

## StopService generelle betingelser

Disse betingelser er gældende fra 1. januar 2014. Betingelserne gælder, til forsikringsaftalen erstattes af nye betingelser eller ophører.

StopService administreres af Affinion International ApS, herefter benævnt Affinion. Tjenesten findes i to udgaver, StopService og StopService Plus. Hvis ikke andet er nævnt, gælder betingelserne for begge. De generelle betingelser for StopService kan ændres til næstkommende måneds forfalds dag.

### Tjenesten omfatter:

#### Spærretjenesten

- Registrering af danske, norske, svenske og finske bank- og kreditkort samt andre værdifulde dokumenter (pas\*, kørekort\*, mobiltelefonabonnement).
  - Modtagelse af anmeldelse om bortkomst af kort/værdidokumenter og meddelelse om spærring heraf til udstederne af disse. Hvis kunden ønsker det, vil Affinion bestille nye kort, såfremt kortudsteder tillader dette.
  - Modtagelse af anmeldelse om bortkomst af mobiltelefon og spærring af mobiltelefonabonnement.
  - Hjælp til politianmeldelse for de omhandlede StopService tjenester.
- \* Kan registreres, men ikke spærres.

### Forsikring

Kunden er forsikret mod økonomisk tab som følge af uautoriseret brug af registrerede kredit- og betalingskort i de tilfælde, hvor kortudstederen ikke dækker hele tabet, fordi pin-koden er blevet benyttet. Forsikringssummen svarer til kundens selvrisiko ifølge gældende regler og dækker økonomisk tab med op til 1.100 kr. pr. kort og maksimum 11.000 kr. pr. forsikringshændelse. Forsikringsdækningen er 100 % af dækket hos Lloyd's of London af assurandørerne i syndikat nr. 5820, som forvaltes af ANV Syndicates Limited. Dækningen omfattes af forsikringsbetingelsene for Kredit- og betalingskort i Bilag 1.

### Nødkontanter og nødbilletter

Udlevering af midlertidige Nødkontanter og Nødbilletter som Kunden kan have behov for ved bortkomst af registrerede betalingskort, bank- og kreditkort, rejsehjemmel i udlandet.

### Nøgleservice

Kunden får udleveret nøglering(e) med en unik registreret kode. Koden bevirker, at nøglerne kan returneres vederlagsfrit med posten.

### 24/7 Meddelelsservice

Videregivelse af beskeder til navngivne personer via fax, telefon, e-mail eller sms.

### StopService Plus omfatter desuden:

#### ID-Sikring

Kunden får hjælp til at forebygge og opdage identitetstyveri samt hjælp til at begrænse skadesomfanget og det økonomiske tab ved identitetsbedrageri.

### Bagageservice

Bagagemærker med en unik registreret kode. Finderen opfordres til at kontakte Affinion, som tager direkte kontakt til ejeren af bagagen.

### Sikkerhedsmærkater

Sikkerhedsmærkater med unik forhåndsregistreret nummer, som kunden kan fæstne på sine ejendele. Finderen opfordres til at kontakte Affinion, som tager direkte kontakt til ejeren.

### Generelt

Spærretjenesten gælder fra det tidspunkt, hvor kortet/mobiltelefonen er registreret hos Affinion. Affinion er ikke ansvarlig for skade, tab eller forsinkelser, som skyldes myndigheders beslutninger, krigshændelser, strejke, lockout, blokade, brand, eksplosion eller lignende hændelser betegnet som force majeure. Derudover har Affinion ret til at opsiges spærretjenesten, hvis Kunden misbruger tjenesten eller behandler de værdier/genstande, der er omfattet af tjenesten, uagtsomt og/eller hvis Kunden ikke overholder aftalen og retningslinjer udstedt af kortudsteder.

Kunden modtager skriftlig bekræftelse på spærret bank- eller kreditkort samt faktura på eventuelt udleverede nødkontanter og/eller nødbilletter. Rentefri tilbagebetaling heraf skal ske inden for 28 dage. Ved forsinket betaling opkræves renter svarende til Nationalbankens til enhver tid gældende referencerente plus 8 procentpoint. Dertil kommer rykgebyr på op til det maksimumbeløb, der er bestemt ved lov.

