

Allmänna villkor

Gäller fr o m 2020-07-01 och tills vidare

1. Allmänt och definitioner

Dessa allmänna villkor ("Allmänna villkor") utgör en del av det avtal ("Avtalet") som privatperson ("Kunden") ingår med Smart Senior AB ("Smart Senior") avseende ID-Skydd Premium ("Tjänsten"). Med Tjänsten avses den av Smart Senior tillhandahållna tjänsten ID-Skydd Premium med den huvudsakliga funktion som beskrivs i punkt 3 och 4 nedan. Med "Avtalsdagen" avses den dag Kunden ingick Avtalet med Smart Senior, antingen skriftligt eller muntligt. Med "Spärrlinje" avses Smart Seniors larmcentral.

2. Kontaktuppgifter till Smart Senior

Kunden kan alltid kontakta Smart Senior genom att ringa kundservice på 08-410 426 10, skicka epost till id-skydd@smartsenior.se eller brev per post till Smart Senior AB, Box 1082, 181 22 Lidingö.

3. Allmänt om Spärrservice

Tjänsten är en säkerhetstjänst för konsumenter där Smart Senior efter en förlustanmälan från Kunden förmedlar spärrning av Kundens identitets- och värdehandlingar såsom betal-/kreditkort. Tjänsten hjälper Kunden att skydda förlorad eller stulen egendom. Tjänsten kan omfatta Kundens kreditkort, bankkort samt övriga värdehandlingar (t.ex. pass och körkort) utfärdade i Sverige samt mobiltelefoner med telekomtjänster hos svensk operatör i Sverige.

3.1. Säkerhetsbestämmelser för spärrning av identitets- och värdehandlingar

Genom att registrera identitets- och värdehandlingar i Smart Seniors stöldskyddsregister underlättas spärrning vid förlust. Registrering kan göras av kreditkort, bankkort, pass eller annan identitetshandling utfärdade i Sverige. Registrering görs online på Smart Seniors hemsida via "Mina sidor" eller via av Smart Senior tillhandahållen registreringsblankett. Registrering förutsätter inloggning eller att Kunden skickar en registreringsblankett till Smart Senior per post. Vid begäran av spärrning registrerar Smart Seniors handläggare anmälan i avsett system och kontaktar Kundens leverantörer av identitets- och värdehandling som i sin tur utför spärrning. Smart Senior kan vid begäran hjälpa till med polisanmälan. Spärrning kan begäras dygnet runt, alla dagar, via telefon (spärrlinjen 010-777 15 00).

3.2 Säkerhetsbestämmelser för spärrning av telefon och abonnemang

Genom att registrera telefon och abonnemang i Smart Seniors stöldskyddsregister underlättas spärrning vid förlust. Registrering görs online på Smart Seniors hemsida via "Mina sidor" eller via av Smart Senior tillhandahållen registreringsblankett. Registrering förutsätter inloggning eller att Kunden skickar en registreringsblankett till Smart Senior per post. Vid begäran av spärrning registrerar Smart Seniors handläggare anmälan i avsett system och kontaktar teleoperatören som utför spärrning av abonnemanget. Vid registrerad IMEI-kod kontaktas teleoperatören nästföljande arbetsdag för spärrning av telefon. För att registrera spärrning av IMEI ska polisanmälan skett och diarienumret ska ha tillhandahållits Smart Seniors handläggare.

4. Allmänt om ID-Skydd

Tjänsten omfattar:

- Bevakning, via utvalda partners, av Kundens finansiella status samt meddelande och vidtagande av förebyggande åtgärder så fort någonting i denna status ändras.
- Assistans för återupprättande av Kundens identitet- och kreditstatus gentemot myndigheter, företag eller privatpersoner om Kundens identitet, trots bevakningen, obehörigt utnyttjats genom stöld, rån, bedrägeri, urkundsförfalskning, brytande av postförsändelse eller intrång i elektroniskt lagrad information. Exempel på sådana åtgärder är förlustanmälan av förlorad ID-handling, upprättande av bedrägerispärr samt avlägsna orätmätiga anmärkningar i kreditupplysningsdatabaser.
- Assistans med bestridande av fakturor om köp olovligen genomförts i Kundens namn, samt kostnadsfritt biträde, via av Smart Senior utvald partner, av juridiskt ombud upp till ett värde motsvarande 25 timmar i den mån fakturan/skulden inte krediterats efter bestridande. Det är i första hand Smart Senior som ska ha kontakt med det juridiska ombudet för att den juridiska rådgivningen ska ingå.

