifterna för loungebesök meddelas den partnerorganisation som ansvarar för meddelanden till Kunden. Kunden samtycker till att LoungeKey-koncernföretagen inte har något ansvar för eventuella tvister som kan uppstå mellan Kunden och den tillämpliga partnerorganisationen och inte heller för någon förlust som Kunden kan ådra sig i relation till några avgifter för loungebesök som debiteras av partnerorganisationen.

2.1.8 I händelse av att Kunden inte accepterar eventuella ändringar av avgifterna för loungebesök, har Kunden rätt att säga upp sin åtkomst till LoungeKey-programmet genom skriftligt meddelande direkt till LoungeKey eller till partnerorganisationen som blir ansvarig för att informera LoungeKey och ansvarig för eventuella kostnader som Kunden ådrar sig som följd av dennes misslyckade med att informera LoungeKey om sådan uppsägning.

2.1.9 Vid uppvisandet av Behörighetsbeviset vid inträdet till loungen ska Kunderna informera loungepersonalen om att de önskar tillträde till loungen via LoungeKey-programmet. Loungepersonalen verifierar behörigheten för tillträdet till loungen genom att kontrollera Behörighetsbeviset visuellt och därefter genom att elektroniskt registrera Behörighetsbeviset via en kortläsare eller på annat vis mata in uppgifterna i ett säkert system. Loungepersonalen matar också in antalet gäster (om några) som medföljer Kunden. Om så erfordras måste Kunden skriva sin namnteckning på kortläsarskärmen, på vilken antalet medföljande gäster, om några, också anges.

2.1.10 Den elektroniska registreringen av Kundens Behörighetsbevis betraktas som giltigt bevis för Kundens besök i loungen.

2.1.11 Åtkomst till lounge för barn och avgifterna för sådana besök varierar från lounge till lounge och Kunden uppmanas att kontrollera den enskilda loungebeskrivningen före resan.

2.1.12 Alla deltagande lounge ägs och drivs av tredje parts-organisationer. Kunden och medföljande gäster måste följa vardera deltagande lounges regler och policyer och Kunden accepterar att registrering för en lounge inte garanterar fortsatt åtkomst. Kunden accepterar att LoungeKey-koncernföretagen inte har någon kontroll över loungeoperatörens

beslut att bevilja en Kund tillträde eller inte, det sammanlagda antalet personer som tillåts i loungen på en och samma gång, vilka faciliteter som erbjuds, öppet-/stängningstider, den tidslängd som Kunden kan spendera i loungen och eventuella avgifter som kan debiteras för utökade loungebesök eller den personal som är anställd av loungerna. LoungeKeys administratörer kommer att vidta rimliga ansträngningar för att säkerställa att förmånerna och faciliteterna är tillgängliga enligt vad som annonseras, men Kunden accepterar att LoungeKey-koncernföretagen varken säkerställer eller på något vis garanterar att samtliga eller några av förmånerna och faciliteterna kommer att finnas tillgängliga vid tidpunkten för Kundens besök.

2.1.13 Kunden accepterar vidare att LoungeKey-koncernföretagen inte ansvarar för någon förlust som drabbar Kunden, eller medföljande gäster, till följd av tillhandahållande eller icke-tillhandahållande (oavsett om detta sker delvis eller i sin helhet) av någon av de annonserade förmånerna eller faciliteterna.

2.1.14 Deltagande lounges har ingen skyldighet att meddela flygavgångar och Kunden accepterar att LoungeKey-koncernföretagen inte kan hållas ansvariga för någon direkt eller indirekt förlust till följd av att någon Kund och/eller medföljande gäster misslyckas med att gå ombord på sitt eller sina flyg. Det är Kundens ansvar att kontrollera relevanta inträdeskrav för de länder som besöks och att inneha korrekt resedokumentation för resan.

