



Försäkringsvillkor Telenor Säkerhetspaket

Gäller fr o m 28 maj 2019

1. Gruppavtalet

Till grund för gruppförsäkringen ligger ett avtal – gruppavtal – mellan HELP Försäkring Filial (nedan kallad "HELP") och Telenor Sverige AB (nedan kallad "Telenor") Gruppavtalet innehåller bestämmelser om ikraftträdande, omfattning, giltighetstid, automatisk förlängning och uppsägning av gruppavtalet. Uppsägning som gjorts av Telenor eller HELP gäller för samtliga försäkrade.

2. Vem försäkringen gäller för

Försäkringen gäller för dig som i egenskap av privatperson tecknat Telenor Säkerhetspaket och är bosatt i Sverige. Den gäller även för din maka, make, sambo eller registrerad partner som är skriven på samma adress samt för era helt eller delvis hemmaboende barn under 20 år.

3. Definitioner

ID-stöld: När en person utan behörighet och i vinstsyfte använder den försäkrades identitet för att öppna ett bankkonto, ansöka om kreditkort eller lån, tillskansa sig varor och tjänster, ansöka om legitimation eller registrera telefon- eller andra abonnemang i den försäkrades namn.

Nätkränkning: Information som publicerats om den försäkrade i öppna eller fritt tillgängliga forum på internet när innehållet i informationen har som syfte att vara kränkande för den försäkrade.

Kränkande: Information på internet som till exempel lagts ut utan samtycke och som är hotande, trakasserande, upprepade och liknar mobbing eller är olaglig enligt regler om personuppgifter eller den enskildes integritet.

Inkomstförlust: Ekonomisk förlust som följd av att den försäkrade måste ta ledigt från arbetet på grund av skadan och att arbetsgivaren inte betalat ut lön för perioden.

Kvarvarande skuld: Ekonomisk förlust till följd av skadan som inte utgör inkomstbortfall.

Krishjälp: Professionell hjälp av en psykolog/terapeut som den försäkrade behöver på grund av att den drabbats av psykisk ohälsa till följd av en ID-stöld eller nätkränkning.

Skadevållare: Den person som begått ID-stölden eller nätkränkningen.

4. När försäkringen gäller

Försäkringen börjar gälla det datum avtal har ingåtts mellan dig och Telenor angående köp av Telenor Säkerhetspaket (startdagen).

Om inte annat anges i gruppavtalet gäller försäkringen för högst ett (1) år i taget. Vid nyteckning löper den första försäkringstiden till årets slut, det vill säga till den 31 december det året försäkringen tecknades. Försäkringstiden löper därefter med ett (1) år i taget, från den 1 januari till den 31 december varje år. Om varken försäkringen eller gruppavtalet sägs upp vid försäkringstidens slut förnyas försäkringen årsvis. HELP har då rätt att ändra försäkringsvillkoren enligt punkten 15.4.

5. Tidpunkt för behov av rättshjälp

Försäkringen omfattar den försäkrades behov av nödvändig juristbistånd, förutsatt att behovet av rättshjälp har uppstått efter startdagen.

Behov av rättshjälp som har uppstått före startdagen omfattas inte. Försäkringen gäller inte om de förhållanden och/eller upplysningar som utgör orsaken till att behovet har uppstått fanns före startdagen.

6. Om skada inträffar

När den försäkrade upptäckt att han/hon utsatts för ID-stöld eller nätkränkning ska den försäkrade snarast möjligt ta kontakt med HELP antingen genom att maila till info@helpforsakring.se eller att ringa HELPs kundservice på 0771 985 200.

Om detta inte är gjort inom tio (10) år efter att de förhållanden och/eller upplysningar som utgör skälet till behov av rättshjälp blivit känt för den försäkrade, har den försäkrade inte längre rätt till rättshjälp enligt försäkringen.

7. Var försäkringen gäller

Försäkringen gäller bara i Sverige och bara vid ärenden som regleras enligt svensk lag och som prövas av svensk domstol.

8. Vad försäkringen gäller för

Försäkringen omfattar rätt till juridisk hjälp när den försäkrade blir utsatt för ID-stöld och/eller nätkränkning enligt definitionen i punkt 3 i försäkringsvillkoret. HELP ger den försäkrade hjälp med förebyggande åtgärder, juridisk rådgivning och rättsskydd i enlighet med punkterna 9 - 11 i försäkringsvillkoret.

