



# Allmänna villkor LF Trygghetstjänster AB

## Villkor



# Innehåll

1. Definitioner.....	3	12. Reklamation av vara/tjänst.....	6
2. Bakgrund och Abonnemangavtalets omfattning.....	3	13. Ångerrätt.....	6
3. Larmmottagning och verifiering av larmhändelse från Objektet.....	3	14. Fakturering och betalning.....	6
4. Servicenivå.....	4	15. Upphörande av avtal.....	7
5. Tredjepartsappar.....	4	16. Ändringar och tillägg.....	7
6. Underleverantörer och samarbetspartners.....	4	17. Abonnemangsavtalets löptid.....	7
7. Övervakning och väktarutryckning.....	4	18. Force majeure.....	8
8. Installation av Larmet.....	4	19. Kontakt och frågor.....	8
9. Kundens ansvar och åtaganden.....	5	20. Klagomålshantering och tivist.....	8
10. Smarta produkter.....	5	21. Behandling av personuppgifter.....	8
11. Trygghetstjänsters ansvar för skador.....	6	22. Skyldighet att informera Kunden om larmlagen.....	8

# Allmänna villkor LF Trygghetstjänster AB

## 1. Definitioner

### 1.1 "Kunden", "du"

Den privatperson som har tecknat Abonnementssavtal med Trygghetstjänster.

### 1.2 "Objektet"

Den adress där Larmet är installerat.

### 1.3 "Trygghetstjänster", "vi/oss/vår",

LF Trygghetstjänster AB, 559314-8371, C/o Länsförsäkringar Göteborg och Bohuslän, 404 84 Göteborg, telefon 010-498 57 57, e-post [trygghetstjanster.ostgota@lfostgota.se](mailto:trygghetstjanster.ostgota@lfostgota.se) för kunder i Östergötland eller [trygghetstjanster.gbg@lansforsakringar.se](mailto:trygghetstjanster.gbg@lansforsakringar.se) för kunder i Göteborg och Bohuslän.

### 1.4 "Abonnementssavtalet"

Kundens avtal med Trygghetstjänster som specificerar de produkter och tjänster som omfattas av Abonnementssavtalet såsom abonnemang för Uppkopplad Larmtjänst, Trygghetspaket (definieras i Abonnementssavtalet) och eventuella tilläggsprodukter. Abonnementssavtalet inkluderar Kontaktpersonsunderlaget samt dessa Allmänna Villkor.

**"Larmcentralen"** Trygghetstjänsters auktoriserade samarbetspartner Älvsborgs Larmcentral AB, Box 1273, 501 12 Borås, telefon 020 - 207 900.

### 1.5 "Kontaktpersonsunderlag"

Det av Kunden, i samband med installation av Larmet, ifyllda underlaget med uppgift om Objektets och Kundens kontaktpersoner, prioriteringsordning för Trygghetstjänsters kontakt med kontaktpersonerna, koder, telefonnummer och kartkoordinater (vid behov) som ska användas mellan Kunden och Trygghetstjänster vid utlösta larm på Objektet.

### 1.6 "Larmet"

De larmkomponenter som Kunden köpt av Trygghetstjänster och som har installerats på Objektet och som framgår av Abonnementssavtalet. Observera att Smarta Produkter inte är en del av Larmet.

### 1.7 "Uppkopplad Larmtjänst"

Den tjänst som Trygghetstjänster tillhandahåller Kunden dygnet runt genom att Trygghetstjänsters auktoriserade samarbetspartner Larmcentralen tar emot och hanterar de larmhändelser som sänds ut av Larmet och som Kunden betalar en abonnemangskostnad för. Den Uppkopplade Larmtjänsten består av hantering av utlösta larmhändelser (larmmottagning och verifiering) genom anslutning till Larmcentralen, väktrutryckning och teknisk rådgivning och support). Observera att Smarta Produkter inte är en del av Uppkopplad Larmtjänst.

### 1.8 "Digitalt Lås"

Det digitala lås (f.n. av märket Yale-Doorman) som Kunden köpt av Trygghetstjänster och som har installerats på Objektet.

### 1.9 "Smartha Produkter"

Komponenter som förvärvats av Trygghetstjänster utöver Larmet såsom HD-kameror, sensorer, smartplugs och Digitalt lås och som kan anslutas till Larmet. Smarta Produkter utgör inte en del av Larmet och omfattas inte av Uppkopplad Larmtjänst.

### 1.10 "Allmänna Villkor"

Dessa Allmänna Villkor.

## 2. Bakgrund och Abonnementssavtalets omfattning

**2.1** Abonnementssavtalet specificerar omfattningen av köp och installation av Larm, Uppkopplad Larmtjänst och Smarta Produkter.