Affinion kan ikke holdes ansvarlig for eventuel anden skade, der kan opstå ved tab af registreret kort/mobiltelefon eller andre værdifulde dokumenter som fremgår af disse generelle betingelser, og Affinion er heller ikke ansvarlig for skade eller økonomiske tab, der kan tilskrives Kundens uagtsomhed eller manglende overholdelse af udstederens instruktioner.

### Spærring

Spærring ved bortkomst af registrerede kort/mobiltelefon(er) forudsætter, at Kunden anmelder bortkomsten til Affinion på det anviste spærreteltelefonnummer. For at kunne benytte spærretjenesten skal Kunden behandle kort/mobiltelefon(er) som anvist af udstederen.

### Meddelelsservice

Henvendelse af 24/7 Meddelelsservice sker på Kundens eget ansvar. Affinion bærer ikke ansvar udover mekanisk at forsøge at viderebringe meddelelsen til den angivne modtager. Såfremt Affinion mener, at meddelelsen kræver lovgivning, god moral eller privatlivets fred, kan Affinion uden ansvar nægte at viderebringe meddelelsen.

### Nøglering

Bortkomne nøglering, som indleveres til Affinion, fremsendes til Kunden uden beregning.

### Dækning af tab på korttransaktioner frem til at meddelelse er givet til Affinion

Såfremt Kunden ikke har været uagtsom eller har handlet forsættigt og har fulgt kortudsteders aftale og instruktioner, er Kunden forsikret mod økonomisk tab som følge af uautoriseret brug af registrerede kredit- og betalingskort forudsat at kunden anmelder tabet af registrerede kort til Affinion umiddelbart efter, at kunden har opdaget tabet. Forsikringssummen svarer til kundens selvrisiko og dækker økonomisk tab som følge af uautoriseret brug som kortudsteder ifølge gældende regler ikke er ansvarlig for. Der henvises til forsikringsvilkår i Bilag 1.

### Dækning af tab på korttransaktioner og misbrug af mobiltelefon efter at meddelelse er givet til Affinion

Når kunden har anmeldt det/den mistede registrerede kort/mobiltelefon, og lever op til kriterierne angivet i afsnittet ovenfor (Dækning af tab på korttransaktioner frem til at meddelelse er givet til Affinion), er kunden sikret mod at lide tab som følge af misbrug af

kort/mobiltelefonabonnement fra det tidspunkt Affinion har modtaget anmeldelse af tabet. Affinion er ansvarlig for at dække eventuelt misbrug fra anmeldelsestidspunktet frem til kortudsteders/ teleoperatørs ansvar træder i kraft.

### Dækning af tab på korttransaktioner og misbrug af mobiltelefon efter at Affinion har fået bekræftet videreformidling af spærreanmodning

Affinion bærer ansvaret frem til det tidspunkt, Affinion modtager bekræftelse på spærreanmodning, eksempelvis pr. fax. Herefter træder kortudsteder/teleoperatørs ansvar i kraft i henhold til den aftale der er indgået mellem kortudsteder og kortholder (Kunden). Affinion optræder på vegne af den enkelte kunde over for de enkelte kortudsteder/teleoperatører med de rettigheder og pligter, der gælder mellem kortudsteder og kortholder (Kunden).

### Nødkontanter og nødbilletter

Ved anmeldelse af bortkomst af et registreret kort i udlandet kan Kunden midlertidigt låne op til 10.000 kr. i Nødkontanter. Beløbet udbetales i lokal valuta til Kunden, hvor Kunden befinder sig. Kursen er valutaens aktuelle vekselkurs. Ved bortkomst af rejsehjemmel i udlandet kan Kunden bestille Nødbilletter op til en værdi af 15.000 kr. Kunden skal altid legitimere sig ved udbetaling af Nødkontanter og udlevering af Nødbilletter. Såfremt Kunden ikke kan legitimere sig, kan udbetalingen af Nødkontanter blive reduceret eller afvist. Hvis eventuelle betalingsmærkninger eller andre forhold indikerer, at Kunden ikke kan eller ikke forventes at ville tilbagebetale en eventuel kredit, kan Affinion nægte at give kredit. Affinion må forud for udlevering af nødkontanter foretage sædvanlig kreditvurdering.

