

# ALLMÄNNA VILKOR VERISURE

## 1 ALLMÄNT

Dessa allmänna villkor gäller då Verisure Sverige AB tillhandahåller larmtjänster och hemlarmsystem, 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. Med "Larmtjänsten" avses den kompletta tjänsten med Komponent, support, garantier och funktions-övervakning.

Avtalspart är fysisk avtalstecknare som är över 18 år och användare/nyttjare på 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. "Komponent" avser de fysiska larmkomponenter som levereras till dig, "Magnetkontakt" (även kallad "Vibrationsdetektor" beroende på funktion) avser detektor som reagerar på öppning och skapar ett skalkydd för dörrar och fönster. Se ditt individuella avtal gällande vilka funktioner som är aktiva för respektive komponent och larmtjänst.

Dessa allmänna villkor tilliamsammans med de villkor som följer av valda tjänster ("tjänstevillkor") och samtliga övriga handlingar och översenskommenter mellan dig och oss bildar tillsammans "avtalet" för Larmtjänsten.

Vår kundtjänst, samt tillhörande larmcentral, 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".

Allmänna konsumenträttsliga regler gäller alltid mellan oss.

## 2 FÖRUTSÄTTNINGAR

Avtalet gäller under förutsättning att du kan godkännas av oss och att adressen för vår larmtjänst ligger inom vårt utrycknings- och serviceområde. Våra larmtjänster är en förutsättning för att hemlarmsystemet 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.

För meddelande av larm och händelser, dvs. hur vi förmedlar notifieringar i larmtjänsten (t.ex. servicelarm som strömavbrott och batteribyte, brandlarm, på- och avslamning, läsnings/ uppläsning), krävs att du skapar ett användarkonto knutet till larmtjänsten på Mina Sidor. Vi kan komma att meddela dig om registrerade händelser via Mina Sidor, push-meddelande, e-post och/eller sms.

## 3 BESTÄLLNING

I ditt avtal du erhålle från oss ovid din beställning finner du alla uppgifter om Larmtjänsten, pris, fakturerings- och leveransadress. Samtliga priser anges i SEK.

Är något fel i orderbekräftelsen ska du omedelbart kontakta vår kundtjänst på Verisure.

Verisure förbehåller sig rätten att neka en beställning och har ingen skyldighet att ingå avtal om försäljning. Bindande avtal ingås först när du erhåller en slutlig orderbekräftelse samt kvitto och/ eller följeseedel från oss. Om din beställning nekas kommer du att informeras via e-postmeddelande till den e-postadress som angavs vid beställning. När vi meddelat att vi nekat dig att handla hos oss gäller beslutet oavsett profil, adress eller mejladress. Det är inte tillåtet att på något sätt försöka kringgå detta beslut.

## 4 LEVERANS

Om inte annat avtalats sker leveransen senast 30 arbetsdagar räknat från det att vi skriftligen bekräftat din beställning.

Våra försändelser skickas som regel spårbar. Mindre försändelser och/eller beställningar kan komma att skickas som varubrev med PostNord. De varubrev som inte får plats i mottagarens postlåda/ fastighetsbox, kommer i de flesta fall lämnas vid dörren/postlådan och mottagaren får en avisering om att detta skett. I samband med avisering övergår ansvaret för försändelsen till mottagaren.

Om förseningar i leveransen skulle uppstå (utan att vi har meddelat dig om längre leveranstid) ska du kontakta oss på e-postadress: kundtjänst@verisure.se. Vi tar inte ekonomiskt ansvar för eventuella förseningar beroende på fraktfretaget.

Upptäcker du skador på paketet ska detta omedelbart anmälas till postkontoret eller annan transportör och en skadeanmälan ska upprättas. Krävs det att du öppnar paketet för att upptäcka skadan, och skadan är av sådan art att den kan hänföras till postens eller transportföretagets hantering, ska du kontakta dem och göra en skadeanmälan. Om eventuellt tvist med posten eller transportföretaget inte kan lösas, tar du kontakt med vår kundtjänst.

Om du inte hämtar ut din beställning till valt ombud eller hemleverans debiteras du en avgift i syfte att täcka de frakt- och hanteringskostnader som uppkommer. Försändelser som inte hämtas ut eller tas emot räknas inte som att du ångrat ditt köp.

## 5 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](#). Vi kan komma att uppdatera integritetspolicyn från tid till annan. Den senaste versionen publiceras på ovan 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 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), inbegår 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.

