

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR INSTALLATION OCH TJÄNSTER TILL HEMLARM

Securitas Direct Sverige AB
Org.nr. 556893-9010
Box 314
581 02 LINKÖPING

1. DEFINITIONER

- 1.1** Dessa allmänna villkor och de villkor som anges i undertecknat avtalsformulär reglerar förhållandena mellan Kunden och Securitas Direct Sverige AB avseende Kundens köp av produkter, installation, tjänster samt service av Larmsystemet och benämns gemensamt Avtalet.
- 1.2** Avtalspart är fysisk avtalstecknare enligt avtalsformuläret. Användare/nyttjare på installationsadress får endast vara privatperson. Avtalstecknare och användare/nyttjare benämns gemensamt Kunden.
- 1.3** Securitas Direct Sverige AB och Securitas Direct Sverige AB utsedd samarbetspartner avseende försäljning, installation, service och fakturering benämns gemensamt SDS.
- 1.4** KundServiceCentrum avser SDS larmotagningscentral med tillhörande kundsupport och utförare av beställda tjänster och benämns KSC.
- 1.5** Larmsystemet avser samtliga produkter som SDS har installerat.
- 1.6** De produkter som enligt avtalsformuläret ingår i tjänsten utgör tjänsteprodukter och är SDS egendom. Produkter som inte är tjänsteprodukter är köpta produkter och är Kundens egendom.
- 1.7** Åtgärdsinstruktion är den av SDS elektroniskt eller fysiskt tillhandahållna blanketten på vilken Kunden upprättat instruktioner och uppgifter om kontaktpersoner, egna larmkoder, lösenord och övrig kompletterande information som SDS begärt in för att kunna utföra övervakning av Larmsystemet och övriga tjänster. Åtgärdsinstruktion benämns Åi.

2. OMFATTNING

- 2.1** Genom undertecknandet av Avtalet beställer Kunden produkter, installation, tjänster samt service av Larmsystemet i den omfattning som framgår av Avtalet. SDS gör därefter sedvanlig kreditkontroll för att bedöma om Kundens beställning kan godkännas.
- 2.2** Om Kunden, inom 24 månader från undertecknandet av Avtalet, önskar byta tjänsten vä vill förbehåller sig SDS rätten att ta ut en extra avgift.

3. LEVERANSÅTAGANDEN VID INSTALLATION OCH SERVICE

- 3.1** Larmsystemet och skyltar/dekaler installeras/fastsläts av SDS på installationsadressen enligt överenskommelse med Kunden. Larmskyltar/dekaler är en tjänsteprodukt och är SDS egendom. När Kunden valt att installera nyckelut, ingår även låscylinde till denna i tjänsten såsom en tjänsteprodukt.
- 3.2** Kunden ska lämna SDS tillräde till installationsadressen vid installation, service och reparation av Larmsystemet. Om Kunden ej håller överenskommen tillträdestid har SDS rätt att debitera Kunden för extra framkörningskostnad.
- 3.3** Kunden ska i samband med installation av Larmsystemet uppräta Åi. Övervakning av Larmsystemet påbörjas inte innan SDS mottagit ifyllt Åi.
- Kunden ansvarar för att Åi vid var tid innehåller uppdaterade korrekta uppgifter för rätt hantering och åtgärd. Åi finns att tillgå på www.securitasdirect.se under "Mina Sidor".
- 3.4** Den första veckan efter installationen är testperiod. Larm från Larmsystemet larmhanteras och kontrolleras alt. notifieras via sms. Larmförmedling sker endast till kontaktperson i enlighet med Åi. Vid av Kunden begärd förkortad testperiod sker larmförmedling även till uttrykningsväktare. Kunden svarar för eventuella kostnader för väktarutryckning under testperioden oavsett orsak.
- 3.5** Kunden ansvarar för att det finns körbar väg året runt till installationsadressen samt 230V-vägguttag för strömmatning av Larmsystemet.
- 3.6** Larmsystemets kommunikation med KSC förutsätter att det finns analog telelinje alternativt täckning för GSM-modul och/eller tillgång till Ethernet/Internet för överföring av signaler. Om tillgången till dessa upphör har SDS ingen skyldighet att tillhandahålla tjänsten eller ersättningspolicy.
- 3.7** Fotodetektor förutsätter att GSM-modul installerats alternativt finns tillgång till Ethernet/Internet för att tjänsten bildverifiering ska vara möjlig.

