

Telenor Udvidet Tryghedspakke (tidligere NetSikker Plus) af 03.03.2025

Indhold

1. Parter i denne forsikringsaftale	2
2. Forsikringsperiode	2
3. Hvad er omfattet af forsikringen	2
3.1 Juridisk rådgivning	3
3.2 Juridisk rådgivning ved tvist (retshjælpsdækning)	5
3.3. Undtagelser	5
3.4 Dækning af økonomisk tab	5
4. Hvordan tager Medlemmet forsikringen i brug	7
5. Medlemmets forpligtelser	7
6. Selskabets forpligtelser og rettigheder	8
7. Persondata	8
8. Samtykke	9
9. Uenighed om sagens behandling	9
10. Definitioner	9
11. Baggrundsret	11

1. Parter i denne forsikringsaftale

Der er indgået kollektiv forsikringsaftale mellem Telenor A/S ("Telenor" eller "Forsikringstager") og HELP Forsikring ("Selskabet") til fordel for kunder hos Telenor med en Udvidet Tryghedspakke.

Forsikringstager er Telenor. Enhver Telenor-kunde som har tegnet en Udvidet Tryghedspakke, samt dennes Husstand, som det er defineret i punkt 10, er sikret efter forsikringsaftalen.

Forsikringen gælder for Telenor-kunder, som har tegnet en Udvidet Tryghedspakke samt dennes Husstand. I det følgende betegnes Telenor-kunder, som har tegnet en Udvidet Tryghedspakke samt dennes Husstand, som "Medlem". Medlemmet er dækket som privatperson og handlingen/krænkelsen skal være knyttet til vedkommende som privatperson.

Forsikringspræmien betales som en del af den Udvidet Tryghedspakke. Ved tegning af den Udvidet Tryghedspakke opnår Medlemmet automatisk medlemskab i den kollektive forsikringsaftale.

2. Forsikringsperiode

Forsikringsperioden for den kollektive forsikringsaftale er 12 måneder. Forsikringsaftalen fornyes derefter automatisk. Medlemmernes rettigheder reguleres i henhold til den kollektive forsikringsaftale, og forsikringsperioden kan derfor blive kortere end 12 måneder, hvis den Udvidet Tryghedspakke tegnes i forsikringsperioden. Det står Telenor frit for at opsiges eller forny forsikringen.

Telenor er forpligtet til at give Medlemmerne information om forsikringen i forsikringstiden og informere medlemmerne ved forsikringens ophør.

Selskabet har mulighed for at foretage ændringer i forsikringsvilkårene ved hvert hovedforfald.

Forsikringen opsiges såfremt Medlemmet opsiges den Udvidet Tryghedspakke. Desuden vil forsikringen ophøre såfremt samarbejdsaftalen mellem Telenor og Selskabet ophører.

3. Hvad er omfattet af forsikringen

I forbindelse med Identitetstyveri, Digital krænkelse, Misbrug af betalingskort og Online forbrugerkøb, jf. punkt 10, dækker forsikringen juridisk rådgivning. I punkterne 3.1 og 3.2 er det nærmere beskrevet, hvad Medlemmet kan få hjælp til – både forebyggende og når skaden er sket. Skaden skal være indtruffet og konstateret i forsikringsperioden.

I tillæg dækker forsikringen udbetaling af beløb til Medlemmet for tabt arbejdsfortjeneste og Medlemmets behov for psykologbistand som følge af Identitetstyveri og Digitale Krænkelser. Endvidere dækker forsikringen udbetaling af kompensation ved Online forbrugerkøb, hvor varen ikke kommer frem, økonomisk tab som følge af Identitetstyveri samt ved fejkøb af app. Beløbsgrænser samt krav til og vurdering af udbetaling, er nærmere reguleret i punkt 3.4.

Er flere Medlemmer, som er omfattet af forsikringen, udsat for den samme handling/krænkelse og har Medlemmerne samme – eller overvejende ligestillede interesser – kan Selskabet anmode om, at Medlemmerne benytter samme advokat. Medlemmer i disse tilfælde vil også være begrænset til én forsikringssum. Begrænsningen gælder også, hvis der er flere forsikringselskaber som har givet dækning til forskellige parter.