Tjänsten omfattar inte:

- id-stöld som uppstått till följd av Kundens straffbara handlingar,
- eventuella ekonomiska förluster,
- eventuella krav från fordringsägare utanför Norden som inte riktas via svensk inkassobyrå eller rättsinstans.

Kundens skyldigheter

- Kontakta Smart Senior så snart det kan ske när en identitetsstöld upptäcks eller misstänks.
- Polisanmäla händelsen om inte Smart Senior på begäran från Kund godkänt att hjälpa till med detta.
- Ta fram korrekta upplysningar och tillgängliga dokument avseende omständigheter som har betydelse i ärendet.

4.1.

Med "identitet" avses; namn, personnummer och signatur inklusive elektronisk signatur.

4.2.

Genom Tjänsten får Kunden tillgång till Bisnode Kredit AB:s ("Bisnode") kreditprofil på Kund. Kreditprofilen och händelser från Bisnode finns tillgänglig för Kund på id-skydd.smartsenior.se genom att logga in med BankID. Kund får även SMS och/eller e-post skickat till sig när en förändring avseende Kunds kreditprofil inträffat.

4.3.

Genom Tjänsten får Kunden tillgång till Creditsafe i Sverige AB:s ("CreditSafe") realtidsövervakning. SMS och/eller e-post skickas till Kunden när en kreditupplysning har tagits via CreditSafe:s upplysningstjänst.

4.4.

Smart Senior inhämtar fullmakt från Kunden i de fall Smart Senior 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.

5. Beställning och lösenord

Kunden beställer Tjänsten genom att (a) erlagga betalning enligt det skriftliga erbjudande som Smart Senior tillhandahåller eller genom att (b) acceptera ett erbjudande via telefon eller Internet. När Smart Senior mottagit Kundens beställning skickas en bekräftelse med inloggningskoder till Kundens folkbokföringsadress. Kunden ansvarar för att erhållna koder inte sprids eller är tillgängliga för obehöriga personer. Finns risk för spridning eller att koden har kommit i orätta händer är Kunden skyldig att snarast byta sitt lösenord själv, detta görs på id-skydd.smartsenior.se

6. Korrekta uppgifter

För att Smart Senior skall kunna tillhandahålla Tjänsten enligt Avtalet måste Kunden till Smart Senior och Bisnode uppgge korrekta uppgifter (namn, adress, e-post, personnummer samt lämplig identifiering av registrerade föremål) vid registrering och förlustanmälan. Smart Senior har inget ansvar gentemot Kunden om denne vid registrering eller förlustanmälan lämnar information som är ofullständig, felaktig eller vilseledande.

7. Förlustanmälan

Kunden skall vid förlustanmälan till Smart Senior legitimera sig genom att uppgge sitt namn och personnummer samt de ytterligare upplysningar som kan krävas för att säkerställa Kundens identitet. Då anmälan om förlust skett skall Smart Senior utan dröjsmål meddela den myndighet eller det företag som utfärdat registrerade föremål om förlusten. Om Smart Senior så kräver skall Kunden skriftligen bekräfta muntliga meddelanden som lämnats av Kunden till Smart Senior.

8. Informationens aktualitet

Informationen i kreditupplysningsföretagens tjänster uppdateras dagligen då information inkommer till kreditupplysningsföretagen. Vid frågor eller synpunkter på uppgifter hämtade från kreditupplysningsföretag hänvisas Kunden till att höra av sig Bisnode.

9. Rättelse och registerutdrag

Om kunden anser att en uppgift om denne i ett register är oriktig eller missvisande skall kreditupplysningsföretaget kontaktas för att begära rättelse.

10. Lagar och föreskrifter

Upplysningsverksamhet som Kunden genom Avtalet berättigas nyttja är reglerad i kreditupplysningslagen (1973:1173), personuppgiftslagen (1998:204) och yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469). Smart Senior följer även konsumenttjänstlagens (1985:716) branschöverenskommelser och god affärssed.

11. Missbruk och avstängning av Tjänsten

Kunden får inte använda Tjänsten på annat än sedvanligt sätt eller

på ett sätt som orsakar skada eller olägenhet för Smart Senior eller annan.

För det fall tillhandahållandet av Tjänsten medför skada eller risk för skada för Smart Senior äger Smart Senior rätt att omedelbart stänga av Tjänsten.

