

# Allmänna villkor för StopService för kunder som erhåller StopService gratis från sin bank eller annan leverantör

StopService ("Tjänsten") tillhandahålls av Mehrwerk AB ("Mehrwerk") (f.d. TENERITY AB) till dig ("Kunden") som har rätt att använda dig av Tjänsten i din egenskap av kund hos din bank eller annan leverantör. Vänligen kontakta din bank eller annan leverantör för att kontrollera om du har rätt att använda Tjänsten. Dessa Allmänna villkor ("villkoren" eller "dessavillkor") beträffande Tjänsten gäller mellan Kunden och Mehrwerk. Om Kunden använder Tjänsten godtar Kunden dessa villkor. Dessa villkor gäller från mars 2025.

## Tillgång till Tjänsten

### Inloggning till Tjänstens användargränssnitt

För tillgång till Tjänsten loggar Kunden in på sin personliga sida på <https://secure.stopservice.se/> genom att använda sitt BankID (BankID på fil eller Mobilt BankID). För Kunder som beställt Tjänsten före 2017 och därmed erhållit personliga inloggningsuppgifter, såsom Användarnamn och Lösenord, kan Kunden välja att logga in med sitt BankID eller Användarnamn/Lösenord. Om Kunden väljer att övergå från att logga in med sitt Användarnamn/Lösenord till BankID förblir BankID det permanenta inloggningsförfarandet vid nästkommande inloggningar.

## Tjänstens omfattning

### Spärrtjänsten

#### Tjänstens syfte

Å Kundens vägnar spärrar Mehrwerk Kundens registrerade bankkort, kreditkort och mobiltelefonabonnemang (SIM-kort). Spärr av mobiltelefon (IMEI – mobiltelefonens unika ID-nummer) kräver att Kunden själv rapporterar förlust/stöld av mobiltelefon till polisen.

#### Vad omfattas av tjänsten

Registrering och spärr av:

- Bankkort, betal- och kreditkort utgivna av en auktoriserad bank och/eller en kreditinstitution i Sverige, Finland, Norge eller Danmark.
- Mobiltelefonabonnemang (SIM-kort). Mobiltelefonens unika ID-nummer (IMEI) kan registreras. Spärr av mobiltelefon (IMEI) kräver att Kunden själv rapporterar förlust/stöld av mobiltelefon till polisen. Mehrwerk kan bistå Kunden med processen för spärr av mobiltelefon (IMEI).
- Pass och körkort kan registreras, men inte spärras.
- Personnummer kan registreras och läggas för bevakning hos vissakreditupplysningsföretag vid förlust/stöld.

#### Registrering av information

Registrering sker elektroniskt på Kundens personliga sida när Kunden loggar in på <https://secure.stopservice.se/>. Kunden får endast registrera egna personuppgifter. Det är Kundens ansvar att uppdatera ändringar i den registrerade informationen så att Mehrwerk kan skicka korrekt meddelande om spärr till Kunden. När kort/mobiltelefon registreras enligt ovan, ger Kunden Mehrwerk fullmakt att å Kundens vägnar anmäla förlorade kort/mobiltelefon till kortutställaren/mobiloperatören för spärrning.

#### Spärr och anmälan av förlust/stöld

Om Kundens kort/mobiltelefon förloras eller stjäls, ska Kunden ringa Mehrwerk på angivet spärrtelefonnummer så snart som möjligt efter det att förlusten upptäckts. Kunden måste identifiera sig med namn,

adress och personnummer. Mehrwerk meddelar omedelbart alla utfärdare av kort/mobilabonnemang och ansvarar för eventuellt missbruk från anmälningstidpunkten fram till dess att kortutställarens/ mobiloperatörens ansvar träder i kraft. Kunden får en skriftlig bekräftelse från Mehrwerk på anmäld förlust. Om Kunden önskar beställa Mehrwerk nya kort om Kunden tillåter detta. Om Kunden skulle hitta kortet efter det att förlusten meddelats Mehrwerk, är det inte möjligt för Mehrwerk att aktivera det igen.

#### Giltighet och ansvar

Spärrtjänsten gäller från och med den tidpunkt då kort, mobiltelefon, pass, körkort och/eller personnummer har registrerats hos Mehrwerk. Mehrwerk agerar å kundens vägnar i kontakt med kortutgivare/mobiloperatör och i enlighet med gällande rättigheter och skyldigheter mellan kortutgivare/mobiloperatör och Kund. Mehrwerk är inte ansvarig om kortutgivare/mobiloperatör inte tillåter Mehrwerk att spärra kort/mobiltelefonabonnemang å Kundens vägnar. I en sådan situation är Mehrwerk skyldig att omedelbart informera Kunden om att Kunden själv måste kontakta kortutgivaren/mobiloperatören.

