

Falck Alarm by Verisure AS (Verisure v.21, pr. september 2018)
Avtale- og leievilkår vedrørende alarmsystemer levert av Falck Alarm by Verisure AS

1. Generelt

Den avtale som er inngått på forsiden gjelder kjøp av alarmtjeneste fra Verisure AS. Det spesifikerte avtalte utstyr som fremgår på forsiden av nærværende kontrakt monteres hos kunden iht. kontraktsvilkårene. Alarmtjenesten omfatter kun det som er spesifisert i kontrakt og aksjonsplan.

1.1 Personvern

Ved å ta i bruk våre produkter og tjenester, er du selv ansvarlig for at den aktuelle bruken av disse er tillatt og ikke benyttes for ulovlige formål. For å kunne levere Verisures produkter og tjenester, er det nødvendig å behandle personopplysninger om deg. Hvilke personopplysninger vi behandler, vil avhenge av hvilke tjenester og produkter du benytter deg av. For mer informasjon om hvordan vi behandler dine personopplysninger, samt dine rettigheter, se vår personvernerklæring: - <https://www.falckalarm.no/personvern>. Det vil kunne forekomme oppdateringer og endringer i retningslinjer for personvern. Den nyeste versjonen vil alltid være tilgjengelig på www.falckalarm.no. Vi oppfordrer deg til å besøke nettsiden med jevne mellomrom for å holde deg oppdatert om eventuelle endringer. For ordens skyld skal følgende bemerkes når det gjelder Verisures ikke-private kunder: Ved bruk av Verisures produkter og tjenester, vil dette kunne aktualisere en selvstendig plikt for kunden til å innfri krav etter personvernlvgivningen som følge av at kundens bruk anses som behandling av personopplysninger.

2. Utstyr

2.1 Verisures komponenter for nye kunder

Komponentene som inngår i alarmsystemet samt oblater og merker eies av Verisure og leies av kunden så lenge alarmtjenesten gjelder. De samme leiebetingelsene gjelder også for komponenter kjøpt etter første installasjon. Komponentene som eies av Verisure hentes av Verisure ved opphør av avtalen.

2.2 Alarmsystemet

De komponenter som inngår i alarmsystemet er beskrevet på kontraktens fremside.

2.3 Installasjon

All installasjon skal utføres av Verisure eller installatør godkjent av Verisure. I tillegg til utstyr som nevnt i pakken, inngår følgende som standard, uansett valg av enkeltkomponenter og pakker:

- Installasjon av avtalt utstyr
 - Opprettelse av tilknytning til Verisure
 - Oppretting av aksjonsplan og rutine for bruk ved utløst alarm og utrykning via Mine Sider
 - Brukeropplæring på alarmsystemet
 - 2.4 Bildeverifisering med kameradetektor
- Kameradetektorene tar bilder ved utløst innbruddsalarm. Kameradetektorene tar også bilde ved utløst brannalarm dersom kameradetektor er montert i samme rom og linket opp mot utløst røykvarslar, uavhengig av om anlegget er tilkoblet. Bildene anvendes kun for verifisering av alarm. Verisure behandler og lagrer bilder etter gjeldene lovbestemmelser. Bilder kan ikke overlates til kunden, men overlates til politiet i forbindelse med etterforskning av innbrudd eller brann, dersom det foreligger en anmeldelse fra kunden. Bildene kan i visse tilfeller overlates til kunde som har alarm til næringslokaler.

3. Service

3.1 Teknisk service

Abonnementet dekker service som skyldes feil på alarmsystemet, omtalt i denne kontrakten som teknisk service. Teknisk service på alarmsystemet foretas av og bekostes av Verisure så lenge kunden er abonnent av tjenesten. Kun autoriserte Verisure-installatører kan utføre service og vedlikehold på alarmanlegget.

Verisure garanterer å komme med et servicetidspunkt innen 5 virkedager etter at feilmelding er mottatt av Verisure. Dette forutsetter at kunden nås og er tilgjengelig for avtale. Verisure garanterer et servicetidspunkt mellom kl. 0800-1700 på hverdager. Verisure har rett til å utføre rutinekontroll og service på alarmsystemet enten hos kunden eller via fjern tilgang til systemet, hvis Verisure mener dette er nødvendig. Batterier kan byttes av kunde. Batterier bestilles på Mine Sider. Ved kjørevei utover normalt dekningsområde, skal dette dekkes av kunde iht. gjeldende prislister uavhengig av grunnen til service. Dette skal avtales spesifikt med kunde og også fremkomme i merknadsfeltet på kontraktens fremside.

