

Allmänna villkor Privat

Gäller fr o m 2018-09-20 tills vidare

1. Allmänt och definitioner

Dessa allmänna villkor ("Allmänna villkor") utgör en del av det avtal ("Avtalet") som privatperson ("Kunden") ingår med Tryggsam i Sverige AB ("Tryggsam") avseende ID-Skydd Premium ("Tjänsten"). Med Tjänsten avses den av Tryggsam tillhandahållna tjänsten ID-Skydd Premium med den huvudsakliga funktion som beskrivs i punkt 3 och 4 nedan. Med "Avtalsdagen" avses den dag Kunden ingick Avtalet med Tryggsam, antingen skriftligt eller muntligt. Med "Spärrlinje" avses Tryggsams larcentral.

2. Kontaktpuppgifter till Tryggsam

Kunden kan alltid kontakta Tryggsam genom att ringa kundservice på 0771 - 404 505, skicka epost till kundtjänst@tryggsam.com eller brev per post till Tryggsam i Sverige AB, Box 4031, 131 04 Nacka.

3. Allmänt om Spärrservice

Tjänsten är en säkerhetstjänst för konsumenter där Tryggsam efter en förlustanmälan från Kunden förmedlar spärrning av Kundens identitets- och värdehandlingar såsom betal-/kreditkort. Tjänsten hjälper Kunden att skydda förlorad eller stulen egendom. Tjänsten kan omfatta Kundens kreditkort, bankkort samt övriga värdehandlingar (t.ex. pass och körkort) utfärdade i Sverige samt mobiltelefoner med telekomtjänster hos svensk operatör i Sverige.

3.1. Säkerhetsbestämmelser för spärrning av identitets- och värdehandlingar

Genom att registrera identitets- och värdehandlingar i Tryggsams stöldskyddsregister underlättas spärrning vid förlust. Registrering kan göras av kreditkort, bankkort och andra värdehandlingar utfärdade i Sverige. Registrering görs online på Tryggsams hemsida via "Mina sidor" eller via av Tryggsam tillhandahållen registreringsblankett. Registrering förutsätter inloggning eller att Kunden skickar en registreringsblankett till Tryggsam per post. Vid begäran av spärrning registrerar Tryggsams handläggare anmälan i avsett system och kontaktar Kundens leverantörer av identitets- och värdehandling som sin tur utför spärrning. Tryggsam kan vid begäran hjälpa till med polisanmälan. Spärrning kan begäras dygnet runt, alla dagar, via telefon (spärrlinjen 0771 - 74 00 00).

3.2. Säkerhetsbestämmelser för spärrning av telefon och abonnemang

Genom att registrera telefon och abonnemang i Tryggsams stöldskyddsregister underlättas spärrning vid förlust. Registrering görs online på Tryggsams hemsida via "Mina sidor" eller via av Tryggsam tillhandahållen registreringsblankett. Registrering förutsätter inloggning eller att Kunden skickar en registreringsblankett till Tryggsam per post. Vid begäran av spärrning registrerar Tryggsams handläggare anmälan i avsett system och kontaktar teleoperatören som utför spärrning av abonnemang. Vid registrerad IMEI-kod kontaktas teleoperatören nästföljande arbetsdag för spärrning av telefon. För att registrera spärrning av IMEI ska polisanmälan skett och diarienumret ska ha tillhandahållits Tryggsams handläggare.

4. Allmänt om ID-Skydd

Tjänsten omfattar:

- bevakning, via utvalda partners, av Kundens finansiella status samt meddelande och vidtagande av förebyggande åtgärder så fort någonting i denna status ändras,

- assistans för återupprättande av Kundens identitet- och kreditstatus gentemot myndigheter, företag eller privatpersoner om Kundens identitet, trots bevakningen, obehörigt utnyttjats genom stöld, rån, bedrägeri, urkundsförfalskning, brytande av postförsändelse eller intrång i elektroniskt lagrad information,

- assistans med bestridande av fakturor om köp olovligen genomförts i Kundens namn, samt

- kostnadsfritt biträde, via av Tryggsam utvald partner, av juridiskt ombud upp till ett värde motsvarande 25 timmar i den mån fakturan/skulden inte krediterats efter bestridande. Det är i första hand Tryggsam som ska ha kontakt med det juridiska ombudet för att den juridiska rådgivningen ska ingå.

