

FORTUM IDENTITEETTISUOJA

Tuoteseloste

Voimassa 1.12.2020 alkaen

FORTUM IDENTITEETTISUOJAAN SISÄLTÄVÄT PALVELUT

TUOTE	SISÄLTÖ	PALVELU
Identiteettivarkauksien ja henkilötietojen väärinkäytön ennaltaehkäisyyn, havaitsemiseen ja niistä aiheutuneiden haittojen minimointiin liittyvät palvelut	Fortum Identiteettisuoja-palvelu auttaa ennaltaehkäisemään henkilötietojen väärinkäyttöä tarjoamalla tietoja ja neuvoja henkilötietojen turvalliseen käyttämiseen. Fortum Identiteettisuojaan kuuluu online-palvelu, jonne asiakas voi rekisteröidä henkilötietoja, joita palvelun puitteissa havainnoidaan mahdollisten väärinkäyttäjien havaitsemiseksi ja mahdollisten vahinkojen rajoittamiseksi. Identiteettisuoja-palvelun avulla saa neuvoja ja apua miten toimia jos joutuu identiteettivarkauden tai henkilötietojen väärinkäytön uhriksi. Identiteettisuoja-palvelu ei kuitenkaan takaa sitä, että identiteettivarkauksia tai henkilötietojen väärinkäyttöä ei tapahdu.	- Online-palvelu henkilötietojen havainnoimiseksi epäilyttävistä lähteistä - Henkilökohtainen asiakaspalvelu antaa neuvoja ja ohjeita miten toimia ennaltaehkäisevästi - Apua identiteettivarkauksien vahinkojen rajoittamiseksi
Vakuutusturva identiteettivarkauksista aiheutuvien kustannusten kattamiseksi	ID-varkaudesta aiheutuneet taloudelliset tappiot	Enimmäiskorvaus 10 000 €
<i>ks. ehdot ja tarkempi kuvaus Osa II; Vakuutusehdot</i>	Oikeusavustajan kustannukset	Enimmäiskorvaus 25 000 €

FORTUM IDENTITEETTISUOJAN EHDOT

OSA I – YLEISET EHDOT

Voimassa 1.12.2020 alkaen

1. YLEISTÄ FORTUM IDENTITEETTISUOJASTA

1.1 Sopimusosapuolet

Fortum Identiteettisuoja ("Identiteettisuoja") on palvelu, jonka Tenerity AB ("Tenerity") tarjoaa Fortum Markets Oy:n ("Fortum") toimeksiannosta ja joka on tarkoitettu yksinomaan Fortumin yksityisasiakkaille (kuluttajille) ("Asiakas").

1.2 Palvelun tarjoaja

Tenerity vastaa yksinomaisesti Identiteettisuojan sisällöstä ja palvelun toiminnallisuuksista. Fortumilla ei ole pääsyä alla kuvattuun Online-palveluun tai Asiakkaan sen välityksellä Teneritylle toimittamiin tietoihin. Fortum ei osallistu alla kuvattujen tietojen väärinkäytösten selvittämiseen tai muihin Identiteettisuojaan liittyvien toimenpiteiden suorittamiseen.

1.3 Palvelun tarkoitus

Identiteettisuojan tarkoituksena on auttaa ennaltaehkäisemään ja havaitsemaan identiteettivarkauksia tai tietojen väärinkäyttöä sekä rajoittaa mahdollisia niistä johtuvia taloudellisia menetyksiä. Asiakas saa neuvoja ja apua identiteettivarkaudesta johtuvien petosten ehkäisemiseen ja havaitsemiseen, sekä apua identiteettivarkaudesta tai tietojen väärinkäytöstä johtuvien taloudellisten vahinkojen rajoittamiseen. Identiteettisuojan käyttö ei kuitenkaan takaa, ettei identiteettivarkautta tapahdu.

2. SOPIMUKSEN TEKEMINEN JA VOIMASSAOLO

2.1 Sopimuksen tekeminen

Asiakas voi tehdä Identiteettisuoja-sopimuksen ("Sopimus") Fortumin verkkosivuilla, puhelimitse, sähköpostitse tai jollakin muulla Fortumin hyväksymällä viestintämenetelmällä. Sopimukseen sovelletaan näitä ehtoja ("ehdot" tai "nämä ehdot").

2.2 Voimassaolo

Sopimus on voimassa toistaiseksi siitä päivästä alkaen, kun Asiakas on allekirjoittanut sopimuksen Fortumin kanssa. Asiakkaalla on oikeus käyttää Identiteettisuoja näiden ehtojen mukaisesti Sopimuksen voimassaolon ajan. Identiteettisuojan aktivoimiseksi Fortum lähettää sähköpostiviestin Asiakkaalle siihen sähköpostiosoitteeseen, jonka Asiakas on toimittanut Fortumille. Asiakas vastaa siitä, että Fortumille toimitettu sähköpostiosoite on oikein.

3. MITÄ PALVELUUN KUULUU?

Identiteettisuoja koostuu seuraavista osista:

- **Online-palvelu**
 - koskee Asiakasta
- **Tuki havaitun tietojen väärinkäytöksen yhteydessä**
 - koskee Asiakasta ja Asiakkaan yli 13-vuotiaita lapsia, jotka asuvat kokonaan tai osittain Asiakkaan luona
- **Tuki identiteettivarkauden sattuessa**

- koskee Asiakasta ja Asiakkaan yli 15-vuotiaita lapsia, jotka asuvat kokonaan tai osittain Asiakkaan luona.
- **Vakuutusturva identiteettivarkauden sattuessa**
 - Koskee Asiakasta ja Asiakkaan alle 20-vuotiaita lapsia, jotka asuvat kokonaan tai osittain Asiakkaan luona (ks. ehtojen Osa II).

4. ONLINE-PALVELU

4.1 Tietojen rekisteröinti ja seuranta

Asiakas voi Online-palveluun kirjautuneena rekisteröidä ne tiedot, joita Asiakas haluaa internetissä seurattavan väärinkäytösten havaitsemiseksi. Identiteettisuojan aktivoinnin jälkeen Tenerity aloittaa Asiakkaan rekisteröimän tiedon hakemisen internetistä. 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 Identiteettisuojan toteuttamiseksi toimitettujen tulosten poistamisesta. Jos Asiakas ei ole poistanut näitä tietoja kun Identiteettisuojan käyttöoikeus päättyy, tiedot poistetaan pysyvästi ilman erillistä ilmoitusta.

4.4. Rajoitukset

Tenerity 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. TUKI INTERNETISSÄ VÄÄRINKÄYTETTYJEN TIETOJEN YHTEYDESSÄ

5.1 Ei-toivottu sisältö

Asiakas saa ennaltaehkäiseviä neuvoja, apua ei-toivotun aineiston poistamiseen internetistä ja mahdollisuuden valtuuttaa Tenerity huolehtimaan tietojen poistamisprosessista.

5.2 Identiteettisuoja voi olla avuksi esimerkiksi seuraavissa asioissa:

- Ei-toivotut ja/tai loukkaavat kuvat ja videot,
- Loukkaavat kommentit ja uhkaukset,
- Kiusaamiseen liittyvä ja/tai muu häiritsevä sisältö,
- Väärät profiilit sosiaalisessa mediassa,
- Hakkeroidut käyttäjätilit ja sähköpostitilit, ja
- Hakutulosten ja internetistä löytyvien tietojen indeksoinnin kieltäminen.

5.3 Ennaltaehkäisevä neuvonta sisältää:

- Neuvoja ja ohjeita internetin käyttöön,
- Neuvoja lasten internetin käyttöön,
- Neuvoja ja tietoa suojasetuksista ja käyttöehdoista tunnetuilla verkkosivustoilla,
- Tietoa säännöistä ja oikeuksista, joita sovelletaan internetissä jaettuun materiaaliin, ja
- Ohjeet omien profiilien (ja niihin liittyvien kuvien, tekstin, videoiden) poistamiseen tai piilottamiseen.

5.4 Tuki

Asiakas saa apua epätoivotun aineiston poistamiseen itse internetistä. Tämä sisältää:

- Apua sen selvittämiseen, onko mahdollista vaatia ei-toivotun materiaalin poistamista,
- Ohjeet siitä, miten Asiakkaan konkreettisesti tulee toimia poistaakseen ja siivotakseen ei-toivottua materiaalia, joka on julkaistu internetissä,
- Tietoa väärin profiilien poistamisesta ja käyttäjätilien siivoamisesta,
- Ohjeita siihen, mitä argumentteja Asiakas voi esittää verkkosivustoa vastaan ja mitä Asiakas voi vaatia voimassa olevien ohjeiden ja lainsäädännön mukaisesti.

5.5 Käsittely - TENERITY OTTAA TAPAUKSEN KÄSITELTÄVÄKSEEN

Asiakkaalla on mahdollisuus valtuuttaa TENERITY käsittelemään yksittäisen tapauksen, Fortumin toimeksiannosta, epätoivotun aineiston poistamiseksi. Prosessin kulun määräävät Asiakkaan omat toiveet, Asiakkaan tietämys, tapauksen monimutkaisuus ja pääsy internetiin.

Käsittely sisältää sen, että:

- TENERITY ottaa yhteyttä verkkosivuston omistajiin pyytäen heitä poistamaan Asiakasta koskevat ei-toivotut ja/tai loukkaavat tiedot/kuvat ja henkilötiedot, ja
- TENERITY seuraa ja varmistaa, että tiedot todella poistetaan.

