

## Allmänna villkor för StopService

Dessa villkor gäller från 1 november 2017 och gäller fram till villkoren ersätts av nya villkor eller abonnemanget upphör. StopService tillhandahålls av Affinion International AB, fortsättningsvis kallat Affinion, som ett abonnemangsavtal. Avtalet beträffande StopService fortsättningsvis kallat Tjänsten, har ingåtts mellan Affinion och dig i egenskap av kund, fortsättningsvis kallad Kunden.

### Tjänstens omfattning:

#### Spärrtjänsten

- Registrering av svenska, norska, danska och finska bank- och kreditkort och andra värdehandlingar (t.ex. pass\*, körkort\*, personnummer\*\*, mobiltelefonabonnemang och IMEI (din telefons unika ID-nummer).
- Mottagande av meddelande om förlust av kort och identitetshandlingar samt spärr eller begäran om spärr till utfärdaren av bank-och kreditkort. Om Kunden så önskar beställer Affinion nya kort om kortutgivaren tillåter detta.
- Mottagande av meddelande om förlust av mobiltelefon och spärr av mobiltelefonabonnemang samt bistånd med process för spärr av mobiltelefon (IMEI).
- Hjälp med polisanmälan för de tjänster som omfattas av Tjänsten.

\* Kan registreras, men inte spärras.

\*\* Kan läggas på bevakning.

Spärrtjänsten gäller från och med den tidpunkt då kort/mobiltelefon eller andra värdefulla dokument registrerats hos Affinion. Registrering kan ske manuellt (via post) eller elektroniskt på [www.stopsservice.se](http://www.stopsservice.se). Kunden kan också registrera anhörigas (bosatta på samma adress) värdehandlingar. Registrering av anhörigs kort och/eller identitetshandling kräver samtycke från den anhöriga (om inte Kunden är förmyndare). Kunden kan när som helst anmäla ändringar, eller kontrollera registrerade upplysningar. När Kunden registrerar kort/mobiltelefon enligt ovan, ger Kunden (och eventuella anhöriga) Affinion fullmakt att på Kundens (och/eller eventuella anhörigas) vägnar anmäla förlorade kort/mobiltelefon till kortutställaren/mobiloperatören för spärrning.

Om Kundens eller anhörigas kort/mobiltelefon förloras eller stjäls, ska kortägaren ringa Affinion på angivet spärrtelefonnummer så snart som möjligt efter det att förlusten upptäckts. Kortägaren måste identifiera sig med namn, adress och personnummer. Affinion meddelar omedelbart alla utfärdare av kort/mobilabonnemang och ansvarar för eventuellt missbruk från anmälningstidpunkten fram till dess att kortutställarens/mobiloperatörens ansvar träder i kraft. Kortägaren får en skriftlig bekräftelse från Affinion på anmäld förlust. Om Kortägaren skulle hitta kortet efter det att förlusten meddelats Affinion, är det inte möjligt för Affinion att aktivera det igen. Om Kunden har förlorat ID-handlingar så kan Affinion lägga en bevakning på Kundens personnummer hos vissa kreditupplysningsföretag.

#### ID-Skydd:

##### Tjänstens syfte

Tjänsten är avsedd att bidra till att förebygga och upptäcka identitetsstöld, samt begränsa eventuella ekonomisk förlust som uppstått till följd av identitetsstöld. Kunden får rådgivning och hjälp från Affinions handläggare med att förebygga och upptäcka bedrägeri till följd av identitetsstöld, samt hjälp med att begränsa omfattningen av eventuell skada och ekonomisk förlust vid identitetsbedrägeri. Tjänsten garanterar ej att identitetsstöld inte kan inträffa.

#### När gäller ID-Skyddet

ID-Skyddet gäller under abonnemangsperioden. Tjänsten täcker dock inte identitetsstöld som har upptäckts före Kunden fick rätt att använda sig av Tjänsten. Tjänsten gäller endast för Kunden som privatperson.

#### Definitioner

Identitetsstöld omfattar situationer där en tredjeman, utan Kundens samtycke, använder sig av Kundens identitet och/eller identifikationsbevis för att begå bedrägeri eller annan kriminell handling som kan med-

föra ekonomiskt lidande för Kunden. Det kan till exempel innebära att i Kundens namn ansöka om lån eller kreditkort, öppna ett bankkonto, beställa varor eller registrera ett mobilabonnemang.

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

#### Hur man använder ID-Skyddet

Om Kunden har frågor om identitetsstöld eller upptäcker eller misstänker att Kunden har utsatts för identitetsstöld kontaktar Kunden Affinion per telefon +46 (0)8-775 50 00 eller e-post [stopsservice@id-skydd.se](mailto:stopsservice@id-skydd.se). Kunden kan ringa hela dygnet, alla dagar. Kvalificerade handläggare för id-relaterade ärenden finns tillgängliga vardagar 09.00-17.00.

#### Vad omfattas av tjänsten:

##### Förebygga

- Kunden mottar rådgivning via telefon om hur man kan minska risken att utsättas för en identitetsstöld, samt hur man kan upptäcka, och begränsa konsekvenserna av en identitetsstöld.
- Kunden har tillgång till telefonassistans 24 timmar om dygnet.

