

Allmänna villkor för ID-Skydd

Dessa villkor gäller från mars 2025 och gäller fram till villkoren ersätts av nya villkor eller abonnemanget upphör. ID-Skydd tillhandahålls av Mehrwerk AB (f.d. Tenerity AB), fortsättningsvis kallat Mehrwerk, som ett abonnemangsavtal. Avtalet beträffande ID-Skydd, fortsättningsvis kallat Tjänsten, har ingåtts mellan Mehrwerk och dig i egenskap av kund, fortsättningsvis kallad Kunden.

Tjänstens syfte

Tjänsten är avsedd att bidra till att förebygga och upptäcka identitetsstöld, samt begränsa eventuella ekonomisk förlust som uppstått till följd av identitetsstöld. Kunden får rådgivning och hjälp från Mehrwerks handläggare med att förebygga och upptäcka bedrägeri till följd av identitetsstöld, samt hjälp med att begränsa omfattningen av eventuell skada och ekonomisk förlust vid identitetsbedrägeri. Tjänsten garanterar ej att identitetsstöld inte kan inträffa.

När gäller ID-Skyddet

ID-Skyddet gäller under avtalsperioden. Tjänsten gäller endast för Kunden som privatperson.

Definitioner

Identitetsstöld omfattar situationer där en tredjeman, utan Kundens samtycke, använder sig av Kundens identitet och/eller identifikationsbevis för att begå bedrägeri eller annan kriminell handling som kan medföra ekonomiskt lidande för Kunden. Det kan till exempel innebära att i Kundens namn ansöka om lån eller kreditkort, öppna ett bankkonto, beställa varor eller registrera ett mobilabonnemang.

Med identitet menas varje typ av identitetshandling som kan säkerställa Kundens identitet, till exempel personnummer, namnteckning, pass eller annan id-handling. Kortbedrägeri, till exempel, skimming eller missbruk av PIN-kod, anses inte som identitetsstöld.

Hur man använder ID-Skyddet

Om Kunden har frågor om identitetsstöld eller upptäcker eller misstänker att Kunden har utsatts för identitetsstöld kontaktar Kunden Mehrwerk per telefon +46 (0)8-775 50 00 eller e-post stopservice@id-skydd.se. Kunden kan ringa hela dygnet, alla dagar. Kvalificerade handläggare för id-relaterade ärenden finns tillgängliga vardagar 09.00-17.00.

Vad omfattas av tjänsten

Förebygga

- Kunden mottar rådgivning via telefon om hur man kan minska risken att utsättas för en identitetsstöld, samt hur man kan upptäcka, och begränsa konsekvenserna av en identitetsstöld.
- Kunden har tillgång till telefonassistans 24 timmar om dygnet.

Upptäcka

- Mehrwerk inhämtar 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.
- Mehrwerk hjälper Kunden att kartlägga omfattningen av ett ekonomiskt bedrägeri till följd av en identitetsstöld.

Begränsa

- Om Kunden har utsatts för identitetsstöld vidtar Mehrwerk åtgärder på Kundens vägnar för att begränsa konsekvenserna och eventuella ekonomiska förluster.

Exempel på sådana åtgärder är:

- Förlustanmäla förlorad ID-handling.
- Upprätta bedrägerispärr.
- Bestrida och avvisa orättmätiga betalningskrav.
- Avlägsna orättmätiga anmärkningar i kreditupplysningsdatabaser.

Fullmakt

Mehrwerk inhämtar fullmakt från Kund i de fall där Mehrwerk behöverta 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.

Vad omfattas inte

- Identitetsstöld som har uppstått till följd av Kundens straffbara handlingar.
- Eventuella ekonomiska förluster.
- Krav från fordringsägare utanför Norden som inte riktas via svenskt inkassobyrå eller rättsinstans.
- Åtgärder som normalt utförs av en advokat eller kostnaderna för juridiskt biträde. (Dessa kostnader kan i vissa fall täckas av hemför- säkringen i s.k. Rättsskyddsförsäkring eller annan tilläggsförsäkring – vänligen kontrollera med ditt hemförsäkringsbolag.)

Kundens skyldigheter

- Kontakta Mehrwerk så snart en identitetsstöld upptäcks eller misstänks.
- Polisanmäla händelsen.
- Ta fram korrekta upplysningar och tillgängliga dokument om omständigheter som har betydelse i ärendet.

