

## Särskilda villkor för Com Hem ID-skydd

Gällande från 2019-04-15.

### Allmänt

Dessa villkor gäller för avtal mellan Com Hem AB (Com Hem), org nr 556181-8724 och fysisk person (Kund) avseende Com Hem ID-skydd ("Tjänsten"). Tjänsten är en tillvalstjänst till Com Hems grundtjänster och avtal om Tjänsten förutsätter att Kunden har avtal om bredbandstjänst med Com Hem.

Dessa villkor samt övriga handlingar som utgör del av parternas överenskommelse såsom Kundens beställning, Com Hems villkor för privat abonnemang på Com Hems tjänster och tillhörande utrustning ("Allmänna villkor"), specialbestämmelser i samband med visst erbjudande, Com Hems vid var tid gällande prislista, leveransbestämmelser, integritetspolicy samt säkerhets- och etikregler utgör tillsammans avtalet avseende Tjänsten mellan Com Hem och Kunden (Avtalet). Com Hem har rätt att ändra eller göra tillägg till dessa särskilda villkor. Sådan ändring eller tillägg ska meddelas Kunden senast en (1) månad innan ikraftträdandet. Ändringar varslas på idskydd.comhem.se. Under den första abonnemangsperioden (bindningstid), får en ändring av avtalsvillkoren som är till nackdel för Kunden verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Dock får Com Hem ändra villkor med ikraftträdande under gällande bindningstid om ändringen förorsakas av myndighets beslut eller ändrad lagstiftning. Om Com Hem ändrat villkor eller i övrigt ändrat Tjänsten och ändringen är till nackdel för Kunden, får Kunden säga upp Avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande.

### Beställning och registrering av Tjänsten

Kunden beställer Tjänsten genom Com Hems webbplats [comhem.se](http://comhem.se) (Webbplatsen) eller genom att kontakta Com Hem Kundservice. Efter beställning får Kunden inloggningsuppgifter skickade till den e-postadress som Kunden har angett vid beställning av bredbandstjänst.

Tjänsten är endast tillgänglig och får endast användas för privat bruk och kan därför bara tecknas av privatpersoner. Kund kan själv registrera ett konto på online bevakning. Kund kan också invitera en annan vuxen person, bosatt på samma adress som Kund ("familjemedlemmen"), att registrera ett konto på online bevakning. Om familjemedlemmen registrerar sig för online bevakning eller använder Tjänsten gäller dessa villkor för familjemedlemmen på samma sätt som för Kund.

### Hantering av Tjänsten

Kunden ansvarar för att endast använda Tjänsten i enlighet med dessa villkor. Kunden är ensam och exklusivt ansvarig för all aktivitet

som förekommer under Kundens användarnamn och för all information som Kunden lagrar på Tjänsten. Kunden får inte använda Tjänsten till olagliga ändamål eller på sätt som kan skada andra eller skada rykte till Com Hem, dess koncernbolag eller de tjänsteleverantörer som tillsammans med Com Hem tillhandahåller Tjänsten.

Kunden ansvarar själv och ska bära samtliga kostnader för att Kunden har tillgång till sådan utrustning som krävs för att få åtkomst till och att kunna nyttja Tjänsten till dess fulla kapacitet, innefattande men ej begränsat till kostnader för internetuppkoppling, telefon-, hårdvaru- och mjukvaruutrustning.

### Åldersgräns

Kunden ska vara myndig samt folkbokförd i Sverige för att få beställa Tjänsten. Om det kommer till Com Hems kännedom att en registrering av konto har gjorts av någon som är under 18 år förbehåller sig Com Hem rätten att utan dröjsmål avsluta Tjänsten och radera registrerat konto och relaterade uppgifter.

