

# ALLMÄNNA VILKOR VERISURE

## 1 ALLMÄNT

Dessa allmänna villkor gäller då Verisure Sverige AB tillhandahåller larmtjänster och installationer av hemtjänster, inklusive produkter för tekniska lösningar som krävs för att tillgodogöra sig larmtjänsten, till privatpersoner. Larmtjänsterna med tillhörande produkter är avsedda för privat bruk och får inte användas för kommersiella syften.

Avtalspart är fysisk avtalstecknare som är över 18 år och användare/nyttjare på installationsadress 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.

Dessa allmänna villkor, tillsammans med de villkor som följer av valda tjänster (”tjänstevillkor”) och samtliga övriga handlingar och överenskommet mellan dig och oss bildar tillsammans ”avtalet” för larmtjänsten. Om de allmänna villkoren och tjänstevillkoren, som finns för nedladdning på Mina Sidor och vår hemsida [www.verisure.se/vilkor](http://www.verisure.se/vilkor), inte stämmer överens ska tjänstevillkoren ha företräde.

Vår larcentral med tillhörande kundtjänst 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 77 00.

Mina Sidor och Verisure App benämns gemensamt som någon form av ”användarverktyg”. Lista över användare administreras via användarverktyget eller blanket.

Allmänna konsumenträttsliga regler gäller alltid mellan oss.

## 2 FÖRUTSÄTTNINGAR

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

Våra hemlarmssystem som kan kommunicera genom bredband och/eller mobilnät (4G, 3G, 2G). Kommunikation via mobilnät förutsätter ett hemlarmssystem med en huvidenhets som är utrustad med ett 4G-modem och ett aktiverat SIM-kort samt att det finns mobiltäckning på installationsadressen för kommunikation via mobilnätet. Du ansvarar för att se till att huvidenheten alltid har strömning. Vi ansvarar inte för larmtjänsten och ingående komponentsers funktion vid längre strömavbrott.

Vi rekommenderar den dubbla kommunikationslösningen som ytterligare säkrar hemlarmssystemets informationsöverföring till vår server, då hemlarmssystem som endast kommunicerar via bredband löper större risk att falla invid strömavbrott och hemlarmssystem som endast kommunicerar via mobilnätet inte kan utnyttja alla funktioner i våra användarverktyg till fullt. Utan bredbandsinkoppling är inte bidtagning via Verisure App möjlig och uppdatering av Klimatdata görs inte lika frekvent. Bilder och larmsignaler kommuniceras till larcentralen där det finns mobiltäckning. Om datratrnför inte är tillgänglig skickas endast larm. Närmare villkor för försäkringen finns på Mina Sidor och vår hemsida [www.verisure.se/vilkor](http://www.verisure.se/vilkor).

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

Vissa funktioner som förmedlar händelser förutsätter att du loadat ner, installerat och fullföljt instruktioner i Verisure App. Verisure App laddas ned kostnadsfritt i din appbutik och finns för iPhone, Android och vissa Windows-telefoner. Du ansvarar själv för att enheten med Verisure App är uppdaterad, vi ansvarar inte för att Verisure App stödjer äldre versioner av operativsystem.

Beroende på rättighetsprofil (administratör eller typ av användare) kan du via användarverkyget göra installationer för utökade notifieringar till fler användare. Antal användare är begränsat för olika komponenter.

Utökad notifiering via push och e-post är för närvarande kostnadsfri. Utökad notifiering via sms kräver sms som köps på Mina Sidor. Om systemet inte har bredbandsanslutning krävs sms för fjärrtjänsta systemet.