## 6 FAKTURERING OCH BETALNING

I samband med att du beställer tjänst, komponent och/eller service för larmtjänsten kan vi komma att utföra en kreditkontroll. Vi förbehåller oss rätten att begära försöksbetalning för tjänster och komponenter.

Fakturering och första betalning av Larmtjänsten sker i efterskott och ska betalas inom 30 dagar efter att faktura eller avisering erhållits.

Fakturering och betalning av Larmtjänsten sker därefter i förskött, antingen månadsvis via autogiro eller kvartalsvis via e-faktura. Om du väljer pappersfaktura sker fakturering och betalning kvartalsvis i förskött. Vid pappersfaktura tillkommer faktureringsavgift. Vi eller den vi anvisar, har rätt att påbörja fakturering efter leverans av komponenter tillhörande Larmtjänsten, oavsett om Larmtjänsten har tagits i drift eller inte.

Vid försenad betalning har vi rätt till ersättning för betalningspåminnelser och inkassokostnader samt till döjsmålsrätten enligt lag. Om du upprepad gånger är försenad med betalningen eller inställer dina betalningar har vi rätt att säga upp samtliga tjänster till omedelbart upphörande, samt kräva full betalning för ännu ej slutbetalade komponenter, om inte annat avtalats mellan oss.

## 7 ÄGANDERÄTT

Vi behåller äganderätten till alla komponenter, deklarer, SIM-kort och vissa specialkomponenter vilka ska återlämnas i enlighet med punkt 15 nedan.

## 8 GARANTIER

På Larmtjänsten och därtill hörande komponenter lämnar vi 24 månaders garanti. För nyttjande av garantin vid fel på någon av komponenterna krävs det att komponenten har ett fabriktionsfel. Om det avgörs att det är ett fabriktionsfel på komponenten är vårt mål att ersätta din komponent med en likadant. Skulle din komponent utgått från sortimentet strävar vi alltid efter att ersätta dig med en nyare variant av samma komponent.

Vår garanti omfattar inte förbrukningsmaterial såsom batterier, larmbrickor eller smart plug, och heller inte de felat orsakats av yttre överkan, tex. hantverkare, inbrott m.m., eller orsakats av att du eller annan användare av larmtjänsten varit vårdlös eller brutit mot våra instruktioner.

Eventuella fel och defekter på tjänsten och därtill hörande komponenter ska reklameras till vår kundtjänst omedelbart från det att defekten och/eller felet upptäcktes.

Du måste alltid kontakta oss för godkännande före returering av en eventuell defekt vara. Vi accepterar inga paket som skickas mot efterkrav eller liknande. Vi tar inget ansvar för indirekta skador som kan uppstå på grund av komponenten och/eller tillhörande eventuella förändringar på komponenter och/eller komponentegenskaper som förändrats av någon av våra underleverantörer och andra faktorer utanför vår kontroll.

## 9 FÖRMEDELING AV HÄNDELSE

I Larmtjänsten ingår inte fria väktaryrckningar utöver vad som anges i dessa Villkor.

Vid av vår larmcentral verifierat skarpt alarm ("skarpt alarm") (exempelvis pågående inbrott) eller annan händelse som omedelbart kräver väktartjänst försöker vi nå dig i enlighet med den uppdaterade kontaktinformation för att berätta vad vi vet om det inträffade och erhålla bekräftelse på att aktivera vår väktartjänst.

Vårt skarpt alarm debiteras ingen kostnad för väktaryrckning. Det är alltid din skyldighet att svara när vi kontaktar dig. Verisure ansvarar inte för skada eller händelse som orsakats av att du inte varit kontakttbar eller följt våra villkor gällande väktartjänst. Vi förbehåller oss rätten att inom en period upp till tio arbetsdagar från väktaryrckningen utreda väktaryrckning. Om vår larmcentral saknar möjlighet att verifiera en händelse som ett skarpt alarm skickar vi endast väktare efter bekräftelse av dig. Vid sådan händelse, alternativt om vår utredning visar på ett alarm orsakat av kund, äger vi rätt att debitera dig för de kostnader som uppstår i samband med utryckningar, så som framkörning, inställelse, kontroll och bomkörning. Kostnad för utryckning anges i ditt avtal.

Väktaryrckningar verkställs av till oss anlitad tredje part varför tillhandahållandet av områden där väktaryrckningar erbjuds kan ändras från tid till annan. Väktaryrckning sker under de tider och i de områden där väktaryrckning kan ske av tredje part. För mer information om just ditt område, kontakta Kundtjänst.