#### ID-Skydd

##### Tjänstens syfte

Tjänsten är avsedd att bidra till att förebygga och upptäcka identitetsstöld, samt begränsa eventuell ekonomisk förlust som uppstått till följd av identitetsstöld. Kunden får rådgivning och hjälp från Mehrwerks handläggare för att minska risken för identitetsstöld, upptäcka bedrägeri till följd av identitetsstöld och begränsa omfattningen av eventuell ekonomisk förlust vid identitetsbedrägeri. Tjänsten gäller endast för Kunden som privatperson. Tjänsten garanterar ej att identitetsstöld inte kan inträffa.

#### När gäller ID-Skyddet

ID-Skyddet gäller för identitetsstöld som upptäckts under den period som Kunden har rätt att använda sig av Tjänsten i sin egenskap av kund hos sin bank eller annan leverantör.

#### Vad avses med identitetsstöld

Identitetsstöld omfattar situationer där en tredjeman, utan Kundens samtycke, använder sig av Kundens identitet och/eller identifikationsbevis för att begå bedrägeri eller annan kriminell handling som kan medföra ekonomiskt lidande för Kunden. Det kan till exempel innebära att i Kundens namn ansöka om lån eller kreditkort, öppna ett bankkonto, beställa varor eller registrera ett mobilabonnemang.

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

#### Hur man använder ID-Skyddet

Om Kunden har frågor om identitetsstöld alternativt upptäcker eller misstänker att Kunden har utsatts för identitetsstöld kontaktar Kunden Mehrwerk per telefon +46 (0)8-775 50 00 eller e-post [stopservice@id-skydd.se](mailto:stopservice@id-skydd.se). Kunden kan ringa hela dygnet, alla dagar. Kvalificerade handläggare för identitetsstölds-relaterade ärenden finns tillgängliga vardagar 09.00-17.00.

## Vad omfattas av tjänsten

### Förebygga

- Kunden mottar information och rådgivning från Mehrwerks handläggare om vad en identitetsstöld är, hur man kan minska risken att utsättas för en identitetsstöld samt hur man kan upptäcka och begränsa konsekvenserna av en identitetsstöld.
- Kunden har tillgång till telefonassistent 24 timmar om dygnet.

### Upptäcka

Om Kunden misstänker att en identitetsstöld har ägt rum, hjälper Mehrwerks handläggare Kunden med att:

- Inhämta upplysningar från exempelvis kreditgivare och kreditupplysningsföretag för att kartlägga om en identitetsstöld har ägt rum och om det har resulterat i ekonomiskt bedrägeri eller försök till bedrägeri.
- Kartlägga omfattningen av ett ekonomiskt bedrägeri till följd av en identitetsstöld.

### Begränsa

Om en identitetsstöld har ägt rum hjälper Mehrwerks handläggare Kunden med att vidta åtgärder å Kundens vägnar för att begränsa konsekvenserna och förebygga ekonomisk förlust. Exempel på sådana åtgärder är:

- Förlustanmäla förlorad ID-handling
- Upprätta bedrägerispärr
- Bestrida och avvisa orättmätiga betalningskrav
- Avlägsna orättmätiga anmärkningar i kreditupplysningsdatabaser

### Fullmakt

Mehrwerk inhämtar fullmakt från Kund i de fall där Mehrwerk 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 identitetsstöld.

### Samtycke från anhöriga över 15 år

ID-Skydd kan också användas av familjemedlemmar (bosatta på samma adress). Mehrwerk kommer att begära samtycke från anhöriga över 15 år i de fall föräldrar eller förmyndare kontaktar Mehrwerk å anhörigas vägnar.

### Vad omfattas inte

- Identitetsstöld som har uppstått till följd av Kundens straffbar handlingar
- Eventuella ekonomiska förluster
- Krav från fordringsägare utanför Norden som interiktas viasvenskt inkassobyrå eller rättsinstans
- Åtgärder som normalt utförs av en advokat eller kostnaderna för juridiskt bistånd ( *dessa kostnader kan i vissa fall täckas av hemförsäkringen i s.k. Rättsskydds försäkring eller annan tilläggsförsäkring – vänligen kontrollera med ditt hemförsäkringsbolag*)

### Kundens skyldigheter

- Polisanmäla händelsen
- Kontakta Mehrwerk så snart en identitetsstöld upptäcks, och ta fram korrekta upplysningar och tillgängliga dokument om omständigheter som har betydelse i ärendet.