Forsikringen gælder alene sager med dansk, norsk eller svensk værning.

3.1 Juridisk rådgivning

Medlemmet har ret til 30 timers juridisk rådgivning pr. 12 måneder knyttet til følgende punkter:

Identitetstyveri omfatter:

- Før Skaden:
 - Generelle og specifikke råd til, hvordan Identitetstyveri sker, og hvad man kan gøre for at forhindre det.
 - Generelle og specifikke råd om, hvordan man forholder sig, såfremt man har mistanke om Identitetstyveri, eller om man selv har begået en handling, der kan medvirke hertil.
- Efter Skaden:
 - Begrænse skadeomfanget/forebygge økonomisk tab som følge af Skaden.
 - Fastslå om økonomiske uregelmæssigheder har fundet sted og omfanget af disse.
 - Iværksætte tiltag for at forhindre yderligere misbrug og bidrage til at tab bliver erstattet
 - Anmelde uregelmæssigheder på kontoudtog.
 - Afvise uberettigede pengekrav og bidrage til at fjerne uberettigede anmærkninger i nationale kreditvurderingsdatabaser.

Digital krænkelse omfatter:

- Før Skaden:
 - Forebyggelse af krænkelser på nettet, herunder råd om ophavsret og persondata knyttet til brug på de sociale medier.
 - Generelle og specifikke råd knyttet til digitale krænkelser, herunder hvordan disse kan indtræffe, og hvad man kan gøre for at forhindre en krænkelse.
 - Generelle og specifikke råd om, hvordan man skal forholde sig, såfremt man har mistanke om en Digital Krænkelse, eller om man selv har begået en handling, der kunne medvirke hertil.
- Efter Skaden:
 - Politianmeldelse af lovstridig publicering på internet.
 - Bistå i forbindelse med sletning af publicering af information/billeder, herunder dialog med den part som har delt informationen.
 - Vejledning omkring Medlemmets ophavsret.
 - Dialog og forhandling med indehaver af hjemmeside/domæne ved Digital krænkelse.
 - Økonomisk tab opstået som direkte følge af Skaden, samt tab af ikke-økonomisk art (oprejsning).
 - Vurdering af hvorvidt der er retsligt grundlag for at fremsætte krav om erstatning overfor skadevolder, som dette er defineret i punkt 10.

Misbrug af betalingskort omfatter:

- Før Skaden:
 - Hvordan misbrug af debet- og kreditkort sker og hvordan det kan forhindres.

- Generelle og specifikke råd om, hvordan man skal forholde sig, såfremt man har mistanke om Misbrug af betalingskort, eller om man selv har begået en handling, der kunne medvirke hertil.
- Efter Skaden:
 - Håndtere dialog med banker eller lignende institutioner efter betalingsloven for at få dækket Medlemmets tab.
 - Begrænse skadeomfanget/forebygge økonomisk tab som følge af Skaden.
 - Fastslå om økonomiske uregelmæssigheder har fundet sted og omfang af disse.
 - Iværksætte tiltag for at forhindre yderligere misbrug og bidrage til at tab bliver erstattet.
 - Anmelde uregelmæssigheder.
 - Afvise uberettigede pengekrav og bidrage til at fjerne uberettigede anmærkninger i nationale kreditvurderingsdatabaser.
 - Bistå med klage til Det Finansielle Ankenævn.

Svindel omfatter:

- Før Skaden:
 - Generelle og specifikke råd til, hvordan svindel sker, og hvad man kan gøre for at forhindre det.
 - Generelle og specifikke råd til, hvordan man skal forholde sig, hvis man har mistanke om svindel, eller om man selv har begået en handling, der kunne medvirke hertil.
- Efter Skaden:
 - Begrænse skadeomfanget/forebygge økonomisk tab som følge af Skaden.
 - Fastslå om økonomiske uregelmæssigheder har fundet sted og omfang af disse.
 - Iværksætte tiltag for at forhindre yderligere misbrug og bidrage til at tab bliver erstattet.
 - Anmelde uregelmæssigheder.
 - Afvise uberettigede pengekrav og bidrage til at fjerne uberettigede anmærkninger i nationale kreditvurderingsdatabaser.
 - Bistå med klage til Det Finansielle Ankenævn.

