

AVTALSVILLKOR FÖR ID-SKYDD PLUS

Gäller avtal tecknade fr o m 2020-07-01

1. ALLMÄNT OM ID-SKYDD PLUS

1.1 ID-skydd Plus ("ID-skydd Plus") är en tjänst som tillhandahålls av cxLoyalty International AB ("cxLoyalty") på uppdrag av Fortum Markets AB ("Fortum") och som uteslutande riktar sig till Fortums privatkunder (konsumenter) ("Kund").

1.2 ID-skydd Plus är avsedd att bidra till att förebygga och upptäcka identitetsstöld eller missbruk av information på internet, samt begränsa eventuell ekonomisk förlust som uppstått till följd därav. Kund får rådgivning och hjälp med att förebygga och upptäcka bedrägeri till följd av identitetsstöld, samt hjälp med att begränsa omfattningen av eventuell skada vid identitetsbedrägeri och missbruk av information på internet. Användandet av ID-skydd Plus innebär dock inte en garanti för att en identitetsstöld trots det kan drabba Kund.

2. AVTALSINGÄENDE OCH GILTIGHET

1.1 Avtal om ID-skydd Plus ("Avtalet") kan tecknas av Kund via Fortums webbplats, telefon, e-post, eller annan av Fortum godkänd kommunikationsmetod. För Avtalet gäller villkoren i dessa avtalsvillkor ("villkoren" eller "dessa villkor").

2.2 Avtalet gäller tills vidare från den dag som Kund har tecknat Avtalet med Fortum, och ger Kund rätt att under denna tid utnyttja ID-skydd Plus i enlighet med dessa villkor. För aktivering av ID-skydd Plus skickas ett e-post meddelande till Kund från Fortum på den e-postadress som Kund har lämnat till Fortum. Kund ansvarar för att Kunds e-postadress är korrekt angiven till Fortum.

3. VAD OMFATTAS AV ID-SKYDD PLUS

ID-skydd Plus består av följande delar:

- Online bevakning
 - Gäller Kund.
- Hjälp vid missbruk av information på internet
 - Gäller Kund och Kunds barn över 13 år som bor permanent eller växelvis hos Kund.
- Hjälp vid identitetsstöld
 - Gäller Kund och Kunds barn över 15 år som bor permanent eller växelvis hos Kund.

4. ONLINE BEVAKNING

4.1 Kund registrerar de uppgifter som Kund vill ska övervakas i den inloggade tjänsten. Efter aktivering söker ID-skydd Plus på internet efter de uppgifter som Kund har registrerat. Sökning sker i både den synliga delen av internet och i den dolda delen (deep och dark web). ID-skydd Plus söker kontinuerligt efter de av Kund registrerade uppgifterna tills dess att Kund avregistrerar de aktuella uppgifterna eller Avtalet upphör att gälla.

4.2 Varning och översikt

Om de uppgifter som Kund har registrerat hittas online skickas ett varningsmeddelande med länk till en översikt via e-post till Kund. Översikten anger om det rör sig om en låg, medelhög eller hög-risk varning samt vilka åtgärder som Kund rekommenderas att vidta.

4.3 Radering av information

Kund är själv ansvarig för att radera de uppgifter som lagts in för Online bevakning och eventuella resultat som levereras genom ID-skydd Plus. Om Kund inte har raderat denna information när tillgång till ID-skydd Plus upphör kommer informationen att raderas permanent utan föregående varsel.

4.4. Begränsningar

ID-skydd Plus kan inte garantera att allt missbruk eller all obehörig användning av uppgifter som Kund önskar att övervaka upptäcks eller att de resultat som genereras är kompletta, korrekta eller uppdaterade.

Kund får endast lägga in egna personuppgifter för bevakning. Kund får således inte lägga in personuppgifter om andra.

5. HJÄLP VID MISSBRUK AV INFORMATION PÅ INTERNET

Kund får tillgång till förebyggande rådgivning, assistans med att ta bort oönskat material på internet samt möjlighet att låta ID-skydd Plus ta hand om raderingsprocessen.

