

ALLMÄNNA VILLKOR VERISURE

1 ALLMÄNT

Dessa allmänna villkor gäller då Verisure Sverige AB tillhandahåller larmtjänster och uppkoppling av 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.

Avtalspart är fysisk avtalstecknare som är över 18 år och användare/nyttjare på uppkopplingsadress 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, 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 70 00.

Mina Sidor och Verisure App benämns gemensamt som någon form av "användarverktyg". Listan över användare administreras via användarverktygen eller blankett.

"Överlåtelse" avser situation då annan privatperson övertagit ett befintligt hemlarmssystem och/eller komponenter samt i samband därmed tecknar en larmtjänst avseende sådant hemlarmssystem med Verisure Sverige AB.

Allmänna konsumenträttsliga regler gäller alltid mellan oss.

2 FÖRUTSÄTTNINGAR

Avtalet gäller under förutsättning att du vid tidpunkten för avtalets ingående kan godkännas av oss, att uppkopplingsadressen ligger inom områden tillgängliga för uttryckning samt kundärenden och att du innehar någon av våra larmtjänster.

Vi förutsätter att du har en registrerad och korrekt e-postadress, ett registrerat och giltigt konto på Mina Sidor som är knutet till larmtjänsten, och i förekommande fall en uppdaterad och giltig version av Verisure App. Vi ansvarar inte för att Verisure App stödjer äldre versioner av operativsystem.

Vi meddelar dig om registrerade händelser, förmedlar larm och händelser (t.ex. behov av åtgärd av hemlarmssystemet, strömavbrott och batteribyte, brandlarm, på- och avlarmning, låsning/upplåsning), och kommunicerar all nödvändig kommunikation (så som faktu-

ror, villkorsändringar och nyheter) skriftligen via våra användarverktyg, digitalt och/eller via sms. Vi förbehåller oss rätten att även kommunicera postalt.

Våra hemlarmssystem kan kommunicera genom bredband och/eller mobilnät. Kommunikation via mobilnät förutsätter ett hemlarmssystem med en huvudenhet som är utrustad med ett 4G-modem (eller senare version) och ett aktiverat SIM-kort samt att det finns mobiltäckning på uppkopplingsadressen 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 strömavbrott. För äldre hemlarmssystem uppkopplade mot fast telefoni förutsätts att larmet anslutits till telefonuttag och att Kund har ett aktivt telefonabonnemang.

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 ur strömavbrott 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. Om systemet inte har bredbandsanslutning krävs sms för att fjärrstyra systemet. Närmare villkor för användarverktygen finns på Mina Sidor och vår hemsida www.verisure.se/villkor.

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.

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 användare 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 uppmärskar 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.

4 FAKTURERING OCH BETALNING

I samband med att du beställer komponent, tjänst eller uppkoppling för larmtjänsten kan vi komma att utföra en kreditkontroll. Vi förbehåller oss rätten att begära förskotts betalning för uppkoppling och tjänster för det fall en kreditanalys föranlett detta.

Fakturering och betalning av antingen (i) uppkopplingen av hemlarmssystemet för larmtjänsten, eller i det fall överlåtelse skett (ii) för aktivering, revision och testning av befintligt hemlarmssystem, 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 eller kvartalsvis via faktura, autogiro eller pappersfaktura. 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 kundärende som inte ingår i larmtjänsten eller övriga tjänstevillkor, såsom t.ex. begärd eller nödvändig åtgärd, sker i efterskott och ska betalas inom 30 dagar efter att faktura eller avisering erhållits.

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 monterade och uppkopplade komponenter samt komponenter som i övrigt omfattas i larmtjänsten, oavsett om dessa införskaffats via Verisure webbshop eller på annat sätt. Vid överlåtelse är tidigare friköpta komponenter undantaget ovan.

Vid tjänstens eller avtalets upphörande gäller vad som anges under upphörande av avtal avseende monterade komponenter.

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. Dessa komponenter överläts i befintligt skick. Dekaler, SIM-kort och vissa specialkomponenter ingående i tjänsten kan dock inte friköpas utan tillhör oss och ska återlämnas i enlighet med punkt 13 nedan.

6 GARANTIER

Vår avtalslånga tjänstegaranti omfattar de komponenter i hemlarmssystemet som är monterade, uppkopplade och övervakade av oss samt inte undantagna i dessa allmänna villkor. Komponent som omfattas har en garanti på material och systemkompatibilitet som gäller från uppkopplingsdagen (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 tjänstegaranti om den uppfyller förutsättningarna som komponent eller annars inte uttryckligen undantas nedan och övervakas av oss.