Utöver ovanstående ersätter försäkringen inkomstbortfall till följd av skadan, kvarvarande skuld och den försäkrades behov av psykolog/terapeut (krishjälp). Maxbelopp, krav för och beräkning av ersättning sker i enlighet med punkten 10 i försäkringsvillkoret.

ID-stölden eller nätkränkningen ska vara knuten till privatlivet. ID-stöld eller nätkränkning mot den försäkrade i egenskap av deltagare i en grupp (politisk, religiös eller liknande) omfattas inte av försäkringen.

Om det föreligger flera skadelidande som en följd av samma handling/kränkning och de skadelidande har lika – eller väsentligen likartade intressen – kan HELP uppställa krav på att de skadelidande anlitar samma jurist. Om det föreligger flera parter på endera sida är försäkringsbolagets ansvar begränsat till ett försäkringsbelopp. Begränsningen gäller även om flera försäkringsbolag täcker skadan.

9. Försäkringen omfattar

Den försäkrade har, i egenskap av privatperson, rätt till upp till femton (15) timmar juridisk rådgivning per år samt upp till 2 000 000 SEK i rättsskydd per försäkringstillfälle. Försäkringen omfattar maximalt två (2) tvister per år.

Tvist anses ha uppkommit då en part helt eller delvis har motsatt sig ett framställt krav, eller när en part avstår från att ta ställning till kravet inom rimlig tid.

Försäkringen omfattar rättshjälp från HELPs jurister inom följande områden:

- ID-stöld:
 - Förebyggande åtgärder:**
 - Information kring hur en ID-stöld går till och vad man kan göra för att förhindra det.
 - När skada skett:**
 - Hjälp att begränsa omfattningen av ID-stölden och förebygga ekonomisk förlust till följd av skadan.
 - Hjälp att utreda ekonomiska konsekvenser till följd av ID-stölden och omfattningen av dessa.

- Hjälp att bedöma och vidta åtgärder för att förhindra ytterligare skada och hjälpa till att få ersättning för förlust, inklusive begäran om uttag från bankkonto, ställa frågor och rapportera felaktigheter i bankredovisningar, bestrida felaktiga fordringar och hjälpa till att ta bort felaktiga anmärkningar hos nationella kreditinstitut.

- **Nätkränkning:**

Förebyggande åtgärder:

- Förebyggande av kränkning på nätet genom råd om personuppgifter vid användning av sociala medier.

När skada skett:

- Hjälp att polisanmäla lagstridig publicering på internet.
- Hjälp vid borttagande av publicerat material genom bland annat kontakt med den person som lagt upp informationen.
- Hjälp att göra gällande upphovsrätt till fotografier som lagts upp på nätet, närmare bestämt upphovsrätt till egna bilder och de fall där den försäkrade avbildas utan att ha lämnat samtycke.
- Hjälp vid kontakter med polismyndighet.
- Hjälp att bedöma rättslig grund för att framställa krav på ersättning för ekonomisk förlust samt kränkingsersättning som uppstått som en direkt följd av skadan.
- Framställa krav mot skadevällaren i de fall rättslig grund föreligger enligt ovan.
- Dialog och förhandling med aktuell webbplats vid missbruk av personuppgifter.

Ovanstående gäller med undantag för:

- Krav på ekonomisk förlust som uppstått till följd av den försäkrades näringsverksamhet.
- Krav på kränkingsersättning knutet till den försäkrades näringsverksamhet.
- Tekniskt bistånd för inhämtande av dokumentation och borttagning av innehåll på nätet.
- Straffrättsliga frågor.
- Immaterialrättsliga frågor som inte utgör upphovsrätt.

Rättshjälp för ovan nämnda punkter lämnas fram till dess att ärendet är löst genom förlikning eller har behandlats i ordinarie tvistlösningsorgan/domstol.

10. Ersättning för ekonomisk förlust

Utöver rättshjälp enligt punkten 9 har den försäkrade till följd av skadan rätt till ersättning från HELP enligt följande:

Inkomstförlust upp till 15.000 SEK
Kvarvarande skuld upp till 100.000 SEK
Krisihjälp upp till 15.000 SEK

Försäkringen omfattar bara ekonomisk förlust där den försäkrade lidit skada i egenskap av privatperson och inte i egenskap av näringsidkare.