5.1 ID-skydd Plus kan exempelvis hjälpa till med:

- Oönskade och/eller kränkande bilder och videoklipp,
- Kränkande kommentarer och hot,
- Mobbingrelaterat och/eller annat trakasserande innehåll,
- Falska profiler på sociala medier,
- Hackade användarkonton och e-postkonton, och
- Avindexering av sökresultat och information på internet.

5.2 Förebyggande rådgivning inkluderar:

- Råd och vägledning om användningen av internet,
- Råd om barn och internet,
- Råd och information om säkerhetsinställningar och användarvillkor på kända webbplatser,
- Information om vilka regler och rättigheter som gäller för material som delas online, och
- Vägledning om hur egna profiler (och tillhörande bilder, text, videoklipp) kan raderas eller döljas.

5.3 Assistans

Kund får hjälp med att själv vidta åtgärder för att ta bort oönskat material från internet. Assistans inkluderar:

- Hjälp med att undersöka om det går att kräva att det oönskade materialet tas bort,
- Vägledning i hur Kund konkret bär sig åt för att avlägsna och rensa bort oönskat material som har lagts ut på internet,
- Information om hur Kund kan radera falska profiler och städa upp i användarkonton, och
- Rådgivning om hur Kund bör argumentera mot webbplatsen och vad Kund kan kräva enligt gällande riktlinjer och lagstiftning.

5.4 Handläggning – ID-skydd Plus tar över ärendet för Kund

Kund har möjlighet att överlåta till cxLoyalty på uppdrag av Fortum att ta bort oönskat material. Processen avgörs av Kunds egna önskemål, Kunds kunskaper, ärendets komplexitet och tillgången till internet. Handläggning inkluderar att:

- cxLoyalty kontakter ägarna till webbplatsen med begäran om att oönskade och/eller kränkande uppgifter/bilder och personuppgifter som rör Kund ska raderas, och
- cxLoyalty följer upp och ser till att informationen verkligen blir raderad.

Förutsättningar för handläggning:

- cxLoyalty får en fullmakt från Kund (se punkten 8 nedan),
- Webbplatsen är av en karaktär som gör det tillåtet för cxLoyalty att besöka den,
- cxLoyalty har möjlighet att få tillgång till det oönskade materialet (exempel på oätkomligt material kan vara innehåll i stängda grupper på sociala medier), och
- Majoriteten av innehållet på webbplatsen är skriven på antingen svenska, norska, danska, finska eller engelska.

6. HJÄLP VID IDENTITETSSTÖLD

6.1 Definition av identitetsstöld

Identitetsstöld omfattar situationer där en tredje person, utan samtycke från Kund, använder sig av Kunds identitet och/eller identitetshandling för att begå bedrägeri eller annan kriminell handling som kan medföra ekonomisk förlust för Kund. Det kan till exempel innebära att i Kunds namn ansöka om lån eller kreditkort, öppna ett bankkonto, beställa varor eller registrera ett telefonabonnemang.

6.2 Förebygga

Rådgivning per telefon eller e-post med cxLoyalty på uppdrag av Fortum om hur Kund kan minska risken att utsättas för identitetsstöld och hur Kund kan upptäcka och begränsa konsekvenserna.

6.3 Upptäcka

Misstänker Kund att en identitetsstöld har ägt rum, hjälper cxLoyalty på uppdrag av Fortum till med att inhämta upplysningar från exempelvis kreditgivare och kreditupplysningsföretag för att kartlägga om en identitetsstöld har ägt rum och om det har resulterat i ekonomiskt bedrägeri eller försök till bedrägeri.

6.4 Begränsa

cxLoyalty på uppdrag av Fortum hjälper till med att vidta vissa åtgärder å Kunds vägnar för att begränsa konsekvenserna och eventuella ekonomiska förluster. Exempel på sådana åtgärder är:

- Upprättande av bedrägerispärr,
- Avlägsnande av orättmätiga anmärkningar i kreditupplysningsdatabaser,
- Implementering av spärr för adressbyte, och
- Bestridande och avisande av orättmätiga betalningskrav.

Kund har tillgång till telefonassistans 24 timmar om dygnet, alla dagar. Kvalificerade handläggare finns tillgängliga vardagar kl. 09:00–17:00.