### Behandling av personuppgifter

Kunden är införstådd med att uppgifter som lämnas i samband med ingående av Avtal för Tjänsten (såsom namn, e-postadress och telefonnummer, nedan "Kunduppgifter") och uppgifter som genereras vid användande av Tjänsten kommer att behandlas av Com Hem, av andra företag inom Com Hem-koncernen och av de tjänsteleverantörer som tillsammans med Com Hem tillhandahåller Tjänsten, i den omfattning det behövs för att administrera Tjänsten och för fullgörande av Avtalet samt för att Com Hem ska kunna fullgöra sina förpliktelser eller ta tillvara sina rättigheter enligt vid var tid gällande lag.

Uppgifterna kommer att behandlas i enlighet med vid var tid gällande dataskyddslagstiftning. Kunden är införstådd med att den ovan beskrivna behandlingen är en förutsättning för Com Hems tillhandahållande av Tjänsten. Om Kunden inte vill att Com Hem ska utföra sådan behandling kan Com Hem inte tillhandahålla Tjänsten men Kundens betalningsskyldighet kvarstår under avtalstiden.

Kunden kan efter skriftlig, av Kunden under-tecknad, begäran kostnadsfritt en gång per år få information om vilka av Kundens uppgifter som behandlas och hur dessa behandlas. Kunden har även rätt att begära att uppgifter som är felaktiga, ofullständiga eller inte har behandlats i enlighet med vid var tid gällande dataskyddslagstiftning rättas, blockeras eller raderas samt har rätt att invända mot eller begära en begränsning av den ovan beskrivna behandlingen eller åberopa sin rätt till data-

portabilitet genom att kontakta Com Hem Kundservice. Kunden har även rätt att inge eventuella klagomål om den ovan beskrivna behandlingen till Datainspektionen.

Mer information om Com Hems hantering av uppgifter finns i Com Hems integritetspolicy. I det mån tjänsteleverantörer som tillsammans med Com Hem tillhandahåller Tjänsten är personuppgiftsansvariga för behandling av personuppgifter som sker i samband med leverans Tjänsten kommer tjänsteleverantörerna att informera Kund om tjänsteleverantörernas behandling av personuppgifter.

### Immateriella rättigheter

Allt innehåll i Tjänsten eller på den till Tjänsten anknutna webbplatsen, [idskydd.comhem.se](http://idskydd.comhem.se), som inte Kund själv har lastat upp, inklusive men inte begränsat till logotyper, design, text, programvara, tekniska ritningar, konfigurationer, grafik, övriga filer och innehållets urval och arrangemang samt sådan konfidentiell information relaterat till Tjänsten tillhör Com Hem, dess koncernbolag, den tjänsteleverantör som tillsammans med Com Hem tillhandahåller Tjänsten och/eller Com Hems licensgivare.

Com Hem, dess koncernbolag, licensgivare och/eller den tjänsteleverantör som tillsammans med Com Hem tillhandahåller Tjänsten äger och förbehåller sig alla rättigheter, inklusive laglig rätt samt intresse i och för Tjänsten, dess struktur och organisation, samt all maskinvara, programvara, källkod och andra delar som används för att tillhandahålla Tjänsten, bortsett från de rättigheter som Com Hem uttryckligen ger Kunden för Kundens användning av Tjänsten och sådan konfidentiell information relaterat till Tjänsten. Ingen laglig rätt eller äganderätt relaterad till Tjänsten eller sådan konfidentiell information relaterat till Tjänsten överförs till Kunden under dessa villkor.

Kunden erhåller en icke-exklusiv, icke överförbar licens till att använda Tjänsten för privat bruk. Kunden får inte vidareföra, upplåta licens, hyra ut, låna ut, överföra eller distribuera programvaran eller Tjänsten till tredje part. Kunden får inte heller ändra, anpassa, överföra eller hämta programfiler för användning i annan programvara.