**2.2** Genom att ingå Abonnementssavtalet accepterar Kunden även dessa Allmänna Villkor (som är en del av Abonnementssavtalet) och förbinder sig att följa dem i sin helhet.

**2.3** Kunden har inför Abonnementssavtalets tecknande erhållit information om vilka förväntningar Kunden kan ha på de produkter och tjänster som omfattas av Abonnementssavtalet.

**2.4** Vid tidpunkten för Trygghetstjänsters installation av Larmet på Objektet ska Kunden lämna ifyllt Kontaktpersonsunderlaget till Trygghetstjänster.

**2.5** Trygghetstjänster vidtar endast de åtgärder som angivits i Abonnementssavtalet och Trygghetstjänster har inte någon skyldighet att kontakta någon annan myndighet, företag eller person än de som Kunden angivit i Kontaktpersonsunderlaget.

**2.6** Om Kunden önskar köpa ytterligare produkter eller tjänster av Trygghetstjänster utöver de som beställts av Kunden ska dessa anses omfattas av Abonnementssavtalet och Trygghetstjänster äger rätt att debitera kostnaden för dessa enligt vid var tid gällande prislista.

**2.7** Kunden ansvarar för att samtliga uppgifter i Abonnementssavtalet hålls aktuella. Ändring eller tillägg som Kunden önskar göra ska göras av behörig person skriftligen på av Trygghetstjänster tillhandahållen blankett, via e-post till [trygghetstjanster.ostgota@lfostgota.se](mailto:trygghetstjanster.ostgota@lfostgota.se) för kunder i Östergötland eller [trygghetstjanster.gbg@lansforsakringar.se](mailto:trygghetstjanster.gbg@lansforsakringar.se) för kunder i Göteborg och Bohuslän eller via telefon 010-498 57 57.

Efter mottagande av ändring eller tillägg till Abonnementssavtalet registrerar Trygghetstjänster Kundens uppgifter och anpassar den Uppkopplade Larmtjänsten enligt Kundens senast lämnade uppgifter.

## 3. Larmmottagning och verifiering av larmhändelse från Objektet

**3.1** Inom ramen för den Uppkopplade Larmtjänsten är Larmet anslutet till Larmcentralen och Trygghetstjänster har rätt att registrera samtliga inkommande larmhändelser från Objektet. Vid inkommande larmhändelser åtgärdas dessa på det sätt som Kunden angivit i Kontaktpersonsunderlaget. Kunden ansvarar för att de som använder Larmet har tillgång till gällande kod/lösenord och har tillräcklig kunskap i handhavandet av Larmet så att obefogade larmhändelser undviks. Med "obefogade larmhändelser" avses till exempel händelser som inte bör resultera i att Larmhändelse når Trygghetstjänster, utan beror på handhavandefel hos användaren och som medför en kostnad för Trygghetstjänster (inte begränsat till utryckning).

**3.2** Vid akuta larmhändelse kontaktar Larmcentralen Kunden från telefon 020-207 900.

**3.3** Vid larmhändelser från en detektor länkad med en eller flera larmdetektorer med kamera skickas stillbilder från kameran till Trygghetstjänster. Bilderna kan komma att användas av Larmcentralen för verifiering av larmet vid behov, om larmet inte tidigare har återkallats.



## 4. Servicenivå

**4.1** Förbrukningsmaterial såsom batterier, fjärrkontroller, passerkort, brickor och trådlösa larmknappar debiteras enligt vid var tid gällande prislista.

**4.2** Teknisk support finns tillgänglig under dagtid, helgfria vardagar på telefon 010-498 57 57. Felanmälan och frågor om handhavande är tillgängligt dygnet runt.

**4.3** Trygghetstjänster ska göra de säkerhetsuppdateringar och andra uppdateringar som krävs enligt lag.

**4.4** Trygghetstjänster förbehåller sig rätten att, om nödvändigt, fjärransluta till Larmet samt förändra inställningar i Larmet utan att i förväg ha informerat Kunden därom. Vid sådan fjärranslutning får Trygghetstjänster inte tillgång till eventuella stillbilder från larmdetektorer.

## 5. Tredjepartsappar

**5.1** Kunden har möjlighet att ansluta Larmet till appar som tillhandahålls av tredje part (s.k. tredjepartsappar). Tredje parts villkor för användande av appen ska godkännas av Kunden och gäller mellan Kunden och tredje part. Trygghetstjänster ansvarar inte för dessa appar, Kundens användning av dessa appar, dess integritetsskydd, innehåll eller funktionalitet, såsom till exempel:

- a) fel i anslutningen mellan appen och Larmet som beror, direkt eller indirekt, på telenäten eller mobil- och datanäten,
- b) information i - eller funktion förmedlad via appen,
- c) eventuella trafik kostnader vid användandet av eller appen, eller
- d) appens funktion och tillgänglighet.

