

Sinfrids allmänna villkor för tjänsten Bedrägeriskydd

1. Allmänt och definitioner

Dessa allmänna villkor ("Allmänna villkor") utgör en del av det avtal ("Avtalet") som privatperson ("Kunden") ingår med Scandinavian Good Business AB ("Sinfrid") avseende den av Sinfrid tillhandahållna tjänsten Bedrägeriskydd ("Tjänsten"). Tjänsten består av tre delar:

- i. "ID-bevakning" med de huvudsakliga funktioner som beskrivs i punkt 3 nedan;
- ii. "ID-stöldförsäkring" se punkt 4 nedan;
- iii. "Övriga delar" med de huvudsakliga funktioner som beskrivs i punkt 5 nedan.

Med "Avtalsdagen" avses den dag Kunden ingick Avtalet med Sinfrid, antingen skriftligt eller muntligt.

Med "Spärrlinje" avses Sinfrids larmcentral.

2. Kontaktuppgifter till Sinfrid

Scandinavian Good Business AB är ett företag med säte i Sverige med lång erfarenhet av att tillhandahålla produkter och tjänster inom säkerhet och hälsa.

Kunden kan alltid kontakta Sinfrid genom att ringa kundservice på +46 77-517 00 90, skicka e-post till help@sinfrid.se eller brev per post till Sinfrid, c/o Scandinavian Good Business AB, Box 11127, 10061 Stockholm.

Organisationsnummer: 556991-0127

3. ID-bevakning

3.1 Allmänt

Momentet ID-bevakning innebär att Sinfrid tillhandahåller bevakning, via (från tid till annan) utvalda partners, av Kundens finansiella status samt meddelar Kunden (via sms och e-post), och vidtar förebyggande åtgärder, så fort någonting i denna status ändras. Kunden ges obegränsad tillgång till sin kreditupplysning.

3.2 Skademinimering

Tjänsten syftar till att Kunden ska få hjälp med att hantera och minimera skador som uppstår till följd av en "incident" (enligt definitionen i nästa stycke). Sinfrid gör alltid sitt yttersta, och tillhandahåller vid behov juridisk assistans för att lösa Kundens situation i enlighet med vad som anges i dessa Allmänna villkor. Sinfrid samarbetar med Kunden för att utreda det som inträffat inom ramen för en incident och, vid behov, hjälper Kunden i kontakt med bedragare, kreditinstitut, polis och andra utomstående.

Med "incident" avses en händelse då Kunden genom vilseledande handling från annan person (en individ eller ett företag) vidtar viss handling eller avstår från att vidta viss handling, som innebär en fördel för personen och ekonomisk skada för Kunden. Sådan handling kan t ex vara att Kunden blir utsatt för bedrägeri eller annan situation när Kunden blir vilseledd att lämna viss information, exempelvis kortuppgift, lösenord eller kod, till bedragare eller blir vilseledd att signera med Mobilt BankID. En "incident" omfattar information såsom namn, personnummer, organisationsnummer och signatur inklusive elektronisk signatur. En "incident" kan även innefatta en händelse där Kunden varit oaktam.

3.3 Omfattning

Tjänsten kan, beroende på typ av incident och omständigheterna i ett enskilt fall, komma att innehålla:

- i. Utredning av incident och i synnerhet av ekonomiska konsekvenser till följd av en incident och omfattningen av dessa, inklusive genomgång av material som har betydelse för incidenten,
- ii. Utredning kring vilka åtgärder som bör eller kan vidtas med anledning av incident för att uppkommen skada ska avhjälpas, för att minska eller förhindra ekonomisk skada och för att Kunden ska kunna bli ersatt för sin skada,
- iii. Hjälp med bestridande av fakturor om köp och andra felaktiga fakturor som olovligen genomförts i Kundens namn,
- iv. Hjälp med att korrigering av felaktiga betalningsanmärkningar och andra anmärkningar hos kreditinstitut,
- v. Annan kontakt med, inklusive reklamation i förhållande till, bedragare eller tredje part som Kunden varit i kontakt med inom ramen för en incident,

