

## AVTALS villkor FÖR ID-SKYDD PLUS

### ID-Skydd Plus produktöversikt

Gäller fr o m 2021-11-01

#### 1. TJÄNSTER INKLUDERADE I ID-SKYDD PLUS

Produkter	Omfattning	Tjänster
Tjänster relaterade till förebyggande och upptäckt av identitetsstöld eller missbruk av information online.	<p>ID-skydd Plus ska bidra till att förebygga och upptäcka identitetsstöld eller missbruk av information på Internet och begränsa all ekonomisk förlust som uppstår som ett resultat.</p> <p>Användaren får råd och hjälp för att förebygga och upptäcka bedrägerier till följd av identitetsstöld och för att begränsa omfattningen av eventuella skador i händelse av identitetsstöld och missbruk av information på internet.</p> <p>ID-skydd Plus garanterar dock inte att identitetsstöld eller missbruk online inte kan ske.</p>	<p>Online bevakning,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hjälp vid missbruk av, information på internet, och</li> <li>- Hjälp vid identitetsstöld.</li> </ul> <p>För att få hjälp vid misstankar om identitetsstöld eller missbruk av information på webben bör användaren kontakta ID-skydd Plus:</p> <p>Telefon +46 (0)8 400 007 40 E-post: fortum@idskydd.se.</p>
Försäkringsskydd för kostnader för juridisk hjälp vid identitetsstöld.	Täcker kostnader för juridiskt biträde vid id-stöld på upp till 250 000 kronor (SEK).	
Försäkringsskydd för ekonomisk förlust vid identitetsstöld.	Täcker ekonomisk förlust vid id-stöld på upp till 100 000 kronor (SEK).	

#### 2. VEM GÄLLER ID-SKYDD FÖR

ID-skydd Plus gäller för privatkunder (konsumenter) som har ingått avtal med Fortum om ID-skydd Plus ("Kund/-en"). Vissa av de ingående tjänsterna gäller dock även för vissa anhöriga till Kunden (och dessa omfattas då av begreppet "Kund" i dessa villkor) i enlighet med vad som anges nedan;

- Online bevakning:
  - o Gäller Kund.
- Hjälp vid missbruk av information på internet:
  - o Gäller Kund och Kunds barn över 13 år som bor permanent eller växelvis hos Kund.
- Hjälp vid identitetsstöld:
  - o Gäller Kund och Kunds barn över 15 år som bor permanent eller växelvis hos Kund.
- Försäkringsskydd vid identitetsstöld:
  - o Gäller: Kund och Kunds barn under 20 år som bor permanent hos Kund.

#### 3. IKRAFTTRÄDANDE OCH UPPSÄGNING

ID-skydd Plus gäller från det datum Kunden har ingått ett avtal med Fortum om ID-skydd Plus. Kunden kan säga upp avtalet när som helst med omedelbar verkan genom att meddela sin uppsägning till Fortum skriftligen eller genom att kontakta Fortums kundtjänst för ID-skydd Plus (kontaktinformation finns i villkorens del 1, punkt 15 nedan) ("Kundtjänst"). Vid uppsägning av Kunden förlorar Kunden omedelbart sin tillgång till ID-skydd Plus.

Fortum har rätt att säga upp avtalet om ID-skydd Plus med en uppsägningstid på två (2) månader.

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

För att få hjälp vid misstänkt identitetsstöld eller missbruk av information på Internet måste Kunden kontakta Kundtjänst på telefon +46 (0)8 400 007 40 eller via e-post: fortum@idskydd.se.

