Dessa allmänna villkor gäller mellan Vakada Group AB, org.nr 559219-3477 ("Vakada"), och den privatperson som har tecknat avtal om tjänsten ID-Skydd ("Kunden"). Villkoren är skrivna för att vara lätta att förstå. Läs dem tillsammans med ditt avtal, där din tjänst, ditt pris och din eventuella bindningstid står.

§1. Avtalet och dess delar

1.1. Vad avtalet består av

Avtalet mellan Kunden och Vakada ("Avtalet") består av det individuella avtal som Kunden har undertecknat och av dessa allmänna villkor. Säger det individuella avtalet något annat än de allmänna villkoren gäller det individuella avtalet.

1.2. Definitioner

Tjänsten: tjänsten ID-Skydd i den omfattning som Kunden har valt och som beskrivs i avsnitt 2.

Anslutning: en person som Kunden har anslutit till Tjänsten utöver sig själv.

Avtalsdagen: den dag då Kunden undertecknade Avtalet, på papper eller elektroniskt.

Bindningstid: en tid som Kunden och Vakada kan ha kommit överens om i det individuella avtalet, och under vilken Kunden får Bindningstidsrabatt.

Bindningstidsrabatt: den rabatt på månadsavgiften, och i förekommande fall på startavgiften, som framgår av det individuella avtalet.

1.3. Vem Tjänsten gäller för

Tjänsten gäller för Kunden och för de Anslutningar som Kunden har lagt till. Det som sägs om Kunden i avsnitt 2 till 6 gäller på samma sätt för varje Anslutning, om inget annat anges.

§2. Tjänsten

ID-Skydd är en tjänst som hjälper Kunden att upptäcka och hantera ID-stöld. Med ID-stöld menas att någon utan Kundens samtycke använder Kundens identitet för att begå brott, till exempel bedrägeri, som kan orsaka Kunden ekonomisk skada.

2.1. Omfattning

Tjänsten finns i tre omfattningar. Vilken som gäller för Kunden framgår av det individuella avtalet.

- ID-Skydd Liten omfattar en (1) person.
- ID-Skydd Mellan omfattar upp till tre (3) personer.
- ID-Skydd Stor omfattar upp till fem (5) personer.

2.2. Bevakning av kreditupplysningar

Vakada bevakar om en kreditupplysning tas på Kunden hos Creditsafe. När det sker meddelar Vakada Kunden. Kunden får en länk där uppgifter om kreditupplysningen kan läsas efter identifiering med BankID. Bevakningen omfattar de kreditupplysningar som Creditsafe lämnar ut. Kreditupplysningar som tas hos andra kreditupplysningsföretag omfattas inte.

2.3. Assistans vid ID-stöld

Drabbas Kunden av ID-stöld hjälper Vakada Kunden med hur identiteten spärras och hur Kunden återtar kontrollen över den. Får Kunden betalningskrav eller fakturor till följd av ID-stölden hjälper Vakada Kunden att bestrida dem.

2.4. Nyckelbricka

Kunden får en nyckelbricka med ett unikt nummer och en anvisning till den som hittar nycklarna. Lämnas upphittade nycklar till Vakada kontaktar Vakada Kunden och skickar nycklarna till Kunden.

2.5. Skydd mot avläsning av kort

Kunden får ett skyddskort att förvara i plånboken. Kortet försvårar trådlös avläsning (RFID-skimning) av kort som ligger intill det.

2.6. Var och när Tjänsten gäller

Tjänsten gäller i Sverige och för händelser som inträffar medan Avtalet gäller. Kunden ska anmäla en ID-stöld till Vakada inom sex (6) månader från det att Kunden upptäckte den. Görs anmälan senare har Vakada ingen skyldighet att lämna assistans för den händelsen.

2.7. Tjänsten är inte en försäkring och ingen garanti

Tjänsten består av bevakning, rådgivning och praktisk hjälp. Den hindrar inte att en ID-stöld sker, och Vakada kan inte lova att varje kreditupplysning upptäcks. Den är inte en försäkring och ger ingen rätt till ekonomisk ersättning för förlust som en ID-stöld har orsakat.

