

IDENTITEETTISUOJA SENIORI

Identiteettisuoja Seniori -tuoteseloste

Voimassa 1.4.2025 alkaen

1. IDENTITEETTISUOJA SENIORIIN SISÄLTYVÄT PALVELUT

TUOTE	SISÄLTÖ	PALVELU
Palvelu liittyen identiteettivarkauksien ennaltaehkäisyyn ja apuun tietojen väärinkäyttötilanteissa internetissä.	Identiteettisuoja Seniori -palvelun tarkoituksena on auttaa identiteettivarkauksien ennaltaehkäisyssä ja tiettyjen internetissä tapahtuneiden tietojen väärinkäyttötilanteissa sekä korvata näistä aiheutuvia taloudellisia menetyksiä. Käyttäjä saa neuvoja ja apua identiteettivarkauksesta aiheutuvien petosten ennaltaehkäisemiseksi ja niiden havaitsemiseksi sekä identiteettivarkauksesta tai internetissä tapahtuneen tietojen väärinkäytöstä johtuvien mahdollisten taloudellisten menetysten laajuuden rajoittamiseksi. Identiteettisuoja Seniori -palvelu ei kuitenkaan takaa sitä, että identiteettivarkauksia tai internetissä tapahtuvaa tietojen väärinkäyttöä ei voi tapahtua.	- Apua internetissä tapahtuneen tietojen väärinkäytön sattuessa, ja - Apua identiteettivarkauden sattuessa Jos käyttäjä epäilee identiteettivarkautta tai internetissä tapahtunutta tietojen väärinkäyttöä, Käyttäjän on otettava yhteyttä Identiteettisuoja Seniorin Asiakaspalveluun saadakseen apua: Puhelin: +358 (0) 10 416 8028 Sähköposti: fortum@identiteettisuoja.fi
Vakuutusturva identiteettivarkauksesta aiheutuvien oikeusapukustannusten kattamiseksi.	Korvaa oikeudellisen avustajan kustannukset 25.000 euroon asti identiteettivarkauden sattuessa.	
Vakuutusturva taloudellisten menetysten varalta identiteettivarkauden sattuessa.	Korvaa taloudelliset vahingot 10.000 euroon asti identiteettivarkauden sattuessa.	

2. KETÄ IDENTITEETTISUOJA SENIORI KOSKEE?

Identiteettisuoja Seniori koskee yksityisasiakkaita (kuluttajia), jotka ovat tehneet Fortumin kanssa sopimuksen Identiteettisuoja Seniorista ("Asiakas" tai "Asiakkaat"). Identiteettisuoja Seniori on suunnattu täysikäisille kuluttajille, jotka surffailevat netissä satunnaisesti ja käyttävät sosiaalista mediaa vähemmissä määrin. Sisältyvät palvelut (Apu Internetissä olevien tietojen väärinkäytössä, Apu identiteettivarkauden yhteydessä ja vakuutusturva identiteettivarkauden yhteydessä) koskevat kuitenkin myös tiettyjä Asiakkaan sukulaisia alla kuvatulla tavalla.

Identiteettisuoja Seniori koskee:

- o Asiakasta, joka on tehnyt Fortumin kanssa sopimuksen Identiteettisuoja Seniori -palvelusta ja jolla on Suomen väestötietojärjestelmään rekisteröity vakituinen osoite Suomessa.
- o Asiakkaan aviopuolisoa/rekisteröityä kumppania/avopuolisoa ja muita henkilöitä, jotka asuvat vakituisesti samassa taloudessa Asiakkaan kanssa, ja joilla on Suomen väestötietojärjestelmään rekisteröitynä sama osoite kuin Asiakkaalla. Yhteismajoituksessa asuvien henkilöiden ei katsota kuuluvan samaan talouteen.
- o Asiakkaan yli 13-vuotiaat ja alle 20-vuotiaat lapset, joilla on Suomen väestötietojärjestelmään rekisteröitynä sama osoite kuin Asiakkaalla.
- o Asiakkaan yli 13-vuotiaat ja alle 20-vuotiaat lapset, joilla on Suomen väestötietojärjestelmään rekisteröitynä sama osoite kuin Asiakkaalla, mutta jotka asuvat opiskelun vuoksi eri osoitteessa ja jotka eivät ole ilmoittaneet osoitteenmuutosta Suomen väestötietojärjestelmään.

Jokaista, joka voi käyttää Palvelua edellä kuvatulla tavalla, kutsutaan yhteisesti "Käyttäjäksi". Käyttäjällä tulee olla Suomessa rekisteröity vakituinen asuinosoite.

3. VOIMAANTULO JA IRTISANOMINEN

Identiteettisuoja Seniori on voimassa siitä päivästä alkaen, kun Asiakas on tehnyt Fortumin kanssa sopimuksen Identiteettisuoja Seniorista. Asiakas voi milloin tahansa irtisanoa sopimuksen päättymään välittömästi ilmoittamalla siitä Fortumille kirjallisesti tai ottamalla yhteyttä Fortumin yleiseen asiakaspalveluun (yhteystiedot löytyvät alta Yleisten ehtojen Osan I kohdasta 14). Asiakkaan irtisanoessa sopimuksen Asiakas (ja muut Käyttäjät) menettävät välittömästi käyttöoikeutensa Identiteettisuoja Senioriin. Fortumilla on oikeus irtisanoa Identiteettisuoja Seniori -sopimus kahden (2) kuukauden irtisanomisaajalla.

4. APUA EPÄILLYSSÄ IDENTITEETTIVARKAUSSISSA TAI TIETOJEN VÄÄRINKÄYTTÖTILANTEISSA INTERNETISSÄ

Saadakseen apua epäilyssä identiteettivarkaudessa tai tietojen väärinkäytössä internetissä Asiakkaan tai muiden Käyttäjien tulee ottaa yhteyttä Identiteettisuoja Seniorin Asiakaspalveluun ("Asiakaspalvelu") puhelimitse +358 (0) 10 416 8028 tai sähköpostitse: fortum@identiteettisuoja.fi.

Jos Asiakaspalvelu yhdessä Käyttäjän kanssa toteaa, että Käyttäjälle on saattanut aiheutua taloudellista vahinkoa identiteettivarkauden seurauksena tai että Käyttäjä tarvitsee oikeudellista apua identiteettivarkauden seurauksena, Asiakaspalvelu saattaa käyttäjän yhteyteen vakuutusyhtiö AmTrust International Underwriters DAC kanssa AmTrust Nordic AB:n kautta, joka hoitaa AmTrustin korvausvaatimusten käsittelyn.

IDENTITEETTISUOJA SENIORIN EHDOT

OSA I – YLEISET EHDOT

Voimassa 1.4.2025 alkaen

1. YLEISTÄ IDENTITEETTISUOJA SENIORISTA

1.1 Sopimusosapuolet

Identiteettisuoja Seniori ("Identiteettisuoja Seniori") sisältää Mehrwerk AB:n ("Mehrwerk ") Fortum Markets Oy:n ("Fortum") puolesta toimittamat palvelut "Apu internetissä olevien tietojen väärinkäytön yhteydessä" ja "Apu identiteettivarkauden yhteydessä" jotka on suunnattu yksinomaan Fortumin yksityisasiakkaille (kuluttajille) ("Asiakas").

1.2 Palvelun tarjoaja

Mehrwerk vastaa yksin Identiteettisuoja Seniorin sisällöstä ja palvelun toimittamisesta.

Fortum ei osallistu alla kuvattujen Identiteettisuoja Seniori -palveluun liittyvien tietojen väärinkäytön tutkintaan. Identiteettisuoja Seniori sisältää myös vakuutusyhtiö AmTrust International Underwriters DAC:n ("AmTrust") tarjoaman vakuutusturvan. Vakuutusehdot löytyvät näiden ehtojen Osasta II (Vakuutustodistus ja -ehdot). AmTrust on siis vakuutuksenantaja vakuutukselle, joka sisältyy Identiteettisuoja Senioriin. Vakuutus on Fortumin ottama ryhmävakuutus, jossa Fortum on vakuutuksen vakuutuksenottaja ja Identiteettisuoja Seniorin ostanut Asiakas on vakuutettu.

1.3 Palvelun tarkoitus

Identiteettisuoja Senior on tarkoitettu ennaltaehkäisemään identiteettivarkauksia (jäljempänä "ID-varkaus", katso määritelmä alla olevasta kohdasta 5.1) tai internetissä olevien tietojen väärinkäyttöä sekä rajoittamaan näistä mahdollisesti aiheutuvia taloudellisia menetyksiä. Asiakas saa neuvoja ja apua ID-varkaudesta johtuvien petosten ehkäisemiseen ja havaitsemiseen sekä apua mahdollisten taloudellisten menetysten laajuuden rajoittamiseen identiteettipetosten ja internetissä tapahtuvan tietojen väärinkäytön yhteydessä. Identiteettisuoja Seniorin käyttö ei kuitenkaan takaa sitä, että Asiakkaalle ei voi tapahtua ID-varkautta.

2. SOPIMUKSEN TEKEMINEN JA VOIMASSAOLO

2.1 Sopimuksen tekeminen

Asiakas voi tehdä sopimuksen Identiteettisuoja Seniorista ("Sopimus") Fortumin asiakaspalvelun kautta tai muulla Fortumin hyväksymällä tavalla. Sopimukseen sovelletaan näitä sopimusehtoja ("Ehdot").

2.2 Voimassaolo

Sopimus on voimassa toistaiseksi siitä päivästä alkaen, jolloin Asiakas on allekirjoittanut Sopimuksen Fortumin kanssa. Sopimus antaa Asiakkaalle oikeuden käyttää Identiteettisuoja Senioria näiden Ehtojen mukaisesti Sopimuksen voimassaoloaikana. Asiakas vastaa siitä, että hänen sähköpostiosoitteensa on ilmoitettu Fortumille oikein, jotta Asiakas voi saada tarvittavat tiedot.

3. MITÄ IDENTITEETTISUOJA SENIOR -PALVELUUN SISÄLTYY?

3.1 Palvelun laajuus

Identiteettisuoja Seniori koostuu seuraavista osista:

- Apua internetissä olevien tietojen väärinkäytön yhteydessä.
- Apua ID-varkauden yhteydessä.
- Vakuutusturva ID-varkauden varalta.

3.2 Keitä palvelu koskee

Identiteettisuoja Seniori koskee seuraavia henkilöitä:

- Henkilöasiakas (kuluttaja), joka on tehnyt Fortumin kanssa Sopimuksen Identiteettisuoja Seniori -palvelusta ja jolla on Suomen väestötietojärjestelmään rekisteröity vakituinen osoite Suomessa.
- Asiakkaan aviopuoliso/rekisteröity kumppani/avopuoliso ja muut henkilöt, jotka asuvat vakituisesti samassa taloudessa, ja joilla on Suomen väestötietojärjestelmään rekisteröitynä sama osoite kuin Asiakkaalla. Yhteisasumuksessa asuvia ei lasketa samaan talouteen kuuluviksi.
- Asiakkaan yli 13-vuotiaat ja alle 20-vuotiaat lapset, joilla on Suomen väestötietojärjestelmään rekisteröitynä sama osoite kuin Asiakkaalla.

- Asiakkaan yli 13-vuotiaat ja alle 20-vuotiaat lapset, joilla on Suomen väestötietojärjestelmään rekisteröitynä sama osoite kuin Asiakkaalla, mutta jotka asuvat opiskelun vuoksi eri osoitteessa ja jotka eivät ole ilmoittaneet osoitteenmuutosta Suomen väestötietojärjestelmään.

Jokaista, joka voi käyttää palveluita edellä kuvatulla tavalla, kutsutaan yhteisesti "Käyttäjäksi". Käyttäjällä/käyttäjillä tulee olla Suomessa rekisteröity vakituinen asuinosoite.

3.3 Yhteydenotto saadaksesi apua

Saadakseen apua epäilyssä ID-varkautilanteesta tai internetissä tapahtuvassa tietojen väärinkäyttötilanteesta, Käyttäjän on otettava yhteyttä Identiteettisuoja Seniorin asiakaspalveluun ("Asiakaspalvelu") puhelimitse numeroon +358 (0) 10 416 8028 tai sähköpostitse: fortum@identiteettisuoja.fi.

3.4 Korvaushakemusten käsittely

Jos Asiakaspalvelu yhdessä Käyttäjän kanssa toteaa, että Käyttäjälle on saattanut aiheutua taloudellisia menetyksiä ID-varkauden seurauksena tai että Käyttäjä tarvitsee oikeudellista apua sellaisen seurauksena, Asiakaspalvelu saattaa Käyttäjän yhteyden vakuutusyhtiö AmTrust:in kanssa AmTrust Nordic AB:n kautta, joka hoitaa AmTrustin korvaushakemusten hallintaa.

4. APUA INTERNETISSÄ OLEVIENTIETOJEN VÄÄRINKÄYTÖN YHTEYDESSÄ

Käyttäjä saa pääsyn ennaltaehkäisevään neuvontaan, apuun ja opastukseen ei-toivotun ja laittoman materiaalin poistamiseksi internetistä sekä mahdollisuuden antaa Asiakaspalvelun huolehtia poistoprosessista.

4.1 Identiteettisuoja Seniori voi auttaa esimerkiksi seuraavissa asioissa:

- Ei-toivotut ja laittomat ja/tai loukkaavat kuvat ja videot,
- Loukkaavat kommentit ja uhkaukset,
- Kiusaamiseen liittyvä ja/tai muu häiritsevä sisältö,
- Väärennetyt sosiaalisen median profiilit,
- Hakkeroidut käyttäjätilit ja sähköpostitilit, ja
- Internetissä olevien hakutulosten ja tietojen indeksoinnin poistaminen, esimerkiksi Käyttäjän ohjeistaminen poistamaan itseään koskevat tiedot hakukoneista.

4.2 Ennaltaehkäisevä neuvonta sisältää:

- Internetin käyttöön liittyviä neuvoja ja opastusta,
- Neuvoja lasten internetin käyttöön,
- Neuvoja ja tietoja tunnettujen verkkosivustojen suojausasetuksista ja käyttöehdoista,
- Tietoja verkossa jaettuun aineistoon sovellettavista säännöistä ja oikeuksista, sekä
- Opastusta omien profiilien (ja niihin liittyvien kuvien, tekstin, videoiden) poistamiseen tai piilottamiseen.