4. GARANTIER

- 4.1** SDS lämnar olika materialgarantier från nyinstallationsdatum beroende på valda tjänstnivåer. Om Kunden sedan tidigare erhållit förmåligare garantivillkor, åger dessa fortsatt giltighet.
- 4.2** SDS lämnar 12 månaders garanti på utfört installationsarbete från driftsättningsstillfället. SDS lämnar därefter 3 månaders garanti på utförda servicearbeten. Larmbrickor samt batterier är förbrukningsartiklar och omfattas ej av garantin.
- 4.3** SDS håller serviceberedskap på Larmsystemet under gällande avtalsperiod. Servicekostnad och inställelse sker mot ersättning. Vid tecknat serviceavtal ingår arbetstid och inställelse avseende arbeten på Larmsystemets ingående material. Kunden kan även beställa annan service mot ersättning.
- 4.4** SDS ansvarar ej gentemot Kunden för ev. hinder i utnyttjandet av Larmsystemet till följd av tekniskt fel, ombyggnad av Kundens bostad, tillfälliga larmfunktionsreduceringar, lagstiftning, myndighetsbeslut eller liknande orsak som avses i punkt 12.1.

5. ÖVERVAKNING

- 5.1** SDS tillser att Larmsystemet övervakas enligt de valda tjänsterna samt att åtgärder vidtas vid inkomna signaler i enlighet med Kundens ifyllda Åi.
- 5.2** Vid val av yttre tjänst sker ingen åtgärd vid larm från styrkontakten (magnetkontakt med entry/exitfunktion). Dock motringar KSC för kontroll och meddelar kontaktpersoner enligt hos KSC gällande policy.
- 5.3** SDS kan ej se bilder från Fotodetektor utan föregående larm från aktivt Larmsystem.

6. KUNDENS ÅTAGANDEN

- 6.1** Vid förlust av larmbricka samt om användarkoder kommit till obehörigas kännedom, bör Kunden omedelbart avaktivera eller ändra koder lokalt alt. via "Mina Sidor". Kunden kan även mot gällande fjärrserviceprislista beställa åtgärderna av KSC dygnet runt.
- 6.2** Det åligger Kunden att följa Larmlagens § 6-8 (finns att läsa på "Mina Sidor") samt värda Larmsystemet så att detta är i gott skick och tillse att det inte utsätts för annat än normal förslitning. Inomhustemperaturen får aldrig underskrida +5°C eller överskrida +40°C.
- 6.3** Kunden svarar för förlust av eller skada på Larmsystemet förorsakat av världsloshet eller annan omständighet. Kundens försäkring ska omfatta Larmsystemet. Vid skador orsakat av åska eller inbrott och som regleras av Kundens försäkringsbolag, svarar SDS för Kundens självrisikostnader upp till max 3.000 kr. Kunden debiteras dock alltid för framkörningen vid servicetillfall.
- 6.4** Kunden ska omedelbart och senast inom 60 dagar reklamera avvikelser från Avtalet efter att avvikelser/fakttagelsen inträffat.

7. BETALNING OCH FAKTURERING

- 7.1** Kunden ska erlägga ersättning och tjänsteavgift till SDS enligt vad som framgår av Avtalet. Kunden svarar för att SDS har rätt faktureringsadress till Kunden.
- 7.2** SDS åger rätt att justera tjänsteavgiften för avtal som löper tills vidare. För avtal som löper med viss bindningstid åger SDS rätt att endast justera tjänsteavgiften med hänsyn till för SDS ökade kostnader på grund av sådana händelser som avses i punkt 12.1 (force majeure) eller andra omständigheter utanför SDS kontroll såsom ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter eller kvalificerade kostnadsökningar i förhållande till underleverantörer på grund av force majeure förhållanden.
- SDS ska skriftligen informera Kunden om förestående ändring av tjänsteavgiften minst 1 månad innan ändringen träder i kraft. Om Kunden inte vill godta ändringen har Kunden rätt att utan kostnad säga upp Avtalet med verkan från det att ändringen träder i kraft.
- 7.3** Kunden ska betala ersättning för installation och tillhörande tjänster inom 30 dagar från installationsdatum. SDS har rätt att begära förskott för hela eller delar av nämnda ersättningar enligt gällande kreditpolicy.
- 7.4** Fakturering och betalning av tjänsteavgift sker månadsvis via autogiro eller e-faktura kvartalsvis. Om kund väljer pappersfaktura

sker fakturering och betalning av tjänsteavgift kvartalsvis, halvårsvis eller årsvis i förskott och SDS förbehåller sig rätten att ta ut en administrativt avgift per fakturauskick.