3.2 Annen service

Abonnementet dekker ikke kostnadene ved oppussing, bygningsmessige eller andre endringer som berører alarmanlegget. Skade eller feil på produktene som oppstår som en følge av slikt arbeid dekkes av kunden. Det samme gjelder:

- Ytre fysiske påvirkninger eller andre ytre omstendigheter som f.eks. hærverk, lynnedslag, brann eller oversvømmelse. Se for øvrig pkt. 7.4
- Bygningsmessige endringer etter installasjon som krever forandring eller ombygging av alarmsystemet
- Endringer på alarmsystemet foretatt av kunden eller andre uten skriftlig tillatelse av Verisure
- Pålegg fra offentlig myndighet eller el-leverandør
- Feil på strømmett/nettbortfall
- Service som skyldes endringer i kundens bredbåndabonnement
- Kunden har ansvar for at eventuell omkobling, ombygging, nye gardinoppheng, nye husdyr osv. ikke forårsaker falske alarmer eller nedsett funksjon på alarmsystemet. Verisure har rett til å forandre på plassering av komponenter på kundens bekostning dersom miljøforandringer forårsaker falske alarmer.

3.3 Mobildekning

Dekning og tilgang til mobilnett varierer over tid, og fra sted til sted. Verisure kan derfor ikke garantere tilgang til og/eller kontakt med mobilnettet for alarmoverføring. Dersom mobilnettet faller ned kan ikke Verisure holdes ansvarlig og er således ikke erstatningspliktig. SIM-kortet er Verisures eiendom og skal ikke erstattes eller på annen måte fjernes fra alarmanstalten uten skriftlig samtykke fra Verisure.

3.4 Viktig kundeinformasjon

Alarmoverføring via mobilnettet er ikke kontinuerlig overvåket. Overføringen testes jevnlig av Verisure, men kunden har selv ansvar for regelmessig å teste at denne overføringen fungerer.

4. Abonnementstyper - Alarmmottak og utrykning

4.1 Mine Sider

En fullverdig alarmløsning leveres når Mine Sider tas i bruk. Her kan innstillinger tilpasses og varslingslisten oppdateres. Hendelser varsles kunden via App, på SMS og e-post i henhold til innstillingene på Mine Sider.

4.2 Aksjon

Alle alarmer som fordrer en umiddelbar reaksjon følges opp av Verisure. Aksjon avlyses dersom alarmsystemet blir deaktivert etter utløst alarm med riktig kode, kodebrikker eller når kunde oppgir riktig stikkord. Dersom kunden selv er årsak til utløst alarm og kunden ikke har blitt kontaktet av Verisure i løpet av de etterfølgende 5 minutter, skal kunden selv ringe Verisure for å stoppe aksjon.

4.3 Veikterutrykning

Tilgjengelighet av vektere kan være geografisk begrenset. I områder det ikke er tilgjengelige ressurser i form av utrykningsvektre, tilbys derfor ikke denne abonnements-tjenesten. En slik begrenset skal opplyses om ved avtaleinngåelse. Dersom alarm ikke blir avvist som beskrevet i pkt. 4.2, vil Verisure, der det vurderes som nødvendig, bestille vekterutrykning. Vekterutrykning er inkludert i abonnementet og inngår som en del av tjenesten. Ved misbruk kan Verisure fakturere kunden for vekterutrykning. For næringskunder kan Verisure i tillegg fakturere for vekterutrykning dersom bakgrunn for utrykning er manglende opplæring av personer med tilgang til lokalet. Det samme gjelder andre forhold som medfører flere urettmessige vekterutrykninger.

5. Betalingsbetingelser og prisjusteringer

5.1 Kredittsjekk

Verisure kredittsjekker alle kunder og kunden samtykker i at Verisure kan innhente kredittopplysninger om kunden. Verisure forbeholder seg retten til å annullere kontrakten ved ikke godkjent, eller manglende, kredittsjekk.

5.2 Installasjonskostnaden

Avtalt installasjonskostnad faktureres netto 21 dager. Ved mislighold av betaling for installasjonskostnad eller opphør av avtalen, uansett grunn, gir kunde Verisure rett til å nullstille alarmens funksjon via modemferntilgang til alarmsystemet, samt å gi Verisure tilgang til alarmobjekt for å nedmontere elementer som inngår i den valgte pakke, øvrige alarmkomponenter, alarmoblater og eventuell nøkkelSAFE.

