

# Allmänna villkor avseende tjänsten ID-Skydd Komplet

Gäller fr o m 2021-08-01 och tillsvidare

## 1. Allmänt och definitioner

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

## 2. Kontaktuppgifter till Bevakia

Kunden kan alltid kontakta Bevakia genom att ringa kundservice 0770 - 339 771 eller skicka e-post till kundtjanst@bevakia.se eller brev per post till Bevakia AB, Box 1047, 164 21 Kista.

## 3. Tjänsten

### 3.1 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 elektronisk lagrad information. Exempel på sådana åtgärder är förlustanmälan av förlorad ID-handling, upprättande av bedrägerspärr samt avlägsna orätmätiga anmärkningar i kreditupplivningsdatabaser.
  - Assistans med bestridande av fakturor om köp olovligen genomförts i Kundens namn, samt
  - Kostnadsfritt biträde, via av Bevakias 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 Bevakia som ska ha kontakt med det juridiska ombudet för att den juridiska rådgivningen ska ingå.
- Tjänsten omfattar inte:
- id-stöld som uppstått till följd av Kundens straffbara handlingar,
  - eventuella ekonomiska förluster,
  - eventuella krav från fordringsägare utanför Norden som inte riktas via svensk inkassobyrå eller rättstinstans.
- K Kundens skyldigheter
- Kontakta Bevakia så snart det kan ske när en identitetsstöld upptäcks eller misstänks.
  - Polisänmäla händelsen om inte Bevakia på begäran från Kund godkänt att hjälpa till med detta.
  - Ta fram korrekta upplysningar och tillgängliga dokument avseende omständigheter som har betydelse i ärendet.

### 3.1.1

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

### 3.2.

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

### 3.3.

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 CreditSafe:s upplysningstjänst.

### 3.4.

Bevakia inhämtar fullmakt från Kunden i de fall Bevakia behöver ta kontakt med kreditgivare, kreditupplysningsföretag eller andra instanser för att hjälpa Kunden med att inhämta upplysningar för att upptäcka eventuell identitetsstöld eller vidta åtgärder för att begränsa ekonomiska förluster till följd av identitetsbedrägeri.

## 3.5 Allmänt om Spärrservice

Tjänsten är en säkerhetstjänst för konsumenter där Bevakia efter en förlustanmälan från Kunden förmedlar spärrning av Kundens mobiler och värdehandlingar så som betal-/kreditkort. Tjänsten hjälper Kunden att skydda förlorade eller stulna egendom. Tjänsten kan omfatta Kundens kreditkort, bankkort samt övriga värdehandlingar utfärdade i Sverige samt mobiltelefoner med telekomtjänster hos svensk operatör i Sverige. Genom att registrera värdehandlingar och/eller telefon samt abonnemang i Bevakias stölskyddsregister underlättas spärrning vid förlust.

## 3.6 Säkerhetsbestämmelser för spärrning av identitets- och värdehandlingar

Genom att registrera identitets- och värdehandlingar i Bevakias stölskyddsregister underlättas spärrning vid förlust. Registrering kan göras av kreditkort, bankkort, pass eller annan identitetshandling utfärdade i Sverige. Registrering görs online på Bevakias hemsida via "Mina sidor" eller via av Bevakia tillhandahållen registreringsblankett. Registrering förutsätter inloggning eller att Kunden skickar en registreringsblankett till Bevakia per post. Vid begäran av spärrning registrerar Bevakias handläggare anmälan i avsett system och kontaktar Kundens leverantörer av identitets- och värdehandling som i sin tur utför spärrning. Bevakia kan vid begäran hjälpa till med polisanmälan. Spärrning kan begäras dygnet runt, alla dagar, via telefon (spärrlinjen 0770 - 339 773).

## 3.7 Säkerhetsbestämmelser för spärrning av telefon och abonnemang

Genom att registrera telefon och abonnemang i Bevakias stölskyddsregister underlättas spärrning vid förlust. Registrering görs online på Bevakias hemsida via "Mina sidor" eller via av Bevakia tillhandahållen registreringsblankett. Registrering förutsätter inloggning eller att Kunden skickar en registreringsblankett till Bevakia per post. Vid begäran av spärrning registrerar Bevakias 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 Bevakias handläggare.

## 4. Korrekta uppgifter

För att Bevakia skall kunna tillhandahålla Tjänsten enligt Avtalet måste Kunden till Bevakia uppgive korrekta uppgifter (såsom exempelvis men inte uteslutande e-post, personnummer, telefonnummer samt lämplig identifiering av registrerade värdehandlingar) vid registrering och förlustanmälan. Bevakia har inget ansvar gentemot Kunden om denne vid registrering eller förlustanmälan lämnar information som är ofullständig, felaktig eller vilseledande.

## 5. Beställning och lösenord

Kunden beställer Tjänsten genom att (a) erlagga betalning enligt det skriftliga erbjudande som Bevakia tillhandahåller eller genom att (b) acceptera ett erbjudande via telefon eller internet. När Bevakia mottagit Kundens beställning skickas en bekräftelse med inloggningskoder till Kundens angivna adress. 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 genast begära nytt lösenord på <https://minasidor.bevakia.se>.

## 6. Förlustanmälan

Kunden skall vid förlustanmälan till Bevakia legitimera sig genom att uppgive relevanta uppgifter såsom exempelvis namn, personnummer samt de ytterligare upplysningar som kan krävas för att säkerställa Kundens identitet. Då anmälan om förlust ska skall Bevakia utan dröjsmål meddela den myndighet eller det företag som utfärdat registrerat föremål om förlusten. Om Bevakia så kräver skall Kunden skriftligen bekräfta muntliga meddelanden som lämnats av Kunden till Bevakia.