Det finns inga begränsningar i form av exempelvis antal timmar som Kunden kan nyttja tjänsten. Det kan vid en samlad bedömning vara svårt att bevisa att det inte är Kunden som har utfört det aktuella bedrägeriet. Mehrwerk kan därför aldrig garantera att en borgenär drar tillbaka sitt krav. Mehrwerk har rätt att avsluta ärendet när Mehrwerk bedömer att Mehrwerk har gjort allt vad Mehrwerk rimligen kan göra för att få betalningskravet tillbakadraget.

### Nödkontanter

Vid förlust av registrerade bank- och kreditkort utomlands kan Kunden låna upp till 10 000 SEK som tillfälliga Nödkontanter. Beloppet betalas ut i lokal valuta baserat på var Kunden befinner sig. Den kurs som gäller är valutans dagsaktuella växelkurs. Nödkontanterna är tillgängliga i 48 timmar från den tidpunkt när Kunden får besked om att hämta kontanterna. Efter detta kommer det inte längre vara möjligt att hämta ut dem. Kunden måste alltid kunna legitimera sig vid utbetalning av Nödkontanter. Om Kunden inte kan legitimera sig blir utbetalningsbeloppet för Nödkontanter begränsat eller uteblir helt. Om kundens identitetshandlingar har blivit stulna ska Kunden lämna in en polisrapport. Om betalningsanmärkning eller andra förhållanden visar att Kunden inte kan eller inte förväntas betala tillbaka det fastställda beloppet har Mehrwerk rätt att avslå kreditbegäran. Sedvanlig kreditprövning kommer att göras innan Nödkontanterna utbetalas. Mehrwerk kan vid tillfällen hindras från att utbetala nödkontanter till vissa länder på grund av begränsningar hos Mehrwerks leverantör(er), gällande lagar och regler eller andra särskilda omständigheter som till exempel länder som utsätts för oförutsedda situationer såsom krig, oroligheter eller andra liknande förhållanden. Kunden faktureras för utfärdade Nödkontanter. Återbetalning ska ske inom 28 dagar. Om återbetalning görs inom tidsfristen tillkommer ingen ränta. Vid försenad återbetalning tillkommer ränta som motsvarar den svenska Riksbankens aktuella fasta referensränta, plus 8 procentenheter. I övrigt tillkommer påminnelseavgift upp till maxbeloppet som får tas ut enligt lag. Ansökan om Nödkontanter måste ske per telefon till Mehrwerk.

### Nyckelservice

Kunden får en nyckelbricka för identifiering och återfinnande av förlorade nycklar. Återfunna nycklar sänds av Mehrwerk till Kunden. Varje nyckelbricka har ett unikt ID-nummer som är registrerat på Kunden och en instruktion till upphittaren. Upphittaren lägger nycklarna i Postens brevlåda för vidarebefordran till Mehrwerk. Mehrwerk ser sedan till att nycklarna returneras kostnadsfritt till Kunden. För att Mehrwerk ska kunna hantera nyckelbrickan enligt detta avtal ska Kunden uppge korrekta personuppgifter vid registrering samt hålla sina uppgifter uppdaterade. Väljer Kunden att avsluta Tjänsten upphör ansvaret hos Mehrwerk att returnera upphittade nycklar varpå dessa kasseras.

### Säkerhetsdekalering

Kunden får tjugosju dekaleringar med unikt förhandsregistrerat nummer, som Kunden kan fästa på sina ägodelar. Eventuella upphittare uppmanas att kontakta Mehrwerk, som i sin tur kontaktar Kunden.

### Objektregistrering

Kunden loggar in på sin personliga sida och kan där registrera värdesaker såsom TV, kamera, klocka, dator, koder och dokument m.m. Kunden kan även ladda upp bilder på sina föremål och relevanta uppgifter såsom inköpspris, inköpsdatum, kvitton, tekniska specifikationer m.m. Kunden kan närsomhelst hämta sina registrerade uppgifter, exempelvis vid begäran av underlag från försäkringsbolag omskada, inbrott eller stöld har uppstått.

## Allmänt

### Pris och avtalsperiod

Tjänsten ingår i Kundens avtal med Kundens bank eller annan leverantör och Kunden betalar inget för Tjänsten till Mehrwerk. Kunden har rätt att utnyttja Tjänsten i enlighet med dessa villkor så länge Kundens bank eller annan leverantör erbjuder Kunden tillgång till tjänsten. Om Kunden inte längre är kund hos banken/leverantören kommer Kunden inte längre att ha tillgång till Tjänsten.