5.6 Käsittelyn edellytykset:

- TENERITY saa Asiakkaalta valtakirjan (katso kohta 8 alla),
- Verkkosivusto on luonteeltaan sellainen, että TENERITYLLÄ on sinne pääsy,
- TENERITYLLÄ on pääsy ei-toivottuun materiaaliin (esimerkkejä rajoitetusta aineistosta voi olla suljettujen ryhmien sisältö sosiaalisessa mediassa), ja
- Suurin osa verkkosivuston sisällöstä on kirjoitettu joko ruotsiksi, norjaksi, tanskaksi, suomeksi tai englanniksi.

6. IDENTITEETTIVARKAUDEN UHRIN TUKI

6.1 Identiteettivarkauden määritelmä

Identiteettivarkaus tarkoittaa tilannetta, jossa kolmas osapuoli käyttää Asiakkaan henkilöllisyyttä ja/tai tunnistautumisvälinettä ilman Asiakkaan suostumusta petoksen tai muun sellaisen rikoksen tekemiseen, josta voi aiheutua Asiakkaalle taloudellista vahinkoa. Kyse voi olla esimerkiksi lainan tai luottokortin hakemisesta, pankkitilin avaamisesta, tavaroiden tilaamisesta tai matkapuhelinliittymän rekisteröimisestä Asiakkaan nimissä.

6.2 Henkilöllisyystodistuksen määritelmä

Henkilöllisyystodistuksella tarkoitetaan kaiken tyyppisiä tunnistautumisvälineitä, joilla voidaan varmistaa Asiakkaan henkilöllisyys, esimerkiksi henkilötunnus, allekirjoitus, passi tai muu henkilöllisyystodistus. Maksukorttipetosta, kuten

skimmausta tai PIN-koodin väärinkäyttöä, ei katsota identiteettivarkaudeksi.

6.3 Ennaltaehkäisy

TENERITY neuvoo Asiakasta, Fortumin toimeksiannosta, puhelimitse tai sähköpostitse, kuinka Asiakas voi vähentää henkilöllisyysvarkauksien riskiä ja miten Asiakas voi havaita ja rajoittaa seurauksia.

6.4 Havaitseminen

Jos Asiakas epäilee identiteettivarkauden tapahtuneen, TENERITY, Fortumin toimeksiannosta, auttaa Asiakasta hankkimaan tietoja esimerkiksi luotonantajilta ja luottotietoyrityksiltä, jotta voidaan kartoittaa, onko kyseessä identiteettivarkaus ja onko tilanne johtanut petokseen tai petoksen yritykseen.

6.5 Rajoittaminen

TENERITY, Fortumin toimeksiannosta, ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin Asiakkaan puolesta petoksen seurauksien rajoittamiseksi ja mahdollisten taloudellisten tappioiden ennaltaehkäisemiseksi.

Esimerkkejä toimenpiteistä:

- Osoitteenmuutoksen eston asettaminen
- Luottokiellon asettaminen luottotietoyhtiölle
- Oikeudettomien maksuvaatimusten kiistäminen ja torjuminen,
- Perusteettomien luottotietomerkintöjen poistaminen luottotietokannoista.

6.6 Puhelinpalvelu

Asiakkaalla on käytössään TENERITYN puhelinpalvelu 24 tuntia vuorokaudessa joka päivä. Erikoisneuvonantajat ovat tavoitettavissa arkisin klo 09:00-17:00.

6.7 Identiteettisuojaajan identiteettivarkautuki-osa edellyttää, että:

- Asiakas ilmoittaa petoksesta TENERITYLLE heti, kun identiteettivarkaus on havaittu tai sitä epäillään (katso yhteystiedot alla kohdasta 14),
- TENERITY saa valtakirjan Asiakkaalta (katso kohta 8 alla),
- Asiakas tekee rikosilmoituksen heti, kun identiteettivarkaus on havaittu,
- Asiakas toimittaa TENERITYLLE kopion poliisille tehdystä rikosilmoituksesta,
- Asiakas toimittaa TENERITYLLE oikeat tiedot ja saatavilla olevat dokumentit olosuhteista, joilla on merkitystä tilanteen kannalta.

6.8 Mitä palvelu ei kata? - Identiteettivarkaus

- Identiteettivarkautta, joka liittyy Asiakkaan ammatinharjoittamiseen tai viranhoitoon,
- Sellaisiin oikeudellisiin toimenpiteisiin ryhtymistä tai muiden sellaisten toimenpiteiden toteuttamista, joita yleensä hoitaa asianajaja tai muu oikeudellinen avustaja,
- Kustannuksia, jotka liittyvät Asiakkaan palkkaamaan oikeudelliseen avustajaan (nämä kustannukset voidaan joissain tapauksissa kattaa Asiakkaan kotivakuutuksesta),
- Identiteettivarkautta, joka on syntynyt Asiakkaan tekemän rikoksen seurauksena,
- Identiteettivarkaudesta Asiakkaalle mahdollisesti aiheutuneita taloudellisia tappioita/kustannuksia*,

- Pohjoismaiden ulkopuolelta tulevien velkojen vaatimuksia, joita ei ohjata suomalaisen perintätoimiston tai oikeuslaitoksen kautta.
- *Fortum Identiteettisuojauspalvelu sisältää AmTrust-vakuutusyhtiön myöntämän vakuutuksen (ks. ehtojen Osa II)

7. RAJOITUKSET - IDENTITEETTIVARKAUDET JA TIETOJEN VÄÄRINKÄYTTÖ INTERNETISSÄ

Kokonaisarvioinnin perusteella voi olla vaikea todistaa, ettei petos ole Asiakkaan tekemä. Siksi Tenerity ei voi koskaan taata, että velkoja peruuttaa Asiakkaaseen kohdistuvan vaatimuksensa. Ei voida myöskään taata, että ei-toivottu aineisto voidaan poistaa internetistä. Lisäksi ei voida taata, että poistettava sisältöä ei ole muualla internetissä sen sijainnin lisäksi, joka Asiakkaalle on tiedotettu.

Tenerityllä on oikeus päättää yksittäisen tapauksen tutkiminen, mikäli Asiakkaaseen kohdistuvaa maksuvaatimusta ei voida kiistää voimassa olevan lainsäädännön, määräysten ja oikeuskäytännön nojalla, tai kun ei-toivottua sisältöä ei voida poistaa internetistä ja Tenerity arvioi ryhtyneensä kaikkiin toimenpiteisiin, joita siltä voidaan kohtuudella vaatia tällaisessa tilanteessa.

Jos Tenerity ei pysty kiistämään Asiakkaalle suunnattua maksuvaatimusta tai poistamaan ei-toivottua materiaalia internetistä, tästä toimitetaan selvitys sähköpostitse Asiakkaalle.

8. VALTAKIRJA

Tenerity pyytää Asiakkaalta valtakirjan, mikäli luotonantajiin, luottotietoyrityksiin, verkkosivustoihin tai muihin toimijoihin on oltava yhteydessä Asiakkaan puolesta, jotta Asiakasta voidaan auttaa hankkimaan tietoja mahdollisen identiteettivarkauden havaitsemiseksi tai ryhtymään toimenpiteisiin taloudellisten tappioiden rajoittamiseksi identiteettivarkauden seurauksena tai henkilötietojen väärinkäytön estämiseksi.

9. MAKSU JA LASKUTUS

9.1 Maksu

Fortum veloittaa Identiteettisuojausta Asiakkaan kanssa sovitun kuukausimaksun. Fortum pidättää oikeuden muuttaa tätä maksua alla olevan kohdan 16 ehtoja noudattaen.

9.2 Laskutus

Fortum laskuttaa Identiteettisuojausta perittävän maksun, mahdollisuuksien mukaan sähkölaskun yhteydessä.

10. IRTISANOMINEN JA PÄÄTTYMINEN

10.1 Irtisanominen

Fortumilla on oikeus irtisanoa Sopimus kahden (2) kuukauden irtisanomisaajalla. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa Sopimus välittömästi noudattamatta irtisanomisaikaa, mutta Asiakasta laskutetaan sen kalenterikuukauden loppuun asti, jolloin Asiakas irtisanoi Sopimuksen. Asiakas voi irtisanoa Sopimuksen ilmoittamalla siitä kirjallisesti Fortumille tai ottamalla yhteyttä Fortumin asiakaspalveluun (yhteystiedot löytyvät kohdasta 14 alla).

10.2 Sopimuksen purkaminen

Fortumilla on oikeus purkaa Sopimus välittömästi, jos Asiakas rikkoo olennaisesti tähän Sopimukseen perustuvia maksu- tai sopimusvelvoitteitaan, eikä sopimusrikkomusta ole oikaistu Fortumin kirjallisesti ilmoittamassa kohtuullisessa määräajassa.

11. VASTUUT

11.1 Force majeure

Fortum ja Tenerity eivät vastaa vahingoista, menetyksistä tai viivästyksistä, joiden syynä on lainmääräys, viranomaisten päätös, luonnonkatastrofi, sotatapahtuma, lakko, työsulku, boikotti, saarto, tulipalo, räjähdys, virushyökkäys, vahingonteko tai vastaava tapahtuma, joka määritellään force majeure -tapahtumaksi.