4.3 Apu

Käyttäjää autetaan itse poistamaan ei-toivottu materiaali internetistä. Apu sisältää:

- Apua sen selvittämiseen, onko mahdollista vaatia ei-toivotun materiaalin poistamista,
- Opastusta siitä, miten käyttäjä konkreettisesti menettelee poistaakseen ja kitkeäkseen internettiin laitettua ei-toivottua materiaalia,
- Tietoja siitä, miten käyttäjä voi poistaa väärennetyjä profiileja ja puhdistaa käyttäjätilejä, ja
- Neuvontaa siitä, miten käyttäjän tulisi argumentoida verkkosivustoa vastaan ja mitä käyttäjä voi vaatia voimassaolevien ohjeiden ja lainsäädännön mukaan.

4.4 Käsittely – Asiakaspalvelu hoitaa asian Käyttäjän puolesta

Käyttäjällä on mahdollisuus antaa Asiakaspalvelun toteuttaa ei-toivotun, laittoman materiaalin poistaminen. Prosessi määräytyy Käyttäjän omien toiveiden ja tietämyksen, tapauksen monimutkaisuuden ja internetin saatavuuden perusteella. Käsittely sisältää:

- Asiakaspalvelu ottaa yhteyttä verkkosivuston omistajiin ja pyytää poistamaan Käyttäjään liittyvät ei-toivotut ja/tai loukkaavat tiedot/kuvat ja henkilötiedot, ja
- Asiakaspalvelu seuraa ja varmistaa, että tiedot todella poistetaan.

4.5 Käsittelyn edellytykset:

- Käyttäjä antaa valtakirjan Asiakaspalvelun pyynnöstä (katso kohta 8 alla),
- Verkkosivusto on luonteeltaan sellainen, että Asiakaspalvelun on sallittu vierailla siellä,
- Asiakaspalvelulla on mahdollisuus saada pääsy ei-toivottuun materiaaliin (esimerkkejä saavuttamattomasta materiaalista voivat olla esimerkiksi sosiaalisen median suljetuissa ryhmissä oleva materiaali), ja
- Valtaosa sivuston sisällöstä on kirjoitettu joko ruotsiksi, norjaksi, tanskaksi, suomeksi tai englanniksi.

5. APUA IDENTITEETTIVARKAUSTAPAUKSISSA

5.1 Identiteettivarkauden määritelmä

Identiteettivarkaus ("ID-varkaus") kattaa tilanteet, joissa kolmas osapuoli käyttää ilman Käyttäjän suostumusta Käyttäjän henkilöllisyyttä ja/tai henkilöllisyystodistusta petokseen tai muuhun rikolliseen toimintaan, joka voi aiheuttaa Käyttäjälle taloudellisia menetyksiä. Tämä voi esimerkiksi tarkoittaa lainan tai luottokortin hakemista, pankkitilin avaamista, tavaroiden tilaamista tai puhelinihtymän rekisteröintiä Käyttäjän nimiin. Korttipetoksia, kuten skimmingia tai PIN-koodin väärinkäyttöä ei sen sijaan pidetä ID-varkautena.

5.2 Henkilöllisyystodistuksen määritelmä

Henkilöllisyystodistus tarkoittaa mitä tahansa asiakirjaa, jolla voidaan todentaa Käyttäjän henkilöllisyys, kuten esimerkiksi henkilötunnus, nimikirjoitus, passi tai muu henkilöllisyystodistus.

5.3 Ennaltaehkäisy

Ottamalla yhteyttä Asiakaspalveluun puhelimitse tai sähköpostitse, Käyttäjä voi saada neuvontaa siitä, miten Käyttäjä voi vähentää riskiä altistua ID-varkauksille ja miten Käyttäjä voi havaita ja rajoittaa sellaisten seurauksia.

5.4 Havaitseminen

Jos Käyttäjä epäilee, että ID-varkaus on tapahtunut, Asiakaspalvelu auttaa hankkimaan tietoja esimerkiksi luotonantajilta ja luottotietoyhtiöiltä kartoittaakseen, onko ID-varkaus tapahtunut ja onko se johtanut taloudelliseen petokseen tai petoksen yritykseen.

5.5 Rajoittaminen

Asiakaspalvelu auttaa ryhtymään tarvittaviin toimenpiteisiin Käyttäjän puolesta seurausten rajoittamiseksi ja mahdollisten taloudellisten menetysten ehkäisemiseksi. Esimerkkejä tällaisista toimenpiteistä ovat:

- Muuttoeston luonti,
- Väliaikaisen luottokiellon asettaminen luottotietoyhtiöillä,
- Aiheettomien maksuvaatimusten kiistäminen ja hylkääminen,
- Perusteettomien merkintöjen poistaminen luottotietorekistereistä.

5.6 Puhelintuki

Käyttäjällä on pääsy Asiakaspalvelun puhelintukeen 24 tuntia vuorokaudessa, joka päivä. Erikoistuneet käsittelijät ovat käytettävissä arkisin klo 9.00-17.00.

5.7 ID-varkauteen liittyvän avun edellytykset:

- Käyttäjä ottaa yhteyttä Asiakaspalveluun heti, kun ID-varkaus havaitaan tai sitä epäillään (katso yhteystiedot kohdasta 14),
- Asiakaspalvelu saa Käyttäjältä valtakirjan (katso kohta 8),
- Käyttäjä tekee rikosilmoituksen heti, kun ID-varkaus havaitaan,
- Käyttäjä lähettää kopion tehdystä rikosilmoituksesta Asiakaspalveluun, ja
- Käyttäjä antaa Asiakaspalvelulle oikeat ja täsmälliset tiedot ja saatavilla olevat asiakirjat tapauksen kannalta merkityksellisistä olosuhteista.

5.8 Mitä ei korvata - ID-varkaus

- Käyttäjän työhön tai viranhoitoon liittyvä ID-varkaus,

- Oikeustoimiin ryhtyminen tai muut sellaiset toimet, jotka tavallisesti suorittaa asianajaja tai muu oikeudellinen neuvonantaja. Kustannukset Käyttäjän palkkaamasta oikeudellisesta neuvonantajasta (nämä kustannukset voidaan joissain tapauksissa kattaa asiakkaan kotivakuutuksesta),
- ID-varkaus, joka on syntynyt Käyttäjän rikollisten tekojen seurauksena,
- Mahdolliset Käyttäjälle aiheutuvat taloudelliset menetykset/kustannukset (katso kuitenkin Osan II Vakuutustodistus ja vakuutusehdot), ja
- Pohjoismaiden ulkopuolisten velkojen vaatimukset, joita ei kohdisteta suomalaisen perintätoimiston tai tuomioistuimen kautta.

6. VAKUUTUSTURVA

Identiteettisuoja Seniori sisältää vakuutuksen, joka kattaa oikeusavun kustannukset ID-varkauden yhteydessä sekä taloudelliset menetykset ID-varkauden yhteydessä. Yksityiskohtaiset vakuutusehdot löytyvät alla olevasta Osasta II (Vakuutustodistus ja vakuutusehdot). Huomaa, että tämä vakuutusturva on pakollinen osa Identiteettisuoja Senioria. Näin ollen ei ole mahdollista luopua vakuutusturvasta ja samalla säilyttää palvelun muita osia.

7. RAJOITUKSET – IDENTITEETTIVARKAUDET JA TIETOJEN VÄÄRINKÄYTTÖ INTERNETISSÄ

7.1 Rajoitukset

Kokonaisarvioinnissa voi olla vaikea osoittaa, että Käyttäjä ei ole se, kuka on esimerkiksi tehnyt tietyn petoksen, eikä näin ollen voida taata, että velkoja peruuttaa vaatimuksensa Käyttäjää kohtaan. Ei voida myöskään taata, että ei-toivottu aineisto on mahdollista poistaa internetistä. Ei myöskään voida taata, että sisältöä, jonka poistamista pyydetään, ei löydy muilta internet-sivustoilta kuin siltä, josta Käyttäjä on ilmoittanut.

7.2 Oikeus lopettaa asian käsittely

Asiakaspalvelulla on oikeus lopettaa asian käsittely, kun Käyttäjään kohdistuvaa maksuvaatimusta ei voida riittävästi sovellettavan lain, asetusten tai oikeuskäytännön mukaisesti, tai kun internetissä olevaa ei-toivottua aineistoa ei voida poistaa ja Asiakaspalvelu ei saa peruutettua yksittäisessä tilanteessa kohtuullisesti vaadittavat toimenpiteet on toteutettu.

7.3 Ilmoitus Käyttäjälle

Identiteettisuoja Seniorin kattamilla alueilla aiheutuneista vahingoista ei makseta korvausta Käyttäjälle muutoin kuin Osan II (Vakuutustodistus ja vakuutusehdot) mukaisesti. Jos Asiakaspalvelu ei saa peruutettua maksuvaatimusta Käyttäjää vastaan tai poistettua ei-toivottua materiaalia internetistä, tästä ilmoitetaan Käyttäjälle lähetettävässä selittävässä/yhteenvedo-tyyppisessä sähköpostissa.

8. VALTAKIRJA

Asiakaspalvelu hankkii valtakirjan Käyttäjältä tapauksissa, joissa Asiakaspalvelun on Asiakkaan puolesta otettava yhteyttä luotonantajiin, luottotietoyhtiöihin, verkkosivustoihin tai muihin toimijoihin auttaakseen käyttäjää hankkimaan tietoja mahdollisen ID-varkauden havaitsemiseksi tai ryhtymään toimenpiteisiin henkilöllisyyspetoksesta johtuvien taloudellisten menetysten rajoittamiseksi tai ei-toivotun materiaalin poistamiseksi internetistä.

9. MAKSAMINEN JA LASKUTUS

9.1 Maksaminen

Fortum veloittaa Asiakkaalta Identiteettisuoja Seniori -palvelusta kiinteän kuukausimaksun, joka sisältää arvonlisäveron. Fortum pidättää oikeuden muuttaa tätä maksua kohdan 16 mukaisesti.

9.2 Laskutus

Fortum laskuttaa Identiteettisuoja Seniorista perittävän maksun Asiakkaalta mahdollisuuksien mukaan samalla laskulla, jolla Fortum laskuttaa Asiakasta sähköntoimituksesta.

10. IRTISANOMINEN JA PÄÄTTYMINEN

10.1 Irtisanominen

Fortumilla on oikeus irtisanoa Sopimus kahden (2) kuukauden irtisanomisajalla. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa Sopimus päättymään välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mutta Asiakasta laskutetaan sen kalenterikuukauden loppuun, jona Asiakas irtisanoi Sopimuksen. Asiakas voi irtisanoa Sopimuksen ilmoittamalla siitä kirjallisesti Fortumille tai ottamalla yhteyttä Fortumin asiakaspalveluun (yhteystiedot löytyvät jäljempänä kohdasta 14).

10.2 Irtisanominen sopimusrikkomuksen vuoksi

Fortumilla on oikeus irtisanoa Sopimus päättymään välittömästi, jos Asiakas rikkoo olennaisesti tämän Sopimuksen mukaisia maksu- tai sopimusvelvoitteita eikä rikkomusta korjata Fortumin kirjallisesti ilmoittamassa kohtuullisessa määräajassa.

11. VASTUU

11.1 Ylivoimainen este

Fortum ja Mehrwerk eivät vastaa vahingoista, menetyksistä tai viivästyksistä, jotka johtuvat lakisääteisistä määräyksistä, viranomaisten päätöksistä, luonnonkatastrofeista, sotatapahtumista, lakoista, työsuoluista, boikoteista, saarroista, tulipaloista, räjähdyksistä, virushyökkäyksistä, sabotaasista tai vastaavista ylivoimaiseksi esteeksi luonnehdittavista olosuhteista.

11.2 Vastuun rajoitus

Fortum ja Mehrwerk eivät vastaa Asiakkaan kärsimistä menetyksistä tai muista vahingoista, ellei näistä Ehdosta tai pakottavasta lainsäädännöstä toisin ilmenne. Fortum ja Mehrwerk eivät myöskään missään tapauksessa vastaa muille kuin Asiakkaalle aiheutuneista kustannuksista tai vahingoista.

12. FORTUMIN SUORITTAMA HENKILÖTIE TOJEN KÄSITTELY

Jotta Fortum voi täyttää Sopimuksen mukaiset velvoitteensa, sen on käsiteltävä Asiakkaan tarpeellisia henkilötietoja. Fortum käsittelee Asiakkaan henkilötietoja Fortumin kulloinkin voimassa olevan tietosuojaselosteen mukaisesti. Asiakas voi tutustua Fortumin tietosuojaselosteeseen ja lukea oikeuksistaan täältä: <https://www.fortum.fi/tietosuoja/tietosuojaseloste>

13. MEHRWERKIN SUORITTAMA HENKILÖTIE TOJEN KÄSITTELY

13.1 Mehrwerk rekisterinpitäjänä

Rekisterinpitäjänä Mehrwerk on vastuussa Käyttäjää koskevista henkilötiedoista, joita Mehrwerk kerää Käyttäjältä, Fortumilta tai kolmansilta osapuolilta Identiteettisuoja Seniori -palvelun toimittamisen yhteydessä sekä Käyttäjän mahdollisten kysymysten tai valitusten käsittelyn yhteydessä. Kerättävät henkilötiedot ovat tietoja, jotka ovat välttämättömiä Identiteettisuoja Seniorin toimittamiseksi ja kyselyjen/valitusten käsittelemiseksi, ja niihin kuuluvat esimerkiksi Käyttäjän nimi, sähköpostiosoite ja tiedot siitä, miten Käyttäjä käyttää Identiteettisuoja Senioria.

13.2 Mehrwerkin tietosuojaseloste

Mehrwerk käsittelee henkilötietoja sovellettavan lain ja Mehrwerkin Identiteettisuoja Senioria koskevan tietosuojaselosteen mukaisesti, ks. [Regulatory: Mehrwerk](#)

14. YHTEYSTIEDOT

14.1 Fortum Markets Oy

Y-tunnus: 1852328-0

Postiosoite: PL 100, 00048 Fortum

Käyntiosoite: Keilalahdentie 2-4, 02150 Espoo

Kotisivu: www.fortum.fi

Energiapalveluihin, Sopimuksen tekemiseen ja irtisanomiseen liittyvää yleistä asiakaspalvelua varten asiakas voi ottaa yhteyttä Fortumiin puhelimitse numeroon [\(+358\) 200 19000](tel:+35820019000).