Online forbrugerkøb omfatter:

- Før Skaden:
 - Generelle og specifikke råd forud for køb, herunder blandt andet råd til indgåelse af en købsaftale, og hvad man skal være særligt opmærksom på i forbindelse hermed samt hvilke forbrugerrettigheder, der gør sig gældende.
 - Generelle og specifikke råd til sikker handel på nettet, herunder hvordan man sikrer sig, at sælgerens virksomhed er troværdig forud for købet.
- Efter Skaden
 - Juridisk bistand relateret til Online forbrugerkøb af nye varer fra erhvervsdrivende via nethandel, herunder juridisk bistand i forbindelse med forsinket levering, manglende levering, fortrydelsesret og mangler. Ovenstående gælder, forudsat at købsaftalen indgås, mens Medlemmet er dækket af forsikringsaftalen, og sagens genstand overstiger DKK 3.000.

3.2 Juridisk rådgivning ved tvist (retshjælpsdækning)

Juridisk rådgivning for tvister nævnt i punkt 3.1 ydes frem til sagen er løst ved forlig eller behandlet ved de ordinære danske tvisteløsningsorganer.

Ved tvist dækkes indtil DKK 2 000 000 pr. forsikringstilfælde efter punkt 3.2, og maksimalt 2 tvister pr. 12 måneder. Se bestemmelser i punkt 6, *Selskabets forpligtelser og rettigheder*, for så vidt angår hvilke sagsomkostninger som er dækket indenfor forsikringssummens maksimalgrænse.

En tvist anses for opstået, såfremt et fremsat eller modtaget krav er bestridt, eller en modpart undlader at tage stilling til et krav inden rimelig tid.

3.3. Undtagelser

Juridisk rådgivning i henhold til punkt 3.1 og 3.2 gælder med undtagelse af følgende:

- Køb af brugte varer og varer fra en privatperson, auktionskøb og tjenesteydelser samt køb af motordrevet køretøj, herunder bil, båd, MC og campingvogn (ny og brugt)
- Køberetlige krav mod en anden kreditor end sælger
- En krænkelse/handling mod Medlemmet som deltager i, eller som medlem af en gruppe, f.eks. med politisk eller religiøs formål
- Sager, hvor Medlemmet har udvist groft uforsvarlig adfærd og/eller sager, hvor Medlemmet med forsæt har udleveret oplysningerne og indså eller burde have indset, at oplysningerne kunne misbruges til at opnå en uberettiget vinding
- Krav mod andre end bank, kortudsteder og kreditgiver relateret til Identitetstyveri og/eller Misbrug af Betalingskort
- Krav om økonomisk tab opstået som følge af Medlemmets erhvervsforhold
- Krav relateret til Medlemmet som erhvervsdrivende, herunder misbrug af Medlemmets betalingskort i erhvervsøjemed (f.eks. firmakort)
- Teknisk bistand til indhentning af dokumentation og teknisk bistand til sletning af indhold på nettet
- Varemærke-, design- og patentrettigheder
- Sager relateret til Medlemmets forsætlige eller svingagtige handling eller undladelse
- Straffesager
- Tvister mod Selskabet eller Forsikringstager eller i sager hvor der er interessekonflikt mellem Medlemmet, Selskabet og/eller Forsikringstager
- Sager relateret til skader som følge af radioaktivitet, kemiske katastrofer eller naturkatastrofer, terrorhandling, strejke/lockout, krig, revolution/optøjer eller tilsvarende force majeure hændelser

3.4 Dækning af økonomisk tab

Dækning mod fejkøb af (eller i) app

Har Medlemmet børn, som har foretaget et køb ved en fejl eller uden tilladelse, kan Medlemmet få udbetalt op til 2000 DKK.