11.2 Vastuun rajoitus

Näissä ehdoissa ja sovellettavassa pakottavassa lainsäädännössä todetun lisäksi Fortum ja Tenerity eivät ole vastuussa mistään Asiakkaalle aiheutuvista kustannuksista tai muista vahingoista. Fortum ja Tenerity eivät myöskään ole missään tapauksessa vastuussa muille osapuolille kuin Asiakkaalle aiheutuvista kustannuksista tai vahingoista.

12. FORTUMIN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Jotta Fortum voi toteuttaa Sopimuksen ja näiden ehtojen mukaisia velvoitteitaan, Fortum käsittelee Identiteettiturvan tarjoamisen kannalta tarpeellisia Asiakkaan henkilötietoja. Fortum käsittelee Asiakkaan henkilötietoja kulloinkin voimassa olevan tietosuojaselosteensa mukaisesti. Ajantasaisen tietosuojaselosteen löydät osoitteesta: <https://www.fortum.fi/tietosuoja/tietosuojaseloste>

13. TENERITYN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Tenerity on rekisterinpitäjänä vastuussa henkilötiedoista, jotka Asiakas on rekisteröinyt Online-palveluun, ja mahdollisista hakutuloksista ja tiedoista, joita Tenerity kerää Asiakkaalta, Fortumilta tai kolmansilta osapuolilta Identiteettisuojaan toimittamiseksi. Henkilötiedot, jotka Asiakkaalta kerätään Identiteettisuojaan varten, ovat tarpeellisia palvelun toimittamiseksi sekä mahdollisten valitusten käsittelemiseksi, ja niihin kuuluvat muun muassa Asiakkaan nimi, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, henkilötunnus ja luottotiedot, Asiakkaan Identiteettisuojaan käyttöä koskevat tiedot ja mahdolliset hakutulokset.

Tenerity käsittelee henkilötietoja soveltuvan lainsäädännön ja Tenerityn Identiteettisuojaan soveltuvan tietosuojaselosteen mukaisesti. Jos Asiakas haluaa lukea oikeuksistaan tai haluaa tietää kuinka Tenerity käsittelee Asiakkaan henkilötietoja, tietosuojaselosteeseen voi tutustua sivulla <https://www.fortum.fi/identiteettisuoja>.

14. YHTEYSTIEDOT

14.1 Palvelun sisältöön tai käyttöön liittyvät yhteystiedot

Puh: 010 416 8028 (ppm) 24/7

Sähköposti: fortum@identiteettisuoja.fi

14.2 Sopimuksen voimassaoloon tai laskutukseen liittyvät asiat

Fortum Asiakaspalvelu 0200 19000 (ma-pe 9-17)

15. ETÄMYYNNTI JA ASIAKKAAN

PERUUTTAMISOIKEUS

Mikäli Sopimus on tehty etänä tai Fortumin toimitilojen ulkopuolella kuluttajansuojalain (1978/38) 6 luvun etämyyntisäännösten mukaisesti, Asiakkaalla on oikeus peruuttaa Sopimus (peruuttamisoikeus) lähettämällä siitä ilmoituksen Fortumille 14 päivän kuluessa Sopimuksen tekemisestä ja siitä, kun Asiakas on saanut Fortumilta tiedot peruuttamisoikeuden käyttöä varten kirjallisesti tai muussa luettavassa ja kestävässä muodossa sekä peruuttamisoikeuden käyttöä koskevan vakiolomakkeen.

Jos Asiakas käyttää peruuttamisoikeuttaan, Sopimus lakkaa olemasta voimassa ja Asiakkaan sekä Fortumin Sopimuksen ja näiden ehtojen mukaiset velvoitteet raukeavat.

16. EHTOJEN MUUTTAMINEN

Fortum pidättää oikeuden vapaasti muokata ja kehittää Identiteettisuoja ja muuttaa näitä ehtoja.

Muutokset Identiteettisuojaan ilmoitetaan Asiakkaalle pääasiassa Fortumin verkkosivuston kautta. Hintamuutoksista ja näiden ehtojen muutoksista ilmoitetaan kirjallisesti Asiakkaalle vähintään kaksi (2) kuukautta ennen ehtojen muutosta.

Asiakkaalla ei ole oikeutta, osaksi tai kokonaan, siirtää näiden ehtojen mukaisia oikeuksiaan ja/tai velvollisuuksiaan ilman Fortumin kirjallista suostumusta.

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

17. ERIMIELISYYDET

Näiden ehtojen pätevyyteen, tulkintaan ja soveltamiseen liittyvät erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti osapuolten välisissä neuvotteluissa. Jos tällaiset neuvottelut eivät johda erimielisyyden ratkaisemiseen, Asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn Asiakkaan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan (<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>).

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

FORTUM IDENTITEETTISUOJAN EHDOT

OSA II – VAKUUTUSTODISTUS JA -EHDOT

Voimassa 1.5.2021 alkaen

Vakuutus on osa Fortum Identiteettisuoja-palvelua.

Vakuutustodistus

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

Vakuutuksenottaja

Fortum Markets Oy (jäljempänä Fortum)

Vakuutusyhtiö

AmTrust International Underwriters DAC (jäljempänä AIU)

Vakuutus

- Kattaa ID-varkaudesta aiheutuneen taloudellisen menetyksen, enintään 10 000 euroa
- Kattaa oikeudenkäyntiavustajan kustannukset ID-varkaustapauksessa, enintään 25 000 euroa

Vakuutettu

Vakuutus sisältyy vakuutetun Fortumin kanssa tehtyyn sopimukseen Fortum Identiteettisuoja-palvelusta. Fortum Identiteettisuoja on tarkoitettu yksityishenkilöille (jäljempänä vakuutettu).

Tämän vakuutuksen mukaisesti vakuutettu on luonnollinen henkilö, jolla on voimassa oleva sopimus Fortumin kanssa. Vakuutus kattaa vakuutetun alle 20-vuotiaat lapset, jotka asuvat vakituisesti vakuutetun luona sekä vakuutetun, jonka Fortum on ilmoittanut AmTrust Nordic AB:lle (jäljempänä AmTrust).

Vakuutuksen voimaantulo ja päättymisen

Vakuutus on voimassa siitä päivästä alkaen, jona vakuutettu on tehnyt Fortum Identiteettisuoja-palvelua koskevan sopimuksen. Vakuutus päättyy kun vakuutettu irtisanoo Fortum Identiteettisuoja-palvelua koskevan sopimuksen.

Toimenpide vahingon tapahtuessa

ID-varkaus on ilmoitettava välittömästi Fortum Identiteettisuoja-palvelun asiakaspalveluun puhelinnumeroon 010 416 8028 tai sähköpostitse osoitteeseen fortum@identiteettisuoja.fi.

Määräaika vahinkojen ilmoittamiselle

Mikäli selvitetyn ID-varkauden jälkeen velka on edelleen jäljellä, siitä on ilmoitettava AmTrustille välittömästi ja viimeistään kahdentoista (12) kuukauden kuluessa siitä kun vakuutettu on saanut tiedon vahingosta. Mikäli vahinkoilmoitus tehdään myöhemmin ja AIU on kärsinyt vahinkoa siitä, että vahinkotapahtumasta on kulunut pidempi aika kuin kaksitoista (12) kuukautta, vakuutuskorvausta voidaan alentaa olosuhteisiin nähden kohtuullisella tavalla.

Vahinkokäsittely

Crawford & Company

Vahinkoasian uudelleen käsittely

Jos et ole tyytyväinen vahinkoasiaa koskevaan päätökseen, AmTrust voi käsitellä asian uudelleen. Uudelleen käsittelyä koskeva pyyntö on toimitettava kirjallisesti osoitteeseen AmTrust Nordic AB, Hamngatan 11, 111 47 Stockholm tai sähköpostilla osoitteeseen infonordic@amtrustgroup.com. AmTrustin vahinkolautakunta käsittelee korvausvaatimuksen uudelleen.

Valitukset

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

VAKUUTUSEHDOT

Voimassa 1.5.2021 alkaen

1. MÄÄRITELMÄT

Rekisteröity asuinpaikka: Osoite, jossa luonnollinen henkilö asuu vakituisesti väestötietojärjestelmään merkittyjen henkilöllisyyttä, oleskelua ja muita olosuhteita koskevien tietojen mukaan.

Vakuutuksenantaja: AmTrust International Underwriters DAC, 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Ireland, jota valvoo Central Bank of Ireland. Vakuutuksenantajaa edustaa Ruotsissa sen pääasiamies AmTrust Nordic AB, Hamngatan 11, 111 47 Stockholm, Ruotsi, puhelin +46 (0)8-440 38 00.

Vakuutuksenottaja ja ryhmän edustaja: Fortum Markets Oy, Y-tunnus 1852328-0, PL 100, 00048 Fortum

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

Vakuutus sopimus tai ryhmäsopimus: Sopimus ryhmävakuutuksesta, jonka tekevät ryhmän edustaja ja vakuutuksenantaja ja johon tämä vakuutus perustuu. Ryhmäsopimuksessa määrätään muun muassa ketkä kuuluvat vakuutuksen oikeutettuun ryhmään, milloin vakuutukset tulevat aikaisintaan voimaan, kuinka vakuutusta hallinnoidaan, ryhmäsopimuksen voimassaoloaika, irtisanomisoikeus.

