



HANDELSBETINGELSER - SOC2023

PRIVAT PRIVAT PRIVAT

Ansnei ejer alarmanlægget og
tilbehør





Handelsbetingelser og abonnementsvilkår PRIVAT (Sidst revideret den 09.oktober 2023)

Følgende handelsbetingelser og abonnementsvilkår som beskrives i denne tekst fastsætter vilkårene for aftalen mellem dig som kunde (herefter "kunden") og Ansnei ApS (herefter "udbyder"). Kunden er den betalende privatperson. Kunden er ikke nødvendigvis også brugeren og da det er kunden, der indgår aftalen, er det også kunden, der skal sørge for, at nedenstående betingelser til hver en tid opfyldes.

Det er en betingelse for indgåelse af aftale, at kunden som privatperson er fyldt 18 år og har en dansk adresse.

Hvis du har spørgsmål er du velkommen til at kontakte udbyder på mail: Support@Ansnei.com eller pr. telefon.

1. Abonnementsaftalen

1.1 Abonnementsaftalen vil fremover i denne tekst blive kaldt "aftalen"

1.2 Ingen rettigheder eller forpligtigelser iht. aftalen eller dele heraf må overdrages til tredje person uden udbyders skriftlige samtykke. Hvis kunde låner produktet som følger med aftalen til anden part, er det fortsat kunden selv som hæfter for brugen af dette.

Aftalen består af handelsbetingelser og abonnementsvilkår.

2. Produkter og oprettelse

2.1 Produkt

2.1.1 Et produkt refererer til udbyders produkter, som fx, men ikke begrænset hertil, Alarm til hjemmet, Nødkald, Personlig alarm, Bodycam, Kropsbårent Kamera, TV-overvågning af enhver slags med flere, der medfølger ved abonnementsoprettelse som kunde hos udbyder. Kunde kan således gøre brug af produktet selvstændigt, eller via tilslutning til en af udbyders KC (Kontrol Central), Vagtcentral eller SOC (Security Operations Center), i det videre blot benævnt "SOC".

2.1.2 Der kan forekomme oprettelsesgebyrer, depositum, finansieringsaftaler m.v. som partnerne aftaler indbyrdes. Disse afregnes jf. udbyders til enhver tid gældende prisliste.

2.1.3 Aktivt simkort medfølger Alarmprodukter på abonnement tilknyttet en SOC. Simkortene, alarmen, tilbehør og alle dets bestanddele inkl. skilte tilhører Ansnei.

2.1.4 Simkortet er udelukkende til brug i de medfølgende produkter fra udbyder. Såfremt kunde gør brug af simkortet til anden brug hæfter kunde selv for disse udgifter og udbyder forbeholder sig ret til at opkræve dette beløb samt et administrationsgebyr.

2.1.5 Simkort skal opbevares på et sikkert sted. Såfremt simkortet mistes eller bliver stjålet, skal dette straks meddeles til udbyders SOC, således dette kan blive spærret. Kunden hæfter selv for eventuelt misbrug, roaming m.v. Erstatnings simkort kan bestilles ved henvendelse til udbyder. Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr for dette.

3. Leveringsdatoer

3.1 Leveringsdatoer afhænger af det pågældende produkt. Forventet leveringstid kan oplyses ved henvendelse til udbyders SOC.

4. Fakturering

4.1 Kunde vil blive opkrævet kvartalsvist forud for alle ydelser, der leveres i henhold til denne aftale, med mindre andet er aftalt parterne imellem. En abonnementsperiode er tilsvarende en kalendermåned. Alle abonnementer til valgte services bliver opkrævet forud. Forbrug udover det inkluderede i kundens abonnement og tilkøb af produkter bliver sædvanligvis opkrævet månedligt bagud.

4.2 Kunde er selv ansvarlig for, at betalingen foretages rettidigt, og at der er tilstrækkeligt med midler på kortet, såfremt kunde er tilmeldt automatisk kort-betaling via Stripe.

4.3 Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et fakturagebyr såfremt kunde ikke er tilmeldt automatisk kort-betaling via Stripe.

