



HANDELSBETINGELSER - SOC2025

PRIVAT PRIVAT PRIVAT

Ansnei ejer alarmanlægget og
tilbehør





Handelsbetingelser og abonnementsvilkår PRIVAT

(Sidst revideret den 29.december 2025)

Følgende handelsbetingelser og abonnementsvilkår fastsætter vilkårene for aftalen mellem dig som kunde (herefter "kunden") og Ansnei Security ApS (herefter "udbyder" eller "Ansnei"). 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

Abonnementsaftalen vil fremover i denne tekst blive kaldt "aftalen". Ingen rettigheder eller forpligtelser iht. aftalen eller dele heraf må overdrages til tredje person uden udbyders skriftlige samtykke. Hvis kunden låner produktet som følger med aftalen til anden part, er det fortsat kunden selv, som hæfter for brugen og heraf alle ydelser. Udbyder kan til enhver tid overdrage aftalen eller dele heraf til tredjemand eller til et andet selskab i samme koncern.

2. Produkter Simkort og Ejerskab

2.1 Produkt

- 2.1.1 Et produkt refererer til udbyders produkter, som fx, men ikke begrænset hertil, Alarm, 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. Evt. datakort til TVO eller Bodycams og Kropsbårne Kameraer er tilkøb. Simkort, alarmer, Kropsbårent Kamera, TVO, Bodycams, 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. Levering og Installation

- 3.1 Leveringsdatoer afhænger af det pågældende produkt. Forventet leveringstid eller opstart for installation kan oplyses ved henvendelse til udbyders SOC.

4. Fakturering & Betaling

- 4.1 Abonnenter opkræves kvartalsvist forud. Forbrug udover det inkluderede i abonnementet opkræves bagud.
- 4.2 Ved manglende tilmelding til automatisk betaling via kort, Betalingsservice, Stripe (eller lignende), kan udbyder udover et faktureringsgebyr også pålægge administrationsgebyr for manuel behandling, pr. faktura.
- 4.3 Regninger skal betales senest på den anførte forfaldsdato. Ved forsinket betaling pålægges renter i henhold til renteloven samt rykkergebyrer efter gældende regler. **VIGTIGT:** Betales regninger ikke rettidigt, kan alle rabatter frafalde, i henhold til §5 nedenfor.

5. Rabatbetingelser og Restance

- 5.1 Enhver form for rabat, kampagnepris eller særpris ydet i henhold til kundens kontrakt eller særskilt aftale er strengt betinget af rettidig betaling.
- 5.2 Såfremt kunden er i restance, betaler for sent eller udebliver med betalingen, er udbyder berettiget til uden varsel at fjerne alle eller dele af kundens rabatter med tilbagevirkende kraft for den pågældende periode. Rabatter bibeholdes kun så længe kunden overholder alle betalingsforpligtelser til tiden i henhold til kontrakt og aftale.

6. OVERDRAGELSE

- 6.1 Såfremt kunden ønsker at overdrage sin aftale til en anden, 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 modtager og behandler signaler fra kundens anlæg i overensstemmelse med den aftalte forholdsordre.

- 7.2 Udbyder er ikke ansvarlig for manglende modtagelse af signaler, der skyldes nedbrud i tele- eller datanetværk, strømsvigt hos kunden eller andre forhold uden for udbyders kontrol.
- 7.3 Alarmanlæg til private og behandling af alarmsignaler, samt udrykning vil normalt leve op til sikringsniveau 10, med mindre andet er aftalt skriftligt.

8. Ansvarsbegrænsning

- 8.1 Udbyder er erstatningspligtig efter danske retsregler for direkte tab
- 8.2 Udbyder hæfter ikke for indirekte tab såsom driftstab eller avancetab.
- 8.3 Erstatningsansvaret er begrænset til det beløb, udbyder har modtaget i henhold til aftalen, dog maksimalt kr. 100.000 pr. år.
- 8.4 Udbyder er ikke ansvarlig for forhold uden for rimelig kontrol (Force Majeure), herunder ekstreme vejrforhold, terror, krig, strejke eller nedbrud i tredjemands netværk.

9. Ændringer af aftalen

- 9.1 For privatkunder gælder en bindingsperiode på 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse.
- 9.2 Opsigelse skal ske skriftligt med et varsel på løbende måned plus en måned. Opsigelse kan kun ske, hvis alle mellemværender er betalt.
- 9.3 Udbyder kan ændre aftalen med 3 måneders varsel. Kunden kan opsige aftalen med 14 dages varsel i varslingsperioden. Prisregulering af abonnementet kan ske med op til 8% plus nettoprisindekset. Reguleringen kan ske på baggrund af øget udgifter til forbedret service, produktudvikling eller andre administrationsudgifter. Der kan reguleres automatisk med virkning fra førstkomende opkrævning.
- 9.4 Hvis kunden fortsat benytter sig af abonnementet efter ikrafttrædelsesdatoen, vil udbyder betragte dette som en accept af ændringerne.
- 9.5 Ændringer til kunders aftale vil blive varslet enten pr mail, brev eller i forbindelse med fremsendelse af regning, herunder som tekst på fakturaen eller en evt. betalingsoversigt.
- 9.6 **Fortrydelsesret:** Kunden har 14 dages fortrydelsesret fra modtagelse af produkter. Produkter skal returneres i original og uåbnet emballage for kundens regning. Fortrydelsesretten gælder ikke allerede installerede produkter.
- 9.7 **Administrationsgebyr ved fortrydelse:** Såfremt aftalen vedr. alarmsystemer eller lignende fortrydes inden installationen er påbegyndt, opkræves et beløb på kr. 5.000,-. Dette beløb udgør udbyders minimumsomkostninger til administration og dækker ikke alle de faktiske udgifter, herunder men ikke begrænset til: nyoprettelse i SOC-systemer, registrering af kundedata, lagerhåndtering og plukning af udstyr, klargøring af simkort, kreditvurdering samt koordinering af montør.