2.1.15 Erbjudandet av gratis alkoholhaltiga drinkar (där lokala lagar så tillåter) sker efter varje loungeoperatörs godtycke och kan i vissa fall vara begränsat eller inte tillhandahållas alls. I sådana fall är Kunden ansvarig för att betala eventuella avgifter för extra konsumtion direkt till loungepersonalen. (Se de enskilda loungebeskrivningarna för mer information).

2.1.16 Telefon- och Wi-Fi-faciliteter (där sådana är tillgängliga) varierar från lounge till lounge och tillhandahålls efter loungeoperatörens gottfinnande. Kostnadsfri användning av telefonfaciliteter är normalt begränsat endast till lokala samtal. Avgifterna för alla andra loungefaciliteter tas ut efter varje loungeoperatörs gottfinnande och Kunden ansvarar för att betala dessa direkt till loungepersonalen.

2.1.17 Tillträdet till loungerna är strikt förbehållet Kunden och eventuella gäster som har en giltig flygbiljett och giltiga resedokument för resa samma dag. Anställda på flygbolag,

flygplatsen och annan resebranschpersonal som reser på biljetter till nedsatt pris kan vara obehöriga för tillträde. Utanför USA måste flygbiljetter åtföljas av ett giltigt boardingpass för ett avgående flyg, dvs. endast utresande passagerare omfattas. Notera att vissa lounges i Europa är belägna inom utsedda Schengenområden på flygplatsen, vilket innebär att åtkomst endast ges till dessa lounges om Kunden reser mellan Schengenländer (en uppdaterad lista över Schengenländer finns på http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-wedo/policies/borders-and-visas/schengen/index_en.htm.)

2.1.18 Tillträde till loungerna kräver att Kunden och eventuella gäster (inklusive barn) uppför sig och är klädda enligt villkoren och bestämmelserna för den relevanta loungen och alla personer som inte följer dessa villkor och bestämmelser kan bli ombedd att lämna loungefaciliteterna. LoungeKey-koncernföretagen ansvarar inte för någon förlust som drabbar Kunden, eller medföljande gäster, till följd av att en loungeoperatör har vägrat tillträde eftersom Kunden och/eller gästerna inte har följt dessa villkor.

2.1.19 I så lång utsträckning som tillåts enligt lagen tar LoungeKey-koncernföretagen inget ansvar för en kunds agerande vid användning av någon deltagande lounge och ansvarar inte för några personliga tillhörigheter som medförs in i en lounge av Kunden.

2.1.20 Alla förlorade, stulna eller skadade Behörighetsbevis måste meddelas till relevant partnerorganisation som ska ansvara för att ersätta Behörighetsbeviset med ett nytt. LoungeKey har inget ansvar för att ersätta några stulna, förlorade eller skadade Behörighetsbevis och har inget ansvar för någon kunds oförmåga till att få åtkomst till LoungeKey-programmet under någon period som ett Behörighetsbevis ersätts.

2.1.21 I händelse av att en kund annullerar antingen sitt LoungeKey-medlemskap eller relationen med den partnerorganisation genom vilken deras LoungeKey-medlemskap har beviljats, kommer LoungeKey-behörighetsbeviset att annulleras med verkan från och med denna annullerings ikraftträdandedatum. Alla loungebesök som har gjorts av kund, inklusive eventuella gäster, med ett ogiltigt Behörighetsbevis debiteras denna kund. I händelse av att åtkomst till LoungeKey-programmet har återkallats till följd av att LoungeKey-kundens betalkort har annullerats, förbehåller sig LoungeKey rätten att vidta rättsliga åtgärder för att återvinna eventuella

utestående avgifter. Annullering av medlemskap måste ske skriftligen till LoungeKey.

2.1.22 Villkor och bestämmelser för förnyelse fastställs enligt LoungeKey eget godtycke. LoungeKey har rätt att förvägra medlemskap till personer som är anställda av eller är kontrakterade av ett flygbolag, en flygplats eller en stat av flygbolags- eller flygplatssäkerhetsskäl.

