

GÖTA ENERGI AB - AVTALSVILLKOR FÖR ID-SKYDD FÖR KONSUMENTER

Giltiga fr o m 2020-06-01

1. ALLMÄNT OM TJÄNSTEN ID-SKYDD

- 1.1 ID-skydd ("ID-skydd") är en tjänst som tillhandahålls av cxLoyalty International AB ("cxLoyalty") på uppdrag av Göta Energi AB ("Göta Energi") och som uteslutande riktar sig till Göta Energis privatkunder (konsumenter) ("Kund").
- 1.2 ID-skydd är avsett att bidra till att förebygga och upptäcka identitetsstöld eller missbruk av information på internet, samt begränsa eventuella ekonomisk förlust som uppstått till följd därav. Kund får rådgivning och hjälp med att förebygga och upptäcka bedrägeri till följd av identitetsstöld, samt hjälp med att begränsa omfattningen av eventuell skada vid identitetsbedrägeri och missbruk av information på internet. Användandet av ID-skydd innebär dock inte en garanti för att en identitetsstöld trots det kan drabba Kund.

2. AVTALSINGÅENDE OCH GILTIGHET

- 2.1 Avtal om ID-skydd ("Avtalet") kan tecknas av Kund via Göta Energis webbplats, telefon, e-post, eller annan av Göta Energi godkänd kommunikationsmetod. För Avtalet gäller villkoren i dessa avtalsvillkor ("villkoren" eller "dessa villkor").
- 2.2 Avtalet gäller tills vidare från den dag som Kund har tecknat Avtalet med Göta Energi, och ger Kund rätt att under denna tid utnyttja ID-skydd i enlighet med dessa villkor. För aktivering av ID-skydd skickas ett e-post meddelande till Kund från Göta Energi på den e-postadress som Kund har lämnat till Göta Energi. Kund ansvarar för att Kunds e-postadress är korrekt angiven till Göta Energi.

3. VAD OMFATTAS AV ID-SKYDD

ID-skydd består av följande delar:

- Online bevakning
 - Gäller Kund.
- Hjälp vid missbruk av information på internet
 - Gäller Kund och Kunds barn över 13 år som bor permanent eller växelvis hos Kund.
- Hjälp vid identitetsstöld
 - Gäller Kund och Kunds barn över 15 år som bor permanent eller växelvis hos Kund.

4. ONLINE BEVAKNING

- 4.1 Kund registrerar de uppgifter som Kund vill ska övervakas i den inloggade tjänsten. Efter aktivering söker ID-skydd på internet efter de uppgifter som Kund har registrerat. Sökning sker i både den synliga delen av internet och i den dolda delen (deep och dark web). ID-skydd söker kontinuerligt efter de av Kund registrerade uppgifterna tills dess att Kund avregistrerar de aktuella uppgifterna eller Avtalet upphör att gälla.
- 4.2 Varning och översikt Om de uppgifter som Kund har registrerat hittas online skickas ett varningsmeddelande med ank till en översikt via e-post till Kund. Översikten anger om det rör sig om en låg, medelhög eller hög-risk varning samt vilka åtgärder som Kund rekommenderas att vidta.
- 4.3 Radering av information Kund är själv ansvarig för att radera de uppgifter som lagts in för Online bevakning och eventuella resultat som levereras genom ID-skydd. Om Kund inte har raderat denna information när tillgång till ID-skydd upphör kommer informationen att raderas permanent utan föregående varsel.
- 4.4 Begränsningar ID-skydd kan inte garantera att allt missbruk eller all obehörig användning av uppgifter som Kund önskar att övervaka upptäcks eller att de resultat som genereras är kompletta, korrekta eller uppdaterade.

Kund får endast lägga in egna personuppgifter för bevakning. Kund får således inte lägga in personuppgifter om andra.

5. HJÄLP VID MISSBRUK AV INFORMATION PÅ INTERNET

Kund får tillgång till förebyggande rådgivning, assistans med att ta bort oönskat material på internet samt möjlighet att låta ID-skydd ta hand om raderingsprocessen.

