

TJÄNSTEBILAGA - ID-SKYDD

1. INLEDNING

Denna tjänstebilaga ("**Tjänstebilaga**") är en integrerad del av Avtalet som ingås mellan Protect & Connect Europe AB med organisationsnummer 559409–5464 (hädanefter kallad "**Protect & Connect**") och den konsument eller näringsidkare/juridiska person som angivits i Kundavtalet ("**Kunden**"). Protect & Connect och Kunden benämns nedan var för sig för "**Part**" och gemensamt "**Parterna**".

Denna Tjänstebilaga fastställer de specifika villkoren tillämpliga för abonnemangstjänsten ID-skydd ("**Tjänsten**").

Information om bland annat reklamationsrätt, ångerrätt samt övriga rättigheter och skyldigheter som Kunden respektive Protect & Connect innehar finns i de Allmänna Villkoren.

Kunden intygar att denne förstår att Tjänsten primärt är avsedd att öka säkerheten, och att användning av Tjänsten inte garanterar skydd mot förlust av egendom eller andra händelser som kan medföra skada. Kunden accepterar att Protect & Connect inte kan hållas ansvarig för några direkta eller indirekta skador som Kunden eller tredje part kan drabbas av, trots nyttjande av Tjänsten.

2. DEFINITIONER

Termer som har definierats i de Allmänna Villkoren har samma innebörd i denna Tjänstebilaga. Dessutom ska följande termer som används i denna Tjänstebilaga ha nedanstående innebörd när de skrivs med versal som begynnelsebokstav, oavsett om de används i singular eller plural, i bestämd eller obestämd form:

Plattformen: avser webbapplikationen "*ID Protect*" som finns tillgänglig via app.protectconnect.se och/eller applikationen "*ID Protect*" för iOS och Android som finns att ladda ner via App Store och Google Play.

Identitet: avser alla former av dokumentation eller bevis som kan bekräfta en individs identitet, såsom personnummer, underskrift, pass eller andra ID-dokument.

Identitetsstöld: Identitetsstöld innebär att en obehörig Tredje Part, utan föregående godkännande, utnyttjar en individs Identitet i syfte att utföra bedrägeri eller andra olagliga handlingar som kan resultera i ekonomisk förlust för individen i fråga. Detta kan inkludera handlingar som att ansöka om kredit, öppna bankkonton, beställa varor eller skaffa ett mobilabonnemang i individens namn.

3. FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR TILLHANDAHÅLLANDE AV AVTALADE TJÄNSTER/VAROR

Protect & Connects åtaganden att tillhandahålla avtalade tjänster/varor enligt Avtalet förutsätter att Kunden:

- a) kan godkännas av Protect & Connect,

- b) betalar avtalade avgifter i rätt tid; och
- c) innehar någon av Protect & Connects ID-skyddstjänster.

Tjänstens startdag är den dag Parterna ingår Kundavtalet, såvida inte annat skriftligen överenskommits.

4. TJÄNSTEERBJUDANDE M.M.

Allmän information om Tjänsten: Tjänsten är en bevakningstjänst och syftar till att, genom tjänsteanvändarens personnummer, mobilnummer, e-postadress och betalkort, upptäcka och begränsa de ekonomiska konsekvenserna av Identitetsstöld. Tjänsten inkluderar även en försäkring mot bedrägeri och näthat som tillhandahålls av en Samarbetspartner. Handlingar som kortbedrägeri, exempelvis skimming eller otilbörlig användning av PIN-kod, räknas inte som Identitetsstöld men sådan inträffad händelse kan ändå omfattas av försäkringen som ersätter ekonomisk skada vid obehörig debitering av den försäkrades betal- och kreditkort utställt i Sverige (nedan benämnt "**kort**" eller "**kortet**"). Med rådgivning och stöd från en Samarbetspartner, får Kunden hjälp att motverka och identifiera identitetsrelaterade bedrägerier samt minimera eventuell skada och ekonomisk förlust. Det är dock inte en garanti att Tjänsten kan förhindra en Identitetsstöld.