4.4 Aktuell prisliste på produkter kan altid findes på udbyderens hjemmeside (webshop), eller ved forespørgsel. Fremsendelse af faktura sker til den af kunden oplyste adresse. Det er derfor kundes ansvar at sørge for at udbyder har korrekt adresse til regninger og kontakt.

4.5 Såfremt kunde har tilgodehavende hos udbyder, krediteres kundens kort direkte. Alternativt kan dette udbetales ved at kontakte udbyders Support, hvor registrerings- og kontonummer som pengene skal overføres til skal oplyses.

5. BETALING

5.1 Betaling sker i danske kroner. Alle priser er påført moms for privatkunder.

5.2 Alle regninger skal betales senest på den angivne betalingsdato. Dette vil fremgå af den enkelte regning. Ved forsinket betaling af kundes regning er udbyder berettiget til at opkræve

Side 2 af 8



renter fra betalingsfristens udløb og indtil betaling sker, i henhold til Rentelovens bestemmelser.

- 5.3 Udbyder har endvidere i overensstemmelse med Rentelovens regler ret til at opkræve rykkergebyrer og inkassogebyr.
- 5.4 Manglende eller delvis betaling af den samlede regning et udtryk for misligholdelse aftalen.
- 5.5 Udbyder forbeholder sig ret til helt eller delvist at spærre for alle ydelser og services forbundet med kundens abonnement og fakturere et genåbningsgebyr.
- 5.6 Såfremt kunde mener, at nogle omkostninger påført kundens konto, er fejlagtige eller ukorrekte, bedes kunde tage kontakt med udbyders SOC med denne oplysning.

6. OVERDRAGELSE

- 6.1 Såfremt kunden ønsker at overdrage sin aftale til en anden person skal denne kontakte udbyderens SOC.
- 6.2 Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr til den nye indehaver af aftalen ved overdragelse.
- 6.3 Kunden har ikke ret til at overdrage sin aftale indenfor bindingsperioden, og så længe kunden har ubetalte regninger.

7. Ansvarsbegrænsning

- 7.1 Udbyder er erstatningspligtig efter dansk rets almindelige regler. Udbyder kan kun gøres ansvarlig for skader eller tab, der direkte kan henføres til abonnementet eller varen omfattet af denne aftale. Udbyder er ikke ansvarlig over for kunden for driftstab, avancetab eller lignende indirekte eller afledte tab. I det omfang lovgivningen tillader det, begrænses udbyders samlede erstatningsansvar til det beløb, udbyder har modtaget i henhold til denne aftale. Skader, som du ønsker at gøre udbyder ansvarlig for, skal hurtigst muligt anmeldes til udbyder.
- 7.2 Udbyder er ikke ansvarlig for undladelser eller forsinkelser i opfyldelse af ydelser, hvis en sådan undladelse eller forsinkelse skyldes force majeure, herunder naturkatastrofer, ekstreme vejr- og vejrforhold, krig, terrorisme, trafikpropper, strejker, oprør, brande, myldretid, bandeopgør og uroligheder. Derudover kan udbyder ikke gøres ansvarlig for forhold, som falder uden for udbyders rimelige kontrol.

8. Justeringer af aftalen (varsling)

- 8.1 Udbyder kan løbende være nødt til at ændre aftalen. Sådanne ændringer vil blive varslet mindst 3 måneder før de træder i kraft. Kunde har ret til at opsige aftalen med 14 dages varsel i varslingsperioden, dvs. med virkning senest fra den dato, hvor ændringer træder i kraft. Hvis kunden fortsat benytter sig af abonnementet

efter ikrafttrædelsesdatoen, vil udbyder betragte dette som en accept af ændringerne.

- 8.2 Ændringer til kunders aftale vil blive varslet pr mail, brev eller i forbindelse med fremsendelse af regning, herunder som tekst på fakturaen eller en evt. betalingsoversigt.
- 8.3 Udbyder har ret til uden varsel og med omgående virkning til enhver tid at sænke priserne, med andre ord gøre abonnementer billigere for kunden.