##### Upptäcka

- Affinion inhämtar upplysningar från exempelvis kreditgivare och kreditupplysningsföretag för att kartlägga om en identitetsstöld har ägt rum och om det har resulterat i ekonomiskt bedrägeri eller försök till bedrägeri.
- Affinion hjälper Kunden att kartlägga omfattningen av ett ekonomiskt bedrägeri till följd av en identitetsstöld.

##### Begränsa

- Om Kunden har utsatts för identitetsstöld vidtar Affinion åtgärder på Kundens vägnar för att begränsa konsekvenserna och eventuella ekonomiska förluster.

Exempel på sådana åtgärder är:

- Förlustanmäla förlorad ID-handling
- Upprätta bedrägerispärr
- Bestrida och avvisa orättmätiga betalningskrav
- Avlägsna orättmätiga anmärkningar i kreditupplysningsdatabaser

##### Fullmakt

Affinion inhämtar fullmakt från Kund i de fall där Affinion behöver ta kontakt med kreditgivare, kreditupplysningsföretag eller andra instanser 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.

##### Vad omfattas inte

- Identitetsstöld som har uppstått till följd av Kundens straffbara handlingar.
- Eventuella ekonomiska förluster.
- Krav från fordringsägare utanför Norden som inte riktas via svenskt inkassobyrå eller rättsinstans.
- Åtgärder som normalt utförs av en advokat eller kostnaderna för juridiskt biträde. (Dessa kostnader kan i vissa fall täckas av hemförsäkringen i s.k. Rättsskydds försäkring eller annan tilläggsförsäkring – vänligen kontrollera med ditt hemförsäkringsbolag.)

##### K Kundens skyldigheter

- Kontakta Affinion så snart en identitetsstöld upptäcks eller misstänks.
- Polisanmäla händelsen.
- Ta fram korrekta upplysningar och tillgängliga dokument om omständigheter som har betydelse i ärendet.

Det finns inga begränsningar i form av exempelvis antal timmar som Kunden kan nyttja tjänsten, men det kan vid en samlad bedömning vara svårt att bevisa att det inte är Kunden som har utfört det aktuella bedrägeriet. Affinion kan därför aldrig garantera att en borgenär drar

tillbaka sitt krav. Affinion har rätt att avsluta ärendet när Affinion bedömer att Affinion har gjort allt vad Affinion rimligen kan göra för att få kravet tillbakadraget.

### **Nödkontanter**

Vid förlust av registrerade bank- och kreditkort utomlands kan Kunden låna upp till 10 000 SEK som tillfälliga Nödkontanter. Beloppet betalas ut i lokal valuta till Kunden, var denne än befinner sig. Den kurs som gäller är valutans dagsaktuella växelkurs. Kunden måste alltid kunna legitimera sig vid utbetalning av Nödkontanter. Om Kunden inte kan legitimera sig blir utbetalningsbeloppet för Nödkontanter begränsat eller uteblir helt. Om betalningsanmärkning eller andra förhållanden visar att Kunden inte kan eller inte förväntas betala tillbaka det fastställda beloppet har Affinion rätt att avslå kreditbegäran. Sedvanlig kreditprövning kommer att göras innan Nödkontanterna utbetalas. Nödkontanter kan inte utbetalas till Makedonien eller Nigeria. Affinion kan vid tillfällen hindras från att utbetala nödkontanter till vissa andra länder på grund av gällande lagar och regler, särskilda omständigheter, eller oroligheter i länderna. Observera att begränsningen även avser länder som utsätts för oförutsedda situationer såsom krig, oroligheter eller andra liknande förhållanden. Kunden faktureras för utfärdade Nödkontanter. Återbetalning ska ske inom 28 dagar. Om återbetalning görs inom tidsfristen tillkommer ingen ränta. Vid försenad återbetalning tillkommer ränta som motsvarar den svenska Riksbankens aktuella fasta referensränta, plus 8 procentenheter. I övrigt tillkommer påminnelseavgift upp till maxbeloppet som får tas ut enligt lag.

Ansökan om Nödkontanter måste ske per telefon till Affinion.

### **Nyckelservice**

Kunden får en nyckelbricka för identifiering och återfinnande av förlorade nycklar. Återfunna nycklar sänds av Affinion till Kunden. Varje nyckelbricka har ett unikt ID-nummer som är registrerat på Kunden och en instruktion till upphittaren. Upphittaren lägger nycklarna i Postens brevlåda för vidarebefordran till Affinion. Affinion ser sedan till att nycklarna returneras kostnadsfritt till Kunden. För att Affinion ska kunna hantera nyckelbrickan enligt detta avtal ska Kunden uppgge korrekta personuppgifter vid registrering.

### **Objektregistrering**

Kunden kan på sin personliga sida registrera värdesaker såsom TV, kamera, klocka, dator, koder och dokument m.m. Kunden kan även ladda upp bilder på sina föremål och relevanta uppgifter såsom inköpspris, inköpsdatum, kvitton, tekniska specifikationer m.m. Kundens registrerade uppgifter kan närsomhelst av Kunden hämtas vid behov, exempelvis vid begäran av underlag från försäkringsbolag om skada, inbrott eller stöld har uppstått.

