

ALLMÄNNA VILLKOR VERISURE

1 ALLMÄNT

Dessa allmänna villkor gäller då Verisure Sverige AB tillhandahåller larmtjänster och hemlarmssystem, inklusive komponenter för tekniska lösningar som krävs för att tillgodogöra sig larmtjänsterna, till privatpersoner. Larmtjänsterna med tillhörande komponenter är avsedda för privat bruk och får inte användas för kommersiella syften. Med "Larmtjänsten" avses den kompletta tjänsten med Komponent, support, garantier och funktionsövervakning.

Avtalspart är fysisk avtalstecknare som är över 18 år och användare/nyttjare får endast vara privatperson. Avtalstecknare och användare/nyttjare benämns gemensamt som någon form av "du".

Verisure Sverige AB benämns som någon form av "vi". Våra åtaganden kan även komma att utföras av någon av våra samarbetspartners. "Komponent" avser de fysiska larmkomponenter som levereras till dig. "Magnetkontakt" (även kallad "Vibrationsdetektor" beroende på funktion) avser detektor som reagerar på öppning, och skapar ett skalskydd för dörrar och fönster. Se ditt individuella avtal gällande vilka funktioner som är aktiva för respektive komponent och larmtjänst.

Dessa allmänna villkor tillsammans med de villkor som följer av valda tjänster ("tjänstevillkor") och samtliga övriga handlingar och överenskommelser mellan dig och oss bildar tillsammans "avtalet" för Larmtjänsten.

Vår kundtjänst, samt tillhörande larmcentral, som är leverantör av beställda tjänster benämns gemensamt som någon form av "kundtjänst" och kontaktas via kundtjänst@verisure.se eller 020-7 24 365 samt från utlandet +46 (0)13 31 70 00.

Mina Sidor och Verisure App benämns gemensamt som någon form av "användarverktyg".

Allmänna konsumenträttsliga regler gäller alltid mellan oss.

2 FÖRUTSÄTTNINGAR

Avtalet gäller under förutsättning att du kan godkännas av oss och att adressen för vår larmtjänst ligger inom vårt utrycknings- och serviceområde. Våra larmtjänster är en förutsättning för att hemlarmssystemet ska fungera korrekt. Du är medveten om att larmtjänsterna avser att upptäcka och notifiera om de händelser som omfattas av dina valda tjänster, men att de inte helt kan eliminera risken för dessa.

För förmedling av larm och händelser, dvs. hur vi förmedlar notifieringar i larmtjänsten (t.ex. servicelarm som strömavbrott och batteribyte, brandlarm, på- och avlarmning, låsning/ upplåsning), krävs att du skapar ett användarkonto knutet till larmtjänsten på Mina Sidor. Vi kan komma att meddela dig om registrerade händelser via Mina Sidor, push-meddelande, e-post och/eller sms.

3 BESTÄLLNING

I ditt avtal du erhåller från oss vid din beställning finner du alla uppgifter om Larmtjänsten, pris, fakturerings- och leveransadress.

Samtliga priser anges i SEK.

Är något fel i avtalet ska du omedelbart kontakta vår kundtjänst på Verisure.

Verisure förbehåller sig rätten att neka en beställning och har ingen skyldighet att ingå avtal om försäljning. Bindande avtal ingås först när du erhåller ett slutligt avtal samt kvitto och/eller följesedel från oss. Om din beställning nekas kommer du att informeras via e-postmeddelande till den e-postadress som angavs vid beställning. När vi meddelat att vi nekat dig att handla hos oss gäller beslutet oavsett profil, adress eller mejladress.

Det är inte tillåtet att på något sätt försöka kringgå detta beslut.

4 LEVERANS

Om inte annat avtalats sker leveransen senast 30 arbetsdagar räknat från det att vi skriftligen bekräftat din beställning.

