

# Allmänna villkor för Näthjälpen

Dessa villkor gäller från 1 mars 2019, och gäller fram till avtalet ersätts av nya villkor eller upphör.

Näthjälpen ("Tjänsten") tillhandahålls av Affinion International AB, ("Affinion") till dig ("Kunden") som är Barn och Ungdomskund hos Swedbank eller sparbankerna. Dessa Allmänna villkor ("villkoren" eller "dessa villkor") beträffande Tjänsten gäller mellan Kunden och Affinion.

## Tjänstens syfte

Tjänsten är avsedd som en hjälp att avlägsna oönskat och kränkande innehåll som har offentliggjorts på internet utan Kundens samtycke. I tjänsten ingår även att avsluta falska profiler som har registrerats i Kundens namn.

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

- Oönskade och/eller kränkande bilder och videoklipp
- Kränkande kommentarer och hot
- Mobbingrelaterat och/eller annat trakasserande innehåll
- Falska profiler på sociala medier
- Kontrollen över hackade användarkonton och e-postkonton
- Avindexering av i sökresultat och information på internet

## 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 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 Kundens profiler (och tillhörande bilder, text, videoklipp) kan avlägsnas eller döljas.

## Assistans

Kunden 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 Kunden konkret bär sig åt för att avlägsna och rensa bort oönskat material som har lagts ut på internet
- Information om hur Kunden kan radera falska profiler och städa upp i användarkonton
- Rådgivning om hur Kunden bör argumentera med webbplatsen och vad Kunden kan kräva enligt gängse riktlinjer och lagstiftning

*Process vid Assistans*

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.

*Handläggning inkluderar:*

- Affinion kontaktar ägarna till webbplatsen med begäran om att oönskade och/eller kränkande uppgifter/bilder och personuppgifter ska avlägsnas
- Affinion följer upp och ser till att informationen verkligen blir raderad

*Process vid Handläggning -fullmakt:*

Affinion får en fullmakt från Kunden, företrädd av behöriga företrädare, och håller Kunden eller företrädarna, beroende på vad som överenskomms i det enskilda fallet, informerad under processen.

Affinion kommer att begära samtycke från Kund som är över 13 år i de fall föräldrarna/ förmyndare kontaktar Affinion å dennes vägnar.

## Förutsättningar

- Webbsidan är av en karaktär som gör det tillåtet för Affinion att besöka det
- Affinion 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

## Begränsningar

Det finns inga begränsningar i form av exempelvis antalet timmar Kunden kan använda Tjänsten, men Affinion kan inte garantera att Affinion kommer kunna ta bort det innehåll som Kunden önskar få 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, 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 Affinion inte garantera att innehållet som önskas avlägsnas inte finns på andra platser utöver den som Kunden har upplysts om. Det kan till exempel röra sig om personatorer eller andra webbplatser. Om Affinion inte kan få bort materialet i fråga, kommer detta framgå i ett förklarande/sammanfattande mail som skickas till Kunden. Affinion kommer i sådana fall vägleda Kunden om hur och vad Kunden själv kan göra för att få bort innehållet.

## Pris och avtalsperiod

Tjänsten ingår f n i Swedbanks och sparbankernas Barn och Ungdomserbjudande och Kunden betalar inget för Tjänsten till Affinion. Kunden har rätt att utnyttja Tjänsten i enlighet med dessa villkor så länge Swedbank och sparbankerna erbjuder tillgång till tjänsten. Om Kunden inte längre är Barn och Ungdomskund hos Swedbank och sparbankerna kommer Kunden inte längre att ha tillgång till Tjänsten.

## Ändring av villkor

Affinion kan ersätta dessa villkor med nya villkor med 30 dagars varsel. Om Kunden har ett pågående ärende kommer dock dessa villkor att gälla tills ärendet har avslutats. Kunden kan när som helst säga upp Tjänsten.

## Hantering av personuppgifter

Affinion International AB är personuppgiftsansvarig för personuppgifter rörande Kunden (eller Kundens förälder eller förmyndare) som Affinion samlar in från Kunden (eller Kundens förälder eller förmyndare) eller en tredje part i samband leverans av Tjänsten. Personuppgifter som samlas in är uppgifter som är nödvändiga för att registrera Kunden och leverera Tjänsten, och omfattar bland annat Kundens (evt Kundens förälders eller förmyndares) namn, telefonnummer, adress, och e-postadress, samt information om Kundens (evt Kundens förälders eller förmyndares) användning av Tjänsten.

Ändamålet med behandlingen är att leverera Tjänsten (härunder ge Kunden råd och kontakta eventuella webbplatser eller andra tredjeparter å Kundens vägnar), att svara på frågor från Kund och behandla eventuella klagomål, att leverera en bättre tjänst till Kunden baserat på

Kundens förfrågningar och Kundens tidigare användning av Tjänsten, samt att försvara eventuella rättsliga anspråk.

Den rättsliga grunden för behandlingen är att behandlingen är nödvändig för att fullgöra ett avtal i vilket Kunden (och evt Kundens förälder eller förmyndare) är part, och att behandlingen är nödvändig för ändamål som rör Affinions berättigade intressen (dvs. att leverera en bättre tjänst genom att kunna ge anpassade råd samt att försvara eventuella rättsliga anspråk).

Affinion behandlar personuppgifter i enlighet med gällande lag och Affinions Personuppgiftspolicy. Affinions Personuppgiftspolicy hittar du här: <https://affinion.se/privacy-policy/>. Personuppgiftspolicyn innehåller detaljerat information om hur Affinion behandlar personuppgifter och Kundens rättigheter.

#### **Kontaktinformation och generell information om Affinion**

Bolagsnamn: Affinion International AB  
Organisationsnummer: 556277-5824  
Kontor: Birger Jarlsgatan 58, 114 29 Stockholm  
Postadress: Affinion International AB, Box 19154, 104 32 Stockholm  
Telefonnummer: +46 (0)8- 564 82 860  
E-post: [kundservice@nathjalpen.nu](mailto:kundservice@nathjalpen.nu)  
Webbsida: [www.affinion.se](http://www.affinion.se)

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

#### **Klagomål**

Vid frågor eller klagomål beträffande Tjänsten kan Kunden kontakta Affinion på telefonnummer +46 (0)770-457 206 eller e-post: [kundservice@nathjalpen.nu](mailto:kundservice@nathjalpen.nu). Vidare kan Kunden vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) på telefonnummer +46(0)8-50886000 eller via e-post [arn@arn.se](mailto:arn@arn.se). Kunden kan också göra anmälan på ARNs webbplats: <http://www.arn.se/>. I sista hand kan Kunden vända sig till allmän domstol.

#### **Gällande lag och språk**

Svensk lag tillämpas på detta avtal. Dessa villkor tillhandahålls på svenska. Affinion kommer under avtalstiden kommunicera med Kunden på svenska.

#### **Avslutande av Tjänsten**

Affinion har rätt att avsluta Tjänsten om Kunden missbrukar Tjänsten eller inte uppträder i enlighet med de avtal, råd eller riktlinjer som utfärdats av Affinion.

#### **Ansvar**

Affinion 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.