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

## AVTALSVILLKOR FÖR ID-SKYDD PLUS

### Del I – Generella villkor

Gäller fr o m 2021-11-01

#### 1. ALLMÄNT OM ID-SKYDD PLUS

1.1 ID-skydd Plus ("ID-skydd Plus") är en tjänst som tillhandahålls av Tenerity AB ("Tenerity") på uppdrag av Fortum Markets AB ("Fortum") och som uteslutande riktar sig till Fortums privatkunder (konsumenter) ("Kund"). I ID-skydd Plus ingår även ett försäkringskydd som tillhandahålls av försäkringsbolaget AmTrust International Underwriters DAC ("AmTrust"). Villkoren för försäkringen återfinns i del II (Försäkringsbevis och villkor) av dessa villkor. Det är således AmTrust som är försäkringsgivare för den försäkring som ingår i ID-skydd Plus. Försäkringen är en så kallad obligatorisk gruppörsäkring som tecknats av Fortum. Fortum är försäkringstagare för den obligatoriska gruppörsäkringen och Kund som köpt ID-skydd Plus är den försäkrade.

1.2 ID-skydd Plus är avsedd att bidra till att förebygga och upptäcka identitetsstöld (hädanefter "ID-Stöld", se definition i punkten 6.1 nedan) eller missbruk av information på internet, samt begränsa eventuell ekonomisk förlust som uppstått till följd därav. Kund får rådgivning och hjälp med att förebygga och upptäcka bedrägeri till följd av ID-Stöld, samt hjälp med att begränsa omfattningen av eventuell skada vid identitetsbedrägeri och missbruk av information på internet. Användandet av ID-skydd Plus innebär dock inte en garanti för att en ID-Stöld trots det inte kan drabba Kund. I ID-skydd Plus ingår även ett försäkringskydd för Kund i enlighet med vad som framgår av villkoren i del II nedan.

#### 2. AVTALSINGÅENDE OCH GILTIGHET

1.1 Avtal om ID-skydd Plus ("Avtalet") kan tecknas av Kund via Fortums webbplats, telefon, e-post, eller annan av Fortum godkänd metod för ingående av avtal. För Avtalet gäller villkoren i dessa avtalsvillkor ("villkoren" eller "dessa villkor").

2.2 Avtalet gäller tillsvidare från den dag som Kund har tecknat Avtalet med Fortum, och ger Kund rätt att under denna tid utnyttja ID-skydd Plus i enlighet med dessa villkor. För aktivering av ID-skydd Plus skickar Fortum ett e-post meddelande till Kund på den e-postadress som Kund har lämnat. Kund ansvarar för att Kunds e-postadress är korrekt angiven till Fortum.

#### 3. VAD OMFATTAS AV ID-SKYDD PLUS

ID-skydd Plus består av följande delar:

- Online bevakning
  - Gäller Kund.
- Hjälp vid missbruk av information på internet
  - Gäller Kund och Kunds barn över 13 år som bor permanent eller växelvis hos Kund.
- Hjälp vid identitetsstöld
  - Gäller Kund och Kunds barn över 15 år som bor permanent eller växelvis hos Kund.
- Försäkringskydd avseende kostnader för juridisk hjälp vid ID-Stöld, samt för ekonomisk förlust vid ID-Stöld
  - Gäller Kund och Kunds barn under 20 år som bor permanent hos Kund.

För att få hjälp vid misstänkt ID-Stöld eller missbruk av information på Internet måste Kunden kontakta Kundtjänst på telefon +46 (0)8400 007 40 eller via e-post: [fortum@idskydd.se](mailto:fortum@idskydd.se)

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

#### 4. ONLINE BEVAKNING

4.1 Kund registrerar de uppgifter som Kund vill ska övervakas i den inloggade tjänsten. Efter aktivering söker ID-skydd Plus på internet efter de uppgifter som Kund har registrerat. Sökning sker i både den synliga delen av internet och i den dolda delen (deep och dark web). ID-skydd Plus söker kontinuerligt efter de av Kund registrerade uppgifterna tills dess att Kund avregistrerar de aktuella uppgifterna eller Avtalet upphör att gälla.

#### 4.2 Varning och översikt

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

#### 4.3 Radering av information

Kund är själv ansvarig för att radera de uppgifter som lagts in för Online bevakning och eventuella resultat som levereras genom ID-skydd Plus. Om Kund inte har raderat denna information när tillgång till ID-skydd Plus upphör kommer informationen att raderas permanent utan föregående varsel.