- vi. Assistans för återupprättande av Kundens identitet- och kreditstatus gentemot myndigheter, företag eller privatpersoner om Kundens identitet, trots bevakningen (enligt ovan), obehörigt utnyttjats genom exempelvis stöld, rån, bedrägeri, urkundsfälskning, 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), och/eller
- vii. Assistans med anmälan till polis, allmänna reklamationsnämnden eller annan myndighet, och för efterlevnad av myndighetsbeslut.
- viii. Ersättning för Kundens eventuella ekonomiska förluster till följd av incident (se punkt 4, ID-stöldförsäkring).

Assistans och rådgivning inom ramen för Tjänsten ska tillhandahållas av Sinfrid eller av Sinfrid utvald partner/juridiskt ombud (beroende på vad Sinfrid finner lämpligt). Kunden har rätt till 25 timmars assistans och rådgivning per år, utöver vad som ingår i ID-stöldförsäkringen (se punkt 4). Sinfrid avgör när rådgivningstimmarna är förbrukade.

3.4 Tjänsten omfattar inte:

- i. Assistans och rådgivning avseende incident som uppstått till följd av Kundens straffbara handlingar eller grova vårdslöshet (enligt Sinfrids uppfattning),
- ii. Assistans till följd av eventuella krav från fordringsägare utanför Norden som inte riktas via svensk inkassobyrå eller rättsinstans.

3.5 Kundens skyldigheter

Kunden är skyldig att:

- i. Kontakta Sinfrid så snart det kan ske när en incident upptäcks eller misstänks.
- ii. I förekommande fall, polisanmäla incident om inte Sinfrid på begäran från Kunden godkänt att hjälpa till med detta.
- iii. Ta fram korrekta upplysningar och tillgängliga dokument avseende omständigheter som har betydelse för incidenten eller för ärendet i övrigt.

3.6 Fullmakt

Sinfrid inhämtar fullmakt från Kunden i de fall Sinfrid 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 incident.

3.7 Spärrservice

I Tjänsten ingår en spärrservice, tillgänglig 24/7, genom vilken Sinfrid efter en förlustanmälan från Kunden verkar för spärr av Kundens identitets- och värdehandlingar såsom betal-/kreditkort. Genom Tjänsten kan Kunden få hjälp med att skydda förlorad eller stulen egendom. Tjänsten kan omfatta Kundens kreditkort, bankkort samt övriga värdehandlingar (t ex pass och körkort) utfärdade i Sverige samt mobiltelefonabonnemang hos svensk operatör i Sverige. Sinfrid assisterar Kunden efter bästa förmåga men kan inte, på grund av tredje parter eventuella rutiner och riktlinjer, garantera att Sinfrid kan tillgodose Kundens önskemål om spärr genom förlustanmälan.

3.8 Säkerhetsbestämmelser vid spärr av identitets och värdehandlingar

Genom att registrera identitets- och värdehandlingar i Sinfrids stölskyddsregister underlättas spärrande vid förlust. Registrering kan göras av kreditkort, bankkort, pass eller annan identitetshandling utfärdade i Sverige. Registrering görs online på Sinfrids hemsida via "Mina sidor". Registrering förutsätter inloggning. Vid begäran om spärr registrerar Sinfrids handläggare anmälan i avsett system och kontaktar Kundens leverantörer av identitets- och värdehandling som i sin tur utför spärr av handlingen. Sinfrid kan på begäran hjälpa till med polisanmälan. Spärr kan begäras dygnet runt, alla dagar, via telefon (Spärrlinjen +46 77 517 00 99).