7.5 Faktura förfaller till betalning den dag som anges på fakturan. Vid försenad betalning har SDS rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen samt ersättning för betalningspänning och inkassokostnad.

7.6 Moms ingår i alla priser. Tjänsteavgiften omfattar ej ev. övriga skatter eller avgifter ålagda av stat, kommun eller annan myndighet föranledda av ägandet eller nyttjandet av Avtalet.

8. INSTALLATION OCH FÖRÄNDRINGAR AV LARMSYSTEMET

- 8.1** Installation av Larmsystemet i beställd omfattning sker av SDS. Planeringen av Larmsystemet görs av SDS i samråd med Kunden. Larmsystemet med husdjursanpassning innebär reducerat skydd. Kunden kan därefter göra efterbeställningar och egna utökningar av Larmsystemet via www.securitasdirect.se "Mina Sidor". För åtgärd och service på egenmonterade produkter krävs besiktning och godkännande av SDS, vilket kan utföras mot ersättning för kostnad för framkörning och arbetstid. Dock kan Kunden via Mina Sidor beställa aMessage (sms-tjänst) vid larm från egenmonterade produkter till mobiltelefon.
- 8.2** Om miljön där Larmsystemet har planerats ändras, t.ex. genom ommöblering, ombyggnad, nya gardinupphängningar, bortkoppling av analog telelinje samt förändring av bredbandsanslutning/IP-överföring (Ethernet/Internet) eller GSM-täckning i efterhand eller andra liknande omständigheter, kan SDS inte garantera Larmsystemets funktion.
- 8.3** SDS åger rätt att utföra rutinkontroll och service av Larmsystemets funktion på plats eller fjärrservice via GSM alt. modem för systemkonfiguration och hämtning av information när SDS bedömer att så krävs.

9. BEHANDLING AV KUNDENS PERSONUPPGIFTER

- De personuppgifter vi samlar in om Kunden varierar beroende på vilken tjänst Kunden har och användningen av vår service. Läs mera om hur vi använder Kundens personuppgifter och Kundens rättigheter med avseende härtill i vår integritetspolicy på www.verisure.se/villkor. Vi kan komma att uppdatera integritetspolicyen från tid till annan. Den senaste versionen av SDS integritetspolicy publiceras på ovan angiven plats och vi uppmanar Kunden att regelbundet kontrollera om ändringar skett.
- I den utsträckning som Kunden använder personuppgifter som samlas in genom våra produkter och tjänster kan Kunden enligt gällande lagstiftning ha vissa skyldigheter gentemot tredje part (t.ex. besökare eller familjemedlemmar) vid behandling av sådana personuppgifter.
- Genom att tillhandahålla personuppgifter om andra personer, intygar Kunden att Kunden har godkännande för att lämna ut uppgifterna och att uppgifterna får användas för de syften och på det sätt som beskrivs ovan.

10. AVTALETS UPPHÖRANDE OCH FÖRÄNDRING AV TJÄNSTER

- 10.1** Avtalet löper tills vidare med 3 månaders uppsägningstid. Uppsägning ska ske skriftligen.
- 10.2** SDS åger rätt att omedelbart stoppa installation och service, säga upp Avtalet till omedelbart upphörande och nedmontera tjänsteprodukt alt. hela Larmsystemet samt larmskyltar i följande fall:
- a) om Kunden inställer sina betalningar, ansöker om skuldsanering, inleder ackordsförhandling, försätts i konkurs eller på annat sätt är på obestånd,
- b) om Kunden inte i rätt tid betalar installationsfaktura eller tjänsteavgift eller särskilt debiterade kostnader enligt Avtalet trots skriftlig påminnelse och dröjsmålet varat mer än 30 dagar från förfalldagen, eller upprepad betalningsförseningar, eller
- c) om Kunden ej följer rutinerna i Åi, Larmlagens § 6-8 eller ej rätt värdar Larmsystemet.
- Part åger därutöver rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om den andra parten på ett väsentligt sätt bryter mot bestämmelserna i Avtalet och underläter att vidta rättelse inom 30 dagar från det att part erhöll sådan skriftlig begäran från andra parten. SDS tillämpade policy