## 3 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/vilkor](http://www.verisure.se/vilkor). Vi kan komma att uppdatera integritetspolicy:n från tid till annan. Den senaste versionen publiceras på övan angiven plats och vi uppmärnar 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 produkter och tjänster kan du enligt gällande lagstiftning ha vissa skyldigheter gentemot tredje part (t.ex. besökare eller familjemedlemar) vid behandling av sådana personuppgifter. Genom att tillhandahålla oss personuppgifter om andra personer (t.ex. kontaktpersoner), inbjudar du ut då har godkännande för att lämna ut uppgifterna och att uppgifterna får användas för de syften och på det sätt som beskrivs i vår integritetspolicy.

## 4 FAKTURERING OCH BETALNING

I samband med att du beställer produkt, tjänst eller installation för larmtjänsten kan vi komma att utföra en kreditkontroll.

Vi förbehåller oss rätten att begära försöksbetalning för installation och tjänster för det fall en kreditanalys föreligger detta.

Fakturering och betalning av installationen av hemlarmssystemet för larmtjänsten sker i efterskott och ska betalas inom 30 dagar efter att faktura eller aviserings erhållits.

Fakturering och betalning av larmtjänster sker i forskott, antingen månadsvis via autoförö eller kvartalsvis via e-faktura. Om du väljer pappersfaktura sker fakturering och betalning kvartalsvis i forskott. Vid pappersfaktura tillkommer faktureringsavgift.

Vid beställning i vår webshop sker betalning genom kort-betalning eller direktbetalning via bank i enlighet med separata bestämmingsvillkor för webbplatsen. Om beställningen innehåller månadskonstn debiteras denna tillsammans med befintliga larmtjänster. Även betalning via faktura är möjlig avseende mindre belopp.

Fakturering och betalning för service som inte ingår i larmtjänsten eller övriga tjänstevillkor, såsom t.ex. begärd eller nödvändig service, sker i efterskott och ska betalas inom 30 dagar efter att faktura eller avisering erhållits.

Vid försenad betalning har vi rätt till ersättning för betalnings-påminnelser och inkassokostnader samt till dröjsmåtsränta enligt lag. Om du upprepad gånger är i försening för betalning eller inställer dina betalningar har vi rätt att säga upp samtliga tjänster till omedelbart upphörande, om inte annat avtalats mellan oss.

## 5 ÄGANDERÄTT

Vi behåller äganderätten till alla i Verisure installerade produkter såsom produkter som till exempel är larmtjänsten och även om dessa införskaffats via Verisure webshop eller på annat sätt. Vid tjänstens eller avtalets upphörande gäller vad som anges under upphörande av avtal avseende installerade produkter.

Du har möjlighet till friköp, dvs. att köpa loss komponenterna för larmtjänsten, där pris för respektive komponent i larmtjänsten och avtalstid framgår av [www.verisure.se/frikop](http://www.verisure.se/frikop). Dessa produkter överläts i befintligt skick. Det är ditt ansvar att skaffa nya produkter ingående i tjänsten kan dock inte frikopas utan tillhör oss och ska återlämnas i enlighet med punkt 13 nedan.

## 6 GARANTIER

Vår avtalslänga produktgaranti omfattar alla komponenter i hemlarmssystemet som är installerade och övervakade av oss samt inte undantagna i dessa allmänna villkor. Komponent som omfattas har en garanti på material och systemkompatibilitet som gäller från installationsdagen (oaktat när ägarövertagsövergång sker) och så länge du är kund hos oss. Komponent som tillkommer i samband med utökning av larmtjänsten omfattas av denna avtalslänga produktgaranti om den uppfyller förutsättningarna som komponent eller annars inte uttryckligen undantås nedan och övervakas av oss.

Produktgarantin innebär att vi reparerar eller byter ut komponent med tekniskt fel utan extra kostnad under avtalstiden. Vi garanterar dessutom att installerad komponent är, eller kommer att ersättas av komponent som är, systemkompatibel. Det innebär att om komponent med tekniskt fel måste bytas ut och ny komponent inte fungerar med larmtjänsten så ansvarar vi för att anpassa systemet med komponenter utan extra kostnad för dig.

