

## Allmänna villkor för Näthjälpen

Dessa villkor gäller från mars 2025 och gäller fram till villkoren ersätts av nya villkor eller abonnemanget upphör. Näthjälpen tillhandahålls av Mehrwerk AB (f.d. Tenerity AB), fortsättningsvis kallat Mehrwerk, som ett abonnemangsavtal. Avtalet beträffande Näthjälpen, fortsättningsvis kallat Tjänsten, har ingåtts mellan Mehrwerk och dig i egenskap av kund, fortsättningsvis kallad Kunden. Tjänsten gäller också för familjemedlemmar bosatta på samma adress som Kunden. Om familjemedlemmarna använder Tjänsten, eller familjemedlems förälder/förmyndare använder Tjänsten å familjemedlems vägnar godtar familjemedlem/förälder/förmyndare dessa villkor.

## Tjänstens omfattning

### Näthjälpen

#### Tjänstens syfte

Tjänsten är avsedd som en hjälp att avlägsna oönskat och kränkande innehåll som har offentliggjorts på internet utan Kundens samtycke. I tjänsten ingår även att avsluta falska profiler som har registrerats i Kundens namn.

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

- Oönskade och/eller kränkande bilder och videoklipp
- Kränkande kommentarer och hot
- Mobbingrelaterat och/eller annat trakasserande innehåll
- Falska profiler på sociala medier
- Hackade användarkonton och e-postkonton
- Avindexering av i sökresultat och information på internet

#### Så här fungerar tjänsten

Kunden får tillgång till förebyggande rådgivning, assistans med att ta bort oönskat material på webben och möjlighet att låta Mehrwerk ta hand om raderingsprocessen.

#### Förebyggande rådgivning

Kunden har möjlighet att få förebyggande rådgivning och vägledning om hur man ska göra om oönskat material sprids på internet.

Förebyggande rådgivning inkluderar:

- 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

Kunden får hjälp med att själv ta bort oönskat material från internet.

Assistans inkluderar:

- Hjälp med att undersöka om det går att kräva att det oönskade materialet tas bort
- Vägledning i hur Kunden konkret bär sig åt för att avlägsna och rensa bort oönskat material som har lagts ut på internet
- Information om hur Kunden kan radera falska profiler och städa upp i användarkonton
- Rådgivning om hur Kunden bör argumentera med webbplatsen och vad Kunden kan kräva enligt gängse riktlinjer och lagstiftning
- Rådgivning och vägledning om hur Kunden ska gå tillväga om det oönskade materialet dyker upp på ett nytt ställe på internet

Process vid Assistans:

Kunden följer upp och vänder sig till Mehrwerk vid frågor i raderingsprocessen. Kunden får råd och raderingsinstruktioner under processens gång.

#### Handläggning – Mehrwerk tar över ärendet för Kundens räkning

Om det bedöms att det är lämpligast att Mehrwerk tar hand om processen så har Kunden möjlighet att överlåta till Mehrwerk att ta bort oönskat material. Om Kunden får hjälp i raderingsprocessen eller om Mehrwerk ska utföra processen avgörs av följande faktorer: Kundens egna önskemål, Kundens kunskaper, ärendets komplexitet och tillgången till internet. *Handläggning inkluderar:*

- Mehrwerk kontaktar ägarna till webbplatsen med begäran om att oönskade och/eller kränkande uppgifter/bilder och personuppgifter ska avlägsnas
- Mehrwerk följer upp och ser till att informationen verkligen blir raderad

Process vid Handläggning – fullmakt:

Mehrwerk får en fullmakt från Kunden och håller Kunden informerad under processen.

#### Samtycke från anhöriga över 13 år

Tjänsten kan också användas av familjemedlemmar (bosatta på samma adress). Mehrwerk kommer att begära samtycke från anhöriga över 13 år i de fall föräldrar eller förmyndare kontaktar Mehrwerk å anhörigas vägnar.

#### Förutsättningar

- Webbplatsen är av en karaktär som gör det tillåtet för Mehrwerk att besöka den.
- Mehrwerk har möjlighet att få tillgång till det oönskade materialet. Exempel på oåtkomligt material kan vara innehåll i stängda grupper på sociala medier.
- Majoriteten av innehållet på webbplatsen är skriven på antingen svenska, norska, danska eller engelska.

#### Begränsningar

Det finns inga begränsningar i form av exempelvis antalet timmar Kunden kan använda Tjänsten, men Mehrwerk kan inte garantera att Mehrwerk kommer 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, eller om innehållet är av en karaktär som inte strider mot gällande riktlinjer för de berörda webbplatserna eller gällande lag. 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. Vidare kan Mehrwerk inte garantera att innehållet som önskas avlägsnas inte finns på andra platser utöver den som Kunden har upplysts om. Det kan till exempel röra sig om persondatorer eller andra webbplatser. Om Mehrwerk inte kan få bort materialet i fråga, kommer detta framgå i ett förklarande/sammanfattande mail som skickas till Kunden. Mehrwerk kommer i sådana fall vägleda Kunden om hur och vad Kunden själv kan göra för att få bort innehållet.

## 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 abonnemangsvikten 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 [nathjalpen@stopservice.se](mailto:nathjalpen@stopservice.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 bitt 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 (och eventuella familjemedlemmar) som Mehrwerk samlar in från Kunden (och eventuella anhöriga eller förälder eller förmyndare) eller en tredje part i samband leverans av Tjänsterna. Personuppgifter som samlas in är uppgifter som är nödvändiga för att leverera Tjänsterna, och omfattar bland annat namn, e-postadress och telefonnummer.

Ändamålet med behandlingen är att leverera Tjänsterna (härunder ge Kunden/familjemedlemmar/förmyndare råd och kontakta eventuella webbplatser å Kundens eller anhörigas vägnar), att svara på frågor från Kunden/ familjemedlemmar/förmyndare och behandla eventuella klagomål, att leverera en bättre tjänst baserat på Kundens/ familjemedlemmars/förmyndares 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 (och eventuella familjemedlemmar/förmyndare) 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: [nathjalpen@stopservice.se](mailto:nathjalpen@stopservice.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: [nathjalpen@stopservice.se](mailto:nathjalpen@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, 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 tillhandhålls 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](http://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.