

# Vilkår ID-sikring

Disse vilkår gjelder fra 1.12.2019, og gjelder frem til avtalen erstattes av nye vilkår eller opphører.

ID-Sikring, heretter Tjenesten, ivaretas og utføres av vår samarbeidspartner cxLoyalty International AS, heretter cxLoyalty, på oppdrag av Fjordkraft. Tjenesten er tilgjengelig for kunder av Fjordkraft Mobil som har kjøpt tjenesten fra Fjordkraft, heretter Kunden. Disse betingelser gjelder mellom Kunden og Fjordkraft.

ID-sikring omfatter hjelp ved både identitetstyveri og ved misbruk på nett og i sosiale medier.

## Hjelp ved identitetstyveri

Tjenesten er ment å bidra til å forebygge og oppdage identitetstyveri, samt begrense skade og eventuelle økonomiske tap som kan oppstå som følge av identitetstyveri. Kunden får rådgivning og hjelp fra cxLoyalty saksbehandlere med å forebygge og oppdage økonomisk svindel, samt hjelp med å begrense omfanget av eventuelle økonomiske tap som følge av identitetstyveri. Tjenesten garanterer ikke at identitetstyveri ikke kan inntreffe.

### Definisjon av identitetstyveri

Identitetstyveri omfatter situasjoner der en tredjepart, uten Kundens samtykke, benytter seg av Kundens identitet og/eller legitimasjon for å begå bedrageri eller annen kriminell handling som kan medføre økonomisk tap for Kunden. Det kan for eksempel innebære at noen i Kundens navn søker om lån eller kredittkort, åpner en bankkonto, bestiller varer eller registrerer et mobilabonnement. Kortsvidel, f.eks. skimming eller misbruk av PIN-kod, anses ikke som identitetstyveri. Enhver hendelse, eller flere gjentakene sammenhengende hendelser som oppstår som følge av ett identitetstyveri er å betrakte som en identitetstyverisak. Med identitet og/eller legitimasjonsbevis forstås enhver form for legitimasjon som kan bekrefte Kundens identitet, for eksempel personnummer, signatur, pass eller annen legitimasjon.

### Hva omfattes av Tjenesten

#### Forebygge

- Informasjon om hva identitetstyveri er, og hvordan det kan foregå
- Rådgivning om hvordan Kunden kan redusere risikoen for å bli utsatt for identitetstyveri, samt hvordan Kunden kan oppdages og begrense konsekvensene av identitetstyveri
- Telefon assistanse 24 timer i døgnet

#### Oppdage

- Hjelp med å innhente opplysninger fra for eksempel kredittgivere og kredittopplysningsforetak for å oppdage om økonomisk svindel som følge av et identitetstyveri har funnet sted
- Hjelp med å kartlegge omfanget og skaffe seg oversikt over eventuell økonomisk svindel som følge av et identitetstyveri

#### Begrense

- Hvis Kunden er blitt utsatt for økonomisk svindel som følge av et identitetstyveri, iverksetter cxLoyalty tiltak på Kundens vegne for å begrense konsekvensene og eventuelle økonomiske tap
- *Eksempler på tiltak:*
  - Avvise urettmessige betalingskrav
  - Slette urettmessige anmerkninger i kredittopplysningsdatabaser

#### Fullmakt

cxLoyalty innhenter fullmakt fra Kunden i de tilfeller cxLoyalty trenger å kontakte kredittgivere, kredittopplysningsforetak eller andre instanser på Kundens vegne med det formål å oppdage identitetstyveri eller

iverksette tiltak for å begrense økonomiske tap som følge av identitetstyveri.

### Hva omfattes ikke

- Økonomiske tap (f.eks. som følge av kortbedrageri og/eller phishing)
- Omkostninger (f.eks. utgifter til nye kort og/eller identitetsdokumenter)
- Identitetstyveri som har oppstått som følge av Kundens straffbare handlinger
- Identitetstyveri knyttet til Kundens arbeid eller yrke
- Bistand fra advokat når Kunden er part i en tvist mot kreditorer (dekkes typisk av rettskjøpsforsikringen)
- Krav fra kreditorer utenfor Norden som ikke er sendt fra et norsk inkassobyrå eller rettsinstans