Ytterligare villkor för väktartjänsten framgår av separata tjänstevillkor som finns på Mina Sidor och hemsidan [www.verisure.se/villkor](#). Dessa villkor kan kombineras med tjänstevillkor för inre kontroll.

## 10 VÅRT ANSVAR

Vårt ansvar är begränsat till att utföra åtgärder och förmedla mottagna signaler enligt rutiner och villkoren för valda tjänster. Vi åtar oss inget ansvar mot tredje man vid användandet av Larmtjänsten. Vi ansvarar inte för några kostnader vid användandet av komponenter tillhörande Larmtjänsten såsom batterier, strömförbrukning, telefonkostnader m.m.

Larmtjänsten är avsedd att användas i en privat bostad och vi tar inget ansvar vid användning i andra typer av lokaler.

Vi är inte heller ansvariga för skada, döjsmåll eller utebliven larmsignal som beror Force Majeure (se punkten 16).

Larmtjänsten är ingen garanti för att inbrott inte kan ske och vi har heller inget ansvar om inbrott trots allt sker, utöver de åtaganden som utlovas i avtalet. Vi förbehåller oss rätten att ignorera felindikationer från larm vars ägare inte är anslutten till avtalet, eller ej erlagt avgiften senast på förfallodagen. Komponenterna uppfyller EUs regler för CE-märkning. Om våra system eller Larmtjänsten inte fungerar som vi utlovat, förutsatt att våra komponenter och Larmtjänsten används på avsett sätt och i enlighet med våra instruktioner, åtgärdat vi felet. Vi kan också komma att bistå dig i felavhjäljande genom vår kundsupport. Vi kan komma att använda fjärrservice för att utföra rutinkontroll, uppdateringar eller koppla bort komponenter som felaktigt skickar stora mängder signaler eller fel information.

Vi ansvarar inte för eventuellt förmögenhetsskada, indirekt skada eller skada orsakad mot tredje man utöver vad som följer av tvingande lag. Vi ansvarar inte för eventuella följdskador eller bortfall vid komponenter eller störning. Vårt ansvar förutsätter alltid att Komponenter och andra tjänster används på avsett sätt.

Skadeståndsskyldighet begränsas till SEK 200000 per kund och avtalsperiod. Skulle kunden på grund av forsummelse eller oaktsamhet bidra till skadan ska vårt ansvar justeras ned med motsvarande del. Vi skall ej betraktas som rådgivare eller ansvarig för kundens säkerhet eller övriga förebyggande åtgärder.

Vårt ansvar förutsätter att levererade komponenter och tjänster används på avsett sätt. Vårt övriga ansvar för skador som uppstår till följd av fel i komponenter och tjänster som vi levererar följer av tillämplig tvingande lagstiftning.

## 11 DITT ANSVAR

Du ansvarar för att använda Larmtjänsten i enlighet med dessa villkor.

Det är ditt ansvar att säkerställa att larmtjänsten och tillhörande komponenter monterats korrekt och att bifogade instruktioner efterföljs vid monteringen. Verisure Sverige tar inget ansvar för kostnader relaterade till monterng.

Du ansvarar för att Larmtjänsten endast används av dig samt av de som du ger tillåtelse. Du ansvarar för att samtliga användare och tredje part (t.ex. besökare eller familjemedlemmar) följer tillämplig lag, villkor och instruktioner som gäller för Larmtjänsten. Det är alltid ditt ansvar att säkerställa att ingen obehörig får tillgång till Larmtjänsten, och om så sker, att säkerställa att Larmtjänsten inaktiveras och att ni erhåller nya koder.

Du ansvarar för samtliga inställningar, inmatningar, ändringar och beställningar som görs via våra användarverktyg.

Förbinder dig att använda Larmtjänsten för annan kommunikation eller tjänst än den som regleras i detta avtal och som endera tillhandahålls av oss eller av annan part som vi har anvisat. Kunden förbinder sig att inte manipulera komponenten eller mjukvaran i denna (utöver sådana rättigheter som kunden har enligt tvingande lag).

Förbinder dig att underhålla och sköta tillhörande komponenter till Larmtjänsten enligt vid leverans av samma komponenter bifogade instruktioner. Normal aktsamhet skall iakttagas.

Vi ansvarar inte för skada eller händelse som orsakats av att du inte fullgjort ditt ansvar enligt dessa Villkor.