Till förtydligande anges att ovanstående äger tillämpning även på tredjepartsappar som rekommenderats av Trygghetstjänster genom angivelse på [www.lansforsakringar.se/hemlarm](http://www.lansforsakringar.se/hemlarm) för kunder i Östergötland och [www.lansforsakringar.se/trygghet](http://www.lansforsakringar.se/trygghet) för kunder i Göteborg och Bohuslän.

**5.2** Såvitt gäller tredjepartsapp som inte har rekommenderats av Trygghetstjänster genom angivelse på [www.lansforsakringar.se/hemlarm](http://www.lansforsakringar.se/hemlarm) för kunder i Östergötland och [www.lansforsakringar.se/trygghet](http://www.lansforsakringar.se/trygghet) för kunder i Göteborg och Bohuslän förbehåller Trygghetstjänster sig rätten att debitera Kunden för de ökade kostnader hänförliga till trafik kostnad och andra administrativa omkostnader som Kundens användning av tredjepartsapp medför för Trygghetstjänster.

**5.3** Kunden ansvarar för att Kundens användning av tredjepartsappar inte medför en säkerhetsrisk och att obehöriga inte kan komma åt information om koder och andra uppgifter för styrning av Larmet och/eller den Uppkopplade Larmtjänsten.

## 6. Underleverantörer och samarbetspartners

Trygghetstjänster har rätt att anlita samarbetspartners och underleverantörer för fullgörande av sina åtaganden mot Kunden enligt Abonnemangsavtalet. Sådan tredje part kan till exempel bistå Trygghetstjänster med administration och hantering av Larmet, installationsarbete och övervakning inklusive kontakt med Kunden. Vid frågor som rör Trygghetstjänsters samarbetspartners eller underleverantörer hänvisas till Trygghetstjänster, 010-498 57 57.

## 7. Övervakning och väktaruttryckning

**7.1** Utryckningsberedskap tillhandahålls inom ramen för den Uppkopplade Larmtjänsten av Trygghetstjänsters samarbetspartners (auktoriserade väktarbolag), under hela eller delar av dygnet beroende av var Objektet är beläget. Trygghetstjänster garanterar inga fasta utryckningstider, då dessa är beroende av trafiksituation, körsträcka och variationer i beläggningen samt larmhändelsens prioritet. Under de tider och på de orter där utryckningsberedskap inte finns tillgänglig förmedlas larmhändelser till Objektets kontaktperson. Trygghetstjänster ansvarar inte, oavsett orsak för larmhändelse, för de risker som kontaktpersonsförmedling till Kunden kan innebära.

Förutsättningar för väktaruttryckning:

- a) fast väg till Objektet (ej färjeförbindelse),
- b) att det vid tidpunkt för larmhändelsen finns en körbar bilväg från ort där vaktbolaget har utryckningsberedskap eller
- c) att Kunden har lämnat kartkoordinater till Trygghetstjänster, om behov finns, antingen efter förfrågan från Trygghetstjänster eller om Objektet ligger utanför tätbebyggt område alternativt inte vid allmän väg.

**7.2** Vid konstaterat inbrott eller skadegörelse meddelas polis samt Objektets kontaktperson. Om Trygghetstjänster inte kan lämna av ärendet till Objektets kontaktperson utför väktaren skyddstäckning på Kundens bekostnad, dvs. nödvändiga åtgärder för att minska risken för följskador, såsom att täcka för ett krossat fönster eller en trasig dörr.

**7.3** Trygghetstjänster förmedlar inte larmhändelser till räddningstjänsten utan säkerställande av att det inte rör sig om en obefogad larmhändelse. Trygghetstjänster ansvarar aldrig för åtgärder utförda av räddningstjänsten. Kunden svarar för de eventuella kostnader räddningstjänsten kan komma att debitera.

**7.4** Trygghetstjänster förmedlar inkomna nätfelslarm och varningar om låg batterispänning till Kunden under dagtid. Vid större och kända elavbrott i samma geografiska område sker vanligtvis ingen åtgärd.

## 8. Installation av Larmet

**8.1** Trygghetstjänster åtar sig att, genom av Trygghetstjänster anvisad installatör, installera Larmet på Objektet.

**8.2** Installation förutsätter att Objektet är lämpat för Larmet.

**8.3** Installation av Larmet får endast utföras av en av Trygghetstjänster anvisad installatör.

**8.4** Kunden, eller en representant för denna, måste närvara vid installationen, som ska kunna utföras utan att möbler eller hushållsapparater behöver flyttas.