9. Meddelelser og kundeinformationer

- 9.1 Udbyder forbeholder sig ret til at sende meddelelser til kunde vedrørende aftalen. Udbyder fremsender information, som omfatter bl.a. ordrebekræftelser, servicemeddelelser, betalingspåmindelser, rykkerbreve, inkassovarsling, meddelelser vedrørende aftalen, herunder varsling om ændringer af abonnementsvilkår og priser.
- 9.2 Meddelelser fremsendes enten pr. mail eller brev.
- 9.3 Ønsker kunde ikke at blive kontaktet af udbyder vedrørende eventuelle nye produkter, tilbud og øvrige tiltag, bedes dette meddelt udbyderen skriftligt. Kundeinformationer videregives eller sælges aldrig til tredjemand.
- 9.4 Som kunde har du pligt til at oplyse, såfremt der forekommer ændringer i dine kundeinformationer (f.eks. adresse eller nummerskift. Dette gør du ved at sende et brev (pr. post eller mail) til udbyder, hvor du forklarer den ønskede ændring. Brevet skal udover ændringerne også indeholde kundenummer, navn og adresse. Udbyder vil herefter og inden for fem arbejdsdage bekræfte modtagelsen og informere om hvornår ændringerne vil træde i kraft. Udbyder skal gøres opmærksom på ændringerne senest 14 dage før, du ønsker, at ændringerne skal træde i kraft.
- 9.5 Som kunde har du desuden pligt til, at oplyse og opdatere udbyder om brugeren af udstyret, herunder forholdsordrer. Dette gøres ved, at kontakte udbyder enten pr. post, mail, telefon eller via udstyret og oplyse os om ændringerne i brugeren af udstyret. Er udbyder ikke blevet informeret om eventuelle ændringer rettidigt kan udbyder ikke stilles til ansvar for eventuelle misforståelser og mangler.

10. Lukning og spærring af aftalen fra udbyders side

- 10.1 Abonnementet kan lukkes fra udbyders side hvis kunden gør sig skyldig i væsentligt aftalebrud:
 - Vigtige oplysninger fra kunde til udbyder er ukorrekte eller fejlagtige
 - Kunde betaler ikke udestående beløb trods påmindelser og advarsel om inkasso



- 10.2 Kunde har ingen ret til afgifts- eller abonnementsreduktion for den tid, abonnementet er lukket eller spærret.

11. Opsigelse og fortrydelsesret

For privat (forbruger) kunder gælder:

- 11.1 Aftalen har 6 måneders bindingsperiode udover almindeligt opsigelsesvarsel angivet i pkt 11.4.
- 11.2 Hvis kunde ønsker at opsiges sit abonnement indgået med udbyder, skal dette varsles ved skriftlig henvendelse senest løbende måned plus en måned før det ønskes at skulle træde i kraft.
- 11.3 Det er udelukkende kunde selv der kan opsiges abonnementet og ikke en eventuel anden bruger af abonnementet.
- 11.4 Hvis ikke andet er skriftligt aftalt kan abonnementet opsiges med et varsel på løbende måned plus en måned. Dog kan udbyder i de tilfælde som nævnes i punkt 10 ophæve aftalen uden varsel.
- 11.5 Når aftalen opsiges lukkes kundens abonnement. Eventuelle udeståender samt gebyrer skal kunde betale hurtigst muligt og senest den angivne betalingsdato. Bemærk, at kunde op til en måned efter endt aftale kan modtage slutopgørelse fra udbyder.
- 11.6 Er kunden i restance skal betalingsforholdet bringes ajour forud for en evt. opsigelse. Med andre ord, er det ikke muligt for kunden at opsiges abonnementet eller kundeforholdet, så længe kunden er i restance.

Fortrydelse

- 11.7 Udbyder yder 14 dages fortrydelsesret gældende fra den dag, kunden modtager produkter købt hos udbyder i forbindelse med indgåelse af indeværende aftale. Fortryder kunden købet skal vedkommende inden de 14 dages fortrydelsesret udløber, sende en skriftlig meddelelse til udbyder om, fortrydelsen af købet. Endvidere skal kunde inden for de 14 dage returnere produkt(er). Produkt(erne) skal returneres i original og uåbnet emballage til udbyders adresse. Omkostninger i forbindelse med returnering påhviler kunde selv. Returneres varen ikke rettidigt, antages det at kunde har trukket sin fortrydelse tilbage og evt. bindingsperiode gør sig gældende.
- 11.8 For alarmanlæg, bodycams, TV-overvågning samt adgangskontrol gør sig gældende, at såfremt aftalen fortrydes inden installationen er påbegyndt, opkræves et beløb på kr. fem tusinde (5.000,-). Dette beløb dækker over udgifter Ansnei har i forbindelse med administration af ordren.
- 11.9 Der er ingen fortrydelse på allerede installerede produkter eller produkter der er taget i brug.

