

Gældende fra
8. august 2022

Nykredit Mastercard Concierge Service

Mastercard Concierge Service

Med dit World Elite Mastercard har du adgang til Mastercard Concierge Service. Det er en tjeneste, der giver dig adgang til et dedikeret team, som døgnet rundt, 365 dage om året, står til rådighed for dig, når du har brug for at få booket restaurantbesøg, rejser, billetter til arrangementer, fritidsaktiviteter og meget andet. Tjenesten kan også hjælpe med at give dig informationer, fx i forbindelse med rejser. Udvalget af ydelser og leverandører kan ændres fra tid til anden uden varsel og varierer fra land til land.

Dette dokument udgør ikke betingelserne for Concierge Service, men er alene en kort beskrivelse af tjenesten og nogle af dine rettigheder og pligter som kortholder. De komplette betingelser finder du på engelsk på <https://concierge-mc.com/termsandconditions.html>. Er der uoverensstemmelse mellem betingelserne og dette dokument, gælder betingelserne.

Generelt

Din adgang til Concierge Service er personlig, og som kortholder skal du sikre, at ingen andre anvender dit medlemskab.

Når du ringer til Concierge Service, vil samtalen som udgangspunkt foregå på dansk, men ved spidsbelastning og ved opkald uden for normal kontortid i Danmark kan du blive stillet om til afdelinger i andre lande, og i så fald vil samtalen foregå på engelsk.

Concierge Service bliver varetaget af et selvstændigt selskab og ikke af Nykredit eller Mastercard.

Hvis du, når du ringer til Concierge Service, ikke kan få den hjælp, du ønsker med det samme – fx på grund af kompleksiteten i dit ønske – aftaler du en acceptabel tidsramme for, hvornår dit ønske kan blive imødekommet. Teamet hos Concierge Service vil gøre, hvad de kan for at kontakte dig inden for den aftalte tidsramme via telefon eller mail.

Sådan kommer du i gang

For at aktivere tjenesten skal du som kortholder ringe til Concierge Service på det telefonnummer, du får oplyst når du modtager dit kort. Her skal du oplyse de første otte cifre i kortnummeret, dit fulde navn samt dine kontaktoplysninger. Herefter har du adgang til tjenesten via telefon (ikke sms) og mail. Anmodninger via mail kan kun behandles, hvis kortindehaveren tidligere har gennemført registreringen pr. telefon som beskrevet ovenfor.

Du vil blive bedt om at afgive personlige oplysninger. Formålet er at bekræfte, at du er berettiget til at benytte Concierge Service samt at kunne kommunikere med dig som kortholder. Herudover kan du blive bedt om at give oplysninger om personlige præferencer, vaner mv. i det omfang, det er relevant for en konkret bestilling. Hvis du ikke giver disse oplysninger ved første kontakt til Concierge Service, kan du blive bedt om at oplyse dem senere.

Dine opkald til Concierge Service bliver optaget og opbevaret i seks måneder af hensyn til sikkerhed, overvågning, kvalitetssikring og uddannelse af ansatte i Concierge Service-teamet.

Hæftelse, betaling og vilkår for ydelser

Når du får Concierge Service til at bestille eller reservere, bliver aftalen, uanset type, indgået mellem dig som kortholder og leverandøren af den bestilte ydelse. Aftalen indgås i dit navn, og du hæfter som kortholder for enhver betaling til leverandøren. Det er leverandørens sædvanlige betingelser, der gælder, herunder vedrørende refundering, afbestilling, afbestillingsgebyrer mv. Når du betaler for ydelsen og/eller et eventuelt depositum, skal det som udgangspunkt ske med dit Mastercard.

Hvis opfyldelsen af en bestilling – udover ydelsens pris – medfører ekstra omkostninger til Concierge Service, bliver du oplyst om dette på forhånd. Eventuelle ekstra omkostninger bliver hævet på dit Mastercard.

Ansvar, klager mv.

Hverken Nykredit Bank, Mastercard eller Mastercard Concierge Service er ansvarlig for leverandørens eventuelle manglende eller forkerte opfyldelse af aftalen.

Hvis du anmoder Concierge Service om at finde oplysninger til dig, vil muligheden for at skaffe relevante og korrekte oplysninger afhænge af både kompleksiteten i forespørgslen og det land/område, forespørgslen vedrører. Concierge Service baserer sig på eksterne datakilder. Hverken Nykredit Bank, Mastercard eller Mastercard Concierge Service er ansvarlige for rigtigheden og pålideligheden af oplysninger fra disse eksterne datakilder.

Mastercard Concierge Service gør, hvad de kan for at imødekomme specifikke datoønsker i forbindelse med reservationer, men yder ingen garanti for opfyldelse af ønsker. Concierge Service kan ikke bruges til tidskritiske opgaver.

Mastercard Concierge Service forbeholder sig ret til at afvise anmodninger, hvis anmodningen vurderes at være i strid med relevant lovgivning, skik og brug eller kan være stødende i det pågældende område.

Nykredit har pligt til at informere Mastercard, hvis vi bliver bekendt med utilfredshed hos en kortholder. I den forbindelse kan vi være forpligtet til at give information om kortholder, herunder navn og tidspunkt for opkaldet, så Mastercard kan undersøge sagen.

Vi gør opmærksom på, at vilkårene for tjenesten bestemmer, at fortolkningen af betingelserne samt afgørelse af enhver tvist vedrørende tjenesten skal afgøres efter engelsk ret og af engelske domstole.