**8.5** Installationen av Larmet ska planeras gemensamt av den av Trygghetstjänster anvisade installatören och Kunden. Installatören beslutar om placering av Larmet baserat på en för Objektet framtagna plan med angivande rekommendation av Larmets placering. Om Kunden motsätter sig installatörens rekommendation och kräver en annan placering än den som installatören rekommenderar står Kunden det fulla ansvaret för att installationen är funktionsduglig.

**8.6** Kunden ansvarar för att säkerställa att tillräcklig internetuppkoppling finns i Objektet. Täckningen för och anslutningen till internet varierar från ort till ort och kan förändras över tid. Om Kunden inte tillhandahåller internetuppkoppling har Trygghetstjänster ingen skyldighet att tillhandahålla vare sig Larm, Uppkopplad Larmtjänst eller en ersättningsprodukt.

**8.7** Om miljön där Larmet är placerat ändras kan Trygghetstjänster inte garantera Larmets funktion. Om sådana förändringar orsakar upprepade störningar eller obefogade larmhändelser har Trygghetstjänster rätt att på Kundens bekostnad reducera eller planera om Larmet.

**8.8** SIM-kort som tillhandahålls av Trygghetstjänster får endast användas som back-up under till exempel tillfälliga avbrott i internetleveransen. Vid användandet av SIM-kort från Trygghetstjänster förbinder sig Kunden att endast använda SIM-kortet i Larmet samt till av Trygghetstjänster godkända funktioner och tjänster. Allt användande av SIM-kortet utöver användande för larmöverföring till Trygghetstjänster innebär att Trygghetstjänster har rätt att omedelbart avsluta Abonnemangsavtalet. Kunden kan bli ersättningsskyldig för Trygghetstjänsters kostnader såsom trafik kostnad och administrativa omkostnader.

## 9. Kundens ansvar och åtaganden

**9.1** Kunden ska i förväg informera Trygghetstjänster när Kunden själv önskar funktionstesta Larmet lås samt hur länge.

**9.2** Kunden ska sköta Larmet så att det inte avger obefogade larmhändelser. Eftersom larmåtgärd om väktarutryckning ingår i Abonnemangsavtalet sker normalt ingen debitering för väktarutryckning. Om väktarutryckningen dock har skett pga. obefogad larmhändelse är Trygghetstjänster berättigad att kräva ersättning från Kunden för väktarutryckningen, i enlighet med Trygghetstjänsters vid var tid gällande prislista. Vid upprepade obefogade larmhändelser har Trygghetstjänster rätt att avstå från att vidareförmedla larmhändelse från Objektet till Trygghetstjänsters utryckningspartner innan rotorsaken för obefogade larmhändelserna är utredd och åtgärdad. Under denna tid sker normalt endast larmförmedling till Objektets kontaktperson.

**9.3** Kunden ansvarar för att se till att ingen obehörig får tillgång till koder och andra uppgifter som kan användas för att handha och styra Larmet.

**9.4** Det åligger Kunden att se till att Kunden, eller annan person som av Kunden fått tillstånd att handha Larmet, handhar Larmet på korrekt sätt, har tillgång till kod, har tillräcklig kunskap om Larmet och väl värddar det så att det är i gott och arbetsdugligt skick samt att se till att Larmet inte utsätts för annat än normal förslitning. Trygghetstjänster är inte ansvarig för skada eller förlust som beror på att Larmet inte hanterats på korrekt sätt. Kunden ska ges tillräckliga instruktioner för att kunna hantera och använda Larmet på ett ändamålsenligt sätt.

**9.5** Kunden får inte modifiera, flytta, eller nedmontera komponenter som ingår i Larmet utan Trygghetstjänsters medgivande. Kunden får inte heller programmera om Larmet eller ansluta andra komponenter än Smarta Produkter till Larmet. Trygghetstjänster ansvarar inte för störningar, obefogade larmhändelser eller brister i Larmet som uppstår till följd av att sådana åtgärder har vidtagits.

**9.6** Om Kunden planerar att ändra miljön i Objektet, till exempel genom ommöblering, ombyggnation, nya gardinupphängningar, nya husdjur eller andra liknande moment, ska Kunden kontakta Trygghetstjänster så att Trygghetstjänster kan göra en ny bedömning och analys av Objektet, inbegripet bl.a. Larmets placering och omfattning. Om Kunden utför ändringar i miljön på Objektet utan att först kontakta Trygghetstjänster för en förnyad bedömning och analys, kan Trygghetstjänster inte garantera Larmets funktion. Om sådana ändringar orsakar upprepade störningar eller obefogade larm har Trygghetstjänster vidare rätt att på Kundens bekostnad reducera eller planera om Larmet. Kunden ansvarar även för eventuella andra tillkommande kostnader som orsakas av Trygghetstjänster med anledning av Kundens ändringar på Objektet.