14.2 Identiteettisuoja Seniorin yhteystiedot:

Mehrwerk AB

Y-tunnus: 556277-5824

Postiosoite: Box 19154, 104 32 Tukholma

Verkkosivusto: www.mehrwerk.com

Identiteettisuoja Senioria koskeissa kysymyksissä tai valituksissa Käyttäjä voi ottaa yhteyttä Asiakaspalveluun puhelimitse +358 (0) 10 416 8028 tai sähköpostitse numeroon fortum@identiteettisuoja.fi.

15. ASIAKKAAN PERUUTTAMISOIKEUS

Jos Sopimus on tehty etäsopimuksena tai muualla kuin yrityksen toimitiloissa, Asiakkaalla on oikeus irtisanoa Sopimus (peruuttamisoikeus) ilmoittamalla siitä Fortumille neljäntoista (14) päivän kuluessa Sopimuksen solmimisesta (peruuttamisaika). Tiedot peruuttamisoikeudesta ja sen käytöstä löytyvät Fortumin [peruuttamislomakkeesta](#), jonka Asiakas saa sopimustarjouksessa ja/tai sopimusvahvistuksessa.

16. EHTOJEN MUUTTAMINEN

Fortum pidättää oikeuden vapaasti muuttaa ja kehittää Identiteettisuoja Seniori -palvelua ja näitä Ehtoja.

Identiteettisuoja Seniorin muutoksista tiedotetaan Asiakkaalle pääasiassa Fortumin verkkosivujen kautta. Hinnanmuutoksista ja näiden Ehtojen muutoksista ilmoitetaan Asiakkaalle kuitenkin kirjallisesti vähintään kaksi (2) kuukautta ennen muutosten voimaantuloa.

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää kokonaan tai osittain näiden Ehtojen mukaisia oikeuksiaan ja/tai velvollisuuksiaan ilman Fortumin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.

Fortumilla on oikeus siirtää Sopimuksen mukaiset oikeutensa ja velvollisuutensa kolmannelle osapuolelle.

17. ERI MIELISYYDET

Näiden Ehtojen pätevyyttä, tulkintaa ja soveltamista koskevat riidat ratkaistaan ensisijaisesti osapuolten välisin neuvotteluin. Mikäli tällaiset neuvottelut eivät johda riidan ratkaisemiseen, Asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan (<https://kuluttajariita.fi>) käsiteltäväksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi Asiakkaan tulee ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan (<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>).

Erimielisyys voidaan myös käsitellä yleisessä tuomioistuimessa tai muussa lain mukaan toimivaltaisessa instanssissa Suomen lakia soveltaen.

IDENTITEETTISUOJA SENIORI -PALVELUN SOPIMUSEHDOT

Osa II – Vakuutustodistus ja vakuutusehdot

Voimassa 1.4.2025 alkaen

Identiteettivarkausvakuutus on osa Identiteettisuoja Seniori -palvelua ("Identiteettisuoja Seniori").

Pakollisen ryhmävakuutuksen vakuutustodistus

Tähän vakuutukseen sovelletaan vakuutustodistusta, vakuutusehtoja, Fortum Markets Oy:n ja AmTrust International Underwriters DAC:n tekemää vakuutussopimusta sekä Suomen lakia.

VAKUUTUKSEN OTTAJA

Fortum Markets Oy (jäljempänä Fortum).

VAKUUTUKSEN ANTAJA

AmTrust International Underwriters DAC (jäljempänä AmTrust).

ID-VARKAUSVAKUUTUS

- Kattaa identiteettivarkaudesta aiheutuvan taloudellisen menetyksen enintään 10 000 eurolla.
 - Kattaa oikeudellisen avustajan kustannukset identiteettivarkauksessa enintään 25 000 eurolla.
- Identiteettivarkaudella (ID-varkaus) tarkoitetaan tilanteita, joissa kolmas osapuoli käyttää ilman vakuutetun suostumusta vakuutetun henkilöllisyyttä ja/tai henkilöllisyyden todentavaa asiakirjaa petoksen tai muun rikoksen tekemiseksi, minkä seurauksena vakuutetulle voi aiheutua taloudellinen menetys. Joku voi esimerkiksi hakea lainaa tai luottokorttia, avata pankkitilin, tilata tavaroita tai rekisteröidä puhelinliittymän vakuutetun nimissä. Identiteetillä/henkilöllisyydellä tarkoitetaan mitä tahansa henkilöllisyydestodistusta, jolla voidaan todentaa vakuutetun henkilöllisyys, kuten esimerkiksi henkilötunnus, allekirjoitus, digitaaliset allekirjoitukset, passi tai muu henkilöllisyydestodistus. Korttipetokset, kuten esimerkiksi skimmaus tai PIN-koodin väärinkäyttö, eivät ole identiteettivarkaus.

VAKUUTUKSEN PIIRISSÄ OLEVAT HENKILÖT

Kun asiakas tekee Fortumin kanssa sopimuksen Identiteettisuoja Seniori -palvelusta, vakuutus sisältyy palveluun. Tämän vakuutuksen mukaan vakuutettu on luonnollinen henkilö (jäljempänä Vakuutettu), jolla on voimassa oleva Identiteettisuoja Seniori -palvelua koskeva sopimus Fortumin kanssa.

Vakuutuksen piirissä olevat henkilöt:

- Yksityisasiakas (kuluttaja), joka on tehnyt Fortumin kanssa Identiteettisuoja Seniori -palvelua koskevan sopimuksen.
- Vakuutetun avio-/avopuoliso, rekisteröity kumppani ja muut vakituisten kotitalouden jäsenet, joilla on Suomen väestötietojärjestelmään rekisteröitynä sama osoite kuin Vakuutetulla. Yhteisöasumista ei katsota kotitaloudeksi.
- Vakuutetun vähintään 13-vuotiaat ja alle 20-vuotiaat lapset, joilla on yhteinen osoite Vakuutetun kanssa Suomen väestötietojärjestelmässä.
- Vakuutetun vähintään 13-vuotiaat ja alle 20-vuotiaat lapset, joilla on yhteinen osoite Vakuutetun kanssa Suomen väestötietojärjestelmässä, mutta jotka asuvat muualla opintojen vuoksi, eikä osoitteenmuutosta ole ilmoitettu Suomen väestötietojärjestelmään.

VAKUUTUKSEN VOIMAANTULO JA PÄÄTTYMINEN

Vakuutus on voimassa siitä päivästä alkaen, jona Asiakas on tehnyt sopimuksen Identiteettisuoja Seniori -palvelusta. Vakuutus päättyy automaattisesti, kun asiakas irtisanoo Identiteettisuoja Seniori -palvelua koskevan sopimuksen tai kun Fortum irtisanoo AmTrustin kanssa tehdyn pakollisen ryhmäsopimuksen.

TÄRKEÄT POIKKEUKSET

Vakuutuksesta ei korvata seuraavaa:

- a. ID-varkaus, joka liittyy ansiotoimintaan tai virantoimitukseen ja jossa petos kohdistuu työnantajaan tai muuhun toimeksiantajaan,
- b. ID-varkaus, joka aiheutuu Vakuutetun rikollisesta toiminnasta,
- c. Pohjoismaiden ulkopuolelle sijoittautuneen velkojan vaatimus, jota ei ole esittänyt suomalainen perintätoimisto tai vastaava,
- d. menetys, jonka tavanomaisesti korvaa viranomainen, pankki, rahoitusyhtiö tai muu vastaava laitos,
- e. ansionmenetys,
- f. taloudellinen menetys siinä tapauksessa, että Vakuutettu on maksanut ID-varkauden seurauksena syntyneen vaatimuksen ilman, että Vakuutuksenantajalla on ollut mahdollisuutta kiistää se,
- g. menetys, joka ilmenee myöhemmin kuin 12 kuukauden kuluessa ID-varkaudesta,
- h. ID-varkaus, jonka on tehnyt henkilö, joka on kirjoilla samassa osoitteessa kuin Vakuutettu.

Lisäksi oikeusturvavakuutuksesta ei makseta korvausta seuraavissa tapauksissa:

- i. Riita-asia, joka koskee ID-varkauteen perustuvaa vahingonkorvausta.
- j. Vakuutettu luopuu oikeudenkäynnissä tai sen ulkopuolella mahdollisuksistaan saada korvausta vastapuolelta.
- k. Kustannukset, jotka liittyvät väliliesmenettelyyn tai muuhun vastaavaan elimeen (ts. korvausta maksetaan vain yleisessä tuomioistuimessa syntyvistä kuluista).

TOIMENPIDE VAHINKOTAPAUKSESSA

ID-varkaudesta on ilmoitettava välittömästi ID-suojan asiakaspalveluun puhelimitse +358 (0) 10 416 8028 tai sähköpostilla osoitteeseen fortum@identiteettisuoja.fi. Mikäli selvitetyn ID-varkauden jälkeen velkaa on edelleen jäljellä, siitä on ilmoitettava AmTrustille välittömästi ja viimeistään kahdentoista (12) kuukauden kuluessa siitä, kun Asiakas on saanut tiedon vahingosta. Mikäli vahinkoilmoitus tehdään myöhemmin ja AmTrust on kärsinyt vahinkoa siitä, että vahinkotapahtumasta on kulunut pidempi aika kuin kaksitoista (12) kuukautta, vakuutuskorvausta voidaan alentaa olosuhteisiin nähden kohtuullisella tavalla.

VAHINKOKÄSITTELY

AmTrust Nordic AB, verkkoilmoitus: <https://amtrustnordic.jaycom.se/fortum>, osoite: Linnégatan 14, 114 47 Stockholm, tai sähköpostitse: skador@amtrustgroup.com.

VAHINKOASIAN UUELLEENKÄSITTELY

Jos et ole tyytyväinen vahinkoasiaa koskevaan päätökseen, AmTrust voi käsitellä asian uudelleen. Uudelleenkäsittelyä koskeva pyyntö on toimitettava kirjallisesti osoitteeseen AmTrust Nordic AB, Linnégatan 14, 114 47 Stockholm tai sähköpostitse: infonordic@amtrustgroup.com AmTrustin vahinkolautakunta käsittelee sitten uudelleen korvausvaatimuksen.

VALITUKSET

Ota vakuutusta koskevissa valitusasioissa yhteyttä AmTrustiin edellä mainittuun osoitteeseen tai sähköpostilla osoitteeseen klagomal@amtrustgroup.com.



IDENTITEETTISUOJA SENIORI -PALVELUN VAKUUTUSEHDOT

Voimassa 1.4.2025 alkaen

1. MÄÄRITELMÄT

Määritelmillä, jotka löytyvät myös asiakirjasta "Identiteettisuoja Seniori tuoteselosteesta" ja Osasta I (Yleiset ehdot), on sama merkitys tulkittaessa tämän vakuutuksen vakuutustodistusta tai näitä vakuutusehtoja, ellei jäljempänä mainita toisin.

Vakuutuksenantaja: AmTrust International Underwriters DAC, 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Ireland, jota valvoo Central Bank of Ireland. Vakuutuksenantajaa edustaa Suomessa sen pääasiamies AmTrust Nordic AB, Linnégatan 14, 114 47 Stockholm, Sweden puhelin +46(0)8-440 38 00.

Vakuutuksenottaja: Fortum Markets Oy, y-tunnus 1852328-0, postiosoite PL 100, 00048 Fortum.

Vakuutettu: Luonnollinen henkilö, joka täyttää jäljempänä kohdassa kolme (3) mainitut ehdot.

Vakuutus sopimus tai Ryhmäsopimus: Sopimus ryhmävakuutuksesta, jonka tekevät Vakuutuksenottaja ja Vakuutuksenantaja ja johon tämä vakuutus perustuu. Ryhmäsopimuksessa määrätään, ketkä kuuluvat vakuutukseen oikeutettuun ryhmään, milloin vakuutukset tulevat aikaisintaan voimaan, kuinka vakuutusta hallinnoidaan, Ryhmäsopimuksen voimassaoloaika, irtisanomisoikeus jne.

Tukipalvelu: Kuten Osan I (Yleiset ehdot) 5.5 kohdasta seuraa, asiakaspalvelu suorittaa ID-varkautapauksessa tiettyjä toimenpiteitä Vakuutetun puolesta seurauksien ja mahdollisten taloudellisten menetysten rajoittamiseksi. Esimerkkinä tällaisista toimenpiteistä on perusteettomien maksuvaatimusten kiistäminen ja torjuminen. Tukipalvelua ei tarjota Vakuutuksenantajaa, mutta tämän vakuutuksen edellytyksenä on, että Tukipalvelu on suoritettu, ennen kuin vakuutukseen perustuvia vaatimuksia voidaan esittää.

2. RYHMÄSOPIMUS

Vakuutuksen perustana on Ryhmävakuutusta koskeva sopimus, joka on tehty Vakuutuksenantajan ja Vakuutuksenottajan välillä. Olemassa oleva Ryhmäsopimus on vakuutuksen voimassaolon edellytys. Vakuutuksenottaja tai Vakuutuksenantaja voi irtisanoa Ryhmäsopimuksen. Jos Ryhmäsopimus irtisanoon, kaikkien Vakuutettujen vakuutusturvan voimassaolo lakkaa kohdan 15.3 mukaisesti.

3. KUKA ON TÄMÄN VAKUUTUKSEN MUKAINEN VAKUUTETTU

Tämän vakuutuksen mukainen Vakuutettu on Ryhmäsopimuksen mukaan luonnollinen henkilö (kuluttaja), joka täyttää seuraavat vaatimukset: (a) hänellä on Identiteettisuoja Seniori -palvelua koskeva voimassa oleva sopimus Fortumin kanssa, (b) hänen vakituinen osoite on rekisteröity Suomessa Suomen väestötietojärjestelmään (kaikkien vaatimusten pitää täytyä, jotta henkilö on Vakuutettu ja tämän vakuutuksen piirissä).

Vakuutuksen piirissä ovat Vakuutetun lisäksi:

- Vakuutetun avio-/avopuoliso, rekisteröity kumppani ja muut vakituisten kotitalouden jäsenet, joilla on Suomen väestötietojärjestelmään rekisteröitynä sama osoite kuin Vakuutetulla. Yhteisöasumista ei katsota kotitaloudeksi.
- Vakuutetun vähintään 13-vuotiaat ja alle 20-vuotiaat lapset, joilla on yhteinen osoite Vakuutetun kanssa Suomen väestötietojärjestelmässä.
- Vakuutetun vähintään 13-vuotiaat ja alle 20-vuotiaat lapset, joilla on yhteinen osoite Vakuutetun kanssa Suomen väestötietojärjestelmässä, mutta jotka asuvat muualla opintojen vuoksi, eikä osoitteenmuutosta ole ilmoitettu Suomen väestötietojärjestelmään.

