

# Allmänna villkor för StopService Plus

Dessa villkor gäller från 1 januari 2018 och gäller fram till villkoren ersätts av nya villkor eller abonnemanget upphör. StopService Plus tillhandahålls av Affinion International AB, fortsättningsvis kallat Affinion, som ett abonnemangsavtal. Avtalet beträffande StopService Plus fortsättningsvis kallat Tjänsten, har ingåtts mellan Affinion och dig i egenskap av kund, fortsättningsvis kallad Kunden.

## Tjänstens omfattning

### Spärrtjänsten

- Registrering av svenska, norska, danska och finska bank- och kreditkort och andra värdefulla dokument (t.ex. pass\*, körkort\*, personnummer\*\*, mobiltelefonabonnemang och IMEI (din telefons unika ID-nummer).
  - Mottagande av meddelande om förlust av kort/dokument och spärr eller begäran om spärr till utfärdaren av dessa. Om Kunden så önskar beställer Affinion nya kort om kortutgivaren tillåter detta.
  - Mottagande av meddelande om förlust av mobiltelefon och spärr av mobiltelefonabonnemang samt bistånd med process för spärr av mobiltelefon (IMEI).
  - Hjälp med polisanmälan för de tjänster som omfattas av Tjänsten.
- \* Kan registreras, men inte spärras.  
\*\* Kan läggas på bevakning.

Spärrtjänsten gäller från och med den tidpunkt då kort/mobiltelefon eller andra värdefulla dokument registrerats hos Affinion. Registrering kan ske manuellt (via post) eller elektroniskt på [www.stopservice.se](http://www.stopservice.se). Kunden kan också registrera anhörigas (bosatta på samma adress) värdehandlingar. Registrering av anhörigas kort kräver samtycke från den anhöriga (om inte Kunden är förälder eller förmyndare). Kunden kan när som helst anmäla ändringar, eller kontrollera registrerade upplysningar. När Kunden registrerar kort/mobiltelefon enligt ovan, ger Kunden (och eventuella anhöriga) Affinion fullmakt att på Kundens (och/eller eventuella anhörigas) vägnar anmäla förlorade kort/mobiltelefon till kortutställaren/mobiloperatören för spärrning.

Om Kundens eller anhörigas kort/mobiltelefon förloras eller stjäls, ska kortägaren ringa Affinion på angivet spärrtelefonnummer så snart som möjligt efter det att förlusten upptäckts. Kortägaren måste identifiera sig med namn, adress och personnummer. Affinion meddelar omedelbart alla utfärdare av kort/mobilabonnemang och ansvarar för eventuellt missbruk från anmälningsstidpunkten fram till dess att kortutställarens/mobiloperatörens ansvar träder i kraft. Kortägaren får en skriftlig bekräftelse från Affinion på anmäld förlust. Om Kortägaren skulle hitta kortet efter det att förlusten meddelats Affinion, är det inte möjligt för Affinion att aktivera det igen. Om Kunden har förlorat ID-handlingar så kan Affinion lägga en bevakning på Kundens personnummer hos vissa kreditupplysningsföretag.

## ID-Skydd

### 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 Affinions 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 abonnemangsperioden. 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 Affinion per telefon +46 (0)8-775 50 00 eller e-post [stopservice@id-skydd.se](mailto: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

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

#### Begränsa

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

Exempel på sådana åtgärder är:

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

### Fullmakt

Affinion inhämtar fullmakt från Kund i de fall där Affinion 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.

### 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 hemförsäkringen i s.k. Rättsskyddsförsäkring eller annan tilläggsförsäkring – vänligen kontrollera med ditt hemförsäkringsbolag.)

## **Kundens skyldigheter**

- Kontakta Affinion 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. Affinion kan därför aldrig garantera att en borgenär drar tillbaka sitt krav. Affinion har rätt att avsluta ärendet när Affinion bedömer att Affinion har gjort allt vad Affinion rimligen kan göra för att få kravet tillbakadraget.

## **Näthjälpen**

### **Tjänstens syfte**

Tjänsten är avsedd som en hjälp att avlägsna oönskat och kränkande innehåll som har offentliggjorts utan Kundens samtycke. I tjänsten ingår även att avsluta falska profiler som har registrerats i Kundens namn. Förutsättningen är att innehållet strider mot gällande riktlinjer för de berörda webbplatserna och/eller att de är av en karaktär som strider mot gällande lag. Affinion kan endast hjälpa till att ta bort information där det kränkande innehållet, och majoriteten av innehållet på webbplatsen för övrigt, är skriven på antingen svenska, norska, danska, eller engelska.