Det finns inga begränsningar i form av exempelvis antal timmar som Kunden kan nyttja tjänsten. Det kan vid en samlad bedömning vara svårt att bevisa att det inte är Kunden som har utfört det aktuella bedrägeriet. Mehrwerk kan därför aldrig garantera att en borgenär drar tillbaka sitt krav. Mehrwerk har rätt att avsluta ärendet när Mehrwerk bedömer att Mehrwerk har gjort allt vad Mehrwerk rimligen kan göra för att få kravet tillbakadraget.

Allmänt

Pris och avtalsperiod

Priset för Tjänsten och längden på den första abonnemangsperioden (som är ett år om inte annat avtalats) framgår normalt av registreringsformuläret och/eller fakturan. Kunden debiteras abonnemangsvgiften från det kortnummer Kunden anger i registreringsformuläret. Om kortet inte kan debiteras eller Kunden inte har angett kortnummer får Kunden en faktura med 14 dagars betalningsvillkor. Efter den första abonnemangsperioden övergår abonnemangsavtalet till ett tillsvidareavtal, med en ömsesidig uppsägningstid på tre månader (från och med den första dagen i påföljande månad). Kunden kommer fortsättningsvis debiteras en årsavgift varje år tills avtalet upphör. I det fall kortet inte kan debiteras eller Kunden inte har angett kortnummer får Kunden en faktura med 14 dagar betalningsvillkor. Om avtalet upphör under en abonnemangsperiod som Kunden har betalat för, kommer Kunden få tillbaka den del av årsavgiften som gäller från tidpunkten avtalet upphör till slutet av abonnemangsåret. Vid utebliven betalning tillkommer en påminnelseavgift upp till maxbeloppet som får tas ut enligt lag.

Ångerrätt

Ångerrätten regleras i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (SFS 2005:59). Kunden har rätt att frånträda detta avtal utan att ange något skäl inom 14 dagar. Ångerfristen löper ut 14 dagar efter dag då avtalet ingicks. Vill Kunden utöva ångerrätten ska Kunden skicka till Mehrwerk ett klart och tydligt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet. Meddelande kan skickas per post till Mehrwerk AB, Box 19154, 104 32 Stockholm, eller per e-post till stopservice@id-skydd.se. Kunden kan använda mallen på <https://publikationer.konsumentverket.se/mallar-och-blanketter/angerblankett>, men Kunden behöver inte använda den. För att Kunden ska hinna utöva sin ångerrätt i tid räcker det med att Kunden sänder in sitt meddelande om att Kunden tänker utöva ångerrätten innan ångerrätten löper ut.

Om Kunden vill utöva ångerrätten och frånträder detta avtal kommer Mehrwerk betala tillbaka abonnemangsavgiften Mehrwerk fått från Kunden. Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från och med den dag då Mehrwerk underrättades om Kundens beslut att frånträda avtalet. Mehrwerk kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalningen som Kunden själv har använt för den inledande affärshändelsen, om Kunden inte uttryckligen kommit överens med Mehrwerk om något annat. Återbetalningen kommer inte att kosta Kunden något.

Om Kunden bett att Tjänsten ska börja utföras redan under ångerfristen ska Kunden betala ett belopp som står i proportion till vad Kunden mottagit till dess att Kunden meddelade Mehrwerk sin avsikt att frånträda avtalet, jämfört med hela omfattningen av avtalet.

Mehrwerks hantering av personuppgifter

Mehrwerk AB är personuppgiftsansvarig för personuppgifter rörande Kunden som Mehrwerk samlar in från Kunden eller en tredje part i samband leverans av Tjänsterna. Personuppgifter som samlas in är uppgifter som är nödvändiga för att leverera Tjänsten, och omfattar bland annat namn, adress, e-postadress, telefonnummer, personnummer, kortnummer och i vissa fall, kreditupplysningar.

Ändamålet med behandlingen är att leverera Tjänsterna (härunder ge Kunden råd och kontakta eventuella kreditorer å Kundens vägnar), att svara på frågor från Kunden och behandla eventuella klagomål, att leverera en bättre tjänst baserat på Kundens förfrågningar och tidigare användning av tjänsten, att försvara mot eventuella rättsliga anspråk, samt att administrera betalning för Tjänsten och lagra information enligt bokföringslagen.