Gäller från och med 2024-09-01 tills vidare

3.9 Säkerhetsbestämmelser vid spärr av telefonabonnemang

Genom att registrera telefonabonnemang på Sinfrids "Mina sidor" underlättas spärr vid förlust. Registrering görs online på Sinfrids hemsida via "Mina sidor". Registrering förutsätter inloggning. Vid begäran om spärr registrerar Sinfrids handläggare anmälan i avsett system och kontaktar teleoperatören som spärrar abonnemang.

4. ID-stöldförsäkring

Tjänsten innehåller även en ID-stöldförsäkring. Trygg-Hansa Försäkring är försäkringsgivare. Se fullständiga villkor ID-stöldförsäkring på sinfrid.se/villkor-blanketter.

5. Övriga delar som ingår

5.1 Sinfrid ID Protect (Dark Web Scanner-tjänst). Ingår utan extra kostnad.

5.2 Credit score. På sidan "Översikt" i Tjänstens användargränssnitt kan Kunden se sin Credit score. Ingår utan extra kostnad.

5.3 Stöldskyddsmärkning. Vid Avtalets ingående ingår tjugotvå (22) stycken dekaleringar 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.

6. Återbetalning av priset för tjänsten

6.1 Om Sinfrids assistans och rådgivning inom ramen för Bedrägeriskydd inte leder till att Kunden blir hjälpt (exempelvis i det fall en incident inte klarats upp innan rådgivningstimmarna enligt punkt 4.2 är förbrukade), har Kunden, oavsett vad som i övrigt anges i Avtalet, rätt att avsluta Tjänsten med omedelbar verkan. Om så sker åtar sig Sinfrid att till Kunden återbeta det pris som Kunden erlagt för Tjänsten under den senast föregående perioden av 12 månader (eller sådan kortare tid som gått sedan Avtalets ingående).

6.2 Vid oenighet har Sinfrid rätt att avgöra om Kunden blivit hjälpt eller inte. Kunden har aldrig rätt att återbetalning av priset för Tjänsten enligt denna punkt 6 om det står klart att Kunden begått brottslig handling.

6.3 Om Sinfrids assistans och rådgivning inom ramen för Bedrägeriskydd inte leder till att Kunden blir hjälpt enligt vad som anges ovan, kan det aldrig leda till skadestånd- eller annan ersättningsskyldighet för Sinfrid i förhållande till Kunden.

7. Beställning och lösenord

Kunden beställer Tjänsten genom att (a) erlagga betalning enligt det skriftliga erbjudande som Sinfrid tillhandahåller eller genom att (b) acceptera ett erbjudande via telefon eller Internet. Kunden loggar truggt och enkelt in med BankID på mitt.sinfrid.se. I det fall Kunden har fått en bekräftelse med inloggningskod skickad till Kundens folkbokföringsadress ansvarar Kunden 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 <https://mitt.sinfrid.se>.

8. Korrekta uppgifter

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

9. Förlustanmälan

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

10. 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 till Dun & Bradstreet (tidigare Bisnode) respektive Creditsafe eller annat sådant kreditupplysningsföretag som Sinfrid från tid till annan köper tjänster från.

11. 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.

12. Lagar och föreskrifter

Upplysningsverksamhet som Kunden genom Avtalet berättigas nyttja är reglerad i kreditupplysningslagen (1973:1173), dataskyddsförordningen (GDPR) och yttrande-frihetsgrund-lagen (1991:1469). Sinfrid följer även konsumenttjänstlagens (1985:716), branschöverenskomelser och god affärssed.

13. Pris

13.1 Priset för Tjänsten och övriga avgifter framgår av Avtalet. Alla priser är angivna inklusive mervärdesskatt. En fakturaavgift på 39 kr tillkommer (gäller dock inte vid betalning via autogiro). Om Sinfrid säger upp Avtalet i förtid på grund av Kundens väsentliga avtalsbrott enligt ovan, återbetalas inte debiterad avgift till Kunden för den tid under vilken Avtalet skulle ha varit gällande utan förtida uppsägning.