**9.7** Inom ramen för Uppkopplad Larmtjänst skapas en panelanvändare för väktare, som Kunden kan se i sin systemvy. Trygghetstjänster administrerar detta användarkonto och väktare får inte tillgång till koden förrän vid behov vid eventuell utryckning. Om användaren för väktare tas bort från Larmet är det Kundens ansvar att informera Trygghetstjänster. Saknas befintlig och korrekt användare för väktare kommer kontroll av Kundens Objekt inte kunnat utföras.

**9.8** Det är Kundens ansvar att fungerande överföring och internetuppkoppling finns till Trygghetstjänster enligt punkt 8.6 och Kunden ansvarar för att eventuella SIM-kort hanteras i enlighet med punkt 8.8.

**9.9** Kunden ansvarar för att hålla Objektet försäkrat i enlighet med punkt 11.1.

**9.10** Kunden ansvarar för att tillhandahålla korrekt faktureringsadress till Trygghetstjänster och att betala aktuella fakturor i enlighet med punkt 14.

## 10. Smarta Produkter

**10.1** Detta avsnitt 10 reglerar vad som gäller för de Smarta Produkter Kunden köpt av Trygghetstjänster.

**10.2** Kunden ansvarar för att Smarta Produkter används enligt tillverkarens riktlinjer och rekommendationer. Trygghetstjänster erbjuder garantitjänster för Smarta Produkter enligt tillverkarens garantivillkor. Kunden förstår och accepterar att om Kunden gör åverkan på Smart Produkt, till exempel genom felaktig användning eller modifiering, kan garantin från tillverkaren bli ogiltig.

**10.3** För integrering av Smarta Produkter med Larmet kan av Trygghetstjänster från tid till annan rekommenderad tredjepartsapp användas. För sådan tredjepartsapp och dess användande gäller vad som anges i punkt 5 ovan. Trygghetstjänster ansvarar således enbart för grundfunktionaliteten av den Smarta Produkten men inte för dess integration och användning via tredjepartsappen.

**10.4** Smarta Produkter ingår varken i Larmet eller den Uppkopplade Larmtjänsten och vad som anges i avsnitt 3, 4, 6, 7, 8, 11, 17, och 19 i dessa Allmänna Villkor gäller inte Smarta Produkter såvida inte annat anges i detta avsnitt 10.

**10.5** Kunden erinras dels om tillämplig lagstiftning avseende placering av kameror, dels om vad i övrigt gäller om tredje mans integritetsskydd. Trygghetstjänster ansvarar aldrig för att Kundens användning av Smarta Produkter följer gällande lagstiftning.

**10.6** Lagring av ljud, bild och video utöver vad som följer av Uppkopplad Larmtjänst tar Trygghetstjänster inget ansvar för. Kunden ansvarar för lagring via lokal inspelare eller tredje-parts molntjänst.

**10.7** Av Trygghetstjänster anvisad installatör får inte installera annan komponent än Larm eller Digitala Lås (såsom övriga Smarta Produkter eller komponent som har förvärvats från tredje part inklusive andra elektroniska dörrlås än Digitalt Lås). Skulle så ändå ske har Trygghetstjänster inget ansvar för installationen.

**10.8** Vad som anges i punkterna 10.7-10.10 gäller enbart Digitalt Lås och inte övriga Smarta Produkter.

**10.9** Trygghetstjänster åtar sig att, genom av Trygghetstjänster anvisad installatör, installera det Digitala Låset på Objektets dörr/dörrar. Installationen förutsätter att det Digitala Låset är lämpat för Objektet och/eller dörren. Installationen av det Digitala Låset får endast utföras av en av Trygghetstjänster anvisad installatör.

**10.10** Trygghetstjänster ansvarar inte för nedmontering av Kundens befintliga lås. Det åligger Kunden att förbereda Objektet/dörrar för montering av Digitalt lås och att stå eventuella kostnader härför.

## 11. Trygghetstjänsters ansvar för skador

**11.1** Detta Abonnemangsavtal innebär ingen garanti eller liknande åtagande från Trygghetstjänster mot att en händelse som orsakar Kunden skada kan inträffa. Kunden är införstådd med att det är Kundens eget ansvar att vid var tid hålla Objektet och dess egendomar försäkrade samt att vidta alla åtgärder som kan begäras för att förhindra att Kunden drabbas av inbrott, brand eller liknande händelse.

