Allmänna villkor för tjänsten Konsumentkollen

Gäller fr o m 2025-04-08 tillsvidare

1. Allmänt och definitioner

Dessa allmänna villkor ("Allmänna villkor") utgör en del av det avtal ("Avtalet") som privatperson ("Kunden") ingår med ViPo Säkerhetstjänster AB ("ViPo") avseende den av ViPo tillhandahållna tjänsten Konsumentkollen ("Tjänsten"). Tjänsten består av 3 delar;

- "Kreditkoll" med de huvudsakliga funktionerna som beskrivs i punkt 3 nedan;
- "Bedrägeriassistans" och "ID-Skydd" med de huvudsakliga funktionerna som beskrivs i punkt 4 nedan;
- "Spärrservice" med de huvudsakliga funktionerna som beskrivs i punkt 4 nedan.

Med "Avtalsdagen" avses den dag Kunden ingick Avtalet med ViPo skriftligt eller muntligt. Med "Spärrlinje" avses ViPo:s larmcentral.

2. Kontaktuppgifter till ViPo

Kunden kan alltid kontakta ViPo genom att ringa kundservice på 042–12 19 11, skicka epost till info@vipo.se eller brev per post till ViPo Säkerhetstjänster AB, Norra Strandgatan 4, 252 20, Helsingborg.

3. Kreditkoll

3.1 Allmänt

Tjänsten "Kreditkoll" innebär att ViPo tillhandahåller bevakning, via (från tid till annan) utvalda partners, av Kundens finansiella status samt meddelar Kunden (via SMS och/eller e-post), och vidtar förebyggande åtgärder, så fort någonting i denna status ändras. Kunden ges obegränsad tillgång till sin kreditupplysning.

3.2 Kreditprofil

På sidan "Kreditprofil" i Tjänsten kan Kunden se sitt kreditbetyg, samt få information om hur dess kreditvärdighet utvecklas över tid.

3.3 Fullmakt

ViPo inhämtar fullmakt från Kunden i de fall ViPo 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.

4. Bedrägeriassistans och ID-Skydd

4.1 Allmänt

Tjänsten Bedrägeriassistans och ID-Skydd syftar till att Kunden ska få hjälp med att hantera och minimera skador som uppstår till följd av en "incident" (enligt definitionen i nästkommande stycke). ViPo 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. ViPo 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 en person (en individ eller ett företag) genom vilseledande får Kunden att vidta viss handling eller att avstå viss handling, som innebär någon typ av fördel för personen och ekonomisk skada för Kunden. En "incident" kan exempelvis innebära att Kunden blir utsatt för bedrägeri, men kan även vara en annan situation då Kunden blir vilseledd till att lämna ut viss information till bedragare (såsom kortuppgift, lösenord eller kod) eller att signera med BankID, och även innefatta en händelse där Kunden varit oaktsam. Om det uppstår oenighet mellan Kunden och ViPo kring om en incident ryms inom ramen för Tjänsten eller ej, är det upp till ViPo att avgöra om så är fallet.

Med "identitet" avses; namn, personnummer och signatur inklusive elektronisk signatur.

4.2 Tjänsten omfattar

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

- 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,
- 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,
- Hjälp med bestridande av fakturor om köp och andra felaktiga fordringar som olovligen genomförts i Kundens namn,
- Hjälp med korrigering av felaktiga betalningsanmärkningar och andra anmärkningar hos kreditinstitut,
- Annan kontakt med, inklusive reklamation i förhållande till, bedragare eller tredje part som Kunden varit i kontakt med inom ramen för en incident,
- 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, urkundsförfalskning, brytande av postförsändelse eller intrång i elektroniskt lagrad information (exempel på sådana åtgärder är förlustanmälan av förlorad ID-handling, upprättande av bedrägerispärr samt avlägsna orättmätiga anmärkningar i kreditupplysningsdatabaser), och/eller
- Assistans med anmälan till polis, allmänna reklamationsnämnden eller annan myndighet, och för efterlevnad av myndighetsbeslut.