Teckniskt fel omfattar inte fel då orsaken till att komponenten inte fungerar är att batteriet är slut. Komponenter med inbyggda batterier omfattas därför inte av den avtalslänga produktgarantin.

Den avtalslänga produktgarantin omfattar inte förbruknings-materiali såsom batterier, larmbrickor eller smart plug, och heller inte då telet orsakats av yttre åverkan, t.ex. hantervarekar, inbrott m.m. eller orsakats av att du eller annan användare av larmtjänsten varit vårdslös eller brutit mot våra instruktioner. Produktgarantin omfattar inte heller komponenter under varumärket Arlo som införskaffats på annat sätt än direkt från Verisure eller Verisures Franchisetagare oaktat om dessa inköperats i vår tjänst eller inte.

Vidare lämnar vi på 24 månaders produktgaranti för följande komponenter som inte omfattas av den avtalslänga produktgarantin då dessa inte övervakas av oss: smart plug, klimatdetektor, smart kamera, smart energimodul samt smart läsmodulen i den utomstående produkten Yale Doorman digitat lås. Våra vatten-detektorer och larmbrickor har också denna produktgaranti på 24 månader och omfattas inte av den avtalslänga produktgarantin.

Slutligen lämnar vi 12 månaders installationsgaranti på utfört installationsarbete såsom montering och placering av komponenter.

## 7 SERVICE

I larmtjänsten ingår grundläggande service enligt nedan och i enlighet med dessa allmänna villkor:

- serviceinställelse (även benämnd framköring) och arbetstid vid larm eller sabotagealarm och även orsak sakfel, vid fel i larmkommunikation (som inte avser mobil- eller bredbandskommunikationen särskilt) eller övervakningsfel samt vid epidemiskt fel (väsentligt eller genomgående fabriktionsfel) i utrustning;
- återkommande tester av mobil- och/eller bredbands-kommunikationen mellan vår server och hemlarmssystemet (vid fel kan nödvändiga servicekostnader för avhjälpande tillkomma i enlighet med punkt 8);
- uppföljning vid eventuellt behov för att kartlägga larm-tjänstens funktion (vid inbrott kan uppföljningsmöte vara nödvändigt och nödvändiga servicekostnader för avhjälpande tillkomma i enlighet med punkt 8);
- serviceinställelse och arbetstid för utbyte av felaktiga produkter som omfattas av den avtalslänga produktgarantin eller den produktspecifika garantin under de första 24 månaderna från installationsdagen; samt
- försök till kontakt vid larm och fria utryckningar av väktare (med yttre inspektion eller inre kontroll beroende på val av larmtjänst) vid verifierat larm (t.ex. om bild vis misstanke om brott).

Vi kan komma att använda fjärrservice för att utföra rutin-kontroller, uppdateringar eller koppla bort komponenter som felaktigt skickar stora mängder signaler.

Vid verifierat larm eller händelse som kräver väktartjänst försöker vi nå dig i enlighet med din uppdaterade kontaktinformation för att berätta vad vi vet om det som hänt. Om larmet inte från-kopplats och vi inte har kontakt platsen för att återkalla ett larm inom fem minuter ska du, eller person på plats, återkalla larm genom att ringa kundtjänst. Vid kontakt för återkalling ska kodord uppges. Vid händelse av obefogat larm, t.ex. vid misbruk av larm eller upprepad falskalarm, gäller inte fria utryckningar och det är din skyldighet att svara då vi kontaktar platsen, eller se till att den person som orsakat larmet svarar. Vi har rätt att debitera dig för kostnader i samband med eventuella obefogade utryckningar. Vid larm som uppstår med anledning av lågt batteri eller då larm kommer från redan felanmäld komponent sker ej utryckning.

Ytterligare villkor för väktartjänsten, inbegripet villkor för verifierat larm avseende fria utryckningar, framgår av separata tjänstevillkor som ingår i larmtjänsten och som finns på Mina Sidor och vår hemsida [www.verisure.se/vilkor](http://www.verisure.se/vilkor). Dessa villkor kan kombineras med tjänstevillkor för inre kontroll.