Våra försändelser skickas som regel spårbart. Mindre försändelser och/eller beställningar kan komma att skickas som varubrev med PostNord. De varubrev som inte får plats i mottagarens postlåda/fastighetsbox, kommer i de flesta fall lämnas vid dörren/postlådan och mottagaren får en avisering om att detta skett. I samband med avisering övergår ansvaret för försändelsen till mottagaren.

Om förseningar i leveransen skulle uppstå (utan att vi har meddelat dig om längre leveranstid) ska du kontakta oss på e-postadress: kundtjänst@verisure.se. Vi tar inte ekonomiskt ansvar för eventuella förseningar beroende på fraktföretaget.

Upptäcker du skador på paketet ska detta omedelbart anmälas till postkontoret eller annan transportör och en skadeanmälan ska upprättas. Krävs det att du öppnar paketet för att upptäcka skadan, och skadan är av sådan art att den kan hänföras till postens eller transportföretagets hantering, ska du kontakta dem och göra en skadeanmälan. Om eventuell tvist med posten eller transportföretaget inte kan lösas, tar du kontakt med vår kundtjänst.

Om du inte hämtar ut din beställning till valt ombud eller hemleverans debiteras du en avgift i syfte att täcka de frakt- och hanteringskostnader som uppkommer. Försändelser som inte hämtas ut eller tas emot räknas inte som att du ångrat ditt köp.

5 ANVÄNDARUPPGIFTER

De personuppgifter vi samlar in och lagrar sker i enlighet med lag och tillämpliga krav och varierar beroende på vilken tjänst du har och hur du använder tjänsten. Information

om vår behandling av dina användar- och personuppgifter finns i vår integritetspolicy som du finner på www.verisure.se/villkor. Vi kan komma att uppdatera integritetspolicyen från tid till annan. Den senaste versionen publiceras på ovan angiven plats och vi uppmanar dig att regelbundet kontrollera om ändringar skett.

I den utsträckning som du i egenskap av kund till oss använder personuppgifter som samlas in genom våra komponenter och tjänster kan du enligt gällande lagstiftning ha vissa skyldigheter gentemot tredje part (t.ex. besökare eller familjemedlemmar) vid behandling av sådana personuppgifter. Genom att tillhandahålla oss personuppgifter om andra personer (t.ex. kontaktpersoner), intygar du att du har godkännande för att lämna ut uppgifterna och att uppgifterna får användas för de syften och på det sätt som beskrivs i vår integritetspolicy.

6 FAKTURERING OCH BETALNING

I samband med att du beställer tjänst, komponent och/eller service för larmtjänsten kan vi komma att utföra en kreditkontroll. Vi förbehåller oss rätten att begära förskottsbetalning för tjänster och komponenter.

Fakturering och första betalning av Larmtjänsten sker i efterskott och ska betalas inom 30 dagar efter att faktura eller avisering erhållits.

Fakturering och betalning av Larmtjänsten sker därefter i förskott, antingen månadsvis via autogiro eller kvartalsvis via e-faktura. Om du väljer pappersfaktura sker fakturering och betalning kvartalsvis i förskott. Vid pappersfaktura tillkommer faktureringsavgift. Vi eller den vi anvisar, har rätt att påbörja fakturering efter leverans av komponenter tillhörande Larmtjänsten, oavsett om Larmtjänsten har tagits i drift eller inte.

Vid försenad betalning har vi rätt till ersättning för betalningspåminnelser och inkassokostnader samt till dröjsmålsränta enligt lag. Om du upprepade gånger är försenad med betalningen eller inställer dina betalningar har vi rätt att säga upp samtliga tjänster till omedelbart upphörande, samt kräva full betalning för ännu ej slutbetalade komponenter, om inte annat avtalats mellan oss.

7 ÄGANDERÄTT

Vi behåller äganderätten till alla komponenter, dekaler, SIM-kort och vissa specialkomponenter vilka ska återlämnas i enlighet med punkt 15 nedan.

