

Identiteettisuoja -tuoteseloste

Voimassa 23.4.2025 alkaen

1. IDENTITEETTISUOJAAN SISÄLTÄVÄT PALVELUT

TUOTE	SISÄLTÖ	PALVELU
<p>Palvelu liittyen identiteettivarkauksien ennaltaehkäisyyn ja apuun tietojen väärinkäyttötilanteissa internetissä.</p>	<p>Identiteettisuoja -palvelun tarkoituksena on auttaa identiteettivarkauksien ennaltaehkäisyssä ja tiettyjen internetissä tapahtuneiden tietojen väärinkäyttötilanteissa sekä korvata näistä aiheutuvia taloudellisia menetyksiä.</p> <p>Käyttäjä saa neuvoja ja apua identiteettivarkaudesta aiheutuvien petosten ennaltaehkäisemiseksi ja niiden havaitsemiseksi sekä identiteettivarkaudesta tai internetissä tapahtuneen tietojen väärinkäytöstä johtuvien mahdollisten taloudellisten menetysten laajuuden rajoittamiseksi.</p> <p>Identiteettisuoja -palvelu ei kuitenkaan takaa sitä, että identiteettivarkauksia tai internetissä tapahtuvaa tietojen väärinkäyttöä ei voi tapahtua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Online-palvelu henkilötietojen havainnoimiseksi epäilyttävistä lähteistä • Apua internetissä tapahtuneen tietojen väärinkäytön sattuessa, ja • Apua identiteettivarkauden sattuessa <p>Jos käyttäjä epäilee identiteettivarkautta tai internetissä tapahtunutta tietojen väärinkäyttöä, Käyttäjän on otettava yhteyttä Identiteettisuojaan Asiakaspalveluun saadakseen apua:</p> <p>Puhelin: +358 (0) 10 416 8028</p> <p>Sähköposti: fortum@identiteettisuoja.fi</p>
<p>Vakuutusturva identiteettivarkautapauksesta aiheutuvien oikeusapukustannusten kattamiseksi.</p>	<p>Korvaa oikeudellisen avustajan kustannukset 25.000 euroon asti identiteettivarkauden sattuessa.</p>	
<p>Vakuutusturva taloudellisten menetysten varalta identiteettivarkauden sattuessa.</p>	<p>Korvaa taloudelliset vahingot 10.000 euroon asti identiteettivarkauden sattuessa.</p>	

2. KETÄ IDENTITEETTISUOJA KOSKEE?

Identiteettisuoja koskee yksityisasiakkaita (kuluttajia), jotka ovat tehneet Fortumin kanssa sopimuksen Identiteettisuojusta ("Asiakas" tai "Asiakkaat"). Identiteettisuoja 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.

Online-palvelu koskee:

- Asiakasta, joka on tehnyt Fortumin kanssa sopimuksen Identiteettisuoja -palvelusta

Apu Internetissä olevien tietojen väärinkäyttötapaauksissa, Apu identiteettivarkauden yhteydessä ja vakuutusturva identiteettivarkauden yhteydessä koskee:

- Asiakasta, joka on tehnyt Fortumin kanssa sopimuksen Identiteettisuoja -palvelusta ja jolla on Suomen väestötietojärjestelmään rekisteröity vakituinen osoite Suomessa.

- 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.
- 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 Palvelua edellä kuvatulla tavalla, kutsutaan yhteisesti ”Käyttäjäksi”. Käyttäjällä tulee olla Suomessa rekisteröity vakituinen asuinosoite.

3. VOIMAANTULO JA IRTISANOMINEN

Identiteettisuoja on voimassa siitä päivästä alkaen, kun Asiakas on tehnyt Fortumin kanssa sopimuksen Identiteettisuojusta. Asiakas voi milloin tahansa irtisanoa sopimuksen päättymään välittömästi vaikutuksin ilmoittamalla siitä Fortumille kirjallisesti tai ottamalla yhteyttä Fortumin yleiseen asiakaspalveluun (yhteystiedot löytyvät alta Yleisten ehtojen Osan I kohdasta 15). Asiakkaan irtisanoessa sopimuksen Asiakas (ja muut Käyttäjät) menettävät välittömästi käyttöoikeutensa Identiteettisuojaan. Fortumilla on oikeus irtisanoa Identiteettisuoja -sopimus kahden (2) kuukauden irtisanomisajalla.