10. Meddelelser og Kundeoplysninger

- 10.1 Kunden har pligt til at oplyse om ændringer i adresse, kontaktoplysninger for brugeren senest 14 dage før ændringen træder i kraft. Meddelelser fra udbyder (f.eks. varslinger og rykkerbreve) sendes pr. mail eller brev.
- 10.2 For kunder med helbreds- sygdoms eller lignende monitorering eller assistance i forhold til helbred, skal også meddele ændringer i helbredsforhold.

11. Lukning fra Udbyders Side

Udbyder kan lukke for abonnementet ved væsentligt aftalebrud, herunder hvis kunden har afgivet urigtige oplysninger eller er i restance trods advarsel.

12. Returnering af udstyr ved ophør

- 12.1 Senest 14 dage efter aftalens ophør skal udstyr returneres. Returnering sker for kundens regning. Såfremt Ansnei ikke har modtaget udstyret inden for fristen, faktureres salgspris for dette produkt.

13. ABONNEMENTSTYPER

13.1 Udbyder tilbyder tre forskellige abonnementstyper på alarm-produkter:

13.1.1 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.

13.1.2 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.

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

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

13.3 Opjustering af kundernes abonnementstype sker omkostningsfrit.

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

13.5 Kunden har ikke ret til nedgradering i sin abonnementstype inden for bindingsperioden.

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

13.7 Udstyret som er udskiftet med andet skal være udbyder i hænde senest 14 dage efter nyt er modtaget, såfremt dette ikke er tilfældet faktureres salgspris for dette produkt.

14. Fejlretning og reparation

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



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

15. Lovvalg og Værneting

15.1 Enhver tvist eller uoverensstemmelse, der måtte udspringe af denne aftale eller ydelser leveret i forbindelse hermed, skal afgøres i henhold til dansk lovgivning.

15.2 Parterne er enige om, at eventuelle retssager skal anlægges ved udbyders hjemting (Værneting) i Helsingør i Danmark som første instans, medmindre præceptiv lovgivning (forbrugerbeskyttelse) tvingende foreskriver andet.

16. PERSONDATAOPLYSNINGER

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

16.2 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.

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

16.4 Alle oplysninger indsamles via en krypteret forbindelse.

16.5 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.

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

16.7 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.

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

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

17. RETTIGHEDER

Alle rettigheder tilhører udbyder og partnere som udbyder har aftaler med Varemærket og andre logotyper, kendetegn, billeder mv. tilhører udbyder eller udbyders samarbejdspartnere

18. TVISTER OG KLAGER

18.1. 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

18.2. 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.

19. VILKÅR FOR TYVERIANLÆG

19.1. 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.

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

19.3. 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 er en fejl, der kan påvises direkte på de installerede genstande.

19.4. 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.

19.5 Udbyder kan i intet tilfælde blive holdt ansvarlig for Smarthome funktioner installeret af kunden selv på produktet Smart-alarm / alarm / smart-hjem. Kunden bærer ansvaret for at rekvirere batteriskifte og sikre udbyder adgang til sikringsstedet. Ved kundens eget batteriskifte bærer kunden ansvaret for, at anlægget herefter er fuldt funktionsdygtigt.

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

19.7 Udbyders ansvar er i øvrigt reguleret af §8.

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

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

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

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

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

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

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

19.15 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.

19.16 For privatalarmanlæg gælder, at Udbyder frit kan vælge hvorvidt nedtagning ønskes. Såfremt systemet eller dele heraf nedtages flyttes, udbyder afhenter helt eller delvist, faktureres Kunden et gebyr på kr. 2900,-.

19.17 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.

19.18 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.

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

19.20 Omkostninger til evt. stillads/lifteleje for eftersyn/ombytning af højt placerede enheder er ikke indeholdt i evt. abonnement.

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

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

19.23 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.

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

20. FLYTNING OG NEDTAGNING

20.1 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.

20.2 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

Tekniske signaler håndteres i henhold til udbyders til enhver tid gældende tekniske retningslinjer. Ønskes særlig teknisk viden kan man læse videre nedenfor.

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 kan rekvireres montør til sikringsstedet.

21.4 Batterifejl fra detektor betyder, at kontrolcentralen modtager et signal når det konstateres at en detektors batteri levetid er lavt. Batteriskifte iværksættes efter henvendelse fra kunden til SOC. Afregning herfor sker i henhold til kundens valgte abonnementsstype jf. pkt. 6 og 14.

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.

23. ALARMPATRULJETJENESTER

23.1. Abonnementet kan levere alarmpatruljekørsel (AP-kørsel) til sikringsadressen når der ud fra alarmsignal eller anden information foreligger en alarmmelding. Afhængigt af abonnementsstype sker dette med eller uden beregning.

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 Man kan se mere på F&Ps hjemmeside: sikringsguiden.dk

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 Security ApS
Klostermosevej 140
DK-3000 Helsingør

Support@Ansnei.com

