

## Allmänna villkor för StopService

Dessa villkor gäller från juni 2021 och gäller fram till villkoren ersätts av nya villkor eller abonnemanget upphör. StopService tillhandahålls av TENERITY AB, fortsättningsvis kallat TENERITY, som ett abonnemangsavtal. Avtalet beträffande StopService, fortsättningsvis kallat Tjänsten, har ingåtts mellan TENERITY och dig i egenskap av kund, fortsättningsvis kallad Kunden.

### Tillgång till Tjänsten

#### Inloggning till Tjänstens användargränssnitt

För tillgång till Tjänsten loggar Kunden in på sin personliga sida på <https://secure.stopservice.se/> genom att använda sitt BankID (BankID på fil eller Mobilt BankID). För Kunder som beställt Tjänsten före 2017 och därmed erhållit personliga inloggningsuppgifter, såsom Användarnamn och Lösenord, kan Kunden välja att logga in med sitt BankID eller Användarnamn/Lösenord. Om Kunden väljer att övergå från att logga in med sitt Användarnamn/Lösenord till BankID förblir BankID det permanenta inloggningsförfarandet vid nästkommande inloggningar.

### Tjänstens omfattning

#### Spärrtjänsten

##### Tjänstens syfte

Å Kundens vägnar spärrar TENERITY Kundens registrerade bankkort, kreditkort och mobiltelefonabonnemang (SIM-kort). Spärr av mobiltelefon (IMEI – mobiltelefonens unika ID-nummer) kräver att Kunden själv rapporterar förlust/stöld av mobiltelefon till polisen.

##### Vad omfattas av tjänsten

Registrering och spärr av:

- Bankkort, betal- och kreditkort utgivna av en auktoriserad bank och/eller en kreditinstitution i Sverige, Finland, Norge eller Danmark.
- Mobiltelefonabonnemang (SIM-kort). Mobiltelefonens unika ID-nummer (IMEI) kan registreras. Spärr av mobiltelefon (IMEI) kräver att Kunden själv rapporterar förlust/stöld av mobiltelefon till polisen. TENERITY kan bistå Kunden med processen för spärr av mobiltelefon (IMEI).
- Pass och körkort kan registreras, men inte spärras.
- Personnummer kan registreras och läggas för bevakning hos vissa kreditupplysningsföretag vid förlust/stöld.

##### Registrering av information

Registrering sker elektroniskt på Kundens personliga sida när Kunden loggar in på <https://secure.stopservice.se/>. Kunden får endast registrera egna personuppgifter. Det är Kundens ansvar att uppdatera ändringar i den registrerade informationen så att TENERITY kan skicka korrekt meddelande om spärr till Kunden. När kort/mobiltelefon registreras enligt ovan, ger Kunden TENERITY fullmakt att på Kundens vägnar anmäla förlorade kort/mobiltelefon till kortutställaren/mobiloperatören för spärrning.

##### Spärr och anmälan av förlust/stöld

Om Kundens kort/mobiltelefon förloras eller stjäls, ska Kunden ringa TENERITY på angivet spärrtelefonnummer så snart som möjligt efter det att förlusten upptäckts. Kunden måste identifiera sig med namn, adress och personnummer. TENERITY meddelar omedelbart alla utfärdare av kort/mobilabonnemang och ansvarar för eventuellt missbruk från anmälningsstidpunkten fram till dess att kortutställarens/mobiloperatörens ansvar träder i kraft. Kunden får en skriftlig

bekräftelse från TENERITY på anmäld förlust. Om Kunden önskar beställa TENERITY nya kort om Kunden tillåter detta. Om Kunden skulle hitta kortet efter det att förlusten meddelats TENERITY, är det inte möjligt för TENERITY att aktivera det igen.

##### Giltighet och ansvar

Spärrtjänsten gäller från och med den tidpunkt då kort, mobiltelefon, pass, körkort och/eller personnummer har registrerats hos TENERITY. TENERITY agerar å kundens vägnar i kontakt med kortutgivare/mobiloperatör och i enlighet med gällande rättigheter och skyldigheter mellan kortutgivare/mobiloperatör och Kund. TENERITY är inte ansvarig om kortutgivare/mobiloperatör inte tillåter TENERITY att spärra kort/mobiltelefonabonnemang å Kundens vägnar. I en sådan situation är TENERITY skyldig att omedelbart informera Kunden om att Kunden själv måste kontakta kortutgivaren/mobiloperatören.