Tjänstegarantin innebär att vi reparerar eller byter ut komponent med tekniskt fel som påverkar larmtjänstens väsentliga funktioner utan extra kostnad under avtalstiden. Detta gäller under förutsättning att monterad komponent, eller komponent som är systemkompatibel, ingår i någon av våra vid var tid gällande erbjudanden. Det innebär att om komponent, som ingår i vid var tid gällande erbjudanden från oss, med tekniskt fel måste bytas ut, och ny komponent inte fungerar med larmtjänsten så ansvarar vi för att antingen anpassa tjänsten med komponenter utan extra kostnad för dig, erbjuda en ersättningstjänst, eller att avsluta tjänsten vid vilken vi inte kan erbjuda en fungerande komponent. Vid sådan uppsägning av enskild tjänst gäller resterande del av ditt avtal i dess helhet.

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 tjänstegarantin.

Den avtalslånga tjänstegarantin 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. Tjänstegarantin omfattar inte heller komponenter under varumärket Arlo som införskaffats på annat sätt än direkt från Verisure eller Verisures Återförsäljare oaktat om dessa inkorporerats i vår tjänst eller inte.

Vidare lämnar vi, dock inte vid överlåtelse, 24 månaders komponentgaranti för följande komponenter som inte omfattas av den avtalslånga tjänstegarantin eftersom dessa inte övervakas av oss: smart plug, klimatdetektor, smart kamera, smart energimodul samt smart låsmodulen i den utomstående komponenten Yale Doorman digitalt lås. Våra vattendetektorer och larmbrickor har också denna komponentgaranti på 24 månader och omfattas inte av den avtalslånga tjänstegarantin.

Slutligen lämnar vi 12 månaders uppkopplingsgaranti på utförd uppkoppling såsom montering och placering av komponenter (gäller ej överlåtelse).

7 ÅTGÄRDANDE AV FEL

Beroende på vilka tjänster som ingår i ditt avtal ingår grundläggande åtgärder enligt nedan och i enlighet med dessa allmänna villkor:

- inställelse (även benämnd framkörning) och nedlagd tid vid larm eller sabotage-larm 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 kostnader 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 kostnader för avhjälpande tillkomma i enlighet med punkt 8);
- inställelse för åtgärdande och tidsåtgång för utbyte av felaktiga komponenter som omfattas av den avtalslånga tjänstegarantin eller den komponentspecifika garantin under de första 24 månaderna från uppkopplingsdagen; 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 frånkopplats 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 upprepede 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. Dessa villkor kan kombineras med tjänstevillkor för inre kontroll.

Utöver grundläggande åtgärder av fel kan ytterligare tjänstevillkor för kundärende vara tillämpliga i larmtjänsten, såsom åtgärd vid utbyte av komponenter som omfattas av den avtalslånga tjänstegarantin under hela avtalstiden, eller läggas till som tillvalstjänster.

Du godtar enligt dessa allmänna villkor att vi utför justeringar av tjänsten genom bl.a. uppgraderingar samt nödvändig åtgärd av fel som är betydande för funktionen av larmtjänsten eller som annars är brådskande. Exempel på

sådana situationer kan vara när vi upptäcker att en komponent är felaktigt placerad, utomhuskamerans upptagningsområde förändrats, att komponent modifierats eller annan funktion/åtgärd som bryter mot gällande lag, eller reparation av skador efter inbrott eller brand samt utförande av åtgärd och material vid vattenskada. Utan möjlighet att utföra ärende hos kund avseende åtgärd av fel kan vi inte ansvara för larmtjänstens funktion. Nödvändiga åtgärder ingår inte i tjänsten, utan du debiteras för att ta detta vidare med ditt försäkringsbolag. Nödvändig åtgärd vid fel kan även uppstå vid avhjälpande vid t.ex. fel i envägskommunikation med servern eller ärende som framkommer vid uppföljningsmöte som framgår vidare av punkt 8. Nödvändig åtgärd vid fel debiteras enligt gällande prislista.

Under detta avtal ingår inte grundläggande eller nödvändig åtgärd vid fel (inbegripet fria uttryckningar) där du, dina användare eller t.ex. hantverkare, orsakat behovet av åtgärd vid fel eller om du annars varit vårdslös (exempelvis genom att inte följa dessa villkor eller tjänstevillkoren) eller uppsätligt orsakat larm eller behov av åtgärd, utan du debiteras då för inställelse, arbetstid samt eventuell komponent.

