

# Användarvillkor för nättjänsten Mitt Fennia

Gäller från 1.4.2015

## 1 ALLMÄNT

1.1 Nättjänsten Mitt Fennia (nedan "nättjänsten") är en elektronisk helhetstjänst som erbjuds av Ömsesidiga Försäkringsbolaget Fennia och dess koncernbolag (nedan "försäkringsbolag") och på vilken dessa användarvillkor tillämpas (nedan "villkor"). Nättjänsten riktar sig till nättjänstens användare som stadigvarande bor i Finland och den är avsedd att användas i Finland, om inte annat uttryckligen har överenskommit separat.

1.2 Nättjänsten och villkoren finns tillgängliga på finska och svenska. Om det finns skillnader mellan språkversionerna av villkoren, är det de finska villkoren som gäller.

## 2 AVTAL OM NÄTTJÄNSTEN

2.1 Användning av nättjänsten förutsätter ett giltigt avtal om nättjänsten. Avtalet uppstår mellan Ömsesidiga Försäkringsbolaget Fennia, dess koncernbolag och nättjänstens kund (nedan "kunden") när kunden första gången loggar in på nättjänsten och godkänner dessa villkor.

2.2 En myndig privatperson kan ingå avtal om nättjänsten med försäkringsbolagen.

Avtalet om nättjänsten är helt separat från avtalen om tjänster som erbjuds i nättjänsten. Sådana tjänsteavtal är primära i förhållande till avtalet om nättjänsten för den tjänst som tjänsteavtalet i fråga gäller vid respektive tidpunkt.

## 3 INNEHÅLLET I NÄTTJÄNSTEN

3.1 Nättjänsten kan omfatta tjänster som försäkringsbolagen eller deras direkt eller indirekt ägda dotterbolag eller tredje parter erbjuder (nedan kallas alla dessa "tjänsteleverantörerna").

3.2 Tjänsteleverantörerna fastställer i nättjänsten de tjänster som erbjuds vid tidpunkten i fråga och de har rätt att ändra det utbud av tjänster som erbjuds i nättjänsten.

3.3 Tjänster av tredje parter erbjuds och levereras som sådana

och utan förbindelse. Varje tjänsteleverantör ansvarar för sina egna tjänster i nättjänsten och för eventuellt tillhörande användarstöd i enlighet med tjänsteavtalet om respektive tjänst. Försäkringsbolagen är inte parter i de tjänsteavtal som kunden ingår om tjänster som de övriga tjänsteleverantörerna erbjuder och ansvarar inte heller för att dessa avtal fullföljs och deras villkor uppfylls. Försäkringsbolagen ansvarar inte heller för riktigheten hos de uppgifter som de övriga tjänsteleverantörerna lämnar eller för innehållet i och tillgången till de tjänster som de övriga tjänsteleverantörerna erbjuder.

3.4 De tjänster som erbjuds i nättjänsten kan avvika i fråga om innehåll och villkor från de motsvarande tjänster som tjänsteleverantörerna erbjuder via någon annan tjänstkanal.

## 4 BEHÖRIGHET TILL NÄTTJÄNSTEN

4.1 Kunden, som har ett giltigt avtal om nättjänsten med försäkringsbolagen, har behörighet till nättjänsten. Behörigheten är personlig och kan inte överlåtas till en tredje part.

4.2 Kunden kan ge fullmakt till en annan användare (nedan "användaren") att utträta sina försäkringsärenden i kundens egen nättjänst. Försäkringsbolagen fastställer tjänstespecifikt vilka tjänster användaren med stöd av fullmakten kan använda i nättjänsten och vilka åtgärder användaren kan utföra. Kunden ansvarar för samtliga åtgärder som användaren gör och för de meddelanden användaren skickar, till dess att kunden på ett lämpligt sätt återkallar fullmakten och meddelar försäkringsbolagen om detta skriftligen.

4.3 Försäkringsbolagen kan kräva att den befulldäktigade användaren uppvisar för dem den skriftliga fullmakt som användaren fått av kunden. Om den befulldäktigade användaren vägrar att uppvisa en sådan fullmakt, har försäkringsbolagen rätt att förneka den befulldäktigade användaren tillgång till nättjänsten.