### Betaling for StopService

#### Betaling

Betaling for StopService fremgår af og indgår i EnterCards månedlige fakturaer og belaster kunden hver måned.

#### Udebleven betaling fra dig

Hvis der ikke er betalt på forfaldsdagen vil din StopService ophøre i henhold til informationen på din betalingspåmindelse.

### Opsigelse af StopService

Du kan til enhver tid opsiges forsikringen ved skriftlig meddelelse til EnterCard. Ved opsigelsen skal du betale præmie frem til næste præmieforfalds dato, og StopService er i kraft til og med denne dato.

### Varighed og ikrafttrædelse

StopService træder i kraft ved den aftalte ikrafttrædelsesdato, dog betales for fulde måned. StopService ophører automatisk, når kunden ikke længere er indehaver af et gyldigt kreditkort eller ved kundens manglende betaling til EnterCard når kunden overgår til inkasso.

### Ændring af betalingsbetingelser for StopService

EnterCard kan ændre betalingsbetingelserne til næstkommende måneds forfalds dag.

### Fortrydelsesret

Fortrydelsesfristen er 14 dage. Fristen regnes fra den dag, hvor kunden har modtaget en mail eller et brev indeholdende forsikringsbetingelserne - dog tidligst fra det tidspunkt, hvor kunden har modtaget underretning om, at forsikringsaftalen er indgået. Hvis kunden f.eks. modtager forsikringsbetingelserne mandag den 1., har kunden frist til og med mandag den 15. Hvis fristen udløber på en helligdag, en søndag, en lørdag eller grundlovsdagen, den 5. juni, kan kunden vente til den følgende hverdag.

Inden fortrydelsesfristens udløb skal kunden skriftligt meddele EnterCard, at kunden har fortrudt aftalen. Hvis kunden, vil sikre sig bevis for, at kunden har fortrudt rettidigt skal meddelelsen gives pr. post eller via kontakformular på [www.remembercard.dk/kontakt](http://www.remembercard.dk/kontakt). Hovedkortholder skal sende pr. post eller kontakformular inden fristens udløb.

#### Underretning om, at kunden har fortrudt aftalen, skal gives til:

EnterCard Danmark  
Postbox 2213  
1018 København K  
[www.remembercard.dk](http://www.remembercard.dk)

### Affinions behandling af personoplysninger

Affinion registrerer og behandler personoplysninger om Kunden og Kundens brug af StopService i overensstemmelse med persondataloven. Eksempelvis vil Kundens navn, adresse og personnummer kunne lagres samt oplysninger om brug af tjenesterne. Affinion kan desuden indsamle kreditoplysninger. Formålet med behandlingen af personoplysningerne er at opfylde og administrere kundeforholdet, herunder foretage transaktioner, fakturering og varetage både Kundens og Affinions rettigheder og forpligtelser, samt at kunne rådgive Kunden og markedsføre produkter over for Kunden. Personoplysningerne kan udleveres til offentlige myndigheder, som har hjemmel til at få disse oplysninger. Udlevering af personoplysninger vil også kunne ske som led i betalingsopkrævning (inkasso), regnskabsbehandling samt til databehandlere, som behandler personoplysninger på vegne af Affinion, uanset om disse befinder sig her i landet eller indenfor EU/EØS. Personoplysninger kan også behandles i andre selskaber koncernforbundet med Affinion inden for rammerne af persondataloven. Kunden kan når som helst henvende sig til Affinion og tilbagekalde sit samtykke til at personoplysningerne benyttes til markedsføring. Affinion kan benytte personoplysningerne til statistiske og regnskabsmæssige formål. Kunden kan kræve indsigt i de personoplysninger, som Affinion har registreret om Kunden, og hvilken slags behandling disse undergives. Personoplysningerne om Kunden behandles kun, så længe dette er nødvendigt for at udføre StopService tjenesterne, medmindre kunden samtykker i fortsat lagring af oplysningerne, lagringen tjener til statistiske formål, eller det er påkrævet i medfør af lov. Affinion International ApS er dataansvarlig for behandlingen af personoplysningerne som nævnt her og har følgende postadresse: Affinion International ApS, Ragnagade 7, Baghuset, 2., 2100 København Ø.