### **Allmänt:**

#### **Pris och avtalsperiod**

Priset för Tjänsten och längden på den första abonnemangsperioden (som är ett år om inte annat avtalats) framgår normalt av registreringsformuläret och/eller fakturan. Kunden debiteras abonnemangsavgiften från det kortnummer Kunden anger i registreringsformuläret. Om kortet inte kan debiteras eller Kunden inte har angett kortnummer får Kunden en faktura med 14 dagars betalningsvillkor och en faktureringsavgift på 40 kronor. Efter den första abonnemangsperioden övergår abonnemangsavtalet till ett tillsvidareavtal, med en ömsesidig uppsägningstid på tre månader (från och med den första dagen i påföljande månad). Kunden kommer fortsättningsvis debiteras en årsavgift varje år tills avtalet upphör. I det fall kortet inte kan debiteras eller Kunden inte har angett kortnummer får Kunden en faktura med 14 dagar betalningsvillkor. Om avtalet upphör under en abonnemangsperiod som Kunden har betalat för, kommer Kunden få tillbaka den del av årsavgiften som gäller från tidpunkten avtalet upphör till slutet av abonnemangsåret. Vid utebliven betalning tillkommer en påminnelseavgift upp till maxbeloppet som får tas ut enligt lag.

### **Ångerrätt**

Ångerrätten regleras i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (SFS 2005:59). Kunden har rätt att frånträda detta avtal utan att ange

något skäl inom 14 dagar. Ångerfristen löper ut 14 dagar efter dag då avtalet ingicks. Vill Kunden utöva ångerrätten ska Kunden skicka till Affinion ett klart och tydligt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet. Meddelande kan skickas per post till Affinion International AB, Box 19154, 104 32 Stockholm, eller per e-post till [info@stopservice.se](mailto:info@stopservice.se). Kunden kan använda mallen på <http://publikationer.konsumentverket.se/kontrakt-och-mallar/angerblankett>, men Kunden behöver inte använda den. För att Kunden ska hinna utöva sin ångerrätt i tid räcker det med att Kunden sänder in sitt meddelande om att Kunden tänker utöva ångerrätten innan ångerrätten löper ut.

Om Kunden vill utöva ångerrätten och frånträder detta avtal kommer Affinion betala tillbaka abonnemangsavgiften Affinion fått från Kunden. Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från och med den dag då Affinion underrättades om Kundens beslut att frånträda avtalet. Affinion kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalningen som Kunden själv har använt för den inledande affärshändelsen, om Kunden inte uttryckligen kommit överens med Affinion om något annat. Återbetalningen kommer inte att kosta Kunden något.

Om Kunden bett att Tjänsten ska börja utföras redan under ångerfristen ska Kunden betala ett belopp som står i proportion till vad Kunden mottagit till dess att Kunden meddelade Affinion sin avsikt att frånträda avtalet, jämfört med hela omfattningen av avtalet.

### **Affinions hantering av personuppgifter**

Affinion registrerar och behandlar personuppgifter om Kunden och Kundens användning av Tjänsten i enlighet med gällande lag. Exempel på personuppgifter som behandlas är Kundens namn, adress, personnummer samt övrig information nödvändig för utförandet av Tjänsten. Som ett led i utförandet av Tjänsten kan Affinion härutöver även inhämta och behandla kreditupplysningar.

Syftet med behandlingen av personuppgifterna är att tillhandahålla och administrera utförandet av Tjänsten innefattande genomförandet av transaktioner, fakturering, behandling av eventuella klagomål och i övrigt tillvarata och iakta såväl Kundens som Affinions rättigheter och skyldigheter.

Personuppgifterna kan komma att utlämnas till myndigheter som enligt lag har rätt att få ta del av dessa eller när så är nödvändigt för att Affinion ska kunna uppfylla lagenliga skyldigheter. Utlämnning av personuppgifter kan även ske som ett led i inkassoverksamhet. Affinion kan överföra personuppgifter till personuppgiftsbiträden som endast behandlar personuppgifter enligt Affinions instruktioner och endast i syfte att hjälpa Affinion leverera tjänsterna. Personuppgifterna kan behandlas inom EU/EES eller i USA i enlighet med gällande lag.

Affinion kan endast använda personuppgifter för marknadsföringsändamål om Kunden har gett särskilt samtycke till detta. Kunden kan när som helst anmäla till Affinion att han/hon återkallar sitt samtycke till att personuppgifterna används för marknadsföringsändamål. Kunden kan vidare när som helst skriftligen begära information om vilka personuppgifter som Affinion behandlar om denne. Användningen av Kundens personuppgifter sker endast så länge detta är nödvändigt för genomförandet av Tjänsten eller för att skydda Kundens eller Affinions rättigheter, eller till uppfyllande av lag, förordning eller myndighets påbud.

Affinion International AB är ansvarig för användning av personuppgifter enligt ovan.

### **Kontaktinformation och generell information om Affinion**

Bolagsnamn: Affinion International AB

Organisationsnummer: 556277-5824

Kontor: Birger Jarlsgatan 58, 114 29 Stockholm

Postadress: Affinion International AB, Box 19154, 104 32 Stockholm

Telefon: +46 (0)8-775 50 00

E-post: [info@stopservice.se](mailto:info@stopservice.se)

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

### **Klagomål**

Vid frågor eller klagomål beträffande Tjänsten eller ångerfrist kan Kunden kontakta Affinion på telefonnummer +46 (0)8-775 50 00 eller e-post: [info@stopservice.se](mailto:info@stopservice.se). Vidare kan Kunden vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) på telefonnummer +46 (0)8-508 860 00 eller via e-post [arn@arn.se](mailto:arn@arn.se). Kunden kan också göra anmälan på ARNs webbplats: [www.arn.se](http://www.arn.se). I sista hand kan Kunden vända sig till allmän domstol.