Identiteettivarkaus (jäljempänä ID-varkaus) Rikoksen tekijä käyttää ilman vakuutetun suostumusta laittomasti vakuutetun passia, pankkikorttia, ajokorttia, henkilötunnusta, tilinumeroa, sisäänkirjautumistunnuksia, digitaalista allekirjoitusta, pin-koodeja tai muita vastaavia henkilöllisyyden todentamismenetelmiä, minkä seurauksena vakuutetulle syntyy velka tai taloudellinen menetys. Identiteettivarkaus kutsutaan ID-varkaudeksi jäljempänä näissä ehdoissa.

Identiteettisuoja: Identiteettisuoja on palvelu, jonka Tenerity AB (jäljempänä **Tenerity**) tarjoaa ryhmän edustajan välityksellä ja joka on tarkoitettu yksinomaan Fortumin yksityisasiakkaille (kuluttajille). Identiteettisuoja ostetaan erillisellä Fortumin ja kuluttajan välillä tehdyllä sopimuksella. Tämä vakuutus on osa Identiteettisuoja-palvelua niin kauan kuin ryhmäsopimus on voimassa.

Puhelintuki: Identiteettisuoja-palveluun (Identiteettisuojaan sopimusehtojen 6.5 kohta ”Rajoittaminen”) sisältyy se, että ID-varkautapauksessa Tenerity suorittaa Fortumin toimeksiannosta tiettyjä toimenpiteitä vakuutetun puolesta ID-varkauden seurausten ja mahdollisten taloudellisten menetysten rajoittamiseksi. Esimerkkinä tällaisista toimenpiteistä on perusteettomien maksuvaatimusten kiistäminen ja torjuminen. Tähän vakuutukseen perustuvien vaatimusten esittämisen edellytyksenä on, että vakuutettu on ollut yhteydessä Tenerityn tukipalveluun tarvittavien toimenpiteiden suorittamiseksi.

2. RYHMÄSOPIMUS

Vakuutuksen perustana on ryhmävakuutusta koskeva sopimus, joka on tehty vakuutuksenantajan ja ryhmän edustajan (vakuutuksenottajan) välillä. Olemassa oleva ryhmäsopimus on vakuutuksen voimassaolon edellytys. Ryhmän edustaja tai vakuutuksenantaja voi irtisanoa ryhmäsopimuksen. Jos ryhmäsopimus irtisanoaan, kaikkien ryhmäsopimukseen perustuvien vakuutusten voimassaolo lakkaa 14.2 kohdassa mainitulla tavalla.

3. KUKA ON TÄMÄN VAKUUTUKSEN MUKAINEN VAKUUTETTU (RYHMÄN JÄSEN)

Tämän vakuutuksen mukainen vakuutettu on ryhmäsopimuksen mukaan luonnollinen henkilö, joka täyttää seuraavat vaatimukset; (a) hänellä on Identiteettisuoja-palvelua koskeva voimassa oleva sopimus ryhmän edustajan kanssa, (b) ryhmän edustaja on ilmoittanut hänet vakuutetuksi ryhmän jäseneksi vakuutuksenantajalle, ja (c) hän on kirjoilla Suomessa (kaikkien vaatimusten pitää täytyä, jotta henkilö on vakuutettu ja tämän vakuutuksen piirissä). Mikäli vakuutettu kuolee, vakuutus on voimassa vakuutetun kuolinpesän hyväksi seuraavaan Identiteettisuoja-palvelun eräpäivään saakka. Vakuutus kattaa myös vakuutetun alle 20-vuotiaat lapset edellyttäen, että he ovat kirjoilla samassa osoitteessa kuin vakuutettu.

4. MILLOIN VAKUUTUS TULEE VOIMAAN?

Vakuutus tulee voimaan ryhmäsopimuksessa mainittuna päivänä, ja se koskee ryhmässä kyseisenä päivänä olevia jäseniä. Sen henkilön osalta, josta tulee ryhmän jäsen myöhemmin, vakuutus tulee voimaan ryhmään liittymispäivänä, jos muuta ei mainita ryhmäsopimuksessa.

Yllä oleva tarkoittaa, että vakuutus tulee vakuutetun osalta voimaan sinä päivänä, jona vakuutetun ja ryhmän edustajan tekemä sopimus ryhmän edustajan Identiteettisuoja-palvelusta tulee voimaan, mikäli ryhmäsopimus on voimassa tänä ajankohtana.

5. KUINKA KAUAN VAKUUTUS ON VOIMASSA?

Vakuutus uudistetaan automaattisesti kuukausittain niin kauan kuin vakuutettu täyttää kohdassa kolme (3) mainitut vaatimukset ja ryhmän edustaja tai vakuutuksenantaja ei ole irtisanonut vakuutusta.

6. MISSÄ VAKUUTUS ON VOIMASSA?

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 Tenerityn tarjoaman tukipalvelun jälkeen edelleen olemassa, vakuutuksesta korvataan vakuutetun oikeudenkäyntiavustajan kulut riita-asiaa, joka koskee kiistettyä saatavaa, joka perustuu ID-varkauteen, kuitenkin enintään summalla, joka mainitaan 12 kohdassa jäljempänä.

Riita-asialla tarkoitetaan sitä, että vakuutettu on kokonaan tai osittain kiistänyt saatavan, joka on syntynyt ID-varkauden seurauksena. Vakuutus ei kata muita kuin ID-varkauteen perustuvia saatavia.

Jotta oikeusturvavakuutus olisi voimassa, asiamiehen on edustettava vakuutettua riita-asiaa. 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 oikeudenkäyntiavustajan kulut, jotka mainitaan 12 kohdassa (Korvausmääräykset) jäljempänä.

7.2 Taloudellinen menetys (jäljellä oleva velka)

Vakuutuksesta korvataan taloudellinen menetys, joka on aiheutunut vakuutetulle ID-varkauden seurauksena, kuitenkin enintään summalla, joka mainitaan 12 kohdassa jäljempänä.

Tällainen menetys voi koostua esimerkiksi seuraavasta:

- ID-varkauteen perustuva velka tai kustannus, jota vakuutettu, TENERITY tai vakuutusyhtiö ei ole voinut kiistää kokonaan, riippumatta siitä, liittyykö ID-varkauteen ostoja/palveluja tai lainoja/luottoja.
- muistutusmaksu tai muu perintäkulu ID-varkauden perusteella.

7.3 Yhteiset ehdot oikeusturvalle ja jäljellä olevalle velalle

Korvausoikeus oikeusturvan ja taloudellisen menetyksen osalta edellyttää, että vakuutettu on ottanut yhteyttä TENERITYYN ja että TENERITYN tukipalvelussa tarpeelliseksi katsotut toimenpiteet on suoritettu loppuun. TENERITY arvioi, milloin tukipalvelussa tarpeelliseksi katsotut toimenpiteet on suoritettu loppuun ja milloin muihin toimenpiteisiin ei voida ryhtyä. Jos TENERITYN tukipalvelussa tarpeelliseksi katsottuja toimenpiteitä ei ole suoritettu, tämän vakuutuksen perusteella ei voi hakea korvausta.

ID-varkauden perusteella maksettava enimmäiskorvaus mainitaan jäljempänä 0 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, jos tämän vakuutuksen mukaisia oikeuksia tai velvollisuuksia ei ole mahdollista toimeenpanna sodan, sodankaltaisen tapahtuman, sisällissodan, sotilaallisen harjoituksen, vallankumouksen, kapinan, terrorismin, atomi- tai ydinreaktion, viranomaisen toimenpiteen, takavarikon, lakon tai saarron vuoksi.

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 vakuutusyhtiöllä on ollut mahdollisuus kiistää se,
- menetys, joka ilmenee myöhemmin kuin 12 kuukauden kuluessa ID-varkaudesta,
- ID-varkaus, jonka on tehnyt henkilö, joka on kirjoilla samassa osoitteessa kuin vakuutettu.

Lisäksi oikeusturvavakuutuksesta ei makseta korvausta seuraavissa tapauksissa:

- Riita-asia, joka koskee ID-varkauteen perustuvaa vahingonkorvausta.
- Vakuutettu luopuu oikeudenkäynnissä tai sen ulkopuolella mahdollisuuksistaan saada korvausta vastapuolelta.
- Kustannukset, jotka liittyvät

välimiesmenettelyyn tai muuhun instituutioon (ts. korvausta maksetaan vain yleisessä tuomioistuimessa syntyvistä kuluista).

10. TURVALLISUUSMÄÄRÄYKSET

Vakuutettu on velvollinen:

- ottamaan TENERITYYN yhteyttä välittömästi, kun ID-varkaus on havaittu tai sellaista epäillään (ks. Yhteystiedot jäljempänä 15 kohdassa),
- antamaan TENERITYLLE valtakirjan Identiteettisuoja-palvelun ehtojen mukaisesti
- ilmoittamaan petos poliisille heti kun ID-varkaus on havaittu,
- näyttämään vahvistuksen tehdystä rikosilmoituksesta,
- antamaan TENERITYLLE oikeat tiedot ja asiakirjat olosuhteista, joilla on merkitystä asiassa, jotta TENERITY voi suorittaa tukipalvelun tavalla, joka mainitaan Identiteettisuoja-palvelun ehdoissa,
- hyväksymään ryhmän edustajan yleiset ehdot, 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, muut yhtiöt tai tämä vakuutus asettaa identiteettivarkauden estämiseksi,
- noudattaa olosuhteiden edellyttämää varovaisuutta, minkä yhteydessä on erityisesti huomioitava saatavuus, joka sisältyy sähköiseen tietojenkäsittelyyn siltä osin kuin on kyse ulkopuolisten mahdollisuuksista päästä yksityisluonteisiin tietoihin. Ulkopuolisilla tarkoitetaan tässä yhteydessä myös henkilöä, joka on kirjoilla samassa osoitteessa kuin vakuutettu.