12. Returnering af produkter ved aftalens ophør

- 12.1 Senest 14 dage efter kundens abonnement hos udbyder er ophørt, skal Alarm til hjemmet og farten og som der er betalt depositum for, være udbyder i hænde, ellers bortfalder muligheden for at få refunderet det betalte depositum.

- 12.2 Omkostninger for returnering af produkterne påhviler kunde selv.

- 12.3 Der kan refunderes op til det fulde depositum beroende på produktets tilstand og funktionalitet og om alle tilhørende dele til produktet er returneret.

- 12.4 Tilbagebetaling af et evt. depositum sker senest 60 dage efter modtagelse af produktet.

13. Brug i udlandet

- 13.1 Produkter der følger med ved indgåelse af indeværende aftale kan bruges på installationsadressen i Danmark.

- 13.2 Skulle der forekomme et ønske om, at tage udbyders udstyr i brug uden for ovennævnte område er dette muligt, såfremt der på forhånd er indgået en speciel aftale med udbyder herom. Tages udstyret i brug uden for ovennævnte område uden forud indgået speciel aftale med udbyder, forbeholder udbyder sig ret til at opkræve kunde et administrationsgebyr samt omkostninger på roaming takster. Er produktet anvendt udenfor området eller installationsadressen med accept hertil på forhånd opkræves kun roaming takster. Kunde afholder dermed selv udgifter ved brugen af produktet uden for ovennævnte område.

- 13.3 For gældende priser på roaming takster bedes kunde rette henvendelse til udbyders SOC.

14. ABONNEMENTSTYPER

- 14.1 Udbyder tilbyder tre forskellige abonnements typer på alarm-produkter:

- 14.1.1 Basis Tryghed abonnement: i prisen er inkluderet døgnadgang til SOC, én alarm eller henvendelse pr. måned, to kontaktpersoner, som udbyder kan kontakte ved behov, teknisk support.

- 14.1.2 Udvidet Tryghed abonnement: i prisen er inkluderet døgnadgang til SOC, tre henvendelser eller alarmer pr. måned, fem kontaktpersoner, som udbyder kan kontakte ved behov, teknisk support og gratis Alarm Patrulje udkørsel i tilfælde af en reel alarm.

- 14.1.3 Fuld Tryghed abonnement: i prisen er inkluderet døgnadgang til SOC, ubegrænset antal alarmer pr. måned, ubegrænset kontaktpersoner der kan kontaktes ved behov, mulighed for Tryghedssamtaler og Tryghedsopkald, teknisk overvågning af produktet, fri alarmpatrulje såvel på reelle som fejlalarmer.



14.2 Såfremt kunden gør brug af mere end det inkluderede i kundens abonnementet opkræves disse ekstra services og ydelser jf. udbyders gældende prisliste.

14.3 Opjustering af kundernes abonnementsstype sker omkostningsfrit.

14.4 Ved kundens ønske om nedgradering i abonnementsstype forbeholder udbyder sig ret til at opkræve et administrationsgebyr for ændringen jf. udbyders gældende prisliste.

14.5 Kunden har ikke ret til nedgradering i sin abonnementsstype indenfor bindingsperioden, jfr. pkt. 11.1.

14.6 Omkostninger for eventuelt ønske om ombytning af kundes valgte produkt påhviler kunden selv.

14.7 Udstyret som er udskiftet med andet skal være udbyder i hænde senest 14 dage efter nyt er modtaget, såfremt dette ikke er tilfældet bortfalder et evt. depositummet betalt for dette produkt.