#### 4.4 Begränsningar

ID-skydd Plus kan inte garantera att allt missbruk eller all obehörig användning av uppgifter som Kund önskar övervaka upptäcks eller att de resultat som genereras är kompletta, korrekta eller uppdaterade.

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

#### 5. HJÄLP VID MISSBRUK AV INFORMATION PÅ INTERNET

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

5.1 ID-skydd Plus kan exempelvis hjälpa till med:

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

5.2 Förebyggande rådgivning inkluderar:

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

5.3 Assistans

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

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

5.4 Handläggning – ID-skydd Plus tar över ärendet för Kund

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

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

Förutsättningar för handläggning:

- Kund utställer fullmakt på begäran av Kundtjänst (se punkten 9 nedan),
- Webbplatsen är av en karaktär som gör det tillåtet för Kundtjänst att besöka den,
- Kundtjänst har möjlighet att få tillgång till det önskade materialet (exempel på oåtkomligt material kan vara innehåll i stängda grupper på sociala medier), och
- Det huvudsakliga innehållet på webbplatsen är skriven på a antingen svenska, norska, danska, finska eller engelska.

#### 6. HJÄLP VID ID-STÖLD

6.1 Definition av ID-stöld

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

Med identitet menas varje typ av identitetshandling som kan säkerställa Kunds identitet, till exempel personnummer, namnteckning, pass eller annan id-handling. Kortbedrägeri, till exempel, skimming eller missbruk av PIN-kod, utgör däremot inte en ID-Stöld.

6.2 Förebygga

Rådgivning per telefon eller e-post med Kundtjänst om hur Kund kan minska risken att utsättas för ID-Stöld och hur Kund kan upptäcka och begränsa konsekvenserna.

6.3 Upptäcka

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

6.4 Begränsa

Kundtjänst hjälper till med att vidta vissa åtgärder å Kunds vägnar för att begränsa konsekvenserna och eventuella ekonomiska förluster. Exempel på sådana åtgärder är:

- Upprättande av bedrägerispar,
- Avlägsnande av orättmätiga anmärkningar i kreditupplyningsdatabaser,
- Implementering av spärr för adressbyte, och
- Bestridande och avisande av orättmätiga betalningskrav.

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

6.5 Företsättningar för ID-Stöldsdelen av ID-skydd Plus:

- Kund kontakter Kundtjänst så snart en ID-Stöld upptäcks eller misstänks (se kontaktuppgifter i punkten 15 nedan),
- Kundtjänst får en fullmakt från Kund (se punkten 9 nedan),
- Kund anmäler bedrägeriet så snart en ID-Stöld upptäcks,
- Kund uppvisar bekräftelse på genomförd polisanmälan, och
- Kund förser Kundtjänst med korrekta upplysningar och tillgängliga dokument om omständigheter som har betydelse i ärendet.

6.6 Vad omfattas inte – ID-stöld

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

## 7. FÖRSÄKRINGSSKYDD

ID-skydd Plus inbegriper ett försäkringsskydd i förhållande till kostnader för juridisk hjälp vid ID-Stöld, samt för ekonomisk förlust vid ID-Stöld. Notera att detta försäkringsskydd är en obligatorisk del av ID-skydd Plus. Det är således inte möjligt att avsäga sig försäkringsskyddet och samtidigt ha kvar övriga delar av tjänsten (d.v.s. Online bevakning, Hjälp vid missbruk av information på internet och Hjälp vid ID-Stöld).

De fullständiga försäkringsvillkoren återfinns i del II (Försäkringsbevis och villkor) nedan.

## 8. BEGRÄNSNINGAR – ID-STÖLD OCH MISSBRUK AV INFORMATION PÅ INTERNET

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

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

Ingen ersättning utgår på grund av Kunds eventuella förluster inom de områden som ID-skydd Plus är avsedd att täcka, annat än vad som följer av försäkringsvillkoren i del II. Om Kundtjänst inte kan få Kunds betalningskrav tillbakadraget eller oönskat material på internet avlägsnat, kommer detta framgå i ett förklarande/sammanfattande e-postmeddelande till Kund.