§3. Anslutningar

3.1. Lägga till och ta bort

Kund som har ID-Skydd Mellan eller ID-Skydd Stor kan lägga till Anslutningar upp till det antal som omfattningen medger. Kunden lägger till, byter eller tar bort en Anslutning genom att kontakta Vakada på info@vakada.se.

3.2. Den anslutnas godkännande

En Anslutning bevakas först när personen själv har godkänt det. Vakada frågar personen direkt, till exempel med sms. Kunden ansvarar för att ha rätt att lämna personens uppgifter till Vakada och för att personen känner till att uppgifterna lämnas.

3.3. Kundens ansvar

Kunden ansvarar gentemot Vakada för att varje Anslutning följer Avtalet. Betalningsansvaret för Tjänsten ligger alltid hos Kunden.

§4. Det här ingår inte

Tjänsten omfattar inte:

- obehörig debitering av Kundens kort eller konto som inte beror på ID-stöld,
- förlorad inkomst eller annan ekonomisk förlust,
- ID-stöld som har samband med Kundens yrkes- eller näringsverksamhet,
- händelser som Kunden kände till innan den första betalningen för Tjänsten registrerades,
- ombud, juridiskt biträde eller kostnader vid rättslig prövning.

§5. Kundens åtaganden

5.1. Aktsamhet

Kunden ska hantera sina identitetsuppgifter och identitetshandlingar med normal aktsamhet och vidta rimliga åtgärder för att förhindra att de kommer i orätta händer. Det innebär till exempel att inte lämna handlingar med personnummer där andra lätt kan komma åt dem och att inte lämna ut koder till BankID eller andra e-legitimationer.

5.2. När assistans inte lämnas

Vakada lämnar inte assistans för en ID-stöld som Kunden har orsakat uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet, eller som har utförts av en närstående till Kunden. Med närstående menas make, maka, registrerad partner, sambo, barn och andra personer som är folkbokförda på

samma adress som Kunden.

5.3. Aktuella uppgifter

Kunden ska se till att Vakada har aktuella uppgifter om namn, adress, e-postadress och mobilnummer. Vakada ansvarar inte för följderna av att ett meddelande inte når Kunden därför att uppgifterna är inaktuella.

§6. Om du drabbas av ID-stöld

Kunden ska utan dröjsmål anmäla ID-stölden till Vakada, till exempel på info@vakada.se, och göra en polisanmälan. En kopia av polisanmälan ska bifogas anmälan till Vakada. Kunden ska lämna de uppgifter som Vakada behöver för att kunna hjälpa till och medverka i de åtgärder som Vakada föreslår.

§7. Pris och betalning

7.1. Avgifter

Kunden betalar den månadsavgift och den eventuella startavgift som framgår av det individuella avtalet. Priserna anges inklusive mervärdesskatt.

7.2. Fakturering

Månadsavgiften faktureras månadsvis i förskott och ska betalas senast på fakturans förfallodag, som infaller tidigast fjorton (14) dagar efter fakturadatum. Den första fakturan ska betalas inom trettio (30) dagar från Avtalsdagen, om fakturan inte anger en senare dag.

7.3. Fakturaavgift och autogiro

För varje faktura tillkommer en fakturaavgift om 59 kronor. Betalar Kunden med autogiro tillkommer ingen fakturaavgift.

7.4. Försenad betalning

Betalas en faktura inte i tid har Vakada rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen samt lagstadgad ersättning för betalningspåminnelse och inkassokostnader. Betalas inte den första fakturan i tid kan Vakada vänta med att tillhandahålla Tjänsten tills betalning har kommit in.

§8. Avtalstid

8.1. Avtalstid

Avtalet gäller från Avtalsdagen och tills vidare.

