

Concierge Servicen yleiset ehdot

Concierge Service -palvelun toimittaa OP:n puolesta cxLoyalty International AB, jäljempänä cxLoyalty. OP tarjoaa Concierge Service -palvelun OP-Visa Gold -asiakkaiden, jäljempänä Asiakas, käyttöön. Nämä ehdot ovat voimassa Asiakkaan ja OP:n välillä. Ehdot ovat voimassa 1. tammikuuta 2021 alkaen siihen saakka, kun ehdot korvataan uusilla ehdoilla tai palvelu päättyy.

Concierge Service

Concierge Service -palvelu voi auttaa Asiakasta monissa erilaisissa asioissa ja tehdä näin arjesta helpompaa. Se voi esimerkiksi

- tehdä pöytävaraukset ravintoloihin
- hoitaa lento- ja hotellivaraukset
- varata vuokra-auton tai muun kuljetuksen
- tilata lippuja teatteriin, musikaaleihin,
- urheilutapahtumiin, konsertteihin jne.
- lisätä Asiakkaan yökerhojen vieraslistalle
- varata lomamajoitukset.

Asiakas ottaa yhteyttä Concierge Serviceen puhelimella tai sähköpostilla. Joissakin tapauksissa asiat voivat hoitua heti, kun taas jotkin toiset asiat vaativat enemmän aikaa. Asiakas pidetään jatkuvasti ajan tasalla asian etenemisestä, ja hänelle ilmoitetaan, milloin hän voi odottaa saavansa vastauksen tiedusteluunsa. Asiakkaan sähköpostilla lähetettämiin tiedusteluihin vastataan aina 24 tunnin kuluessa.

Concierge Servicen käyttö on maksutonta. Asiakas maksaa ainoastaan siitä, mitä hän on tilannut, kuten konserttilipuista, vuokra-autosta, hotellista tai lentolipuista.

Concierge Service (cxLoyalty) tekee varaukset Asiakkaan puolesta Asiakkaan korttitiedoilla kyseiseltä kolmannen osapuolen toimittajalta ja järjestää asian niin, että Asiakas voi suorittaa maksun kolmannen osapuolen toimittajalle itse.

Concierge Service toimii ainoastaan Asiakkaan tilausten välittäjänä. Kun Asiakas vahvistaa oston tai varauksen, Asiakas hyväksyy samalla säännöt ja ehdot, jotka koskevat kyseistä toimittajaa, jolta Concierge Service auttaa Asiakasta tilaamaan palveluja tai tuotteita. Asiakkaan vastuulla on lukea ja ymmärtää nämä ehdot. cxLoyalty ei siten vastaa Asiakkaan näiltä toimittajilta tilaamien palvelujen tai tuotteiden suorituksesta tai toimituksesta. Joissakin tapauksissa Asiakas voi tilata tuotteita cxLoyaltylta (joka toimii tällöin toimittajana), ja tällaisissa tapauksissa tilaukseen sovelletaan omia ehtoja (vastaavasti kuin kolmannen osapuolen toimittajilta tehtäviin tilauksiin sovelletaan omia ehtoja).

Huomaa, että peruuttamisoikeus ei yleensä koske kulttuuritapahtumien pääsylippujen tilauksia eikä matkan, vuokra-auton tai majoituksen varauksia.

Aukioloajat:

Maanantaista perjantaihin klo 9.00–22.00.

Lauantaisin klo 10.00–18.00

Suomenkielistä palvelua saatavilla arkipäivisin klo 9.00–18.00. Muina aikoina Concierge Service -palvelua tarjotaan muilla pohjoismaisilla kielillä ja englanniksi.

Tiedusteluja, jotka vaativat käsittelyaikaa, käsitellään

maanantaista perjantaihin klo 9.00–17.00.

Rajoitukset

Concierge Service -palvelu ei käsitä seuraavia:

- avustaminen seksin, aseiden tai huumeiden ostamisessa tai tilaamisessa tai sellaisten tuotteiden tai palvelujen ostamisessa tai tilaamisessa, joilla kaupankäynti on laitonta, tai muissa näihin liittyvissä tiedusteluissa
- etuudet, joiden toimitus voi vahingoittaa OP:n tai cxLoyaltyn mainetta
- avustaminen, joka liittyy Iraniin, Kuubaan, Sudaniin, Syyriaan tai Pohjois-Koreaan.