Vakuutuksen piiriin kuuluvasta henkilöstä käytetään myös nimitystä Käyttäjä Osassa I (Yleiset ehdot).

Mikäli Vakuutettu kuolee, vakuutus on voimassa Vakuutetun kuolinpesän hyväksi seuraavaan Identiteettisuoja Seniori -palvelun eräpäivään saakka.

4. KOSKA VAKUUTUS TULEE VOIMAAN

Vakuutus tulee voimaan Ryhmäsopimuksessa mainittuna päivänä, ja se koskee niitä, jotka ovat Vakuutettuja kyseisenä ajankohtana. Myöhemmin Vakuutetuille vakuutus tulee voimaan sinä päivänä, jona henkilö solmii Sopimuksen, ellei Ryhmäsopimuksessa toisin määrätä.

Edellä mainittu tarkoittaa sitä, että vakuutus tulee Vakuutetun osalta voimaan sinä päivänä, jona Vakuutetun ja Vakuutuksenottajan tekemä sopimus Vakuutuksenottajan Identiteettisuoja Seniori -palvelusta tulee voimaan, mikäli Ryhmäsopimus on voimassa tänä ajankohtana.

5. KUINKA KAUAN VAKUUTUS ON VOIMASSA?

Vakuutus uusitaan automaattisesti kuukausittain niin kauan kuin Vakuutettu täyttää kohdassa kolme (3) mainitut vaatimukset eikä Vakuutuksenottaja tai Vakuutuksenantaja ole irtisanonut vakuutusta.

6. VAKUUTUKSEN VOIMASSAOLIALUE

Vakuutus on voimassa Pohjoismaissa.

7. MITÄ VAKUUTUKSEEN KUULUU?

Vakuutus kattaa kaksi osaa: a) oikeusturva ja b) taloudellinen menetys jäljempänä kuvatulla tavalla.

7.1 Oikeusturva

Jos Vakuutetun taloudellinen menetys ID-varkauden vuoksi on Asiakaspalvelun kautta suoritettua Tukipalvelun jälkeen edelleen olemassa, vakuutuksesta korvataan Vakuutetun oikeudellisen avustajan kulut riita-asiassa, joka koskee ID-varkauteen perustuvaa kiistettyä saatavaa, kuitenkin enintään summalla, joka mainitaan jäljempänä 12 kohdassa.

Riita-asialla tarkoitetaan sitä, että Vakuutettu on kokonaan tai osittain kiistänyt saatavan, joka on syntynyt ID-varkauden seurauksena. Jos Vakuutettuun ei kohdistu ID-varkauteen perustuvaa saatavaa, vakuutus ei ole voimassa.

Jotta oikeusturvavakuutus olisi voimassa, asiamiehen on edustettava Vakuutettua riita-asiassa. Asiamiehen on oltava soveltuva ottaen huomioon ne vaatimukset, joita Suomen laissa asetetaan asiamiehelle, ja hänen on oltava 1) asianajaja tai asianajotoimiston avustava lakimies tai 2) muu henkilö, joka täyttää soveltuvuutta koskevat vaatimukset.

Oikeusturvavakuutuksesta korvataan vain ne oikeudellisen avustajan kulut, jotka mainitaan jäljempänä 12 kohdassa (Korvaussäännöt).

7.2 Taloudellinen menetys (jäljellä oleva velka)

Vakuutuksesta korvataan taloudellinen menetys, joka on aiheutunut Vakuutetulle ID-varkauden seurauksena, kuitenkin enintään 13 kohdassa mainittuun summaan asti.

Tällainen menetys voi koostua esimerkiksi seuraavasta:

- ID-varkauteen perustuva velka tai kustannus, jota Vakuutettu, Asiakaspalvelu tai Vakuutuksenantaja ei ole voinut kiistää kokonaan, riippumatta siitä, onko kyse ID-varkauteen liittyvistä ostoista/palveluista tai lainoista/luotoista.
- Muistutusmaksu tai muu perintäkulu ID-varkauden perusteella.

7.3 Oikeusturvaa ja jäljellä olevaa velkaa koskevat yhteiset ehdot

Oikeus saada korvausta (sekä oikeusturvan että taloudellisen menetyksen osalta) edellyttää, että Vakuutettu on ottanut yhteyttä Asiakaspalveluun ja että Tukipalvelu on suoritettu loppuun. Asiakaspalvelu arvioi, milloin Tukipalvelu on suoritettu eikä muihin toimenpiteisiin voida ryhtyä. Jos Tukipalvelua ei ole suoritettu, tätä vakuutusta ei sovelleta.

ID-varkauden perusteella maksettava enimmäiskorvaus mainitaan jäljempänä 13 kohdassa.

ID-varkaus, joka johtaa useisiin rikoksiin, katsotaan yhdeksi (1) ID-varkaudeksi. Jokainen rikollinen toimi tai useat toisiinsa liittyvät rikolliset toimet, jotka johtuvat ID-varkaudesta, katsotaan yhdeksi ja samaksi ID-varkaudeksi.

Vakuutuksen voimassaolo edellyttää, että ID-varkaus on tehty sinä aikana, jona Vakuutettu on ollut vakuutettuna tämän vakuutuksen mukaisesti.

8. YLEISET POIKKEUKSET

Vakuutuksenantaja vapautuu vastuustaan Vakuutettua kohtaan, kun kyseessä on sota, sodankaltainen tapahtuma, sisällissota, sotilaallinen harjoitus, vallankumous, kapina, terrorismi, atomi- tai ydinreaktio, viranomaisen toimenpide, takavarikko, lakko tai saarto.

9. ERITYISET POIKKEUKSET

Vakuutuksesta ei korvata seuraavaa:

- ID-varkaus, joka liittyy ansiotoimintaan tai virantoimitukseen ja jossa petos kohdistuu työnantajaan tai muuhun toimeksiantajaan,
- ID-varkaus, joka aiheutuu Vakuutetun rikollisesta toiminnasta,
- Pohjoismaiden ulkopuolelle sijoittautuneen velkojan vaatimus, jota ei ole esittänyt suomalainen perintätoimisto tai vastaava,
- menetys, jonka tavanomaisesti korvaa viranomainen, pankki, rahoitusyhtiö tai muu vastaava laitos,
- ansionmenetys,
- taloudellinen menetys siinä tapauksessa, että Vakuutettu on

- maksanut ID-varkauden seurauksena syntyneen vaatimuksen ilman, että Vakuutuskenantajalla on ollut mahdollisuus kiistää se,
- g. menetys, joka ilmenee myöhemmin kuin 12 kuukauden kuluessa ID-varkaudesta,
 - h. ID-varkaus, jonka on tehnyt henkilö, joka on rekisteröitynä samassa osoitteessa Suomen väestötietojärjestelmässä kuin Vakuutettu.

Lisäksi oikeusturvavakuutuksesta ei makseta korvausta seuraavissa tapauksissa:

- i. Riita-asia, joka koskee ID-varkauteen perustuvaa vahingonkorvausta.
- j. Vakuutettu luopuu oikeudenkäynnissä tai sen ulkopuolella mahdollisuuksistaan saada korvausta vastapuolelta.
- k. Kustannukset, jotka liittyvät välimiesmenettelyyn tai muuhun vastaavaan elimeen (ts. korvausta maksetaan vain yleisessä tuomioistuimessa syntyvistä kuluista).

10. TURVALLISUUSMÄÄRÄYKSET

Vakuutettu on velvollinen:

- ottamaan välittömästi yhteyttä asiakaspalveluun, kun ID-varkaus on havaittu tai sellaista epäillään (yhteystietojen osalta katso Osan I (Yleiset ehdot) kohta 14),
- antamaan Asiakaspalvelulle I osassa (Yleiset ehdot) kohdassa 8 tarkoitettu valtakirja,
- ilmoittamaan petos poliisille heti kun ID-varkaus on havaittu,
- näyttämään vahvistuksen tehdystä rikosilmoituksesta,
- antamaan Asiakaspalvelulle oikeat tiedot ja asiakirjat olosuhteista joilla on merkitystä asiassa, jotta Asiakaspalvelu voi suorittaa Tukipalvelun I Osan (Yleiset ehdot) kohdassa 5.5 tarkoitettulla tavalla,
- hyväksymään Osassa I (Yleiset ehdot) olevat määräykset, jotka koskevat Identiteettisuoja Seniori -palvelua, ja noudattamaan niitä.

Lisäksi Vakuutetun on noudatettava tavanomaista huolellisuutta. Tavanomaisella huolellisuudella tarkoitetaan, että Vakuutettu:

- ryhtyy kohtuullisiin varotoimiin vahingon syntymisen estämiseksi,
- noudattaa turvallisuusmääräyksiä, joita pankit, korttityhtiöt, ja muut yhtiöt edellyttävät tai joita tämä vakuutus asettaa identiteetin väärinkäyttämisen estämiseksi,
- noudattaa olosuhteiden edellyttämää varovaisuutta, minkä yhteydessä on erityisesti huomioitava saatavuus, joka liittyy sähköiseen tietojenkäsittelyyn siltä osin kuin on kyse ulkopuolisten mahdollisuuksista päästä yksityisluonteisiin tietoihin. Ulkopuolisilla tarkoitetaan tässä yhteydessä myös henkilöä, joka on rekisteröitynä samassa osoitteessa kuin Vakuutettu.

Jos edellä mainittuja turvallisuusmääräyksiä ei ole noudatettu, korvausta saatetaan alentaa tai korvaus voidaan evätä kokonaan. Sama pätee, jos ID-varkaus liittyy Vakuutetun rikolliseen toimintaan tai törkeään huolimattomuuteen.

11. OMAVASTUU

Vakuutuksessa ei ole omavastuuta.

12. VAKUUTUKSENANTAJAN VASTUUNRAJOITUKSET

Vakuutusyhtiön enimmäisvastuu vahinkotapahtumalta on rajoitettu 10 miljoonaan euroon. Erityisesti on huomattava, että vahinkotapahtuma voi koskea useita Vakuutettuja esimerkiksi silloin, kun on kyse hakkerihyökkäyksestä, jossa useat Vakuutetut joutuvat ID-varkauden kohteeksi samassa hakkerihyökkäyksessä, jolloin näille Vakuutetuille aiheutuu vahinko, joka voidaan korvata tämän vakuutuksen mukaan. Tällaisesta vahinkotapahtumasta korvataan enintään 10 miljoonaa euroa kaikille korvaukseen oikeutetuille, jolloin korvaus maksetaan pro rata -laskelman mukaisesti.

13. KORVAUSSÄÄNNÖT

Vakuutuskenantaja päättää, milloin ja mihin toimenpiteisiin asiassa ryhdytään, mukaan lukien esimerkiksi päätös siitä, saatetaanko asia tuomioistuimen käsiteltäväksi vai suorittaako Vakuutuskenantaja Vakuutuskenantajalle korvauksen taloudellisesta menetyksestä; korvaussumma tältä osin voi olla enintään 10 000 euroa.

13.1 Taloudellinen menetys

Taloudellisesta menetyksestä maksettava enimmäiskorvaus vastaa tosiasiallisen menetyksen määrää, ja on kuitenkin enintään 10 000 euroa ID-varkautta ja vuotta kohden.

13.2 Oikeusturva

Enimmäiskorvaus oikeudellisesta avustajasta ID-varkautapauksessa on 25 000 euroa, josta enintään 4 000 euroa selvityskuluista ID-varkautta ja vuotta kohden.

Vakuutuskenantaja ei vastaa kuluista, jotka ovat aiheutuneet toimenpiteistä, joihin on ryhdytty ilman Vakuutuskenantajan ennalta antamaa suostumusta. Tämä tarkoittaa, että Vakuutetun on otettava yhteyttä Vakuutuskenantajaan ennen riita-asian vireillepanoa tai oikeudellisen avustajan puoleen kääntymistä.

Oikeusturvavakuutuksesta korvataan ainoastaan seuraavat oikeudellisen avustajan kustannukset:

- Yleinen sääntö: Kustannusten on oltava tarpeellisia ja kohtuullisia sekä sellaisia, joita Vakuutettu ei voi saada vastapuolelta.
- Oikeudellisen avustajan palkkio ja kustannukset: Palkkio maksetaan kohtuullisesta ajankäytöstä ja enintään sen tuntikustannuksen mukaisesti, jonka tuomioistuimella on vahvistanut riidan tutkimisen jälkeen tai Vakuutuskenantajan arvioitua riidan arvon, asian asteen ja laajuuden, suoritettua työn määrän ja luonteen sekä vastaavissa tapauksissa yleensä määrätty tai maksetut kustannukset.
- Selvityskulut: Asian selvityskulut ennen oikeudenkäyntiä, mikäli Vakuutetun asiamies tilaa selvityksen.
- Todistelu: Todistelukustannukset oikeudenkäynnissä.
- Toimitusmaksut: Toimitusmaksut tuomioistuimessa.
- Vastapuolen oikeudenkäyntikulut: Oikeudenkäyntikulut, jotka Vakuutettu on tuomittu maksamaan vastapuolelle tai valtiolle riita-asian ratkaisemisen jälkeen.

14. TOIMENPITEET VAHINKOTAPAUKSESSA

ID-varkaudesta on ilmoitettava Asiakaspalveluun välittömästi Osan I (Yleiset ehdot) 5 luvussa mainitulla tavalla, jotta Tukipalvelu voidaan suorittaa.

Jos Vakuutetun taloudellinen menetys ID-varkauden seurauksena on edelleen olemassa sen jälkeen, kun Tukipalvelu on suoritettu, vahingosta on ilmoitettava viipymättä ja viimeistään kahdentoista (12) kuukauden kuluessa Vakuutuskenantajalle. Asiakaspalvelu avustaa Asiakasta asian siirtämisessä Vakuutuskenantajan käsiteltäväksi. Mikäli vahinkoilmoitus tehdään myöhemmin ja Vakuutuskenantajalle on aiheutunut vahinkoa siitä, että vahinkotapahtumasta on kulunut yli kaksitoista (12) kuukautta, vakuutuskorvausta voidaan alentaa olosuhteisiin nähden kohtuullisella tavalla. Korvausta ei alenneta, jos Vakuutetun laiminlyönti on ollut vähäinen.