4.4 Vad som i dessa villkor fastställs om kunden tillämpas även på användaren, om inte annat uttryckligen anges i dessa villkor.

4.5 Kunden kan logga in i nättjänsten och använda nättjänsten med sina personliga bankkoder eller med andra identifieringsmetoder som försäkringsbolagen godkännt vid respektive tidpunkt. En lista över godkända identifieringsmetoder finns på försäkringsbolagens webbplatser.

4.6 Identifiering av kunden genom bankkoder motsvarar identifiering av kunden genom ett identitetsbevis som beviljats av en myndighet. Samtliga åtgärder i nättjänsten som bekräftats genom bankkoder för binder kunden som om kunden skulle ha bekräftat åtgärderna i fråga med sin egenhändiga underskrift.

4.7 Kunden för binder sig att alltid följa samtliga nödvändiga åtgärder för att skydda sina bankkoder, som kunden använder vid inloggning i nättjänsten. Kunden för binder sig att inte överlåta koderna till tredje parter och är ensam ansvarig för all verksamhet som sker på den egna nättjänsten. Kunden ser till och ansvarar för att kunden använder nättjänsten omsorgsfullt, så att kunden inte genom sina handlingar möjliggör att uppgifter som finns i nättjänsten hamnar i utomståendes händer eller kännedom.

4.8 Om kundens bankkoder övergår till en tredje part eller om kunden får kännedom om att en tredje part loggar in eller försöker logga in i nättjänsten med kundens bankkoder, är kunden pliktig att meddela om detta till användarstödet utan obefogat dröjsmål.

4.9 Kunden för binder sig att meddela nättjänstens användarstöd utan dröjsmål om kundens koder har försvunnit eller om kunden har skäl att misstänka att kundens koder används obehörigt på nättjänsten. Kunden ansvarar för skador som uppstår till följd av obehörig användning av nättjänsten och för avtal som gjorts med bankkoder, till dess att försäkringsbolagen meddelats att koderna hamnat i utomståendes händer eller kännedom och försäkringsbolagen beretts rimlig tid att förhindra användning av nättjänsten med kundens koder.

4.10 Försäkringsbolagen har rätt att förhindra kundens tillgång till nättjänsten om det finns skäl att misstänka att kundens koder används obehörigt. I dessa fall meddelar försäk-

ringsbolagen utan obefogat dröjsmål kunden att kunden har nekats tillgång till nättjänsten.

## 5 APPARATER, PROGRAM OCH DATAFÖRBINDELSER

5.1 Kunden ansvarar för att kunden har sådana apparater, program, dataförbindelser och eventuella andra tjänster som behövs för att använda nättjänsten.

5.2 Kunden ansvarar för att de apparater, program, dataförbindelser och eventuella andra tjänster som kunden använder är kompatibla och att de fungerar och att de är säkra. Kunden ansvarar även för datasäkerheten. Försäkringsbolagen har rätt att avbryta erbjudandet av nättjänsten om kundens apparater, program eller dataförbindelser äventyrar nättjänstens säkerhet eller funktion.

5.3 Försäkringsbolagen garanterar inte att nättjänsten fungerar med kundens apparater. Försäkringsbolagen har rätt att ändra vilka apparater som är kompatibla med nättjänsten eller andra tekniska krav som är en förutsättning för användning av nättjänsten genom att meddela om det i nättjänsten eller på försäkringsbolagens webbplatser fjorton (14) dagar innan ändringen träder i kraft.

5.4 Försäkringsbolagen ansvarar inte för de skador som uppstår för kunden till följd av att uppgifter försvinner eller förändras i allmänna datanät eller i datanät som kunden äger, administrerar eller använder enligt avtal.

## 6 NÄTTJÄNSTENS ANVÄNDNINGSTID OCH TILLGÄNGLIGHET

6.1 Nättjänsten är i regel tillgänglig dygnet runt sju dagar i veckan med undantag för när nättjänsten underhålls, uppdateras, råkar ut för störningar eller avbrott av andra motsvarande orsaker. Försäkringsbolagen garanterar inte att nättjänsten oavbrutet kan användas av kunden eller att den fungerar utan avbrott eller störningar.

6.2 Försäkringsbolagen ansvarar inte för skador som kan vållas kunden eller utomstående till följd av att nättjänsten inte är tillgänglig vid någon viss tidpunkt.