8 GARANTIER

På Larmtjänsten och därtill hörande komponenter lämnar vi 24 månaders garanti. För nyttjande av garantin vid fel på någon av komponenterna krävs det att komponenten har ett fabriktionsfel. Om det avgörs att

det är ett fabriktionsfel på komponenten är vårt mål att ersätta din komponent med en ny likadan. Skulle din komponent utgått från sortimentet strävar vi alltid efter att ersätta dig med en nyare variant av samma komponent.

Vår garanti omfattar inte förbrukningsmaterial såsom batterier, larmbrickor eller smart plug, och heller inte då felet orsakats av yttre åverkan, t.ex. hantverkare, inbrott m.m., eller orsakats av att du eller annan användare av larmtjänsten varit vårdslös eller brutit mot våra instruktioner.

Eventuella fel och defekter på tjänsten och därtill hörande komponenter ska reklameras till vår kundtjänst omedelbart från det att defekten och/eller felet upptäcktes.

Du måste alltid kontakta oss för godkännande före returnering av en eventuell defekt vara. Vi accepterar inga paket som skickas mot efterkrav eller liknande. Vi tar inget ansvar för indirekta skador som kan uppstå på grund av komponenten och inte heller för eventuella förändringar på komponenter och/eller komponentegenskaper som förändrats av någon av våra underleverantörer och andra faktorer utanför vår kontroll.

9 FÖRMEDLING AV HÄNDELSE

I Larmtjänsten ingår inte fria väktarutryckningar utöver vad som anges i dessa Villkor.

Vid av vår larmcentral verifierat skarpt alarm ("skarpt alarm") (exempelvis pågående inbrott) eller annan händelse som omedelbart kräver väktartjänst försöker vi nå dig i enlighet med din uppdaterade kontaktinformation för att berätta vad vi vet om det inträffade och erhålla bekräftelse på att aktivera vår väktartjänst. Vid skarpt alarm debiteras ingen kostnad för väktarutryckning. Det är alltid din skyldighet att svara när vi kontaktar dig. Verisure ansvarar inte för skada eller händelse som orsakats av att du inte varit kontaktbar eller följt våra villkor gällande väktartjänst. Vi förbehåller oss rätten att inom en period upp till tio arbetsdagar från väktarutryckningen utreda väktarutryckning. Om vår larmcentral saknar möjlighet att verifiera en händelse som ett skarpt alarm skickar vi endast väktare efter bekräftelse av dig. Vid sådan händelse, alternativt om vår utredning visar på ett alarm orsakat av kund, äger vi rätt att debitera dig för de kostnader som uppstår i samband med utryckningar, så som framkörning, inställelse, kontroll och bomkörning. Kostnad för utryckning anges i ditt avtal.

Väktarutryckningar verkställs av till oss anlitad tredje part varför tillhandahållandet av områden där väktarutryckningar erbjuds kan ändras från tid till annan. Väktarutryckning sker under de tider och i de områden där väktarutryckning kan ske av tredje part. För mer information om just ditt område, kontakta Kundtjänst.

Ytterligare villkor för väktartjänsten framgår av separata tjänstevillkor som finns på Mina Sidor och hemsidan

www.verisure.se/villkor. Dessa villkor kan kombineras med tjänstevillkor för inre kontroll.

10 VÅRT ANSVAR

Vårt ansvar är begränsat till att utföra åtgärder och förmedla mottagna signaler enligt rutinerna och villkoren för valda tjänster. Vi åtar oss inget ansvar mot tredje man vid användandet av Larmtjänsten.

Vi ansvarar inte för några kostnader vid användandet av komponenter tillhörande Larmtjänsten såsom batterier, strömförbrukning, telefonkostnader m.m.

Larmtjänsten är avsedd att användas i en privat bostad och vi tar inget ansvar vid användning i andra typer av lokaler.

Vi är inte heller ansvariga för skada, dröjsmål eller utebliven larmsignal som beror Force Majeure (se punkten 16).

Larmtjänsten är ingen garanti för att inbrott inte kan ske och vi har heller inget ansvar om inbrott trots allt sker, utöver de åtaganden som utlovas i avtalet.