##### ID-Skydd

##### Tjänstens syfte

Tjänsten är avsedd att bidra till att förebygga och upptäcka identitetsstöld, samt begränsa eventuell ekonomisk förlust som uppstår till följd av identitetsstöld. Kunden får rådgivning och hjälp från TENERITYS handläggare för att minska risken för identitetsstöld, upptäcka bedrägeri till följd av identitetsstöld och begränsa omfattningen av eventuell ekonomisk förlust vid identitetsbedrägeri. Tjänsten gäller endast för Kunden som privatperson. Tjänsten garanterar ej att identitetsstöld inte kan inträffa.

##### När gäller ID-Skyddet

ID-Skyddet gäller för identitetsstöld som upptäckts under abonnemangsperioden.

##### Vad avses med identitetsstöld

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

##### Vad omfattas av tjänsten

##### Förebygga

- Kunden mottar information och rådgivning från TENERITYS handläggare om vad en identitetsstöld är, 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 telefonassistent 24 timmar om dygnet.

## Upptäcka

Om Kunden misstänker att en identitetsstöld har ägt rum, hjälper

Teneritys handläggare Kunden med att:

- Inhämta 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.
- Kartlägga omfattningen av ett ekonomiskt bedrägeri till följd av en identitetsstöld.

## Begränsa

Om en identitetsstöld har ägt rum hjälper Teneritys handläggare Kunden med att vidta åtgärder å Kundens vägnar för att begränsa konsekvenserna och förebygga ekonomisk förlust. Exempel på sådana åtgärder är:

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

## Fullmakt

Tenerity inhämtar fullmakt från Kund i de fall där Tenerity 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 identitetsstöld.

## Samtycke från anhöriga över 15 år

ID-Skydd kan också användas av familjemedlemmar (bosatta på samma adress). Tenerity kommer att begära samtycke från anhöriga över 15 år i de fall föräldrar eller förmyndare kontaktar Tenerity å anhörigas vägnar.

## 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. Rättsskyddsförsäkring eller annan tilläggsförsäkring – vänligen kontrollera med ditt hemförsäkringsbolag*)

## Kundens skyldigheter

- Polisanmäla händelsen
- Kontakta Tenerity så snart en identitetsstöld upptäcks, och 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. Tenerity kan därför aldrig garantera att en borgenär drar tillbaka sitt krav. Tenerity har rätt att avsluta ärendet när Tenerity bedömer att Tenerity har gjort allt vad Tenerity rimligen kan göra för att få betalningskravet 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 baserat på var Kunden befinner sig. Den kurs som gäller är valutans dagsaktuella växelkurs. Nödkontanterna är tillgängliga i 48 timmar från den tidpunkt när Kunden får besked om att hämta kontanterna. Efter detta kommer det inte längre vara möjligt att hämta ut dem. 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 kundens identitetshandlingar har blivit stulna ska kunden lämna in en polisrapport. Om betalningsanmärkning eller andra förhållanden visar att Kunden inte kan eller inte förväntas betala tillbaka det fastställda beloppet har Tenerity rätt att avslå kreditbegäran. Sedvanlig kreditprövning kommer att göras innan Nödkontanterna utbetalas. Tenerity kan vid tillfällen hindras från att utbetala nödkontanter till vissa länder på grund av begränsningar hos Teneritys leverantör(er), gällande lagar och regler eller andra särskilda omständigheter som till exempel 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 Tenerity.

## Nyckelservice

Kunden får en nyckelbricka för identifiering och återfinnande av förlorade nycklar. Återfunna nycklar sänds av Tenerity 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 Tenerity. Tenerity ser sedan till att nycklarna returneras kostnadsfritt till Kunden. För att Tenerity ska kunna hantera nyckelbrickan enligt detta avtal ska Kunden uppgge korrekta personuppgifter vid registrering samt hålla sina uppgifter uppdaterade. Väljer Kunden att avsluta tjänsten upphör ansvaret hos Tenerity att returnera upphittade nycklar varpå dessa kasseras.

## Säkerhetsdekal

Kunden får tjugo styck dekal med unikt förhandsregistrerat nummer, som Kunden kan fästa på sina ägodelar. Eventuella upphittare uppmanas att kontakta Tenerity, som i sin tur kontaktar Kunden.