6.3 Försäkringsbolagen har rätt att begränsa tiden för användning av nättjänsten. Försäkringsbolagen strävar efter att informera om detta i god tid på förhand i nättjänsten eller på försäkringsbolagens webbplatser.

## 7 UPPGIFTER SOM LÄMNAS I NÄTTJÄNSTEN

7.1 Kunden ansvarar för riktigheten hos de uppgifter som lämnats i nättjänsten om kunden eller som rör kundens försäkringsärenden. De tjänster som erbjuds i nättjänsten och andra åtgärder som vidtas där genomförs enligt dessa inlämnade uppgifter, och försäkringsbolagen eller tjänsteleverantörerna är inte skyldiga att kontrollera eller komplettera dessa uppgifter. Om försäkringsbolagen emellertid upptäcker fel eller brister i uppgifterna eller om de uppgifter som lämnats i nättjänsten förstörs, ska kunden på begäran lämna in nya uppgifter eller bistå försäkringsbolagen att korrigera eller komplettera uppgifterna.

7.2 Försäkringsbolagen ansvarar inte för skador som kan uppstå till följd av att det lämnats felaktiga eller bristfälliga uppgifter i nättjänsten med hjälp av koderna för kundens användare.

7.3 Kunden ansvarar för att de uppgifter, anmälningar och åtgärdsuppdrag som kunden skickar eller skickas på kundens vägnar i nättjänsten kommer fram, till dess att försäkringsbolagen skickat ett svarsmeddelande eller en bekräftelse på att uppgifterna i fråga eller övriga kontakbegäran har kommit fram.

7.4 De uppgifter som finns i nättjänsten utgör inte ett bindande anbud, försäkringsbrev eller någon annan förpliktande förbindelse för försäkringsbolagen, om detta inte uttryckligen meddelats separat.

7.5 Om inte annat följer av en tvingande lagstiftning, ansvarar försäkringsbolagen inte för fel som eventuellt förekommer i de uppgifter som finns i nättjänsten eller för de skador som dessa orsakar. Försäkringsbolagen har rätt att ändra uppgifter som upptäckts vara felaktiga.

## 8 MEDDELANDEN, ANMÄLNINGAR, ANMÄRKNINGAR OCH KRAV

8.1 Försäkringsbolagen har rätt att skicka anmälningar och andra meddelanden som rör nättjänsten och avtalet om nättjänsten via nättjänsten.

8.2 Anmälningar och andra meddelanden som skickats via nättjänsten till kunden anses ha kommit till kundens kännedom senast sju (7) dagar från att de lagts ut på nättjänsten. Om meddelandet

undantagsvis skickas per post, anses meddelandet ha kommit till kundens kännedom senast sju (7) dagar från att meddelandet skickades till den adress som kunden uppgett för försäkringsbolagen.

8.3 Kunden ska lägga fram anmärkningar och krav som rör nättjänsten till försäkringsbolagen utan obefogat dröjsmål och senast trettio (30) dagar från att kunden upptäckte, eller borde ha upptäckt det faktum som föranledde anmärkningen eller kravet.

8.4 Anmärkningar och krav som rör tjänster som erbjuds i nättjänsten ska lämnas till den tjänsteleverantör som erbjuder tjänsten i fråga i enlighet med villkoren för tjänstestavtalet om respektive tjänst.

## 9 FÖRHINDRANDE AV ANVÄNDNING AV NÄTTJÄNSTEN

9.1 Utöver det som fastställs någon annanstans i villkoren har försäkringsbolagen rätt att helt eller delvis spärra kundens behörigheter till nättjänsten samt att avbryta behandlingen av kundens uppdrag omedelbart om

a) försäkringsbolagen anser detta vara nödvändigt av säkerhetsskäl

b) lagstiftningen eller myndighetsbestämmelser förpliktar till det

c) underhålls- eller uppdateringsåtgärder ska vidtas i nättjänsten

d) det finns skäl att misstänka att koderna som krävs för att använda nättjänsten används obehörigt, svikligen eller för lagstridig verksamhet

e) kunden eller användaren har meddelat att koderna sannolikt hamnat i utomstående händer

f) kunden eller användaren inte följer dessa villkor

g) den fullmakt som getts till användaren har återkallats eller om det finns skäl att misstänka att nättjänsten används på ett sätt som kan orsaka skador för försäkringsbolagen, tjänsteleverantörerna eller någon utomstående eller för avtalsparterna i avtalet om nättjänsten.