Nyttjanderätt: För att nyttja Tjänsten, Plattformen och eventuella extra tjänster som beställts är Kunden skyldig att betala ersättning till Protect & Connect enligt Avtalet. Under förutsättning att Kunden följer villkoren i Avtalet och betalar i rätt tid, beviljar Protect & Connect Kunden en icke-exklusiv, tidsbegränsad och återkallelig rätt att använda Tjänsten inom Avtalstiden. Tjänsten är tillgänglig för Kunden under den period Kunden har rätt att använda Tjänsten.

Användarkonto: Kunden kan logga in i Plattformen med sin registrerade e-post och lösenord eller BankID. Genom användarkontot kan Kunden se sin bevakning på sitt ID-skydd. Om Kunden är en konsument, avser detta dennes personnummer samt ett obegränsat antal e-postadresser, mobilnummer och betalkort. Om Kunden är en näringsidkare/juridisk person kan denne bevaka sitt organisationsnummer och dennes medarbetare som har licens för Tjänsten enligt Avtalet får bevaka sina personnummer, e-postadresser, mobilnummer och betalkort.

Begränsningar: Tjänsten får inte nyttjas av Kunden för bedrägerier eller Identitetsstölder som inträffat innan Tjänsten beställdes. Kunden får inte heller använda Tjänsten för att söka efter en e-postadress som tillhör en annan individ eller Tredje Part. Vidare får Kunden inte, eller tillåta någon Tredje Part att, sälja, licensiera, distribuera Tjänsten, utan Protect & Connects föregående skriftliga medgivande.

Vad Tjänsten inte omfattar: Kundens eventuella ekonomiska förluster, eller Identitetsstöld som uppstått till följd av Kundens eller någon i dennes hushåll, straffbara handlingar eller grova vårdslöshet, omfattas inte av Tjänsten. Eventuella krav från fordringsägare utanför Norden som inte går via en svenskt inkassobyrå eller rättsinstans täcks inte heller. Vidare inkluderar inte Tjänsten åtgärder som vanligtvis utförs av en advokat eller kostnader för juridisk ombud eller biträde, undantaget vid näthat, där det enligt försäkringen som tillhandahålls av Samarbetspartner, ingår rättsskydd och juridisk rådgivning av jurister för att bistå med juridisk hjälp, rådgivning och konsultation. Vid sådana fall gäller ett rättsskydd på 1 miljon kronor för att täcka eventuella rättegångskostnader och gör det möjligt att dra näthats-ärendet ända upp i domstol.

5. TJÄNSTENS INNEHÅLL M.M.

Bevakning: För att upptäcka eventuella tecken på Identitetsstöld samlar Protect & Connect in upplysningar från olika aktörer, såsom kreditgivare och kreditupplysningsföretag samt genomför sökningar i "Dark Web". Detta hjälper till att fastställa om en Identitetsstöld faktiskt har inträffat och om det i så fall har lett till ekonomiskt bedrägeri eller försök därtill.

Bedrägeriassistans: Kunden kan få hjälp med att kartlägga en inträffad Identitetsstöld genom att Protect & Connect och/eller Samarbetspartner kontakter kreditgivare och inhämta upplysningar från kreditupplysningsföretag. Om Kunden har blivit utsatt för Identitetsstöld vidtas olika åtgärder för att försöka minska konsekvenserna och potentiella ekonomiska förluster. Dessa åtgärder kan exempelvis innefatta att upprätta en bedrägerispärr, bestrida och avvisa orättmätiga betalningskrav samt försöka ta bort orättmätiga anmärkningar. Dessutom kan Kunden få stöd i att utvärdera den ekonomiska skadan som orsakats till följd av en potentiell Identitetsstöld. Det finns ingen begränsning i hur mycket Kunden kan använda bedrägeriassistansen, varken i form av tid eller omfattning. Samarbetspartners handläggare finns till hands vardagar mellan 09.00 och 17.00.