Kunder som har beställt Tjänsten på nätet kan också använda EUs webbplats för tvistlösning på nätet för att skicka in ett klagomål mot Affinion. Denna plattform är utformad för att hjälpa kunder som har köpt varor eller tjänster på nätet. För mer information om denna lösning eller för att skicka in ett klagomål via webbplatsen, använd denna länk: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SV>. Klagomål skickat via plattformen behandlas av godkända tvistlösningsorgan.

### **Gällande lag och språk**

Svensk lag tillämpas på dessa villkor som tillhandhållas på svenska. Affinion kommer under avtalstiden kommunicera med Kunden på svenska.

### **Inspelning av telefonsamtal**

Telefonsamtal som sker med Kunden spelas in för dokumentation av lämnade uppgifter och av överenskommelser som kan komma att ingås muntligen.

### **Övrigt**

Affinion har rätt att avsluta Tjänsten om Kunden missbrukar Tjänsten eller uppträder ovarsamt med de värden/föremål som omfattas av Tjänsten och/eller inte uppträder i enlighet med de avtal och riktlinjer som utfärdats av kortutgivaren.

Affinion ansvarar inte för indirekt skada eller följdskada eller eventuella skador som kan uppstå vid förlust av registrerade kort/mobiltelefoner och andra värdefulla dokument än de som framgår av dessa allmänna villkor. Affinion ansvarar inte för skada, förlust eller förseningar som beror på beslut av myndigheter, krigshändelser, strejk, lockout, blockad, brand, explosion, virusangrepp, sabotage eller liknande händelser som betecknas som force majeure.

Varumärket StopService® ägs av Affinion International AB och är registrerat hos Patent- och registreringsverket.

# Allmänna villkor för Näthjälpen

Avtalsnummer SB2017-002

Dessa villkor gäller från 1 november 2017 och gäller fram till villkoren ersätts av nya villkor eller abonnemanget upphör. Näthjälpen tillhand-  
hålls av Affinion International AB, fortsättningsvis kallat Affinion. Avtalet  
beträffande Näthjälpen, fortsättningsvis kallat Tjänsten, har ingåtts mel-  
lan Affinion och dig i egenskap av kund, fortsättningsvis kallad Kunden.

## Tjänstens syfte

Tjänsten är avsedd som en hjälp att avlägsna oönskat och kränkande  
innehåll. I tjänsten ingår även att avsluta falska profiler som har regi-  
strerats i Kundens namn.

Nedan följer några exempel på vad Affinion kan hjälpa till med:

### Att avlägsna:

- oönskade och/eller kränkande bilder och videoklipp.
- kränkande kommentarer och hot.
- mobbingrelaterat och/eller annat trakasserande innehåll.
- falska profiler på sociala medier.

### Att återta:

- kontrollen över hackade profiler på sociala medier och e-postkon-  
ton.

### Vad omfattas av tjänsten

Tjänsten omfattar förebyggande rådgivning och hjälp för att ta bort  
oönskat och kränkande innehåll och hjälp för att avsluta falska profiler  
som har registrerats i Kundens namn.

### Förebyggande rådgivning

Kunden har tillgång till rådgivning om hur man kan förebygga expon-  
eringen av oönskat material.

### Exempel på förebyggande rådgivning:

- 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.
- vägledning om hur egna profiler (och tillhörande bilder, text,  
videoklipp) kan avlägsnas eller döljas.

### Assistans

Affinion hjälper Kunden att ta bort specifikt oönskat material.

### Exempel på assistans:

- hjälp med att undersöka om det går att kräva att det oönskade  
materialet tas bort.
- vägledning i hur man konkret bär sig åt för att avlägsna och rensa  
bort oönskat material som har lagts ut på internet utan Kundens  
samtycke, samt hur man avlägsnar och rensar upp i falska profiler/  
användarkonton.
- hjälp att sköta dialogen med företaget som äger webbplatsen.
- rådgivning om vilka eventuella åtgärder man kan genomföra för att  
minimera spridningen/ exponeringen av oönskat material.
- vägledning om hur man ska gå tillväga om materialet dyker upp på  
ett nytt ställe på internet.

### Handläggning

Affinion kan överta processen med att avlägsna oönskat material, å  
kundens vägnar, om kunden presenterar URL-adresser till det oönsk-  
ade materialet och ger Affinion fullmakt.

Affinion kontaktar företaget som äger webbplatsen och begär att  
oönskade och/eller kränkande uppgifter/bilder och personuppgifter ska  
avlägsnas.

### Affinion följer upp ärendet

Affinion håller kunden informerad löpande under ärendets gång.

### Förutsättning för assistans och handläggning

#### Det är en förutsättning att:

- Innehållet är offentliggjort utan Kundens samtycke.
- Om innehållet är publicerat av Kunden själv eller med Kundens  
samtycke, har Affinion rätt att neka Kunden assistans med bort-  
tagningsprocessen.
- Innehållet strider mot gällande riktlinjer för de berörda webbplats-  
erna och/eller att de är av en karaktär som strider mot gällande  
lag.
- Majoriteten av innehållet på webbplatsen är skriven på antingen  
svenska, norska, danska, eller engelska.