## 10 PERSONUPPGIFTER OCH DATA-SÄKERHET

10.1 Försäkringsbolagen hanterar kundens personuppgifter enligt

	personuppgiftslagen (523/1999) och enligt annan lämplig lagstiftning.		skador till följd av att uppgifter försenas, förändras eller försvinner på grund av dessa.		lat om återkallandet av fullmakten till försäkringsbolagen.
10.2	Grunder för och detaljer om behandling av personuppgifter beskrivs närmare i registerbeskrivningen för försäkringsbolagens personregister, som finns på försäkringsbolagens webbplats.	12.4	Kunden ska vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadorna. Om kunden försummar detta, ansvarar kunden själv för skadorna till den del de kunde ha undvikits.	14.7	Även om avtalet om nättjänsten avslutas har försäkringsbolagen och tjänsteleverantörerna rätt att fullfölja de uppdrag som lämnats via nättjänsten om man inte uttryckligen kommer separat överens om annat när avtalet om nättjänsten avslutas.
<b>11</b>	<b>FORCE MAJEURE</b>	<b>13</b>	<b>ÄNDRING AV AVTALSVILLKOR</b>	<b>15</b>	<b>ÖVERFÖRING AV AVTALET OM NÄTTJÄNSTEN</b>
11.1	Försäkringsbolagen ansvarar inte för förseningar eller skador som beror på ett hinder utanför deras kontroll och som de skäligen inte kunde förväntas ha beaktat när avtalet ingicks och vars följderna för försäkringsbolagen inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnit (nedan "force majeure").	13.1	Försäkringsbolagen har rätt att ändra villkoren. Ändringen kan meddelas till kunden på nättjänsten eller skriftligen på något annat sätt.	14.8	För tydlighets skull konstateras att uppsägning och hävning eller något annat sätt att avsluta de tjänster som erbjuds i nättjänsten bestäms utifrån de separata tjänsteavtalen om dessa tjänster.
11.2	Som force majeure anses, om inte annat påvisas, t.ex. krig eller uppror, jordbävning, översvämning eller någon annan naturkatastrof som kan jämföras med dessa, avbrott i allmän trafik, i allmän datakommunikation eller i allmän eldistribution, export- eller importförbud, strejk, lockout, bojkott eller andra arbetskonflikter som kan jämföras med dessa. En strejk, lockout, bojkott eller någon annan arbetskonflikt som kan jämföras med dessa anses, om inte annat påvisas, som force majeure även då avtalsparten själv är föremål för eller delaktig i dessa.	13.2	Ändringen träder i kraft vid den tidpunkt som försäkringsbolagen meddelar, dock tidigast två (2) månader från att meddelandet om ändringen skickades. Om kunden inte godkänner ändringen, kan kunden säga upp avtalet om nättjänsten att upphöra enligt punkt 14 i dessa avtalsvillkor.	<b>16</b>	<b>RÄTTIGHETER I SAMBAND MED NÄTTJÄNSTEN</b>
11.3	En force majeure som drabbat försäkringsbolagens underleverantör anses som force majeure som drabbat försäkringsbolagen om prestationen som är föremål för entreprenaden inte utan skäliga kostnader eller utan väsentliga förseningar kan göras eller skaffas från annat håll.	<b>14</b>	<b>GILTIGHET OCH UPSÄGNING AV AVTALET OM NÄTTJÄNSTEN</b>	15.1	Kunden har inte rätt att överföra avtalet om nättjänsten.
<b>12</b>	<b>SKADESTÅND OCH ANSVARS-BEGRÄNSNINGAR</b>	14.1	Avtalet om nättjänsten gäller tills vidare.	<b>16</b>	<b>RÄTTIGHETER I SAMBAND MED NÄTTJÄNSTEN</b>
12.1	Försäkringsbolagen är skyldiga att betala ut ersättning till kunden endast för en sådan direkt skada som orsakats av fel eller försummelse till följd av försäkringsbolagens egen oaktsamhet.	14.2	Kunden kan skriftligen säga upp avtalet om nättjänsten att upphöra omedelbart. Försäkringsbolagen avsätter en skälig tid för att spärra kundens användarkod efter att de mottagit kundens skriftliga meddelande om uppsägning.	16.1	Äganderätt, upphovsrätt, varumärkesrätt och annan immateriell rätt till nättjänsten och dess innehåll och layout hör till försäkringsbolagen eller till en tredje part.