Smart Senior får i samband därmed inte vidta åtgärder på annat sätt än vad som är försvarligt efter omständigheterna. Smart Senior förbehåller sig rätten att med omedelbar verkan stänga av Tjänsten om:

- a) Kunden begår väsentligt avtalsbrott t.ex. genom missbruk av Tjänsten.
- b) Betalning enligt punkt 13 uteblir trots påminnelse och varning om avstängning.

Om Smart Senior utnyttjar sin rätt enligt ovan och stänger av Tjänsten ovan ska Kunden snarast möjligt underrättas om Smart Seniors vidtagna åtgärder. Smart Seniors rätt att stänga av Tjänsten ska inte inverka på Smart Seniors rätt att göra andra påföljder gällande med anledning av Kundens avtalsbrott.

12. Pris

Priset för Tjänsten och övriga avgifter framgår av Avtalet. Alla priser är angivna inklusive mervärdesskatt. En fakturaavgift på 29 kr tillkommer vid vanlig pappersfaktura, vid autogiro utgår 0 kr. Om Smart Senior säger upp Avtalet i förtid på grund av Kundens missbruk av Tjänsten eller grova värdeslöshet, återbetalas inte debiterad avgift till Kunden för den tid under vilken Avtalet skulle ha varit gällande utan förtida uppsägning.

Vid Avtalets ingående ingår tjugofyra (24) stycken skyddsdekaler som Kunden kan fästa på diverse värdeföremål, med unika koder förknippade med Kunden, vilket innebär att sådant föremål kan skickas tillbaka till Kunden om föremålet hittas av någon som skickar in föremålet. Skyddsdekaler ingår kostnadsfritt under Avtalets tolv (12) första månader. Därefter debiteras 99 kr årsvis i förskott för bruk och fortsatt aktivering av skyddsdekaler. Kunden godkänner förlängningen av användandet och aktiveringen av skyddsdekaler under tolv (12) månader genom att erlagga betalning mot faktura som tillställs Kunden. Kunden äger fritt rätten att avstå från att betala denna del av fakturan varvid skyddsdekaler upphör att gälla för den period fakturan avser.

13. Betalningsvillkor

Månadsavgifter faktureras månadsvis i förskott med tjugo (20) dagars betalningstid. Avgifter för tiden från Avtalsdagen fram till första månadsskifte faktureras i samband med den första förskottsfakturan. Om Kunden ej betalar i tid har Smart Senior rätt att ta ut lagstadgad dröjsmålsränta.

14. Avtalstid, uppsägning och regler om konsumentskydd vid distansavtal

Avtalet träder ikraft från dagen Kunden ingick avtal och gäller under tolv (12) månader ("Bindningstiden"), om inget annat angivits i avtalet. Kunden äger inte rätt att säga upp Avtalet under Bindningstiden. Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen till Smart Senior senast tre (3) månader innan utgången av Bindningstiden varpå Avtalet annars förlängs med tre (3) månader i taget. Uppsägningstiden räknas från den dagen uppsägningen kommit Smart Senior tillhanda. Smart Senior har rätt att säga upp Avtalet till upphörande med trettio (30) dagars uppsägningstid, eller med omedelbar verkan i de fall som anges i punkt 11 ovan.

Kunden har ångerrätt enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59). För att ångerfristen skall göras gällande skall meddelande härom lämnas till Smart Senior senast fjorton (14) dagar efter Avtalsdagen. Hos Konsumentverket finns ett standardformulär som Kunden som konsument kan (men inte behöver) använda när Kunden vill utöva sin ångerrätt. Vid tvister som vi inte lyckas lösa tillsammans, rekommenderar vi att Kunden vänder sig till Allmänna reklamationsnämnden ("ARN"). Vi har som målsättning att lösa tvister med dig först och undvika ARN.

15. Ändringar av Avtal

Överenskommelser om avvikelser från Avtalet ska vara skriftliga och undertecknas av både Smart Senior och Kund. Smart Senior har rätt att ensidigt ändra dessa Allmänna Villkor och andra delar av Avtalet. Vid väsentliga ändringar av villkoren i Avtalet, såsom exempelvis men inte uteslutande Tjänstens pris, ska Smart Senior utan dröjsmål skriftligen underrätta Kunden om den kommande förändringen senast en (1) månad innan ändringarna träder i kraft. Detta gäller dock ej om

ändringen beror på förändringar i lag eller annan författning eller på myndighets bud och som innebär att ändringen måste gälla omgående.