4. APUA EPÄILLYISSÄ IDENTITEETTIVARKAUKSISSA TAI TIETOJEN VÄÄRINKÄYTTÖTILANTEISSA INTERNETISSÄ

Saadakseen apua epäilyssä identiteettivarkaudessa tai tietojen väärinkäytössä internetissä Asiakkaan tai muiden Käyttäjien tulee ottaa yhteyttä Identiteettisuojan 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.

IDENTITEETTISUOJAN EHDOT

OSA I – Yleiset ehdot

Voimassa 23.4.2025 alkaen

1. YLEISTÄ IDENTITEETTISUOJASTA

1.1 Sopimusosapuolet

Identiteettisuoja ("Identiteettisuoja") 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 Identiteettisuojan sisällöstä ja palvelun toimittamisesta.

Fortum ei osallistu alla kuvattujen Identiteettisuoja -palveluun liittyvien tietojen väärinkäytön tutkintaan. Identiteettisuoja 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 Identiteettisuojaan. Vakuutus on Fortumin ottama ryhmävakuutus, jossa Fortum on vakuutuksen vakuutuksenottaja ja Identiteettisuojan ostanut Asiakas on vakuutettu.

1.3 Palvelun tarkoitus

Identiteettisuoja on tarkoitettu ennaltaehkäisemään identiteettivarkauksia (jäljempänä "ID-varkaus", katso määritelmä alla olevasta kohdasta 6.1) 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. Identiteettisuojan 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 Identiteettisuojusta ("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 näiden Ehtojen mukaisesti Sopimuksen voimassaoloaikana. Asiakas vastaa siitä, että hänen sähköpostiosoitteensa on ilmoitettu Fortumille oikein, jotta Asiakas voi saada tarvittavat tiedot.

3. MITÄ IDENTITEETTISUOJA -PALVELUUN SISÄLTYY?

3.1 Palvelun laajuus

Identiteettisuoja koostuu seuraavista osista:

- Online-palvelu
 - koskee ainoastaan Asiakasta
- Apua internetissä olevien tietojen väärinkäytön yhteydessä.
- Apua ID-varkauden yhteydessä.
- Vakuutusturva ID-varkauden varalta.

3.2 Keitä palvelu koskee

Identiteettisuoja koskee seuraavia henkilöitä:

- Henkilöasiakas (kuluttaja), joka on tehnyt Fortumin kanssa Sopimuksen Identiteettisuoja -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. Yhteis asumuksessa 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-varkauksitilanteessa tai internetissä tapahtuvassa tietojen väärinkäyttötalanteessa, Käyttäjän on otettava yhteyttä Identiteettisuojan 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 yhteyteen vakuutusyhtiö AmTrust:in kanssa AmTrust Nordic AB:n kautta, joka hoitaa AmTrustin korvaushakemusten hallintaa.

4. ONLINE-PALVELU

4.1 Tietojen rekisteröinti ja seuranta

Asiakas voi Online-palveluun kirjautuneena rekisteröidä ne tiedot, joita Asiakas haluaa seurattavan internetissä väärinkäytösten havaitsemiseksi. Aktivoinnin jälkeen henkilöllisyyden suojaus alkaa etsiä internetistä tietoja, jotka Asiakas on rekisteröinyt. Haku tapahtuu sekä internetin näkyvässä osassa että syvässä verkossa (deep ja dark web).

Asiakkaan rekisteröimää tietoa haetaan jatkuvasti, kunnes Asiakas poistaa rekisteröidyt tiedot tai Sopimuksen voimassaolo päättyy näiden ehtojen mukaisesti.