Väktarutryckningar verkställs av till oss anlitad tredje part varför tillhandahållandet av områden där väktarutryckningar erbjuds kan ändras från tid till annan. För de platser där fria väktarutryckningar inte erbjuds, eller kan komma att ändras av tredje part, ska vi göra kunden uppmärksam på detta inom 30 dagar från att vi erhållit sådan information. Väktarutryckning sker under de tider och i de områden där väktarutryckning kan ske av tredje part med hänsyn till bl.a. trafiksituation, körsträcka och tillgängliga resurser vid larmtillfället. Övrig tid och i övriga områden förmedlas larm till kontaktperson enligt listan över användare. För mer information om just ditt område, kontakta vår kundtjänst.

Vi kan inte garantera att polisen eller räddningstjänsten gör utryckning på eventuellt förmedlade larm. Vi vill vidare förtydliga att avtalsvillkoren inte utgör någon skyldighet för Verisures anlitade väktare eller annan anlitad person/organisation att utsätta sig för fara eller annan risk (utöver den fara och risk som kan räknas ingå i uppdraget). Ytterligare villkor för väktartjänster framgår av tjänstevillkoren.

Vi förbehåller oss rätten att ignorera felindikationer från larm vars ägare inte är ansluten till avtalet, eller ej erlagt avgiften senast på förfallodagen. Komponentens uppfyller EU:s regler för CE-märkning. Om våra system eller Larmtjänsten inte fungerar som vi utlovat, förutsatt att våra komponenter och Larmtjänsten används på avsett sätt och i enlighet med våra instruktioner, åtgärdar vi felet. Vi kan också komma att bistå dig i felavhjälpan genom vår kundsupport. Vi kan komma att använda fjärrservice för att utföra rutinkontroll, uppdateringar eller koppla bort komponenter som felaktigt skickar stora mängder signaler eller fel information.

Vi ansvarar inte för eventuell förmögenhets-skada, indirekt skada eller skada orsakad mot tredje man utöver vad som följer av tvingande lag. Vi ansvarar inte för eventuella följskador eller bortfall vid komponention eller störning. Vårt ansvar förutsätter alltid att Komponenter och andra tjänster används på avsett sätt.

Skadeståndsskyldighet begränsas till SEK 200 000 per kund och avtalsperiod. Skulle

kunden på grund av försummelse eller oaktksamhet bidra till skadan ska vårt ansvar justeras ned med motsvarande del. Vi skall ej betraktas som rådgivare eller ansvarig för kundens säkerhet eller övriga förebyggande åtgärder.

Vårt ansvar förutsätter att levererade komponenter och tjänster används på avsett sätt. Vårt övriga ansvar för skador som uppstår till följd av fel i komponenter och tjänster som vi levererar följer av tillämplig tvingande lagstiftning.

11 DITT ANSVAR

Du ansvarar för att använda Larmtjänsten i enlighet med dessa villkor.

Det är ditt ansvar att säkerställa att larmtjänsten och tillhörande komponenter monterats korrekt och att bifogade instruktioner efterföljs vid monteringen. Verisure Sverige tar inget ansvar för kostnader relaterade till montering.

Du ansvarar för att Larmtjänsten endast används av dig samt av de som du ger din tillåtelse. Du ansvarar för att samtliga användare och tredje part (t.ex. besökare eller familjemedlemmar) följer tillämplig lag, villkor och instruktioner som gäller för Larmtjänsten. Det är alltid ditt ansvar att säkerställa att ingen obehörig får tillgång till Larmtjänsten, och om så sker, att säkerställa att Larmtjänsten inaktiveras och att ni erhåller nya koder.

Du ansvarar för samtliga inställningar, inmatningar, ändringar och beställningar som görs via våra användarverktyg.

Du förbinder dig att inte använda Larmtjänsten för annan kommunikation eller tjänst än den som regleras i detta avtal och som endera tillhandahålls av oss eller av annan part som vi har anvisat. Kunden förbinder sig att inte manipulera Komponentens eller mjukvarans i denna (utöver sådana rättigheter som kunden har enligt tvingande lag).