Tapahtumasta, johon vahinkoilmoitus perustuu, on Tukipalvelun suorittamisen jälkeen:

- ilmoitettava välittömästi Vakuutuskenantajalle
- tehtävä rikosilmoitus ID-varkaudesta, ja jäljennös rikosilmoituksesta on pyydettyä lähetettävä Vakuutuskenantajalle yhdessä allekirjoitetun valtakirjan kanssa
- lähetettävä pyydettyä Vakuutuskenantajalle todistus siitä, että Tukipalvelu on suoritettu.

Yhteystiedot vahinkotapauksessa: ks. Osa I (Yleiset ehdot), 14 kohta.

15. Yleiset sopimusehdot

15.1 Vakuutusmaksu ja sen suorittaminen

Ryhmävakuutuksen vakuutusmaksut mainitaan Ryhmäsopimuksessa. Vakuutusmaksut suorittaa Vakuutuskenantaja eli Fortum Markets Oy. Vakuutettu ei ole velvollinen suorittamaan vakuutusmaksuja Vakuutuskenantajalle.

15.2 Jatkuva vakuutus

Oikeutta jatkuvaan vakuutukseen ei ole.

15.3 Vakuutuksen uudistaminen ja päättymisen

Vakuutus sisältyy Vakuutuskenantajan Identiteettisuoja Seniori -palveluun niin kauan kuin Vakuutuskenantajan ja Vakuutuskenantajan välinen Ryhmäsopimus on voimassa. Lisäksi Vakuutetun tulee kuulua vakuutuksen piiriin, eli hänellä tulee olla voimassa oleva Identiteettisuoja Seniori -sopimus Vakuutuskenantajan kanssa. Vakuutetun vakuutusturva lakkaa automaattisesti, jos Vakuutetun Identiteettisuoja Seniori -sopimus päättyy. Vakuutuskenantajan vastuu päättyy kuukauden kuluttua vakuutuksen päättymisestä joko Ryhmäsopimuksen päättyessä tai kun Vakuutetun ja Vakuutuskenantajan välinen sopimus Identiteettisuoja Seniori -palvelusta päättyy.

15.4 Vanhentuminen

Vakuutuskorvausta tai muuta vakuutusturvaa vaativan on nostettava kanne kymmenen (10) vuoden kuluttua siitä ajankohdasta, jona sellainen olosuhde ilmenee, joka vakuutussopimuksen mukaan oikeuttaa tällaiseen turvaan. Jos vakuutusturvaa haluava on esittänyt vaatimuksen Vakuutuskenantajaa kohtaan ensimmäisessä kappaleessa mainitussa ajassa, määräaika kanteen nostamiselle on aina vähintään kuusi (6) kuukautta siitä, kun Vakuutuskenantaja on ilmoittanut lopullisen kantansa vaatimukseen. Jos kannetta ei nosteta tämän kohdan mukaisesti, oikeus vakuutuskorvaukseen

menetetään.

15.5 Monivakuutus

Jos tämän vakuutuksen mukaisesti vakuutettu intressi on vakuutettu myös toisella vakuutuksella, johon sisältyy monivakuutusta koskeva ehto, sama ehto koskee myös tätä vakuutusta.

15.6 Valitukset

Ota vakuutusta koskevissa valitusasioissa yhteyttä AmTrust Nordic AB:hen yllä mainittuun osoitteeseen tai sähköpostilla osoitteeseen klagomal@amtrustgroup.com. Asia käsitellään nopeasti, tehokkaasti ja huolellisesti. Jos valituksessa on kyse väärinkäsityksestä tai yksinkertaisesta virheestä, se oikaistaan välittömästi. AmTrust ilmoittaa Vakuutetulle mahdollisimman pian ja viimeistään 14 päivän kuluessa kirjallisesti siitä, kuinka AmTrust on arvioinut asian ja millä tavoin AmTrust on käsitellyt sen. Jos valitusta ei voida hyväksyä, sitä koskeva päätös perustellaan.

15.7 Vahinkoasian uudelleenkäsitely

Jos Vakuutettu ei ole tyytyväinen vahinkoasiaa koskevaan päätökseen, Vakuutuksenantaja voi käsitellä asian uudelleen. Uudelleenkäsitelyä koskeva pyyntö on toimitettava kirjallisesti osoitteeseen AmTrust Nordic AB, Linnégatan 14, 114 47 Stockholm, Sverige tai sähköpostitse osoitteeseen infonordic@amtrustgroup.com. AmTrust Nordicin vahinkolautakunta käsittelee sitten uudelleen korvausvaatimuksen. Uudelleenkäsitelyä koskeva päätös annetaan kahden (2) viikon kuluessa pyynnön vastaanottamisesta.

15.8 Sovellettava laki ja toimivaltainen tuomioistuin

Vakuutus sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Ryhmäsopimusta tai vakuutusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan suomalaisessa tuomioistuimessa. Tämä koskee myös erimielisyyttä vahingosta, joka on tapahtunut ulkomailla. Mahdollisen erimielisyyden voi käsitellä myös Kuluttajariitalautakunta, Hämeentie 3, PL 306, 00531 Helsinki, puh. 029 566 5200, www.kuluttajariita.fi. Vakuutettu voi myös nostaa kanteen Vakuutuksenantajaa vastaan yleisessä tuomioistuimessa.

15.9 Voimassa olevien säännösten vastaiset transaktiot

Vakuutuksenantaja ei maksa vakuutuskorvausta siltä osin kuin vahingosta maksettava korvaus on ristiriidassa Euroopan unionin tai Suomen päättämien pakotteiden tai saarron kanssa. Tämä koskee myös USA:n asettamia pakotteita tai saartoja, mikäli ne eivät ole ristiriidassa eurooppalaisten tai Suomen lakien tai säännösten kanssa. Jos maksu ei tavoita vastaanottajaa pakotteiden vuoksi, Vakuutuksenantajan katsotaan täyttäneen vakuutukseen perustuvat velvollisuutensa. Jos vakuutuksen voimaantulon jälkeen käy ilmi, että Vakuutuksenottaja, vakuutettu esine tai edunsaaja on pakotteiden tai saarron kohteena, Vakuutuksenantajalla on oikeus jättää Vakuutettu vakuutuksen soveltamisalan ulkopuolelle tai irtisanoa vakuutus päättymään, jos olosuhde koskee Vakuutuksenottajaa.

16. Vakuutuksenantaja

Tämän vakuutuksen Vakuutuksenantaja on AmTrust International Underwriters DAC, rek.nro 169384, 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Ireland, jota valvoo Central Bank of Ireland. Vakuutuksenantajaa edustaa Ruotsissa sen pääasiamies AmTrust Nordic AB, rek.nro 556671-5677, jonka yhteystiedot ovat jäljempänä.

17. YHTEYSTIEDOT YM.

17.1 Vahinkotapauksessa

Ota välittömästi yhteyttä Asiakaspalveluun puhelimitse +358 (0)10 416 8028 tai sähköpostitse fortum.identiteettisuoja.fi; (avoinna läpi vuorokauden) Tukipalvelun suorittamista varten.

Tämän vakuutuksen alainen vahinko on ilmoitettava seuraavaan osoitteeseen:

AmTrust Nordic AB, verkkoilmoitus:
<http://amtrustnordic.jaycom.se/fortum>, osoite: Linnégatan 14, 114 47 Stockholm, puhelin +46 (0)8-440 38 20.

Väärinkäsitysten välttämiseksi Asiakkaan on ensin otettava yhteyttä asiakaspalveluun ennen yhteydenottoa AmTrustiin. Asiakaspalvelu avustaa Asiakasta vakuutusasian siirtämisessä AmTrustin käsiteltäväksi.

17.2 Henkilötiedot

AmTrustille annettuja henkilötietoja käsitellään voimassa olevien tietosuojalakien ja yhtiön käytänteiden mukaisesti. Henkilötietojen käsittelyä koskevat tiedot löytyvät osoitteesta <https://amtrustnordic.com/privacy-policy>

17.3 Neuvonta

Vakuutettu voi saada neuvoja ja lisätietoja kuluttajariitalautakunnasta, Unioninkatu 16, PL 306, 00531 Helsinki, puh. 029 566 5200, www.kuluttajariita.fi.

AVTALSVILLKOR FÖR IDENTITETSSKYDD SENIOR

Produktöversikt Identitetsskydd Senior

Gäller fr.o.m 2025-04-01

1. TJÄNSTER INKLUDERADE I IDENTITETSSKYDD SENIOR

PRODUKT	INNEHÅLL	TJÄNSTER
Tjänster relaterade till förebyggande och hjälp vid identitetsstöld eller missbruk av information på internet.	Identitetsskydd Senior-tjänsten ska bidra till att förebygga identitetsstöld eller missbruk av information om på internet och begränsa ekonomisk förlust som uppstår till följd därav. Användaren får råd och hjälp för att förebygga och upptäcka bedrägerier till följd av identitetsstöld och för att begränsa omfattningen av eventuella skador i händelse av identitetsstöld och missbruk av information på internet. Identitetsskydd Senior garanterar dock inte att identitetsstöld eller missbruk information online inte kan ske.	- Hjälp vid missbruk av information på internet, och - Hjälp vid identitetsstöld. För att få hjälp vid misstankar om identitetsstöld eller missbruk av information på internet bör Användaren kontakta Identitetsskydd Seniors Kundtjänst: Telefon +358 (0) 10 416 8028 E-post: fortum@identiteettisuoja.fi
Försäkringsskydd för kostnader för juridisk hjälp vid identitetsstöld.	Täcker kostnader för juridiskt ombud vid id-stöld på upp till Euro 25 000.	
Försäkringsskydd för ekonomisk förlust vid identitetsstöld.	Täcker ekonomisk förlust vid id-stöld på upp till Euro 10 000.	

2. VEM GÄLLER IDENTITETSSKYDD SENIOR FÖR

Identitetsskydd Senior gäller för privatkunder (konsumenter) som har ingått avtal med Fortum om Identitetsskydd Senior ("Kund-/en"). Identitetsskydd Senior riktar sig till vuxna konsumenter som surfar lite på nätet och använder sociala medier i mindre utsträckning. De ingående tjänsterna (Hjälp vid missbruk av information på internet, Hjälp vid identitetsstöld, och försäkringsskydd vid identitetsstöld) gäller dock även för vissa anhöriga till Kunden i enlighet med vad som anges nedan;

Identitetsskydd Senior gäller för:

- Kunden som har ingått avtal med Fortum om tjänsten Identitetsskydd Senior och som har stadigvarande adress registrerad i Finland i finska befolkningsdatasystemet.
- Kundens make/maka/registrerade partner/sambo och övriga personer som stadigvarande bor i samma hushåll och som har samma adress som Kunden i det finska befolkningsdatasystemet. Personer i ett kollektivboende räknas inte som hörande till samma hushåll.
- Kundens barn över 13 år och under 20 år som har samma adress som Försäkrad i finska befolkningsdatasystemet.
- Kundens barn över 13 år och under 20 år som har samma adress som Försäkrad i finska befolkningsdatasystemet, men som bor på annan adress på grund av studier och som inte har anmält adressändring till det finska befolkningsdatasystemet.

Alla som kan använda tjänsten enligt ovan kallas tillsammans för "Användare". Användaren/Användarna måste ha en fasta bostadsadress registrerad i Finland.

3. IKRAFTTRÄDANDE OCH UPPSÄGNING

Identitetsskydd Senior gäller från det datum Kunden har ingått ett avtal med Fortum om Identitetsskydd Senior. Kunden kan säga upp avtalet när som helst med omedelbar verkan genom att meddela sin uppsägning till Fortum skriftligen eller genom att kontakta Fortums allmänna kundservice (kontaktinformation finns i Del 1, punkt 14 av Villkoren). Vid uppsägning av Kunden förlorar Kunden (och andra Användare) omedelbart sin tillgång till Identitetsskydd Senior. Fortum har rätt att säga upp avtalet om Identitetsskydd Senior med en uppsägningstid på två (2) månader.

4. HJÄLP VID MISSTANKE OM IDENTITETSSTÖLD ELLER MISSBRUK AV INFORMATION PÅ INTERNET

För att få hjälp vid misstänkt identitetsstöld eller missbruk av information på Internet måste Kunden eller andra Användare kontakta kundtjänsten för Identitetsskydd Senior ("Kundtjänst") på telefon +358 (0) 10 416 8028 eller via e-post: fortum@identiteettisuoja.fi.

Om Kundtjänst tillsammans med Användaren konstaterar att Användaren kan ha drabbats av en ekonomisk förlust till följd av en inträffad identitetsstöld eller att Användaren behöver juridisk hjälp till följd av en identitetsstöld, sätter Kundtjänst Användaren i kontakt med försäkringsgivaren AmTrust International Underwriters DAC genom AmTrust Nordic AB som sköter AmTrusts skadehantering.

AVTALSVILLKOR FÖR IDENTITETSSKYDD SENIOR

DEL I – ALLMÄNNA VILLKOR

Gäller fr o m 2025-04-01

1. ALLMÄNT OM IDENTITETSSKYDD SENIOR

1.1 Avtalsparter

Identitetsskydd Senior ("Identitetsskydd Senior") innehåller tjänsterna "Hjälp vid identitetsstöld" och "Hjälp vid missbruk av information på internet" som tillhandahålls av Mehrwerk AB ("Mehrwerk") på uppdrag av Fortum Markets Oy ("Fortum") och som uteslutande riktar sig till Fortums privatkunder (konsumenter) ("Kund").

1.2 Tjänsteleverantör

Mehwerk är ensam ansvarig för innehållet i och utförande av tjänsten. Fortum deltar inte i utredningen av missbruk av informationen som beskrivs nedan relaterade till Identitetsskydd Senior. I Identitetsskydd Senior ingår även ett försäkringsskydd som tillhandahålls av försäkringsbolaget AmTrust International Underwriters DAC ("AmTrust"). Villkoren för försäkringen återfinns i Del II (Försäkringsbevis och försäkringsvillkor) av dessa Villkor. Det är således AmTrust som är försäkringsgivare för den försäkring som ingår i Identitetsskydd Senior. Försäkringen är en grupp-försäkring som tecknats av Fortum, där Fortum är försäkringstagare för försäkringen och Kund som köpt Identitetsskydd Senior är den försäkrade.