4.1.

Med "identitet" avses; namn, personnummer och signatur inklusive elektronisk signatur.

4.2.

Genom Tjänsten får Kunden tillgång till Bisnode Kredit AB:s ("Bisnode") kreditprofil på Kund. Kreditprofilen och handlingar från Bisnode finns tillgänglig för Kund på minasidor.tryggsam.se genom att logga in med Mobil BankID. Kund får även SMS och/eller e-post skickat till sig när en förändring avseende Kunds kreditprofil inträffat.

4.3.

Genom Tjänsten får Kunden tillgång till Creditsafe i Sverige AB:s ("CreditSafe") realtidsövervakning. SMS och/eller e-post skickas till Kunden när en kreditupplysning har tagits via Creditsafes: upplysningstjänst.

4.4.

Tryggsam har rätt att ändra de Allmänna villkoren genom att meddela Kunden via e-post eller genom publicering av de nya Allmänna villkoren på Webbplatsen. De uppdaterade Allmänna villkoren börjar gälla trettio (30) dagar efter e-postmeddelandet skickats till Kunden eller efter att de publicerats på Webbplatsen. Det åligger Kunden att ta del av de aktuella villkoren på Webbplatsen. Genom registreringen av handlingar och föremål hos Tryggsam bemyndigar Kunden Tryggsam (eller Tryggsams partner) att företräda Kunden vid förlustanmälan och begäran om ersättning av registrerade föremål.

5. Beställning och lösenord

Kunden beställer Tjänsten genom att (a) erlagga betalning enligt det skriftliga erbjudande som Tryggsam tillhandahåller eller genom att (b) acceptera ett erbjudande via telefon eller Internet. När Tryggsam mottagit Kundens beställning skickas en bekräftelse med inloggningskoder till Kundens folkbokföringsadress. Kunden ansvarar för att erhållna koder inte sprids eller är tillgängliga för obehöriga personer. Finns risk för spridning eller att koden har kommit i orätta händer är Kunden skyldig att snarast byta sitt lösenord själv, detta görs på minasidor.tryggsam.se.

6. Korrekta uppgifter

För att Tryggsam skall kunna tillhandahålla Tjänsten enligt Avtalet måste Kunden till Tryggsam och Bisnode uppgive korrekta uppgifter (namn, adress, e-post, personnummer samt lämplig identifiering av registrerade föremål) vid registrering och förlustanmälan. Tryggsam har inget ansvar gentemot Kunden om denne vid registrering eller förlustanmälan lämnar information som är ofullständig, felaktig eller vilseledande.

7. Förlustanmälan

Kunden skall vid förlustanmälan till Tryggsam legitimera sig genom att uppgive sitt namn och personnummer samt de ytterligare upplysningar som kan krävas för att säkerställa Kundens identitet. Då anmälan om förlust skett skall Tryggsam utan dröjsmål meddela den myndighet eller det företag som utfärdat registrerade föremål om förlusten. Om Tryggsam så kräver skall Kunden skriftligen bekräfta muntliga meddelanden som lämnats av Kunden till Tryggsam.

8. Informationens aktualitet

Informationen i kreditupplysningsföretagens tjänster uppdateras dagligen då information inkommer till kreditupplysningsföretagen. Vid frågor eller synpunkter på uppgifter hämtade från kreditupplysningsföretag hänvisas Kunden till att höra av sig Bisnode.

9. Rättelse och registerutdrag

Om kunden anser att en uppgift om denne i ett register är riktig eller missvisande skall kreditupplysningsföretaget kontakta för att begära rättelse.

10. Lagar och föreskrifter

Upplysningsverksamhet som Kunden genom Avtalet berättigas nyttja är reglerad i kreditupplysningslagen (1973:1173), personuppgiftslagen (1998:204) och yttrandefrihetsgrund-lagen (1991:1469). Tryggsam följer även konsumenttjänstlagens (1985:716) bransch-överenskommelser och god affärssed.