Kreditbetyg: Kunden har möjlighet att se sitt kreditbetyg genom Plattformen. Kreditbetyget baseras på flera faktorer, såsom ålder, inkomst, kredithistorik, bostadssituation etc. Om betyget går ner utan uppenbar anledning, kontakta Dun & Bradstreet Sverige Aktiebolag (org. nr: 556022-4692), tidigare "Bisnode" (kreditupplysningsföretag), för att säkerställa att det finns en giltig orsak bakom ändringen.

Spärrtjänst: Om Kunden upptäcker eller misstänker att denne blivit utsatt för Identitetsstöld, bör Kunden omedelbart aktivera spärrtjänsten genom Plattformen eller genom att kontakta spärrservice via de kontaktuppgifter som anges i Plattformen. Spärrservicen är öppen dygnet runt, alla dagar.

Fullmakt: När Protect & Connect och/eller Samarbetspartner behöver kontakta kreditgivare, kreditupplysningsföretag eller andra relevanta parter och instanser för att hjälpa Kunden med att samla in upplysningar för att upptäcka eventuell Identitetsstöld eller vidta åtgärder mot ekonomiska förluster orsakade av identitetsbedrägeri, inhämtar Samarbetspartnern först en fullmakt från Kunden.

6. BETALNINGSVILLKOR

Avgifter för perioden från avtalets startdatum till första månadsskifte kommer att faktureras tillsammans med den första förskottsfakturan. I övrigt gäller även de faktura- och betalningsvillkor som anges i de Allmänna Villkoren.

7. AVTALSTID OCH UPPSÄGNINGSTID

Bindningstiden för abonnemanget framgår vid beställningen och anges i Kundavtalet. I övrigt gäller villkoren avseende avtalstid och uppsägningstid som anges i de Allmänna Villkoren.

8. KUNDENS ANSVAR OCH SKYLDIGHETER

Utan att begränsa Kundens åtaganden och ansvar enligt de Allmänna Villkoren omfattar Kundens ansvar följande:

Anmälan och rapportering: Kunden är skyldig att omedelbart anmäla bedrägeriet till Polisen så snart en Identitetsstöld blir känd inom Avtalstiden samt tillhandahålla en kopia av polisanmälan, överlämna korrekt information, relevanta dokument och eventuella övriga handlingar som rör händelsen till den Samarbetspartner som tillhandahåller försäkringen inom ramen för Tjänsten.

9. PROTECT & CONNECTS RÄTTIGHETER

Utan att begränsa Protect & Connects rättigheter enligt de Allmänna Villkoren omfattar Protect & Connects ansvar även följande:

Avslutande av ärende: Utifrån en helhetsbedömning kan det vara utmanande att bevisa att Kunden inte ligger bakom det misstänkta bedrägeriet. Därför kan Protect & Connect inte garantera att en fordringsägare kommer att dra tillbaka sitt krav. När Protect & Connect bedömer att denne har gjort allt vad Protect & Connect rimligen kan göra för att bestrida och avvisa orättmätiga betalningskrav samt försöka ta bort orättmätiga anmärkningar, har Protect & Connect rätt att avsluta ärendet.

10. LEVERANS M.M.

Startdag: Tjänsten kan börja nyttjas av Kunden när Protect & Connect mottagit betalningen för Tjänsten, såvida inte annat skriftligen överenskommits.

Välkomstmeddelande: Efter Avtalets ingående, kommer Protect & Connect att skicka ett välkomstmeddelande till huvudanvändarens angivna e-postadress som framgår i Kundavtalet. Detta välkomstmeddelande innehåller en länk för skapande av huvudanvändarens Användarkonto till Plattformen. Om tillämpligt, kan huvudanvändaren därefter via Plattformen lägga till nya Användare. Listan över Användare administreras via Plattformen.

11. ÄNDRINGAR

Ändring av villkor i denna Tjänstebilaga kan göras i enlighet med bestämmelserna om villkorsändringar angivna i de Allmänna Villkoren.

12. PROTECT & CONNECTS FÖRETAGS- OCH KONTAKTUPPGIFTER

Firma: Protect & Connect Europe AB

Org.nr: 559409-5464

E-post: kundservice@protectconnect.se

Telefon: 020-89 91 27

Postadress: Box 5243, Mössans Gata 10, 412 51 Göteborg