Assistans och rådgivning inom ramen för Tjänsten ska tillhandahållas av ViPo eller av ViPo utvald partner/juridiskt ombud (beroende på vad ViPo finner lämpligt). Kunden har rätt till 25 timmars assistans och rådgivning per år. ViPo avgör när rådgivningstimmarna är förbrukade.

4.3 Tjänsten omfattar inte

Tjänsten omfattar inte:

- Assistans och rådgivning avseende incident som uppstått till Kundens straffbara handlingar eller grova vårdslöshet (enligt ViPo:s uppfattning),
- Ersättning för Kundens eventuella ekonomiska förluster till följd av incident,
- Assistans till följd av eventuella krav från fordringsägare utanför Norden som inte riktas via svensk inkassobyrå eller rättsinstans.

4.4 Kundens skyldigheter

Kunden är skyldig att:

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

5. Spärrservice

5.1 Allmänt

Tjänsten är en säkerhetstjänst, tillgänglig 24/7, genom vilken ViPo efter en förlustanmälan från Kunden verkar för spärrning 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 mobiltelefoner med telekomtjänster hos svensk operatör i Sverige. ViPo assisterar Kunden efter bästa förmåga men kan inte, på grund av tredje parters eventuella rutiner och riktlinjer, garantera att ViPo kan tillgodose Kundens önskemål om spärrning genom förlustanmälan.

5.2 Säkerhetsbestämmelser för spärrning av identitets- och värdehandlingar

Genom att registrera betal- och kreditkort samt identitets- och värdehandlingar i ViPo:s stöldskyddsregister underlättas spärrning vid förlust. Registrering kan göras av kreditkort, bankkort och andra identitets- och värdehandlingar utfärdade i Sverige. Registrering görs online på ViPo:s hemsida via "Mina sidor" eller via av ViPo tillhandahållen registreringsblankett. Registrering förutsätter inloggning eller att Kunden skickar en registreringsblankett till ViPo per post. Vid begäran av spärrning registrerar ViPo:s handläggare anmälan i avsett system och kontaktar Kundens leverantörer av identitets- och värdehandling som i sin tur utför spärrning. ViPo kan vid begäran hjälpa till med polisanmälan. Spärrning kan begäras dygnet runt, alla dagar, via telefon (spärrlinjen 042-12 19 51).

5.3 Säkerhetsbestämmelser för spärrning av telefon och abonnemang

Genom att registrera telefon och abonnemang i ViPo:s stöldskyddsregister underlättas spärrning vid förlust. Registrering görs online på ViPo:s hemsida via "Mina sidor" eller via av ViPo tillhandahållen registreringsblankett. Registrering förutsätter inloggning eller att Kunden skickar en registreringsblankett till ViPo per post. Vid begäran av spärrning registrerar ViPo:s handläggare anmälan i avsett system och kontaktar teleoperatören som utför spärrning av abonnemanget. Vid registrerad IMEI-kod kontaktas teleoperatören nästföljande arbetsdag för spärrning av telefon. För att registrera spärrning av IMEI ska polisanmälan skett och diarienumret ska ha tillhandahållits ViPo:s handläggare.

6. Återbetalning av priset för tjänsten

6.1 Om ViPo:s assistans och rådgivning inom ramen för Bedrägeriassistans och ID-Skydd 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 ViPo att till Kunden återbetala 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 ViPo 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 gått brottslig handling.

6.3 Om ViPo:s assistans och rådgivning inom ramen för Bedrägeriassistans och ID-Skydd inte leder till att Kunden blir hjälpt enligt vad som anges ovan, kan det aldrig leda till skadestånds- eller annan ersättningsskyldighet för ViPo i förhållande till Kunden.

7. Beställning och lösenord

Kunden beställer Tjänsten genom att (a) erlägga betalning enligt det skriftliga erbjudande som ViPo tillhandahåller eller genom att (b) acceptera ett erbjudande via Internet eller (c) ringa in till ViPo:s kundtjänst. När ViPo mottagit Kundens beställning skickas en bekräftelse med inloggningskoder till Kundens folkbokföringsadress. Kunden ansvarar 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://minasidor.vipo.se.