13.2 Skyddsdekaler (se punkt 5.3) 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. Om Kunden efter Avtalets tolv (12) första månader inte längre vill att skyddsdekaler ska vara aktiverade, kan Kunden kontakta Sinfrids kundservice som då makulerar sådan faktura som ställts ut i enlighet med denna punkt

14. Fakturerings- och betalningsvillkor

Månadsavgifter faktureras månadsvis i förskott med tjugo (20) dagars betalningstid. Avgifter för tiden från Avtalsdagen fram till första månads-skifte faktureras i samband med den första förskotts fakturan. Om Kunden ej betalar i tid har Sinfrid rätt att ta ut lagstadgad dröjsmålsränta. Genom att ingå Avtalet bekräftar du att din uppgivna e-postadress och telefonnummer är korrekta samt godkänner att de kan användas för att skicka ut information kring omfrågandekopia vid de fall en kreditupplysning inhämtas och att vi kan skicka elektroniska fakturor till dig via e-post och/eller SMS. Tänk på att mejl- och SMS-utskick aldrig är hundra procentigt tillförlitliga och att du är ansvarig för att betala fakturan i tid, även om du inte har fått fakturan. Under alla omständigheter anses du ha mottagit fakturan när du öppnat det e-postmeddelandet eller läst det SMS som fakturan skickats med.

15. Avtalstid, uppsägning och avstängning av tjänsten vid missbruk

15.1 Avtalet träder i kraft från dagen parterna ingick Avtalet och gäller tills vidare, om kunden godkänts vid eventuell kreditupplysning och inte annat angivits i Avtalet. Kunden kan när som helst säga upp Avtalet som i sådant fall avslutas tre (3) månader efter innevarande månads utgång. Sinfrid har rätt att säga upp Avtalet till upphörande med trettio (30) dagars uppsägningstid, eller med omedelbar verkan i de fall som anges i punkterna 15.2–15.6 nedan.

15.2 Kunden får inte använda Tjänsten på annat än sedvanligt sätt, i strid mot Avtalet eller på ett sätt som orsakar skada eller olägenhet för Sinfrid eller annan.

15.3 För det fall tillhandahållandet av Tjänsten medför skada eller risk för skada för Sinfrid säger Sinfrid rätt att omedelbart stänga av Tjänsten.

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

- Kunden begår väsentligt avtalsbrott t ex genom missbruk av Tjänsten.

- Betalning enligt punkt 14 uteblir trots påminnelse och varning om avstängning.

15.5 Om Sinfrid utnyttjar sin rätt enligt ovan och stänger av Tjänsten ovan ska Kunden snarast möjligt underrättas om Sinfrids vidtagna åtgärder.

15.6 Sinfrids rätt att stänga av Tjänsten ska inte inverka på Sinfrids rätt att göra andra påföljder gällande med anledning av Kundens avtalsbrott.

16. Reklamation

Invändning mot faktura eller begäran om prisavdrag eller skadestånd, ska för att kunna göras gällande framställas inom skälig tid efter det att den omständighet som föranlett invändningen eller begäran upptäckts eller bort upptäckas. Reklamation kan framföras muntligen eller skriftligen. Begäran om skadestånd ska dock alltid göras skriftligen. Vi har som målsättning att lösa tvister med dig först. Vid tvister som vi inte lyckas lösa tillsammans, rekommenderar vi att Kunden vänder sig till Allmänna reklamationsnämnden ("ARN"), 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.

17. Ångerrätt

Kunden har ångerrätt enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59). För att ångerfristen skall göras gällande skall meddelande härom lämnas till Sinfrid senast fjorton (14) dagar efter Avtalsdagen. Om du som Kund vill utnyttja din ångerrätt måste du kontakta vår kundservice per e-post eller telefon. På Konsumentverkets hemsida konsumentverket.se finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten som Kunden som konsument kan, men inte behöver, använda när Kunden vill utöva sin ångerrätt.