Utöver den grundläggande servicen kan ytterligare tjänstevillkor för service vara tillämpliga i larmtjänsten, såsom service vid utbyte av produkter som omfattas av den avtalslänga produktgarantin under hela avtalstiden, eller läggas till som tillvalstjänst.

Du godtar enligt dessa allmänna villkor att vi utför justeringar av tjänsten genom bl.a. uppdateringar samt nödvändig service som är nödvändig för funktionen av larmtjänsten eller som annars är brådskadad. Utan möjlighet att utföra service kan vi inte ansvara för larmtjänstens funktion. Sådan service, som består bl.a. av reparation av skador efter inbrott samt utförande av arbete och material vid vattenskada, ingår inte i vår service under avtalet, utan du debiteras för att ta detta vidare med ditt försäkringsbolag. Nödvändig service kan även uppstå vid avhjälpande vid t.ex. fel i envägskommunikation med servern eller service som framkommer vid uppföljningsmöte som framgår vidare av punkt 8. Nödvändig service debiteras enligt gällande prislista.

Under detta avtal ingår inte grundläggande eller nödvändig service (inbegripet fria utryckningar) där du, dina användare eller t.ex. hantervare, orsakat behov av service eller om du annars varit vårdslös (exempelvis genom att inte följa dessa villkor eller tjänstevillkoren) eller upplåtligt orsakat larm eller behov av service, utan du debiteras då för serviceinställelse, arbetstid samt eventuellt produkt.

Utöver grundläggande, tillvald och ytterligare service, vilket kan vara tillämpliga för larmtjänsten samt service som är nödvändig för larmtjänstens funktion, erbjuder vi service dygnet runt i vår kundtjänst.

Om du alltid kontaktar oss för beställning av service hemma hos dig, beställningsbransch eller är utöver övan, t.ex. service i form av utökning av larm, uppdatering eller fysisk felut i system eller komponenter. Servicebesök för beställd service debiteras enligt gällande prislista.

Service utförs helgfria vardagar mellan kl. 08.00-17.00. Det är viktigt att vi kan nå dig för tidbokning och att du är på plats eller på annat sätt kan ge oss tillgång när service ska utföras. Om vi inte får svar på våra komma att nedprioritera serviceuppdraget till dess kontakt upprättats.

## 8 VÅRT ANSVAR

Om larmtjänsten inte fungerar som vi utlovat, åtgärdar vi felet så snart om möjligt på vår bekostnad enligt dessa allmänna villkor förutsatt att du fullgjort ditt ansvar enligt punkt 9.

Notera särskilt att vårt ansvar är begränsat till att utföra åtgärder och förmedla mottagna signaler enligt rutinerna och vilkoren för valda tjänster. Vi kan inte garantera att signaler från hemlarmssystemet alltid kommer fram till vår server om både ditt bredband och mobilnät fungerar. Nödvändig mobil- och/eller bredbands-uppkoppling kan från tid till annan vara begränsad eller sakna täckning. Kommunikationen med bredband och/eller mobilnät testas med jämna mellanrum.

Om kommunikationen mellan hemlarmssystemet och vår server upphör meddelar vi dig via sms eller telefonsamtal. Om det uppstår kommunikationsproblem för en enskild komponent notifieras du enligt dina inställningar för servicelarm. Vi kontaktar dig i enlighet med din senast uppdaterade kontaktinformation med förslag på felkällor som du själv skulle kunna åtgärda för att säkerställa larmtjänstens funktion. Om dessa självåtgärder inte fungerar begär vi att få möjlighet att få tillgång till hemlarms-systemet för att ge nödvändig service för larmtjänstens funktion.