### Kundens forpliktelser

- Anmelde identitetstyveriet til Politiet
- Fremskaffe fullstendige og korrekte opplysninger og dokumenter om forhold som har betydning i saken

Hvis Kunden har mistanke om identitetstyveri, skal Kunden straks kontakte Fjordkraft ID-sikring på tlf. +47 67 55 55 78, eller sende en e-mail til: fjordkraft@idsikring.no

Det finns ingen begrensninger i form av for eksempel antall timer som Kunden kan benytte Tjenesten. I noen saker kan det imidlertid være vanskelig å bevise at det ikke er Kunden selv som har begått den aktuelle svindelen. cxLoyalty kan derfor aldri garantere at en kreditor trekker tilbake et økonomisk krav, og cxLoyalty har derfor rett til å avslutte en sak dersom cxLoyalty etter en samlet vurdering konkluderer med at alle tiltak som med rimelighet kan kreves iverksatt for å slette urettmessige betalingskrav er iverksatt.

## Hjelp ved misbruk på nett eller i sosiale medier

Tjenesten hjelper Kunden med å fjerne personlig uønsket og krenkende innhold fra internett som er publisert uten Kundens samtykke. I tjenesten inngår også hjelp med å lukke falske profiler som er opprettet i Kundens navn.

### Eksempler på hva cxLoyalty kan hjelpe med

- Uønskede og /eller krenkende bilder og videoer
- Krenkende kommentarer og trusler
- Mobbing og annet sjikanerende materiale
- Falske profiler på sosiale medier
- Hackede bruker- og e-maillonti
- Avindeksering av søkeresultat og informasjon på internett

### Tjenesten omfatter

#### Forebyggende rådgivning

Kunden kan motta forebyggende rådgivning om hvordan Kunden kan unngå at uønsket materiale blir spredt på internettet.

Eksempler på forebyggende rådgivningen:

- Råd og veiledning om nettvett
- Råd og veiledning om barn og nettbruk
- Råd og informasjon om sikkerhetsinnstillinger og brukervilkår på kjente nettsider
- Informasjon om hvilke regler og rettigheter som gjelder for materiale som deles på nettet
- Veiledning i hvordan egne profiler (og tilhørende bilder, tekst, videoer) kan slettes eller skjules

### Assistanse

Kunden kan få assistanse med å fjerne konkret uønsket materiale fra internettet. Eksempler på assistanse:

- Hjelp til å undersøke om det uønskede materiale kan kreves fjernet
- Veiledning i hvordan Kunden kan fjerne og rydde opp i konkret uønsket materiale
- Hjelp til å fjerne falske profiler og/eller rydde opp i brukerkontoer
- Rådgivning om hvordan det bør argumenteres overfor nettstedet, og informasjon om hva som kan kreves av nettstedet i henhold til retningslinjer og lovgivning

#### **Begrense- overtakelse av sletteprosessen**

cxLoyalty kan overta arbeidet med å slette uønskede materiale på nettet hvis Kunden sender URL-adresser til det aktuelle materiale.

Eksempler på overtakelse av slette-prosessen:

- cxLoyalty kontakter aktuelle eiere av nettsteder med forespørsel om å fjerne uønsket og/eller krenkende informasjon/bilder og personlig informasjon som omhandler Kunden.
- cxLoyalty følger opp overfor nettstedene
- cxLoyalty holder Kunden løpende orientert om prosessen

#### **Fullmakt**

Hvis cxLoyalty skal overta saken for Kunden, skal Kunden sende en fullmakt til cxLoyalty.

#### **Forutsetninger for bruk av tjenesten**

- Websiden er av en karakter som gjør det lovlig for cxLoyalty å besøke den
- Materialet er tilgjengelig for cxLoyalty. (Eksempel på utilgjengelig material er materiale som er lagt ut i lukkede grupper på sosiale medier)
- Størstedelen av materiale er på enten norsk, dansk, svensk, finsk eller engelsk