1.3 Tjänstens syfte

Identitetsskydd Senior är avsedd att bidra till att förebygga identitetsstöld (hädanefter "ID-Stöld", se definitionen i punkten 5.1 nedan) eller missbruk av information på internet, samt begränsa eventuell ekonomisk förlust som uppstått till följd därav. Kunden får rådgivning och hjälp med att förebygga och upptäcka bedrägeri till följd av ID-Stöld, samt hjälp med att begränsa omfattningen av eventuell ekonomisk skada vid identitetsbedrägeri och missbruk av information på internet. Användandet av Identitetsskydd Senior innebär dock inte en garanti för att en ID-Stöld inte kan drabba Kunden.

2. AVTALSINGÅENDE OCH GILTIGHET

2.1 Avtalets ingående

Avtal om Identitetsskydd Senior ("Avtalet") kan tecknas av Kunden via Fortums kundservice, eller annan av Fortum godkänd metod för ingående av avtal. För Avtalet gäller dessa avtalsvillkor ("Villkoren").

2.2 Giltighet

Avtalet gäller tills vidare från den dag som Kunden har tecknat Avtalet med Fortum, och ger Kunden rätt att under denna tid utnyttja Identitetsskydd Senior i enlighet med dessa Villkor. Kunden ansvarar för att Kundens e-postadress är korrekt angiven till Fortum för att få nödvändig information.

3. VAD OMFATTAS AV IDENTITETSSKYDD SENIOR

3.1 Tjänstens omfång

Identitetsskydd Senior består av följande delar:

- Hjälp vid missbruk av information på internet.
- Hjälp vid identitetsstöld.
- Försäkringsskydd vid identitetsstöld.

3.2 Vem gäller tjänsten för

Identitetsskydd Senior gäller för:

- Privatkund (konsument) som har ingått avtal med Fortum om tjänsten Identitetsskydd Senior och som har stadigvarande adress registrerad i Finland i finska befolkningsdatasystemet.
- Kundens make/maka/registrerade partner/sambo och övriga personer som stadigvarande bor i samma hushåll och som har samma adress som Kunden i det finska befolkningsdatasystemet. Personer i ett kollektivt boende räknas inte som hörande till samma hushåll.
- Kundens barn över 13 år och under 20 år som har samma adress som Försäkrad i finska befolkningsdatasystemet.
- Kundens barn över 13 år och under 20 år som har samma adress som Försäkrad i finska befolkningsdatasystemet, men som bor på

annan adress på grund av studier och som inte har anmält adressändring till det finska befolkningsdatasystemet.

Alla som kan använda tjänsterna enligt ovan kallas tillsammans för "Användare". Användaren/Användarna måste ha en fasta bostadsadress registrerad i Sverige.

3.3 Kontakt för hjälp

För att få hjälp vid misstänkt ID-Stöld eller missbruk av information på Internet måste Användaren kontakta kundtjänsten för Identitetsskydd Senior ("Kundtjänst") på telefon +358 (0) 10 416 8028 eller via e-post: fortum@identiteettisuoja.fi.

3.4 Skadehantering

Om Kundtjänst tillsammans med Användaren konstaterar att Användaren kan ha drabbats av en ekonomisk förlust till följd av en inträffad ID-Stöld eller att Användaren behöver juridisk hjälp till följd av en ID-Stöld, sätter Kundtjänst Användaren i kontakt med försäkringsgivaren AmTrust genom AmTrust Nordic AB som sköter AmTrusts skadehantering.

4. HJÄLP VID MISSBRUK AV INFORMATION PÅ INTERNET

Användaren får tillgång till förebyggande rådgivning, assistans och vägledning med att ta bort oönskat och olaglig material på internet samt möjlighet att låta Kundtjänst ta hand om raderingsprocessen.

4.1 Identitetsskydd Senior kan exempelvis hjälpa till med:

- Önskade och olagliga, 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, och
- Avindexering av sökresultat och information på internet, i.e. vägledning till Användaren att ta bort information om sig själv från sökmotorer.

4.2 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 på internet, och
- Vägledning om hur egna profiler (och tillhörande bilder, text, videoklipp) kan raderas eller döljas.

4.3 Assistans

Användaren får hjälp med att själv vidta åtgärder för att 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 Användaren konkret bär sig åt för att avlägsna och rensa bort oönskat material som har lagts ut på internet,
- Information om hur Användaren kan radera falska profiler och städa upp i användarkonton, och
- Rådgivning om hur Användaren bör argumentera mot webbplatsen och vad Användaren kan kräva enligt gällande riktlinjer och lagstiftning.

4.4 Handläggning – Kundtjänst tar över ärendet för Användaren

Användaren har möjlighet att överlåta till Kundtjänst att ta bort oönskat, olaglig material. Processen avgörs av Användarens önskemål, Användarens kunskaper, ärendets komplexitet och tillgången till internet. Handläggning inkluderar att:

- Kundtjänst kontaktar ägarna till webbplatsen med begäran om att oönskade och/eller kränkande uppgifter/bilder och personuppgifter som rör Användaren ska raderas, och
- Kundtjänst följer upp och ser till att informationen verkligen blir raderad.

4.5 Förutsättningar för handläggning:

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

5. HJÄLP VID IDENTITETSSTÖLD

5.1 Definition av identitetsstöld

Identitetsstöld ("ID-Stöld") omfattar situationer där en tredje part, utan samtycke från Användaren, använder sig av Användarens identitet och/eller identitetshandling för att begå bedrägeri eller annan kriminell handling som kan medföra ekonomisk förlust för Användaren. Det kan till exempel innebära att i Användarens namn ansöka om lån eller kreditkort, öppna ett bankkonto, beställa varor eller registrera ett telefonabonnemang. Kortbedrägeri, till exempel skimming eller missbruk av PIN-kod, anses däremot inte som en ID-Stöld.

5.2 Definition av identitetshandling

Med identitet menas varje typ av identitetshandling som kan säkerställa Användarens identitet, till exempel personnummer, namnteckning, digitala signaturer, pass, eller annan id-handling.

5.3 Förebyggnad

Användaren kan få rådgivning genom att kontakta vår Kundtjänst via telefon eller e-post om hur Användaren kan minska risken att utsättas för ID-Stöld och hur Användaren kan upptäcka ID-Stöld och begränsa konsekvenserna.

5.4 Upptäckt

Misstänker Användaren att en ID-Stöld har ägt rum, hjälper Kundtjänst till med att inhämta upplysningar från exempelvis kreditgivare och kreditupplysningsföretag för att kartlägga om en ID-Stöld har ägt rum och om det har resulterat i ekonomiskt bedrägeri eller försök till bedrägeri.

5.5 Begränsning

Kundtjänst hjälper till med att vidta nödvändiga åtgärder på Användarens vägnar för att begränsa konsekvenserna och förebygga eventuella ekonomiska förluster. Exempel på sådana åtgärder är:

- Upprättande av spärr för adressbyte,
- Lägga temporär bedrägerispärr hos kreditupplysningsföretagen
- Bestridande och avvisande av orättmätiga betalningskrav,
- Avlägsnande av orättmätiga anmärkningar i kreditupplysningsdatabaser.

5.6 Telefonassistent

Användaren har tillgång till telefonassistent från Kundtjänst 24 timmar om dygnet, alla dagar. Specialiserade rådgivare finns tillgängliga vardagar kl. 09:00–17:00.

5.7 Förutsättningar för Hjälp vid identitetsstöld :

- Användaren kontaktar Kundtjänst så snart en ID-Stöld upptäcks eller misstänks (se kontaktuppgifter i punkt 14 nedan),
- Kundtjänst får en fullmakt från Användaren (se punkt 8 nedan),
- Användaren anmäler bedrägeriet till polisen så snart en ID-Stöld upptäcks,
- Användaren sänder en kopia på den genomförda polisanmälan till Kundtjänst, och
- Användaren förser Kundtjänst med korrekta upplysningar och tillgängliga dokument om omständigheter som har betydelse i ärendet.

5.8 Vad omfattas inte – ID-Stöld

- ID-Stöld som har samband med Användarens arbete eller tjänsteutövning,

- Vidtagande av rättsliga åtgärder eller andra åtgärder som normalt utförs av en advokat eller annat juridiskt biträde eller kostnader för av Användaren anlitat juridiskt biträde (dessa kostnader kan i vissa fall täckas av Användarens hemförsäkring),
- ID-Stöld som har uppstått till följd av Användarens straffbara handlingar,
- Eventuella ekonomiska förluster/kostnader för Användaren (se dock försäkringsvillkoren i Del II), och
- Krav från fordringsägare utanför Norden som inte riktas via finsk inkassobyrå eller rättsinstans.

6. FÖRSÄKRINGSSKYDD

Identitetsskydd Senior inbegriper ett försäkringsskydd i förhållande till kostnader för juridisk hjälp vid ID-Stöld, samt för ekonomisk förlust vid ID-Stöld. De fullständiga försäkringsvillkoren återfinns i Del II (Försäkringsbevis och försäkringsvillkor) nedan. Notera att detta försäkringsskydd är en del av Identitetsskydd Senior. Det är således inte möjligt att avsäga sig försäkringsskyddet och samtidigt ha kvar övriga delar av tjänsten.

7. BEGRÄNSNINGAR – IDENTITETSSTÖLD OCH MISSBRUK AV INFORMATION PÅ INTERNET

7.1 Begränsningar

Det kan vid en helhetsbedömning vara svårt att bevisa att det inte är Användaren som exempelvis har utfört ett visst bedrägeri och det kan därför inte garanteras att en borgenär drar tillbaka sitt krav mot Användaren. 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 Användaren har upplysts om.

7.2 Rätt att avsluta ärendet

Kundtjänst har rätt att avsluta ärendet när ett betalningskrav mot Användaren inte kan bestridas i enlighet med gällande lag, föreskrift eller rättspraxis, eller då oönskat material på internet inte kan tas bort och Kundtjänst bedömer att alla de åtgärder som rimligen kan krävas i den enskilda situationen har vidtagits.

7.3 Meddelande till Användaren

Ingen ersättning utgår på grund av Användarens eventuella förluster inom de områden som Identitetsskydd Senior är avsedd att täcka, annat än vad som följer av försäkringsvillkoren i Del II. Om Kundtjänst inte kan få ett betalningskrav mot Användaren tillbakadraget eller oönskat material på internet avlägsnats, kommer detta framgå i ett förklarande/sammanfattande e-postmeddelande till Användaren.

8. FULLMAKT

Kundtjänst inhämtar fullmakt från Användaren i de fall där kontakt på Kundens vägnar behöver tas med kreditgivare, kreditupplysningsföretag, webbplatser eller andra aktörer för att hjälpa Användaren med att inhämta upplysningar för att upptäcka eventuell ID-Stöld eller vidta åtgärder för att begränsa ekonomiska förluster till följd av identitetsbedrägeri, eller för att få bort oönskat material från internet.

9. BETALNING OCH FAKTURERING

9.1 Betalning

För tjänsten Identitetsskydd Senior debiterar Fortum Kunden en fast avgift, inklusive moms, per månad. Fortum förbehåller sig rätten att ändra denna avgift i enlighet med punkten 16 nedan.

9.2 Fakturering

Avgiften för Identitetsskydd Senior faktureras Kunden av Fortum, om möjligt på samma faktura som Fortum utställer till Kunden för elleverans.

10. UPPSÄGNING OCH UPPHÖRANDE

10.1 Uppsägning

Fortum har rätt att säga upp Avtalet med en uppsägningstid om två (2) månader. Kunden har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan utan iakttagande av någon uppsägningstid, men Kunden faktureras för Identitetsskydd Seniortill och med utgången av den kalendermånad som Kunden sade upp Avtalet. Kunden kan säga upp Avtalet genom skriftligt meddelande till Fortum eller genom att kontakta Fortums kundservice (kontaktuppgifter framgår under punkt 14 nedan).

10.2 Uppsägning vid avtalsbrott



Fortum äger rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Kunden väsentligen bryter mot sina betalnings- eller avtalsförpliktelser under detta Avtal och avtalsbrottet inte har åtgärdats inom en rimlig tidsperiod som Fortum meddelat skriftligen.

11. ANSVAR

11.1 Force majeure

Fortum och Mehrwerk ansvarar inte för skada, förlust eller förseningar som beror på lagbud, myndighetsbeslut, naturkatastrof, krigshändelse, strejk, lockout, bojkott, blockad, brand, explosion, virusangrepp, sabotage eller liknande omständigheter som betecknas som force majeure.

11.2 Ansvarsbegränsning

Utöver vad som framgår av dessa Villkor och tvingande lagstiftning ansvarar varken Fortum eller Mehrwerk för några kostnader eller andra skador som Kunden utsätts för. Fortum och Mehrwerk ansvarar vidare inte i något fall för några kostnader eller skador som någon annan part än Kunden utsätts för.

12. FORTUMS BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

För att Fortum ska kunna uppfylla sina åtaganden enligt Avtalet behöver Fortum behandla nödvändiga personuppgifter om Kunden. Fortum behandlar Kundens personuppgifter i enlighet med Fortums ikraftvarande integritetspolicy. Kunden hittar Fortums integritetspolicy och kan läsa om sina rättigheter här: <https://www.fortum.fi/sv/integritetspolicy>

13. MEHRWERKS BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

13.1 Mehrwerk - är personuppgiftsansvarig

Mehrwerk är som personuppgiftsansvarig ansvarig för personuppgifter rörande Användaren som Mehrwerk samlar in ifrån Användaren, Fortum eller tredje part i samband med leverans av Identitetsskydd Senior och hantering av eventuella frågor eller klagomål från Användaren. Personuppgifter som samlas in är uppgifter som är nödvändiga för att leverera Identitetsskydd Senior och hantera frågor/klagomål, och omfattar till exempel Användarens namn, e-postadress, samt information om Användarens användning av Identitetsskydd Senior.

13.2 Mehrwerks integritetspolicy

Mehrwerk behandlar personuppgifter i enlighet med gällande lag och Mehrwerks integritetspolicy för Identitetsskydd Senior, se: [Regulatory: Mehrwerk](#)

14. KONTAKTUPPGIFTER

14.1 Fortum Markets Oy

FO-nummer: 1852328-0

Postadress: PL 100, 00048 Fortum

Besöksadress: Kägelludsvägen 1, 02150 Esbo

Hemsida: www.fortum.fi/sv

För allmän kundservice beträffande energitjänster, avtalsingående och uppsägning kan Kund kontakta Fortum på telefonnummer [\(+358\) 200 19000](tel:+35820019000).