## Objektregistrering

Kunden loggar in på sin personliga sida och kan där 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. Kunden kan närsomhelst hämta sina registrerade uppgifter, 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. 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 TENERITY ett klart och tydligt meddelande om sitt beslut att frånträda avtalet. Meddelande kan skickas per post till TENERITY 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 TENERITY betala tillbaka abonnemangsavgiften TENERITY fått från Kunden. Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från och med den dag då TENERITY underrättades om Kundens beslut att frånträda avtalet. TENERITY kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalningen som Kunden själv har använt för den inledande affärshändelsen, om Kunden inte uttryckligen kommit överens med TENERITY 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 TENERITY sin avsikt att frånträda avtalet, jämfört med hela omfattningen av avtalet.

#### **TENERITYS hantering av personuppgifter**

TENERITY AB är personuppgiftsansvarig för personuppgifter rörande Kunden (och eventuella familjemedlemmar) som TENERITY samlar in från Kunden (och eventuella anhöriga eller förälder eller förmyndare) eller en tredje part i samband leverans av Tjänsterna. Personuppgifter som samlas in är uppgifter som är nödvändiga för att leverera Tjänsterna, och omfattar bland annat namn, adress, e-postadress, telefonnummer, personnummer, kortnummer och i vissa fall, kreditupplysningar.

Ändamålet med behandlingen är att leverera Tjänsterna (härunder ge Kunden råd och kontakta eventuella kreditorer eller kortutfärdare å Kundens vägnar), att svara på frågor från Kunden och behandla eventuella klagomål, att leverera en bättre tjänst baserat på Kundens förfrågningar och tidigare användning av tjänsten, att försvara mot eventuella rättsliga anspråk, samt att administrera betalning för Tjänsten och lagra information enligt bokföringslagen.

Den rättsliga grunden för behandlingen av personuppgifter är att behandlingen är nödvändig för att fullgöra ett avtal i vilket Kunden är part, att behandlingen är nödvändig för ändamål som rör TENERITYS berättigade intressen (dvs. att leverera en bättre tjänst genom att kunna ge anpassade råd samt att försvara mot eventuella rättsliga anspråk), samt att behandlingen är nödvändig för att fullgöra en rättslig förpliktelse som åvilar TENERITY (lagring enligt bokföringslagen).

TENERITY behandlar personuppgifter i enlighet med gällande lag och TENERITYS Personuppgiftspolicy. TENERITYS Personuppgiftspolicy hittar du här: <https://www.tenerity.com/regulatory>.

Personuppgiftspolicyn innehåller bland annat detaljerat information om hur TENERITY behandlar personuppgifter, och Kundens rättigheter.

#### **Kontaktinformation och generell information om TENERITY**

Bolagsnamn: TENERITY AB  
Organisationsnummer: 556277-5824  
Kontor: Birger Jarlsgatan 58, 114 29 Stockholm  
Postadress: TENERITY AB, Box 19154, 104 32 Stockholm  
Telefon: +46 (0)8-775 50 00  
E-post: [info@stopservice.se](mailto:info@stopservice.se)  
Webbplats: <https://www.tenerity.com/se>

TENERITYS huvudsakliga verksamhet är erbjudande av marknadsföringsstrategier och tjänster avseende medlemsbaserade lojalitetsprogram.

#### **Klagomål**

Vid frågor eller klagomål beträffande Tjänsten eller ångerfrist kan Kunden kontakta TENERITY 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 TENERITY. 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. TENERITY kommer under avtalstiden kommunicera med Kunden på svenska.

#### **Ändring av villkor**

TENERITY har rätt att ändra eller göra tillägg till dessa allmänna villkor. Sådan ändring eller tillägg ska meddelas Kunden senast tre (3) månader innan ikraftträdandet. Ändringar varslas på <https://secure.stop-service.se/>. Under den första abonnemangsperioden (bindningstid), får en ändring av avtalsvillkoren som är till nackdel för Kunden verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Dock får TENERITY ändra villkor med ikraftträdande under gällande bindningstid om ändringen förorsakas av myndighets beslut eller ändrad lagstiftning. Om TENERITY ändrat villkor eller i övrigt ändrat Tjänsten och ändringen är till nackdel för Kunden, får Kunden säga upp Avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande.

#### **Övrigt**

TENERITY 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.

TENERITY ansvarar inte för eventuella andra skador som kan uppstå vid förlust av registrerade kort/mobiltelefoner och andra värdefulla dokument än de som framgår av dessa allmänna villkor. TENERITY 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 TENERITY AB och är registrerat hos Patent- och registreringsverket.