- 5.1 ID-skydd kan exempelvis hjälpa till med:
 - Önskad och/eller kränkande bilder och videoklipp,
 - Kränkande kommentarer och hot,
 - Mobbningrelaterat och/eller annat trakasserande innehåll,
 - Falsa profiler på sociala medier,
 - Hackade användarkonton och e-postkonton, och
 - Avindexering av sökresultat och information på internet.
- 5.2 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, och
 - Vägledning om hur egna profiler (och tillhörande bilder, text, videoklipp) kan raderas eller döljas.
- 5.4 Handläggning – ID-skydd tar över ärendet för Kund Kund har möjlighet att överlåta till cxLoyalty på uppdrag av Göta Energi att ta bort oönskat material. Processen avgörs av Kunds egna önskemål, Kunds kunskaper, ärendets komplexitet och tillgången till internet. Handläggning inkluderar att:
 - cxLoyalty kontaktar ägarna till webbplatsen med begäran om att oönskad och/eller kränkande uppgifter/bilder och personuppgifter som rör Kund ska raderas, och
 - cxLoyalty följer upp och ser till att informationen verkligen blir raderad.

Förutsättningar för handläggning:

- cxLoyalty får en fullmakt från Kund (se punkten 8 nedan),
- Webbplatsen är av en karaktär som gör det tillåtet för cxLoyalty att besöka den,
- cxLoyalty har möjlighet att få tillgång till det oönskade materialet (exempel på oönskat material kan vara innehåll i stängda grupper på sociala medier), och
- Majoriteten av innehållet på webbplatsen är skriven på antingen svenska, norska, danska, finska eller engelska.

6. HJÄLP VID IDENTITETSSTÖLD

- 6.1 Definition av identitetsstöld Identitetsstöld omfattar situationer där en tredjeman, utan samtycke från Kund, använder sig av Kunds identitet och/eller identitetshandling för att begå bedrägeri eller annan kriminell handling som kan medföra ekonomisk förlust för Kund. Det kan till exempel innebära att i Kunds namn ansöka om lån eller kreditkort, öppna ett bankkonto, beställa varor eller registrera ett telefonabonnemang. Med identitet menas varje typ av identitetshandling som kan säkerställa Kunds identitet, till exempel personnummer, namnteckning, pass eller annan id-handling, kortbedrägeri, till exempel, skimming eller missbruk av PIN-kod, anses inte som en identitetsstöld.
- 6.2 Förebygga Rådgivning per telefon eller e-post med cxLoyalty på uppdrag av Göta Energi om hur Kund kan minska risken att utsättas för identitetsstöld och hur Kund kan upptäcka och begränsa konsekvenserna.
- 6.3 Upptäcka Misstänker Kund att en identitetsstöld har ägt rum, hjälper cxLoyalty på uppdrag av Göta Energi till med att inhämta 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.
- 6.4 Begränsa cxLoyalty på uppdrag av Göta Energi hjälper till med att vidta vissa åtgärder å Kunds vägnar för att begränsa konsekvenserna och eventuella ekonomiska förluster. Exempel på sådana åtgärder är:
 - Upprättande av bedrägerispår,
 - Avlägsnande av orättmätiga anmärkningar i kreditupplysningsdatabaser,
 - Implementering av spår för adressbyte, och
 - Bestridande och avisande av orättmätiga betalningskrav.

Kund har tillgång till telefonassistans 24 timmar om dygnet, alla dagar. Kvalificerade handläggare finns tillgängliga vardagar kl. 09:00–17:00.

Förutsättningar för identitetsstöldsdel av ID-skydd:

- Kund kontaktar Göta Energi så snart en identitetsstöld upptäcks eller misstänks (se kontaktuppgifter i punkten 14 nedan),
- cxLoyalty får en fullmakt från Kund (se punkten 8 nedan),
- Kund anmäler bedrägeriet så snart en identitetsstöld upptäcks,
- Kund uppvisar bekräftelse på genomförd polisanmälan, och
- Kund förser cxLoyalty med korrekta upplysningar och tillgängliga dokument om omständighet

er som har betydelse i ärendet.