11. Missbruk och avstängning av Tjänsten

Kunden får inte använda Tjänsten på annat än sedvanligt sätt eller på ett sätt som orsakar skada eller olägenhet för Tryggsam eller annan.

För det fall tillhandahållandet av Tjänsten medför skada eller risk för skada för Tryggsam åger Tryggsam rätt att omedelbart stänga av Tjänsten. Tryggsam får i samband därmed inte vidta åtgärder på annat sätt än vad som är försvarligt efter omständigheterna. Tryggsam förbehåller sig rätten att med omedelbar verkan stänga av Tjänsten om:

- a) Kunden begår väsentligt avtalsbrott t.ex. genom missbruk av Tjänsten.
- b) Betalning enligt punkt 13 uteblir trots påminnelse och varning om avstängning.

Om Tryggsam utnyttjar sin rätt enligt ovan och stänger av Tjänsten ovan ska Kunden snarast möjligt underrättas om Tryggsams vidtagna åtgärder. Tryggsams rätt att stänga av Tjänsten ska inte inverka på Tryggsams rätt att göra andra påföljder gällande med anledning av Kundens avtalsbrott.

12. Pris

Priset för Tjänsten och övriga avgifter framgår av Avtalet. Alla priser är angivna inklusive mervärdesskatt. En fakturaavgift på 19 kr tillkommer vid vanlig pappersfaktura, vid autogiro utgår 0 kr. Om Tryggsam säger upp Avtalet i förtid på grund av Kundens missbruk av Tjänsten eller grova världsloshet, återbetalas inte debiterad avgift till Kunden för den tid under vilken Avtalet skulle ha varit gällande utan förtida uppsägning.

Vid Avtalets ingående ingår tjugofyra (24) stycken skyddsdekaler som Kunden kan fästa på diverse värdeföremål, med unika koder förknippade med Kunden, vilket innebär att sådant föremål kan skickas tillbaka till Kunden om föremålet hittas av någon som skickar in föremålet. Skyddsdekaler ingår kostnadsfritt under Avtalets tolv (12) första månader. Därefter debiteras 99 kr årsvis i förskott för bruk och fortsatt aktivering av skyddsdekaler. Kunden godkänner förklaringen av användandet och aktiveringen av skyddsdekaler under tolv (12) månader genom att erlagga betalning mot faktura som tillställs Kunden. Kunden åger fritt rätten att avstå från att betala denna del av fakturan varvid skyddsdekaler upphör att gälla för den period fakturan avser.

13. Betalningsvillkor

Månadsavgifter faktureras månadsvis i förskott med tjugo (20) dagars betalningstid. Avgifter för tiden från Avtalsdagen fram till första månadskifte faktureras i samband med den första förskotts fakturan. Om Kunden ej betalar i tid har Tryggsam rätt att ta ut lagstadgad dröjsmålsränta.

14. Avtalstid, uppsägning och regler om konsumentskydd vid distansavtal

Avtalet träder ikraft från Avtalsdagen och gäller under tolv (12) månader ("Bindningstiden"). Avtalet skall sägas upp senast en månad före Bindningstidens utgång genom meddelande därom till Tryggsams kundtjänst. Kunden kan enkelt säga upp sitt avtal eller ångra sin beställning dygnet runt genom att skicka in en ångerblankett som finns tillgänglig på www.tryggsam.se eller genom att kontakta kundtjänst på 0771 - 404 505. Vid utebliven uppsägning förlängs Bindningstiden med tolv (12) månader i taget. Tryggsam kommer i god tid och på lämpligt sätt, t.ex. genom e-post, sms eller annat utskick, att avisera kund med information om att uppsägning kan ske. Kunden har ångerrätt enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59). För att ångerrätten skall göras gällande skall meddelande härom lämnas till Tryggsam senast fjorton (14) dagar efter Avtalsdagen. Hos Konsumentverket finns ett standardformulär som Kunden som konsument kan (men inte behöver) använda när Kunden vill utöva sin ångerrätt. Vid tvister som vi inte lyckas lösa tillsammans, rekommenderar vi att Kunden vänder sig till Allmänna reklamationsnämnden ("ARN"). Vi har som målsättning att lösa tvister med dig först och undvika ARN.