Forsikringen dækker køb i app via Apple ID/App store eller Android Market/Google Play foretaget af børn i husstanden uden godkendelse fra Medlemmet/ægtefællen/samleveren. Dækningen omfatter børn i husstanden under 10 år og maks 3 udbetalinger per år per barn.

Identitetstyveri og Digitale Krænkelser

I tillæg til juridisk rådgivning efter punkt 3.1 og 3.2 har Medlemmet ret til økonomisk compensation fra Selskabet indenfor følgende punkter knyttet til Identitetstyveri og Digitale Krænkelser (ikke Misbrug af Betalingskort):

- Psykologbistand og tabt arbejdsfortjeneste DKK 40 000
- Andet økonomisk tab DKK 200 000

Forsikringen dækker alene økonomisk tab, hvor Medlemmet er udsat som privatperson og ikke i erhvervsøjemed.

Erstatning for tab indenfor dækningsoversigtens beløbsgrænser udbetales såfremt følgende 3 vilkår er opfyldt:

- Der foreligger en Skade i form af et Identitetstyveri eller en Digital krænkelse, jf. punkt 10
- Der kan dokumenteres et økonomisk tab som en direkte følge af den hændelse/skade, Medlemmet er blevet udsat for, samt
- Den krænkende part enten indså eller burde have indset, at Identitetstyveriet eller den Digitale Krænkelser var egnet til at påføre Medlemmet skade og et økonomisk tab. Vilkåret er opfyldt, hvis den krænkende information er delt utilsigtet eller forsætligt på internettet og handlingen er egnet til at påføre Medlemmet et økonomisk tab.

Erstatningsgrundlaget fastsættes efter det dokumenterede økonomiske tab i form af bekræftelse fra arbejdsgiver, løntræk, betalingskrav fra psykolog eller anden dokumentation som fastsætter størrelsen på et økonomisk tab for Medlemmet.

Online forbrugerkøb

Forsikringen dækker endvidere økonomisk compensation knyttet til Online forbrugerkøb af nye varer foretaget via nethandel fra en erhvervsdrivende, såfremt varen ikke kommer frem inden 90 dage, afgrænset til:

- Økonomisk tab, hvor købesummen er mellem DKK 500 og 10.000.

Den økonomiske compensation dækker Online forbrugerkøb af nye varer foretaget via nethandel fra en erhvervsdrivende i alle lande. Erstatning for tab inden for dækningens beløbsgrænser udbetales, såfremt følgende vilkår er opfyldt:

- Medlemmet har foretaget et køb som defineret i pkt. 3.1, jf. pkt. 10.
- Der kan dokumenteres et økonomisk tab.
- Medlemmet kan dokumentere, at varen ikke er kommet frem inden 90 dage, og
- Medlemmet kan fremlægge dokumentation på minimum to rykkere til sælgeren.

Medlemmet har ret til to udbetalinger pr. år.

Såfremt varen måtte komme frem efter udbetaling af økonomisk compensation, er Medlemmet forpligtet til at kontakte Selskabet hurtigst muligt, hvorefter Selskabet tager stilling til det videre forløb.

Generelle vilkår for erstatning

Medlemmet har pligt til at begrænse Skaden og det økonomiske tab. Skaden skal være konstateret i forsikringstiden. Alle Skader som skyldes samme begivenhed/hændelse regnes som ét skadetilfælde og henføres til det tidspunkt, hvor første skade blev konstateret.

Selskabet har ret til at inkludere udbetalte beløb for økonomisk tab i et eventuelt erstatningskrav, som fremmes på vegne af Medlemmet, ovenfor en krænkende part/modpart efter punkt 3.1 og 3.2. Enhver erstatning, som Medlemmet modtager fra andre, tilfalder Selskabet i det omfang Selskabet har udbetalt erstatning.

Selskabet dækker alene økonomisk tab i tilfælde, hvor dette ikke erstattes af Medlemmets arbejdsgiver, bank/kortselskab, fagorganisation eller andre ordninger som har til formål at beskytte Medlemmet mod økonomisk tab og/eller svindel.