Det är likaså en förutsättning att Affinion har möjlighet att få tillgång  
till det oönskade materialet. Exempel på oätkomligt material kan vara  
innehåll i stängda grupper på sociala medier.

### Begränsningar

Det finns inga begränsningar i form av exempelvis antal timmar som  
Kunden kan nyttja tjänsten, men Affinion har rätt att avsluta ärendet om  
inte innehållet strider mot gällande riktlinjer för de berörda webbplatser-  
na och/eller att de inte är av en karaktär som strider mot gällande lag.  
Till exempel kan det vara relevant om materialet inte kan anses som  
kränkande för Kunden och att det kan vara svårt att få genomslag hos  
hemsidor och sökmotorer.

Affinion kan inte garantera att innehållet som önskas avlägsnas inte  
finns på andra platser utöver de som Affinion har upplysts om. Det kan  
till exempel röra sig om personatorer eller andra webbplatser. Vidare  
kan Affinion inte garantera att Affinion kommer att kunna ta bort det  
innehåll som kunden önskar få bort. I vissa fall kan det vara svårt att  
få innehåll avlägsnat från webbplatser som inte svarar på begäran om  
att ta bort den aktuella informationen. Det kan även hända att förfrå-  
gan gäller webbplatser som inte omfattas av svensk lag, vilket gör det  
svårare att driva igenom kravet på att innehållet ska tas bort. Om webb-  
platsen är av en karaktär som gör det olagligt för Affinions anställda att  
besöka webbplatsen kan det också vara omöjligt för Affinion att få bort  
den kränkande informationen. Om Affinion inte kan få bort materialet  
i fråga, kommer det att framgå i en avslutande rapport som sänds  
Kunden. Affinion kommer i sådana fall vägleda Kunden med tanke på  
vad Kunden själv kan göra för att få bort innehållet.

### Allmänt

#### Pris och avtalsperiod

Priset för Tjänsten och längden på den första abonnemangsperioden  
(som är ett år om inte annat avtalats) framgår normalt av registrerings-  
formuläret och/eller fakturan. Kunden debiteras abonnemangsavgiften  
från det kortnummer Kunden anger i registreringsformuläret. Om kortet  
inte kan debiteras eller Kunden inte har angett kortnummer får Kunden  
en faktura med 14 dagars betalningsvillkor och en faktureringsavgift  
på 40 kronor. Efter den första abonnemangsperioden övergår abonne-  
mangsavtalet till ett tillsvidareavtal, med en ömsesidig uppsägningstid  
på tre månader (från och med den första dagen i påföljande månad).  
Kunden kommer fortsättningsvis debiteras en årsavgift varje år tills  
avtalet upphör. I det fall kortet inte kan debiteras eller Kunden inte har  
angett kortnummer får Kunden en faktura med 14 dagar betalnings-  
villkor. Om avtalet upphör under en abonnemangsperiod som Kunden  
har betalat för, kommer Kunden få tillbaka den del av årsavgiften som  
gäller från tidpunkten avtalet upphör till slutet av abonnemangsåret. Vid  
utebliven betalning tillkommer en påminnelseavgift upp till maxbeloppet  
som får tas ut enligt lag.

### Ångerrätt

Ångerrätten regleras i lag om distansavtal och avtal utanför affärs-  
lokaler (SFS 2005:59). Kunden har rätt att frånträda detta avtal utan att  
ange något skäl inom 14 dagar. Ångerfristen löper ut 14 dagar efter dag  
då avtalet ingicks. Vill Kunden utöva ångerrätten ska Kunden skicka  
till Affinion ett klart och tydligt meddelande om sitt beslut att frånträda

avtalet. Meddelande kan skickas per post till Affinion International AB, Box 19154, 104 32 Stockholm, eller per e-post till [nathjalpen@stopservice.se](mailto:nathjalpen@stopservice.se). Kunden kan använda mallen på <http://publikationer.konsumentverket.se/kontrakt-och-mallar/angerblankett> men Kunden behöver inte använda den. För att Kunden ska hinna utöva sin ångerrätt i tid räcker det med att Kunden sänder in sitt meddelande om att Kunden tänker utöva ångerrätten innan ångerrätten löper ut.

Om Kunden vill utöva ångerrätten och frånträder detta avtal kommer Affinion att betala tillbaka avgiften Affinion fått från Kunden. Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från och med den dag då Affinion underrättades om Kundens beslut att frånträda avtalet. Affinion kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalningen som Kunden själv har använt för den inledande affärshändelsen, om Kunden inte uttryckligen kommit överens med Affinion om något annat. Återbetalningen kommer inte att kosta Kunden något.

Om Kunden bett att Tjänsten ska börja utföras redan under ångerfristen ska Kunden betala ett belopp som står i proportion till vad Kunden mottagit till dess att Kunden meddelade Affinion sin avsikt att frånträda avtalet, jämfört med hela omfattningen av avtalet.