Henkilötietojen käsittely

Henkilötiedot, jotka kerätään Asiakkaan käyttäessä Concierge Servicea, ovat tarpeellisia palvelun toimittamiseksi, ja niitä ovat muun muassa Asiakkaan nimi, osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero sekä tiedot Asiakkaan palvelun käytöstä.

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on toimittaa palvelu (kuten Asiakkaan neuvominen ja mahdolliset yhteydenotot toimittajiin Asiakkaan puolesta), vastata Asiakkaan kysymyksiin ja käsitellä mahdolliset valitukset, toimittaa Asiakkaalle parempaa palvelua Asiakkaan tiedustelujen ja palvelun aiemman käytön perusteella sekä vastata mahdollisiin oikeudellisiin vaatimuksiin.

Jos Asiakas käyttää Concierge Servicea oston tai tilauksen tekemiseen Asiakkaan puolesta, Concierge Service (cxLoyalty) toimittaa tilauksen suorittamiseksi tarvittavat tiedot sille toimittajalle, jolta Asiakas haluaa ostaa tai tilata palvelun tai tuotteen. Näitä tietoja ovat tavallisesti nimi, osoite, sähköpostiosoite, luottokorttitiedot ja tiedot tuotteesta/palvelusta, jonka Asiakas haluaa ostaa.

Oikeudellisena perusteena henkilötietojen käsittelylle on se, että käsittely on tarpeen sellaisen sopimuksen täyttämiseksi, jossa Asiakas on osapuolena, ja että käsittely on tarpeen OP:n oikeutettujen etujen toteuttamiseksi (eli paremman palvelun toimittamiseksi Asiakkaalle oikeanlaisten neuvojen avulla sekä puolustautumiseksi mahdollisia oikeudellisia vaatimuksia vastaan).

OP on rekisterinpitäjä niiden Asiakasta koskevien henkilötietojen osalta, jotka cxLoyalty kerää Asiakkaalta tai kolmannelta osapuolelta palvelun toimituksen yhteydessä. cxLoyalty toimii henkilötietojen käsittelijänä OP:lle ja käsittelee henkilötietoja OP:n ohjeiden mukaan. Henkilötietojen käsittelyä säätelee yleisesti voimassaoleva lainsäädäntö ja OP:n henkilötietojen tietosuojakäytäntö.

Noudatettava lainsäädäntö ja käytettävä kieli

Näihin ehtoihin sovelletaan Suomen lakia. Sopimusehdot ovat saatavina suomen- ja ruotsinkielisinä. Asiakas voi sopimuskauden aikana olla yhteydessä cxLoyaltyyn suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Valitukset

Mikäli Asiakkaalla on kysyttävää palvelusta tai Asiakas haluaa tehdä valituksen, hän voi ottaa yhteyttä cxLoyaltyyn puhelimitse numeroon +358 100 0510 tai sähköpostilla osoitteeseen opvisagold@lisaetu.fi.

Yhteystiedot ja tietoa cxLoyaltysta

Yrityksen nimi: cxLoyalty International AB

Y-tunnus (Ruotsi): 556277-5824

Pääkonttori: Birger Jarlsgatan 58, 114 29 Tukholma, Ruotsi.

Postiosoite: cxLoyalty International AB, Box 19154, 104 32 Stockholm

Puhelinnumero: +358 100 0510

Verkkosivusto: www.cxLoyalty.fi

Yleistä

OP:lla on oikeus irtisanoa palvelu, jos Asiakas väärinkäyttää palvelua. OP:lla on oikeus tehdä muutoksia näihin ehtoihin ilmoittamalla Asiakkaalle asiasta viimeistään kuukausi ennen muutoksen voimaantuloa.

OP tai cxLoyalty ei vastaa vahingoista, menetyksistä tai viiveistä, joiden syynä on viranomaisen

päätös, sotatapahtuma, lakko, työsulku, saarto, tulipalo, räjähdys, tietokonevirus, vahingonteko tai vastaava tapahtuma, joka katsotaan ylivoimaiseksi esteeksi (force majeure).