### Information i henhold til Forsikringsformidlingsloven.

Den 26. juni 2005 trådte forsikringsformidlingsloven i kraft. Loven pålægger formidlere af forsikring at søge tilladelse før sådan formidling. Affinion International ApS, CVR-nr. 10 35 87 79, Ragnagade 7, Baghuset, 2., 2100 København Ø, er som selskab registreret hos Erhvervs & Selskabsstyrelsen, Kampmannsgade 1, 1780 København V, tlf. 33 30 77 00, e-mail [eoqs@eoqs.dk](mailto:eoqs@eoqs.dk), hjemmeside [www.eoqs.dk](http://www.eoqs.dk), hvilket kan kontrolleres der. Finanstilsynet, Århusgade 110, 2100 København Ø, tlf. 33 55 82 82, hjemmeside [www.ftnet.dk](http://www.ftnet.dk), e-mail [finanstilsynet@ftnet.dk](mailto:finanstilsynet@ftnet.dk) er tilsynsmyndighed for forsikringsformidlere, og kan på begæring oplyse om en ansat hos Affinion har ret til at formidle forsikring. Affinion har som forsikringsformidler en ansvarsforsikring for selve forsikringsformidlingstjenesten, tegnet hos Chartis Europe S.A., Kalvebod Brygge 45, 1560 København V, CVR 12857578.

### Procedure ved klagesager

Ved klager eller spørgsmål vedrørende formidlingen af forsikringer kan kunden henvende sig til Affinion på tlf. 80 30 12 00. Kunden kan også rette krav om erstatning direkte mod forsikringsgiveren i det omfang kunden ikke får erstatning af Affinion, og skal da fremsætte

krævet senest tre måneder efter at skaden kan gøres gældende. Vejledning i klagespørgsmål kan fås hos Forsikring og Pension, Amaliegade 10, 1256 København K, tlf. 33 43 55 00, hjemmeside [www.forsikringogpension.dk](http://www.forsikringogpension.dk), e-mail: [fp@forsikringogpension.dk](mailto:fp@forsikringogpension.dk).

Denne forsikringspolice reguleres af dansk lov.

#### Registrering via Internet

Ud over traditionel indberetning og kontakt med Affinion kan kunden kontakte Affinion via Internettet. I forbindelse med indberetning via Internet vælger kunden selv en adgangskode. Affinion vil til hver en tid overholde sine forpligtelser via Internettet, men er ikke ansvarlig for virusangreb, sabotage eller andre ukendte hændelser, som internetsystemet kan udsættes for.

Samtaler mellem Affinion og kunden optages på lydband, så det sikres, at ingen informationer går tabt.

## Bilag 1

### Forsikringsbetingelser

#### Kredit- og betalingskort forsikring

Disse betingelser er gældende fra 1. januar 2014. Betingelserne gælder, til de erstattes af nye betingelser eller ophører. Forsikringen indgår som en del af StopService og leveres af Affinion International ApS, Ragnagade 7, Baghuset, 2., 2100 København Ø, Danmark (herefter kaldet Affinion).

Affinion kundeservice: + 45 80 30 12 00

#### Forsikringsgiver

Forsikringsdækningen er 100 % afdækket hos Lloyd's of London af assurandørerne i syndikat nr. 5820, som forvaltes af ANV Syndicates Limited. ANV Syndicates Limited er autoriseret og reguleres i Det Forenede Kongerige af det britiske finanstilsyn, Financial Services Authority.

Lloyd's of Londons adresse er:

Lloyd's of London  
One Lime Street  
London EC3M 7HA  
United Kingdom

#### Proratarisk hæftelse

De underskrivende forsikringsgivere hæfter proratarisk og ikke solidarisk for deres forpligtelser i medfør af de forsikringsaftaler, de indgår, og kun for de aftaler, som de selv har indgået. De underskrivende forsikringsgivere kan ikke drages til ansvar for, at en medunderskrivende forsikringsgiver af en eller anden grund ikke opfylder alle eller visse af sine forpligtelser.

