

# Vilkår for Danske Bank Assistanse

Danske Bank Assistanse (Tjenesten) leveres av TENERITY AS, heretter kalt TENERITY, på Danske Banks vegne. Danske Bank gjør Tjenesten tilgjengelig for deg som er World Elite kunde, heretter kalt Kunden. Disse vilkårene gjelder mellom Kunden og Danske Bank. Vilkaene gjelder fra 01.05.2021 og til vilkaene erstattes av nye vilkaer eller tjenesten opphører. Enkelte deler av Tjenesten gjelder ogsa for familiemedlemmer med samme adresse som Kunden. Hvis familiemedlemmer benytter Tjenesten, eller familiemedlemmets foreldre/verge benytter Tjenesten på familiemedlemmets vegne, godtar familiemedlem/ foreldre/verge disse vilkaene.

## Tjenesten omfatter

### Sperring av kort

På vegne av Danske Bank sperrer TENERITY betalings- og kredittkort utstedt av Danske Bank i Norge, Sverige og Finland. Kunden må identifisere seg med navn, adresse og personnummer.

### Hjelp ved ID-tyveri

#### Tjenestens formål

Tjenesten er ment å bidra til å forebygge og oppdage identitetstyveri, samt begrense eventuelle økonomiske tap som følge av identitetstyveri. Kunden får tilgang til rådgivning fra Hjelp ved ID-tyveri for å redusere risikoen for identitetstyveri og oppdage eventuell økonomisk svindel som følge av identitetstyveri så tidlig som mulig. Hvis Kunden har vært utsatt for økonomisk svindel som følge av identitetstyveri, hjelper Hjelp ved ID-tyveri Kunden med å begrense omfanget og eventuelle økonomiske tap. Tjenesten kan ikke garantere at identitetstyveri ikke inntreffer.

#### Når gjelder Hjelp ved ID-tyveri

Hjelp ved ID-tyveri gjelder i den perioden som Kunden har rett til å benytte seg av Tjenesten som kunde hos Danske Bank. Tjenesten gjelder kun for Kunden som privatperson.

### Definisjoner

Identitetstyveri omfatter situasjoner der en tredjepart, uten Kundens samtykke, benytter seg av Kundens identitet og/eller legitimasjon for å begå økonomisk svindel eller annen kriminell handling som kan medføre økonomisk tap for Kunden. Det kan for eksempel innebære at noen i Kundens navn søker om lån eller kredittkort, åpner en bankkonto, bestiller varer eller registrerer et mobilabonnement.

Med identitet og/eller legitimasjon forstås enhver form for legitimasjon som kan bekrefte Kundens identitet, for eksempel personnummer, signatur, pass eller annen legitimasjon. Kortbedrageri, for eksempel skimming eller misbruk av PIN-kode, anses ikke som identitetstyveri.

#### Hvordan benytte Hjelp ved ID-tyveri?

Dersom Kunden har spørsmål om identitetstyveri eller har vært utsatt for identitetstyveri kontakter Kunden Hjelp ved ID-tyveri på telefon +47 987 05522 eller e-post [ID@assistansemail.danskebank.no](mailto:ID@assistansemail.danskebank.no) Kunden kan ringe hele døgnet, alle dager. Kvalifiserte saksbehandlere for ID-relaterte saker er tilgjengelige hverdager 08.00-17.00.

### Hva omfattes av tjenesten?

#### Forebygge

- Kunden mottar rådgivning via telefon om hvordan man kan redusere risikoen for å bli utsatt for et identitetstyveri, samt hvordan man kan oppdage og begrense konsekvensene av et identitetstyveri
- Kunden har tilgang til telefonassistanse 24 timer i døgnet

#### Oppdage

Hvis Kunden mistenker et identitetstyveri hjelper TENERITY saksbehandlere Kunden med:

- Å innhente opplysninger, fra for eksempel kredittgivere og kredittopplysningsforetak, for å kartlegge om et identitetstyveri har funnet sted og om det har resultert i økonomisk bedrageri eller forsøk på bedrageri
- Å kartlegge omfanget av økonomisk svindel som følge av et identitetstyveri