#### **Affinions hantering av personuppgifter**

Affinion registrerar och behandlar personuppgifter om Kunden och Kundens användning av Tjänsten i enlighet med gällande lag. Exempel på personuppgifter som behandlas är Kundens namn, adress, personnummer samt övrig information nödvändig för utförandet av Tjänsten. Syftet med behandlingen av personuppgifterna är att tillhandahålla och administrera utförandet av Tjänsten innefattande genomförandet av transaktioner, fakturering, behandling av eventuella klagomål och i övrigt tillvarata och iakttä såväl Kundens som Affinions rättigheter och skyldigheter.

Personuppgifterna kan komma att utlämnas till myndigheter som enligt lag har rätt att få ta del av dessa eller när så är nödvändigt för att Affinion ska kunna uppfylla lagenliga skyldigheter. Utlämning av personuppgifter kan även ske som ett led i inkassoverksamhet. Affinion kan överföra personuppgifter till personuppgiftsbiträden som endast behandlar personuppgifter enligt Affinions instruktioner och endast i syfte att hjälpa Affinion leverera tjänsterna. Personuppgifterna kan behandlas inom EU/EES eller i USA i enlighet med gällande lag.

Affinion kan endast använda personuppgifter för marknadsföringsändamål om Kunden har gett särskilt samtycke till detta. Kunden kan när som helst anmäla till Affinion att han/hon återkallar sitt samtycke till att personuppgifterna används för marknadsföringsändamål. Kunden kan vidare när som helst skriftligen begära information om vilka personuppgifter som Affinion behandlar om denne. Användningen av Kundens personuppgifter sker endast så länge detta är nödvändigt för genomförandet av Tjänsten eller för att skydda Kundens eller Affinions rättigheter, eller till uppfyllande av lag, förordning eller myndighets påbud.

Affinion International AB är ansvarig för användning av personuppgifter enligt ovan.

#### **Kontaktinformation och generell information om Affinion**

Bolagsnamn: Affinion International AB  
Organisationsnummer: 556277-5824  
Kontor: Birger Jarlsgatan 58, 114 29 Stockholm  
Postadress: Affinion International AB, Box 19154, 104 32 Stockholm  
Telefon: +46 (0)8-775 50 00  
E-post: [nathjalpen@stopservice.se](mailto:nathjalpen@stopservice.se)  
Webbplats: [www.affinion.se](http://www.affinion.se)

#### **Klagomål**

Vid frågor eller klagomål beträffande Tjänsten eller ångerfrist kan Kunden kontakta Affinion på telefonnummer +46 (0)8-775 50 00 eller e-post: [nathjalpen@stopservice.se](mailto:nathjalpen@stopservice.se). Vidare kan Kunden vända sig

till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) på telefonnummer +46 (0)8-508 860 00 eller via e-post: [arn@arn.se](mailto:arn@arn.se). Kunden kan också göra anmälan på ARNs webbplats: [www.arn.se](http://www.arn.se). I sista hand kan Kunden vända sig till allmän domstol.

Kunder som har beställt Tjänsten på nätet kan också använda EUs webbplats för tvistlösning på nätet för att skicka in ett klagomål mot Affinion. Denna plattform är utformad för att hjälpa kunder som har köpt varor eller tjänster på nätet. För mer information om denna lösning eller för att skicka in ett klagomål via webbplatsen, använd denna länk: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SV>. Klagomål skickat via plattformen behandlas av godkända tvistlösningsorgan.

#### **Gällande lag och språk**

Svensk lag tillämpas på dessa villkor som tillhandhålls på svenska. Affinion kommer under avtalstiden kommunicera med Kunden på svenska.

#### **Inspelning av telefonsamtal**

Telefonsamtal som sker med Kunden spelas in för dokumentation av lämnade uppgifter och av överenskommelser som kan komma att ingås muntligen.

#### **Övrigt**

Affinion har rätt att avsluta Tjänsten om Kunden missbrukar Tjänsten.

Affinion ansvarar inte för indirekt skada. Affinion ansvarar inte för skada, förlust eller förseningar som beror på beslut av myndigheter, krigshändelser, strejk, lockout, blockad, brand, explosion, virusangrepp, sabotage eller liknande händelser som betecknas som force majeure.

Varumärket StopService® ägs av Affinion International AB och är registrerat hos Patent- och registreringsverket.

# Allmänna villkor för ID-Skydd

Avtalsnummer SB2017-001

Dessa villkor gäller från 1 november 2017 och gäller fram till villkoren ersätts av nya villkor eller abonnemanget upphör. ID-Skydd tillhandahålls av Affinion International AB, fortsättningsvis kallat Affinion. Avtalet beträffande ID-Skydd fortsättningsvis kallat Tjänsten, har ingåtts mellan Affinion och dig i egenskap av kund, fortsättningsvis kallad Kunden.

## Tjänstens syfte

Tjänsten är avsedd att bidra till att förebygga och upptäcka identitetsstöld, samt begränsa eventuella ekonomisk förlust som uppstått till följd av identitetsstöld. Kunden får rådgivning och hjälp från Affinions handläggare med att förebygga och upptäcka bedrägeri till följd av identitetsstöld, samt hjälp med att begränsa omfattningen av eventuell skada och ekonomisk förlust vid identitetsbedrägeri. Tjänsten garanterar ej att identitetsstöld inte kan inträffa.

## När gäller ID-Skyddet

ID-Skyddet gäller under avtalsperioden. Tjänsten gäller endast för Kunden som privatperson.

