

## Allmänna villkor för Concierge Service för dig med Platinum

Dessa villkor gäller från 1.8.2024 och gäller fram tills villkoren ersätts av nya villkor eller Tjänsten upphör.

Concierge Service, nedan även kallat Tjänsten, tillhandahålls av TENERITY AB, fortsättningsvis kallad TENERITY, på uppdrag av Svenska Handelsbanken AB, nedan kallad Handelsbanken. Dessa villkor gäller mellan Handelsbanken och dig som ges tillgång till Tjänsten via Handelsbanken. En förutsättning för att Handelsbanken ska tillhandahålla Tjänsten är att du innehar ett Platinumkort.

### Concierge Service

Concierge Service är en livsstilstjänst som hjälper dig med flera typer av uppgifter, från det lilla till det stora och från det enkla till det mer komplicerade. Concierge Service erbjuder specialistkompetens i att organisera resor, upplevelser, evenemang och personliga önskemål.

Concierge Service hjälper till med att till exempel beställa flygbiljetter, hyrbil, bord på populära restauranger, hotellrum, plats på gästlistor, biljetter till en speciell konsert eller event, speciella födelsedagspresenter, blommor eller med tips eller information om resor, sevärdheter eller restauranger.

Concierge Service har ett omfattande nätverk av partners och leverantörer över landsgränserna och kan hjälpa dig med förfrågningar över stora delar av världen. Concierge Service kan dock inte garantera att varje begäran uppfylls.

Concierge Service kan göra reservationer å dina vägnar hos en leverantör av en specifik tjänst eller vara eller ordna så du kan göra en beställning på egen hand hos en leverantör av den önskade tjänsten eller varan. När du bekräftar ett köp eller en reservation svarar du för att följa de villkor som gäller för den aktuella leveransen av tjänsten eller varan hos den aktuella leverantören. Concierge Service agerar enbart som mellanhand och har inte något ansvar för utförandet eller leveransen av tjänsten eller varan från dessa andra leverantörer.

I vissa fall kan TENERITY också direkt vara leverantör av en tjänst eller vara och då gäller TENERITYS separata villkor för leverans av den tjänsten eller varan.

### Användning av tjänsten

Du kan kontakta Concierge Service per telefon eller via e-post. Kontaktuppgifter publiceras på Handelsbankens hemsida. Vissa förfrågningar kan besvaras omedelbart, medan andra förfrågningar kräver mer tid beroende på komplexitet och tillgänglighet. Vid förfrågningar via e-post kommer du alltid omedelbart att få ett svar om att förfrågan har tagits emot. När du kontaktar Concierge Service tilldelas du en agent som hjälper till med förfrågan.

E-post kontrolleras regelbundet under normal arbetstid och du får oftast svar samma dag. Målet är att du ska få svar på din förfrågan inom 24 timmar men det kan inte garanteras. Alla förfrågningar besvaras så fullständigt som möjligt utifrån de uppgifter som du lämnar.

### Öppettider och språk

Du har tillgång till Concierge-service dygnet runt, alla dagar. Tjänsten tillhandahålls på svenska och engelska.

### Betalning

Concierge Service är gratis för dig. Men du måste betala för de produkter och tjänster du beställer, såsom biljetter, hotellrum,

hyrbilar och liknande. Du är skyldig att följa de betalnings- och leveransvillkor som TENERITY eller leverantören anvisar vid användning av Concierge Service.

### Hantering av personuppgifter

Handelsbanken är personuppgiftsansvarig för personuppgifter rörande dig som TENERITY samlar in i samband med din användning av Tjänsten. Information som samlas in är namn, kontaktinformation, kortdata och information om ditt ärende. TENERITY behandlar denna information som personuppgiftsbiträde till Handelsbanken enligt Handelsbankens instruktioner.

Om TENERITY samlar in information från dig i samband med att du beställer en tjänst eller produkt från TENERITY som leverantör, till exempel genom att du köper en biljett från TENERITY, så är TENERITY dock personuppgiftsansvarig för information som TENERITY samlar in i samband med sådan beställning.

TENERITY behandlar sådana personuppgifter i enlighet med gällande lag och TENERITYS personuppgiftspolicy: <https://www.tenerity.com/regulatory/>

### Frågor och klagomål

Vid klagomål eller frågor angående tillhandahållandet av Tjänsten kan du vända dig till Concierge Service på telefonnummer +46 771-930 930 eller via email till [handelsbanken.platinum@conciergeservice.se](mailto:handelsbanken.platinum@conciergeservice.se)

Du kan även vända dig direkt till Handelsbanken.

### Allmänt

Tjänsten får endast användas för lagliga ändamål och i enlighet med dessa villkor. Handelsbanken har rätt att omedelbart avsluta Tjänsten för dig om du, enligt Handelsbankens bedömning, missbrukar Tjänsten eller inte följer dessa villkor. Du måste vara 18 år för att använda tjänsten.

Handelsbanken har rätt att ändra dessa villkor med minst en månads varsel vilket också inkluderar en rätt att ändra innehåll i Tjänsten eller avsluta Tjänsten.

Handelsbanken ansvarar inte för skada, förlust eller förseningar som beror på beslut av myndigheter, krigshändelser, strejk, lockout, blockad, brand, explosion, virusangrepp, sabotage eller liknande händelser som betecknas som force majeure.

### Begränsningar

#### Tjänsten inkluderar inte:

- Assistans i samband med köp, beställningar eller andra förfrågningar relaterade till sex, vapen, droger eller liknande produkter eller tjänster som det är olagligt att handla.
- Åtgärder som kan skada Handelsbankens anseende
- Assistans eller tjänster relaterade till länderna/territorierna Syrien, Sudan, Kuba, Nordkorea, Iran, Ryssland, Belarus, Folkrepubliken Donetsk, Folkrepubliken Luhansk, Zaporizjzja (Ukraina) eller Krimhalvön.

#### Gällande lag och språk

För detta avtal gäller svensk lag. Avtalsvillkoren finns på svenska. Du kan vara i kontakt med TENERITY under avtalsperioden på svenska eller engelska.