2.1.23 Om Kunden har samtyckt till automatisk fakturering, förnyas LoungeKey-medlemskapet automatiskt om Kunden inte annullerar detta medlemskap skriftligen senast 30 dagar före medlemskapets slut.

2.1.24 LoungeKey-koncernföretagen kan inte hållas ansvariga för eventuella tvister eller fordringar som kan uppstå mellan Kunden och/eller några gäster och en loungeoperatör, och LoungeKey-koncernföretagen kan inte heller hållas ansvariga för eventuella kostnader, skadestånd, förluster eller utgifter relaterade till sådana tvister.

2.1.25 LoungeKey-koncernföretagen förbehåller sig rätten att vid alla tillfällen och efter sitt eget godtycke samt utan föregående meddelande återkalla medlemskap i LoungeKey eller att avsluta LoungeKey-programmet.

2.1.26 Kunden samtycker till att han/hon kommer att försvara och hålla LoungeKey-koncernföretagen, dess chefer, tjänstemän, anställda och agenter (sammantagna "de parter som ska hållas skadelösa") skadelösa från alla ansvar, skadestånd, förluster, fordringar, stämningar, domar, kostnader och utgifter (inklusive rimliga juridiska avgifter) för personskada eller dödsfall eller skada på eller destruktions av egendom som uppstår till följd av användning av någon lounge av Kunden eller någon annan person som medföljer Kunden, med undantag för att sådan skadelöshet inte ska omfatta grov oaktsamhet eller avsiktlig försummelse från de parter som ska hållas skadelösa.

2.1.27 LoungeKey gör inga framställningar vad beträffar intäkter, användning, punktskatt eller annan skatteskyldighet för kunder som resultat av deras LoungeKey-förmån. Kunden rekommenderas att kontakta sin revisor eller skatterådgivare för mer information. Kunden har ensam ansvaret för all skatteskyldighet som kan uppstå som resultat av LoungeKey-förmånen.

2.1.28 Genom att delta i LoungeKey-programmet ger Kunden sitt samtycke till att eventuella personuppgifter får användas i enlighet med

LoungeKeys sekretesspolicy som finns tillgänglig på www.loungekey.com eller på skriftlig begäran från LoungeKey på Cutlers Exchange, 123 Houndsditch, London EC3A 7BU, Storbritannien.

2.1.29 Kunder som har frågor eller klagomål kan kontakta LoungeKey. Alla klagomål relaterade till ett loungebesök bör göras direkt till LoungeKey inom sex månader från det relevanta loungebesöket.

2.1.30 LoungeKey-koncernföretagen försöker ständigt förbättra sina tjänster till kunderna och därför kan LoungeKey ibland monitorera telefonsamtal från kunder för att underhålla och förbättra sina tjänster.

2.1.31 LoungeKey förbehåller sig vid alla tillfällen rätten att göra ändringar i dessa användarvillkor villkorat med att man meddelar kunderna om detta med rimlig framförhållning efter vad som är lämpligt efter omständigheterna.

2.1.32 I den utsträckning detta är tillåtet enligt lokala lagar eller bestämmelser ska dessa användarvillkor regleras av och tolkas i enlighet med engelsk lagstiftning och Kunden underkastar sig engelska domstolars icke-exklusiva jurisdiktion för att lösa eventuella tvister som kan uppstå till följd av dem.

2.1.33 Om någon bestämmelse i dessa användarvillkor förklaras ogiltig eller ej verkställbar av någon behörig myndighet eller domstol, ska denna ogiltighet eller oförmåga till verkställbarhet betraktas som avskiljbar och inte påverka övriga bestämmelser i dessa Användarvillkor.

2.1.34 Om det råder konflikt rörande tolkningen mellan den engelska språkversionen av dessa användarvillkor och någon version eller översättning av dessa användarvillkor, ska den engelska språkversionen äga företräde.