14.2 Kontaktuppgifterna för Identitetsskydd Senior:

Mehrwerk AB

Organisationsnummer: 556277-5824

Box 19154, 104 32 Stockholm

Webbplats: www.mehrwerk.com

Vid frågor eller klagomål beträffande Identitetsskydd Senior kan Användaren kontakta Kundtjänst på telefonnummer +358 (0) 10 416 8028 eller via e-post på fortum@identiteettisuoja.fi.

15. KUNDENS ÅNGERRÄTT

Vid avtal som ingås på distans eller utanför affärslokaler har Kunden rätt att frånträda Avtalet (ångerrätt) genom att till Fortum lämna meddelande om detta inom fjorton (14) dagar från den dag då Avtalet ingicks (ångerfrist). Information om ångerrätten och hur den används finns i Fortums [ångerblankett](#) som Kunden erhåller i avtalsofferten och/eller avtalsbekräftelsen.

16. ÄNDRING AV VILLKOREN

Fortum förbehåller sig rätten att fritt modifiera och utveckla Identitetsskydd Senior samt att ändra dessa Villkor.

Förändringar i Identitetsskydd Senior informeras Kunden i huvudsak genom Fortums webbplats. Förändringar i pris och dessa Villkor meddelas dock skriftligen till Kunden minst två (2) månader innan villkorsändringen träder i kraft.

Kunden har ej rätt att, helt eller delvis, överlåta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt dessa Villkor utan föregående skriftligt medgivande från Fortum.

Fortum 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 en lösning av tvisten kan Kunden hänskjuta ärendet till konsumenttvistenämnden (<https://kuluttajariita.fi/sv>). Innan ärendet överlämnas till konsumenttvistenämnden måste kunden kontakta konsumentrådgivningen (<https://www.kkv.fi/sv/konsumentradgivning/>).

Twister kan också prövas vid en allmän domstol eller vid en annan enligt finsk lag behörig instans, vid vilka finsk lag ska tillämpas.



AVTALSVILLKOR FÖR IDENTITETSSKYDD SENIOR

DEL II – Försäkringsbevis och försäkringsvillkor

Gäller fr. o. m. 2025-04-01

Identitetsskyddsförsäkringen ingår som en del av tjänsten Identitetsskydd Senior ("Identitetsskydd Senior").

Försäkringsbevis för gruppförsäkringen

För denna gruppförsäkringen gäller försäkringsbeviset, försäkringsvillkoren, försäkringsavtalet mellan Fortum Markets Oy och AmTrust International Underwriters DAC samt finsk lag.

FÖRSÄKRINGSTAGARE

Fortum Markets Oy (nedan kallat Fortum).

FÖRSÄKRINGSGIVARE

AmTrust International Underwriters DAC (nedan kallad AmTrust)

ID-SKYDDSFÖRSÄKRING

- Täcker ekonomiska förlust vid ID-Stöld på upp till Euro 10 000.
- Täcker kostnader för juridiskt biträde vid ID-Stöld på upp till Euro 25 000.

ID-Stöld omfattar situationer där en tredje part, utan samtycke från försäkrad, använder sig av försäkrads identitet och/eller identitetshandling för att begå bedrägeri eller annan kriminell handling som kan medföra ekonomisk förlust för försäkrad. Det kan till exempel innebära att i försäkrads 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 försäkrads identitet, till exempel personnummer, namnteckning, digitala signaturer, pass eller annan id-handling. Kortbedrägeri, till exempel, skimming eller missbruk av PIN-kod, utgör däremot inte en ID-Stöld.

VEM FÖRSÄKRINGEN GÄLLER

När Kund ingått ett avtal om Identitetsskydd Senior med Fortum, så är försäkringen inkluderad. Försäkrad enligt denna försäkring är den fysiska person som har ett gällande avtal om Identitetsskydd Senior med Fortum (nedan Försäkrad).

Försäkringen gäller för:

- Privatkund (konsument) som har ingått avtal med Fortum om tjänsten Identitetsskydd Senior.
- Försäkrads make/maka/registrerade partner/sambo och övriga personer som stadigvarande bor i samma hushåll och som har samma adress som Försäkrad i finska befolkningsdatasystemet. Personer i ett kollektivt boende räknas inte som hörande till hushåll.
- Försäkrads barn över 13 år och under 20 år som har samma adress som Försäkrad i finska befolkningsdatasystemet.
- Försäkrads barn över 13 år och under 20 år som har samma adress som Försäkrad i finska befolkningsdatasystemet, men bor på annan adress på grund av studier och som inte har anmält adressändring till det finska befolkningsdatasystemet.

FÖRSÄKRINGENS IKRAFTTRÄDANDE OCH UPPHÖRANDE

Försäkringen är giltig från och med den dag Kunden har ingått ett avtal om Identitetsskydd Senior. Försäkringen upphör automatiskt om Kunden säger upp sitt avtal om Identitetsskydd Senior, eller om gruppavtalet mellan Fortum och AmTrust är sagt upp.

VÄSENTLIGA UNDANTAG

Försäkringen ersätter inte;

- ID-Stöld som har samband med förvärvsarbete eller tjänsteutövning och där bedrägeri drabbar arbetsgivaren eller annan uppdragsgivare,
- ID-Stöld som har uppkommit igenom Försäkrads kriminella handling,
- krav från fordringsägare utanför Norden, som inte riktats genom finsk inkassobyrå eller liknande,
- förlust som myndighet, bank, finansbolag eller annan liknande inrättning normalt lämnar kompensation för,
- förlorad inkomst,
- ekonomisk förlust när Försäkrad betalat krav till följd av ID-Stölden utan att Försäkringsgivaren har haft möjlighet att bestrida kravet,
- Förlust som uppkommer senare än 12 månader från ID-Stölden,
- ID-Stöld som har utförts av person som är registrerat på samma adress som Försäkrad.

Därutöver lämnar Rättsskyddsförsäkringen ingen ersättning

- för tvist som gäller skadestånd på grund av ID-Stöld.
- om Försäkrad i eller utom rättegång avstår från dess möjligheter att få ersättning av motparten.
- för kostnader i samband med skiljeförfarande eller annat institut (dvs. ersätter endast kostnader vid allmän domstol)



ÅTGÄRD VID SKADA

ID-Stöld skall omgående anmälas till Kundtjänst för ID-skydd på telefonnummer +358 (0) 10 416 8028 eller via e-post på fortum@identiteettisuoja.fi. Om det efter utredd ID-Stöld fortfarande finns en kvarvarande skuld skall den anmälas till AmTrust omgående, dock senast tolv (12) månader efter det att Kunden fick kännedom om skadan. Sker skadeanmälan senare och om AmTrust har lidit skada av att det förflutit längre tid än tolv (12) månader från skadetillfället kan försäkringsersättningen komma att sättas ned, efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna.

SKADEHANTERING

AmTrust Nordic AB, webbanmälan: <https://amtrustnordic.jaycom.se/fortum>, adress: Linnégatan 14, 114 47 Stockholm alternativt via email: skador@amtrustgroup.com.

OMPRÖVNING AV SKADEÄRENDEN

Är du inte nöjd med lämnat beslut i samband med skada, kan beslutet prövas av AmTrust. Begäran om omprövning ska ske skriftligen till AmTrust Nordic AB, Linnégatan 14, 114 47 Stockholm alternativt via email: infonordic@amtrustgroup.com. AmTrusts skadekommittee kommer då på nytt pröva rätten till ersättning.

KLAGOMÅL

Klagomål avseende försäkringen kan riktas till AmTrust på adressen ovan eller via e-post till klagomal@amtrustgroup.com.

FÖRSÄKRINGSVILLKOR FÖR IDENTITETSSKYDD SENIOR

Gäller fr. o. m. 2025-04-01

1. DEFINITIONER

Definierade termer som återfinns i "Produktöversikt Identitetsskydd Senior" samt Del I (Allmänna villkor) har samma betydelse vid tolkningen av försäkringsbeviset för denna försäkring eller dessa försäkringsvillkor om inte annat anges nedan.

Försäkringsgivaren: AmTrust International Underwriters DAC, 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Ireland som står under tillsyn av Central Bank of Ireland. Försäkringsgivaren representeras i Finland av sin generalagent, AmTrust Nordic AB, Linnégatan 14, 114 47 Stockholm, Sverige, telefon +46 (0)8-440 38 00.

Försäkringstagare: Fortum Markets Oy, FO-nummer: 1852328-0, Postadress: , PL 100, 00048 Fortum.

Försäkrad: Den fysiska person som uppfyller villkoren i punkten tre (3) nedan.

Försäkringsavtal eller Gruppavtal: Avtal om gruppförsäkring som ingåtts mellan Försäkringstagaren och Försäkringsgivaren vilket ligger till grund för denna försäkring. I Gruppavtalet regleras vilka som tillhör den försäkringsberättigade gruppen, när försäkringarna tidigast kan börja gälla, hur försäkringen ska administreras, Gruppavtalets giltighetstid, uppsägningsrätt med mera.

Assistans: Som följer av punkten 5.5 i Del I (Allmänna villkor), ingår vid ID-Stöld att Kundtjänst utför vissa åtgärder på Försäkrads vägnar för att begränsa konsekvenserna och eventuella ekonomiska förluster. Exempel på sådana åtgärder är bestridande och avvisande av orätmätiga betalningskrav. Assistansen tillhandahålls inte av Försäkringsgivaren, men denna försäkring förutsätter att Assistans har utförts innan försäkringen kan tas i anspråk.

2. GRUPPAVTALET

Till grund för försäkringen ligger ett avtal om gruppförsäkring, som har ingåtts mellan Försäkringsgivaren och Försäkringstagaren. En förutsättning för försäkringens giltighet är att Gruppavtalet består. Gruppavtalet kan sägas upp av Försäkringstagaren eller av Försäkringsgivaren. Om Gruppavtalet sägs upp innebär det att försäkringsskyddet för samtliga försäkrade upphöra att gälla i enlighet med vad som anges i punkt 15.3.

3. VEM ÄR FÖRSÄKRAD ENLIGT DENNA FÖRSÄKRING

Försäkrad enligt denna försäkring är enligt Gruppavtalet den fysiska person (konsument) som uppfyller följande krav; (a) har ett gällande avtal med Fortum om tjänsten "Identitetsskydd Senior", och (b) har stadigvarande adress registrerad i Finland i det finska befolkningsdatasystemet (samtliga krav måste vara uppfyllda för att personen ska vara Försäkrad och omfattas av denna försäkring).

Försäkringen omfattar, utöver Försäkrad, även:

- Försäkrads make/maka/registrerade partner/sambo och övriga personer som stadigvarande bor i samma hushåll och som har samma adress som Försäkrad i det finska befolkningsdatasystemet. Personer i ett kollektivt boende räknas inte som hörande till samma hushåll.
- Försäkrads barn över 13 år och under 20 år som har samma adress som Försäkrad i finska befolkningsdatasystemet.
- Försäkrads barn över 13 år och under 20 år som har samma adress som Försäkrad i finska befolkningsdatasystemet, men som bor på annan adress på grund av studier och som inte har anmält adressändring till finsk befolkningsdatasystemet.

Den person som omfattas av försäkringen benämns även som Användare i Del I (Allmänna villkor).

I det fall Försäkrad avlider gäller försäkringen för Försäkrads dödsbo till närmast kommande förfalldag för tjänsten Identitetsskydd Senior.

4. NÄR TRÄDER FÖRSÄKRINGEN I KRAFT

Försäkringen träder i kraft den dag som anges i Gruppavtalet och gäller för de som är Försäkrade vid denna tidpunkt. För den som senare blir Försäkrad träder försäkringen i kraft den dagen personen inträder i Avtalet, om inte annat anges i Gruppavtalet.

Ovanstående innebär att försäkringen träder i kraft för Försäkrad det datum då Försäkrads avtal med Försäkringstagaren om Försäkringstagarens tjänst "Identitetsskydd Senior" trätt i kraft, allt under förutsättning att gruppavtalet var gällande vid denna tidpunkt.

5. HUR LÄNGE GÄLLER FÖRSÄKRINGEN?

Försäkringen förnyas automatiskt varje månad så länge Försäkrad uppfyller kraven i punkten tre (3) och försäkringen inte dessförinnan har sagts upp av Försäkringstagaren eller Försäkringsgivaren.

6. VAR GÄLLER FÖRSÄKRINGEN?

Försäkringen gäller i Norden.

7. VAD GÄLLER FÖRSÄKRINGEN FÖR?

Försäkringen omfattar två moment; a) Rättsskydd och b) ekonomisk förlust enligt nedan.

7.1 Rättsskydd

Om Försäkrads ekonomiska förlust på grund av ID-Stöld fortfarande kvarstår efter att tjänsten Assistans slutförts via Kundtjänst täcker försäkringen den Försäkrades kostnader för juridiskt biträde vid tvist avseende bestridd fordran som uppkommit på grund av ID-Stöld, dock högst med belopp som framgår av punkten 12 nedan.

Med tvist avses att Försäkrad helt eller delvis bestritt fordran som uppkommit på grund av ID-Stöld. Finns det ingen fordran mot Försäkrad på grund av ID-Stöld gäller inte försäkringen.

För att rättsskyddsförsäkringen ska gälla måste Försäkrad företrädas av ett ombud i tvisten. Ombudet ska vara lämpligt med hänsyn till de krav som finsk lag ställer på ett ombud och vara 1) advokat eller biträdande jurist på advokatbyrå eller 2) annan person som uppfyller kravet på lämplighet.

Rättsskyddsförsäkringen ersätter endast de kostnader för juridiskt biträde som anges i punkten 12 (Ersättningsbestämmelser) nedan.

7.2 Ekonomisk förlust (kvarvarande skuld)

Försäkringen ersätter den ekonomiska förlust som Försäkrad drabbats av till följd av ID-Stöld, dock högst med belopp som framgår av punkten 13 nedan.

Sådan förlust kan bestå i exempelvis - skuld eller kostnad på grund av ID-Stölden som Försäkrad, Kundtjänst eller Försäkringsbolaget inte lyckats bestrida fullt ut, oavsett om det gäller köp/tjänster eller lån/krediter i samband med ID-Stölden.

- påminnelseavgift eller annan inkassokostnad på grund av ID-Stölden.