Om en tvist inte kan lösas genom kontakt med vår kundtjänst har du som Kund rätt att kontakta Allmänna reklamationsnämnden. Allmänna reklamationsnämnden nås bl a via telefon +46 (0)8-508 860 00.

18. Ändringar av avtalet

18.1 Överenskomelser om avvikelser från Avtalet ska vara skriftliga och undertecknade av både Sinfrid och Kund.

18.2 Sinfrid 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 Sinfrid utan dröjsmål skriftligen underrätta Kunden om den kommande förändringen senaste 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.

18.3 Om Kunden ej godtar sådan väsentlig ändring av Avtalet som meddelats av Sinfrid enligt 18.2 har Kunden rätt att skriftligen säga upp Avtalet från och med det datum då de nya villkoren börjar gälla och Avtalet avslutas sådant fall vid innevarande månads utgång, om inte Sinfrid och Kunden kommer överens om annat.

19. Överlåtelse av avtalet

Kunden har ej rätt att överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet utan Sinfrids skriftliga medgivande. Sinfrid har rätt att överlåta eller pantförskriva sina rättigheter, samt överlåta sina skyldigheter enligt detta Avtal. Detta innefattar bland annat en rätt för Sinfrid att överlåta sin rätt till betalning enligt Avtalet. Kunden informeras härmed om att abonnemangsavtalet har överlåtits till Capway Finance 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 Capway Finance AB i enlighet med av Capway Finance AB uppgivna betalningsuppgifter.

20. Personuppgifter

Kunden samtycker genom ingåendet av Avtalet till behandling av personuppgifter enligt vår personuppgiftspolicy (sinfrid.se/privacy-policy). Sinfrid kommer att behandla de uppgifter som Kunden lämnat till Sinfrid 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 att Kundens uppgifter överförs till andra bolag inom Sinfrids koncern och till Sinfrids 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. Sådant återkallelse kan begränsas till att endast avse del av behandlingen. Kund som är privatperson har enligt tillämplig lagstiftning rätt att få besked om vilka personuppgifter som behandlas om Kunden hos Sinfrid oavsett hur dessa samlats in. Om Kunden vill ha sådan information ska Kunden lämna in en skriftlig begäran till Sinfrid. Begäran ska skickas in underskriven per post och kan alltså inte skickas per e-post.

Scandinavian Good Business AB, org.nr 556991-0127, ansvarar för behandlingen av dina personuppgifter. Notera att våra leverantörer av betalningslösningar, till exempel Capway Finance AB, behandlar personuppgifter vid genomförande av köp och är själva ansvariga för deras behandling. Om du vill kontakta oss om behandlingen av dina personuppgifter skicka e-post till help@sinfrid.se eller brev per post till Sinfrid, c/o Scandinavian Good Business AB, Box 11127, 100 61 Stockholm.

21. Sinfrids ansvar och force majeure

21.1 Tjänstens funktionalitet är beroende av ett antal faktorer utanför Sinfrids kontroll. Sinfrid ansvarar inte för skador som har orsakats av händelser utanför Sinfrids kontroll såsom exempelvis elavbrott, ask- eller blixtnedslag, fördröjning i externt nät, störningar på eller avbrott i mobil- eller telefonförbindelse.

21.2 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, pandemi, naturkatastrof eller exceptionella väderförhållanden.

21.3 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, pandemi, 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 fullgörande av sina förpliktelser enligt denna punkt är part inte skadeståndsskyldig.

21.4 Part som åberopar sådant förhållande enligt förra stycket till befrielse från fullgörande av avtalet är skyldig till omedelbart meddela andra parten härom.

22. Meddelanden

22.1 Meddelanden med anledning av Avtalet som ska vara skriftliga ska, om inget annat anges i Avtalet, ske genom brev eller e-post.

22.2 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.

23. Tvist och tillämplig lag

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