**11.2** Om Trygghetstjänster brister i uppfyllandet av sina åtaganden enligt Abonnemangsavtalet åtar sig Trygghetstjänster att avhjälpa bristen på egen bekostnad. Kunden kan behöva bistå vid avhjälpandet.

**11.3** Om Trygghetstjänster brister i uppfyllandet av sina åtaganden enligt Abonnemangsavtalet ansvarar Trygghetstjänster enligt vad som följer av tvingande lagstiftning, för skada som Kunden lider om den är orsakad av fel i Larm eller Uppkopplad Larmtjänst. I det fall Kunden eller annan som fått tillgång Larmet eller koder/lösenord på sätt som anges i punkt 9.3 och 9.4, genom oaktsamhet medverkat till skadan ska Trygghetstjänsters ansvar jämkas i motsvarande mån.

**11.4** Även om en brist i Trygghetstjänsters åtaganden föreligger, ansvarar Trygghetstjänster inte om Trygghetstjänster kan visa att bristen beror på ett hinder utanför Trygghetstjänsters kontroll som Trygghetstjänster inte skäligen kunde ha övervunnit eller undvikit. Trygghetstjänsters ansvar omfattar inte förlust i näringsverksamhet.

**11.5** Trygghetstjänster åtar sig inte heller ansvar inte för fel/ skada som orsakas av i fel i anslutningen till Trygghetstjänster som beror, direkt eller indirekt, på de allmänna telenäten samt, mobil- och datanät.

## 12. Reklamation av vara/tjänst

**12.1** Vid brist i produkt eller tjänst (inklusive installation av Larmet och i förekommande fall Digitalt lås) ska Kunden meddela Trygghetstjänster inom skälig tid efter att Kunden upptäckt bristen (reklamation). Reklamation inom 2 månader anses alltid ha skett inom skälig tid. Om reklamation inte sker inom skälig tid förlorar Kunden sin rätt att göra bristen gällande.

**12.2** Kundens rätt till påföljd vid brist i vara/tjänst regleras enligt gällande konsumenträttslig lagstiftning.

## 13. Ångerrätt

**13.1** I den mån lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59) (distansavtalslagen) är tillämplig har Kunden rätt att ångra sitt köp inom 14 dagar. Ångerfristen börjar dagen då Kunden tagit emot varan, eller om det är en tjänst dagen då avtalet har ingåtts.

**13.2** Om Kunden vill använda sig av ångerrätten ska Kunden kontakta Trygghetstjänster med meddelande om att Kunden vill frånträda Abonnemangsavtalet.

**13.3** Om Kunden, efter att installation har skett, ångrar sin installation har Trygghetstjänster ingen skyldighet att återställa de eventuella installationshåll (eller dylikt) som installation av Larmet och i förekommande fall Digitalt lås orsakat.

## 14. Fakturering och betalning

**14.1** Kunden ansvarar för att tillhandahålla korrekt faktureringsadress till Trygghetstjänster.

**14.2** Löpande abonnemangskostnader för den Uppkopplade Larmtjänsten faktureras i enlighet med vad som framgår av Abonnemangsavtalet. Trygghetstjänster har rätt att samlat slutfakturera Kunden abonnemangskostnader för återstående avtalstid enligt Abonnemangsavtalet efter Kundens uppsägning av Abonnemangsavtalet.

**14.3** Engångskostnader, såsom till exempel kostnader för installation eller uttryckning, faktureras löpande efter utförd åtgärd.

**14.4** För samtliga fakturor gäller 30 dagars betalningstid, såvida inte annat har överenskommit mellan Kunden och Trygghetstjänster.

**14.5** Vid försenad betalning av faktura skickar Trygghetstjänster först ut en påminnelsefaktura till Kunden med 10 dagars betalningstid och debiterar Kunden en påminnelseavgift enligt gällande prislista samt dröjsmålsränta enligt lag. Betalats inte påminnelsefakturan i tid uppdrar Trygghetstjänster åt inkassobolag att gå vidare med inkassoåtgärder.

**14.6** Om Kunden är försenad med betalning av två på varandra följande fakturor, inklusive påminnelsefakturor, har Trygghetstjänster rätt att avbryta samtliga sina åtgärder och åtaganden enligt Abonnemangsavtalet och informera Kunden om detta samt att Kunden inom 10 dagar ska betala den utestående skulden, med risk för att Abonnemangsavtalet annars avslutas. Vid utebliven betalning av utestående skuld inom nämnda 10 dagar har Trygghetstjänster rätt att med omedelbar verkan säga upp Abonnemangsavtalet och slutdebitera Kunden för den enligt Abonnemangsavtalet återstående avtalstiden

## 15. Upphörande av avtal

**15.1** Trygghetstjänster och Kunden har var för sig rätt att genom skriftligt meddelande till den andra parten säga upp Abonnemangsavtalet till omedelbart upphörande om den andra parten:

- a) försätts i konkurs, inställer sina betalningar, inleder ackordsförfarande eller annars kan antas vara på obestånd, eller
- b) gör sig skyldig till väsentligt avtalsbrott och rättelse inte vidtas inom 30 dagar från uppmaning därtill.