Ved mislighold av betaling for installasjonskostnad eller opphør av avtalen, uansett grunn, gir kunde Verisure rett til å nullstille alarmens funksjon via modemferntilgang til alarmsystemet, samt å gi Verisure tilgang til alarmobjekt for å nedmontere elementer som inngår i den valgte pakke, øvrige alarmkomponenter, alarmoblater og eventuell nøkkelSAFE.

5.3 Månedsprisen

Løpende månedspris faktureres forskuddsvis fra den dag alarmsystemet er ferdig montert. Månedsprisen som fremkommer på forsiden forutsetter tegning av avtale om eFaktura eller AvtaleGiro. Ved fakturering på papir tilkommer et fakturagebyr etter gjeldende satser. Ved misligholdt betaling av løpende månedskostnad har Verisure rett til å midlertidig koble ut tjenesten uten varsel inntil utestående beløp er betalt. Kunden plikter fortsatt å betale for tjenesten selv om tjenesten i et slikt tilfelle midlertidig er koblet ut.

5.4 Prisjustering

Dersom Verisures omkostninger øker som følge av pris- og lønnsøkninger, økede sosiale utgifter, offentlige avgiftsøkninger eller andre relevante utgifter, er Verisure berettiget til å kunne justere månedsbetøpet fra den dato endringen har funnet sted, uten forutgående varsel til kunden.

5.5 Endring av avtalen

Verisure har ensidig rett til å foreta mindre justeringer av priser, tjenester og andre vilkår. Varsel om endring gis senest en måned før endring, og regnes fra det tidspunktet Verisure har sendt meldingen. Endringene får virkning fra den 1. den måneden de trer i kraft. Slike endringer vil enten bli varslet ved:

- (1) publisering på Verisure's kundesider. Meldinger som publiseres på kundesidene anses mottatt av kunden tretti (30) dager etter publiseringsdato, eller;
 - (2) publisering på Mine Sider. Meldinger som publiseres på tjenesten anses mottatt av kunden syv (7) dager etter publiseringsdato, eller;
 - (3) direkte henvendelse til kunden, normalt sammen med faktura eller annen informasjon fra Verisure. Meldinger som sendes kunden per post anses mottatt av kunde fem (5) dager etter dato for utsending.
- Slike (1, 2 og 3) endringer anses automatisk som en del av avtalen mellom partene fra det tidspunktet de skal tre i kraft, med mindre avtalen bringes til opphør av en av partene før dette tidspunktet.

6. Plikter

6.1 Kundens plikter

- Kunden må sørge for at 230 v strømforsyning til sentralapparatet er i funksjon.
 - Kunden må sørge for at innendørs temperatur ikke går under 5°C eller over 55°C.
 - Kunden bør regelmessig teste alarmsystemet, minimum kvartalsvis, og skal ved feil varsle Verisure.
 - Kunden plikter å behandle alarmanlegget på en slik måte at funksjonene opprettholdes og feilvarsling unngås.
- Abonnenten vil være erstatningsansvarlig overfor Verisure for skade eller tap som påføres Verisure etter alminnelige erstatningsregler. Dette omfatter også tilfeller der abonnenten på erstatningsbetingede måte unnlater å forhindre alarmutløsning eller unnlater å begrense følgene av alarmutløsning, herunder unnlater å forhindre utrykning i tilfeller der det ikke er grunnlag for dette.

6.2 Aksjonsplan

Kunden plikter å sørge for at Verisure til enhver tid har korrekt aksjonsplan med tilhørende telefonnummer og e-post for kontakt på Mine Sider.

6.3 Verisures plikter

I tillegg til plikter som tidligere er beskrevet vedrørende installasjon og abonnement, har Verisure plikt til å sørge for testsignal til Verisure på nye alarmanlegg. Alarmsystemet tester jevnlig automatisk alarmoverføringen på de typer anlegg hvor dette er påkrevd.