Ersättning för förlust inom ramen för försäkringens maxbelopp betalas ut om följande villkor är uppfyllda:

- det föreligger en skada till följd av en ID-stöld eller nätkränkning enligt definitionerna i punkt 3,
- det kan dokumenteras att den ekonomiska förlusten är en direkt följd av skadan den försäkrade blivit utsatt för, samt den vållande parten antingen har insett eller borde ha insett att ID-stölden eller nätkränkningen kunde medföra den försäkrade skada och en ekonomisk förlust. Villkoret är uppfyllt om den kränkande informationen är publicerad eller delad av oaksamhet, men ändå har medfört en ekonomisk förlust hos den försäkrade.

Ersättning betalas ut efter det att storleken på den ekonomiska förlusten fastställts genom exempelvis underlag från arbetsgivare, lönespecifikation, kostnad för psykolog/terapeut (krisihjälp) eller annan relevant dokumentation.

Den försäkrade är skyldig att förebygga och begränsa skadan och den ekonomiska förlusten. För att ersättning för skadan ska utgå ska skadan ha uppkommit efter startdagen. Alla skador som orsakats av samma händelse räknas som ett skadetillfälle och

anses ha uppkommit vid den tidpunkt då den första skadan konstaterades.

HELP har rätt att inkludera utbetalda belopp för ekonomisk förlust i eventuella skadeståndsanspråk som framförs till motpart för den försäkrades räkning. Har HELP utbetalt försäkringsersättning till den försäkrade äger HELP att ur eventuellt utdömt skadestånd från motpart erhålla motsvarande belopp.

HELP täcker endast ekonomisk förlust i fall där denna inte ersätts av den försäkrades arbetsgivare, Försäkringskassan, bank, kortutgivare eller andra aktörer som syftar till att skydda den försäkrade mot ekonomisk förlust och/eller bedrägeri.

10.1. Särskilt om rättsskydd

Försäkringen täcker upp till 2 000 000 SEK i rättsskydd per försäkringstillfälle. Handläggs ärendet av HELPs jurister, eller av annan jurist/advokat som utsetts av HELP, täcks dessutom motpartens rättegångskostnader, i de fall det fastställts av domstol i dom eller beslut att den försäkrade ska ersätta kostnaden.

Om ärendet handläggs av en jurist eller advokat utanför HELP som den försäkrade själv har utsett ersätter HELP skäliga och nödvändiga rättegångskostnader efter den timkostnadsnorm som fastställts i förordningen (2009:1237) om timkostnadsnorm inom rättshjälpsområdet, om den försäkrade uttryckligen ansöker om detta. Kostnader som uppkommit innan ansökan om rättsskydd skett ersätts inte. Motpartens rättegångskostnader ersätts inte.

Handläggs ärendet av HELPs jurister, eller av annan jurist/advokat som utsetts av HELP, täcks dessutom motpartens rättegångskostnader, i de fall det fastställts av domstol i dom eller beslut att den försäkrade ska ersätta kostnaden.

11. Självrisk

För juristbistånd vid tvister utgår en självrisk på 1 500 SEK.

12. Den försäkrades skyldigheter

Den försäkrade är skyldig att snarast möjligt polisanmäla ID-stölden eller nätkränkningen. Anmälan och bekräftelse på mottagen anmälan ska därefter sändas till HELP. Alternativt kan den försäkrade kontakta HELP för att få juristbistånd med polisanmälan. Den försäkrade är skyldig att uppträda lojalt och samarbetsvilligt gentemot HELP. Det innebär att alla dokument som den försäkrade har tillgång till, och som kan ha betydelse för ärendet, utan dröjsmål ska tillhandahållas HELP. Den försäkrade ansvarar, eventuellt med hjälp av HELPs jurister, för att anmäla till aktuell aktör/kortutgivare/företag/webbplats så snart den upptäckt att personuppgifter såsom kort- och kreditkortsnummer har kommit på avvägar.

Dessutom ska frågor från HELPs jurister besvaras sanningsenligt och efter bästa förmåga. Den försäkrade ska omgående och på eget initiativ lämna upplysningar om alla detaljer och förhållanden som kan ha betydelse för ärendet.

Den försäkrade ska vara tillgänglig för HELPs jurister och sakkunniga. När HELP ber om det ska den försäkrade uppvisa egendom, föremål och dokument etc som HELP anser kan ha betydelse för ärendet. Den försäkrade är skyldig att informera om eventuella andra relevanta försäkringstjänster som vederbörande är berättigad till.