4. Hvordan tager Medlemmet forsikringen i brug

Hvis Medlemmet ønsker juridisk rådgivning i forbindelse med Online forbrugerkøb, eller opdager at han/hun er udsat for Identitetstyveri, Svindel, en Digital krænkelse eller Misbrug af Betalingskort, skal Medlemmet hurtigst muligt tage kontakt til Selskabet:

E-mail: kontakt@helpforsikring.dk

Telefon: 39 90 09 00

Ved forsikringens ophør skal Medlemmet anmelde sagen til Selskabet snarest, dog senest 6 måneder efter at forsikringen er ophørt, jf. Forsikringsaftaleloven § 29, stk. 6. Der ydes ikke forebyggende juridisk rådgivning i henhold til punkt 3.1 efter forsikringsperiodens ophør.

5. Medlemmets forpligtelser

Medlemmet skal hurtigst muligt politianmelde Identitetstyveriet, Svindel, den Digitale Krænkelse eller Misbrug af Betalingsinstrument. Dokumentationen skal derefter fremsendes til Selskabet. Medlemmet kan også kontakte Selskabet for at få hjælp til at politianmelde forholdet.

Et Medlem som har ret til at bruge et debet- eller kreditkort skal anvende det i overensstemmelse med vilkår for udstedelse og brug af kortet. Medlemmet skal tage alle rimelige forholdsregler for at beskytte sine personlige sikkerhedsforanstaltninger knyttet til betalingsinstrumentet (debet- eller kreditkortet). Medlemmet skal uden ugrundet ophold underrette sin bank eller kortudsteder, såfremt Medlemmet bliver opmærksom på tab, tyveri eller uberettiget tilegnelse af betalingskortet og/eller får kendskab til uautoriseret brug.

Medlemmet skal fremvise og opbevare alle dokumenter, som har eller kan have betydning for sagen samt dækningen i henhold til denne forsikring. Medlemmet skal besvare alle spørgsmål fra Selskabet ærligt og efter bedste evne, og skal oplyse om alle forhold, som har eller kan have betydning for sagen. Medlemmet skal sørge for at anmelde forholdet til eksempelvis institution/bank/udsteder/foretagende/netsted, ligeså snart Medlemmet opdager, at personlige oplysninger, herunder kort og kreditkortnummer er bortkommet og/eller at en Digital krænkelse har fundet sted. Medlemmet kan få hjælp til dette fra Selskabet.

Såfremt Medlemmet undlader at besvare henvendelser fra Selskabet og/eller den sagsbehandler som er tilknyttet sagen, eller på anden måde ikke opfylder sine forpligtelser i henhold til disse forsikringsvilkår, kan retten til dækning bortfalde helt eller delvist.

6. Selskabets forpligtelser og rettigheder

Selskabet skal varetage Medlemmets rettigheder og bistå med behandlingen af alle krav som er opstået som følge af Online forbrugerkøb, Identitetstyveriet, Svindel, den Digitale Krænkelser eller Misbrug af Betalingskort.

Efter anmeldelse af sagen vil Medlemmet blive kontaktet af en sagsbehandler, som har særskilt kompetence inden for det retsområde som sagen vedrører og som vil have ansvaret for sagen.

Hvis Medlemmet efter punkt 3.2 ønsker at sagen i stedet skal håndteres af en advokat efter Medlemmets eget valg, skal dette straks meddeles Selskabet. Medlemmets rimelige og nødvendige juridisk rådgivning fra anden advokat, dækkes kun efter forespørgsel fra Medlemmet.

Selskabet afgør til enhver tid i samråd med kunden, hvilke skridt, der skal foretages i sagen, herunder om sagen skal indbringes for domstolene. Selskabet afgør om og hvornår sagsbehandlingen skal afsluttes. Afgørelsen kan træffes når Selskabet vurderer, at følgerne af Online forbrugerkøbet, identitetstyveriet, Svindlen, den Digitale Krænkelser eller Misbrug af Betalingskort er begrænset i rimelig grad.