## 9. FULLMAKT

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

## 10. BETALNING OCH FAKTURERING

10.1 För tjänsten ID-skydd Plus debiterar Fortum Kund en fast avgift, inklusive moms, per månad. Fortum förbehåller sig rätten att ändra denna avgift i enlighet med punkten 17 nedan.

10.2 Avgiften för ID-skydd Plus faktureras Kund av Fortum, och om möjligt på samma faktura som Fortum utställer till Kund för elhandeln.

## 11. UPPSÄGNING OCH UPPHÖRANDE

11.1 Fortum har rätt att säga upp Avtalet med en uppsägningstid om två (2) månader. Kund har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan utan iakttagande av någon uppsägningstid, men Kund faktureras för ID-skydd Plus till och med utgången av den kalendermånad som Kund sade upp Avtalet. Kund kan säga upp Avtalet genom skriftligt meddelande till Fortum eller genom att kontakta Kundenservice (kontaktuppgifter framgår av punkten 15 nedan).

11.2 Fortum äger rätt att säga upp Avtalet med Kund med omedelbar verkan i händelse av utebliven betalning, eller om Kund på annat sätt bryter mot villkoren.

## 12. ANSVAR

12.1 Varken Fortum eller Tenergy ansvarar för skada, förlust eller förseningar som beror på lagbud, naturkatastrof, myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, lockout, bojkott, blockad, brand, explosion, virusangrepp, sabotage eller liknande omständigheter som betecknas som force majeure.

12.2 Utöver vad som uttryckligen framgår av dessa villkor och tvingande lagstiftning ansvarar varken Fortum eller Tenergy för kostnader eller skador som Kund åsamkas. Fortum och Tenergy ansvarar vidare inte i något fall för några kostnader eller skador som åsamkats någon annan än Kund.

## 13. FORTUMS BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

För att Fortum ska kunna uppfylla sina åtaganden enligt Avtalet behöver Fortum samla in personuppgifter om Kund. För att kunna uppfylla Avtalet behöver Fortum även överföra Kunds kontaktuppgifter (namn och e-postadress) till Tenergy (se mer nedan under punkten 14). Om Kund vill läsa om sina rättigheter eller vill veta hur Fortum behandlar Kunds personuppgifter, se [www.fortum.se/privat/integritetspolicy](http://www.fortum.se/privat/integritetspolicy).

## 14. TENERITYS BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

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

Tenergy behandlar personuppgifter i enlighet med gällande lag och Tenergy personuppgiftspolicy för ID-skydd Plus. Om Kund vill läsa om sina rättigheter eller vill veta hur Tenergy behandlar Kunds personuppgifter, se <https://Tenergy.se/privacy-policy/>

## 15. KONTAKTUPPGIFTER

Fortum Markets AB

Organisationsnummer: 556549-0678

Utdelningsadress: Box 3030, 169 03 Solna

Besöksadress: Rättarvägen 3, 169 03 Solna

Webbplats: [www.fortum.se](http://www.fortum.se)

Vid frågor eller klagomål beträffande ID-skydd Plus kan Kund kontakta Fortum på telefonnummer +46 (0)8400 007 40 eller via e-post på [fortum@idskydd.se](mailto:fortum@idskydd.se).

Tenergy AB

Box 19154, 104 32 Stockholm

Organisationsnummer: 556277-5824

Telefonnummer: +46 8 564 82 86

Webbplats: [www.tenertiv.se](http://www.tenertiv.se)

## 16. DISTANSAVTALSLAGEN OCH KUNDS ÅNGERRÄTT

16.1 För det fall att Avtalet har ingåtts på distans eller utanför Fortums affärslokaler i enlighet med lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ("Distansavtalslagen"), har Kund rätt att frånträda Avtalet (ångerrätt) genom att till Fortum lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från dagen då Avtalet ingicks och Kund fått information om, samt ett standardformulär för, utövande av ångerrätten skriftligen eller i annan läsbar och varaktig form från Fortum.