## Definitioner

Identitetsstöld omfattar situationer där en tredjeman, utan Kundens samtycke, använder sig av Kundens identitet och/eller identifikationsbevis för att begå bedrägeri eller annan kriminell handling som kan medföra ekonomiskt lidande för Kunden. Det kan till exempel innebära att i Kundens namn ansöka om lån eller kreditkort, öppna ett bankkonto, beställa varor eller registrera ett mobilabonnemang.

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

## Hur man använder ID-Skyddet

Om Kunden har frågor om identitetsstöld eller upptäcker eller misstänker att Kunden har utsatts för identitetsstöld kontaktar Kunden Affinion per telefon +46 (0)8-775 50 00 eller e-post id-skydd@stopservice.se. Kunden kan ringa hela dygnet, alla dagar. Kvalificerade handläggare för id-relaterade ärenden finns tillgängliga vardagar 09.00-17.00.

## Vad omfattas av tjänsten

### Förebygga

- Kunden mottar rådgivning via telefon om hur man kan minska risken att utsättas för en identitetsstöld, samt hur man kan upptäcka, och begränsa konsekvenserna av en identitetsstöld.
- Kunden har tillgång till telefonassistans 24 timmar om dygnet.
- Upptäcka
- Affinion inhämtar upplysningar från exempelvis kreditgivare och kreditupplysningsföretag för att kartlägga om en identitetsstöld har ägt rum och om det har resulterat i ekonomiskt bedrägeri eller försök till bedrägeri.
- Affinion hjälper Kunden att kartlägga omfattningen av ett ekonomiskt bedrägeri till följd av en identitetsstöld.

### Begränsa

- Om Kunden har utsatts för identitetsstöld vidtar Affinion åtgärder på Kundens vägnar för att begränsa konsekvenserna och eventuella ekonomiska förluster.

### Exempel på sådana åtgärder är:

- Förlustanmäla förlorad ID-handling.
- Upprätta bedrägerispärr.
- Bestrida och avvisa orättmätiga betalningskrav.
- Avlägsna orättmätiga anmärkningar i kreditupplysningsdatabaser.

### Fullmakt

Affinion inhämtar fullmakt från Kund i de fall där Affinion behöver ta

kontakt med kreditgivare, kreditupplysningsföretag eller andra instanser 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.

## Vad omfattas inte

- Identitetsstöld som har uppstått till följd av Kundens straffbara handlingar.
- Eventuella ekonomiska förluster.
- Krav från fordringsägare utanför Norden som inte riktas via svenskt inkassobyrå eller rättsinstans.
- Åtgärder som normalt utförs av en advokat eller kostnaderna för juridiskt biträde. (Dessa kostnader kan i vissa fall täckas av hemförsäkringen i s.k. Rättsskydds försäkring eller annan tilläggsförsäkring – vänligen kontrollera med ditt hemförsäkringsbolag.)

## Kundens skyldigheter

- Kontakta Affinion så snart en identitetsstöld upptäcks eller misstänks.
- Polisanmäla händelsen.
- Ta fram korrekta upplysningar och tillgängliga dokument om omständigheter som har betydelse i ärendet.

Det finns inga begränsningar i form av exempelvis antal timmar som Kunden kan nyttja tjänsten. Det kan vid en samlad bedömning vara svårt att bevisa att det inte är Kunden som har utfört det aktuella bedrägeriet. Affinion kan därför aldrig garantera att en borgenär drar tillbaka sitt krav. Affinion har rätt att avsluta ärendet när Affinion bedömer att Affinion har gjort allt vad Affinion rimligen kan göra för att få kravet tillbakadraget.

## Allmänt

### Pris och avtalsperiod

Priset för Tjänsten och längden på den första abonnemangsperioden (som är ett år om inte annat avtalats) framgår normalt av registreringsformuläret och/eller fakturan. Kunden debiteras abonnemangsavgiften från det kortnummer Kunden anger i registreringsformuläret. Om kortet inte kan debiteras eller Kunden inte har angett kortnummer får Kunden en faktura med 14 dagars betalningsvillkor och en faktureringsavgift på 40 kronor. Efter den första abonnemangsperioden övergår abonnemangsavtalet till ett tillsvidareavtal, med en ömsesidig uppsägningstid på tre månader (från och med den första dagen i påföljande månad). Kunden kommer fortsättningsvis debiteras en årsavgift varje år tills avtalet upphör. I det fall kortet inte kan debiteras eller Kunden inte har angett kortnummer får Kunden en faktura med 14 dagar betalningsvillkor. Om avtalet upphör under en abonnemangsperiod som Kunden har betalat för, kommer Kunden få tillbaka den del av årsavgiften som gäller från tidpunkten avtalet upphör till slutet av abonnemangsåret. Vid utebliven betalning tillkommer en påminnelseavgift upp till maxbeloppet som får tas ut enligt lag.

### Ångerrätt

Ångerrätten regleras i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (SFS 2005:59). Kunden har rätt att frånträda detta avtal utan att ange något skäl inom 14 dagar. Ångerfristen löper ut 14 dagar efter dag då avtalet ingicks. Vill Kunden utöva ångerrätten ska Kunden skicka till Affinion ett klart och tydligt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet. Meddelande kan skickas per post till Affinion International AB, Box 19154, 104 32 Stockholm, eller per e-post till id-skydd@stopservice.se Kunden kan använda mallen på <http://publikationer.konsumentverket.se/kontrakt-och-mallar/angerblankett>, men Kunden behöver inte använda den. För att Kunden ska hinna utöva sin ångerrätt i tid räcker det med att Kunden sänder in sitt meddelande om att Kunden tänker utöva ångerrätten innan ångerrätten löper ut.