#### Hvem omfatter forsikringen

Forsikringen omfatter kunder, som har erhvervet et re:member betalings- og kreditkort fra kreditgivener EnterCard Danmark. Der vil ikke blive pålagt ekstra gebyrer på denne forsikring.

#### Dækning

Kunden har ret til at modtage erstatning fra forsikringsgiver ved økonomiske tab som følge af uautoriseret brug af registrerede kredit- og betalingskort som kortudsteder ifølge gældende regler ikke er ansvarlig for i de tilfælde, hvor kortudstederen ikke dækker hele tabet, fordi PIN-koden er blevet benyttet. Forsikringen forudsætter at kunden anmelder tabet af registrerede kort til Affinion inden 24 timer efter, at kunden har opdaget det.

#### Meddelelse om tab/spærring af kort

1. Kunden skal kunne registrere alle sine kredit- og betalingskort udstedt i Danmark, Norge, Sverige eller Finland hos Affinion. Førstegangsregistrering af kort kan ske online.
2. Kunden har pligt til at underrette Affinion hurtigst muligt og senest 24 timer efter at han/hun har opdaget tab af registrerede kredit- og betalingskort. Herudover har kunden endvidere pligt til at få kortene spærret. Hvis tabet af kreditkort og andre betalingskort har fundet sted som følge af en kriminel handling, skal kunden uden ophold anmelde dette til rette myndighed (kun i tilfælde af indbrudstyveri/røveri). Kunden kan spærre kortene ved en enkel opringning til Affinions kundeservice, som er åben 24 timer i døgnet. Affinion skal videresende oplysninger om spærring af kredit- og betalingskort til kortudsteder.
3. Efter at have modtaget meddelelse om tab af kort skal Affinion uden ophold informere kortudsteder om spærring af kortene.
4. Kunden forpligtiger sig til at give fuldstændige, nøjagtige og væsentlige oplysninger, så det er muligt for Affinion at yde en tilfredsstillende service. Endvidere skal kunden sørge for at informere om enhver ændring i de registrerede oplysninger, så Affinion på korrekt vis kan sende meddelelse om spærring til kortudsteder.

#### Indbrudstyveri klassificeres som tilfælde, hvor tyven

- a) Bryder ind i, går ind i eller skaffer sig adgang til en bygning med falsk nøgle eller ved brug af andre redskaber.  
En falsk nøgle er en nøgle, der passer i låsen, men som ikke er fremstillet eller godkendt af en autoriseret person.  
Der kræves ikke automatisk bevis for brug af falsk nøgle i tilfælde, hvor forsikrede genstande konstateres forsvundet.
- b) Bryder en beholder op i et rum i en bygning eller bruger falske nøgler eller andre redskaber til at åbne den.
- c) Stjæler genstande fra et aflåst rum i en bygning efter at have sneget sig ind eller skjult sig i en bygning.
- d) Gribes på fersk gerning i færd med at udføre et tyveri i et rum i en bygning med brug af de ovenfor angivne midler i den hensigt at tage de stjålne effekter i besiddelse.
- e) Skaffer sig adgang til et rum i en bygning ved hjælp af rigtig nøgle eller åbner en beholder på det aktuelle sted ved brug af rigtig nøgle, som han/hun har skaffet sig gennem et indbrud eller et røveri, der er udført uden for den forsikrede ejendom.
- f) Skaffer sig adgang til et rum i en bygning ved hjælp af en rigtig nøgle, som han/hun har anskaffet sig ved et tidligere tyveri under forudsætning af, at hverken forsikringstager eller lejer ved uagtsomhed har gjort det muligt at stjæle nøglen.

#### Røveri klassificeres som tilfælde, hvor tyven

- a) Bruger vold mod kunden for at hindre denne i at modsætte sig tyvens forsøg på at stjæle de forsikrede genstande.
- b) Truer kunden på livet og dermed tvinger kunden til at udlevere eller at lade sig berøve

de forsikrede genstande.

- c) Tager forsikrede genstande fra kunden, fordi kunden fysisk er i en sådan tilstand, at han/hun, som følge af en ulykke eller på grund af andre forhold, der ikke har direkte sammenhæng med den aktuelle hændelse, ikke er i stand til at yde modstand.