### Com Hems ansvar

Com Hem, dess koncernbolag och de tjänsteleverantörer som tillsammans med Com Hem tillhandahåller Tjänsten, i den mån det inte är förbjudet enligt vid var tid gällande lag, tillhandahåller (a) Tjänsten i "befintligt skick", "med alla fel" och "i tillgängligt skick", (b) ger inga utfästelser, garantier eller villkor, vare sig uttryckliga eller underförstådda (till exempel garantier om säljbarhet, tillfredsställande



kvalitet, lämplighet för ett specifikt ändamål eller icke-intrång), och (c) kan inte garantera att Tjänsten är oavbruten, felfri eller fri från skadliga komponenter samt att information som Kund lastat upp kommer vara säkert eller på något annat sätt inte kommer att förloras eller skadas.

#### Kundens ansvar

Om anspråk riktas eller talan förs mot Com Hem, dess koncernbolag och/eller de tjänsteleverantörer som tillsammans med Com Hem tillhandahåller Tjänsten, på grund av Kundens användning av Tjänsten i strid med dessa villkor, åtar sig Kunden att hålla Com Hem, dess koncernbolag och tjänsteleverantörer skadelösa för all skada de åsamkas med anledning av sådant anspråk (inklusive men ej begränsat till kostnader på grund av förlikning eller dom).

#### Ansvarsbegränsningar

I den mån det inte är förbjudet enligt lag kommer Com Hem, dess koncernbolag, och/eller de tjänsteleverantörer som tillsammans med Com Hem tillhandahåller Tjänsten inte under några omständigheter hållas ansvariga för direkta, indirekta, oförutsedda skador eller följdskador på person eller egendom, eller ekonomiska skador inklusive men inte begränsat till ersättning för uteblivna vinster, intäkter, goodwill, användning eller innehåll oavsett hur de uppkommer. Com Hem, dess koncernbolag, och/eller de tjänsteleverantörer som tillsammans med Com Hem tillhandahåller Tjänsten är inte ansvariga för skada eller förlust som uppstår till följd av att filer eller uppgifter förloras eller uppfångas av andra innan de når Com Hems nätverk. Com Hem, dess koncernbolag, och/eller de tjänsteleverantörer som tillsammans med Com Hem tillhandahåller Tjänsten ansvarar inte för skada, förlust eller förseningar som beror på beslut av myndigheter, krigshändelser, strejk, lockout, blockad, brand, explosion, virusangrepp, sabotage eller liknande händelser som betecknas som force majeure.

Den totala skadeståndsskyldigheten avseende Tjänsten för Com Hem, dess koncernbolag och/eller de tjänsteleverantörer som tillsammans med Com Hem tillhandahåller Tjänsten, begränsas till ett belopp som motsvarar den månadsavgift för Tjänsten som Kunden har inbetalat under de senaste 12 månaderna.

#### Avtalstid och uppsägning

Avtalet gäller tillsvidare om ingen bindningstid har överenskommit och framgår av specialbestämmelser i erbjudande eller av Kundens beställning. Om bindningstid har avtalats gäller Avtalet tillsvidare efter bindningstidens utgång. Uppsägningstiden för Avtalet är en månad.

Vid uppsägning av Avtalet har Kunden tillgång till Tjänsten för den resterade tid som Kunden redan erlagt betalning för samt utgången av uppsägningstiden. För det fall Kunden säger upp sitt avtal om bredbandstjänst med Com Hem, avslutas Tjänsten automatiskt.

#### Frågor och klagomål

Vid frågor eller klagomål beträffande Tjänsten kan Kunden kontakta Com Hem ID-skydd på telefonnummer +46 (0)770 457 220 eller via e-post på [comhem@id-skydd.se](mailto:comhem@id-skydd.se).

#### Betalning

Villkor för betalning framgår av Kundens beställning av Tjänsten samt i punkt A.6 i Allmänna villkor.