Om kommunikationsfelet har orsakats av fel i produkt eller service, som vi ansvarar för enligt punkterna 6 och 7 ovan, utgår ingen kostnad för denna avhjälpningsservice. Kostnad för serviceinställelse och arbetstid utgår heller inte vid dubbla kommunikationsvägar, dock debiteras du för serviceinställelse och arbetstid då vi inte ansvarar enligt ovan samt då hemlarmssystemet endast kommunicerar via mobil- eller bredbandskommunikation.

Vid händelse såsom inbrott har vi ansvar för att följa upp och säkerställa funktionen av larmtjänsten. Detta innebär att vi kommer, senast inom fem dagar från händelsen, ha beretts möjlighet att komma i kontakt med dig för att ge dig instruktioner om självåtgärder så att vi kan följa upp på distans eller boka ett uppföljningsmöte med dig för att få tillgång till hemlarmssystemet och utföra nödvändig service som framkommer av uppföljningen.

Notera även särskilt att vi inte ansvarar för funktionen av larm-tjänsten under den tidpunkt då vi, av olika orsaker, begärt tillgång till hemlarmssystemet för utförande av nödvändig service eller senast efter fem dagar från händelse som krävt uppföljning. Till dess att vi får tillgång för utförande av nödvändig service, fortsatt att vi inte är orsak till felet och/eller förseningen.

Vi vill vidare förtydliga att avtalsvilkoren inte utgör någon skyldighet för Verisures anlitade åtgärdsväktare 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.

Vårt ansvar förutsätter att levererade produkter och tjänster används på avsett sätt. Observera att det i tjänstevillkoren som försökskrav ytterligare begränsning av vårt ansvar för vissa special-produkter ingående i tjänsten. Vårt övriga ansvar för skador som uppstår till följd av fel i produkter och tjänster som vi levererar följer av tillämplig tvingande lagstiftning.

## 9 DITT ANSVAR

Du ansvarar för att upprätta en lista över användare och för att den är uppdaterad och korrekt. Du ansvarar för samtliga inställningar, inmatningar, ändringar och beställningar som görs via våra användarverktyg. Vidare ansvarar du för att losenord och användarnamn delas ut till användare som tillhör kodord och/eller användarnamn inte innehåller rasistiska, sexistiska, stötande eller annars kränkande anspelningar.

Du ansvarar för att den kontaktinformation du angivit är uppdaterad och korrekt, inklusive korrekt vägbeskrivning för eventuella uttryck-ningar. Förändring av händelser via e-post och/eller SMS förutsätter att du aktiverat förmedling för händelse och användare. Du ansvarar för att dessa inställningar är uppdaterade och korrekta. Varje för-ändring du gör ersätter eller kompletterar tidigare inställning.

Du ansvarar för att följa upp och verifiera att funktioner beställda via användarverktygen genomsifrs och verifieras. Först när en händelse verifieras kan du vara säker på att den genomförs. Du ansvarar för att följa upp samtliga notifieringar och händelser samt återställning av systemet efter eventuella larm.

Vid kontakt för återkalling av larm eller vid händelse av obefogat larm, speciellt under första veckan efter installationen av hem-larmssystemet, är det din skyldighet att svara då vi kontaktar platsen, eller se till att den person som orsakat larmet svarar.

Specialprodukt ingående i tjänsten får du inte själv placera, flytta, vinkla, ta ner, byta ut, återmontera, testa eller på något annat sätt hantera, om inte särskilt instruerats av oss. Du ansvarar för att, samtliga användare och tredje part (t.ex. besökare eller familjemedlemmar) följer tillämplig lag, villkor och instruktioner som gäller för tjänsten och respektive specialprodukt.