#### Forsikringsbeløb

1. Kortudsteders vilkår og betingelser i henhold til den kontraktmæssige aftale, der er indgået mellem kunden og kortudsteder, skal i princippet gælde indtil aftalens ophør.
2. Forsikringssummen svarer til kundens selvrisiko ifølge gældende regler og dækker økonomisk tab med op til 1.100 kr. pr. kort og maksimum 11.000 kr. pr. forsikringshændelse.
3. Andre omkostninger, der enten direkte eller indirekte er affødt af uautoriseret kortbrug, vil ikke være dækket af forsikringen.

#### Indgivelse af forsikringskrav

Sammen med indgivelse af forsikringskrav må kunden rekvirere et kravsskema ved at ringe til Affinion på 80 30 12 00. Skemaet skal udfyldes og underskrives af kunden (underskriften giver samtidig kortudsteder autorisation til at sende detaljer om uautoriseret brug af betalingskortene til Affinion).

Forsikringskravet skal være vedlagt følgende dokumentation:

- Kopi af erklæring fra bank, der dokumenterer uautoriseret brug af kreditkortene eller af andre betalingskort.
- Kopi/kopier af al relevant korrespondance med kortudsteder.
- Kopi af politianmeldelsen (ved tyveri).

Affinion skal behandle kravet og informere kunden om resultatet inden 30 dage, efter at kravet er modtaget. Kunden skal modtage information om det beløb, som hans/hendes bankkonto vil blive krediteret med. Ved afslag skal kunden informeres om årsagen til afslaget.

#### Undtagelser

Uautoriseret brug vil ikke blive dækket af forsikringen under følgende forhold:

- I tilfælde af uautoriseret brug, hvor kortudsteder dækker det økonomiske tab eller er erstatningspligtig.
- I tilfælde, hvor kunden ikke har anmeldt tabet af registrerede kort til Affinion inden 24 timer efter, at kunden har opdaget det.
- I tilfælde, hvor der er gjort uautoriseret brug af kortet af kunden selv eller af et familiemedlem, som tilhører vedkommendes husstand.
- I tilfælde af uautoriseret brug, hvor kunden selv er indblandet.
- I tilfælde af hvor kunden groft uagtsomt eller forsættigt har tilsidesat sine pligter og dermed bidraget til kortmisbrug, f.eks. forpligtelsen til at opbevare kreditkort og andre betalingskort under betryggende forhold, forpligtelsen til at holde pinkoden hemmelig og forpligtelsen til øjeblikkeligt at meddele tab/misbrug.
- Et afslag fra kortudsteder om at erstatte uautoriseret brug vil også gælde for denne forsikring.

#### Jurisdiktion

Denne forsikringspolice reguleres af dansk lov. I tillæg til bestemmelserne i forsikringsbetingelserne gælder den danske forsikringsaftalelov.

#### Procedure ved klagesager

Hvis kunden har spørgsmål eller klager i forbindelse med denne forsikring kan kunden kontakte Affinion på + 45 80 30 12 00.

Vejledning i klagespørgsmål kan fås hos Forsikring og Pension, Amaliegade 10, 1253 København K, tlf. 33 43 55 00, hjemmeside [www.forsikringogpension.dk](http://www.forsikringogpension.dk), e-mail: [fp@forsikringogpension.dk](mailto:fp@forsikringogpension.dk)

En sag mod forsikringsgiver kan indbringes for retten i Danmark mod:

C/O Lloyd's General Representative in Denmark  
Mr. Jes Anker Mikkelson  
Langelinie Allé 35  
2100 København Ø  
Danmark

Værneting er byretten i København, hvis forsikringstageren er erhvervsdrivende.

Er en skade inden forældelsesfristens udløb i henhold til dansk ret anmeldt til forsikringsgiver, indtræder forældelse af krav, som skaden giver anledning til, et 1 år efter forsikringsgivers meddelelse om, at det helt eller delvis afviser kravet. Hvis forsikringsgiver anerkender, at der foreligger en dækningsberettiget skade, men anmoder om yderligere oplysninger med henblik på opgørelse af kravets størrelse, indtræder forældelse 3 år efter forsikringsgivers meddelelse herom.