4.2 Varoitus ja yleiskatsaus

Jos Asiakkaan rekisteröimät tiedot löytyvät verkosta, Asiakkaalle lähetetään sähköpostitse varoitusviesti, joka sisältää linkin yleiskatsaukseen. Yleiskatsaus osoittaa, onko kyseessä vähäinen, keskitasoinen vai korkea vaara, ja mitä toimenpiteitä Asiakkaalle suositellaan.

4.3 Tietojen poistaminen

Asiakas on vastuussa Online-palveluun rekisteröityjen tietojen ja Asiakkaalle Identiteettisuojaan toteuttamiseksi toimitettujen tulosten poistamisesta. Jos Asiakas ei ole poistanut näitä tietoja kun Identiteettisuojaan käyttöoikeus päättyy, tiedot poistetaan pysyvästi ilman erillistä ilmoitusta.

4.4 Rajoitukset

Identiteettisuoja ei voi taata, että kaikki tietojen väärinkäyttö tai luvaton käyttö, jota Asiakas haluaa seurata, havaitaan tai että saadut tulokset ovat täydellisiä, tarkkoja tai ajantasaisia.

Asiakas saa antaa vain omia henkilötietojaan tarkkailua varten. Asiakas ei saa rekisteröidä Online-palveluun muiden henkilötietoja.

5. APUA INTERNETISSÄ OLEVIA TIETOJEN VÄÄRINKÄYTTÖN YHTEYDESSÄ

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

5.1 Identiteettisuoja voi auttaa esimerkiksi seuraavissa asioissa:

- Ei-toivotut ja laittomat ja/tai loukkaavat kuvat ja videot,
- Loukkaavat kommentit ja uhkaukset,
- Kiusaamiseen liittyvä ja/tai muu häiritsevää 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.

5.2 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.

5.3 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.

5.4 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.

5.5 Käsittelyn edellytykset:

- Käyttäjä antaa valtakirjan Asiakaspalvelun pyynnöstä (katso kohta 9 alla),
- Verkkosivusto on luonteeltaan sellainen, että Asiakaspalvelun on sallittu vieraillla 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.

6. APUA IDENTITEETTIVARKAUSTAPAUKSISSA

6.1 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 puhelinliittymän rekisteröintiä Käyttäjän nimiin. Korttipetoksia, kuten skimmausta tai PIN-koodin väärinkäyttöä ei sen sijaan pidetä ID-varkautena.

6.2 Henkilöllisyystodistuksen määritelmä

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

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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.

6.6 Puhelintuki

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

6.7 ID-varkauteen liittyvän avun edellytykset:

- Käyttäjä ottaa yhteyttä Asiakaspalveluun heti, kun ID-varkaus havaitaan tai sitä epäillään (katso yhteystiedot kohdasta 15),
- Asiakaspalvelu saa Käyttäjältä valtakirjan (katso kohta 9),
- 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.

6.8 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 velkojien vaatimukset, joita ei kohdisteta suomalaisen perintätoimiston tai tuomioistuimen kautta.

7. VAKUUTUSTURVA

Identiteettisuoja 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. Näin ollen ei ole mahdollista luopua vakuutusturvasta ja samalla säilyttää palvelun muita osia.

8. RAJOITUKSET – IDENTITEETTIVARKAUDET JA TIETOJEN VÄÄRINKÄYTTÖ INTERNETISSÄ

8.1 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.

8.2 Oikeus lopettaa asian käsittely

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

8.3 Ilmoitus Käyttäjälle

Identiteettisuojan 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/yhteenveto-tyyppisessä sähköpostissa.

9. 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.

10. MAKSAMINEN JA LASKUTUS

10.1 Maksaminen

Fortum veloittaa Asiakkaalta Identiteettisuoja -palvelusta kiinteän kuukausimaksun, joka sisältää arvonlisäveron. Fortum pidättää oikeuden muuttaa tätä maksua kohdan 17 mukaisesti.