Förutsättningar för identitetsstöldsdel av ID-skydd Plus:

- Kund kontaktar Fortum så snart en identitetsstöld upptäcks eller misstänks (se kontaktuppgifter i punkten 14 nedan),
- cxLoyalty får en fullmakt från Kund (se punkten 8 nedan),
- Kund anmäler bedrägeriet så snart en identitetsstöld upptäcks,
- Kund uppvisar bekräftelse på genomförd polisanmälan, och
- Kund förser cxLoyalty med korrekta upplysningar och tillgängliga dokument om omständigheter som har betydelse i ärendet.

6.5 Vad omfattas inte – Identitetsstöld

- Identitetsstöld som har samband med Kunds arbete eller tjänsteutövning,
- Vidtagande av rättsliga åtgärder eller andra åtgärder som normalt utförs av en advokat eller annat juridiskt biträde eller kostnaderna för av Kund anlitat juridiskt biträde (dessa kostnader kan i vissa fall täckas av Kunds hemförsäkring),
- Identitetsstöld som har uppstått till följd av Kunds straffbara handlingar,
- Eventuell ekonomisk förlust/kostnad för Kunden, och
- Krav från fordringsägare utanför Norden som inte riktas via svensk inkassobyrå eller rättsinstans.

7. BEGRÄNSNINGAR – IDENTITETSSTÖLD OCH MISSBRUK AV INFORMATION PÅ INTERNET

Det kan vid en samlad bedömning vara svårt att bevisa att det inte är Kund som exempelvis har utfört ett visst bedrägeri och cxLoyalty kan därför inte garantera att en borgenär drar tillbaka sitt krav mot Kund. Det kan inte heller garanteras att det oönskade materialet kommer att kunna tas från internet. Vidare kan det inte garanteras att det innehåll som önskas tas bort inte finns på andra platser på internet utöver den som Kund har upplysts om.

Fortum och/eller cxLoyalty har rätt att avsluta ärendet när ett betalningskrav mot Kund inte kan bestridas i enlighet med gällande lag, föreskrift eller rättspraxis, eller då önskat material på internet inte kan tas bort och Fortum och/eller cxLoyalty bedömer att de åtgärder som rimligen kan krävas i den enskilda situationen har vidtagits.

Ingen ersättning utgår på grund av Kunds eventuella förluster inom de områden som ID-skydd Plus är avsedd att täcka. Om cxLoyalty på uppdrag av Fortum inte kan få Kunds betalningskrav tillbakadraget eller önskat material på internet avlägsnat, kommer detta framgå i ett förklarande/sammanfattande e-postmeddelande till Kund.

8. FULLMAKT

Fortum eller cxLoyalty inhämtar fullmakt från Kund i de fall där kontakt behöver tas med kreditgivare, kreditupplysningsföretag, webbplatser eller andra aktörer för att hjälpa Kund med att inhämta upplysningar för att upptäcka eventuell identitetsstöld eller vidta åtgärder för att begränsa ekonomiska förluster till följd av identitetsbedrägeri eller få bort önskat material från internet.

9. BETALNING OCH FAKTURERING

9.1 För tjänsten ID-skydd Plus debiterar Fortum Kund en fast avgift, inklusive moms, per månad. Fortum förbehåller sig rätten att ändra denna avgift i enlighet med punkten 16 nedan.

9.2 Avgiften för ID-skydd Plus faktureras Kund av Fortum, och om möjligt på samma faktura som Fortum utställer till Kund för elhandeln.

10. UPSÄGNING OCH UPPHÖRANDE

10.1 Fortum har rätt att säga upp Avtalet med en uppsägningstid om två (2) månader. Kund har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan utan iakttagande av någon uppsägningstid, men Kund faktureras för till och med utgången av den kalendermånad som Kund sade upp Avtalet. Kund kan säga upp Avtalet genom skriftligt meddelande till Fortum eller genom att kontakta Fortums kundservice (kontaktuppgifter framgår av punkten 14 nedan).

10.2 Fortum äger rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan i händelse av utebliven betalning, eller om Kund på annat sätt bryter mot villkoren.

11. ANSVAR

11.1 Fortum och cxLoyalty ansvarar inte för skada, förlust eller förseningar som beror på lagbud, naturkatastrof, myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, lockout, bojkott, blockad, brand, explosion, virusangrepp, sabotage eller liknande omständigheter som betecknas som force majeure.