#### Ångerrätt

Vid Avtal som träffas på distans eller utanför affärslokal har Kunden ångerrätt enligt lag. Om Kunden ångrar en beställning av Tjänsten ska Com Hem meddelas inom 14 dagar från det att Avtalet ingåtts. Ytterligare information om ångerrätt finns på sista sidan i de Allmänna villkoren som är en del av Avtalet.

#### BESKRIVNING AV TJÄNSTEN

Denna del av villkoren beskriver Tjänsten och Tjänstens begränsningar.

#### Tjänstens syfte

Tjänsten är avsedd att avsöka internet efter Kunds personliga upplysningar för att minska risken för identitetskapning och erbjuda praktiskt hjälp vid identitetsstöld eller missbruk av information på internet.

#### Vad omfattas av tjänsten

Tjänsten består av flera komponenter: Online bevakning, hjälp vid identitetsstöld samt hjälp vid missbruk av information på internet.

#### Så här fungerar tjänsten – Online bevakning

**Aktivering av Online bevakning**  
Kund aktiverer bevakningen via länk och aktiveringskod skickat via mail. autentisering vid nästa inloggning görs med användning av BankID.

Kund registrerar de uppgifter som Kund önskar att övervaka. Till exempel uppgifter som e-postadress, passnummer och personnummer. I tillägg kan barns e-postadress och kreditkortnummer registreras.

Kund anger samtidigt den e-postadress som varningsmeddelanden skall skickas till. När behöriga uppgifter angetts sker sökning kontinuerligt.

#### Online bevakning

Efter aktivering söker Com Hem ID-skydd på internet efter den information som Kund har lagt in. Sökning sker i både den synliga delen av internet och i den dolda delen (deep och dark web).

#### Varningsmeddelande

Ett varningsmeddelande skickas till Kund om de personliga upplysningar som Kund har registrerat hittas online. Varningen sänds till den e-postadress som Kund tidigare har registrerat. I e-posten länkas det till översikten

#### Översikt

Kund loggar in med BankID. I översikten anges det om det rör sig om en low, medium eller high-risk varning. Kund kan se var uppgifterna

har hittats (öppna nätet, deep eller dark web), vilken uppgift det handlar om och eventuell källa (data breach dump till exempel). I översikten visas också tydliga rekommendationer på åtgärder som Kund kan genomföra.

#### Övrigt

Online bevakning är responsiv och anpassar sig efter den plattform som Kund använder oavsett om det är en dator eller mobil. Com Hem ID-skydd fortsätter att kontinuerligt söka efter den registrerade informationen tills dess att tjänsten avaktiveras.

#### Radering av information

Du är själv ansvarig för att radera information du har lastat upp och eventuella resultat som levereras genom Tjänsten. Om du inte har raderat denna information när din tillgång till Tjänsten upphör kommer informationen att raderas permanent utan varsel.

#### Begränsningar

Com Hem kan inte garantera att allt missbruk eller all obehörig användning av uppgifter som Kund önskar att övervaka upptäcks av Tjänsten eller att alla resultat som genereras är kompletta, korrekta eller uppdaterade.

Informationen som Kund lägger till i Tjänsten för bevakning måste tillhöra Kund eller Kunds barn. För barn över 15 år måste kunden få samtycke från barnet.

Ingen information tillhörande annan person får läggas till online bevakning.

#### Så här fungerar tjänsten – Missbruk av information på Internet

Kund får tillgång till förebyggande rådgivning, assistans med att ta bort oönskat material på webben och möjlighet att låta Com Hems handläggare ta hand om raderingsprocessen.

Nedan följer några exempel på vad Com Hem ID-skydd kan hjälpa till med:

- Oönskade och/eller kränkande bilder och videoklipp
- Kränkande kommentarer och hot
- Mobbingrelaterat och/eller annat trakasserande innehåll
- Falsa profiler på sociala medier
- Hackade användarkonton och e-postkonton
- Avindexering av sökresultat och information på internet

#### Förebyggande rådgivning

Kund har möjlighet att få förebyggande rådgivning och vägledning om hur man ska göra om oönskat material sprids på internet.