Jos edellä mainittuja turvallisuusmääräyksiä ei ole noudatettu, korvausta saatetaan alentaa tai korvausoikeus poistaa kokonaan. Sama pätee, jos ID-varkaus liittyy vakuutetun rikolliseen toimintaan tai törkeään huolimattomuuteen.

11. OMAVASTUU

Vakuutuksessa ei ole omavastuuta.

12. KORVAUSMÄÄRÄYKSET

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.

12.1 Taloudellinen menetys

Taloudellisesta menetyksestä maksettava enimmäiskorvaus vastaa tosiasiallista menetystä, ja on enintään 10 000 euroa ID-varkautta kohden yhden (1) kalenterivuoden aikana.

12.2 Oikeusturva

Enimmäiskorvaus oikeudenkäyntiavustajasta ID-varkaustopauksessa on 25 000 euroa, josta enintään 4 000 euroa selvityskuluista, ID-varkautta kohden yhden (1) kalenterivuoden aikana.

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 oikeudenkäyntiavustajan puoleen kääntymistä.

Oikeusturvavakuutuksesta korvataan ainoastaan seuraavat oikeudenkäyntiavustajan kustannukset:

- *Yleinen sääntö:* Kustannusten on oltava tarpeellisia ja kohtuullisia sekä sellaisia, joita vakuutettu ei voi saada vastapuolelta.
- *Asiamiehen palkkio ja kulut:* Korvaus maksetaan kohtuullisesta ajankäytöstä ja tarpeellisista kuluista, ja se vahvistetaan oikeudenkäymiskaassa ja rikosprosessilaissa olevien oikeudenkäyntikuluja koskevien säännösten mukaisesti. Tässä yhteydessä otetaan huomioon myös riita-asian intressi, asian vaikeusaste ja laajuus, suoritettujen työn määrä sekä se, mitä kustannuksia on yleensä tuomittu tai maksettu samankaltaisissa asioissa.
- *Selvityskulut:* Asian selvityskulut ennen oikeudenkäyntiä, mikäli vakuutetun asiamies tilaa selvityksen.
- *Todistelut:* Todistelukustannukset oikeudenkäynnissä.
- *Toimituskulut:* Toimituskulut oikeudessa.
- *Vastapuolen oikeudenkäyntikulut:* Oikeudenkäyntikulut, jotka vakuutettu on tuomittu maksamaan vastapuolelle tai valtiolle riita-asian ratkaisemisen jälkeen.
- *Oikeudenkäyntimaksut:* Käsittelymaksut tuomioistuimissa.

13. TOIMENPITEET VAHINGON TAPAHTUESSA, VAHINKOILMOITUS JA VANHENTUMINEN

Vahinkoilmoitus

ID-varkaudesta on ilmoitettava Teneritylle välittömästi Identiteettisuoja-palvelun ehtojen mukaisesti (tukipalvelun mahdollistamiseksi).

Jos vakuutetun taloudellinen menetys ID-varkauden seurauksena on edelleen olemassa, kun Tenerityn tukipalvelussa tarpeelliseksi katsotut toimenpiteet on suoritettu loppuun, vahingosta on ilmoitettava mahdollisimman pian vakuutuksenantajan edustajalle kohdan 15 mukaisesti.

Jos edellä tarkoitetun vahinkoilmoituksen tekeminen viivästyy niin, että siitä aiheutuu vahinkoa vakuutuksenantajalle, vakuutuskorvausta alennetaan siinä määrin kuin se on kohtuullista olosuhteisiin nähden. Korvausta ei alenneta, jos vakuutetun laiminlyönti on ollut vähäinen.

Vanhentuminen

Korvausvaatimus on kuitenkin esitettävä yhden (1) vuoden kuluessa vahingon tapahtumisesta ja joka tapauksessa kymmenen vuoden kuluessa vakuutustapahtumasta tai siitä aiheutuneesta vahingosta. Jos korvausvaatimus esitetään myöhemmin, vakuutuksenantaja vapautuu vastuusta.

Vakuutuksenantajan korvauspäätöstä koskeva kanne on nostettava kolmen vuoden kuluessa siitä, kun korvaukseen oikeutettu on saanut kirjallisen päätöksen ja tiedon tästä määräajasta. Muutoin kanneoikeus on menetetty.

Rikosilmoitus

Tapahtumasta, johon vahinkoilmoitus perustuu, on tehtävä rikosilmoitus ID-varkautena, ja jäljennös rikosilmoituksesta on lähetettävä vakuutuksenantajalle yhdessä allekirjoitetun valtakirjan kanssa (mikäli vaaditaan). Osoitus siitä, että Tenerityn tukipalvelussa tarpeelliseksi katsotut toimenpiteet on suoritettu

loppuun, on pyynnöstä lähetettävä vakuutuksenantajalle.

Yhteystiedot vahinkotapauksessa: ks. jäljempänä 0 kohta.

14. YLEISET SOPIMUSEHDOT

14.1 Vakuutusmaksu ja sen suorittaminen

Ryhmävakuutuksen vakuutusmaksut mainitaan ryhmäsopimuksessa. Vakuutusmaksut suorittaa ryhmän edustaja eli Fortum Markets Oy. Vakuutettu ei ole velvollinen suorittamaan vakuutusmaksuja vakuutuksenantajalle.

14.2 Vakuutuksen uudistaminen ja päättymisen

Vakuutus sisältyy ryhmän edustajan Identiteettisuoja-palveluun niin kauan kuin ryhmäsopimus on voimassa vakuutuksenantajan ja ryhmän edustajan välillä. Vakuutuksenantajan vastuu loppuu yhden kuukauden kuluttua vakuutuksen irtisanomisesta, kun ryhmäsopimuksen voimassaolo päättyy tai kun vakuutetun ja ryhmän edustajan Identiteettisuoja-palvelua koskeva sopimus päättyy.

14.3 Monivakuutus

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

14.4 Vakuutuksenantaja

Tämän vakuutuksen vakuutuksenantaja on AmTrust International Underwriters DAC, rek.nro 169384, 6-8 College Green, IE-Dublin 2, D02 VP48, Ireland, jota valvoo Central Bank of Ireland. Vakuutuksenantajaa edustaa Ruotsissa sen pääasiamies AmTrust Nordic AB, rek.nro 556671-5677, Hamngatan 11, 111 47 Stockholm, puhelin +46 (0)8-440 38 00. Vakuutuksenantajasta ja pääasiamiehestä käytetään jäljempänä yhteistä ilmaisua ”AmTrust”.

14.5 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, kuinka AmTrust on arvioinut asian ja millä tavoin AmTrust on käsitellyt sitä. Jos valitusta ei voida hyväksyä, sitä koskeva päätös perustellaan.

14.6 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, Hamngatan 11, 111 47 Stockholm tai sähköpostiosoitteeseen infonordic@amtrustgroup.com. AmTrust Nordicin vahinkolautakunta käsittelee sitten uudelleen korvausvaatimuksen. Uudelleenkäsittelyä koskeva päätös annetaan kirjallisesti kahden (2) viikon kuluessa siitä koskevan pyynnön saapumisesta.

14.7 Sovellettava laki ja toimivaltainen tuomioistuin

Vakuutussopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Ryhmäsopimusta tai vakuutusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan suomalaisessa tuomioistuimissa. 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.

14.8 Voimassa olevien säännösten vastaiset transaktiot

Vakuutuksenantaja ei maksa vakuutuskorvausta siltä osin
kuin vahingosta maksettava korvaus on ristiriidassa
Euroopan unionin tai Suomen päättämien pakotteiden tai
saannon kanssa. Tämä koskee myös USA:n asettamia
pakotteita tai saantoja, 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 ryhmän edustaja,
vakuutettu esine tai edunsaaja on pakotteiden tai saannon
kohteena, vakuutuksenantajalla on oikeus jättää
vakuutettu/ryhmän jäsen vakuutuksen soveltamisalan
ulkopuolelle tai irtisanoa vakuutus päättymään, jos
olosuhde koskee ryhmän edustajaa.

15. YHTEYSTIEDOT YM.

15.1 Vahinkotapauksessa

Ota välittömästi yhteyttä Tenerityyn puhelinnumeroon
010 416 8028 tai sähköpostitse osoitteeseen
fortum@identiteettisuoja.fi.