12.2	Försäkringsbolagen ansvarar enligt avtalet om nättjänsten inte för indirekta skador eller kostnader, såvida det inte är fråga om en uppsåtlig eller en grov oaktsam åtgärd av försäkringsbolagen.	14.3	Försäkringsbolagen kan skriftligen säga upp avtalet om nättjänsten att upphöra trettio (30) dagar från uppsägningen.	16.2	Kunden får spara eller skriva ut material som finns i nättjänsten och annars använda nättjänsten endast för kundens eget bruk. Det är förbjudet att utan skriftligt tillstånd på förhand av rättsinnehavaren kopiera, sprida, ändra, länka till webbsidor eller på något sätt kommersiellt utnyttja eller publicera material som finns i nättjänsten.
12.3	Om inte annat följer av den tvingande lagstiftningen, ansvarar försäkringsbolagen inte för tekniska fel, avbrott till följd av service eller monteringsarbeten, störningar i datakommunikation eller för direkta eller indirekta	14.4	Som skriftlig uppsägning betraktas även en uppsägning som gjorts via nättjänsten eller per e-post.	<b>17</b>	<b>TILLÄMPLIG LAG OCH MENINGSSKILJAKTIGHETER</b>
		14.5	Dessutom kan försäkringsbolagen avsluta kundens avtal om nättjänsten omedelbart utan något separat meddelande om <ul style="list-style-type: none"> <li>a) kunden inte under de senaste tolv (12) månaderna har haft gällande försäkringar i nättjänsten</li> <li>b) användningen av nättjänsten har förhindrats enligt punkt 9 till följd av en orsak som beror på kunden eller användaren, eller om kunden annars väsentligen bryter mot dessa villkor.</li> </ul>	17.1	På avtalet om nättjänsten tillämpas Finlands lag, med undantag av dess principer för bestämmelser om lagval.
		14.6	Försäkringsbolagen kan också omgående avsluta en sådan användares avtal om nättjänsten som inte har ett giltigt försäkringsavtal med försäkringsbolagen och vars fullmakt kunden har återkallat och skriftligen medde-	17.2	Användarstödet för nättjänsten fungerar som kundens tekniska stöd i ärenden som rör användning av nättjänsten. Kontaktinformation till användarstödet för nättjänsten finns på försäkringsbolagens webbplats och på Nättjänsten.
				17.3	Kunden kan också hänskjuta en meningsskiljaktighet som gäller försäkringsverksamhet till Försäkrings- och finansieringsrådgivningen (FINE, www.fine.fi) för behandling.
				17.4	Twistemål till följd av eller i samband med Avtalet om nättjänsten avgörs i Helsingfors tingsrätt eller om Kunden så önskar i tingsrätten på Kundens hemort.

## Vi ger personlig service Kontakta oss!

### Försäkringsärenden

- Privathushållskunder, tfn 010 503 8828
- Företagskunder, tfn 010 503 8813
- Trafikförsäkringar, tfn 020 693 101
- Arbetsolycksfallsförsäkringar, tfn 010 195 032\*

### Fennias bilassistans 24h

- +358 10 503 2008

### Ersättningstjänster

- Trafikskador, tfn 010 195 031\*
- Privathushållskunders övriga skador, tfn 010 503 2000
- Arbetsolycksfallsersättningar, tfn 010 195 033\*

Fennia Livs kundtjänst, tfn 010 503 7940

FöPL- och ArPL-försäkring: Arbetspensionsförsäkringsbolaget Elo, [www.elo.fi](http://www.elo.fi)

### Samtalspriser

Samtal till våra servicenummer som börjar med 010 5 kostar 8,35 cent/samtal + 16,69 cent/min.

\*) För inrikessamtal från fast telefon till våra servicenummer som börjar med 010 19 tas en lokalnätavgift ut och från mobiltelefon en mobiltelefonavgift enligt operatörens taxa.