#### Begrense

Hvis Kunden har vært utsatt for økonomisk svindel som følge av et identitetstyveri, hjelper TENERITY saksbehandlere med å iverksette tiltak på Kundens vegne for å begrense konsekvensene og unngå økonomiske tap. Eksempler på slike tiltak:

- Opprette frivillig kredittsperre
- Bestride og avvise urettmessige betalingskrav
- Bestride urettmessige anmerkninger i kredittopplysningsdatabaser

### Fullmakt

TENERITY innhenter fullmakt fra Kunden i de tilfeller der TENERITY trenger å ta kontakt med kredittgivere, kredittopplysningsforetak eller andre instanser for å hjelpe Kunden med å innhente opplysninger eller iverksette tiltak for å begrense økonomiske tap som følge av identitetstyveri.

### Samtykke fra familiemedlemmer over 15 år

Tjenesten kan ogsa brukes av familiemedlemmer (bosatt på samme adresse). TENERITY vil innhente samtykke fra familiemedlemmer over 15 år i de tilfeller hvor foreldre eller verge kontakter TENERITY på familiemedlemmets vegne.

### Hva omfattes ikke

- Identitetstyveri som har oppstått som følge av Kundens straffbare handlinger
- Eventuelle økonomiske tap
- Krav fra kreditorer utenfor Norden som ikke er sendt fra et norsk inkassobyrå eller rettsinstans
- Tiltak som normalt utføres av en advokat eller kostnadene for juridisk bistand. (Disse kostnadene dekkes i en del tilfeller av retts hjelpsforsikringer eller eventuelle andre tilleggsforsikringer – vennligst kontroller med ditt forsikrings selskap)

## **Kundens forpliktelser**

For at TENERITY skal kunne hjelpe KUNDEN må KUNDEN gjøre følgende:

- Kontakte TENERITY så snart et identitetstyveri oppdages eller det er mistanke om at et identitetstyveri har funnet sted
- Anmelde identitetstyveriet til Politiet
- Fremskaffe fullstendige og korrekte opplysninger og dokumenter om forhold som har betydning i saken

Det finns ingen begrensninger i form av for eksempel antall timer som KUNDEN kan benytte Tjenesten, men Hjelp ved ID-tyveri kan aldri garantere at kreditorer trekker tilbake eller sletter økonomiske krav. Hjelp ved ID-tyveri har rett til å avslutte saken dersom Hjelp ved ID-tyveri etter en samlet vurdering konkluderer med at videre behandling ikke har noen hensikt. For eksempel hvis det ikke er mulig å bevise at det ikke er KUNDEN selv som har foretatt de aktuelle økonomiske transaksjonene.

## **Nettsletting**

### **Tjenestens formål**

Tjenesten skal hjelpe KUNDEN med å fjerne personlig uønsket og krenkende innhold fra internett som er publisert uten KUNDENS samtykke. I tjenesten inngår også hjelp med å lukke falske profiler som er opprettet i KUNDENS navn.

### **Eksempler på hva TENERITY kan hjelpe med**

- Uønskede og /eller krenkende bilder og videoer
- Krenkende kommentarer og trusler
- Mobbing og annet sjikanerende materiale
- Falske profiler på sosiale medier
- Hackede bruker- og e-maillonti
- Avindeksering av søkeresultat og informasjon på internett

### **Når gjelder Nettsletting?**

Nettsletting gjelder i den perioden som KUNDEN har rett til å benytte seg av Tjenesten som kunde hos Danske Bank.

### **Hvordan benytte Nettsletting?**

Dersom KUNDEN har spørsmål om hvordan fjerne uønsket materiale på nettet eller ønsker hjelp til å få fjernet uønsket materiale på nettet kontakter KUNDEN Nettsletting på telefon +47 987 05522 eller e-post [id@assistansemail.danskebank.no](mailto:id@assistansemail.danskebank.no) KUNDEN kan ringe hele døgnet, alle dager. Kvalifiserte saksbehandlere for Nett-relaterte saker er tilgjengelige hverdager 08.00-17.00.

### **Hva omfattes av tjenesten?**

#### **Forebyggende rådgivning**

KUNDEN kan motta forebyggende rådgivning om hvordan KUNDEN kan unngå at uønsket materiale blir spredt på internettet.