Tämän vakuutuksen korvauskäsittelyn hoitaa:

Crawford & Company

15.2 Henkilötiedot

AmTrustille annettuja henkilötietoja käsitellään voimassa
olevien tietosuojalakien ja yhtiön käytänteiden mukaisesti.
Henkilötietojen käsittelyä koskevat tiedot löytyvät
osoitteesta

<https://amtrustforsakring.se/nordic/dataskyddspolicy/>

15.3 Neuvonta

Tietoja ja neuvontaa vakuutetulle antaa
Kuluttajariitalautakunta, Hämeentie 3, PL 306, 00531
Helsinki, puh. 029 566 5200, www.kuluttajariita.fi

AVTALSVILLKOR FÖR FORTUM IDENTITETSSKYDD

DEL I – ALLMÄNNA VILLKOR

Gäller avtal tecknade fr.o.m 2020-12-01

TJÄNSTER INKLUDERADE I FORTUM IDENTITETSSKYDD

PRODUKT	INNEHÅLL	TJÄNST
Tjänster relaterade till förebyggande, upptäckt och minimering av identitetsstöld och missbruk av personuppgifter	Fortum Identitetsskydd-tjänsten hjälper till att förhindra missbruk av personuppgifter genom att tillhandahålla information och råd om säker användning av personuppgifter. Fortum Identitetsskydd inkluderar en onlinetjänst där kunden kan registrera personlig information som upptäcks som en del av tjänsten för att upptäcka eventuellt missbruk och begränsa eventuella skador. Tjänsten ger råd och hjälp om hur du ska agera om du blir offer för identitetsstöld eller missbruk av personlig information. Identitetsskydd garanterar dock inte att identitetsstöld eller missbruk av personlig information inte kommer att ske.	- Onlinetjänst för att upptäcka personuppgifter från misstänkta källor - Personlig kundtjänst ger råd och instruktioner om hur man agerar proaktivt - Hjälp till att begränsa skadorna på identitetsstöld
Försäkringsskydd för att täcka kostnaderna för identitetsstöld <i>Se villkor och mer detaljerad beskrivning i Del II; Försäkringsvillkor</i>	Ekonomiska förlust vid ID-Stöld Kostnader för juridiskt biträde vid ID-Stöld	upp till Euro 10 000 upp till Euro 25 000

AVTALSVILLKOR FÖR FORTUM IDENTITETSSKYDD

DEL I – ALLMÄNNA VILLKOR

Gäller avtal tecknade fr.o.m 2020-12-01

1. ALLMÄNT OM FORTUM IDENTITETSSKYDD

1.1 Avtalsparter

Fortum Identitetsskydd ("ID-skydd") är en tjänst som tillhandahålls av Tenerity AB ("Tenerity") på uppdrag av Fortum Markets Oy ("Fortum") och som uteslutande riktar sig till Fortums privatkunder (konsumenter) ("Kund").

1.2 Tjänsteleverantör

Tenerity är ensam ansvarig för innehållet i och utförande av tjänsten. Fortum har inte tillgång till onlinetjänsten som beskrivs nedan eller informationen som tillhandahålls av Kunden till Tenerity genom denna. Fortum deltar inte i utredningen av missbruk av informationen som beskrivs nedan eller i genomförandet av andra åtgärder relaterade till ID-skydd.

1.3 Tjänstens syfte

ID-skyddet är avsett att bidra till att förebygga och upptäcka identitetsstöld 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 identitetsstöld, samt hjälp med att begränsa omfattningen av eventuell ekonomisk skada vid identitetsbedrägeri och missbruk av information på internet. Användandet av ID-skyddet innebär dock inte en garanti för att en identitetsstöld inte kan drabba Kunden.

2. AVTALSINGÅENDE OCH GILTIGHET

2.1 Avtalets ingående

Avtal om ID-skydd ("Avtalet") kan tecknas av Kunden via Fortums webbplats, telefon, e-post, eller annan av Fortum godkänd kommunikationsmetod. För Avtalet gäller dessa avtalsvillkor ("villkoren" eller "dessa villkor").

2.2 Giltighet

Avtalet gäller tillsvidare från den dag som Kunden har tecknat Avtalet med Fortum, och ger Kunden rätt att under denna tid utnyttja ID-skyddet i enlighet med dessa villkor. För aktivering av ID-skyddet skickas ett e-post meddelande till Kunden från Fortum till den e-postadress som Kunden har lämnat till Fortum. Kunden ansvarar för att Kundens e-postadress är korrekt angiven till Fortum.

3. VAD OMFATTAS AV ID-SKYDDET

ID-skyddet består av följande delar:

- *Onlinetjänst*
 - Gäller Kunden.
- *Hjälp vid missbruk av information på internet*
 - Gäller Kunden och Kundens barn över 13 år som bor permanent eller växelvis hos Kunden.
- *Hjälp vid identitetsstöld*
 - Gäller Kunden och Kundens barn över 15 år som bor permanent eller växelvis hos Kunden.

4. ONLINETJÄNST

4.1 Dataregistrering och övervakning

Då Kunden är inloggad i onlinetjänsten kan Kunden registrera de uppgifter som Kunden vill att ska övervakas på internet för att identifiera missbruk. Efter aktiveringen av ID-skyddet söker Tenerity på internet efter de uppgifter som Kunden har registrerat. Sökning sker i både den synliga delen av internet och i den dolda delen (deep och dark web). Tjänsten söker kontinuerligt efter de av Kunden registrerade uppgifterna tills dess att Kunden avregistrerar de aktuella uppgifterna eller Avtalet upphör att gälla i enlighet med dessa villkor.

4.2 Varning och översikt

Om de uppgifter som Kunden har registrerat hittas online skickas ett varningsmeddelande med länk till en översikt via e-post till Kunden. Översikten anger om det rör sig om en varning på låg, medelhög eller hög risknivå samt vilka åtgärder som Kunden rekommenderas att vidta.

4.3 Radering av information

Kunden är själv ansvarig för att radera de uppgifter som lagts in i onlinetjänsten och eventuella resultat som levereras till Kunden för att möjliggöra ID-skyddet. Om Kunden inte har raderat denna information när tillgång till ID-skyddet upphör kommer informationen att raderas permanent utan föregående varsel.

4.4 Begränsningar

Tenerity kan inte garantera att allt missbruk eller all obehörig användning av uppgifter som Kunden önskar att övervaka upptäcks eller att de resultat som genereras är kompletta, korrekta eller uppdaterade. Kunden får endast lägga in egna personuppgifter för bevakning. Kunden får således inte lägga in andras personuppgifter i onlinetjänsten.

5. HJÄLP VID MISSBRUK AV INFORMATION PÅ INTERNET

5.1 Kunden får tillgång till förebyggande rådgivning, assistans med att ta bort oönskat material på internet samt möjlighet att låta Tenerity ta hand om raderingsprocessen.

5.2 ID-skyddet kan exempelvis hjälpa till med:

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

5.3 Förebyggande rådgivning inkluderar:

- Råd och vägledning om användningen av internet,
- Råd om barn och internet,
- Råd och information om säkerhetsinställningar och användarvillkor på kända webbplatser,
- Information om vilka regler och rättigheter som gäller för material som delas online, och
- Vägledning om hur egna profiler (och tillhörande bilder, text, videoklipp) kan raderas eller döljas.

5.4 Assistans

Kunden får hjälp med att själv vidta åtgärder för att ta bort oönskat material från internet. Assistansen inkluderar:

- Hjälp med att undersöka om det går att kräva att det oönskade materialet tas bort,
- Vägledning i hur Kunden konkret bär sig åt för att avlägsna och rensa bort oönskat material som har lagts ut på internet,
- Information om hur Kunden kan radera falska profiler och städa upp i användarkonton, och
- Rådgivning om hur Kunden bör argumentera mot webbplatsen och vad Kunden kan kräva enligt gällande riktlinjer och lagstiftning.

5.5 Handläggning – Tenerity tar över ärendet för Kunden

Kunden har möjlighet att befullmäktiga Tenerity på uppdrag av Fortum att hantera ett enskilt fall för att ta bort oönskat material. Processen avgörs av Kundens egna önskemål, Kundens kunskaper, ärendets komplexitet och tillgången till internet. Handläggning inkluderar att:

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

5.6 Förutsättningar för handläggning:

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

6. HJÄLP VID IDENTITETSSTÖLD

6.1 Definition av identitetsstöld

Identitetsstöld omfattar situationer där en tredje man, utan samtycke från Kunden, använder sig av Kundens identitet och/eller identifieringsverktyg för att begå bedrägeri eller annan kriminell handling som kan medföra ekonomisk förlust för Kunden. Det kan till exempel innebära att i Kundens namn ansöka om lån eller kreditkort, öppna ett bankkonto, beställa varor eller registrera ett telefonabonnemang.

6.2 Definition av identitetshandling

Med identitetsverktyg menas varje typ av identitetshandling som kan säkerställa Kundens identitet, till exempel personnummer, namnteckning, pass eller annan identitetshandling. Kortbedrägeri, till exempel skimming eller missbruk av PIN-kod, anses inte som en identitetsstöld.

6.3 Förebyggnad

Rådgivning per telefon eller e-post med Tenerity på uppdrag av Fortum om hur Kunden kan minska risken att utsättas för identitetsstöld och hur Kunden kan upptäcka och begränsa konsekvenserna.

6.4 Upptäckt

Misstänker Kunden att en identitetsstöld har ägt rum, hjälper Tenerity på uppdrag av Fortum till med att inhämta uppgifter från exempelvis kreditgivare och

kreditupplysningsföretag för att kartlägga om en identitetsstöld har ägt rum och om det har resulterat i ekonomiskt bedrägeri eller försök till bedrägeri.