8.2. Bindningstid och rabatt

Dessa villkor innehåller ingen bindningstid. Tjänsten kan alltid tecknas utan bindningstid till ordinarie pris. Väljer Kunden en Bindningstid bestäms den i det individuella avtalet. Bindningstiden finns för Kundens skull: den som väljer en Bindningstid får en lägre månadsavgift än ordinarie pris. Ordinarie pris, rabattens storlek och Bindningstidens längd framgår av det individuella avtalet.

8.3. När bindningstiden har löpt ut

När Bindningstiden har löpt ut fortsätter Avtalet tills vidare utan bindning och till ordinarie pris. En ny Bindningstid börjar bara löpa om Kunden och Vakada kommer överens om det i ett nytt avtal.

8.4. Avsluta under bindningstiden

Kunden kan avsluta Avtalet även under Bindningstiden. Kunden betalar då de månadsavgifter som återstår av Bindningstiden. Ingen annan avgift tas ut. Beloppet förfaller till betalning när Avtalet upphör. Detta gäller inte när Kunden använder sin ångerrätt enligt avsnitt 10 eller säger upp Avtalet enligt avsnitt 11.

§9. Uppsägning

9.1. Kundens uppsägning

Kunden kan när som helst säga upp Avtalet, även under en Bindningstid. Uppsägningstiden är tre (3) månader och räknas från den dag Kunden sade upp Avtalet. Har en Bindningstid avtalats upphör Avtalet när Bindningstiden har löpt ut, eller tidigare enligt 8.4. Kunden väljer själv hur uppsägningen görs. Vakada rekommenderar e-post till info@vakada.se, så att det finns ett kvitto. Vakada bekräftar uppsägningen och anger vilken dag Avtalet upphör.

9.2. Vakadas uppsägning

Vakada kan säga upp Avtalet med tre (3) månaders uppsägningstid. Under en Bindningstid kan Vakada säga upp Avtalet till upphörande före Bindningstidens slut endast enligt 9.3.

9.3. Uppsägning i förtid

Vakada får säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om:

- Kunden eller en Anslutning väsentligt bryter mot Avtalet,
- en faktura är obetald mer än tio (10) dagar efter förfallodagen och Kunden trots påminnelse inte har betalat, eller
- Kunden eller en Anslutning missbrukar Tjänsten eller har lämnat oriktiga uppgifter enligt avsnitt 12.

9.4. När avtalet har upphört

När Avtalet har upphört avslutas bevakningen och övriga delar av Tjänsten. Avgifter som avser tiden fram till upphörandet ska betalas. Har Kunden betalat i förskott för tid efter upphörandet betalar Vakada tillbaka den delen.

§10. Ångerrätt

10.1. Fjorton dagar

Kunden har rätt att ångra Avtalet utan att ange något skäl inom fjorton (14) dagar från Avtalsdagen ("Ångerfristen").

10.2. Så ångrar du avtalet

Kunden ångrar Avtalet genom att inom Ångerfristen lämna ett tydligt besked till Vakada, på det sätt Kunden själv väljer, till exempel med e-post till info@vakada.se eller per telefon på 010-550 05 92. Det räcker att beskedet lämnas innan Ångerfristen har löpt ut.

10.3. Återbetalning

Ångrar Kunden Avtalet betalar Vakada tillbaka det Kunden har betalat, utan onödigt dröjsmål och senast fjorton (14) dagar från den dag då Vakada fick meddelandet. Återbetalningen görs med samma betalningssätt som Kunden använde, om inget annat avtalas.

10.4. Om tjänsten har börjat utföras

Har Kunden uttryckligen begärt att Tjänsten ska börja utföras under Ångerfristen ska Kunden betala för den del av Tjänsten som har utförts fram till dess att Kunden ångrade Avtalet. Beloppet står i proportion till hela det avtalade priset.

§11. Ändringar av villkor och pris

Vakada får ändra dessa villkor och priset för Tjänsten. Vakada meddelar Kunden skriftligen minst trettio (30) dagar innan ändringen börjar gälla. Under en Bindningstid ändras inte månadsavgiften till Kundens nackdel, utom när ändringen beror på ändrad skatt eller annan avgift som myndighet har beslutat om. Är en ändring till nackdel för Kunden får Kunden säga upp

Avtalet till upphörande den dag ändringen börjar gälla, utan kostnad och oavsett Bindningstid. Uppsägningen ska göras innan ändringen börjar gälla.