10.2 Laskutus

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

11. IRTISANOMINEN JA PÄÄTTYMINEN

11.1 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 15).

11.2 Irtisanominen sopimusrikkomuksen vuoksi

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

12. VASTUU

12.1 Ylivoimainen este

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

12.2 Vastuun rajoitus

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

13. FORTUMIN SUORITTAMA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Jotta Fortum voi täyttää Sopimuksen mukaiset veloitteensa, 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>

14. MEHRWERKIN SUORITTAMA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

14.1 Mehrwerk rekisterinpitäjänä

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

14.2 Mehrwerkin tietosuojaseloste

Mehrwerk käsittelee henkilötietoja sovellettavan lain ja Mehrwerkin Identiteettisuoja koskevan tietosuojaselosteen mukaisesti, ks. Regulatory: Mehrwerk

15. YHTEYSTIEDOT

15.1 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.

15.2 Identiteettisuojan yhteystiedot:

Mehrwerk AB

Y-tunnus: 556277-5824

Postiosoite: Box 19154, 104 32 Tukholma

Verkkosivusto: www.mehrwerk.com

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

16. 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.

17. EHTOJEN MUUTTAMINEN

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

Identiteettisuojan 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.

18. ERIMIELISYYDET

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 -PALVELUN SOPIMUSEHDOT

Osa II – Vakuutustodistus ja vakuutusehdot

Voimassa 23.4.2025 alkaen

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

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 identiteettivarkautapauksessa 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 menetykset. Joku voi esimerkiksi hakea lainaa tai luottokorttia, avata pankkitilin, tilata tavaroita tai rekisteröidä puhelinliittymän vakuutetun nimissä. Identiteetillä/henkilöllisyydellä tarkoitetaan mitä tahansa henkilöllisyystodistusta, jolla voidaan todentaa vakuutetun henkilöllisyys, kuten esimerkiksi henkilötunnus, allekirjoitus, digitaaliset allekirjoitukset, passi tai muu henkilöllisyystodistus. Korttipetokset, kuten esimerkiksi skimmaus tai PIN-koodin väärinkäyttö, eivät ole identiteettivarkaus.

VAKUUTUKSEN PIIRISSÄ OLEVAT HENKILÖT

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

Vakuutuksen piirissä olevat henkilöt:

- Yksityisasiakas (kuluttaja), joka on tehnyt Fortumin kanssa Identiteettisuoja -palvelua koskevan sopimuksen.

- Vakuutetun avio-/avopuoliso, rekisteröity kumppani ja muut vakituinen 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 -palvelusta. Vakuutus päättyy automaattisesti, kun asiakas irtisanoo Identiteettisuoja -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. menetykset, jotka tavanomaisesti korvaa viranomaisen, pankki, rahoitusyhtiö tai muu vastaava laitos,
- e. ansionmenetykset,
- f. taloudellinen menetykset siinä tapauksessa, että Vakuutettu on maksanut ID-varkauden seurauksena syntyneen vaatimuksen ilman, että Vakuutuksenantajalla on ollut mahdollisuutta kiistää se,
- g. menetykset, jotka ilmenevät 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 mahdollisuuksistaan saada korvausta vastapuolelta.
- k. Kustannukset, jotka liittyvät välimiesmenettelyyn 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 . 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 UDELLEENKÄSITTELY

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 -PALVELUN VAKUUTUSEHDOT

Voimassa 23.4.2025 alkaen

1. MÄÄRITELMÄT

Määritelmillä, jotka löytyvät myös asiakirjasta ”Identiteettisuoja 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.

Vakuutussopimus 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-varkausrapauksessa tiettyjä toimenpiteitä Vakuutetun puolesta seurauksien ja mahdollisten taloudellisten menetysten rajoittamiseksi. Esimerkkinä tällaisista toimenpiteistä on perusteettomien maksuvaatimusten kiistäminen ja torjuminen. Tukipalvelua ei tarjoa Vakuutuksenantaja, 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 irtisanoaan, 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 -palvelua koskeva

voimassa oleva sopimus Fortumin kanssa, (b) hänen vakituinen osoite on rekisteröity Suomessa Suomen väestötietojärjestelmään (kaikkien vaatimusten pitää täyttyä, jotta henkilö on Vakuutettu ja tämän vakuutuksen piirissä).