Nedan följer några exempel på vad Affinion kan hjälpa till med:

Att avlägsna:

- oönskade och/eller kränkande bilder och videoklipp
- kränkande kommentarer och hot
- mobbingrelaterat och/eller annat trakasserande innehåll
- falska profiler på sociala medier

Att återta:

- kontrollen över hackade profiler på sociala medier och e-postkonton

## **Vad omfattas av tjänsten**

### **Förebyggande rådgivning**

- 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
- vägledning om hur egna profiler (och tillhörande bilder, text, videoklipp) kan avlägsnas eller döljas

### **Assistans**

- hjälp med att undersöka om det går att kräva att det oönskade materialet tas bort
- vägledning i hur man konkret bär sig åt för att avlägsna och rensa bort oönskat material som har lagts ut på internet utan Kundens samtycke, samt hur man avlägsnar och rensar upp i falska profiler/användarkonton.
- hjälp att sköta dialogen med företaget som äger webbplatsen
- rådgivning om vilka eventuella åtgärder man kan genomföra för att minimera spridningen/exponeringen av oönskat material
- vägledning om hur man ska gå tillväga om materialet dyker upp på ett nytt ställe på internet

### **Handläggning**

- Om så är lämpligt tar Affinion över ärendet från Kunden. Affinion kontaktar företaget som äger webbplatsen och begär att oönskade och/eller kränkande uppgifter/bilder och personuppgifter ska avlägsnas.

Om *assistans* eller *handläggning* är mest lämpligt kan variera från ärende till ärende.

En förutsättning för att Affinion ska kunna överta processen med att avlägsna oönskat material, å kundens vägnar, är att kunden presenterar URL-adresser till det oönskade materialet.

Det är likaså en förutsättning att Affinion har möjlighet att få tillgång till det oönskade materialet. Exempel på oätkomligt material kan vara innehåll i stängda grupper på sociala medier.

## **Fullmakt**

Affinion inhämtar fullmakt från Kunden i de fall där Affinion tar över ärendet.

## **Begränsningar**

Affinion kan inte garantera att innehållet som önskas avlägsnas inte finns på andra platser utöver de som Affinion har upplysts om. Det kan till exempel röra sig om persondatorer eller andra webbplatser. Vidare kan Affinion inte garantera att Affinion kommer att kunna ta bort det innehåll som kunden önskar få bort. I vissa fall kan det vara svårt att få innehåll avlägsnat från webbplatser som inte svarar på begäran om att ta bort den aktuella informationen. Det kan även hända att förfrågan gäller webbplatser som inte omfattas av svensk lag, vilket gör det svårare att driva igenom kravet på att innehållet ska tas bort. Om webbplatsen är av en karaktär som gör det olagligt för Affinions anställda att besöka webbplatsen kan det också vara omöjligt för Affinion att få bort den kränkande informationen. Om Affinion inte kan få bort materialet i fråga, kommer det att framgå i en avslutande rapport som sänds till Kunden. Affinion kommer i sådana fall vägleda Kunden med tanke på vad Kunden själv kan göra för att få bort innehållet.

## **Nödkontanter**

Vid förlust av registrerade bank- och kreditkort utomlands kan Kunden låna upp till 10 000 SEK som tillfälliga Nödkontanter. Beloppet betalas ut i lokal valuta till Kunden, var denne än befinner sig. Den kurs som gäller är valutans dagsaktuella växelkurs. Kunden måste alltid kunna legitimera sig vid utbetalning av Nödkontanter. Om Kunden inte kan legitimera sig blir utbetalningsbeloppet för Nödkontanter begränsat eller utblir helt. Om betalningsanmärkning eller andra förhållanden visar att Kunden inte kan eller inte förväntas betala tillbaka det fastställda beloppet har Affinion rätt att avslå kreditbegäran. Sedvanlig kreditprövning kommer att göras innan Nödkontanterna utbetalas. Nödkontanter kan inte utbetalas till Makedonien eller Nigeria. Affinion kan vid tillfällen hindras från att utbetala nödkontanter till vissa andra länder på grund av gällande lagar och regler, särskilda omständigheter, eller oroligheter i länderna. Observera att begränsningen även avser länder som utsätts för oförutsedda situationer såsom krig, oroligheter eller andra liknande förhållanden. Kunden faktureras för utfärdade Nödkontanter. Återbetalning ska ske inom 28 dagar. Om återbetalning görs inom tidsfristen tillkommer ingen ränta. Vid försenad återbetalning tillkommer ränta som motsvarar den svenska Riksbankens aktuella fasta referensränta, plus 8 procentenheter. I övrigt tillkommer påminnelseavgift upp till maxbeloppet som får tas ut enligt lag. Ansökan om Nödkontanter måste ske per telefon till Affinion.

