

## Allmänna villkor för Concierge Service

Tjänsten Concierge Service tillhandahålls av Tenerity AB (fortsättningsvis kallat Tenerity, på OP Detalj kunder Abps (fortsättningsvis kallat OP) vägnar. OP gör Concierge Service tillgänglig för dig som är OP-Visa Platinum kund (fortsättningsvis kallat Kunden). Dessa villkor gäller mellan Kunden och OP. Villkor gäller från 1 juni 2021 och gäller fram till villkoren ersätts av nya villkor eller tjänsten upphör

### Concierge Service

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.

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 på Kundens vägnar med Kundens kortinformation hos den aktuella tredjepartsleverantören, och ordnar så att Kunden kan göra betalningen hos tredjepartsleverantören själv.

Concierge Service 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 leverantören 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.

### Öppettider:

Måndag -fredag 09:00 - 22:00

Lördag - 10:00 - 18:00

Bemanning på finska finns tillgänglig 09:00 – 18:00 på vardagar. Övrig tid bemannas Concierge Service på övriga nordiska språk samt engelska.

### Förfrågningar som kräver behandlingstid blir behandlade

Måndag - fredag 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 var leverans kan skada OPs eller Teneritys rykte.
- Assistans med anknytning till Iran, Kuba, Sudan, Syrien eller Nordkorea.

### Hantering av personuppgifter

Personuppgifter som samlas in i samband med Kundens användning av Concierge Service är uppgifter som är nödvändiga för att leverera tjänsten, och omfattar bland annat Kundens

namn, adress, e-postadress, och telefonnummer, samt information om Kundens användning av tjänsten.

Ändamålet med behandlingen är att leverera tjänsten (härunder ge Kunden råd och kontakta eventuella leverantörer 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 på Kundens vägnar, levererar Concierge Service (Tenerity) 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.

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 OPs berättigade intressen (dvs. att leverera Kunden en bättre tjänst genom att kunna ge anpassade råd samt att försvara eventuella rättsliga anspråk).

OP är personuppgiftsansvarig för personuppgifter rörande Kunden som Tenerity samlar in från Kunden eller en tredje part i samband leverans av tjänsten. Tenerity är personuppgiftsbiträde till OP och behandlar personuppgifter enligt OPs instruktioner. Personuppgifterna behandlas i övrigt i enlighet med gällande lag och OPs Personuppgiftspolicy.

#### **Gällande lag och språk**

För dessa villkor gäller finsk lag. Avtalsvillkoren finns på finska och svenska. Kunden kan vara i kontakt med Tenerity under avtalsperioden på finska, svenska och engelska.

#### **Klagomål**

Vid frågor eller klagomål beträffande tjänsten kan Kunden kontakta Tenerity på telefonnummer +358 100 0510 eller [opvisaplatinum@lisaetu.fi](mailto:opvisaplatinum@lisaetu.fi).

#### **Kontaktinformation och generell information om Tenerity**

Bolagsnamn: Tenerity AB

Organisationsnummer: 556277-5824

Kontor: Birger Jarlsgatan 58, 114 29 Stockholm

Postadress: Tenerity AB, Box 19154, 104 32 Stockholm

Telefon: +358 100 0510

Webbplats: [www.tenerity.com/fi](http://www.tenerity.com/fi)

#### **Allmänt**

OP har rätt att avsluta Tjänsten om Kunden missbrukar tjänsten. OP har rätt att ändra dessa villkor med minst en månads varsel till Kund.

Varken OP eller Tenerity ansvarar 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.