Om Kunden ej godtar förändringarna av Avtalet som meddelats av Smart Senior enligt föregående stycke har Kunden rätt att skriftligen säga upp Avtalet från och med det datum då de nya villkoren börjar gälla. Om Kunden skickat ett meddelande om uppsägning i enlighet med detta stycke har Smart Senior rätt att inom en (1) vecka från mottagandet av Kundens uppsägning meddela Kunden att de Allmänna Villkoren eller Avtalets lydelse ska vara oförändrad under den återstående Bindningstiden varvid Avtalet ska fortsätta gälla under återstoden av Bindningstiden och därefter automatiskt upphöra, om inte Smart Senior och Kunden kommer överens om annat.

16. Överlåtelse av Avtal

Kunden har ej rätt att överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet utan Smart Seniors skriftliga medgivande. Smart Senior har rätt att överlåta eller pantförskriva sina rättigheter, samt överlåta sina skyldigheter enligt detta Avtal. Detta innefattar bland annat en rätt för Smart Senior att överlåta sin rätt till betalning enligt Avtalet. Kunden informeras härmed om att abonnemangsavtalet kan komma att pantsättas till Svea Bank AB. Betalning av fordringar - av vad slag det vara må - som har sin grund i detta avtal kan med befriande verkan därför bara göras till Svea Bank AB och de konton som Svea Bank AB anvisar.

17. Personuppgifter

Kunden samtycker genom ingåendet av Avtalet till behandling av personuppgifter enligt nedan. Smart Senior kommer att behandla de uppgifter som Kunden lämnat till Smart Senior i syfte att fullgöra Avtalet, för identifikation, administration, kommunikation med Kunden, leverans, direktmarknadsföring och för statistikändamål. Detta kan även innebära samkörning, både inom och utom EU, med andra register och till Kundens uppgifter överförs till andra bolag inom Smart Seniors koncern och till Smart Seniors samarbetspartners. Uppgifter får ej behandlas för ändamål som rör direkt marknadsföring om Kunden motsätter sig sådan behandling. Kunden har rätt att när som helst återkalla ett lämnat samtycke om behandling av uppgifter. Sådan återkallelse kan begränsas till att endast avse del av behandlingen. Kund som är privatperson har enligt personuppgiftslagen rätt att en (1) gång per kalenderår gratis få besked om vilka personuppgifter som behandlas om Kunden hos Smart Senior oavsett hur dessa samlats in. Om Kunden vill ha sådan information ska Kunden lämna in en skriftlig begäran till Smart Senior. Begäran ska skickas in underskriven per post och kan alltså inte skickas per e-post. Om personuppgifter behandlas i strid med personuppgiftslagen har Kunden rätt att begära att personuppgifterna rättas, blockeras eller raderas.

18. Smart Seniors ansvar och force majeure

Tjänstens funktionalitet är beroende av ett antal faktorer utanför Smart Seniors kontroll. Smart Senior ansvarar inte för skador som har orsakats av händelser utanför Smart Seniors kontroll såsom exempelvis elavbrott, åsk- eller blixtnedslag, fördröjning i externt nät, störningar på eller avbrott i mobil- eller telefonförbindelse. Part är befriad från fullgörande av förpliktelse enligt Avtalet om underlåtenheten att fullgöra en förpliktelse har sin grund i omständighet utanför parts kontroll såsom bland annat krig, krigsliknande händelse, uppror, sabotage eller hot om sabotage, myndighetsåtgärd eller ingripande, strejk, lockout, blockad eller annan arbetskonflikt, naturkatastrof eller exceptionella väderförhållanden, blixtnedslag, eldsvåda, översvämning eller störningar via telenätet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning eller andra liknande omständigheter av motsvarande vikt. Om part är befriad från fullgörandet av sina förpliktelser enligt denna punkt är part inte skadeståndsskyldig. Part som åberopar sådant förhållande enligt förra stycket till befrielse från fullgörande av avtalet är skyldig att omedelbart meddela andra parten härom.

19. Meddelanden

Meddelanden med anledning av Avtalet som ska vara skriftliga ska, om inget annat anges i Avtalet, ske genom brev eller e-post. E-postmeddelande till av Kunden uppgiven e-postadress, ska anses ha nått Kunden samma dag som det avsändes. Brev som avsänts till den andra partens senast uppgivna adress ska anses ha nått den mottagande parten senast på sjunde dagen efter avsändandet.

20. Tvist och tillämplig lag

Tvist i anledning av Avtaletska avgöras av allmän domstol, varvid svensk rätt ska tillämpas.