Du förbinder dig att underhålla och sköta tillhörande komponenter till Larmtjänsten enligt vad leverans av samma komponenter bifogade instruktioner. Normal aktsamhet skall iakttas.

Vi ansvarar inte för skada eller händelse som orsakats av att du inte fullgjort ditt ansvar enligt dessa Villkor.

12 ÅNGERRÄTT

I de fall avtalsingåendet har skett på distans eller utanför våra affärslokaler gäller lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Du har i dessa fall rätt att frånträda avtalet utan att några särskilda skäl anges, om detta sker inom 14 dagar efter det att komponenten mottagits. Du utövar ångerrätten genom att kontakta vår kundtjänst på 020-7 24 365, från utlandet +46 (0)13 31 70 00 eller kundtjanst@verisure.se och anger tydligt att du vill frånträda avtalet. Du kan alltid ångra avtalsingåendet genom att använda Konsumentverkets standardformulär som finns på **www.konsumentverket.se**.

Ångerrätten innebär att avtalet frånträds och tjänsterna upphör. Om komponenter har hunnit levererats till dig ska dessa skickas tillbaka till oss på din bekostnad. Vid nedmontering av komponenter är vi aldrig ansvariga för att åtgärda skruvhål, ytskikt och annan normal åverkan till följd av att komponenterna varit monterade. Komponenterna ska omedelbart återsändas efter utövande av ångerrätten, och i vilket fall som helst senast 14 dagar från och med den dag då du meddelat att du har ångrat dig.

Du är ansvarig för skicket på komponenterna vid retur och dessa bör därför skickas välpacketerade och i ursprunglig förpackning. Varan ska vara i nyskick. Vi förbehåller oss rätten att dra av en summa motsvarande värdeminskningen jämfört med varans ursprungliga värde vid använd, skadad eller annars oaksam hantering av komponenten.

Återbetalning sker utan onödigt dröjsmål och i vilket fall som helst senast 14 dagar från och med den dag då vi underrättades om ditt beslut att frånträda avtalet.

Du kan förlora hela eller delar av din återbetalning om komponentens värde har minskat på grund av användning, skada under den tid du innehar ansvaret, hantering utöver nödvändigt för att faställa komponentens egenskaper och funktioner, och brist i hanteringen i enlighet med ovan instruktioner för ångerrätten.

13 ÄNDRING AV VILLKOR

Vi förbehåller oss rätten att ändra dessa villkor från tid till annan. Vi meddelar ändringen per e-post, Mina Sidor eller skriftligen på annat sätt i enlighet med din kontaktinformation inom skälig tid och minst 20 dagar innan ändringen träder i kraft.

Om ändringen är till nackdel för dig och du inte vill godta sådan ändring har du rätt att utan extra kostnad säga upp tjänsten senast den dag då ändringen träder i kraft. Du kommer inte påverkas av villkorsändringen under uppsägningstiden.

14 PRISÄNDRING

Vi äger rätt att justera avgiften för tjänster som löper tillsvidare. För tjänster som löper med viss bindningstid äger vi rätt att justera avgiften under bindningstiden endast med hänsyn till för oss ökade kostnader på grund av sådana händelser som avser Force Majeure eller andra omständigheter utanför vår kontroll. Dessa kan vara ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter eller kostnadsökningar i förhållande till underleverantörer på grund av Force Majeure-förhållanden.

Vi informerar skriftligen om ändring av avgift inom skälig tid och minst 20 dagar innan ändringen träder i kraft. Om du inte vill godta ändringen har du rätt att utan extra kostnad säga upp tjänsten senast den dag då ändringen träder i kraft. Du kommer inte påverkas av prisändringen under uppsägningstiden.