Förebyggande rådgivning inkluderar:

- Råd och vägledning om användningen av internet
- Råd om barn och internet
- Råd och information om säkerhetsinställningar och användarvillkor på kända webbplatser
- Information om vilka regler och rättigheter som gäller för material som delas online
- Vägledning om hur egna profiler (och tillhörande bilder, text, videoklipp) kan raderas eller döljas



#### Assistans

Kund får hjälp med att själv ta bort oönskat material från internet.

#### Assistans inkluderar:

- Hjälp med att undersöka om det går att kräva att det oönskade materialet tas bort
- Vägledning i hur Kund konkret bär sig åt för att avlägsna och rensa bort oönskat material som har lagts ut på internet
- Information om hur Kund kan radera falska profiler och städa upp i användarkonton
- Rådgivning om hur Kund bör argumentera med webbplatsen och vad Kund kan kräva enligt gällande riktlinjer och lagstiftning

#### Process vid Assistans:

Kund följer upp och vänder sig till Com Hem ID-Skydd vid frågor i raderingsprocessen.

Kund får råd och raderingsinstruktioner under processens gång.

#### Handläggning – Com Hem ID-skydd tar över ärendet för Kunds räkning

Om det bedöms att det är lämpligast att Com Hem ID-skydd tar hand om processen så har Kund möjlighet att överlåta till Com Hem ID-skydd att ta bort oönskat material. Om Kund får hjälp i raderingsprocessen eller om Com Hem ID-skydd ska utföra processen avgörs av följande faktorer: Kunds egna önskemål, Kunds kunskaper, ärendets komplexitet och tillgången till internet.

#### Handläggning inkluderar:

- Com Hem ID-skydd kontaktar ägarna till webbplatsen med begäran om att oönskade och/eller kränkande uppgifter/bilder och personuppgifter som rör Kund ska raderas.
- Com Hem ID-skydd följer upp och ser till att informationen verkligen blir raderad.

#### Process vid Handläggning:

- Com Hem ID-skydd får en fullmakt från Kund och håller Kund informerad under processen.
- Tjänsten kan också användas av familjemedlemmar.
- Com Hem ID-skydd kommer att begära samtycke från anhängiga över 13 år i de fall föräldrar eller förmyndare kontaktar Com Hem ID-skydd på anhängigas vägnar.

#### Företsättningar

- Webbplatsen är av en karaktär som gör det tillåtet för Com Hem ID-skydd att besöka den.
- Com Hem ID-skydd har möjlighet att få tillgång till det oönskade materialet (exempel på oåtkomligt material kan vara innehåll i stängda grupper på sociala medier).
- Majoriteten av innehållet på webbplatsen är skriven på antingen svenska, norska, danska, finska eller engelska.

#### Så här fungerar tjänsten – Identitetsstöld

##### Förebygga

Kund har tillgång till information om vad en identitetsstöld är samt rådgivning från Com Hems handläggare om hur Kund kan minska risken att utsättas för identitetsstöld och hur man kan upptäcka och begränsa konsekvenserna av en identitetsstöld.

##### Upptäcka

Om Kund misstänker att en identitetsstöld har ägt rum, hjälper Com Hems handläggare Kund med att inhämta upplysningar från exempelvis kreditorer och kreditupplysningsföretag för att kartlägga om en identitetsstöld har ägt rum och om det har resulterat i ekonomiskt bedrägeri eller försök till bedrägeri.

##### Begränsa

Om Kund har utsatts för en identitetsstöld hjälper Com Hems handläggare med att vidta åtgärder å Kunds vägnar för att begränsa konsekvenserna och eventuella ekonomiska förluster.

Kunds vägnar för att begränsa konsekvenserna och eventuella ekonomiska förluster.