8. Korrekta uppgifter

För att ViPo skall kunna tillhandahålla Tjänsten enligt Avtalet måste Kunden till ViPo uppge korrekta och aktuella uppgifter (såsom exempelvis men inte uteslutande; namn, adress, e-post, personnummer samt lämplig identifiering av registrerade föremål) vid registrering och förlustanmälan. ViPo 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 ViPo legitimera sig genom att uppge sitt namn och personnummer samt de ytterligare upplysningar som kan krävas för att säkerställa Kundens identitet. Då anmälan om förlust skett skall ViPo utan dröjsmål meddela den myndighet eller det företag som utfärdat registrerade föremål/värdehandlingar om förlusten. Om ViPo så kräver skall Kunden skriftligen bekräfta muntliga meddelanden som lämnats av Kunden till ViPo.

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 ViPo 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 yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469). ViPo följer även konsumenttjänstlagens (1985:716) branschöverenskommelser och god affärssed.

13. Missbruk och avstängning av Tjänsten

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

13.2 För det fall tillhandahållandet av Tjänsten medför skada eller risk för skada för ViPo äger ViPo rätt att omedelbart stänga av Tjänsten.

13.3 ViPo får i samband därmed inte vidta åtgärder på annat sätt än vad som är försvarligt efter omständigheterna. ViPo 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.

13.4 Om ViPo utnyttjar sin rätt enligt ovan och stänger av Tjänsten ovan ska Kunden snarast möjligt underrättas om ViPo:s vidtagna åtgärder.

13.5 ViPo:s rätt att stänga av Tjänsten ska inte inverka på ViPo:s rätt att göra andra påföljder gällande med anledning av Kundens avtalsbrott.

14. Pris

14.1 Priset för Tjänsten och övriga avgifter framgår av Avtalet. Alla priser är angivna inklusive mervärdesskatt. En fakturaavgift på 49 kr tillkommer vid pappersfaktura, vid autogiro, e-faktura eller faktura per epost utgår 0 kr. Om ViPo 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.

14.2 Vid Avtalets ingående ingår tjugotvå (22) stycken skyddsdekaler 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.

14.3 Skyddsdekalerna ingår kostnadsfritt under Avtalets tolv (12) första månader. Därefter debiteras 149 kr årsvis i förskott för bruk och fortsatt aktivering av skyddsdekalerna. Kunden godkänner förlängningen av användandet och aktiveringen av skyddsdekalerna under tolv (12) månader genom att erlägga betalning mot faktura som tillställs Kunden. Om Kunden efter Avtalets tolv (12) första månader inte längre vill att skyddsdekalerna ska vara aktiverade, kan Kunden kontakta ViPo:s kundtjänst som då makulerar sådan faktura som ställts ut i enlighet med denna punkt 14.3.

15. Betalningsvillkor

Månadsavgifter faktureras månadsvis i förskott med tjugo (20) dagars betalningstid. Avgifter för tiden från Avtalsdagen fram till första månadsskifte faktureras i samband med den första förskottsfakturan. Om Kunden ej betalar i tid har ViPo rätt att ta ut lagstadgad dröjsmålsränta.

16. Avtalstid, uppsägning och regler om konsumentskydd vid distansavtal

16.1 Avtalet gäller från och med den dag Kunden ingick avtal och har en bindningstid om tolv (12) månader ("Bindningstiden"), om inte annat avtalats. Uppsägning kan ske när som helst, men får verkan tidigast från och med den dag Bindningstiden löpt ut. Efter Bindningstidens slut övergår avtalet automatiskt till ett tillsvidareavtal med tre (3) månaders uppsägningstid. Uppsägning kan ske muntligen, skriftligen eller på annat tydligt sätt till ViPo. Kunden ansvarar för att spara bevis på att uppsägningen har skickats, exempelvis i form av e-postbekräftelse, postkvitto eller annan verifierbar dokumentation. ViPo har rätt att säga upp Avtalet till upphörande med trettio (30) dagars uppsägningstid, eller med omedelbar verkan i de fall som anges i punkt 13 ovan.