Selskabet dækker ikke advokatombkostninger som overstiger tilkendte sagsombkostninger fastsat af retten. I sager hvor den retslige tvist er håndteret for Medlemmet af anden advokat efter Medlemmets valg, er Medlemmet forpligtet til, efter anmodning fra Selskabet, at anmode retten om at fastsætte advokatens godtgørelse i henhold til de vejledende salærtakster for den pågældende sag.

Det er en forudsætning for dækning af ombkostninger til anden advokat efter Medlemmets valg, at Selskabet senest to uger efter sagens afslutning har modtaget specificeret timeopgørelse og oversigt over eventuelt øvrige sagsombkostninger knyttet til opdraget. I det omfang at advokaten har repræsenteret Medlemmet ved retslig tvist ved domstolene, skal specificeret timeopgørelse og oversigt over eventuelt øvrige sagsombkostninger under alle omstændigheder være modtaget af Selskabet senest en uge efter dommen foreligger i den enkelte instans.

Selskabet dækker op til DKK 2 000 000 pr. sag til rimelige og nødvendige ombkostninger til juridisk rådgivning i sagen. Der dækkes ikke salær for transporttid og transportombkostninger i forbindelse med sagens behandling, retsmøder m.v.

I de tilfælde hvor sagen håndteres af Selskabets jurister eller advokat, som er udpeget af Selskabet, dækkes i tillæg idømte sagsombkostninger og retsafgifter i det omfang at den samlede dækning ikke overstiger dækningsmaksimum på DKK 2 000 000 pr. forsikringstilfælde.

Selskabet afholder ikke ombkostninger som er pådraget Medlemmet uden Selskabets forudgående samtykke og afholder ikke eventuelle ombkostninger i forbindelse med skifte af advokat. Selskabet har ret til at holde modparten ansvarlig for sagsombkostninger og kan kræve sagsombkostninger betalt direkte til sig fra modparten.

7. Persondata

Formålet med behandlingen af personoplysninger er at yde juridisk rådgivning til den, som benytter tjenesten i forbindelse med de i pkt. 3.1. nævnte retsområder.

Alle oplysninger som Selskabet modtager i forbindelse med sit arbejde behandles fortroligt og i tråd med gældende Persondatalov. I visse tilfælde vil der være behov for at dele de oplysninger, Medlemmet giver

Selskabet med andre, f.eks. jurister, advokater og sagkyndige med henblik på at varetage Medlemmets interesser. Medlemmet er indforstået hermed ved accept af vilkårene. Medmindre andet er aftalt eller forudsat, har Selskabet ret til at oplyse om et eksisterende klientforhold for at forklare interessekonflikter.

Medlemmet samtykker ved indgåelsen af forsikringsaftalen til at al kommunikation kan foregå elektronisk.

8. Samtykke

Kunden samtykker til Selskabets behandling af Medlemmets personoplysninger samt personoplysninger tilhørende eventuelle mindreårige brugere af abonnementet.

Såfremt forsikringen benyttes af en person under 18 år, samtykker Kunden til at Selskabet efter den mindreåriges anmodning, yder juridisk rådgivning til den mindreårige, opretter dialog med tredjepart og anmoder tredjepart om sletning af Digital krænkelse.

Selskabet kan ikke uden forældrenes eller værgens samtykke repræsentere den mindreårige i forbindelse med fremsættelse af erstatningskrav eller retslig proces.

9. Uenighed om sagens behandling

Hvis Medlemmet er uenig i en afgørelse fra Selskabet om at afslutte sagens behandling, kan sagen indbringes for Selskabets klageansvarlige, som fremgår af Selskabets hjemmeside. Klagen fremsendes elektronisk til:

HELP Forsikring
Strandgade 12, 1. sal
1401 København K.

E-mail: kontakt@helpforsikring.dk
Telefon: 39 90 09 00

Medlemmet har ligeledes mulighed for at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring, Østergade 18, 2, 1100 København K., 33 15 89 00.

10. Definitioner

Andet økonomisk tab: Økonomisk tab som følge af Skaden som ikke er knyttet til tabt arbejdsfortjeneste.

Husstand: Indtil to voksne som lever sammen i ægteskab eller samlivsforhold, samt hjemmeboende børn. Hjemmeboende børn er børn med bopælsadresse hos Medlemmet.

