

## ALLMÄNNA VILLKOR FÖR INSTALLATION OCH TJÄNSTER TILL HEMLARM

Securitas Direct Sverige AB  
Org.nr. 556153-2176  
Box 2511  
580 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 av Securitas Direct Sverige AB utsedd samarbetspartner avseende försäljning, installation, service och fakturering benämns gemensamt SDS.  
**1.4** KundServiceCentrum avser SDS larmmot-tagningscentral 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 värd förbehåller sig SDS rätten att ta ut en extra avgift.

### 3. LEVERANSÅTAGANDEN VID INSTALLATION OCH SERVICE

**3.1** Larmsystemet och skyltar/dekalor installeras/fastsetts av SDS på installationsadressen enligt överenskommelse med Kunden. Larmskyltar/dekalor är en tjänsteprodukt och är SDS egendom. När Kunden valt att installera nyckeltub, ingår även låscylindern till denna i tjänsten såsom en tjänsteprodukt.  
**3.2** Kunden ska lämna SDS tillträde 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 upprätta Åi. Övervakning av Larmsystemet påbörjas inte innan SDS mottagit ifylld 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](http://www.securitasdirect.se) under "Mina Sidor".  
**3.4** Den första veckan efter installationen är testperiod. Larm från Larmsystemet larmhanteras och kontrollringas alt. notifieras via sms. Larmförmedling sker endast till kontaktperson i enlighet med Åi. Vid av Kunden begärd förkortad testperiod sker larmförmedling även till utryckningsväktare. 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 ersättningsprodukt.  
**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 förmånligare garantivillkor, äger dessa fortsatt giltighet.  
**4.2** SDS lämnar 12 månaders garanti på utförd 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 vår värda Larmsystemet så att detta är i gott skick och tillse att det inte utsätts för annat än normal förlitning. Inomhustemperaturen får aldrig understiga +5°C eller överstiga +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 orsakade av åska eller inbrott och som regleras av Kundens försäkringsbolag, svarar SDS för Kundens självriskkostnader 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/iakttagelsen 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 äger rätt att justera tjänsteavgiften för avtal som löper tillsvidare. För avtal som löper med viss bindningstid äger 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](http://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 omöblering, 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 äger 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. KUNDUPPGIFTER

**9.1** Securitas Direct Sverige AB är personuppgiftsansvarig för behandling av Kundens personuppgifter såsom uppgift om namn, adress, personnummer, installationsnummer, kundnummer eller annan uppgift om Kunden ("Kunduppgifter"). Securitas Direct Sverige AB kommer att behandla Kunduppgifter för att fullgöra sina åtaganden mot Kunden enligt Avtalet såsom tillhandahållandet av de tjänster Kunden har beställt, administration, kundservice, marknadsanalys, marknadsföring av nya produkter och tjänster till Kunden t.ex. via e-post, samt fullgörande av skyldigheter enligt lag och myndighetsbeslut. Kunden åtar sig att informera personer som Kunden lämnat uppgifter om (t.ex. telefonnummer) i Åi om att uppgifterna kommer att behandlas av Securitas Direct Sverige AB för de ändamål som anges i denna punkt.  
**9.2** Kunduppgifter kan komma att utlämnas till närstående bolag, samarbetspartners och till myndigheter för de ändamål som anges i punkt 9.1.  
**9.3** Kunden har rätt att begära rättelse av felaktiga Kunduppgifter. Kunden har vidare rätt att en gång per år kostnadsfritt begära information om de uppgifter Securitas Direct Sverige AB har registrerade. Meddelanden enligt denna punkt ska vara skriftliga och undertecknade av Kunden.

### 10. AVTALETS UPPHÖRANDE OCH FÖRÄNDRING AV TJÄNSTER

**10.1** Avtalet löper tillsvidare med 3 månaders uppsägningstid. Uppsägning ska ske skriftligen.  
**10.2** SDS äger 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 installerar 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 förfallodagen, eller upprepad betalningsförseningar, eller  
c) om Kunden ej följer rutinerna i Åi, Larmlagens § 6-8 eller ej rätt värdar Larmsystemet.  
Part äger därutöver rätt att säga upp Avtalet till

omedelbart upphörande om den andra parten på ett väsentligt sätt bryter mot bestämmelserna i Avtalet och underlåter att vidta rättelse inom 30 dagar från det att part erhållt 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 serviceuppdrag. 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. låscylindrar till nyckeltub samt larmdekalor och skyltar. Inga målnings- eller efter-lagningsarbeten ingår i nedmonteringen. Kundens ansvar för Larmsystemets vård upphör inte förrän SDS omhändertagit detsamma. Om Kunden ej bereder SDS tillträde för nedmontering enligt stycket ovan eller om Larmsystemets tjänsteprodukter skadats/demonterats 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 uppsåtligen 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 omständigheten förhindrar, avsevärt försävarer 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, nyttillkommen eller ändrad lagstiftning, omlagningar av GSM-näten eller Ethernet/Internet, störningar av Larmsystemets radiotrafik mellan de olika utökningseheterna, störning av annan teknisk utrustning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof eller olyckshändelse. SDS är vidare befriad från skyldighet att ersätta skada och från fullgörande av viss förpliktelse enligt Avtalet när SDS bedömer att åtgärdsåtgärd eller annan alltifad person/organisation skulle utsättas för orimligt personlig fara eller risk om förpliktelsen utförs.

#### 12.2 Ändringar och tillägg

SDS äger 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.