- 6.5 Vad omfattas inte – Identitetsstöld
 - Identitetsstöld som har samband med Kunds arbete eller tjänsteutövning,
 - Vidtagande av rättsliga åtgärder eller andra åtgärder som normalt utförs av en advokat eller annat juridiskt biträde eller kostnaderna för av Kund anlitat juridiskt biträde (dessa kostnader kan i vissa fall täckas av Kunds hemförsäkring),
 - Identitetsstöld som har uppstått till följd av Kunds straffbara handlingar,
 - Eventuell ekonomisk förlust/kostnad för Kunden, och
 - Krav från fordringsägare utanför Norden som inte riktas via svensk inkassobyrå eller rättsinstans.

7. BEGRÄNSNINGAR - IDENTITETSSTÖLD OCH MISSBRUK AV INFORMATION PÅ INTERNET

Det kan vid en samlad bedömning vara svårt att bevisa att det inte är Kund som exempelvis har utfört ett visst bedrägeri och cxLoyalty kan därför inte garantera att en borgenär drar tillbaka sitt krav mot Kund. Det kan inte heller garanteras att det oönskade materialet kommer att kunna tas från internet. Vidare kan det inte garanteras att det innehåll som önskas tas bort inte finns på andra platser på internet utöver den som Kund har uppljys om.

Göta Energi och/eller cxLoyalty har rätt att avsluta ärendet när ett betalningskrav mot Kund inte kan bestridas i enlighet med gällande lag, föreskrift eller rättspraxis, eller då önskat material på internet inte kan tas bort och Göta Energi och/eller cxLoyalty bedömer att de åtgärder som rimligen kan krävas i den enskilda situationen har vidtagits.

Ingen ersättning utgår på grund av Kunds eventuella förluster inom de områden som ID-skydd är avsett att täcka. Om cxLoyalty på uppdrag av Göta Energi inte kan få Kunds betalningskrav tillbakadraget eller önskat material på internet avlägsnat, kommer detta framgå i ett förklarande/sammanfattande e-postmeddelande till Kund.

8. FULLMAKT

Göta Energi eller cxLoyalty inhämtar fullmakt från Kund i de fall där kontakt behöver tas med kreditgivare, kreditupplysningsföretag, webbplatser eller andra aktörer för att hjälpa Kund med att inhämta upplysningar för att upptäcka eventuella identitetsstöld eller vidta åtgärder för att begränsa ekonomiska förluster till följd av identitetsbedrägeri eller för bort önskat material från internet.

9. BETALNING OCH FAKTURERING

- 9.1 För tjänsten ID-skydd debiterar Göta Energi Kund en fast avgift , inklusive moms, per månad. Göta Energi förbehåller sig rätten att ändra denna avgift i enlighet med punkten 16 nedan.
- 9.2 Avgiften för ID-skydd faktureras Kund av Göta Energi, och om möjligt på samma faktura som Göta Energi utställer till Kund för elhandeln.

10. UPSÄGNING OCH UPPHÖRANDE

- 10.1 Göta Energi har rätt att säga upp Avtalet med en uppsägningstid om två (2) månader. Kund har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan utan iakttagande av någon uppsägningstid, men Kund faktureras för till och med utgången av den kalendermånad som Kund sade upp Avtalet. Kund kan säga upp Avtalet genom skriftligt meddelande till Göta Energi eller genom att kontakta Göta Energis kundservice (kontaktuppgifter framgår av punkten 14 nedan).
- 10.2 Göta Energi äger rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan i händelse av utebliven betalning, eller om Kund på annat sätt bryter mot villkoren.

11. ANSVAR

- 11.1 Göta Energi och cxLoyalty ansvarar inte för skada, förlust eller förseningar som beror på lagbud, naturkatastrof, myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, lockout, bojkott, blockad, brand, explosion, virusangrepp, sabotage eller liknande omständigheter som betecknas som orce majeure.
- 11.2 Utöver vad som framgår av dessa villkor och tvingande lagstiftning ansvarar Göta Energi och cxLoyalty inte för kostnader eller andra skador som Kund utsätts för. Göta Energi och cxLoyalty ansvarar vidare inte i något fall för några kostnader eller skador som någon annan part än Kund utsätts för.