Identitetstyveri: Alle situationer hvor en person uberettiget og med hensigt at opnå vinding anvender Sikredes identitet til at tilegne sig varer og tjenester, åbne en bankkonto, søge om kreditkort eller lån, søge om legitimation eller registrere telefon- eller andre abonnementer i Sikredes navn.

Krænkende: Information på internet som er delt uden nødvendig tilladelse, er chikanerende, gentagende og ligner mobning, eller er ulovlig efter regler om persondata og/eller beskyttelse af privatlivet.

Digital krænkelser: Krænkende og lovstridig information, herunder ytringer som er publiceret om Medlemmet i åbne og frit tilgængelige kilder på internettet. Krænkende og lovstridige billeder af Medlemmet som er delt i åbne og lukkede kilder uden Medlemmets samtykke.

Betalingskort: Personligt debit- eller kreditkort udstedt efter aftale mellem Medlemmet og bank/kortudsteder.

Misbrug af betalingskort: Alle situationer hvor der er opstået et tab som skyldes ikke-godkendte betalinger, betalingstransaktioner eller træk fra medlemmets personlige debit- og/eller kreditkort, herunder betaling i butikker, netkøb og hæveautomater.

Svindel: Tilfælde, hvor Medlemmet er blevet bedraget/forledt til at udlevere person- eller betalingskortoplysninger, der af gerningsmanden kan misbruges med henblik på at opnå en uberettiget (økonomisk) vinding ved for eksempel Phishing, Smishing, Spoofing eller Vishing.

Online forbrugerkøb: Købsaftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, og hvor Medlemmet handler uden for sit erhverv. Aftalen indgås uden, at den erhvervsdrivende og Medlemmet er fysisk til stede samtidigt, og hvor indgåelsen af købsaftalen udelukkende sker ved hjælp af fjernkommunikationsmidler.

Groft uforsvarlig adfærd: Tilsidesættelse af almindelig agtpågivenhed i en sådan grad, at adfærden må karakteriseres som værende i høj grad skødesløs og uforsvarlig/bebrejdselsværdig. Grov uagtsomhed i almindelig forstand er ikke tilstrækkeligt.

Forsæt: Foreligger, når personen har foretaget en handling bevidst og har indset, at f.eks. udlevering af personlige oplysninger ville føre til misbrug, eller at risikoen for misbrug var overvejende sandsynlig.

Kunde: Person registreret som kunde hos Telenor, uafhængig af om andre er registreret som betaler eller som bruger(e) af tjenesten.

Medlem: Telenor-kunde som har tegnet den Udvidet Tryghedspakke samt dennes Husstand.

Psykologbistand: Medlemmets behov for professionel psykologisk hjælp efter et Identitetstyveri eller en Digital krænkelser.

Selskabet: HELP Forsikring, filial af HELP Forsikring AS, Norge.

Skade: Hændelse hvor Medlemmet er udsat for et Identitetstyveri, Svindel, en Digital krænkelser og/eller Misbrug af Betalingskort.

Skadevolder: Person som har begået Identitetstyveri, Svindel, har delt krænkende information om Medlemmet på Internettet eller foretaget Misbrug af betalingskort.

Tabt arbejdsfortjeneste: Økonomisk tab som følge af at Medlemmet må tage fri fra arbejdet på grund af Skaden, og arbejdsgiver ikke udbetaler løn for den aktuelle periode.

Åbne og frit tilgængelige kilder: Internet sider, fora, blogs, medier osv. som er åbne for alle. Tilgang til kilden er ikke begrænset til en kreds af personer, kræver ikke medlemskab, tilhørsforhold til stedet eller stiller andre kriterier for tilgang, som andre mennesker generelt ikke kan opfylde/efterkomme.

11. Baggrundsret

Forsikringsaftalen består af forsikringsbevis samt forsikringsvilkår. For forsikringsaftalen gælder dansk ret, herunder Forsikringsaftaleloven, i det omfang bestemmelserne ikke er fraveget ved vilkår i forsikringsaftalen.