15. Fejlretning og reparation

15.1 Alle henvendelser vedr. fejlretning og reparation skal foretages ved at kontakte udbyders SOC.

15.2 Udbyder er forpligtet til at påbegynde reparation og fejlretning snarest.

16. Batterier og reservedele

16.1 Ved eventuelt behov for udskiftning af batteri i kundes produkt påhviler omkostninger til dette kunden selv.

16.1.1 Ansnei kan fremsende batterier mod betaling til selv at skifte batterier, eller

16.1.2 Ansnei kan sende en service tekniker ud til kunden og foretage service, batteriskift m.v. mod betaling

17. PERSONDATAOPLYSNINGER

17.1 Udbyder følger både den nationale persondatalovgivning samt gældende EU-regler om beskyttelse af personoplysninger

17.2 I forbindelse med, at der oprettes et abonnement hos udbyder, registrerer vi følgende oplysninger om:

- kunden: navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse
- brugeren: navn, CPR, adresse, telefonnummer, e-mailadresse, helbredsoplysninger, kontaktperson-oplysninger

Helbredsoplysninger og kontaktperson-oplysninger er ikke obligatoriske og det er op til kunden selv, hvor meget og hvad vedkommende ønsker at oplyse til udbyder.

Udbyder indsamler ovenstående oplysninger om kunden og bruger(e) for at kunne:

- sende de fysiske varer der følger med bestillingen af abonnementet
- sende informationer om abonnementet, ændringer i abonnementsbetingelser og lignende til kunde
- svare på forespørgsler eller anmodninger fra kunde
- hjælpe og yde brugeren den bedst tænkelige service og sikkerhed.

17.3 Udbyder indsamler kun oplysninger, som kunden selv giver udtrykkeligt samtykke til. På den måde ved kunden præcist, hvilke oplysninger udbyder registrerer og hvorfor.

17.4 Alle oplysninger indsamles via en krypteret forbindelse.

17.5 En krypteret e-mail sendt fra Support@Ansnei.com giver kunden som modtageren mulighed for at besvare krypteret, hvor også vedhæftninger bliver krypteret. Kunden skal derfor anmode udbyder om at få denne mulighed, såfremt ens personlige oplysninger skal sendes via krypteret e-mail.

17.6 Oplysningerne videregives eller sælges på ingen måde til tredjemand og de bliver opbevaret sikkert på udbyders' portal.

17.7 Som kunde hos udbyder har kunden pligt til at informere udbyder, hvis der sker ændringer i de personoplysninger, der er registreret hos udbyder (ændringer kan for eksempel være i tilfælde af flytning, ændrede helbredsforhold, kontaktdata og så videre). Dette gælder for både kunde- og brugeroplysninger. Kunden bedes i så fald kontakte udbyder enten telefonisk eller skriftligt hurtigst muligt, så udbyder kan registrere ændringerne.

17.8 Kunde har altid ret til indsigt i de registrerede oplysninger; ret til at gøre indsigelse mod registreringen samt ret til sletning af oplysninger om sig selv.

17.9 Udbyder gemmer kundens oplysninger så længe, kunden har et abonnement hos udbyder og op til 5 år efter opsigelse af abonnementet.

17.10 Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på www.ansnei.com ligesom kunden ved henvendelse til udbyders kundeservice kan få fremsendt politikken.

18. RETTIGHEDER

18.1 Alle rettigheder tilhører udbyder og partnere som udbyder har aftaler med

18.2 Varemærket og andre logotyper, kendetegn, billeder mv. tilhører udbyder eller udbyders samarbejdspartnere

19. TVISTER OG KLAGER



19.1 I tilfælde af uoverensstemmelse omkring aftalen, kan kunden klage til udbyders SOC på mail: Support@Ansnei.com eller via telefon. Såfremt en uoverensstemmelse med udbyder ikke bliver løst til kundens tilfredshed, kan klage indgives til den Administrerende Direktør, der er klageansvarlig. Henvendelse sker til Ansnei ApS, Klostermosevej 140, DK-3000 Helsingør eller support@ansnei.com

19.2 Klager over udbyder kan også indbringes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Såfremt kunden har spørgsmål vedr. ovenstående handelsbetingelser, abonnementsvilkår eller udbyders brug af kundens personlige oplysninger, er kunden velkommen til at kontakte udbyder.