### Mehrwerks hantering av personuppgifter

Mehrwerk AB är personuppgiftsansvarig för personuppgifter rörande Kunden som Mehrwerk samlar in från Kunden eller en tredje part i samband leverans av Tjänsterna. Personuppgifter som samlas in är

uppgifter som är nödvändiga för att leverera Tjänsterna, och omfattar bland annat namn, adress, e-postadress, telefonnummer, personnummer, kortnummer och i vissa fall, kreditupplysningar.

Ändamålet med behandlingen är att leverera Tjänsterna (härunder ge Kunden råd och kontakta eventuella kreditorer eller kortutfärdare å Kundens vägnar), att svara på frågor från Kunden och behandla eventuella klagomål, att leverera en bättre tjänst baserat på Kundens förfrågningar och tidigare användning av tjänsten, att försvara mot eventuella rättsliga anspråk, samt att administrera eventuella betalningar och lagra information enligt bokföringslagen.

Den rättsliga grunden för behandlingen av personuppgifter är att behandlingen är nödvändig för att fullgöra ett avtal i vilket Kunden är part, att behandlingen är nödvändig för ändamål som rör Mehrwerks berättigade intressen (dvs. att leverera en bättre tjänst genom att kunna ge anpassade råd samt att försvara mot eventuella rättsliga anspråk), samt att behandlingen är nödvändig för att fullgöra en rättslig förpliktelse som åvilar Mehrwerk (lagring enligt bokföringslagen).

Mehrwerk behandlar personuppgifter i enlighet med gällande lag och Mehrwerks Personuppgiftspolicy. Mehrwerks Personuppgiftspolicy hittar du här: <https://www.mehrwerk.com/regulatory>.

Personuppgiftspolicyn innehåller bland annat detaljerad information om hur Mehrwerk behandlar personuppgifter, och Kundens rättigheter.

#### **Kontaktinformation och generell information om Mehrwerk**

Bolagsnamn: Mehrwerk AB

Organisationsnummer: 556277-5824

Kontor: Lilla Nygatan 23, 111 28 Stockholm

Postadress: Mehrwerk AB, Box 19154, 104 32 Stockholm

Telefon: +46 (0)8-775 50 00

E-post: [info@stopservice.se](mailto:info@stopservice.se)

Webbplats: <https://www.mehrwerk.com/en>

Mehrwerks huvudsakliga verksamhet är erbjudande av marknadsföringsstrategier och tjänster avseende medlemsbaserade lojalitetsprogram.

#### **Klagomål**

Vid frågor eller klagomål beträffande Tjänsten kan Kunden kontakta Mehrwerk på telefonnummer +46 (0)8-775 50 00 eller e-post: [info@stopservice.se](mailto:info@stopservice.se). Vidare kan Kunden vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) på telefonnummer +46 (0)8-508 860 00 eller via e-post [arn@arn.se](mailto:arn@arn.se). Kunden kan också göra anmälan på ARNs webbplats [www.arn.se](http://www.arn.se). I sista hand kan Kunden vända sig till allmän domstol.

#### **Gällande lag och språk**

Svensk lag tillämpas på dessa villkor som tillhandhållas på svenska. Mehrwerk kommer under avtalstiden kommunicera med Kunden på svenska.

#### **Ändring av villkor**

Mehrwerk kan ersätta dessa villkor med nya villkor med 30 dagars varsel. Ändringar meddelas på <https://secure.stopservice.se/>. Om Kunden fortsätter använda Tjänsten efter det sker godtar Kunden de nya villkoren. Om Kunden har ett pågående ärende kommer dock dessa villkor att gälla tills ärendet har avslutats. Kunden kan när som helst säga upp Tjänsten.

#### **Övrigt**

Mehrwerk har rätt att avsluta Tjänsten om Kunden missbrukar Tjänsten eller uppträder ovarsamt med de värden/föremål som omfattas av Tjänsten och/eller inte uppträder i enlighet med de avtal och riktlinjer som utfärdats av kortutgivaren. Mehrwerk ansvarar inte för eventuella andra skador som kan uppstå vid förlust av registrerade kort/mobiltelefoner och andra värdefulla dokument än de som framgår

av dessa allmänna villkor. Mehrwerks ansvar gentemot Kunden skall inte i något fall överstiga SEK 25,000 med anledning av Mehrwerks erbjudande av Tjänsten, med undantag för om skada uppstått till följd av Mehrwerks grova vårdslöshet eller uppsåt.

Mehrwerk 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.

Varumärket StopService® ägs av Mehrwerk AB och är registrerat hos Patent- och registreringsverket.