## **Nyckelservice**

Kunden får tre nyckelbrickor för identifiering och återfinnande av förlorade nycklar. Återfunna nycklar sänds av Affinion till Kunden. Varje nyckelbricka har ett unikt ID-nummer som är registrerat på Kunden och en instruktion till upphittaren. Upphittaren lägger nycklarna i Postens brevlåda för vidarebefordran till Affinion. Affinion ser sedan till att nycklarna returneras kostnadsfritt till Kunden. För att Affinion ska kunna hantera nyckelbrickan enligt detta avtal ska Kunden uppgive korrekta personuppgifter vid registrering.

## Bagageservice

Kunden får två bagagebrickor med unikt förhandsregistrerat nummer som kan fästas på Kundens bagage. Eventuella upphittare uppmanas att kontakta Affinion, som i sin tur kontaktar Kunden.

## Säkerhetsdekalering

Kunden får tjugosju dekaleringar med unikt förhandsregistrerat nummer, som Kunden kan fästa på sina ägodelar. Upphittaren uppmanas att kontakta Affinion, som i sin tur kontaktar Kunden.

## Objektregistrering

Kunden kan på sin personliga sida registrera värdesaker såsom TV, kamera, klocka, dator, koder och dokument m.m. Kunden kan även ladda upp bilder på sina föremål och relevanta uppgifter såsom inköpspris, inköpsdatum, kvitton, tekniska specifikationer m.m. Kundens registrerade uppgifter kan närsomhelst av Kunden hämtas vid behov, exempelvis vid begäran av underlag från försäkringsbolag om skada, inbrott eller stöld har uppstått.

## 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 abonnemangsavgiften 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 Affinion ett klart och tydligt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet. Meddelande kan skickas per post till Affinion International AB, Box 19154, 104 32 Stockholm, eller per e-post till [info@stopservice.se](mailto:info@stopservice.se). Kunden kan använda mallen på <http://publikationer.konsumentverket.se/kontrakt-och-mallar/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 Affinion betala tillbaka abonnemangsavgiften Affinion fått från Kunden. Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från och med den dag då Affinion underrättades om Kundens beslut att frånträda avtalet. Affinion kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalningen som Kunden själv har använt för den inledande affärshändelsen, om Kunden inte uttryckligen kommit överens med Affinion 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 Affinion sin avsikt att frånträda avtalet, jämfört med hela omfattningen av avtalet.

## Affinions hantering av personuppgifter - Gäller från 25 maj, 2018

Affinion är personuppgiftsansvarig för personuppgifter rörande Kunden som Affinion samlar in från Kunden eller en tredje part i samband leverans av Tjänsten. Personuppgifter som samlas in är uppgifter som är nödvändiga för att leverera Tjänsten, och omfattar bland annat Kundens namn, adress, kortnummer och personnummer.

*Telefonsamtal till Spärrtjänsten spelas in för dokumentation av lämnade uppgifter och av överenskommelser som kan komma att ingås muntligen.*

Affinion hanterar personuppgifter i enlighet med gällande lag och Affinions Personuppgiftspolicy. Affinions Personuppgiftspolicy hittar du här: <https://www.stopservice.se/villkor.html>

Personuppgiftspolicyn innehåller bland annat detaljerat information om hur Affinion behandlar dina personuppgifter, dina rättigheter, och kontaktinformation.

Kontaktinformation och generell information om Affinion

Bolagsnamn: Affinion International AB

Organisationsnummer: 556277-5824

Kontor: Birger Jarlsgatan 58, 114 29 Stockholm

Postadress: Affinion International AB, Box 19154, 104 32 Stockholm

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

E-post: [info@stopservice.se](mailto:info@stopservice.se)

Webbplats: [www.affinion.se](http://www.affinion.se)

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

### Klagomål

Vid frågor eller klagomål beträffande Tjänsten eller ångerfrist kan Kunden kontakta Affinion på telefonnummer +46 (0)8-775 50 00 eller e-post: [info@stopservice.se](mailto:info@stopservice.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](mailto:arn@arn.se). Kunden kan också göra anmälan på ARNs webbplats [www.arn.se](http://www.arn.se). I sista hand kan Kunden vända sig till allmän domstol.

Kunder som har beställt Tjänsten på nätet kan också använda EUs webbplats för tvistlösning på nätet för att skicka in ett klagomål mot Affinion. 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.

**Gällande lag och språk**

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

**Övrigt**

Affinion 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.

Affinion 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. Affinion 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.

Varumärket StopService® ägs av Affinion International AB och är registrerat hos Patent- och registreringsverket.