§12. Oriktiga uppgifter och missbruk

Har Kunden eller en Anslutning lämnat oriktiga uppgifter, förtigit något av betydelse eller använt Tjänsten i bedrägligt syfte får Vakada begränsa eller vägra assistans i den omfattning som är skälig med hänsyn till omständigheterna. Detsamma gäller om Kunden inte lämnar de uppgifter som Vakada behöver för att kunna hantera ett ärende.

§13. Ansvar

Vakada ansvarar för att Tjänsten utförs fackmässigt och med omsorg, och ersätter skada som Vakada har orsakat Kunden genom fel eller försummelse. Vakada ansvarar inte för skada som beror på att en kreditupplysning har tagits hos ett annat företag än Creditsafe, på att Kundens kontaktuppgifter var inaktuella, eller på omständigheter enligt avsnitt 17. Inget i dessa villkor begränsar Kundens rättigheter enligt tvingande lag.

§14. Personuppgifter

Vakada behandlar personuppgifter i enlighet med EU:s dataskyddsförordning (GDPR) och annan tillämplig lagstiftning. Det här avsnittet sammanfattar behandlingen. En fullständig beskrivning finns i Vakadas integritetspolicy.

14.1. Personuppgiftsansvarig

Vakada Group AB, org.nr 559219-3477, är personuppgiftsansvarig för behandlingen av Kundens och Anslutningarnas personuppgifter inom ramen för Avtalet.

14.2. Vilka uppgifter som behandlas

Vakada behandlar de uppgifter som behövs för Tjänsten:

- namn, personnummer, adress, e-postadress och mobilnummer,
- uppgifter om Avtalet, underskriften och hur den gjordes,
- uppgifter om fakturor och betalningar samt, vid autogiro, bank och kontonummer,
- uppgifter om kreditupplysningar som har tagits på Kunden eller en Anslutning,
- uppgifter i ärenden om ID-stöld och i kontakter med kundtjänst,
- inspelning av det telefonsamtal där Avtalet ingicks, när ett sådant har spelats in.

14.3. Ändamål och rättslig grund

Uppgifterna behandlas för att:

- ingå, fullgöra och administrera Avtalet, med stöd av avtalet med Kunden,
- bevaka kreditupplysningar på en Anslutning, med stöd av den anslutnas samtycke,
- fakturera, ta betalt och hantera obetalda fordringar, med stöd av avtalet och av Vakadas berättigade intresse av att få betalt,
- uppfylla krav i lag, till exempel bokföringslagen, med stöd av rättslig förpliktelse,
- kunna visa vad som har avtalats och förebygga missbruk, med stöd av Vakadas berättigade intresse,
- informera om Vakadas egna liknande tjänster, med stöd av Vakadas berättigade intresse. Kunden kan när som helst avböja sådan information.

Behandlingen grundas inte på Kundens samtycke i andra fall än de som anges här.

14.4. Anslutningars uppgifter

En Anslutnings personnummer och mobilnummer lämnas av Kunden. Vakada informerar den anslutna om behandlingen och inhämtar dennas godkännande innan bevakningen börjar. Den anslutna har samma rättigheter som Kunden enligt 14.8 och kan när som helst återkalla sitt godkännande. Bevakningen av den personen upphör då.

14.5. Mottagare

Uppgifterna lämnas bara till dem som behöver dem för att Tjänsten ska kunna utföras: kreditupplysningsföretag för bevakningen, betaltjänst- och faktureringsleverantörer och banker för betalningar, leverantörer av e-legitimation för underskrift och identifiering, leverantörer av sms och e-post för meddelanden, leverantörer av IT-drift samt inkassoföretag när en fordran är obetald. Leverantörer som behandlar uppgifter för Vakadas räkning är bundna av personuppgiftsbiträdesavtal och får inte använda uppgifterna för egna ändamål. Vakada säljer inte personuppgifter.