##### Fullmakt

Com Hem ID-skydd inhämtar fullmakt från Kund i de fall där Com Hem ID-skydd behöver ta kontakt med kreditgivare, kreditupplysningsföretag eller andra instanser för att hjälpa Kund med att inhämta upplysningar för att upptäcka en eventuell identitetsstöld eller vidta åtgärder för att begränsa ekonomiska förluster till följd av ett identitetsbedrägeri.

##### Kunds skyldigheter:

- Anmäla bedrägeriet så snart en identitetsstöld upptäcks
- Uppvisa bekräftelse på polisanmälan
- Skaffa fram korrekta upplysningar och tillgängliga dokument om omständigheter som har betydelse i ärendet

##### Definition Identitetsstöld

En identitetsstöld omfattar situationer där en tredjeman, utan samtycke från Kund använder sig av dennes identitet och/eller identitetshandling för att begå bedrägeri eller annan kriminell handling som kan medföra ekonomiskt lidande för Kund. Det kan till exempel innebära att i Kunds namn ansöka om lån eller kreditkort, öppna ett bankkonto, beställa varor eller registrera ett telefonabonnemang. Varje handling eller flera sammanhängande handlingar som uppstår som en följd av identitetsstöld är att betrakta som en händelse.

Med identitet menas varje typ av identitetshandling som kan säkerställa Kunds identitet, till exempel personnummer, namnteckning, pass eller annan id-handling. Kortbedrägeri, till exempel, skimming eller missbruk av PIN-kod, anses inte som en identitetsstöld.

#### Vad omfattas inte – Identitetsstöld

- Identitetsstöld som har samband med Kunds arbete eller tjänsteutövning
- Åtgärder som normalt utförs av en advokat eller kostnaderna för juridiskt biträde. (Dessa kostnader kan i vissa fall täckas av Kunds hemförsäkring).
- Identitetsstöld som har uppstått till följd av Kunds straffbara handlingar.
- Eventuell ekonomisk ersättning
- Krav från fordringsägare utanför Norden som inte riktas via svensk inkassobyrå eller rättsinstans.

#### Begränsningar- Identitetsstöld och Missbruk av information på Internet

Det finns inga begränsningar i form av exempelvis antal timmar som Kund kan utnyttja tjänsten. Det kan vid en samlad bedömning vara svårt att bevisa att det inte är Kund som har utfört det aktuella bedrägeriet och Com Hem ID-skydd kan därför aldrig garantera att en borgenär drar tillbaka sitt krav. Com Hem ID-skydd kan heller inte garantera att Com Hems handläggare kommer kunna ta bort oönskat material från webben. I vissa fall kan det vara svårt att få innehåll avlägsnat från webbplatser som inte svarar på begäran om att ta bort den aktuella informationen, eller om innehållet är av en karaktär som inte strider mot gällande riktlinjer för de berörda webbplatserna eller gällande lag. Det kan även hända att förfrågan gäller webbplatser som inte omfattas av svensk lag, vilket gör det svårare att driva igenom kravet på att innehållet ska tas bort. Vidare kan Com Hem ID-skydd inte garantera att innehållet som önskas avlägsnas inte finns på andra platser utöver den som Kund har upplysts om. Det kan till exempel röra sig om personatorer eller andra webbplatser.

Com Hem ID-skydd har rätt att avsluta ärendet när ett betalningskrav inte kan bestriktas i enlighet med gällande rättspraxis eller oönskat material på webben inte kan tas bort och Com Hem ID-skydd bedömer att Com Hem ID-skydd har gjort allt vad som rimligen kan krävas.

Tjänsten är inte en försäkring och ingen ersättning utgår från Com Hem p g a kunds eventuella förluster i samband med de områdena som tjänsten är avsedd att täcka

Om Com Hem ID-skydd inte kan få Kunds betalningskrav tillbakadraget eller oönskat material på webben avlägsnat, kommer detta framgå i ett förklarande/sammanfattande mail som skickas till Kund.