Fri uttryckning tillhandahålls inte under provdriftsperiod om sju dagar från dagen för aktivering och kontroll skett vid överlåtelse om inbrott inte har kunnat verifieras.

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

Du kan alltid kontakta oss för beställning av kundärende hemma hos dig. Beställningsbara kundärenden är utöver ovan, t.ex. ärenden i form av utökning av larm, uppgradering eller fysisk flytt av system eller komponenter. Besök för beställt kundärende debiteras enligt gällande prislista.

Kundärende 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 kundärende ska utföras. Om vi inte når dig kan vi komma att nedprioritera ärendet 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 larm om behov av åtgärd av hemlarmssystemet. 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 åtgärd för larmtjänstens funktion. Vi förbehåller oss rätten att även förmedla nödvändiga komponenter eller åtgärder för larmtjänstens väsentliga funktioner till dig per distans eller utskick.

Om kommunikationsfelet har orsakats av fel i komponent eller åtgärd, som vi ansvarar för enligt punkterna 6 och 7 ovan, utgår ingen kostnad för denna avhjälpande åtgärd. Kostnad för inställelse och tidsåtgång utgår heller inte vid dubbla kommunikationsvägar, dock debiteras du för inställelse och tidsåtgång 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 åtgärd 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 åtgärd eller senast efter fem dagar från händelse som krävt uppföljning, till dess att vi får tillgång för utförande av nödvändig åtgärd, förutsatt att vi inte är orsak till felet och/eller förseningen.

Väktarutryckningar verkställs av till oss anlitad tredje part varför tillhandahållandet av områden där väktarutryckningar erbjuds kan ändras från tid till annan. För de fåtal 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. 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 fasta utryckningstider då dessa påverkas av trafiksituation, körsträcka och tillgängliga resurser vid larmtillfället. Vi kan inte heller 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. Vårt ansvar förutsätter att levererade komponenter och tjänster används på avsett sätt. Verisure ansvarar aldrig för skada eller händelse som orsakats av eller vid

användning av programvaror, applikation eller annan därtill jämförbar tjänst eller produkt från tredje part i syfte att hantera eller på annat sätt kontrollera larmtjänsten eller larm-systemet. Observera att det i tjänstevillkoren kan föreskrivas ytterligare begränsning av vårt ansvar för vissa specialkomponenter ingående i tjänsten. Vårt övriga ansvar för skador som uppstår till följd av fel i komponenter och tjänster som vi levererar följer av tillämplig tvingande lagstiftning.

9 DITT ANSVAR

Du ansvarar för att upprätta en uppdaterad och korrekt lista över användare. 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. Du som avtalstecknare bär alltid ansvaret gentemot Verisure och har strikt ansvar för ytterligare användare. Du ansvarar således för samtliga betalningar, inställningar, inmatningar, ändringar, och beställningar som görs via våra användarverktyg och av samtliga användare. 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 utryckningar. 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 genomförs. 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 uppkopplingen av hemlarmssystemet, är det din skyldighet att svara då vi kontaktar platsen, eller se till att den person som orsakat larmet svarar.

Specialkomponenter 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 tillämplig lag (t.ex. GDPR och Kamerabevakningslagen), villkor och instruktioner som gäller för tjänsten och respektive specialkomponent.

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 telefonlösning, 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 åtgärd 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, uppkoppling, uppdateringar, tester och nödvändig åtgärd för att säkerställa funktionen av larmtjänsten samt stå för kostnaderna med anledning av sådant avhjälpande förutsatt att felet och/eller kundärendet inte omfattas av vårt ansvar enligt vårt avtal.

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 uppkoppling (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 komponenterna i bra skick, att batterier är laddade och i funktion och att rapportera eventuella avvikelser, skador eller fel i komponenterna 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 utöver ångerrätten genom att kontakta vår kundtjänst på 020-7 24 365, från utlandet +46 (0)13 31 70 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.

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.