är att säga upp Avtalet tio dagar efter utsatt inkassokrav om kund ej erlagt full betalning. Vid samma tidpunkt upphör alla övervaknings-, tjänste- och serviceupdrag. Kunden ger då SDS rätt att via modem/GSM/Internet nollställa hela Larmsystemets funktion resp. bortprogrammera kommunikationen med KSC.

Kunden ska vid uppsägning av Avtalet betala samtliga förfallna fakturor och avgifter enligt Avtalet inkl. i förekommande fall lagstadgad dröjsmålsränta.

10.3 Vid Avtalets upphörande ska Kunden utan dröjsmål låta SDS få tillträde för nedmontering av Larmsystemets tjänsteprodukter samt obetalda delar, ev. låscylinde till nyckelut samt larmdekaler och skyltar. Inga målnings- eller efterläggningsarbeten ingår i nedmonteringen. Kundens ansvar för Larmsystemets vård upphör inte förrän SDS omhändertagit detsamma. Om Kunden ej bereder SDS tillräde för nedmontering enligt stycket ovan eller om Larmsystemets tjänsteprodukter skadats/demonteras av annan än SDS, har SDS rätt att debitera extra friköps- resp. materialkostnader för tjänsteprodukterna samt ev. de kostnader larmöverföringsmodulerna orsakat KSC i form av t.ex. blockering vid upprepad larm.

11. SDS ANSVAR

- 11.1** Larmsystemet eliminerar inte risken för skador och brott, och ersätter inte på något sätt Kundens behov av att teckna sedvanliga försäkringar. Planering av ett Larmsystem bygger normalt på punkt-, försäts- eller skalskydd och är därigenom ej heltäckande. Kunden godkänner genom sin underskrift av Avtalet omfattning och planering av Larmsystemet.
- 11.2** SDS ansvarar för skada som SDS vållar Kunden uppsåtligt eller av världsloshet. SDS ansvarar ej för:
- a) skada som har sin grund i sådan omständighet som anges i punkt 12.1 (force majeure),
- b) skada till följd av inbrott eller annat brott,
- c) skada till följd av förlust av kodbricka/fjärrkontroll,
- d) skada till följd av att larm ej utlösts vid tillkopplat Larmsystem.
- SDS skadeståndsskyldighet till följd av detta avtal är begränsad till ett sammanlagt belopp om 200.000 kr under avtalets löptid.
- Vid ev. reklamation från Kunden följer SDS alltid Allmänna Reklamations Nämndens beslut (ARN).

12. ÖVRIGA VILLKOR

12.1 Force Majeure

Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet, om skadan eller underlåtenheten har sin grund i hinder utanför parts kontroll ("Force Majeure") och omständigheterna förhindrar, avsevärt försvarar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse. Detsamma gäller om underlåtenheten har sin grund i försenade leveranser från SDS underleverantör som orsakats av Force Majeure. Såsom Force Majeure kan anses bl.a. myndighets åtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, omläggningar av GSM-näten eller Ethernet/Internet, störningar av Larmsystemets radiotrafik mellan de olika utkningsenheterna, störning av annan teknisk utrustning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof eller olyckschändelse. SDS är vidare befriad från skyldighet att ersätta skada och från fullgörande av viss förpliktelse enligt Avtalet när SDS bedömer att åtgärdsväktare eller annan anlitad person/organisation skulle utsättas för orimlig personlig fara eller risk om förpliktelsetillstånd utlösas.

12.2 Ändringar och tillägg

SDS åger rätt att ändra de allmänna villkoren. SDS ska skriftligen informera Kunden om förestående ändring av de allmänna villkoren minst 1 månad innan ändringen träder i kraft. Om Kunden inte vill godta ändringen har Kunden rätt att utan kostnad säga upp Avtalet med verkan från det att ändringen träder i kraft. Andra ändringar och tillägg till Avtalet ska vara bindande för parterna endast om de skett skriftligen och undertecknats av båda parter.