16.2 Om Kund utnyttjar sin ångerrätt upphör Avtalet att gälla och både Kunds och Fortums skyldighet att fullgöra Avtalet bortfaller.

## 17. ÄNDRING AV VILLKOREN

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

17.2 Förändringar av ID-skydd Plus informeras Kund i huvudsak genom Fortums webbplats. Förändringar i pris och dessa villkor meddelas dock särskilt i skrift till Kund minst två (2) månader innan villkorsändringen träder i kraft.

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

17.4 Fortum äger rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till tredje part.

## 18. TVISTER

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

## AVTALSVILLKOR FÖR ID-SKYDD PLUS

### Del II – Försäkringsbevis och villkor

Gäller fr o m 2021-11-01

ID-skyddsförsäkringen ingår som en del av tjänsten ID-skydd Plus.

### Försäkringsbevis för obligatorisk gruppförsäkring

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

#### FÖRSÄKRINGSTAGARE

Fortum Market AB (nedan kallat Fortum).

#### FÖRSÄKRINGSBOLAG

AmTrust International Underwriters DAC (nedan kallad AmTrust).

#### ID-SKYDDSFÖRSÄKRING

- Täcker ekonomisk förlust vid ID-Stöld på upp till 100 000 kronor (SEK).
- Täcker kostnader för juridiskt biträde vid ID-Stöld på upp till 250 000 kronor (SEK).

ID-Stöld omfattar situationer där en tredje man, utan samtycke från försäkrad, använder sig av försäkrads identitet och/eller identitetshandling för att begå bedrägeri eller annan kriminell handling som kan medföra ekonomisk förlust för försäkrad. Det kan till exempel innebära att i försäkrads namn ansöka om lån eller kreditkort, öppna ett bankkonto, beställa varor eller registrera ett telefonabonnemang. Med identitet menas varje typ av identitetshandling som kan säkerställa försäkrads identitet, till exempel personnummer, namnteckning, pass eller annan id-handling. Kortbedrägeri, till exempel, skimming eller missbruk av PIN-kod, utgör däremot inte en ID-Stöld.

#### VEM GÄLLER FÖRSÄKRINGEN FÖR

När man ingått ett avtal om Fortum ID-skydd Plus, så är försäkringen inkluderad. Försäkrad enligt denna försäkring är den fysiska person som har ett gällande avtal om ID-skydd Plus med Fortum (nedan Försäkrad). Försäkrads barn under 20 år som bor permanent hos försäkrad är också försäkrade enligt denna försäkring

#### FÖRSÄKRINGENS ITRÄDAKRAFT OCH UPPHÖRANDE

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

#### VÄSENTLIGA UNDANTAG

Försäkringen ersätter inte;

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

Därutöver lämnar Rättsskyddsförsäkringen ingen ersättning

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

#### ÅTGÄRD VID SKADA

ID-stöld skall omgående anmälas till Kundtjänst. 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. Kundtjänst kommer att assistera Kunden vid överlämnandet av ärendet till AmTrust. Sker skadeanmälan senare och om AmTrust har lidit skada av att det förflutit längre tid än tolv (12) månader från skadetillfället kan försäkringsersättningen komma att sättas ned, efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna.

#### SKADEHANTERING

AmTrust Nordic AB, webbanmälan: [amtrustgroup.jaycom.se/fortum](mailto:amtrustgroup.jaycom.se/fortum), adress: Hamngatan 11, 111 47 Stockholm alternativt via email: [skador@amtrustgroup.com](mailto:skador@amtrustgroup.com).

#### OMPRÖVNING AV SKADEÄRENDET

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](mailto: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](mailto:klagomal@amtrustgroup.com).

## AVTALSVILLKOR FÖR ID-SKYDD PLUS

### Villkor

Gäller fr o m 2021-11-01

#### 1. DEFINITIONER

Definerade termer som återfinns i "Produktöversikt ID-Skydd Plus" samt Produktöversikt Del I (Generella villkor) har samma betydelse vid tolkningen av försäkringsbeviset för denna försäkring eller dessa försäkringsvillkor om inte annat anges nedan.