20. VILKÅR FOR TYVERIANLÆG

Alle anlæg (alarm- og video-) og alle dets bestanddele inkl. skilte tilhørerrettigheder tilhører udbyder og partnere som udbyder har aftaler med

20.1 Udbyder er ikke ansvarlig for skader eller tab, som er eller ville have været dækket under en sædvanlig tingsforsikring, som kunden har eller kunne have valgt at tegne i et forsikringsselskab, som tegner forsikringer i Danmark, herunder men ikke begrænset til forsikring mod tyveri, brand, vand og stormskade.

20.2 Udbyder er ikke ansvarlig, såfremt bygningsmæssige ændringer eller ændringer i indretning og brug af lokalerne, påvirker de leverede produkters funktion.

20.3 Udbyder er ikke ansvarlig for fejl og mangler ved transmissionsnettet, ej heller i tilfælde hvor kundens eget udstyr – uanset årsag – forringer eller forstyrrer transmissionssignalet. Ej heller er Udbyder ansvarlig for manglende radiokommunikation mellem systemdele og centraludstyr, hvor dette skyldes pludseligt opstået batterisvigt eller ikke en fejl, der kan påvises direkte på de installerede genstande.

20.4 Udbyder påtager sig ej heller ansvar for ydelser leveret af andre end Udbyder, herunder fejl eller mangler ved computernetværk leveret af andre leverandører end Udbyder.

20.5 Udbyder kan i intet tilfælde blive holdt ansvarlig for Smarthome funktioner installeret af kunden selv på produktet Smart-alarm / alarm / smart-hjem, ligesom kunden selv bærer ansvaret for, at alarmen efter kundens batteriskift er fuldt funktionsdygtig.

20.6 Udbyder kan i intet tilfælde holdes ansvarlig for skader eller tab, der skyldes data som en evt. licenstagere eller tredjemand har indlagt i systemet.

20.7 Udbyder er ikke ansvarlig for driftstab, tidstab, avancetab eller andet indirekte tab.

20.8 Udbyder er ikke, uanset placering, ansvarlig for tab af elektroniske data, billeder eller lignende.

20.9 Skader på kundens eksisterende IT-infrastruktur, herunder men ikke begrænset til hardware og software samt evt. driftsproblemer i kundens netværk kan ikke pålægges Udbyder.

20.10 Udbyder er ikke ansvarlig og hæfter ikke for fejl, mangler, nedbrud eller defekter ved kundens eksisterende netværk.

20.11 Udbyder er ikke ansvarlig for levering af sine ydelser i tilfælde af force majeure, herunder strejke og lockout, trafikpropper, bandeopgør, krig, terror, lynnedslag, myldretid, oversvømmelse m.m. Kunden kan dog bede om et forholdsmæssigt afslag i abonnementsvederlaget for en evt. manglende ydelse.

20.12 Udbyders ansvar er i øvrigt begrænset således, at erstatning til kunden i intet tilfælde kan overstige det beløb kunden har erlagt, og aldrig overstige kr. 100.000. pr. år.

20.13 Aftalen anses for godkendt og trådt i kraft på tidspunktet, hvor accept fra begge parter er givet.

20.14 Tilbud og tilbudspris er bindende for Udbyder i løbende måned + 30 dage.

20.15 En overslagpris er ikke bindende for Udbyder. Et overslag er en anslået cirkapris som vil kunne variere i forhold til det udførte arbejde.

20.16 En budgetpris er en ud fra de foreliggende oplysninger uforpligtende, skønsmæssigt fastsat pris.

20.17 Såfremt og så længe anlæg eller produkter tilhører Udbyder, indestår kunden for, at det er fuldt forsikret mod tyveri og brand

20.18 Udbyder skal til enhver tid have adgang til sikringsstedet såfremt der er lavet abonnementsaftale på et installeret anlæg.



20.19 Såfremt anlæg og/eller produkter ejes af Udbyder, forpligter kunden sig til ikke at lade andre end Udbyder, eller den der anvises heraf, udføre service, reparationer, ændringer eller demontering, med mindre særlig aftale er indgået med Udbyder.