Om Kunden vill utöva ångerrätten och frånträder detta avtal kommer Affinion betala tillbaka avgiften Affinion fått från Kunden. Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från och med den dag då Affinion underrättades om Kundens beslut att frånträda avtalet. Affinion kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalningen som Kunden själv har använt för den inledande affärshändelsen,

om Kunden inte uttryckligen kommit överens med Affinion om något annat. Återbetalningen kommer inte att kosta Kunden något.

Om Kunden bett att Tjänsten ska börja utföras redan under ångerfristen ska Kunden betala ett belopp som står i proportion till vad Kunden mottagit till dess att Kunden meddelade Affinion sin avsikt att frånträda avtalet, jämfört med hela omfattningen av avtalet.

#### **Affinions hantering av personuppgifter**

Affinion registrerar och behandlar personuppgifter om Kunden och Kundens användning av Tjänsten i enlighet med gällande lag. Exempel på personuppgifter som behandlas är Kundens namn, adress, personnummer samt övrig information nödvändig för utförandet av Tjänsten. Syftet med behandlingen av personuppgifterna är att tillhandahålla och administrera utförandet av Tjänsten innefattande genomförandet av transaktioner, fakturering, behandling av eventuella klagomål och i övrigt tillvarata och iaktta såväl Kundens som Affinions rättigheter och skyldigheter.

Personuppgifterna kan komma att utlämnas till myndigheter som enligt lag har rätt att få ta del av dessa eller när så är nödvändigt för att Affinion ska kunna uppfylla lagenliga skyldigheter. Utlämning av personuppgifter kan även ske som ett led i inkassoverksamhet. Affinion kan överföra personuppgifter till personuppgiftsbiträden som endast behandlar personuppgifter enligt Affinions instruktioner och endast i syfte att hjälpa Affinion leverera tjänsterna. Personuppgifterna kan behandlas inom EU/EES eller i USA i enlighet med gällande lag.

Affinion kan endast använda personuppgifter för marknadsföringsändamål om Kunden har gett särskilt samtycke till detta. Kunden kan när som helst anmäla till Affinion att han/hon återkallar sitt samtycke till att personuppgifterna används för marknadsföringsändamål. Kunden kan vidare när som helst skriftligen begära information om vilka personuppgifter som Affinion behandlar om denne. Användningen av Kundens personuppgifter sker endast så länge detta är nödvändigt för genomförandet av Tjänsten eller för att skydda Kundens eller Affinions rättigheter, eller till uppfyllande av lag, förordning eller myndighets påbud. Affinion International AB är ansvarig för användning av personuppgifter enligt ovan.

#### **Kontaktinformation och generell information om Affinion**

Bolagsnamn: Affinion International AB  
Organisationsnummer: 556277-5824  
Kontor: Birger Jarlsgatan 58, 114 29 Stockholm  
Postadress: Affinion International AB, Box 19154, 104 32 Stockholm  
Telefon: +46 (0)8– 775 50 00  
E-post id-skydd@stopservice.se  
Webbplats: www.affinion.se

#### **Klagomål**

Vid frågor eller klagomål beträffande Tjänsten eller ångerfrist kan Kunden kontakta Affinion på telefonnummer +46 (0)8–775 50 00 eller e-post: id-skydd@stopservice.se. Vidare kan Kunden vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) på telefonnummer +46 (0)8-508 860 00 eller via e-post arn@arn.se. Kunden kan också göra anmälan på ARNs webbplats: www.arn.se. I sista hand kan Kunden vända sig till allmän domstol.

Kunder som har beställt Tjänsten på nätet kan också använda EUs webbplats för tvistlösning på nätet för att skicka in ett klagomål mot Affinion. Denna plattform är utformad för att hjälpa kunder som har köpt varor eller tjänster på nätet. För mer information om denna lösning eller för att skicka in ett klagomål via webbplatsen, använd denna länk:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SV>. Klagomål skickat via plattformen behandlas av godkända tvistlösningsorgan.

#### **Gällande lag och språk**

Svensk lag tillämpas på dessa villkor som tillhandhållas på svenska. Affinion kommer under avtalstiden kommunicera med Kunden på svenska.

#### **Inspelning av telefonsamtal**

Telefonsamtal som sker med Kunden spelas in för dokumentation av lämnade uppgifter och av överenskommelser som kan komma att ingås muntligen.

#### **Övrigt**

Affinion har rätt att avsluta Tjänsten om Kunden missbrukar Tjänsten eller uppträder ovarsamt med de värden/föremål som omfattas av Tjänsten.

Affinion ansvarar inte för indirekt skada. Affinion ansvarar inte för skada, förlust eller förseningar som beror på beslut av myndigheter, krigshändelser, strejk, lockout, blockad, brand, explosion, virusangrepp, sabotage eller liknande händelser som betecknas som force majeure.

Varumärket StopService® ägs av Affinion International AB och är registrerat hos Patent- och registreringsverket.