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 30 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 30 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. Uppsägningstiden är löpande tre kalendermånader från uppsägning eller från och med den dag då villkors- eller prisändringen som föranledde uppsägningen träder i kraft. Du har villkorat av vårt skriftliga godkännande rätt att överlåta Avtalet till annan privatperson. Vid överlåtelse inom eventuell delbetalningsperiod faktureras du det resterande uppkopplingskostnadsbeloppet. 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, i strid med larmlagen (Lag 1983:1097 med vissa bestämmelser om larmanläggningar) eller om det krävs för att vi ska följa tvingande lag, har vi rätt att inställa leverans av tjänster, att programmera bort hemlarmssystemets förmåga att kommunicera, och/eller att säga upp avtalet med omedelbar verkan och utan möjlighet till ersättning för dig. 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 utsatt inkassokrav har vi på samma sätt rätt att inställa samtliga tjänster och/eller säga upp avtalet med omedelbar verkan. Om du åsidosätter ditt eller dina användares

ansvar enligt punkt 9, exempelvis genom att uppträda aggressivt i bemötande gentemot vår egna och/eller anlidade personal, eller annars bryter mot vårt avtal har vi rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan.

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. Specialkomponenter ingående i tjänsten monterar vi dock ner och hämtar på vår bekostnad. Du kan välja att innan uppsägningstidens utgång köpa loss de uppkopplade komponenterna, med undantag för vissa specialkomponenter ingående i tjänsten. Kostnad för friköp för respektive larmtjänstpaket och avtalstid framgår av www.verisure.se/frikop. 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. Vidare är du ansvarig för att omedelbart radera uppgifter kopplade till larmtjänsten och ditt avtal, samt för att säkerställa att dessa inte sprids till tredje part. Samtliga av våra garantier upphör att gälla vid uppsägning av avtalet, och vi ansvarar inte för någon eventuell funktionalitet av varken komponenter, appar eller larmtjänst.

14 NEDMONTERING VID UPPHÖRANDE AV AVTAL OCH ÅNGERRÄTT

Vid nedkoppling av komponenter, oavsett anledning till avtalets upphörande, åtgärder vi inte skruvhål, ytskikt och annan normal åverkan till följd av att komponenterna varit monterade.

Vid ångerrätt gäller att vi, på vår bekostnad, hämtar komponenter som har levererats till din bostad i samband med avtalsingåendet förutsatt att dessa inte lämpligen kan återsändas med post, eller om det gäller specialkomponenter ingående i tjänsten som ej får hanteras av kund. I annat fall medger vi att samtliga levererade komponenter monteras ned och skickas tillbaka till oss på din bekostnad. Du är ansvarig endast för komponenternas minskade värde till följd av hantering som strider mot våra instruktioner.

Vid uppsägning av avtalet medger vi – och du har då en skyldighet – att montera ner samt återsända alla av Verisure ägda komponenter (ej specialkomponenter) till oss på din bekostnad. Du har vidare en skyldighet att inom 14 dagar från avtalets upphörande ta ut SIM-kort ur hemlarmssystemet samt ta ned skyltar och dekalering (med undantag för skyltar och dekalering för specialkomponenter ingående i tjänsten vilka vi monterar ner och hämtar på vår bekostnad).

I de fall vi hämtar komponenterna ska du vara behjälplig med att avtala om tid efter avtalets upphörande då du, eller någon i ditt ställe, kan vara tillgänglig och lämna tillträde för nedmontering. Vid sådant besök genomför vi kontroll och hämtar samtliga av Verisure ägda komponenter (vid ångerrätt), specialkomponenter i tjänsten, dekalering samt SIM-kort. Detta avslutningsbesök sker kostnads-

fritt vid avtalad tid. Om vi inte lämnas tillträde vid avtalad tid debiteras du enligt "Prislista för kunder med Verisure-system". Om du inte avtalar om tid eller lämnar oss tillträde för avslutningsbesök äger vi vidare rätt att ansöka om handräckning för kontroll samt återtagande av våra komponenter, skyltar och dekalering på din bekostnad. Vidare äger vi rätt att debitera dig med en återtagandeavgift om 7 000 kronor.

Du kan välja att innan uppsägningstidens utgång köpa loss de uppkopplade komponenterna, med undantag för vissa specialkomponenter ingående i tjänsten. Kostnad för friköp för respektive larmtjänstpaket och avtalstid framgår av www.verisure.se/frikop. Om du sedan tidigare erhållit förmånligare villkor för återsändande av komponenter äger dessa fortsatt giltighet.

15 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 omständighetens förhinder, avsevärt försvarar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse. Detsamma gäller om skadan eller underlåtenheten har sin grund i försenad leverans 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, upplöpp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof eller olyckshändelse.

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