7. Ansvar og begrensninger

- 7.1 Ansvar et Verisure kan påføres i henhold til gjeldende avtale og etter norsk lov, dekkes av Verisures ansvars og garantiforsikring. Verisures ansvar er begrenset oppad til kr 100 000,- ved både personskade og eiendomsskade. Verisures ansvar omfatter ikke indirekte skade eller følgeskade.
- 7.2 Verisures ansvar for tap eller skade er videre begrenset således at abonnementet ikke overlødiggjør kundens egen forsikringsdekning, og kunden anbefales å tegne forsikring som dekker innbrudd, brann, hærverk, vannskade, lynnedslag, naturkatastrofer og lignende.
- 7.3 Verisure er ikke ansvarlig for skade, tap som følge av teknisk svikt på alarmsystemet eller manglende tjeneste når dette ikke har direkte sammenheng med grov uaktsomhet hos selskapet eller dets ansatte.
- 7.4 Verisure er ikke ansvarlig for skade, tap eller forsiknelser som følge av krig, krigslignende situasjoner, streik, lockout, boikott, blokade, naturkatastrofe eller lignende omstendigheter, uansett om Verisure skulle være part i eller offer for slike hendelser. Dette gjelder også større hendelser som berører vår normale tjeneste.
- 7.5 Verisure er ikke ansvarlig for konsekvenser av lovendringer eller pålegg fra offentlig myndighet.
- 7.6 Verisure er ikke ansvarlig for eksterne komponenter knyttet til alarmsystemet, og konsekvensen av uteblitt virkning av disse.
- 7.7 Verisure dekker privatkunders egenandel på forsikringsoppkjøret, begrenset oppad til kr. 10 000,- hvis kunden har vært rammet av brann, brannlilte, innbrudd eller innbruddsforsøk som fører til erstatning gjennom kundens forsikringselskap. Dette forutsetter at alarmanlegget var tilkoblet og aktivert ved hendelsesstidspunktet. Dokumentasjon fra forsikringselskap må foreligge før utbetaling.
- 7.8 Kunden må omgående og skriftlig melde fra om inntruffet skade eller forhold som kan føre til erstatningskrav.

8. Varighet - oppsigelse av abonnement

Kundeforholdet starter den dagen installasjonen er ferdig og løper frem til en av partene sier opp avtalen innenfor de begrensninger som er gitt av kontrakten. Partene kan si opp avtaler for privatkunder med 3 måneders skriftlig varsel og for næringskunder med 12 måneders varsel. Oppsigelsestiden gjelder fra den 1. i påfølgende måned etter Verisure har mottatt oppsigelsen. Ved oppsigelse fra en av partene plikter kunden å gi Verisure adgang på dagtid til demontering av komponenter, og/ eller merker og oblater. Eventuelle nøkler makuleres. I den grad det oppstår skader etc. som følge av nedmontering, og som er en naturlig følge av denne, er Verisure ikke pliktig til å dekke kostnader til oppussing eller lignende. Dersom slik medvirking ikke skjer innen en måned etter utløp av oppsigelsen, vil materialkost for anlegget bli fakturert kunden.

8.1 Flytting

Ved salg eller flytting fra bolig/lokaler med Verisurealarm installert vil kunden få tilbud om ny alarmtjeneste i ny bolig/lokale hvis Verisure kan tilby dette. Eier eller leietaker som tar over bolig/lokalet som fraflyttes vil kunne tre inn i den allerede etablerte avtalen knyttet til boligen/lokalet. Kunden blir fakturert etter de til enhver tid gjeldende satser. Ved eierskifte eller omregulering/bruksendring fra bolig til næring, skal Verisure varsles skriftlig.

9. Garanti

Verisure gir garanti på produktene, som innebærer at installatør reparerer eller bytter produkter som har teknisk feil, uten ekstra kostnad for kunden. Ovenstående garantier gjelder om kunden på reklamasjonstidspunktet har et aktivt abonnement. Garantien gjelder ikke kodebrikker, eller i tilfeller hvor service eller andre inngrep i anlegget er utført av personer som ikke er autorisert av Verisure.

10. Samarbeidspartnere

Hvis kunden benytter seg av en kundefordel som er knyttet opp mot en samarbeidspartner, så samtykker kunden automatisk i at deres kontaktinformasjon oversendes samarbeidspartneren, og at da kunden vil kunne bli kontaktet av samarbeidspartneren.

11. Mislighold

Misligholder kunden eller Verisure sine forpliktelser vesentlig ifølge avtalen, kan den krenkende part sette en rimelig frist for å få forholdet rettet. Om feil eller mangler ikke er utbedret innen fristens utløp, kan avtalen heves med 30 dagers varsel. Ved berettiget reklamasjon av tekniske leveranser skal Verisure reparere eller erstatte med nytt det som ikke er i kontraktsmessig stand jfr. forbrukerkjøpsloven § 29. Verisure har ikke erstatningsplikt ut over kostnadsfri reparasjon eller utskifting.

12. Lydopptak

Alle telefonsamtaler mellom Verisure og kunde blir tatt opp.

13. Vernetting

Hvis det oppstår tvister mellom parter skal disse søkes løst i minnelighet. Hvis partene ikke blir enige avgjøres tvisten ved ordinære domstoler. Dersom tvist gjelder privatperson regnes dennes hjemting som rett vernetting. I tvist hvor næringsdrivende er fakturamottaker gjelder Verisure sitt hjemting som rett vernetting.