När ärenden handläggs av HELP får den försäkrade inte på eget initiativ själv ingå avtal eller överenskommelser utan att HELP lämnat skriftligt medgivande till det.

Om den försäkrade inte uppfyller sina skyldigheter enligt dessa försäkringsvillkor, kan rätten till ersättning/juristhjälp enligt denna försäkring reduceras eller helt utebli.

13. HELPs rättigheter och skyldigheter

HELP skall tillvarata den försäkrades rättigheter och bistå i behandlingen av alla krav som uppstått som en följd av ID-stölden eller nätkränkningen.

HELP avgör när och vilka åtgärder som ska vidtas i ett ärende inklusive, men inte begränsat till, beslut om huruvida ett ärende ska föras vidare till domstol. Det är också HELP som avgör om och när handläggning av ett ärende ska avslutas. Ett sådant beslut kan fattas när HELP anser följderna av ID-stölden eller nätkränkningen har begränsats i rimlig grad.

När ett ärende har registrerats blir den försäkrade kontaktad av en

jurist som är specialiserad på det aktuella rättsområdet och som kommer att ansvara för handläggningen av ärendet. Om den försäkrade själv vill utse en jurist eller advokat utanför HELP, kan den försäkrade meddela HELP detta i samband med att skadeanmälan görs. Kostnader för jurist som utsetts av den försäkrade utgår endast efter uttrycklig ansökan från den försäkrade. Kostnader som uppkommit före ansökan omfattas inte. Det står HELP fritt att anlita extern jurist eller advokat.

Försäkringen omfattar inte kostnader som har uppstått utan HELPs föregående samtycke. HELP har rätt att hålla motparten ansvarig för rättegångskostnader. Sådan ersättning tillfaller HELP.

Försäkringen omfattar inte kostnader som uppstår på grund av byte av jurist eller advokat.

Det är en förutsättning för täckning av kostnader för externt ombud att HELP senast sex (6 månader) efter uppdragets avslutande har mottagit en specificerad tidrapport och uppgift över eventuella övriga kostnader knutna till uppdraget. I de fall ett externt ombud har representerat den försäkrade i domstol ska tidrapport och uppgift om eventuella övriga kostnader inkomma till HELP senast sex (6) månader vecka efter det att domstolens beslut vunnit laga kraft.

14. Försäkringsgivare

Försäkringsgivare för denna försäkring är HELP Försäkring Filial, Kungsgatan 32, 111 35 Stockholm. HELP är en filial till HELP Forsikring AS, Essendrops gate 3, Majorstua, pb 1870 Vika, 0124 Oslo som står under norska finanstilsynet, Reiverstredet 3, 0151 Oslo, telefon 0047 22 93 98 00.

15. Allmänna avtalsbestämmelser

15.1. Försäkringsavtalet

Försäkringen gäller för ett (1) år i taget så länge du betalar för Telenor Säkerhetspaketet och så länge gruppavtalet gäller mellan Telenor och HELP. Detta gäller under förutsättning att gruppavtalet inte sägs upp av Telenor eller HELP före försäkringsårets utgång.

Telenor och HELP har rätt att under försäkringsåret säga upp avtalet såvitt gäller viss gruppmedlem. En sådan uppsägning ska göras med minst en (1) månads uppsägningstid räknat från den dag uppsägningen avsändes till medlem från HELP respektive Telenor.

15.2 Utträde

Gruppmedlem har rätt att när som helst genom anmälan till Telenor förklara sig avstå från försäkringen.

15.3 Efterskydd

Om gruppmedlem utträder ur Telenor Säkerhetspaketet kvarstår ett efterskydd för den försäkrade och medförsäkrade under en månad från utträdesdagen. Efterskyddet gäller dock inte om den försäkrade under efterskyddstiden fått eller uppenbarligen kan få försäkringsskydd av samma slag som tidigare. En viktig förutsättning för att efterskyddet skall gälla är att gruppavtalet inte sagts upp av Telenor.

15.4. Ändring av villkoren

HELP ska meddela den försäkrade om försäkringsvillkoren har ändrats vid förnyelse av försäkringen. Den förnyade försäkringen gäller då för den tid och på de villkor som HELP erbjuder.

Om det finns synnerliga skäl kan HELP begära att ändra försäkringsvillkoren under försäkringstiden i det fall den försäkrade grovt har åsidosatt sina förpliktelser mot HELP. Ändringen blir gällande fjorton (14) dagar efter den dag då HELP har avsänt ett skriftligt meddelande till försäkringstagaren om ändringen.