7.3 Gemensamma villkor för rättsskydd och kvarvarande skuld

Rätten till ersättning enligt (både rättsskydd och ekonomisk förlust) förutsätter att Försäkrad vänt sig till Kundtjänst och att tjänsten Assistans har utförts och avslutats innan ersättning kan utgå. Kundtjänst bedömer när tjänsten Assistans är avslutad och inga ytterligare åtgärder kan vidtas. Om inte Assistans har utförts gäller inte denna försäkring.

Den maximala ersättning som kan utbetalas per ID-Stöld, framgår av punkt 13 nedan.

ID-Stöld som leder till flera kriminella handlingar, räknas fortfarande som en (1) ID-Stöld. Varje handling eller flera upprepade sammanhängande handlingar som uppstår till följd av en ID-Stöld är att betrakta som en och samma ID-Stöld.

För att försäkringen ska gälla krävs att ID-Stölden begåtts under den tid då Försäkrad varit försäkrad enligt denna försäkring.

8. ALLMÄNNA UNDANTAG

Försäkringsgivaren är inte ansvarig gentemot Försäkrad i händelse av krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, militära övningar, revolution, upplöpp, terrorism, atom- eller kärnprocess, myndighetsåtgärd, beslag, strejk eller blockad.

9. SÄRSKILDA UNDANTAG

Försäkringen ersätter inte:

- ID-Stöld som har samband med förvärvsarbete eller tjänsteutövning och där bedrägeri drabbar arbetsgivaren eller annan uppdragsgivare,
- ID-Stöld som har uppkommit genom försäkrads kriminella handling,
- krav från fordringsägare utanför Norden, som inte riktats genom finsk inkassobyrå eller liknande,
- förlust som myndighet, bank, finansbolag eller annan liknande inrättning normalt lämnar kompensation för,

- e. förlorad inkomst,
- f. ekonomisk förlust när Försäkrad betalat krav till följd av ID-Stölden utan att Försäkringsgivaren har haft möjlighet att bestrida kravet,
- g. förlust som uppkommer senare än 12 månader från ID-Stölden,
- h. ID-Stöld som har utförts av person som är registrerad på samma adress som Försäkrad.

Därutöver lämnar rättsskyddsförsäkringen ingen ersättning

- i. för tvist som gäller skadestånd på grund av ID-Stöld.
- j. om Försäkrad i eller utom rättegång avstår från dess möjligheter att få ersättning av motparten.
- k. för kostnader i samband med skiljeförfarande eller annat institut (dvs. ersätter endast kostnader vid allmän domstol)

10. SÄKERHETSFÖRESKRIFTER

Det ankommer på Försäkrad att:

- omgående kontakta Kundtjänst så snart en ID-Stöld upptäcks eller misstänkts (kontaktoppgifter, se Del I (Allmänna villkor) punkt 14),
- ge Kundtjänst fullmakt på sätt som anges i Del I (Allmänna villkor) punkt 8,
- anmäla bedrägeriet till polisen så snart en ID-Stöld upptäcks,
- kunna uppvisa bekräftelse på upprättad polisanmälan,
- förse Kundtjänst med korrekta upplysningar och tillgängliga dokument om omständigheterna som har betydelse i ärendet för att Kundtjänst ska kunna utföra tjänsten Assistans på sätt som anges i punkten 5.5 i Del I (Allmänna villkor)
- godkänna och följa bestämmelserna i Del I (Allmänna villkor) som gäller för tjänsten Identitetsskydd Senior.

Det ankommer vidare på Försäkrad att visa normal aktsamhet. Med normal aktsamhet avses att;

- vidta rimliga säkerhetsåtgärder för att undvika att skada uppstår,
- följa de säkerhetsföreskrifter som banker, kortföretag, andra företag eller denna försäkring ställer för undvikande av identitetsmissbruk,
- iaktta den försiktighet som förhållandena kräver, varvid den tillgänglighet som elektronisk informationshantering innebär vad gäller utomståendes möjligheter att komma åt information av privat karaktär, ska särskilt beaktas. Med utomstående avses i detta sammanhang även person som är registrerad på samma adress som Försäkrad.

Om säkerhetsföreskrifterna enligt ovan inte följts kan rätten till ersättning minskas eller bortfalla helt. Detsamma gäller om ID-Stöld har samband med straffbar handling eller grov vårdslöshet av Försäkrad.

11. SJÄLVRISK

Försäkringen gäller utan självrisk.

12. BEGRÄNSNINGAR I FÖRSÄKRINGSGIVERENS ANSVAR

Försäkringsgivarens maximala ansvar per skadehändelse är begränsat till 10 miljoner Euro. Det noteras särskilt att en skadehändelse kan avse flera Försäkrade, t.ex. vid en hackerattack där flera Försäkrade drabbas av en ID-stöld vid samma hackerattack, med resultat att dessa Försäkrade drabbas av en skada som skulle kunna ersättas enligt denna försäkring. Vid en sådan skadehändelse ersätts maximalt 10 miljoner Euro till samtliga ersättningsberättigade där ersättning i så fall betalas pro rata.

13. ERSÄTTNINGSBESTÄMMELSER

Försäkringsgivaren avgör när och vilka åtgärder som ska vidtas i ett ärende, inklusive men inte begränsat till beslut om huruvida ett ärende ska föras vidare till domstol eller om Försäkringsgivaren istället ska kompensera Försäkringstagaren för ekonomisk förlust enligt det försäkringsmomentet vid ekonomisk förlust upp till 10 000 Euro.

13.1 Ekonomisk förlust

Högsta ersättning för ekonomisk förlust som kan utgå är det belopp som motsvarar den faktiska förlusten, dock högst 10 000 Euro per ID-Stöld och år.

13.2 Rättsskydd

Högsta ersättning för juridiskt biträde vid ID-Stöld är 25 000 Euro, varav högst 4 000 Euro för utredningskostnader, per ID-stöld och år.

Försäkringsgivaren svarar inte för kostnader som har uppstått på grund av åtgärder som har vidtagits utan Försäkringsgivarens föregående samtycke. Det sagda innebär att Försäkrad måste kontakta Försäkringsgivaren innan tvist inleds eller juridiskt biträde anlitas.

Rättsskyddsförsäkringen ersätter endast följande kostnader för juridiskt biträde:

Generell regel: Kostnaderna måste vara nödvändiga och skäligen och vara kostnader som Försäkrad inte kan få betalda av motparten.

Ombuds arvode och omkostnader: Arvode lämnas för skäligen tidsåtgång och högst enligt den timkostnadsnorm som fastställs av domstolen efter prövning av tvisten eller Försäkringsgivarens bedömning av värdet av det tvisten gäller, ärendets svårighetsgrad och omfattning, det utförda arbetets mängd och art samt vilka kostnader som i allmänhet utdömts eller betalats i liknande ärenden.

Utredningskostnader: Kostnader för utredning före rättegång, förutsatt att utredningen beställts av Försäkrads ombud.

Bevisning: Kostnader för bevisning i rättegång.

Expeditionskostnader: Expeditionskostnader i domstol.

Motpartens rättegångskostnader: Rättegångskostnader som Försäkrad har ålagts att betala till motpart eller staten efter prövning av tvisten.

14. ÅTGÄRDER VID SKADA

ID-Stöld ska omedelbart anmälas till Kundtjänst på sätt som anges i avsnitt 5 i Del I (Allmänna villkor) för att möjliggöra Assistans.

Om Försäkrads ekonomiska förlust på grund av ID-Stöld fortfarande kvarstår efter att tjänsten Assistans slutförts ska skadan omedelbart, dock senast tolv (12) månader efter det att Försäkrad fick kännedom om skadan anmälas till Försäkringsgivaren. Kundtjänst assisterar Kunden vid överlämnandet till Försäkringsgivaren. Sker skadeanmälan senare och om Försäkringsgivaren lidit skada av att det förflutit längre tid än tolv (12) månader från skadetillfället kan försäkringsersättningen komma att minskas efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna. Minskning sker inte om Försäkrads försummelse har varit ringa.

Den händelse som ligger till grund för skadeanmälan ska, efter det att tjänsten Assistans slutförts;

omgående anmälas till Försäkringsgivaren,

polisanmälas som ID-Stöld och en kopia på polisanmälan ska skickas in till Försäkringsgivaren tillsammans med underskriven fullmakt i den mån sådan krävs

bevis om att Assistans utförts och slutförts ska på begäran skickas till Försäkringsgivaren.

Kontaktuppgifter vid skada: Se Del I (Allmänna villkor), punkt 14.

15. ALLMÄNNA AVTALSBESTÄMMELSER

15.1 Premie och premiebetalning

Premien för grupp-försäkringen anges i Gruppavtalet. Premien betalas av Försäkringstagaren, dvs Fortum Markets Oy. Försäkrad är inte skyldig att erlagga någon premie till Försäkringsgivaren.

15.2 Försättningsförsäkring

Rätt till fortsättningsförsäkring ingår inte.

15.3 Förnyelse och upphörande av försäkringen

Försäkringen ingår i Försäkringstagarens tjänst Identitetsskydd Senior så länge Gruppavtalet är gällande mellan Försäkringsgivaren och Försäkringstagaren. Därtill krävs att den Försäkrade hör till gruppen som omfattas av försäkringen, d.v.s., har ett gällande avtal om Identitetsskydd Senior med Försäkringstagaren. Försäkringskyddet för den Försäkrade upphör att gälla automatiskt om den Försäkrades avtal om Identitetsskydd Senior upphör att gälla. Försäkringsgivarens ansvar upphör en månad efter att försäkringen sagts upp, antingen när Gruppavtalet upphör att gälla, eller när den Försäkrades avtal med Försäkringstagaren rörande tjänsten Identitetsskydd Senior upphör.

15.4 Preskription

Den som vill ha försäkringsersättning eller annat försäkringskydd måste väcka talan inom tio (10) år från tidpunkten när det förhållande som enligt Försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde. Om den som vill ha försäkringskydd har framställt anspråket till Försäkringsgivaren inom den tid som anges i första stycket, är fristen att väcka talan alltid minst sex (6) månader från det att Försäkringsgivaren har förklarat att man har tagit slutlig ställning till anspråket. Om talan inte väcks enligt denna punkt, går rätten till försäkringskydd förlorad.

15.5 Dubbelförsäkring

Är intresse som är försäkrat i denna försäkring försäkrat även genom annan försäkring som innehåller förbehåll vid dubbelförsäkring, gäller samma



förbehåll även i denna försäkring.

15.6 Klagomål

För klagomål rörande försäkringen kontakta AmTrust Nordic AB på adress ovan eller via e-mail till klagomal@amtrustgroup.com. Ärendet kommer att behandlas snabbt, effektivt och på ett omsorgsfullt sätt. Är klagomålet att betrakta som ett missförstånd eller ett enkelt fel ska detta åtgärdas omedelbart. AmTrust ska så snart som möjligt, men senast inom 14 dagar, skriftligen meddela Försäkrad hur AmTrust har bedömt ärendet och på vilket sätt AmTrust har följt upp ärendet. Om klagomålet inte kan tillmötesgå kommer en förklaring till beslutet.

15.7 Omprövning av skadeärenden

Är Försäkrad inte nöjd med lämnat beslut i samband med skada, kan beslutet omprövas av Försäkringsgivaren. Begäran om omprövning ska ske skriftligen till AmTrust Nordic AB, Linnégatan 14, 114 47 Stockholm, Sverige, alternativt via email infonordic@amtrustgroup.com. AmTrust Nordics skadekommitté kommer då på nytt pröva rätten till ersättning. Besked gällande omprövningen lämnas skriftligen inom två (2) veckor från att anmälan inkommit.

15.8 Tillämplig lag och behörig domstol

För Försäkringsavtalet gäller finsk lagstiftning. Tvist angående Gruppavtalet eller försäkringen ska prövas av finsk domstol. Detta gäller även om tvisten avser skada som inträffar utomlands.

Det finns även möjlighet att få eventuell tvist prövad av Konsumenttvistnämnden, Unionsgatan 16, PB 306, 00531 Helsingfors, tel. 029 566 5200, www.kuluttajariita.fi

Försäkrad har även möjlighet att väcka talan mot Försäkringsgivaren vid allmän domstol.

15.9 Transaktioner i strid med gällande sanktionsregelverk

Försäkringsgivaren kommer inte att göra utbetalning under försäkringen i den utsträckning villkoret för sådant skydd, betalning av sådan skada står i strid med sanktioner eller embargon beslutade av Europeiska unionen eller Finland. Det gäller också för sanktioner och embargon antagna av USA, så länge dessa inte är i strid med europeiska eller finska lagar eller regler. Om en utbetalning gjorts som inte når mottagaren på grund av sanktioner ska Försäkringsgivaren anses ha fullgjort sitt åtagande enligt försäkringen. Om det framkommer efter att en försäkring tecknats att Grupp företrädaren, försäkrat objekt eller förmånstagaren är föremål för sanktioner eller embargon har Försäkringsgivaren rätt att exkludera Försäkrad från försäkringen eller säga upp försäkringen till upphörande om förhållandet rör Grupp företrädaren i förtid.

16. FÖRSÄKRINGSGIVARE

Försäkringsgivare för denna försäkring är AmTrust International Underwriters DAC., org.nr 169384, 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Ireland som står under tillsyn av Central Bank of Ireland. Försäkringsgivaren representeras i Sverige av sin generalagent, AmTrust Nordic AB, org.nr 556671-5677, vars kontaktuppgifter framgår nedan.

17. KONTAKTUPPGIFTER M.M

17.1 Vid skada

Kontakta omgående Kundtjänst (Tel: +358 (0) 10 416 8028, e-post fortum@identiteettisuoja.fi; (öppet dygnet runt)) för att utföra Assistans.

Skada enligt denna försäkring ska anmälas till:

AmTrust Nordic AB, webbanmälan: <http://amtrustnordic.jaycom.se/fortum>, adress: Linnégatan 14, 114 47 Stockholm, telefon +46 (0)8-440 38 20.

Till undvikande av missförstånd ska Kund först kontakta Kundtjänst innan kontakt med AmTrust vidtas. Kundtjänst kommer sedan att assistera Kunden vid överlämnandet av försäkringsärendet till AmTrust.

17.2 Personuppgifter

De personuppgifter som lämnas till AmTrust behandlas i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning och bolagets riktlinjer. Information om hur personuppgifter behandlas finns på <https://amtrustnordic.com/privacy-policy>.

17.3 Vägledning

Försäkrad kan få råd och vägledning av Konsumenttvistnämnden, Unionsgatan 16, PB 306, 00531 Helsingfors, tel. 029 566 5200, www.kuluttajariita.fi