

## Vilkår Web Cleanup

### Vilkår 691.1

Disse vilkår gjelder fra 01.10.2021, og gjelder frem til avtalen erstattes av nye vilkår eller opphører.

Web Cleanup, heretter Tjenesten, leveres av Goudas samarbeidspartner Tenerity AS, heretter Tenerity. Tjenesten er tilgjengelig for Gouda reiseforsikringskunde, heretter Kunden. Disse betingelser gjelder mellom Kunden og Tenerity. Tjenesten trer i kraft samtidig med at reiseforsikringen trer i kraft og gjelder så lenge reiseforsikringen er i kraft, og inneholder Tjenesten.

#### Tjenestens formål

Å gi praktisk hjelp når nettmisbruk har inntruffet.

#### Hvem kan benytte Tjenesten

Tjenesten kan benyttes av Kunden og medlemmer av Kundens husstand som er omfattet av reiseforsikringen.

#### Slik fungerer Tjenesten – Web Cleanup

Tjenesten hjelper brukeren med å fjerne personlig uønsket og krenkende innhold fra internett som er publisert uten brukerens samtykke. I Tjenesten inngår også hjelp med å lukke falske profiler som er opprettet i brukerens navn.

Eksempler på innhold som Tjenesten 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-postkonti
- Avindeksering av søkeresultat og informasjon på internett

Kunden har tilgang til rådgivning, assistanse, samt mulighet for å la Tenerity overta sletteprosessen.

#### Assistanse

Brukeren 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 brukeren 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

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

Eksempler på overtakelse av slette-prosessen:

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

Brukeren kan også motta forebyggende rådgivning om hvordan brukeren kan unngå at uønsket materiale blir spredd på internettet

#### Fullmakt

Hvis Tenerity skal overta saken for brukeren, skal brukeren sende en fullmakt til Tenerity.

#### Forutsetninger for bruk av Tjenesten

- Nettsiden er av en karakter som gjør det lovlig for Tenerity å besøke den
- Materialet er tilgjengelig for Tenerity. (Eksempel på utliggendelig 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 eller andre brukere kan benytte Tjenesten, men Tenerity kan ikke garantere at Tenerity vil være i stand til å få fjernet det materiale som brukeren 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 Tenerity ikke garantere at innholdet som ønskes fjernet ikke er publisert andre steder på nettet enn det(de) sted(er) som brukeren har informert om. (Dette kan eksempelvis være på pc'er eller andre nettsteder). Hvis Tenerity ikke er i stand til å få fjernet det aktuelle materiale, vil dette fremgå av en avsluttende mail som sendes brukeren. Tenerity vil i slike tilfeller veilede brukeren med hensyn til hva brukeren eventuelt selv kan gjøre for å gå videre med saken.

## Generelt

### Pris og avtaleperiode

Tjenesten inngår som del av Kundens reiseforsikring hos Gouda og Kunden betaler ikke for Tjenesten direkte til Tenerity. Kunden og andre brukere dekket av forsikringen som nevnt ovenfor har rett til å benytte Tjenesten i henhold til disse vilkårene så lenge Gouda tilbyr brukeren tilgang til tjenesten. Dersom Kunden og/eller andre brukere ikke lenger er dekket av reiseforsikring hos Gouda, vil Kunden/brukerne ikke lenger ha tilgang til Tjenesten.

### Klager

Ved spørsmål eller klager angående Tjenesten kan Kunden kontakte Tenerity på telefonnummer +47 67 57 58 23 eller via e-post på [gouda@idsikring.no](mailto:gouda@idsikring.no).

### Ansvar

Tenerity er ikke ansvarlig for skade, tap eller forsinkelser som oppstår på grunn av myndigheters beslutninger, krigshendelser, streik, lockout, blokade, brann, eksplosjon, virusangrep, sabotasje eller liknende hendelser som betegnes som force majeure

### Teneritys behandling av personopplysninger

Tenerity AS er behandlingsansvarlig for personopplysninger om Kunden og andre brukere som Tenerity samler inn fra Kunde/bruker, Gouda eller tredjepart i forbindelse med leveranse av Tjenesten og håndtering av eventuelle spørsmål eller klager fra Kunden/brukeren. Personopplysninger

som samles inn er opplysninger som er nødvendige for å levere Tjenesten og håndtere spørsmål/klager, og omfatter for eksempel Kundens/brukerens navn, e-postadresse og personnummer, samt informasjon om Kundens/brukerens sak og bruk av Tjenesten.

Tenerity behandler personopplysninger i henhold til gjeldende lov og Teneritys Personvernerklæring. Personvernerklæringen finner du: <https://tenerity.com/regulatory>

Personvernerklæringen inneholder detaljert informasjon om hvordan Tenerity behandler Kundens personopplysninger og Kundens rettigheter.

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

Selskapets navn: Tenerity AS  
Organisasjonsnummer: 939 118 756  
Kontor: Kjørbokollen 30, 1337 Sandvika  
Postadresse: Tenerity AS,  
Postboks 185, N-1377 Billingstad  
Telefonnummer: +47 67 57 58 23  
E-post: [gouda@idsikring.no](mailto:gouda@idsikring.no)  
Nettside: [www.tenerity.com/no](http://www.tenerity.com/no)

Teneritys hovedsakelige virksomhet er utvikling og drift av lojalitetsprogrammer, blant annet til forsikring.

#### **Opphør av Tjenesten**

Kundens og andre brukeres tilgang til Tjenesten opphører når Gouda ikke lenger gjør Tjenesten tilgjengelig for Kunden/brukeren.

Tenerity har rett til å avslutte Tjenesten dersom Kunden eller andre brukere misbruker Tjenesten. Tenerity kan også avslutte behandling av saker dersom brukeren ikke følger Teneritys instruksjoner. Brukere kan også når som helst be Tenerity om å avslutte behandling av en sak.