Den rättsliga grunden för behandlingen av personuppgifter är att behandlingen är nödvändig för att fullgöra ett avtal i vilket Kunden är part, att behandlingen är nödvändig för ändamål som rör Mehrwerks berättigade intressen (dvs. att leverera en bättre tjänst genom att kunna ge anpassade råd samt att försvara mot eventuella rättsliga anspråk), samt att behandlingen är nödvändig för att fullgöra en rättslig förpliktelse som åvilar Mehrwerk (lagring enligt bokföringslagen).

Mehrwerk behandlar personuppgifter i enlighet med gällande lag och Mehrwerks Personuppgiftspolicy. Mehrwerks Personuppgiftspolicy hittar du här: <https://www.mehrwerk.com/regulatory>.

Personuppgiftspolicyn innehåller bland annat detaljerat information om hur Mehrwerk behandlar personuppgifter, och Kundens rättigheter.

Kontaktinformation och generell information om Mehrwerk

Bolagsnamn: Mehrwerk AB

Organisationsnummer: 556277-5824

Kontor: Lilla Nygatan 23, 111 28 Stockholm

Postadress: Mehrwerk AB, Box 19154, 104 32 Stockholm

Telefon: +46 (0)8-775 50 00

E-post: stopservice@id-skydd.se

Webbplats: <https://www.mehrwerk.com/en/>

Mehrwerks huvudsakliga verksamhet är erbjudande av marknadsföringsstrategier och tjänster avseende medlemsbaserade lojalitetsprogram.

Klagomål

Vid frågor eller klagomål beträffande Tjänsten eller ångerfrist kan Kunden kontakta Mehrwerk på telefonnummer +46 (0)8-775 50 00 eller e-post: stopservice@id-skydd.se. Vidare kan Kunden vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) på telefonnummer +46 (0)8-508 860 00 eller via e-post arn@arn.se. Kunden kan också göra anmälan på ARNs webbplats www.arn.se. I sista hand kan Kunden vända sig till allmän domstol.

Kunder som har beställt Tjänsten på nätet kan också, fram till den 20 mars 2025, använda EUs webbplats för tvistlösning på nätet för att skicka in ett klagomål mot Mehrwerk. Denna plattform är utformad för att hjälpa kunder som har köpt varor eller tjänster på nätet. För mer information om denna lösning eller för att skicka in ett klagomål via webbplatsen, använd denna länk:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SV>. Klagomål skickat via plattformen behandlas av godkända tvistlösningsorgan. (Plattformen kommer att stängas från och med den 20 juli 2025.)

Gällande lag och språk

Svensk lag tillämpas på dessa villkor som tillhandhållas på svenska. Mehrwerk kommer under avtalstiden kommunicera med Kunden på svenska.

Ändring av villkor

Mehrwerk har rätt att ändra eller göra tillägg till dessa allmänna villkor. Sådan ändring eller tillägg ska meddelas Kunden senast tre (3) månader innan ikraftträdandet. Ändringar varslas på www.stopservice.se. Under den första abonnemangsperioden (bindningstid), får en ändring av avtalsvillkoren som är till nackdel för Kunden verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Dock får Mehrwerk ändra villkor med ikraftträdande under gällande bindningstid om ändringen förorsakas av myndighets beslut eller ändrad lagstiftning. Om Mehrwerk ändrat villkor eller i övrigt ändrat Tjänsten och ändringen är till nackdel för Kunden, får Kunden säga upp Avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande.

Övrigt

Mehrwerk har rätt att avsluta Tjänsten om Kunden missbrukar Tjänsten eller uppträder ovarsamt med de värden/föremål som omfattas av Tjänsten och/eller inte uppträder i enlighet med de avtal och riktlinjer som utfärdats av kortutgivaren.

Mehrwerk ansvarar inte för eventuella andra skador som kan uppstå vid förlust av registrerade kort/mobiltelefoner och andra värdefulla dokument än de som framgår av dessa allmänna villkor. Mehrwerk ansvarar inte för skada, förlust eller förseningar som beror på beslut av myndigheter, krigshändelser, strejk, lockout, blockad, brand, explosion, virusangrepp, sabotage eller liknande händelser som betecknas som force majeure.