#### **Begrensninger ved bruk av tjenesten**

Det er ingen begrensninger i form av for eksempel antall timer som Kunden kan benytte Tjenesten, men cxLoyalty kan ikke garantere at cxLoyalty vil være i stand til å få fjernet det materiale som Kunden ønsker å slette. I enkelte tilfeller kan det være vanskelig å få fjernet innhold fra nettsteder, f.eks. fordi innholdet ikke er i strid med gjeldende retningslinjer for de aktuelle nettstedene og/eller gjeldende lov, eller fordi henvendelsen gjelder utenlandske nettsteder som ikke omfattes av norsk lovgivning. Det kan også være vanskelig å få fjernet innhold fra nettsteder som ikke svarer på gjentatte henvendelser om å fjerne konkret materiale. Videre kan cxLoyalty ikke garantere at innholdet som ønskes fjernet ikke er publisert andre steder på nettet enn det(de) sted(er) som Kunden har informert om. (Dette kan eksempelvis være på pc'er eller andre nettsteder). Hvis cxLoyalty ikke er i stand til å få fjernet det aktuelle materiale, vil dette fremgå av en avsluttende mail som sendes Kunden. cxLoyalty vil i slike tilfeller veilede Kunden med hensyn til hva Kunden eventuelt selv kan gjøre for å gå videre med saken.

#### **Prosedyre ved klagesaker**

Ved klage eller spørsmål vedrørende tjenesten kan Kunden henvende sig til cxLoyalty på tlf. +47 67 55 55 78, eller via e-mail på fjordkraft@idsikring.no.

#### **Ansvar**

Fjordkraft/cxLoyalty kan ikke holdes ansvarlig for skader, tap eller forsinkelser som følge af myndigheters beslutninger, krigshendelser, streiker, lockout, blokade, brand, eksplosjon, virusangrep, sabotasje eller lignende force majeure hendelser.

#### **Behandling av personopplysninger**

cxLoyalty International AS er behandlingsansvarlig for personopplysninger vedrørende Kunden som cxLoyalty samler inn fra Kunden eller tredjepart i forbindelse med leveranse av Tjenesten. Personopplysninger som samles inn er opplysninger som er nødvendige for å levere Tjenesten, og omfatter blant annet Kundens navn, adresse, e-post adresse, telefonnummer, og i noen tilfeller kredittopplysninger.

Formålet med behandlingen er å levere Tjenesten (herunder verifisere at Kunden har rett til å benytte tjenesten, gi Kunden råd og kontakte eventuelle kreditorer eller nettsider på Kundens vegne), å svare på spørsmål fra Kunden, og behandle eventuelle klager, å levere en bedre service til Kunden basert på Kundens forespørsler og tidligere bruk av Tjenesten, samt å forsvare eventuelle rettskrav.

Det rettslige grunnlaget for behandlingen er at behandlingen er nødvendig for oppfyllelse av en avtale med Kunden, og at behandlingen er nødvendig for formål knyttet til berettigede interesser som forfølges av cxLoyalty (dvs. å levere Kunden en bedre service ved å kunne se hva slags forespørsler Kunden har hatt tidligere, og å forsvare mot eventuelle rettskrav).

cxLoyalty behandler personopplysninger i henhold til gjeldende lov og cxLoyaltilys personvernserklæring. cxLoyaltilys personvernserklæring finner du her: <https://cxLoyalty.no/privacy-policy/>.

cxLoyaltilys personvernserklæring inneholder detaljert informasjon om hvordan cxLoyalty behandler Kundens personopplysninger og Kundens rettigheter.

#### **Kontaktinformasjon og generell informasjon om cxLoyalty**

cxLoyalty International AS

Org.nr.: 939118756

Adresse: Kjørbokollen 30 , 1337 Sandvika

Telefonnummer: +47 67 55 55 78

E-mail: [fjordkraft@idsikring.no](mailto:fjordkraft@idsikring.no)

Webside: [www.cxloyalty.no](http://www.cxloyalty.no)

#### **Opphør av tjenesten**

Fjordkraft/cxLoyalty har rett til å avslutte tjenesten hvis Kunden misbruker tjenesten eller ikke følger de avtaler og/eller retningslinjer som utstedes av Fjordkraft eller cxLoyalty.

#### **Endring av vilkår**

Fjordkraft har rett til å endre disse vilkår med minst en måneds varsel til Kunden.

#### **Gjeldende lov og språk**

Norsk lov gjelder for denne tjeneste. Vilkår finnes på norsk. cxLoyalty vil kommunisere med kunder på norsk vedrørende denne Tjenesten.