15 UPPHÖRANDE OCH ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

Avtalet är bindande i 24 kalendermånader efter tecknandet. Om uppsägning av Avtalet inte sker senast tre kalendermånader före bindningstidens utgång förlängs avtalet tillsvidare med en uppsägningstid om tre kalendermånader från uppsägning, eller från och med den dag då villkors- eller prisändringen som föranledde uppsägningen träder i kraft. Du kan säga upp avtalet genom att kontakta vår kundtjänst. Du kan efter kontakt med oss, och med vårt godkännande, överlåta larmtjänsten till annan person. Verisure Sverige AB får överlåta avtalet i sin helhet eller specifika rättigheter/skyldigheter till annat bolag utan ditt samtycke.

Om larmtjänsten används på ett sätt som inte är avsett eller som är i strid med larmlagen (Lag 1983:1097 med vissa bestämmelser om larmanläggningar) har vi rätt att inställa leverans av tjänster och att programmera bort hemlarmssystemets förmåga att kommunicera. Detsamma gäller om vi vid upprepade tillfällen sökt kontakt med dig samt förvarnat att utebliven kontakt kan komma att innebära att vi inställer leverans av tjänster inom en utsatt tid. Om din betalning inte kommit till oss inom tio dagar efter utsänt inkassokrav har vi på samma sätt rätt att inställa samtliga tjänster. Om du åsidosätter ditt eller dina användares ansvar enligt punkt 9, exempelvis genom att uppträda aggressivt i bemötande gentemot vår egna och/eller anlitade personal, eller annars bryter mot vårt avtal har vi rätt att säga upp avtalet utan möjlighet till ersättning för dig.

Vid uppsägning av avtalet medger vi – och du har då en skyldighet – att montera ner samt återsända alla av Verisure ägda komponenter till oss på din bekostnad. Om du sedan tidigare erhållit förmånligare villkor för återsändande av komponenter äger dessa fortsatt giltighet.

Vid uppsägning av avtalet ska samtliga förfallna fakturor och avgifter betalas och vi äger rätten att avsluta samtliga tjänster (inklusive användarverktyg och Verisure App), om inte annat avtalats mellan oss. Samtliga av våra garantier upphör därmed att gälla, och vi ansvarar inte för någon eventuell funktionalitet av varken komponenter eller larmtjänst.

Vid uppsägning av avtalet medger vi – och du har då en skyldighet – att inom 14 dagar från avtalets upphörande ta ut SIM-kort ur hemlarmssystemet samt ta ned skyltar och dekaler och återsända dessa till oss. Om du inte återsänder i tid äger vi rätt att ansöka om handräckning för kontroll samt återtagande av våra skyltar och dekaler på din bekostnad. Vidare äger vi rätt att debitera dig med en återtagandeavgift om 7000 kronor.

16 FORCE MAJEURE

Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse om skadan eller underlåtenheten har sin grund i hinder utanför parts kontroll ("Force Majeure") och omständigheten förhindrar,

avsevärt försvårar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse. Detsamma gäller om skadan eller underlåtenheten har sin grund i försenade leveranser från vår underleverantör som orsakats av Force Majeure.

Såsom Force Majeure kan anses bl.a. myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, omständighet som vi inte råder över, t.ex. omläggning eller nedläggning av mobilnäten eller bredband, störningar av systemets radiotrafik mellan de olika komponenterna eller störning av annan teknisk utrustning samt arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof eller olyckshändelse.

17 KRAV OCH TVISTER

Dessa villkor skall tolkas och tillämpas i enlighet med svensk lag.

Tvist ska i första hand lösas genom överenskommelse. Om sådan överenskommelse inte kan träffas ska tvisten behandlas i allmän domstol. Du kan dessutom alltid vända dig till den kommunala konsumentvägledningen för rådgivning eller hänskjuta tvisten till Allmänna Reklamationsnämnden ("ARN") i fall ARN är behörig. Vid gränsöverskridande köp av tjänst eller komponenter via vår hemsida kan du även vända dig till EU-kommissionen för Online Dispute Resolution på <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.