Vakuutuksen piirissä ovat Vakuutetun lisäksi:

- Vakuutetun avio-/avopuoliso, rekisteröity kumppani ja muut vakituinen 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 -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 -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 VOIMASSAOLOALUE

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 suoritettun 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:

- 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 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 mahdollisuksistaan 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 15),
- antamaan Asiakaspalvelulle I osassa (Yleiset ehdot) kohdassa 9 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 6.5 tarkoitetulla tavalla,

- hyväksymään Osassa I (Yleiset ehdot) olevat määräykset, jotka koskevat Identiteettisuoja -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

Vakuutuksenantaja päättää, milloin ja mihin toimenpiteisiin asiassa ryhdytään, mukaan lukien esimerkiksi päätös siitä, saatetaanko asia tuomioistuimen käsiteltäväksi vai suorittaako Vakuutuksenantaja Vakuutuksenottajalle 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.

Vakuutuksenantaja ei vastaa kuluista, jotka ovat aiheutuneet toimenpiteistä, joihin on ryhdytty ilman Vakuutuksenantajan ennalta antamaa suostumusta. Tämä tarkoittaa, että Vakuutetun on otettava yhteyttä Vakuutuksenantajaan 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 tuomioistuin on vahvistanut riidan tutkimisen jälkeen tai Vakuutuksenantajan arvioitua riidan arvon, asian asteen ja laajuuden, suoritettujen 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) 6 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 Vakuutuksenantajalle. Asiakaspalvelu avustaa Asiakasta asian siirtämisessä Vakuutuksenantajan käsiteltäväksi. Mikäli vahinkoilmoitus tehdään myöhemmin ja Vakuutuksenantajalle 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 Vakuutuksenantajalle
- tehtävä rikosilmoitus ID-varkaudesta, ja jäljennös rikosilmoituksesta on pyydettäessä lähetettävä Vakuutuksenantajalle yhdessä allekirjoitetun valtakirjan kanssa
- lähetettävä pyydettäessä Vakuutuksenantajalle todistus siitä, että Tukipalvelu on suoritettu.

Yhteystiedot vahinkotapauksessa: ks. Osa I (Yleiset ehdot), 15 kohta.

15. YLEISET SOPIMUSEHDOT

15.1 Vakuutusmaksu ja sen suorittaminen

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

15.2 Jatkuva vakuutus

Oikeutta jatkuvaan vakuutukseen ei ole.

15.3 Vakuutuksen uudistaminen ja päättyminen

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

15.4 Vanhentuminen

Vakuutuskorvausta tai muuta vakuutusturvaa vaativan on nostettava kanne kymmenen (10) vuoden kuluttua siitä ajankohdasta, jona sellainen olosuhde ilmenee, joka vakuutus sopimuksen mukaan oikeuttaa tällaiseen turvaan. Jos vakuutusturvaa haluava on esittänyt vaatimuksen Vakuutuksenantajaa kohtaan ensimmäisessä kappaleessa mainitussa ajassa, määräaika kanteen nostamiselle on aina vähintään kuusi (6) kuukautta siitä, kun Vakuutuksenantaja 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 uudelleenkäsittely

Jos Vakuutettu ei ole tyytyväinen vahinkoasiaa koskevaan päätökseen, Vakuutuksenantaja voi käsitellä asian uudelleen. Uudelleenkäsittelyä 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. Uudelleenkäsittelyä koskeva päätös annetaan kahden (2) viikon kuluessa pyynnön vastaanottamisesta.

15.8 Sovellettava laki ja toimivaltainen tuomioistuim

Vakuutussopimukseen 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 voimaantumisen 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 päätymään, 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.