Folkbokförd: Av Skatteverket fastställd bosättning samt registrering av uppgifter om identitet, familj och andra förhållanden enligt Folkbokföringslagen (1991:481).

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, telefon 08-440 38 00.

Försäkringstagare och Gruppföreträdare: Fortum Markets AB, org.nr 556549-0678, Box 3030, 169 03 Solna.

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

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

Assistans: Som följer av punkten 6.4 i Del I (Generella villkor), ingår vid ID-Stöld till Kundtjänst utför vissa åtgärder å Försäkrads vägnar för att begränsa konsekvenserna och eventuella ekonomiska förluster. Exempel på sådana åtgärder är bestridande och avvisande av orättmätiga betalningskrav. Assistansen tillhandahålls inte av Försäkringsgivaren, men denna försäkring förutsätter att Assistans har utförts innan försäkringen kan tas i anspråk.

#### 2. GRUPPAVTALET

Till grund för försäkringen ligger ett avtal om obligatorisk gruppförsäkring, som har ingåtts mellan Försäkringsgivaren och Gruppföreträdaren (tillika Försäkringstagaren). En förutsättning för försäkringens 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.

#### 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 Plus", och (b) är folkbokförd i Sverige (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 Plus. 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 dem som är Gruppmedlemmar 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 Plus" 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. Den Försäkrade kan när som helst avstå från försäkringen genom anmälan till Gruppföreträdaren eller Försäkringsgivaren. Observera dock att ett sådant avstående kommer att likställas med en uppsägning av hela Avtalet i enlighet med punkten 10.1 i Del I, eftersom försäkringen är en obligatorisk del av ID-skydd Plus (se punkt 7 i Del I (Generella villkor)).

#### 6. VAR GÄLLER FÖRSÄKRINGEN

Försäkringen gäller i Norden.

#### 7. VAD GÄLLER FÖRSÄKRINGEN FÖR?

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

##### 7.1 Rättsskydd

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

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

För att rättsskyddsförsäkringen ska gälla måste Försäkrad företrädas av ett ombud i tvisten. Ombudet ska vara lämpligt med hänsyn till de krav som svensk lag ställer på ett ombud och vara 1) advokat eller biträdande jurist på advokatbyrå eller 2) annan person som uppfyller kravet på lämplighet. Ombud, Försäkrad och Försäkringsbolaget har rätt att, för sådant ombud som anges i punkt 2, begära rådgivande yttrande av lämpligheten enligt Svensk Försäkrings Prövningsförfarande beträffande Ombuds 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, Gruppföreträdaren (via Kundtjänst) eller Försäkringsbolaget inte lyckats bestrida fullt ut, oavsett om det gäller köp/tjänster eller lån/krediter i samband med ID-Stölden.

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

##### 7.3 Gemensamma villkor för rättsskydd och kvarvarande skuld

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

Den maximala ersättning som kan utbetalas per ID-Stöld, framgår av punkt **Error! Reference source not found.** 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, upplopp, terrorism, atom- eller kärnprocess, myndighetsåtgärd, beslag, strejk eller blockad.

#### 9. SÄRSKILDA UNDANTAG

Försäkringen ersätter inte;

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

Därutöver lämnar Rättsskyddsförsäkringen ingen ersättning

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

#### 10. SÄKERHETSFORESKRIFTER

Det ankommer på Försäkrad att;

- omgående kontakta Kundtjänst så snart en ID-Stöld upptäcks eller misstänkts,
- ge Kundtjänst fullmakt på sätt som anges i Försäkrads avtal med Gruppföreträdaren avseende tjänsten ID-skydd Plus,
- anmäla bedrägeriet till polisen så snart en ID-Stöld upptäcks,
- kunna uppvisa bekräftelse på upprättad polisanmälan,
- förse Kundtjänst med korrekta upplysningar och tillgängliga dokument om omständigheterna som har betydelse i ärendet för att Kundtjänst ska kunna utföra tjänsten Assistans på sätt som anges i Försäkrads avtal om ID-skydd Plus,
- godkänna och följa Gruppföreträdarens Allmänna villkor som gäller för tjänsten ID-skydd Plus,

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 Folkbokförd 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. SJÄLVRIK

Försäringen 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 100 000 kronor (SEK).