**15.2** Kunden kan dessutom ha rätt att säga upp Abonnemangsavtalet vid ändring av priser och villkor enligt punkt 16.3.

**15.3** Trygghetstjänster har även rätt att säga upp Abonnemangsavtalet till omedelbart upphörande i följande fall:

- a) Vid utebliven betalning enligt punkt 14.6,
- b) Vid felaktig användning av SIM-kort enligt punkt 8.8,
- c) Om Kunden inte fullföljer sina åtaganden enligt Abonnemangsavtalet,
- d) Om Trygghetstjänster pga. ändrade interna eller externa förutsättningar inte längre kan till handahålla vara/tjänst i Abonnemangsavtalet, exempelvis då produkt utgått ur sortimentet, eller
- e) Vid otillåten förändring av miljön på Objektet enligt punkt 9.6 eller vid otillåten omplacering eller ändring av Larmet enligt punkt 9.5, vilket påverkar Larmet så att dess funktion inte kan garanteras.

**15.4** SIM-kortet är Trygghetstjänsters egendom och ska återsändas efter Abonnemangsavtalets upphörande, om så inte sker debiteras Kunden en avgift enligt vid var tid gällande prislista.

**15.5** Om Trygghetstjänster säger upp Abonnemangsavtalet före avtalsperiodens slut är Kunden skyldig att betala de faktiska kostnader som Trygghetstjänster har upparbetat.

**15.6** I det fall Abonnemangsavtalet upphör ansvarar Kunden för att se till att Larmet inte längre är anslutet mot Trygghetstjänster och det åligger Kunden att följa de instruktioner som Trygghetstjänster ger. Sker inte detta är Kunden skyldig att ersätta Trygghetstjänster för den för dagen gällande uppkopplingsavgiften samt andra kostnader och avgifter som kan tillkomma.

**15.7** Trygghetstjänster förbehåller sig rätten att via fjärraccess ta bort förbindelsen mellan Larmet och Trygghetstjänster i de fall detta är möjligt.

**15.8** Skyltar och dekalering tillhör Trygghetstjänster och Kunden ska vid Abonnemangsavtalets upphörande avlägsna och återsända dessa till Trygghetstjänster.

**15.9** Vid uppsägning av Abonnemangsavtalet kommer Trygghetstjänster av säkerhetsskäl att destruera eventuella mottagna nycklar från Kunden utan föregående meddelande, såvida inte Trygghetstjänster tar emot en skriftlig begäran från Kunden under uppsägningstiden om att få nycklarna återlämnade.

**15.10** Kunden kan efter medgivande från Trygghetstjänster skriftligen överlåta Abonnemangsavtalet på ny abonnent. En överlåtelse sker med de för dagen aktuella villkoren för tecknande av ett nytt abonnemangsavtal.

**15.11** Trygghetstjänster har alltid rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Abonnemangsavtalet till sådan juridisk person som direkt eller indirekt kontrollerar eller kontrolleras av Trygghetstjänster.

**15.12** Kunden kan vid flytt till ny adress beställa medflyttning av Abonnemangsavtalet, under förutsättning att Kunden inte har några oreglerade skulder till Trygghetstjänster och att den nya adressen kan godkännas av Trygghetstjänster. Trygghetstjänster debiterar medflytt av Abonnemangsavtalet till ny adress enligt vid var tid gällande prislista.

## 16. Ändringar och tillägg

**16.1** Trygghetstjänster förbehåller sig rätten att ändra de Allmänna Villkoren från tid till annan. Ändringar meddelas skriftligen genom att Allmänna Villkor publiceras på Trygghetstjänsters webbplats senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft.

**16.2** Trygghetstjänster har rätt att justera det överenskomna priset enligt Abonnemangsavtalet om Trygghetstjänsters kostnader höjs pga. ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter, höjda priser från underleverantörer, myndighetsbeslut eller ändrad lagstiftning. Trygghetstjänster ska senast inom en (1) månad innan ändringen sker meddela Kunden om sådan prishöjning.

