

# ALLMÄNNA VILLKOR VERISURE

## 1 ALLMÄNT

Dessa allmänna villkor gäller då Verisure Sverige AB tillhandahåller larmtjänster och installation av hemlarmssystem, inklusive produkter för tekniska lösningar som krävs för att tillgodogöra sig larmtjänsterna, 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 överenskommelser 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/villkor](http://www.verisure.se/villkor), inte stämmer överens ska tjänstevillkoren ha företräde.

Vår larmcentral 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". Listan över användare administreras via användarverktygen eller blankett.

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 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.

Våra hemlarmssystem kan kommunicera genom bredband och/eller mobilnät (4G, 3G, 2G). Kommunikation via mobilnät förutsätter ett hemlarmssystem med en huvudenhet 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 huvudenheten alltid har strömmatning. Vi ansvarar inte för larmtjänsten och ingående komponenters funktion vid längre strömbrott.

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 vid strömbrott och hemlarmssystem som endast kommunicerar via mobilnätet inte kan utnyttja alla funktioner i våra användarverktyg till fullo. Utan bredbandsinkoppling är inte bildtagning via Verisure App möjlig och uppdatering av klimatdata görs inte lika frekvent. Bilder och larmsignaler kommuniceras till larmcentralen där det finns mobiltäckning. Om datatrafik inte är tillgänglig skickas endast larm. Närmare villkor för användarverktygen finns på Mina Sidor och vår hemsida [www.verisure.se/villkor](http://www.verisure.se/villkor).

För förmedling av larm och händelser, dvs. hur vi förmedlar notifieringar i larmtjänsten (t.ex. servicelarm som strömbrott och batteribyte, brandlarm, på- och avlarmning, låsning/upplåsning), 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 laddat ner och installerat Verisure App. Verisure App laddas ned kostnadsfritt i din app-butik 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 användarverktygen göra inställningar 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 att fjärrstyra 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/villkor](http://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 produkter 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.

## 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 förskottsbetalning för installation och tjänster för det fall en kreditanalys föranlett detta.

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

Fakturering och betalning av larmtjänster sker 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.

Vid beställning i vår webbshop sker betalning genom kortbetalning eller direktbetalning via bank i enlighet med separata beställningsvillkor för webbplatsen. Om beställningen innehåller månadskostnad 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.

# ALLMÄNNA VILLKOR VERISURE

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, om inte annat avtalats mellan oss.

## 5 ÄGANDERÄTT

Vi behåller äganderätten till alla av Verisure installerade produkter samt produkter som i övrigt omfattas i larmtjänsten, oavsett om dessa införskaffats via Verisure webbshop 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. Dekaler, SIM-kort och vissa specialprodukter ingående i tjänsten kan dock inte friköpas utan tillhör oss och ska återlämnas i enlighet med punkt 13 nedan.

## 6 GARANTIER

Vår avtalslånga 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 äganderättsövergång sker) och så länge du är kund hos oss. Komponent som tillkommer i samband med utökning av larmtjänsten omfattas av denna avtalslånga produktgaranti om den uppfyller förutsättningarna som komponent 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.

Tekniskt 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 avtalslånga produktgarantin.

Den avtalslånga produktgarantin 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.

Vidare lämnar vi 24 månaders produktgaranti för följande komponenter som inte omfattas av den avtalslånga produktgarantin då dessa inte övervakas av oss: smart plug, klimatdetektor, smart kamera, smart energimodul samt smart låsmodulen i den utomstående produkten Yale Doorman digitalt lås. Våra vattendetektorer och larmbrickor har också denna produktgaranti på 24 månader och omfattas inte av den avtalslånga 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 framkörning) och arbetstid vid larm eller sabotagealarm utan känd orsak, vid fel i larmkommunikation (som inte avser mobil- och/eller bredbandskommunikationen särskilt) eller övervakningsfel samt vid epidemiskt fel (väsentligt eller genomgående fabriktionsfel) i utrustning;
- återkommande tester av mobil- och/eller bredbandskommunikationen mellan vår server och hemlarmssystemet (vid fel kan nödvändiga servicekostnader för avhjälpande tillkomma i enlighet med punkt 8);
- uppföljning vid eventuellt inbrott eller brand för att kartlägga larmtjänstens funktion (vid behov 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 avtalslånga produktgarantin eller den produktspecifika garantin under de första 24 månaderna från installationsdagen; samt
- försök till kontakt vid larm och fria uttryckningar av väktare (med yttre inspektion eller inre kontroll beroende på val av larmtjänst) vid verifierat larm (t.ex. om bild visar misstanke om brott eller brand).

Vi kan komma att använda fjärrservice för att utföra rutinkontroller, 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 inträffade. Om larmet inte fränkopplats och vi inte har kontaktat platsen för att återkalla ett larm inom fem minuter ska du, eller person på plats, återkalla larmet genom att ringa kundtjänst. Vid kontakt för återkallning ska kodord uppges. Vid händelse av obefogat larm, t.ex. vid missbruk av larm eller upprepade falsklarm, gäller inte fria uttryckningar 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 uttryckningar. Vid larm som uppstår med anledning av lågt batteri eller då larm kommer från redan felanmäld komponent sker ej uttryckning.

Ytterligare villkor för väktartjänsten, inbegripet villkor för verifierat larm avseende fria uttryckningar, framgår av separata tjänstevillkor som ingår i larmtjänsten och som finns på Mina Sidor och vår hemsida [www.verisure.se/villkor](http://www.verisure.se/villkor). 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 avtalslånga produktgarantin under hela avtalstiden, eller läggs till som tillvalstjänster.