6.5 Begränsning

Tenerity på uppdrag av Fortum hjälper till med att vidta nödvändiga åtgärder å Kundens vägnar för att begränsa konsekvenserna och förebygga eventuella ekonomiska förluster. Exempel på sådana åtgärder är:

- Upprättande av spärr för adressbyte,
- Upprättande av kreditförbud vid ett kreditupplysningsföretag,
- Bestridande och avvisande av orättmätiga betalningskrav,
- Avlägsnande av orättmätiga anmärkningar i kreditupplysningsdatabaser.

6.6 Telefonassistans

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

6.7 Förutsättningar för identitetsstöldsdel av ID-skyddet:

- Kunden meddelar Tenerity om bedrägeri så snart en identitetsstöld upptäcks eller misstänks (se kontaktuppgifter i punkt 14 nedan),
- Tenerity får en fullmakt från Kunden (se punkt 8 nedan),
- Kunden gör en polisanmälan så snart en identitetsstöld upptäcks,
- Kunden sänder en kopia på den genomförda polisanmälan till Tenerity, och
- Kunden förser Tenerity med korrekta uppgifter och tillgängliga dokument om omständigheter som har betydelse i ärendet.

6.8 Vad omfattas inte – Identitetstöld

- Identitetstöld som har samband med Kundens arbete eller tjänsteutövning,
- Vidtagande av rättsliga åtgärder eller andra åtgärder som normalt utförs av en advokat eller annat juridiskt biträde,
- Kostnaderna för av Kunden anlita juridiskt biträde (dessa kostnader kan i vissa fall täckas av Kundens hemförsäkring),
- Identitetstöld som har uppstått till följd av Kundens straffbara handlingar,
- Eventuella ekonomisk förluster/kostnader* för Kunden som orsakats av identitetsstölden, och
- Krav från fordringsägare utanför Norden som inte riktas via svensk inkassobyrå eller rättsinstans.

Fortums ID-skydd inkluderar en försäkring beviljad av försäkringsbolaget AmTrust.

7. BEGRÄNSNINGAR – IDENTITETSSTÖLD OCH MISSBRUK AV INFORMATION PÅ INTERNET

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

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

Om Tenerity inte kan bestrida ett betalningskrav riktat mot Kunden eller få oönskat material på internet avlägsnat, kommer en utredning gällande detta att sändas per e-postmeddelande till Kunden.

8. FULLMAKT

Tenerity inhämtar fullmakt från Kunden i de fall där kontakt å Kundens vägnar behöver tas med kreditgivare, kreditupplysningsföretag, webbplatser eller andra aktörer för att hjälpa Kunden med att inhämta upplysningar för att upptäcka eventuell identitetsstöld eller vidta åtgärder för att begränsa ekonomiska förluster till följd av identitetsbedrägeri, eller för att förhindra missbruk av personuppgifter.

9. BETALNING OCH FAKTURERING

9.1 Betalning

För tjänsten ID-skydd debiterar Fortum Kunden en överenskommen månatlig avgift. Fortum förbehåller sig rätten att ändra denna avgift i enlighet med punkt 16 nedan.

9.2 Fakturering

Avgiften för ID-skyddet faktureras Kunden av Fortum, om möjligt i samband med elräkningen.

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 till 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 Upphörande

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 Tenerity 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 Fortum och Tenerity inte för några kostnader eller andra skador som Kunden utsätts för. Fortum och Tenerity ansvarar vidare inte i något fall för några kostnader eller skador som någon annan part än Kunden utsätts för.

12. FORTUMS BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

12.1 För att Fortum ska kunna uppfylla sina åtaganden enligt Avtalet och dessa villkor behöver Fortum behandla personuppgifter om Kunden som är nödvändiga för erbjudandet av ID-skyddet. Fortum behandlar Kundens personuppgifter i enlighet med Fortums ikraftvarande dataskyddsbeskrivning. Du hittar en uppdaterad version av dataskyddsbeskrivningen här:

<https://www.fortum.fi/sv/dataskyddsregister>

13. TENERITYS BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Tenerity är som personuppgiftsansvarig ansvarig för de personuppgifter som Kunden själv lägger in i onlinetjänsten samt eventuella sökresultat och information som Tenerity samlar in från Kunden, Fortum eller tredje part i samband med leverans av ID-skyddet. Personuppgifter som samlas in för ID-skyddet är uppgifter som är nödvändiga för att leverera tjänsten och hantera eventuella klagomål, och omfattar till exempel Kundens namn, adress, telefonnummer, e-postadress, kreditkortsnummer, personbeteckning och , samt information om Kundens användning av ID-skyddet och eventuella sökresultat.

Tenerity behandlar personuppgifter i enlighet med gällande lag och Teneritys personuppgiftspolicy för ID-skyddet. Om Kunden vill läsa om sina rättigheter eller vill veta hur Tenerity behandlar Kundens personuppgifter, kan personuppgiftspolicyn läsas på adressen <https://www.fortum.fi/identiteettisuoja> eller <https://tenerity.se>.

14. KONTAKTUPPGIFTER

14.1 Fortum Markets Oy

FO-nummer: 1852328-0

Postadress: PL 100, 00048 Fortum

Besöksadress: Kägelludsvägen 1, 02150 Esbo

Tel: 0200 19000

Hemsida: www.fortum.fi

14.2 Kontaktuppgifterna för Fortums ID-skydd (Tenerity):

Tel: 010 416 8028 (lna/msa) 24/7

E-post: fortum@identiteettisuoja.fi

15. DISTANSFÖRSÄLJNING OCH KUNDENS ÅNGERRÄTT

Om Avtalet har ingåtts på distans eller utanför Fortums lokaler i enlighet med bestämmelserna om distansförsäljning i konsumentskyddslagens (1978/38) kapitel 6 har Kunden rätt att frånträda Avtalet (ångerrätt)

genom att meddela Fortum om detta senast 14 dagar efter det att Avtalet ingåtts och efter det att Kunden har fått information av Fortum i skriftlig eller annan läsbar och hållbar form gällande användningen av ångerrätten och standardblanketten för utövandet av ångerrätten.

Om Kunden utövar sin ångerrätt upphör Avtalet att gälla och Kundens och Fortums skyldigheter under Avtalet och dessa villkor förfaller.

16. ÄNDRING AV VILLKOREN

Fortum förbehåller sig rätten att fritt modifiera och utveckla ID-skyddet samt att ändra dessa villkor.

Förändringar i ID-skyddet 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

Tvist 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/>).

Tvister kan också prövas vid en allmän domstol eller vid en annan enligt finsk lag behöriginstans, vid vilka finsk lag ska tillämpas.



AVTALSVILLKOR FÖR FORTUM IDENTITETSSKYDD

DEL II – FÖRSÄKRINGSBEVIS OCH -VILLKOR

Gäller avtal tecknade fr.o.m 2021-05-01

ID-Skyddsförsäkringen ingår som en del av tjänsten Fortum Identitetsskydd (ID-skydd).

Försäkringsbevis

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

Försäkringstagare

Fortum Market Oy (nedan kallat Fortum)

Försäkringsbolag

AmTrust International Underwriters DAC (nedan kallad AIU)

ID-Skydds försäkring

- 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

Vem försäkringen gäller

När man ingått ett avtal om Fortum ID-skydd, så är försäkringen inkluderad. Fortum ID-skydd gäller privatpersoner (nedan kallad försäkrad).

Försäkrad enligt denna försäkring är den fysiska person som har ett gällande avtal med Fortum, barn under 20 år som bor permanent hos försäkrad samt försäkrad som har rapporterats av Fortum till AmTrust Nordic AB (nedan kallad AmTrust).

Försäkringens ikraftträdande och upphörande

Försäkringen är giltig från och med den dag du har ingått ett avtal om Fortum ID-skydd. Försäkringen upphör automatiskt om du säger upp ditt avtal om Fortum ID-skydd.

Åtgärd vid skada

ID-Stöld skall omgående anmälas till Fortum ID-skydd kundservice (Tel: 010 416 8028 (lna/msa) 24/7, e-post: 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 du fick kännedom om skadan. Sker skadeanmälan senare och om AIU 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

Crawford & Company

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, Hamngatan 11, 111 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

Gäller avtal tecknade fr.o.m 2021-04-01

1. DEFINITIONER

Folkbokförd: Den adress där en fysisk person är stadigvarande bosatt enligt uppgifter om identitet, bösättning och andra förhållanden som registrerats i befolkningsdatasystemet.

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 Sverige av sin generalagent, AmTrust Nordic AB, Hamngatan 11, 111 47 Stockholm, Sverige, telefon +46 (0)8-440 38 00.

Försäkringstagare och Gruppföreträdare: Fortum Markets Oy, Y-tunnus 1852328-0, PL 100, 00048 Fortum

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

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

Identitetsstöld (nedan ID-Stöld): Att någon utan Försäkrads samtycke, obehörigt utnyttjar Försäkrads pass, bankkort, körkort, person-nummer, kontonummer, inloggningskoder, digital signatur, pinkoder eller annat motsvarande identifikationsbevis och vilket resulterat i en fordran mot Försäkrad eller ekonomisk förlust för Försäkrad. Identitetsstöld benämns som ID-Stöld i resterande del av villkoret.

Identitetsskydd (nedan ID-skydd): "ID-skydd" är en tjänst som tillhandahålls av Gruppföreträdaren via Tenerity AB ("Tenerity") och som uteslutande riktar sig till Fortums privatkunder (konsumenter). ID-skydd köps enligt separat avtal mellan Fortum och konsumenten. Denna försäkring är, så länge Gruppavtalet är i kraft, en del i tjänsten ID-skydd.

