

# Produktbeskrivning Näthjälpen

## Näthjälp

Affinion Näthjälp är en tjänst som innebär att Affinion hjälper kunden att rensa bort oönskat och kränkande innehåll från Internet som offentliggjorts utan kundens samtycke. I tjänsten ingår även att stänga ned falska profiler som registrerats i kundens namn. Förutsättningen är att innehållet strider mot gällande riktlinjer för de berörda webbplatserna och/eller att de är av en karaktär som strider mot gällande svensk lag. Affinion kan endast hjälpa till att ta bort information där det kränkande innehållet, och majoriteten av innehållet på webbplatsen för övrigt är, på antingen svenska, norska, danska, eller engelska.

Nedan följer några exempel på vad Affinion kan hjälpa till med:  
Att avlägsna:

- oönskade och/eller kränkande bilder och videoklipp,
- kränkande kommentarer och hot,
- mobbning och annat trakasserande innehåll
- falska profiler på sociala medier
- Att återta:  
kontrollen över hackade användarkonton och e-postkonton.

## Så här fungerar tjänsten

Kunden får tillgång till förebyggande rådgivning, assistans med att ta bort oönskat material på webben och möjlighet att låta Affinion ta hand om raderingsprocessen.

## Förebyggande rådgivning

Kunden har möjlighet att få förebyggande rådgivning och vägledning om hur man ska göra om oönskat material, som kunden själv har lagt upp på Internet, kommer i orätta händer.

*Innehåll i Förebyggande rådgivning:*

- 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.

## Support

Kunden får hjälp med att själv ta bort oönskat material från Internet som har publicerats utan kundens samtycke.

*Innehåll i Supporten:*

- hjälp med att undersöka om det går att kräva att det oönskade materialet tas bort
- vägledning i hur man konkret bär sig åt för att radera och rensa bort oönskat material som har lagts ut på Internet utan kundens samtycke, samt hur man raderar och städar upp i falska profiler/användarkonton
- assistans till kunden i dialogen med webbplatsen och råd till kunden om hur man bör argumentera med webbplatsen samt vad kunden kan kräva enligt gängse riktlinjer och lagstiftning, exempelvis genom att författa brevtexter till kunden

- rådgivning om vilka åtgärder man kan genomföra för att minimera spridningen/exponeringen av oönskat material och vägledning om materialet dyker upp på ett nytt ställe på Internet.
- vägledning om hur man ska gå tillväga om materialet dyker upp på ett nytt ställe på Internet.

### *Process vid Support*

Kunden följer upp och vänder sig till Affinion vid frågor i raderingsprocessen. Kunden får råd och raderingsinstruktioner under processens gång.

### **Handläggning – Affinion tar över ärendet för kundens räkning**

Om det bedöms att det är lämpligast att Affinion tar hand om processen så har kunden möjlighet att överlåta till Affinion att ta bort oönskat material. Om kunden får hjälp i raderingsprocessen eller om Affinion ska utföra processen avgörs av följande faktorer: kundens egna önskemål, kundens kunskaper, ärendets komplexitet och tillgången till Internet.

### *Hjälpen vid Handläggning:*

- Affinion tar över ärendet från Kunden
- Affinion kontaktar ägarna till webbplatsen med begäran om att oönskade och/eller kränkande uppgifter/bilder och personuppgifter som rör kunden ska raderas
- Affinion följer upp och ser till att informationen verkligen blir raderad
- om det inte är möjligt att ta bort eller städa upp i informationen kontaktas kunden med en förklaring och eventuell vägledning.

### *Process vid Handläggning*

Affinion får en fullmakt från kunden och håller kunden informerad under processen.

### **Allmänt**

Affinion kan inte garantera att innehållet som önskas avlägsnas inte finns på andra platser utöver den som Affinion har upplysts om. Det kan till exempel röra sig om externa servrar, persondatorer eller andra webbplatser. Vidare kan Affinion inte garantera att Affinion kommer att kunna ta bort det innehåll som kunden önskar ta bort. 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. 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. Om webbplatsen är av en karaktär som gör det olagligt för Affinions anställda att besöka webbplatsen kan det också vara omöjligt för Affinion att få bort den kränkande informationen. Om Affinion inte kan få bort materialet i fråga, skall detta framgå av en avslutande rapport som sänds till Kunden. Affinion skall i sådana fall vägleda Kunden med tanke på vad Kunden själv kan göra för att få bort innehållet.