**16.3** Om Kunden inte godtar ändringar enligt punkt 16.1 och 16.2 som är väsentliga för Kunden, har Kunden rätt att säga upp Abonnemangsavtalet utan kostnad med verkan från och med att ändringen träder ikraft. Om Kunden inte säger upp Abonnemangsavtalet senast dagen då ändringen börjar gälla anses Kunden ha accepterat ändringen.

## 17. Abonnemangsavtalets löptid

Avtalsperioden (bindningstid) framgår av Abonnemangsavtalet och räknas från Larmets installationsdatum. Efter den ursprungliga avtalsperioden löper Abonnemangsavtalet med tre (3) månaders uppsägning om inte Abonnemangsavtalet har sagts upp tre (3) månader före utgången av den initiala avtalsperioden. Uppsägningen ska ske skriftligt och med iakttagande av tillämpliga bestämmelser i punkt 15.



## 18. Force majeure

**18.1** Om Trygghetstjänsters fullgörande av förpliktelser enligt Abonnemangsavtalet hindras, försvåras eller försenas till följd av omständigheter som ligger utanför Trygghetstjänsters kontroll, såsom till exempel krig, krigsliknande händelse, uppror, sabotage eller hot om sabotage, myndighetsåtgärd eller ingripande, strejk, lockout, blockad eller annan arbetskonflikt, exceptionella väderleksförhållanden, extrem nederbörd, åsknedslag eller eldsvåda, pandemi eller epidemi är Trygghetstjänster inte ansvarig för skada som följer därav.

## 19. Kontakt och frågor

Vid akut larmhändelse eller övriga frågor ska Kunden kontakta Trygghetstjänsters kundtjänst på 010-498 57 57 eller via e-post [trygghetstjanster.ostgota@lfostgota.se](mailto:trygghetstjanster.ostgota@lfostgota.se) för kunder i Östergötland eller [trygghetstjanster.gbg@lansforsakringar.se](mailto:trygghetstjanster.gbg@lansforsakringar.se) för kunder i Göteborg och Bohuslän.

## 20. Klagomålshantering och tvister

**20.1** Dessa Allmänna villkor ska tolkas och tillämpas i enlighet med svensk lag.

**20.2** Om Kunden anser att en vara som Kunden köpt av Trygghetstjänster eller tjänst som Trygghetstjänster ska leverera är felaktig, men Trygghetstjänster inte håller med, föreligger det en tvist. Kontakta Trygghetstjänster på 010-498 57 57 eller via e-post [trygghetstjanster.ostgota@lfostgota.se](mailto:trygghetstjanster.ostgota@lfostgota.se) för kunder i Östergötland eller [trygghetstjanster.gbg@lansforsakringar.se](mailto:trygghetstjanster.gbg@lansforsakringar.se) för kunder i Göteborg och Bohuslän om du är missnöjd med varor eller tjänster som du har beställt från oss. Du kan också vända dig till Allmänna reklamationsnämnden, [www.arn.se](http://www.arn.se) eller Box 174, 101 23 Stockholm, för att få din tvist prövad. Trygghetstjänster medverkar i tvistelösningsförfarandet. Du kan även använda den online-plattform för klagomål som finns tillgänglig på EU-kommissionens webbplats: <http://ec.europa.eu/odr>. För information om vilka rättigheter du har som konsument rekommenderar vi dig att besöka Konsumentverkets hemsida [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se).

## 21. Behandling av personuppgifter

Trygghetstjänster behandlar personuppgifter om dig i samband med att du använder våra tjänster. Trygghetstjänster är personuppgiftsansvarig för dina personuppgifter och du kan alltid kontakta oss om du har några frågor kring hur vi behandlar dina personuppgifter. Du kan läsa mer om hur vi behandlar dina personuppgifter på vår webbplats [www.lansforsakringar.se/hemlarm](http://www.lansforsakringar.se/hemlarm) för kunder i Östergötland och [www.lansforsakringar.se/trygghet](http://www.lansforsakringar.se/trygghet) för kunder i Göteborg och Bohuslän. Du kan också få informationen skickad till dig genom att kontakta vår kundtjänst.

## 22. Skyldighet att informera Kunden om larmlagen

Enligt lag (1983:1097) med vissa bestämmelser om larmanläggningar m.m. (larmlagen) har Kunden vissa skyldigheter mot polis och räddningstjänst, till exempel gällande obefogade larm. Kunden ska ha motsvarande skyldigheter gentemot Trygghetstjänster. Utdrag ur larmlagen finner du på [www.lansforsakringar.se/hemlarm](http://www.lansforsakringar.se/hemlarm) för kunder i Östergötland och [www.lansforsakringar.se/trygghet](http://www.lansforsakringar.se/trygghet) för kunder i Göteborg och Bohuslän.