Telefonassistans: I ID-skydd (punkten 6.4 "begränsa" i Fortums avtalsvillkor för ID-skydd) ingår att vid ID-Stöld så utför Tenerity på uppdrag av Fortum vissa åtgärder å Försäkrads vägnar för att begränsa konsekvenserna och eventuella ekonomiska förluster. Exempel på sådana åtgärder är bestridande och avvisande av orättmätiga betalningskrav. Denna försäkring förutsätter att Telefonassistans 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 Gruppföreträdaren (tillika Försäkringstagaren). En förutsättning för försäkrings giltighet är att Gruppavtalet består. Gruppavtalet kan sägas upp av Gruppföreträdaren eller av Försäkringsgivaren. Om Gruppavtalet sägs upp innebär det att samtliga försäkringar som meddelats på grundval av Gruppavtalet upphör att gälla i enlighet med vad som anges i punkt 14.2.

3. VEM ÄR FÖRSÄKRAD ENLIGT DENNA FÖRSÄKRING (GRUPPMEDLEM)

Försäkrad enligt denna försäkring är enligt Gruppavtalet den fysiska person som uppfyller följande krav; (a) har ett gällande avtal med Gruppföreträdaren om Gruppföreträdarens tjänst "ID-Skydd", (b) har rapporterats som försäkrad gruppmedlem av Gruppföreträdaren till Försäkringsgivaren och (c) är Folkbokförd i Finland (samtliga krav måste vara uppfyllda för att personen ska vara Försäkrad och omfattas av denna försäkring). I det fall Försäkrad avlider gäller försäkringen för Försäkrads dödsbo till närmast kommande förfallodag för tjänsten ID-skydd. Försäkringen omfattar även Försäkrads barn under 20 år under förutsättning att de är Folkbokförda på samma adress som Försäkrad.

4. NÄR TRÄDER FÖRSÄKRINGEN I KRAFT?

Försäkringen träder i kraft den dag som anges i Gruppavtalet och gäller för de som är Grupp-medlemmar vid denna tidpunkt. För den som senare blir Gruppmedlem träder försäkringen i kraft den dagen du inträder i gruppen, om inte annat anges i Gruppavtalet.

Ovanstående innebär att försäkringen träder i kraft för Försäkrad det datum då Försäkrads avtal med Gruppföreträdaren om Gruppföreträdarens tjänst "ID-skydd" 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 Gruppföreträdaren 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 "Telefonassistans" slutförts via Gruppföreträdaren 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 företräddas 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 12 nedan.

Sådan förlust kan bestå i exempelvis

- skuld eller kostnad på grund av ID-Stölden som Försäkrad, "Telefonassistans" 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 rättskydd och kvarvarande skuld

Rätten till ersättning enligt (både rättskydd och ekonomisk förlust) förutsätter att Försäkrad vänt sig till Tenerity och att tjänsten "Telefonassistans" har utförts och avslutats innan ersättning kan utgå. Gruppföreträdaren, via Tenerity, bedömer när tjänsten "Telefonassistans" är avslutad och inga ytterligare åtgärder kan vidtas. Om inte Telefonassistans har utförts gäller inte denna Försäkring.

Den maximala ersättning som kan utbetalas per ID-Stöld, framgår av punkt O 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;

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

Därutöver lämnar Rättsskyddsförsäkringen ingen ersättning

- t. för Tvist som gäller skadestånd på grund av ID-Stöld.
- u. om Försäkrad i eller utom rättegång avstår från sina möjligheter att få ersättning av motparten.
- v. 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 Gruppföreträdaren så snart en ID-Stöld upptäcks eller misstänks (kontaktuppgifter, se under punkt 15),
- ge Tenerity fullmakt på sätt som anges i Försäkrads avtal med Gruppföreträdaren avseende tjänsten ID-skydd,
- anmäla bedrägeriet till polisen så snart en ID-Stöld upptäcks,
- kunna uppvisa bekräftelse på upprättad polisanmälan,
- förse Tenerity med korrekta upplysningar och tillgängliga dokument om omständigheterna som har betydelse i ärendet för att Tenerity ska kunna utföra tjänsten "Telefonassistans" på sätt som anges i Försäkrads avtal om ID-skydd,
- godkänna och följa Gruppföreträdarens Allmänna villkor som gäller för tjänsten "ID-skydd".

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 Folk-bokförd 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. SJÄLVRIISK

Försäkringen gäller utan självrisk.

12. 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.

12.1 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.

12.2 Rättskydd

Högsta ersättning för juridiskt biträde vid ID-Stöld är 25 000 euro per ID-Stöld, varav högst 4 000 euro för utredningskostnader, 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:* Ersättning betalas för skälig tidsåtgång och nödvändiga kostnader, och fastställs enligt normerna för rättegångskostnader i rättegångsbalken och i lagen om rättegång i brottmål. Härvid beaktas även 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.

13. ÅTGÄRDER VID SKADA, SKADEANMÄLAN OCH PRESKRIPTION

Skadeanmälan

ID-Stöld ska omedelbart anmälas till Tenerity på sätt som anges i Försäkrads avtal om ID-skydd (för att möjliggöra "Telefonassistans").

Om Försäkrads ekonomiska förlust på grund av ID-Stöld fortfarande kvarstår efter att tjänsten "Telefonassistans" slutförts ska skadan snarast möjligt anmälas till Försäkringsgivaren.

Vid dröjsmål med skadeanmälan enligt ovan som medför skada för försäkringsgivaren, kan försäkringsersättningen komma att sättas ned efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna. Nedsättning sker inte om Försäkrads försummelse varit ringa.

Preskription

Ersättningsanspråk ska dock framföras senast inom ett år efter inträffad skada, och i vart fall inom tio år efter försäkringsfallet eller den skadepåföljd som uppkommit därav. Framförs ersättningsanspråket senare är försäkringsgivaren fri från ansvar.

Talan med anledning av försäkringsgivarens ersättningsbeslut måste väckas inom tre år efter det att den ersättningsberättigade fått ett skriftligt beslut och information om denna tidsfrist, annars är talerätten förlorad.

Polisanmälan

Den händelse som ligger till grund för skadeanmälan ska 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 "Telefonassistans" utförts och slutförts ska på begäran skickas till försäkringsgivaren.

Kontaktpgifter vid skada: Se under punkt 15.

14. ALLMÄNNA AVTALSBESTÄMMELSER

14.1 Premie och premiebetalning

Premien för gruppförsäkringen anges i Gruppavtalet. Premien betalas av Grupp-företrädaren, dvs Fortum Markets AB. Försäkrad är inte skyldig att erlägga någon premie till Försäkringsgivaren.

14.2 Förnyelse och upphörande av försäkringen

Försäkringen ingår i Grupp-företrädarens tjänst ID-skydd så länge Gruppavtalet är gällande mellan Försäkringsgivaren och Grupp-företrädaren. Försäkringsgivarens ansvar upphör en månad efter det att försäkringen sagts upp, antingen när Gruppavtalet upphör att gälla, eller när den Försäkrades avtal med Grupp-företrädaren rörande tjänsten ID-skydd upphör.

14.3 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.

14.4 Försäkringsgivare

Försäkringsgivare för denna försäkring är AmTrust International Underwriters DAC., org.nr 169384, 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irland som står under tillsyn av Central Bank of Ireland. Försäkringsgivaren representeras i Sverige av sin generalagent, AmTrust Nordic AB, org.nr 556671-5677, Hamngatan 11, 111 47 Stockholm, telefon +46 (0)8-440 38 00. Försäkringsgivaren och generalagenten benämns nedan gemensamt "AmTrust".

14.5 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 miss-förstånd 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.

14.6 Omprövning av skadeärenden

Är Försäkrad inte nöjd med lämnat beslut i samband med skada, kan beslutet prövas av Försäkringsgivaren. Begäran om omprövning ska ske skriftligen till AmTrust Nordic AB, Hamngatan 11, 111 47 Stockholm, Sverige, alternativt via email infonordic@amtrustgroup.com. AmTrust Nordics skadekommittee kommer då på nytt pröva rätten till ersättning. Besked gällande omprövningen lämnas skriftligen inom två (2) veckor från att anmälan inkommit.

14.7 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, Tavastvägen 3, PB 306, 00531 Helsingfors, tel 029 566 5200, www.kuluttajariita.fi

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

14.8 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 Gruppföreträdaren, försäkrat objekt eller förmånstagaren är föremål för sanktioner eller embargon har Försäkringsgivaren rätt att exkludera Försäkrad/Gruppmedlem från försäkringen eller säga upp försäkringen till upphörande om förhållandet rör Gruppföreträdaren i förtid.

15. KONTAKTUPPGIFTER M.M

15.1 Vid skada

Kontakta omgående Tenerity (Tel: 010 416 8028, e-post: fortum@identiteettisuoja.fi) för att utföra Telefonassistans.

Skadahantering:

Crawford & Company.

15.2 Personuppgifter

De personuppgifter som lämnas till AmTrust behandlas i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning och bolagets riktlinjer. Information om hur personuppgifter behandlas finns på www.amtrustnordic.se.

15.3 Vägledning

Försäkrad kan få råd och vägledning av Konsumenttvistenämnden, Tavastvägen 3, PB 306, 00531 Helsingfors, tel 029 566 5200, www.kuluttajariita.fi