När du själv gör förändringar som exempelvis utbyte och återmon-tering av komponenter, omöblering eller ombyggnad kan förut-sättningarna för systemet förändras och radiosignaler kan störas. Då kan behöv föreligga att vid senare tillfälle justera placering. Även förändring av telefoniösning, bredbandsanslutning (IP-över-föring eller mobiltäckning kan påverka systemets funktion. Du ansvarar för att informera oss om ovan ändringar som påverkar hemlarmssystemet samt att testa larmkommunikationen i samband med förändringar. Om vi finner kommunikationsfel vid våra tester av kommunikationen med hemlarmssystemet åtar du dig att vara behjälplig vid självåtgärder, vara närbar samt ge tillträde och debiteras för utförande av nödvändig service i enlighet med punkt 7 och 8. I de fall då justering av placering krävs står vi inte heller för återställande av skruvhål, ytskikt eller liknande.

Vidare ansvarar du för att vara närbar, behjälplig och lämna oss tillräde för säkerhetsbedömningar, mätningar, installation, uppdateringar, tester och nödvändig service för att säkerställa funktionen av larmtjänsten samt stå för kostnaderna med anledning av sådant avhjälpande förutsatt att felet och/eller servicen inte omfattas av vårt ansvar enligt vårt avtal.

Du ansvarar för att utbildta samtliga användare som hanterar larmtjänsten. Du ska säkerställa att systemet och tjänsten, samt data som erhålls därigenom, används på rätt sätt och i enlighet med dessa villkor, tjänstevillkor, tillämplig lag och andra instruktioner som utfärdas av oss. Du ansvarar för att du och samtliga användare av larmtjänsten inte utgörad aggressivt eller otrevligt i bemötande gentemot vår egna och/eller anlitade personal. Du ansvarar för att under avtalstiden säkerställa att erforderliga tillstånd inhämtats och bibehålls för nyttjande och installation (exempelvis från hyresvärd) och du ansvarar för att inte utan vårt medgivande flytta, vinkla, ta ner, sätta upp, modifiera eller sälja skyttar eller dekaler som du fått av oss.

Du ansvarar vidare för att hålla produkterna i bra skick, att hanterier av lådan och att du ansvarar för att rapportera eventuella avvikelser, skador eller fel i produkterna till oss inom skälig tid.

Verisure ansvarar inte för skada eller händelse som orsakats av att du inte fullgjort ditt ansvar enligt ovan.

## 10 ÅNGERÄTT

I de fall avtalsinstämning 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 från avtalets ingående. Du utövar ångerätten genom att kontakta vår kundtjänst på 020-7 24 365, från utlandet +46 (0)13 31 77 00 eller kundtjänst@verisure.se och anger tydligt att du vill frånträda avtalet. Du kan alltid ångra avtalsinlämnet genom att använda Konsumentverkets standardformulär som finns på [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)

Om du frånträder avtalet kommer vi att återbeta ta det du har betalat till oss. Återbetalningen sker utan onödigt dröjsmål och i vilket fall som helst senast 14 dagar från och med den dag då vi underretades om ditt beslut att frånträda avtalet.

Ångerätten innebär att avtalet frånträds och tjänsterna upphör. Om produkten har levererats till din bostad i samband med avtals-ingående och dessa inte har lämnats kan återändas med post eller om det gäller specialprodukter ingående i tjänsten som ej får hanteras av kund, då hämtar vi dessa produkter på vår bekostnad. I annat fall medger vi att samtliga levererade produkter monteras ned och skickas tillbaka till oss på din bekostnad. Vid nedmon-tering av produkter åtgärdar vi inte skruvhål, ytskikt och annan normal värdnad till följd av att produkterna vänt monterade.

I de fall vi hämtar produkterna ska du eller någon i ditt ställe finnas tillgänglig på avtalad tid för nedmontering. Vid nedmon-tering av produkter som dröjas minskar värdet till följd av hantering som strider mot våra instruktioner.

## 11 ÄNDRING AV VILKOR

Vi förbehåller oss rätten att ändra dessa villkor från tid till annan. Vi meddelar ändringen per e-post, Mina Sidor eller skriften på annat sätt i enlighet med den kontaktförklaringen 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 vilkorsändringen under uppsägningstiden.