20.20 For privatalarmsanlæg gælder, at Udbyder frit kan vælge hvorvidt nedtagning ønskes. Såfremt anlægget nedtages af Udbyder, vil kunden blive faktureret et gebyr på kr. 2900,-.

20.21 Flytning og ændring af installation og alarmskilte, herunder udvidelse, indskrænkning, ombygning m.v., udføres efter aftale og for kundens regning.

20.22 Bestilte ydelser, som ikke er begrundet i tekniske mangler ved det leverede, eller omfatter reparation uden for abonnementet, eller hvor teknikeren ikke kan udføre det bestilte arbejde på grund af forhold som Udbyder er uden ansvar for, udføres efter regning.

20.23 Reparationer som følge af overlast f.eks. hærværk, indbrud, indbrudsforsøg, brand, torden, lynnedslag, fejlspænding på forsyningsnet, forkert betjening, almindelige slitage og lignende udføres for kundens regning.

20.24 Reparationer som følge af, at kundens IT-infrastruktur enten ændres eller påvirker driften af det af Udbyder leverede og monterede udføres for kundens regning.

20.25 Omkostninger til evt. stillads/liftleje for eftersyn/ombygning af højt placerede enheder er ikke indeholdt i evt. abonnement.

20.26 Ændringer i transmissionsform, installation m.v., som følge af krav fra teleselskab, offentlige myndigheder eller kundens forsikringsselskab betales af kunden, og er Udbyder uvedkommende.

20.27 Kunden indestår for, at kundens eksisterende 230 volt installation er lovlig, indeholder sikkerhedsleder i form af jordtilslutning og har den nødvendige kapacitet til anlæggets installering. Såfremt kapaciteten ikke er tilstrækkelig for installationen, udvides el-gruppen for kundens regning, af el-installatør udpeget og bestilt af kunden.

20.28 Ved køb af servicemodel hvor teknisk service er inkluderet i abonnementet, til et eksisterende anlæg installeret af 3. part, er omkostninger til opgradering af anlæg til gældende standard, herunder at bringe anlægget

i funktionsdygtig tilstand, ikke indeholdt i abonnementet.

20.29 For tyverianlæg gælder, at alarmpatruljekørsler af enhver art udløst af udendørs detektorer, altid udføres for kundens regning.

20.30 Skilte, anlæg, udstyr, sensorer m.v. er Udbyders ejendom og skal nedtages ved Abonnementets ophør. Nedtagningen må alene foretages af udbyder.

20.31 FLYTNING OG NEDTAGNING

20.31.1 Systemet må alene flyttes eller nedtages af udbyder eller en af Udbyders godkendte samarbejdspartnere, medmindre Udbyder udtrykkeligt accepterer andet. Udbyder kan frit vælge ikke at nedtage Systemet.

20.31.2 Hvis Udbyder flytter, afhenter eller nedtager Systemet helt eller delvist, faktureres Kunden et nedtagningsgebyr.

20.31.3 Kunden afholder selv udgifter til udbedring af huller i vægge mv., og Udbyder er kun ansvarlig for skader på Kundens ejendom i det omfang, Udbyder har handlet groft ansvarspådragende.

21. SYSTEM OG PRODUKTSPECIFIKKE SIGNALER

21.1 230 V overvågning betyder at SOC modtager et signal når der konstateres strømsvigt på alarmens EL-gruppe ud over en time. Ved manglende 230V kan kunden kontaktes via telefon jf. forholdsordren. Hvis kontakt ikke opnås inden 24 timer, fremsendes en montør til sikringsadressen, såfremt forholdsordren dette tilskrives.

21.2 Rutinesignal er et periodisk signal der sendes fra alarmen til SOC. Perioden mellem hvert rutinesignal afhænger af F&P's sikringsniveau, den valgte servicemodel eller anden aftale. Såfremt rutinesignalet udebliver, kontaktes kunden i henhold til forholdsordre. Hvis kontakt ikke opnås, rekvireres en service montør til sikringsadressen såfremt forholdsordren dette tilskrives.