## 7. 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.

## 8. Rättelse och registerutdrag

Om kunden anser att en uppgift om denne i ett register är oriktig eller missvisande skall kreditupplysningsföretaget kontaktas 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 yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469). Bevakia 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 Bevakia eller annan. För det fall tillhandahållandet av Tjänsten medför skada eller risk för skada för Bevakia äger Bevakia rätt att omedelbart stänga av Tjänsten. Bevakia får i samband därmed inte vidta åtgärder på annat sätt än vad som är försvarligt efter omständigheterna. Bevakia förbehåller sig rätten att med omedelbar verkan stänga av Tjänsten om:

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

# Allmänna villkor avseende tjänsten ID-Skydd Komplet

Gäller fr o m 2021-08-01 och tillsvidare

avstängning.

Om Bevakia utnyttjar sin rätt enligt ovan och stänger av Tjänsten ovan ska Kunden snarast möjligt underrättas om Bevakias vidtagna åtgärder. Bevakias rätt att stänga av Tjänsten ska inte inverka på Bevakias 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 35 kr tillkommer vid vanlig pappersfaktura, vid autogiro utgår 0 kr. Om Bevakia säger upp Avtalet i förtid på grund av Kundens missbruk av Tjänsten eller grova vårdslöshet, 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 förlängningen av användandet och aktiveringen av skyddsdekaler under tolv (12) månader genom att erlagga betalning mot faktura som tillställs Kunden. Kunden äger 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 fjorton (14) dagars betalningstid. Avgifter för tiden från Avtalsdagen fram till första månadsskifte faktureras i samband med den första förskotts fakturan. Om Kunden ej betalar i tid har Bevakia rätt att ta ut lagstadgad dröjsmålsränta.

## 14. Avtalstid, uppsägning och regler om konsumentskydd vid distansavtal

Avtalet träder ikraft från dagen Kunden ingick avtal och gäller under tolv (12) månader ("Bindningstiden"), om inget annat angivits i avtalet. Kunden äger inte rätt att säga upp Avtalet under Bindningstiden. Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen till Bevakia senast tre (3) månader innan utgången av Bindningstiden varpå Avtalet annars förlängs med tre (3) månader i taget. Uppsägningstiden räknas från den dagen uppsägningen kommit Bevakia tillhanda. Bevakia har rätt att säga upp Avtalet till upphörande med trettio (30) dagars uppsägningstid, eller med omedelbar verkan i de fall som anges i punkt 11 ovan. Kunden har ångerrätt enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59). För att ångerfristen skall göras gällande skall meddelande härom lämnas till Bevakia 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. Ändringar av Avtal

Bevakia har rätt att ändra dessa Allmänna Villkor och andra delar av Avtalet. Vid väsentliga ändringar av villkoren i Avtalet, såsom exempelvis men inte uteslutande Tjänstens pris, ska Bevakia utan dröjsmål skriftligen underrätta Kunden om den kommande förändringen senast en (1) månad innan ändringarna träder i kraft. Detta gäller dock ej om ändringen beror på förändringar i lag eller annan författning eller på myndighets bud och som innebär att ändringen måste gälla omgående. Om Kunden ej godtar förändringarna av Avtalet som meddelats av Bevakia enligt föregående stycke har Kunden rätt att skriftligen säga upp Avtalet från och med det datum då de nya villkoren börjar gälla. Om Kunden skickat ett meddelande om uppsägning i enlighet med detta stycke har Bevakia rätt att inom en (1) vecka från mottagandet av Kundens uppsägning meddela Kunden att de Allmänna Villkoren eller Avtalets lydelse ska vara oförändrad under den återstående Bindningstiden varvid Avtalet ska fortsätta gälla under återstoden av Bindningstiden och därefter automatiskt upphöra, om inte Bevakia och Kunden kommer överens om annat.

## 16. Överlåtelse av Avtal

Kunden har ej rätt att överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet utan Bevakias skriftliga medgivande. Bevakia har rätt att överlåta eller pantförskriva sina rättigheter, samt överlåta sina skyldigheter enligt detta Avtal. Detta innefattar bland annat en rätt för Bevakia att överlåta sin rätt till betalning enligt Avtalet. Kunden informeras härmed om att abonnemangsavtalet kan komma att pantsättas till Svea Bank 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 Bank AB och de konton som Svea Bank AB anvisar.

## 17. Personuppgifter

Kunden samtycker genom ingåendet av Avtalet till behandling av personuppgifter enligt nedan. Bevakia kommer att behandla de uppgifter som Kunden lämnat till Bevakia 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 Bevakias koncern och till Bevakias 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 Bevakia oavsett hur dessa samlats in. Om Kunden vill ha sådan information ska Kunden lämna in en skriftlig begäran till Bevakia. 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.

## 18. Bevakias ansvar och force majeure

Tjänstens funktionalitet är beroende av ett antal faktorer utanför Bevakias kontroll. Bevakia ansvarar inte för skador som har orsakats av händelser utanför Bevakias kontroll såsom exempelvis elavbrott, åska eller blixtnedslag, fördröjning i externt 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 omständighet 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, nyttillkommen 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 skadeståndsskyldig. Part som åberopar sådant förhållande enligt förra stycket till befrielse från fullgörande av avtalet är skyldig att omedelbart meddela andra parten härom.

## 19. 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 uppgiven e-postadress, ska anses ha nått Kunden samma dag som det avsändes. Brev som avsänts till den andra partens senaste uppgivna adress ska anses ha nått den mottagande parten senast på sjunde dagen efter avsändandet.

## 20. Tvist och tillämplig lag

Tvist i anledning av Avtalet ska avgöras av allmän domstol, varvid Svensk rätt ska tillämpas.