## 12 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-förändringar.

Vi informerar skriften 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.

## 13 UPPHÖRANDE OCH ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

Du kan säga upp avtalet genom att kontakta vår kundtjänst. Se regler om användning av fullskikt vid uppsägning av avtal på [www.verisure.se/vilkor](http://www.verisure.se/vilkor). Uppsägningstiden är löpande tre månader från uppkopplingen från och med den dag då vilkors- eller prisändringen som föranelade uppsägningen träder i kraft. Du kan efter kontakt med oss, och med vårt godkännande, överlåta larmtjänsten till annan person. Verisure 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 larmläggningar) har vi rätt att installa leverans av tjänster och att programmera bort hemlarmssystemets förmåga att kommunicera. Detsamma gäller om vi inte upprepat tillfällen sökt kontakt med dig samt förvarat att utställningen kontaktat oss om innebära att vi installer leverans av tjänster inom en uttillad tid. Om din betalning inte kommit till oss inom tio dagar efter utsänt inkassokvar har vi på samma sätt rätt att installa 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 återändra alla av Verisure ägda produkter till – och på din bekostnad. Specialprodukter ingående i tjänsten monterar vi dock ner och hämtar på vår bekostnad. Du kan välja att innan uppsägningstidens utgång kopa loss de installerade produkterna, med undantag för vissa specialprodukter ingående i tjänsten. Kostnad för friköp för respektive larmtjänstpaket och avtalstid framgår av [www.verisure.se/frikop](http://www.verisure.se/frikop). Om du sedan tidigare erhållit förmålligare villkor för återändring av produkter äger dessa fortsatt giltighet.

Vid uppsägning av avtalet ska samtliga förtälna fakturor och avgifter betalas och vi äger rätten att utställa samtliga tjänster (inklusive användarverktyg och Verisure App), om inte annat avtalats mellan oss. 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 skyttar och dekaler (med undantag för vissa special-produkter ingående i tjänsten vilka vi monterar ner och hämtar på vår bekostnad). Du ska även vara behjälplig med att avtala om tid efter avtalets upphörande då du kan vara tillgänglig och ge oss tillräde för ett avslutningsbesök där vi genomför kontroll och hämtar specialprodukter och dekaler på din bekostnad samt SIM-kort. Detta avslutningsbesök sker kostnadsfritt vid avtalad tid. Om du inte avtalar om tid eller lämnar oss tillräde för avslutningsbesök äger vi rätt att ansöka om handräddning för kontroll samt återtagande av våra produkter, specialprodukter, SIM-kort, skyttar och dekaler på din bekostnad. Vidare äger vi rätt att debitera dig med en återtagandavgift om 7000 kronor.

## 14 FORCE MAJEURE

Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller fullgöra viss förpliktelse om skadan eller underlåtenheten har sin grund i hinder utanför parts kontroll (”Force majeure”) och omständigen förhindrar, avsevämt försvarar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse. Detsamma gäller om skadan eller under-låtenheten har sin grund i försenad leverans från vår under-leverantör som orsakats av Force majeure.

Såsom Force majeure kan anses bl.a. myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, omständig-het som inte var råder över, t.ex. omläggning eller nedläggning av mobilnät eller bredband, störningar av systemets radiotäckning mellan de olika komponenterna eller störning av annan teknisk utrustning samt arbetsfelakt, blockad, krig, upplöpp, sabotage, extrema väderförhållanden i tillverknings- eller produktions- eller över-svämning, naturkatastrof eller olyckshändelse.

## 15 KRAV OCH TWISTER

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

Tvist ska i första hand lösas genom överenskommelse. Om sådan överenskommelse inte kan nås 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”) vil får ARN är behörig. Vid gränsöverskridande köp av tjänst eller produkter via vår hemsida kan du även vända dig till EU-kommissionen för Online Dispute Resolution på <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.