21.3 Batterifejl fra central betyder, at SOC modtager et signal når det konstateres at der er fejl på tyvericentralens backup batteri. Sådanne signaler medfører at der rekvireres montør til sikringsstedet.

21.4 Batterifejl fra detektor betyder, at kontrolcentralen modtager et signal når det

Side 7 af 8



konstateres at en detektors batteri levetid er lavt. Sådanne signaler medfører at SOC iværksætter et batteriskift på sikringsstedet, med mindre det er aftalt at kunden selv udfører batteriskifter, eller andet som forholdsordren tilskrives.

21.5 Overfaldstryk kræver separat aftale. Det er en trykknop der ved aktivering sender et overfaldssignal til SOC. Aktiveres et overfaldstryk, kontaktes politiet altid, og/eller der reageres i øvrigt og/eller iværksættes reaktion jf. evt. supplerende aftale og forholdsordre.

21.6 Tilkaldetryk er en trykknop der ved aktivering sender et tilkaldesignal til SOC. Aktiveres tilkaldetryk kontaktes altid angivne kontaktpersoner. Hvis der ikke opnås kontakt sendes, hvis aftalt, en alarmpatrulje til sikringsadressen.

21.7 Røg/gas/vand/CO signaler fra alarmer betragtes som tekniske signaler, som typisk aktiverer lokal lyd giver samt giver besked til SOC. Ved modtagelse af signal kontaktes kunden i henhold til forholdsordre. Såfremt der ikke opnås kontakt til kunden, sendes en vægter for kundens regning.

22. SALGS OG LEVERINGSBETINGELSER

22.1. Vederlaget er fastsat under forudsætning af, at arbejdet kan foregå indenfor normal arbejdstid og uden særlige gener.

22.2 Evt. abonnementsvederlag betales forud for 3 måneder ad gangen ved en måneds begyndelse.

22.3 Prisregulering af abonnementet kan ske med op til 8%, med tillæg af nettoprisindekset jf. Danmarks Statistik. Reguleringen kan ske på baggrund af øgede udgifter til forbedret service, produktudvikling eller andre administrationsudgifter. Der kan reguleres automatisk med virkning fra førstkommande opkrævning.

22.4 Udbyder er berettiget til at opkræve faktura gebyr og miljøafgift.

22.5 Ved udeblivelse eller forsinkelse af skyldig betaling forbeholder Udbyder sig ret til at opkræve gebyrer, beregne sig morarenter på 2% pr. md. samt ved inkasso at beregne 2 gange udenrettlige inddrivelsesomkostninger, jf. bkg nr. 601 af 12. juli 2002. Erlægges betaling ikke rettidigt, er Udbyder berettiget til, efter forgæves skriftlige påkrav, straks at hæve aftalen og nedtage anlægget for kundens regning, og/eller kræve leverede produkter tilbageleveret.

23. ALARMPATRULJETJENESTER

23.1. Abonnementet omfatter alarmpatruljekørsel (AP-kørsel), jf. betingelser oplistet i pkt. 14.1. og pkt. 20.29 til sikringsadressen når der ud fra alarmsignal eller anden information foreligger en alarmmelding.

23.2 Ved fremkomst til sikringsstedet foretages observation og overvågning, indtil et, i forhold til aftalen, passende sikkerhedsniveau er reetableret.

23.3. Alarmreaktion og deraf evt. AP-kørsel, iværksættes i henhold til instruktion og forholdsordre der udarbejdes sammen med kunden.

23.3.1 Bemærk at der kan være særlige krav i henhold til sikringsniveau samt F&P.

23.4. Det påhviler kunden at meddele ændringer til Forholdsordre, kontaktpersoner eller telefonlister.

23.5. Ved skader på kundens lokaler som følge af indbrud eller indbrudsforsøg vil Ansnei Security foretage midlertidig sikring af lokaliteterne for kundens regning, med mindre andet aftales.

23.6. Hvor der iværksættes overvågning af sikringsstedet i forbindelse med reetablering, sker dette for kundens regning.

Ansnei – Passer på Dig, Dit og Dine!

Ansnei ApS
Klostermosevej 140
DK-3000 Helsingør

support@ansnei.com