## 12 ÄNGERRÄTT

I de fall avtalsgäendet 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 efter det att komponenten mottagits. Du utövar ängerrätten 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 avtalsgäendet genom att använda konsumentverkets standardformulär som finns på [www.konsumentverket.se](#).

Ängerrätten innebär att avtalet frånträds och tjänsterna upphör. Om komponenter har hunnit levererats till dig ska dessa skickas tillbaka till oss på din bekrastad. Vid nedmontering av komponenter är vi aldrig ansvariga för att åtgärda skruvhål, ytskikt och annan normal överkan till följd av att komponenterna varit monterade. Komponenterna ska omedelbart återsändas efter utövande av ängerrätten, och i vilket fall som helst senast 14 dagar från och med den dag då du meddelat att du har ångrat dig.

Du är ansvarig för skicket på komponenterna vid retur och dessa bör därför skickas välpacketerade och i ursprunglig förpackning. Varan ska föras i yskåp. Vi förbehåller oss rätten att dra av en summa motsvarande värdeminskningen jämfört med varans ursprungliga värde vid använd, skadad eller annars oaktsam hantering av komponenten.

Återbetalning sker utan onödigt döjsmåll och i vilket fall som helst senast 14 dagar från och med den dag då vi underrättades om ditt beslut att frånträda avtalet.

Du kan forlora hela eller delar av din återbetalning om komponentens värde har minskat på grund av användning, skada under den tid du innehar ansvaret, hantering utöver nödvändigt för att fastställa komponentens egenskaper och funktioner,och brist i hanteringen i enlighet med ovan instruktioner för ängerrätten.

## 13 ÄNDRING AV VILKOR

Vi förbehåller oss rätten att ändra dessa villkor från tid till annan. Vi meddelar ändringar 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.

## 14 PRISÄNDRING

Vi äger rätt att justera avgiften för tjänster som löper tills vidare. 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 Verisure Majeure eller andra omständigheter utanför vår kontroll. Dessa kan vara ändrad allmän prisnivå, öka 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.

## 15 UPPHÖRANDE OCH ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

Avtalet är bindande i 24 kalendermånader efter tecknandet. Om uppsägning av Avtalet inte sker senast tre kalendermånader före bindningstidens utgång förlängs avtalet tills vidare med en uppsägningstid om tre kalendermånader från uppsägning, eller från och med den dag då villkors- eller prisändringen som föranledde uppsägningen träder i kraft. Du kan säga upp avtalet genom att kontakta vår kundtjänst. Du kan efter kontakt med oss, och med vårt godkännande, överföra larmtjänsten till annan person. Verisure Sverige AB får överföra 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 hemlarmsystemets förmåga att kommunicera. Detsamma gäller om vi vid upprepad tillfällen skickat kontakt med dig samt förvarat 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 installa samtliga tjänster. Om du åsidosätter ditt eller dina användares ansvar enligt punkt 9, exempelvis genom att uppträda aggressiv 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 av Verisure ägda komponenter till oss på din bekrastad. Om du sedan tidigare erhållit förmånliga 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. Samtliga av våra garantier upphör därmed att gälla, och vi ansvarar inte för någon eventuell funktionalitet av varken komponenter eller larmtjänst.

Vid uppsägning av avtalet medger vi – och du har då en skyldighet – att inom 14 dagar från avtalets upphörande ta ut SIM-kort ur hemlarmsystemet samt ta ned skyltar och deklarer och återsända dessa till oss. Om du inte återsänder i tid äger vi rätt att ansöka om handräddning för kontroll samt återtagande av våra skyltar och deklarer på din bekrastad. Vidare äger vi rätt att debitera dig med en återtagandavgift om 7000 kronor.

## 16 FORCE MAJEURE

Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra visst förpliktelse om skadan eller underlåtenheten har sin grund i hinder utanför parts kontroll ("Force Majeure") och omständigheter förhindrar, avsevärt försävar 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, tex. omläggning eller nedläggning av mobiltät eller bredband, störningar av systemets radiotrafik mellan de olika komponenterna eller störning av annan teknisk utrustning samt arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, bioterrorism, brand, explosion, över- svämning, naturkatastrof eller olyckschanda.

## 17 KRAV OCH TVISTER

Dessa villkor skall tolkas och tillämpas i enlighet med svensk lag. Tvist ska i första hand lösas genom översenskommelse. Om sådan översenskommelse inte kan träffas ska tvisten behandlas i allmän domstol. Du kan dessutom alltid vända dig till den kommunala konsumentvägledningen för rådgivning eller hänskuta 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>.