### 12.1 Ekonomisk Förlust

Högsta ersättning för ekonomisk förlust som kan utgå är det belopp som motsvarar den faktiska förlusten, dock högst 100 000 kronor (SEK) per ID-Stöld och år.

### 12.2 Rättskydd

Högsta ersättning för juridiskt biträde vid ID-Stöld är 250 000 kronor (SEK) per ID-Stöld, varav högst 40 000 kronor (SEK) 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.

Rättskyddsförsäringen ersätter endast följande kostnader för juridiskt biträde:

- Generell regel: Kostnaderna måste vara nödvändiga och skäligen och vara kostnader som Försäkrad inte kan få betalda av motparten.
- Ombuds arvode och omkostnader: Arvode lämnas för skäligen tidsåtgång och högst enligt den timkostnadsnorm som regeringen fastställer vid ersättning till rättshjälpsbiträde enligt rättshjälpslagen.
- 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

ID-Stöld ska omedelbart anmälas till Kundtjänst på sätt som anges i Försäkrads avtal om ID-skydd Plus (för att möjliggöra Assistans).

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

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

- omgående anmälas till Försäkringsgivaren,
- polisanmälas som ID-Stöld och en kopia på polisanmälan ska skickas in till Försäkringsgivaren tillsammans med underskriven fullmakt i den mån sådan krävs
- bevis om att Assistans utförts och slutförts ska på begäran skickas till Försäkringsgivaren.

Kontaktuppgifter vid skada: Se under punkt **Error! Reference source not found.**

## 14. Allmänna avtalsbestämmelser

### 14.1 Premie och premiebetalning

Premien för den obligatoriska gruppörsäkringen anges i Gruppavtalet. Premien betalas av Gruppföreträdaren, dvs Fortum Markets AB. Försäkrad är inte skyldig att erlägga någon premie till Försäkringsgivaren.

### 14.2 Fortsättningsförsäkring

Rätt till fortsättningsförsäkring ingår inte.

### 14.3 Förnyelse och upphörande av försäkringen

Försäkringen ingår i Gruppföreträdarens tjänst ID-skydd Plus så länge Gruppavtalet är gällande mellan Försäkringsgivaren och Gruppföreträdaren. Försäkringsgivarens ansvar upphör automatiskt när Gruppavtalet upphör att gälla eller när den Försäkrades avtal med Gruppföreträdaren rörande tjänsten ID-skydd Plus upphör.

### 14.4 Preskription

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

### 14.5 Dubbelförsäkring

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

### 14.6 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 08-440 38 00.

### 14.7 Klagomål

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

### 14.8 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 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.

### 14.9 Tillämplig lag och behörig domstol

För Försäkringsavtalet ska svensk lag gälla. Tvist angående Gruppavtalet eller försäkringen ska prövas av svensk domstol. Detta gäller även om tvisten avser skada som inträffar utomlands. Det finns även möjlighet att få eventuell tvist prövad av Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm, telefon 08-555 017 00. Försäkrad har även möjlighet att väcka talan mot Försäkringsgivaren vid allmän domstol.

### 14.10 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 Sverige. Det gäller också för sanktioner och embargon antagna av USA, så länge dessa inte är i strid med europeiska eller svenska 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 Kundtjänst på telefon eller email (öppet dygnet runt) för att utföra Assistans.

Skada enligt denna försäkring ska anmälas till:

AmTrust Nordic AB, webbanmälan: amtrustnordic.jaycom.se/fortum, adress: Hamngatan 11, 111 47 Stockholm, telefon 08-440 38 20.

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

### 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](http://www.amtrustnordic.se).

### 15.3 Vägledning

Försäkrad kan få råd och vägledning av Konsumenternas Försäkringsbyrå, Box 24215, 104 51 Stockholm, telefon 0200-22 58 00. Försäkrad kan även få vägledning av kommunala konsumentvägledare.