11.2 Utöver vad som framgår av dessa villkor och tvingande lagstiftning ansvarar

Fortum och cxLoyalty inte för kostnader eller andra skador som Kund utsätts för.

Fortum och cxLoyalty ansvarar vidare inte i något fall för några kostnader eller skador som någon annan part än Kund utsätts för.

12. FORTUMS BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

För att Fortum ska kunna uppfylla sina åtaganden enligt Avtalet behöver Fortum samla in personuppgifter om Kund. För att kunna uppfylla Avtalet behöver Fortum även överföra Kunds kontaktuppgifter (namn och e-postadress) till cxLoyalty (se mer nedan under punkten 13). Om Kund vill läsa om sina rättigheter eller vill veta hur Fortum behandlar Kunds personuppgifter, se www.fortum.se/privat/integritetspolicy.

13. CXLOYALTYS BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

cxLoyalty är personuppgiftsansvarig för personuppgifter rörande Kund som Kund själv lägger in i systemet för Online bevakning samt eventuella sökresultat, samt information som cxLoyalty samlar in ifrån Kund, Fortum eller tredje part i samband med leverans av ID-skydd Plus och hantering av eventuella frågor eller klagomål från Kund. Personuppgifter som samlas in är uppgifter som är nödvändiga för att leverera ID-skydd Plus och hantera frågor/klagomål, och omfattar till exempel Kunds namn, e-postadress och kreditkortsnummer, samt information om Kunds användning av ID-skydd Plus och eventuella sökresultat.

cxLoyalty behandlar personuppgifter i enlighet med gällande lag och cxLoyalys personuppgiftspolicy för ID-skydd Plus. Om Kund vill läsa om sina rättigheter eller vill veta hur cxLoyalty behandlar Kunds personuppgifter, se <https://cxloyalty.se/privacy-policy/>

14. KONTAKTUPPGIFTER

Fortum Markets AB

Organisationsnummer: 556549-0678

Utdelningsadress: Box 3030, 169 03 Solna

Besöksadress: Rättarvägen 3, 169 03 Solna

Webbplats: www.fortum.se

Vid frågor eller klagomål beträffande ID-skydd Plus kan Kund kontakta Fortum på telefonnummer +46 (0)8400 007 40 eller via e-post på fortum@idskydd.se.

cxLoyalty International AB

Box 19154, 104 32 Stockholm

Organisationsnummer: 556277-5824

Telefonnummer: +46 8 564 82 860

Webbplats: www.cxloyalty.se

15. DISTANSAVTALSLAGEN OCH KUNDS ÄNGERRÄTT

15.1 För det fall att Avtalet har ingåtts på distans eller utanför Fortums affärslokaler i enlighet med lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ("Distansavtalslagen"), har Kund rätt att frånträda Avtalet (ängerrätt) genom att till Fortum lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från dagen då Avtalet ingicks och Kund fått information om, samt ett standardformulär för, utövande av ängerrätten skriftligen eller i annan läsbar och varaktig form från Fortum.

15.2 Om Kund utnyttjar sin ängerrätt upphör Avtalet att gälla och både Kunds och Fortums skyldighet att fullgöra Avtalet bortfaller.

16. ÄNDRING AV VILLKOREN

16.1 Fortum förbehåller sig rätten att fritt modifiera och utveckla ID-skydd Plus samt att ändra dessa villkor.

16.2 Förändringar av ID-skydd Plus informeras Kund i huvudsak genom Fortums webbplats. Förändringar i pris och dessa villkor meddelas dock särskilt i skrift till Kund minst två (2) månader innan villkorsändringen träder i kraft.

16.3 Kund har ej rätt att, helt eller delvis, överlåta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt dessa villkor utan föregående skriftligt medgivande från Fortum.

16.4 Fortum äger rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till tredje part.

17. TVISTER

Twist avseende giltighet, tolkning och tillämpning av dessa villkor ska i första hand avgöras genom förhandlingar mellan parterna. Om sådana förhandlingar inte leder till att tvisten avgörs kan tvisten på Kunds begäran prövas av Allmänna reklamationsnämnden. Tvisten kan även prövas av allmän domstol eller annan, enligt författning, behörig instans, varvid svensk rätt ska tillämpas.