15.5. Premie

Premie för försäkringen betalas genom den avgift som erläggs avseende Telenor Säkerhetspaketet. Premiens storlek anges i eller i anslutning till gruppavtalet och Telenor ansvarar för att premien erläggs.

15.6. Tillämplig lag och behörig domstol

För försäkringsavtalet ska svensk lag gälla. Tvist om avtalet ska prövas av svensk domstol.

15.7. Preskription

Om den försäkrade vill ha rättshjälp enligt försäkringen måste denne meddela HELP detta inom tio (10) år från det att skadan som berättigar till sådan hjälp inträffade.

Om den som vill ha försäkringsskydd har meddelat HELP detta

inom den tid som anges i första stycket, är fristen att väcka talan alltid minst sex (6) månader från det att HELP har meddelat slutligt besked till anspråket.

15.8. Force majeure

HELP är inte ansvarig i händelse av force majeure. Med force majeure avses exempelvis krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, militära övningar, revolution, upplopp, terrorism, atom- eller kärnprocess, myndighetsåtgärd, beslag, strejk, lockout, allmänna avbrott i elnätet, allmänna avbrott i data- eller teleförbindelser eller liknande händelser.

15.9. Om vi inte skulle komma överens

Om den försäkrade inte vill acceptera ett beslut om att avsluta ett ärende eller om att inte föra ett krav vidare, kan den försäkrade kräva att beslutet överprövas av en oberoende nämnd. Nämnden består av tre personer, varav minst en medlem ska ha bakgrund från konsumentorganisation eller från offentlig verksamhet som arbetar med konsumentärenden, och minst en medlem ska ha juridisk kompetens. En av medlemmarna ska utnämnas av Telenor. Nämndens medlemmar ska godkännas av både HELP och Telenor. Nämndbehandlingen sker utan kostnad för den försäkrade.

Nämnden avgör om handläggningen av ett ärende ska fortsätta eller avslutas av HELP. Nämnden kan vidare besluta om ärendet ska övertas av en extern jurist eller advokat, för HELPs räkning. Om den försäkrade efter nämndbehandlingen väljer att föra ärendet vidare på egen hand och för egen räkning, täcks rättegångskostnaderna enligt tariffer fastställda av nämnden, förutsatt att den försäkrade har framgång med sitt ärende och det visar sig att nämnden och HELP fattat ett felaktigt beslut.

Den försäkrade kan också välja att lägga fram ärendet för Allmänna reklamationsnämnden, eller att väcka talan i allmän domstol.

Kontaktuppgifter till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är:

Telefon: 08-508 860 00, Postadress: Box 174, 101 23 Stockholm, Internet: www.arn.se Upplysningar och vägledning i försäkringsfrågor kan också lämnas av Konsumenternas försäkringsbyrå.

Besöksadress: Karlavägen 108

Postadress: 104 57 Stockholm.

Telefon: 08-22 58 00

Fax: 08-24 88 91

Internet: www.konsumenternasforsakringsbyra.se

15.10. Information om behandling av personuppgifter

HELP och Telenor behandlar den försäkrades och medförsäkrades personuppgifter i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning, EU, 2016/679.

HELPs verksamhet är att bedriva försäkringsrörelse. Verksamheten står under tillsyn av Forsikringsverksamhetsloven.

Personuppgifter används för förvaltning av den försäkrades avtal och för ändamål som är nödvändiga i försäkringsverksamheten, till exempel premieberäkning, statistik, marknadsföring och förebyggande av skador. Uppgifterna behandlas med sekretess, i enlighet med HELPs etiska regler.

Den försäkrades adressuppgifter och grundläggande uppgifter om försäkringsavtalet hanteras i ett för HELP utvecklat kundregister för rationell administration; bland annat automatisk adressuppdatering, samordning av information till den försäkrade och marknadsföring.

Om försäkrad upptäcker felaktigheter i registrerade uppgifter vänder sig försäkrad till kundtjänst hos HELP. För utdrag ur HELPs register skriver Försäkrad till: Registerutdrag, HELP Försäkring, Box 7168, 103 88 Stockholm.

HELP äger rätt att i det för försäkringsbranschen gemensamma skadeanmälningsregistret (GSR) registrera anmälda skador i anslutning till denna försäkring.