Eksempler på forebyggende rådgivningen:

- Råd og veiledning om nettvett
- Råd og veiledning om barn og nettbruk
- Råd og informasjon om sikkerhetsinnstillinger og brukervilkår på kjente nettsider

- Informasjon om hvilke regler og rettigheter som gjelder for materiale som deles på nettet
- Veiledning i hvordan egne profiler (og tilhørende bilder, tekst, videoer) kan slettes eller skjules

## **Assistanse**

KUNDEN kan få assistanse med å fjerne konkret uønsket materiale fra internettet. Eksempler på assistanse:

- Hjelp til å undersøke om det uønskede materiale kan kreves fjernet
- Veiledning i hvordan KUNDEN kan fjerne og rydde opp i konkret uønsket materiale
- Hjelp til å fjerne falske profiler og/eller rydde opp i brukerkontoer
- Rådgivning om hvordan det bør argumenteres overfor nettstedet, og informasjon om hva som kan kreves av nettstedet i henhold til retningslinjer og lovgivning

## **Begrense- overtakelse av sletteprosessen**

Nettsletting kan overta arbeidet med å slette uønskede materiale på nettet hvis KUNDEN sender URL-adresser til det aktuelle materiale.

Eksempler på overtakelse av sletteprosessen:

- Nettsletting kontakter aktuelle eiere av nettsteder med forespørsel om å fjerne uønsket og/eller krenkende informasjon/bilder og personlig informasjon som omhandler KUNDEN.
- Nettsletting følger opp overfor nettstedene
- Nettsletting holder KUNDEN løpende orientert om prosessen

## **Fullmakt**

Hvis TENERITY skal overta saken for KUNDEN, skal KUNDEN sende en fullmakt til TENERITY.

## **Forutsetninger for bruk av tjenesten**

- Websiden er av en karakter som gjør det lovlig for Nettsletting å besøke den
- Materialet er tilgjengelig for Nettsletting. (Eksempel på utilgjengelig materiale er materiale som er lagt ut i lukkede grupper på sosiale medier)
- Størstedelen av materiale er på enten norsk, dansk, svensk, finsk eller engelsk

## **Begrensninger ved bruk av tjenesten**

Det er ingen begrensninger i form av for eksempel antall timer som KUNDEN kan benytte Tjenesten, men Nettsletting kan ikke garantere at Nettsletting vil være i stand til å få fjernet det materiale som KUNDEN ønsker å slette. I enkelte tilfeller kan det være vanskelig å få fjernet innhold fra nettsteder, f.eks. fordi innholdet ikke er i strid med gjeldende retningslinjer for de aktuelle nettstedene og/eller gjeldende lov, eller fordi henvendelsen gjelder utenlandske nettsteder som ikke omfattes av norsk lovgivning. Det kan også være vanskelig å få fjernet innhold fra nettsteder som ikke svarer på gjentatte henvendelser om å fjerne konkret materiale. Videre kan Nettsletting ikke garantere at innholdet som ønskes fjernet ikke er publisert andre steder på nettet enn det(de) sted(er) som KUNDEN har informert om. (Dette kan eksempelvis være på pc'er eller andre nettsteder). Hvis Nettsletting ikke er i stand til å få fjernet det aktuelle materiale, vil dette fremgå av en avsluttende mail som sendes

Kunden. Nettsletting vil i slike tilfeller veilede Kunden med hensyn til hva Kunden eventuelt selv kan gjøre for å gå videre med saken.

### **Nødkontanter**

Ved tap av registrerte bank- og kredittkort i utlandet kan Kunden låne inntil NOK 5 000 i midlertidige nødkontanter. Beløpet betales i lokal valuta til Kunden der Kunden befinner seg. Kursen er dagsaktuell vekslingskurs på valutaen. Nødkontantene er tilgjengelig i 48 timer fra det tidspunkt Kunden får beskjed om å hente kontantene. Etter dette er det ikke lenger mulig å hente kontantene. Kunden må alltid kunne legitimere seg ved utbetaling av nødkontanter. Om Kunden ikke kan legitimere seg blir utbetalingsbeløpet for nødkontanter begrenset eller uteblir helt. Hvis Kundens har fått frastjålet pass/legitimasjon må Kunden fremvise en bekreftelse på at tyveriet er anmeldt til politiet.