12. GÖTA ENERGIS BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

För att Göta Energi ska kunna uppfylla sina åtaganden enligt Avtalet behöver Göta Energi saml i personuppgifter om Kund. För att kunna uppfylla Avtalet behöver Göta Energi även överföra Kunds kontaktuppgifter (namn och e-postadress) till cxLoyalty (se mer nedan under punkten 13). Om Kund vill läsa om sina rättigheter eller vill veta hur Göta Energi behandlar Kunds personuppgifter, se: <https://www.gotaenergi.se/om/integritetspolicy>

13. CXLOYALTYS BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

cxLoyalty är personuppgiftsansvarig för personuppgifter rörande Kund som Kund själv lägger in i systemet för Online bevakning samt eventuella sökresultat, samt information som cxLoyalty samlar in ifrån Kund, Göta Energi eller tredje part i samband med leverans av ID-skydd och hantering av eventuella frågor eller klagomål från Kund. Personuppgifter som samlas in är uppgifter som är nödvändiga för att leverera ID-skydd och hantera frågor/klagomål, och omfattar till exempel Kunds namn, e-postadress och kreditkortsnummer, samt information om Kunds användning av ID-skydd och eventuella sökresultat.

CxLoyalty behandlar personuppgifter i enlighet med gällande lag och cxLoyalts personuppgift policy för ID-skydd. Om Kund vill läsa om sina rättigheter eller vill veta hur cxLoyalty behandlar unds personuppgifter, se <https://cxloyalty.se/privacy-policy/>

14. KONTAKTUPPGIFTER

Göta Energi AB
org. nr. 556193-5585
Box 3218
400 10 Göteborg
Besöksadress: Sten Sturegatan 12
Telefon: 020-23 15 00
Hemsida: www.gotaenergi.se

Vid frågor eller klagomål beträffande ID-skydd kan Kund kontakta Göta Energi på telefonnummer +46 (0)770 457 499 eller via e-post på gotaaenergi@id-skydd.se.

cxLoyalty International AB
Box 19154, 104 32 Stockholm
Organisationsnummer: 556277-5824
Telefonnummer: +46 8 564 82 860
Webbplats : www.cxloyalty.se

15. DISTANSAVTALSLAGEN OCH KUNDS ÅNGERRÄTT

- 15.1 För det fall att Avtalet har ingåtts på distans eller utanför Göta Energis affärslokaler i enlighet med lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ("Distansavtalslagen"), har Kund rätt att frånträda Avtalet (ångerrätt) genom att till Göta Energi lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från dagen då Avtalet ingicks och Kund fått information om, samt ett standardformulär för , utövande av ångerrätten skriftligen eller i annan läsbar och varaktig form från Göta Energi.
- 15.2 Om Kund utnyttjar sin ångerrätt upphör Avtalet att gälla och både Kunds och Göta Energis skyldighet att fullgöra Avtalet bortfaller.

16. ÄNDRING AV VILLKOREN

- 16.1 Göta Energi förbehåller sig rätten att fritt modifiera och utveckla ID-skydd samt att ändra dessa villkor.
- 16.2 Förändringar av ID-skydd informeras Kund i huvudsak genom Göta Energis webbplats. Förändringar i pris och dessa villkor meddelas dock särskilt i skrift till Kund minst två (2) månader innan villkorsändringen träder i kraft.
- 16.3 Kund har ej rätt att, helt eller delvis, överlåta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt dessa villkor utan föregående skriftligt medgivande från Göta Energi.
- 16.4 Göta Energi äger rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till tredje part.

17. TVISTER

Twist avseende giltighet, tolkning och tillämpning av dessa villkor ska i första hand avgöras genom förhandlingar mellan parterna. Om sådana förhandlingar inte leder till att tvisten avgörs kan tvisten på Kunds begäran provas av Allmänna reklamationsnämnden. Tvisten kan även provas av allmän domstol eller annan, enligt författning, behörig instans, varvid svensk rätt ska tillämpas.