14.6. Var uppgifterna behandlas

Uppgifterna behandlas inom EU/EES. Skulle uppgifter i något fall behandlas utanför EU/EES sker det bara när en skyddsnivå som uppfyller GDPR har säkerställts, till exempel genom EU-kommissionens standardavtalsklausuler.

14.7. Hur länge uppgifterna sparas

Uppgifterna sparas så länge Avtalet gäller och därefter så länge det behövs för att hantera rättsliga anspråk, som längst [tio (10) år] efter att Avtalet upphörde. Bokföringsmaterial sparas i sju (7) år enligt bokföringslagen. Inspelade samtal sparas som längst [tjugofyra (24) månader] efter att Avtalet upphörde. Uppgifter om en Anslutning raderas eller avidentifieras när anslutningen har upphört, om de inte behövs för något av ändamålen ovan.

14.8. Dina rättigheter

Kunden har rätt att:

- få veta vilka uppgifter Vakada behandlar och få en kopia av dem,
- få felaktiga uppgifter rättade,
- få uppgifter raderade när de inte längre behövs eller när behandlingen saknar stöd,
- begära att behandlingen begränsas,
- invända mot behandling som grundas på berättigat intresse, och alltid mot direktmarknadsföring,
- få ut uppgifter som Kunden själv har lämnat i ett format som kan flyttas till någon annan,
- återkalla ett lämnat samtycke.

Begäran skickas till info@vakada.se. Vakada svarar utan onödigt dröjsmål och senast inom en månad.

14.9. Säkerhet

Vakada skyddar uppgifterna med tekniska och organisatoriska åtgärder som är anpassade till hur känsliga uppgifterna är, bland annat kryptering, behörighetsstyrning och loggning av vem som har gjort vad. Upptäcker Vakada en personuppgiftsincident som sannolikt medför hög risk för Kunden underrättar Vakada Kunden utan onödigt dröjsmål.

14.10. Klagomål

Kund som anser att Vakada behandlar personuppgifter i strid med gällande regler kan vända sig till Vakada på info@vakada.se och har rätt att lämna klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY), www.imy.se.

§15. Meddelanden

Vakada lämnar meddelanden till Kunden med e-post, sms eller brev till de kontaktuppgifter som Kunden har angett, eller på Mina sidor. Ett meddelande som har skickats med e-post eller sms

anses ha nått Kunden senast dagen efter att det skickades. Kunden lämnar meddelanden till Vakada på det sätt Kunden väljer, till exempel på info@vakada.se.

§16. Överlåtelse

Kunden får inte överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet utan Vakadas skriftliga godkännande. Vakada får överlåta Avtalet till ett annat bolag som kan förväntas fullgöra det på ett likvärdigt sätt, och får överlåta eller pantsätta sin rätt till betalning. Kunden underrättas om en överlåtelse av Avtalet.

§17. Omständigheter utanför Vakadas kontroll

Vakada ansvarar inte för att en förpliktelse enligt Avtalet inte fullgörs om det beror på en omständighet som Vakada inte har kunnat råda över och vars följder Vakada inte rimligen kunde ha undvikit, till exempel myndighetsbeslut, ny eller ändrad lagstiftning, arbetskonflikt, brand, naturkatastrof, krig, omfattande avbrott i el- eller teleförbindelser eller dataintrång trots rimliga skyddsåtgärder. Förpliktelsen ska fullgöras så snart hindret har upphört.

§18. Lag och tvist

Svensk lag gäller för Avtalet. En tvist ska i första hand lösas genom att Kunden och Vakada kommer överens. Kunden kan vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se, som prövar tvisten utan kostnad om den är lämpad för det. Vakada medverkar i ARN:s prövning. Tvisten kan också prövas av allmän domstol.

§19. Kontakt

Vakada Group AB, org.nr 559219-3477, [Postadress]. E-post: info@vakada.se. Telefon: 010-550 05 92. Webb: www.vakada.se.