Tenerity kan i noen tilfeller være forhindret fra å utbetale nødkontanter i enkelte land på grunn av begrensninger hos Teneritys leverandør(er), gjeldende lover og regler eller andre spesielle omstendigheter som for eksempel uroligheter, krig eller liknende forhold. Søknad om nødkontanter må skje per telefon til Tenerity.

### **Nøkkelservice**

Kunden får en nøkkelbrikke for identifisering og retur av mistede nøkler. Hver nøkkelbrikke har et unikt ID-nummer som er registrert på Kunden og en instruksjon til finneren. Finneren legger nøklene i posten for videresendelse til Tenerity. Tenerity ser deretter til at nøklene returneres kostnadsfritt til Kunden. For at Tenerity skal kunne håndtere nøkkelbrikkene i henhold til vilkårene må Kunden oppgi korrekte personopplysninger ved registrering. Når Tjenesten avsluttes opphører Teneritys ansvar for å returnere nøkler som er funnet, hvorpå disse kasseres.

### **Bagasjeservice**

Kunden får utlevert bagasjemerker med unike forhåndsregistrerte nummer. Finneren av eventuelt mistet/frastjålet bagasje oppfordres til å kontakte Tenerity, som deretter kontakter kunden med videre informasjon.

## **Generelt**

### **Pris og avtaleperiode**

Tjenesten inngår i Kundens avtale med Danske Bank og Kunden betaler ingenting for Tjenesten til Tenerity. Kunden har rett til å benytte Tjenesten i henhold til disse vilkår så lenge Danske Bank tilbyr Kunden tilgang til Tjenesten. Om Kunden ikke lenger er kunde hos Danske Bank vil Kunden ikke lenger ha tilgang til Tjenesten.

### **Teneritys håndtering av personopplysninger**

Danske Bank er behandlingsansvarlig for personopplysninger vedrørende Kunden (og eventuelle familiemedlemmer) som Tenerity samler inn fra Kunden (og eventuelle familiemedlem, foreldre eller verge), eller en tredjepart i forbindelse med leveranse av Tjenesten. Personopplysninger som samles inn er opplysninger som er nødvendige for å levere Tjenesten, og omfatter blant annet Kundens navn, adresse, e-postadresse, telefonnummer, personnummer, kortnummer og i noen tilfeller kredittopplysninger.

Formålet med behandlingen er å levere Tjenesten, herunder gi Kunden/familiemedlem/foreldre/verge råd og kontakte eventuelle kortutstedere eller kreditorer på Kundens eller familiemedlems vegne, å svare på spørsmål fra Kunden/familiemedlem/foreldre /verge og behandle eventuelle klager, å yte bedre service basert på Kundens/familiemedlems/foreldres /verges forespørsler og tidligere bruk av Tjenesten, samt å forsvare eventuelle rettskrav.

Det rettslige grunnlaget for behandlingen er at behandlingen er nødvendig for oppfyllelse av en avtale med Kunden (og eventuelle familiemedlem/foreldre/verge), og at behandlingen er nødvendig for formål knyttet til Danske Banks berettigede interesser (dvs. å yte bedre service gjennom å gi tilpassede råd samt å forsvare mot eventuelle rettskrav).

Tenerity behandler personopplysninger i henhold til gjeldende lov og Danske Banks instruksjoner.

### **Kontaktinformasjon og generell informasjon om Tenerity**

Foretaksnavn: Tenerity AS

Organisasjonsnummer: 939118756

Kontor: Kjørbokollen 30, 1337 Sandvika

Postadresse: Tenerity AS, Postboks 185, N-1377 Billingstad

Telefon: +47 66 98 66 00

Webside: <https://www.tenerity.com/no>

Teneritys forretningsvirksomhet er i hovedsak innenfor merverdimarkedsføring og leveranse av lojalitetsskapende produkter og tjenester.

### **Klager**

Ved spørsmål eller klager angående Tjenesten kan Kunden kontakte Tenerity på telefonnummer +47 987 05522 eller e-post [worldelite@assistansemail.danskebank.no](mailto:worldelite@assistansemail.danskebank.no).

### **Gjeldende lov**

Norsk lov gjelder for disse vilkårene.