16.2 Kunden har ångerrätt enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59). För att ångerfristen skall göras gällande skall meddelande härom lämnas till ViPo senast fjorton (14) dagar från Avtalsdagen. Hos Konsumentverket finns ett standardformulär som Kunden som konsument kan (men inte behöver) använda när Kunden vill utöva sin ångerrätt. Vid tvister som vi inte lyckas lösa tillsammans, rekommenderar vi att Kunden vänder sig till Allmänna

reklamationsnämnden ("ARN"). ViPo har som målsättning att lösa tvister med Kunden först och undvika ARN.

17. Ändringar av Avtalet

17.1 Överenskommelser om avvikelser från Avtalet ska vara skriftliga och undertecknas av både ViPo och Kunden. ViPo 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 ViPo utan dröjsmål skriftligen underrätta Kunden om den kommande förändringen senast en (1) månad innan ändringarna träder i kraft. Detta gäller dock ej om ändringen beror på förändringar i lag eller annan författning eller på myndigheters bud och som innebär att ändringen måste gälla omgående.

17.2 Om Kunden ej godtar förändringarna av Avtalet som meddelats av ViPo enligt föregående stycke har Kunden rätt att skriftligen säga upp Avtalet från och med det datum då de nya villkoren börjar gälla. Om Kunden skickat ett meddelande om uppsägning i enlighet med detta stycke har ViPo rätt att inom en (1) vecka från mottagandet av Kundens uppsägning meddela Kunden att de Allmänna villkoren eller Avtalets lydelse ska vara oförändrad under den återstående Bindningstiden varvid Avtalet ska fortsätta gälla under återstoden av Bindningstiden och därefter automatiskt upphöra, om inte ViPo och Kunden kommer överens om annat.

18. Överlåtelse av Avtalet

Kunden har ej rätt att överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet utan ViPo:s skriftliga medgivande. ViPo har rätt att överlåta eller pantförskriva sina rättigheter, samt överlåta sina skyldigheter enligt detta Avtal. Detta innefattar bland annat en rätt för ViPo att överlåta sin rätt till betalning enligt Avtalet. Kunden informeras härmed om att abonnemangsavtalet kan komma att pantsättas till Svea Ekonomi 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 Svea Ekonomi AB och de konton som Svea Ekonomi AB anvisar.

19. Personuppgifter

Kunden samtycker genom ingåendet av Avtalet till behandling av personuppgifter enligt nedan. ViPo kommer att behandla de uppgifter som Kunden lämnat till ViPo 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 ViPo:s koncern och till ViPo:s 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. Sådan återkallelse kan begränsas till att endast avse del av behandlingen. Kund som är privatperson har enligt tillämplig lagstiftning rätt att en (1) gång per kalenderår gratis få besked om vilka personuppgifter som behandlas om Kunden hos ViPo oavsett hur dessa samlats in. Om Kunden vill ha sådan information ska Kunden lämna in en skriftlig begäran till ViPo. Begäran ska skickas in underskriven per post och kan alltså inte skickas per e-post. Om personuppgifter behandlas i strid med personuppgiftslagen har Kunden rätt att begära att personuppgifterna rättas, blockeras eller raderas.

20. ViPo:s ansvar och force majeure

20.1 Tjänstens funktionalitet är beroende av ett antal faktorer utanför ViPo:s kontroll. ViPo ansvarar inte för skador som har orsakats av händelser utanför ViPo:s kontroll såsom exempelvis elavbrott, åsk- eller blixtnedslag, fördröjning i externt nät, störningar på eller avbrott i mobil- eller telefonförbindelse. Part är befriad från fullgörelse 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, 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 fullgörandet av sina förpliktelser enligt denna punkt är part inte skadeståndsskyldig.

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

21. Meddelanden

21.1 Meddelanden med anledning av Avtalet ska vara skriftliga och, om inte annat anges i Avtalet, ske genom brev eller e-post.

21.2 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.

22. Tvist och tillämplig lag

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