Du godtar enligt dessa allmänna villkor att vi utför justeringar av tjänsten genom bl.a. uppgraderingar samt nödvändig service som är nödvändig för funktionen av larmtjänsten eller som annars är brådskande. Utan möjlighet att utföra service kan vi inte ansvara för larmtjänstens funktion. Sådan service, som består bl.a. av reparation av skador efter inbrott eller brand 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.

# ALLMÄNNA VILLKOR VERISURE

Under detta avtal ingår inte grundläggande eller nödvändig service (inbegripet fria uttryckningar) där du, dina användare eller t.ex. hantverkare, orsakat behovet av service eller om du annars varit vårdslös eller uppsåtligt orsakat larm eller behov av service, utan du debiteras då för serviceinställelse, arbetstid samt eventuell produkt.

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

Du kan alltid kontakta oss för beställning av service hemma hos dig. Beställningsbar service är utöver ovan, t.ex. service i form av utökning av larm, uppgradering eller fysisk flytt av 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 tidsbokning och att du är på plats eller på annat sätt kan ge oss tillträde när service ska utföras. Om vi inte når dig kan vi komma att nedprioritera serviceuppdraget till dess kontakt upprättats.

## 8 VÅRT ANSVAR

Om larmtjänsten inte fungerar som vi utlovat, åtgärdar vi felet så snart som 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 villkoren för valda tjänster. Vi kan inte garantera att signaler från hemlarmssystemet alltid kommer fram till vår server om både ditt bredband och mobilnät fallerar. Nödvändig mobil- och/eller bredbandsuppkoppling 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 hemlarmssystemet 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 eller brand har vi ansvar för att följa upp och säkerställa funktionen av larmtjänsten. Detta innebär att vi behöver, 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 larmtjänsten från 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, förutsatt att vi inte är orsak till felet och/eller förseningen.

Vi vill vidare förtydliga att avtalsvillkoren 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 kan föreskrivas ytterligare begränsning av vårt ansvar för vissa specialprodukter 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 lösenord och användarnamn inte delas med annan samt att lösenord, 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 uttryckningar. Förmedling 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 förändring du gör ersätter eller kompletterar tidigare inställning.

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

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

Specialprodukter 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 du, samtliga användare och tredje part (t.ex. besökare eller familjemedlemmar) följer de tjänstevillkor som gäller för respektive specialprodukt.

När du själv gör förändringar som exempelvis utbyte och återmontering av komponenter, ommöblering eller ombyggnad kan förutsättningarna för systemet förändras och radiosignaler kan störas. Då kan behov föreligga att vid senare tillfälle justera placering. Även förändring av telefonilösning, bredbandsanslutning/IP-överföring 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 nåbar samt ge oss 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 nåbar, behjälplig och lämna oss tillträde 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.

# ALLMÄNNA VILLKOR VERISURE

Du ansvarar för att utbilda 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 uppträder 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 skyltar eller dekaleringar som du fått av oss.

Du ansvarar vidare för att hålla produkterna i bra skick och 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 ÅNGERRÄTT

I de fall avtalsingäendet 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 ångerrätten 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 avtalsingäendet genom att använda Konsumentverkets standardformulär som finns på [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se).

Om du frånträder avtalet kommer vi att återbetala 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 underrättades om ditt beslut att frånträda avtalet.

Ångerrätten innebär att avtalet frånträds och tjänsterna upphör. Om produkter har levererats till din bostad i samband med avtalsingäendet och dessa inte lämpligen kan återsändas 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 nedmontering av produkter åtgärdar vi inte skruvhål, ytskikt och annan normal åverkan till följd av att produkterna varit monterade.

I de fall vi hämtar produkterna ska du eller någon i ditt ställe finnas tillgänglig på avtalad tid för vår nedmontering. Du är ansvarig endast för produkternas minskade värde till följd av hantering som strider mot våra instruktioner.

## 11 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.

## 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-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.

## 13 UPPHÖRANDE OCH ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

Du kan säga upp avtalet genom att kontakta vår kundtjänst. Se regler om användning av fullmakt vid uppsägning av avtal på [www.verisure.se/villkor](http://www.verisure.se/villkor). Uppsägningstiden är löpande tre månader från uppsägning eller från och med den dag då villkors- eller prisändringen som föranledde 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 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 installerade produkter till oss på din bekostnad (med undantag för specialprodukter ingående i tjänsten vilka vi monterar ner och hämtar på vår bekostnad). Du kan välja att innan uppsägningstidens utgång köpa 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 förmånligare villkor för återsändande av produkter 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. 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 dekaleringar (med undantag för skyltar och dekaleringar för specialprodukter 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 tillträde för ett avslutningsbesök där vi genomför kontroll och hämtar specialprodukter ingående i tjänsten, dekaleringar samt SIM-kort. Detta avslutningsbesök sker kostnadsfritt vid avtalad tid. Om du inte avtalar om tid eller lämnar oss tillträde för avslutningsbesök äger vi rätt att ansöka om handräckning för kontroll

# ALLMÄNNA VILLKOR VERISURE

samt återtagande av våra produkter, specialprodukter, SIM-kort, skyltar och dekaler på din bekostnad. Vidare äger vi rätt att debitera dig med en återtagandeavgift om 7000 kronor.

## 14 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.

## 15 KRAV OCH TVISTER

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

Twist 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 produkter via vår hemsida kan du även vända dig till EU-kommissionen för Online Dispute Resolution på <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.