15. Överlåtelse av Avtal

Kunden har ej rätt att överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet utan Tryggsams skriftliga medgivande. Tryggsam har rätt att överlåta eller pantförskriva sina rättigheter, samt överlåta sina skyldigheter enligt detta Avtal. Detta innefattar bland annat en rätt för Tryggsam att överlåta sin rätt till betalning enligt Avtalet. Kunden informeras härmed om att abonnemangsavtalet kan komma att pantsättas till Svea Ekonomi AB. Betalning av fordringar - av vad slag det vara må - som har sin grund i detta avtal kan med befriande verkan därför bara göras till Svea Ekonomi AB och de konton som Svea Ekonomi AB anvisar.

16. Personuppgifter

Kunden samtycker genom ingåendet av Avtalet till behandling av personuppgifter enligt nedan. Tryggsam kommer att behandla de uppgifter som Kunden lämnat till Tryggsam i syfte att fullgöra Avtalet, för identifikation, administration, kommunikation med Kunden, leverans, direktmarknadsföring och för statistikändamål. Detta kan även innebära samkörning, både inom och utom EU, med andra register och att Kundens uppgifter överförs till andra bolag inom Tryggsams koncern och till Tryggsams samarbetspartners. Uppgifter får ej behandlas för ändamål som rör direkt marknadsföring om Kunden motsätter sig sådan behandling. Kunden har rätt att när som helst återkalla ett lämnat samtycke om behandling av uppgifter. Sådan återkallelse kan begränsas till att endast avse del av behandlingen. Kund som är privatperson har enligt personuppgiftslagen rätt att en (1) gång per kalenderår gratis få besked om vilka personuppgifter som behandlas om Kunden hos Tryggsam oavsett hur dessa samlats in. Om Kunden vill ha sådan information ska Kunden lämna in en skriftlig begäran till Tryggsam. Begäran ska skickas in underskriven per post och kan alltså inte skickas per e-post. Om personuppgifter behandlas i strid med personuppgiftslagen har Kunden rätt att begära att personuppgifterna rättas, blockeras eller raderas.

17. Tryggsams ansvar och force majeure

Tjänstens funktionalitet är beroende av ett antal faktorer utanför Tryggsams kontroll. Tryggsam ansvarar inte för skador som har orsakats av händelser utanför Tryggsams kontroll såsom exempelvis elavbrott, åsk- eller blixtnedslag, fördröjning i extern nät, störningar på eller avbrott i mobil- eller telefonförbindelse. Part är befriad från fullgörelse av förpliktelse enligt Avtalet om underlåtenheten att fullgöra en förpliktelse har sin grund i omständigheter utanför parts kontroll såsom bland annat krig, krigsliknande händelse, uppror, sabotage eller hot om sabotage, myndighetsåtgärd eller ingripande, strejk, lockout, blockad eller annan arbetskonflikt, naturkatastrof eller exceptionella väderförhållanden, blixtnedslag, eldsvåda, översvämning eller störningar via telenätet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning eller andra liknande omständigheter av motsvarande vikt. Om part är befriad från fullgörandet av sina förpliktelser enligt denna punkt är part inte skadeståndskyldig. Part som åberopar sådant förhållande enligt förra stycket till befrielse från fullgörande av avtalet är skyldig att omedelbart meddela andra parten härom.

18. Meddelanden

Meddelanden med anledning av Avtalet som ska vara skriftliga ska, om inget annat anges i Avtalet, ske genom brev eller e-post. E-postmeddelande till av Kunden uppgivne e-postadress, ska anses ha nått Kunden samma dag som det avsåndes. Brev som avsånts till den andra partens senast uppgivna adress ska anses ha nått den mottagande parten senast på sjunde dagen efter avsåndandet.

19. Tvist och tillämplig lag

Tvist i anledning av Avtaletska avgöras av allmän domstol, varvid svensk rätt ska tillämpas.