

## ALMINDELIG BETINGELSER FOR MINDRE ERHVERVSKUNDER - version 4.5

### 1. GÆLDENDE BETINGELSER

1.1 Disse almindelige betingelser gælder for alle aftaler indgået med Falck Alarm by Verisure A/S ("FA") vedr. Abonnement og Systemet.

1.2 FA kan til enhver tid ændre disse betingelser, øvrige Abonnementsvilkår og prisstrukturen. De til enhver tid gældende betingelser er tilgængelige på Hjemmesiden. Varsling af ændringer vil ske på Hjemmesiden, Mine Sider, faktura, betalingserviceoversigt, elektronisk post (herunder e-mail, SMS, app) eller via almindelig post. Ganske uvæsentlige ændringer kan varsles alene via Hjemmesiden. Alle ændringer i aftaleforholdet mellem FA og Kunden skal være skriftlige, idet Kunden dog kan opsigte telefonisk. Betaling for et Abonnement, efter en vilkårsændring, anses for accept af ændringen. Ved modstrid mellem disse betingelser og andre skriftligt aftalte vilkår har anden skriftlig aftale forrang.

### 2. DEFINITIONER

2.1 Ved "**Abonnement**" forstås det eller de abonnement(er), Kunden tegner hos FA.

2.2 Ved "**System**" forstås det materiel, der leveres til Kunden af FA eller en af FA godkendt samarbejdspartner, og/eller som er specificeret på Kundens faktura.

2.3 Ved "**Hjemmesiden**" forstås [www.falckalarm.dk](http://www.falckalarm.dk).

2.4 Ved "**Kunden**" forstås den, der har tegnet Abonnement hos FA.

2.5 Ved "**Mine Sider**" forstås Kundens selvbetjeningsunivers.

### 3. INSTALLATION MV.

3.1 Systemet må alene installeres af FA eller en af FA godkendt samarbejdspartner.

3.2 For installationen betaler Kunden et særskilt installationsgebyr, som fremgår af kontrakten.

3.3 Installation og service foretages inden for FA's normale åbningstid, som fremgår på Hjemmesiden og vederlaget er fastsat under forudsætning heraf.

3.4 Det er Kundens ansvar og risiko, at Systemet kan og må installeres på den aftalte adresse/placering. Er det eksempelvis nødvendigt at etablere internetforbindelse, telefonstik, ekstra sikringsgrupper mv. eller at konfigurere et eksisterende netværk, betaler Kunden særskilt vederlag herfor.

### 4. NØGLEBOKS/-FORVARING

4.1 Hvis der installeres en nøgleboks hos Kunden, eller indgås der en aftale om nøgleforvaring, er FA ikke ansvarlig for deponerede nøgler. Kunden stiller de nødvendige nøgler til disposition.

4.2 Giver de deponerede nøgler - uanset årsag - ikke adgang til installations-adressen, eller har Kunden fravalgt nøgleboks/-forvaring, er FA berettiget til at rekvirere en låsesmed for Kundens regning, såfremt FA/en alarmpatrulje skønner, at det er nødvendigt at få adgang til installationsadressen. Hvis låsen er beskadiget, kan FA få låsen udskiftet for Kundens regning, hvis FA finder det nødvendigt.

4.3 Ved ændring af låse er Kunden forpligtet til at rekvirere FA til deponering af nye nøgler samt til at betale FA et vederlag for denne assistance. Vederlaget beregnes ud fra medgået tid og kørsel.

4.4 Nøglebokse overvåges alene i det omfang dette er aftalt med kunden.

### 5. VEDLIGEHOLDELSE, SERVICE MV.

5.1 Kunden skal håndtere Systemet i overensstemmelse med de angivne forskrifter og er forpligtet til at give FA besked, hvis Kunden konstaterer fejl.

5.2 Systemet må alene serviceres, repareres eller ændres af FA eller en af FA godkendt samarbejdspartner og må ikke tildækkes/blokeres af Kunden. FA kan dog anmode Kunden om at foretage vedligeholdelse i det omfang, det vurderes at være muligt for Kunden.

5.3 Kunden er forpligtet til halvårligt at foretage en prøvealarmering efter den vejledning, som forefindes på FA's Hjemmeside.

5.4 Kunden faktureres for udførte reparationer, ændringer, fejlfindinger mv., medmindre denne service er udtrykkeligt omfattet af Kundens Abonnement, eller FA i øvrigt bærer ansvaret for det forhold, som begrunder den udførte service. Udgifter til batterier og udskiftning heraf afholdes af kunden.

5.5 FA er til enhver tid berettiget til at få adgang til Systemet. FA vil almindeligvis i god tid træffe aftale med Kunden herom, men hvis der foreligger særlige forhold, er FA berettiget til at få adgang til Systemet uden varsel.

5.6 Kunden er forpligtet til at holde Systemet behørigt forsikret, mens dette er monteret hos Kunden, og Kunden er forpligtet til at lade skader på Systemet udbedre af FA.

### 9. FLYTNING OG NEDTAGNING

9.1 Systemet må alene flyttes eller nedtages af FA eller en af FA godkendt samarbejdspartner, medmindre FA udtrykkeligt accepterer andet. FA kan frit vælge ikke at nedtage Systemet.

## 6. OVERVÅGNING, FORHOLDSORDRE

6.1 Systemet er tilkoblet FA's kontrolcentral døgnet rundt. Som en del af Abonnementet aftales en forholdsordre med Kunden, der beskriver, hvorledes FA skal forholde sig ved alarmsignal.

6.2 Kunden er forpligtet til løbende at holde forholdsordrer, inkl. Kontaktpersoner, ajourført. FA kan opkræve vederlag for ydelser som følge af, at forholdsordren ikke er ajourført.

6.4 Uanset hvad der er aftalt i forholdsordren, vil vagten aldrig foretage handlinger, der bringer vagentens personlige sikkerhed i fare.

6.5 Ved skader som følge af indbrud/indbrudsforsøg, hærværk, brand eller lign. foranlediger FA, på Kundens regning, nødvendige skadebegrænsende foranstaltninger, fx vagt på alarm-adressen, håndværkerassistance og reetablering af Systemet.

## 7. AFMELDING AF ALARM

7.1 Er alarmeren aktiveret ved en fejl, skal Kunden inden for 3 minutter kontakte FA og afmelde alarmeren ved at oplyse kodeord eller ved brug af nøglebrik, talkode eller fjernbetjening. FA er ikke forpligtet til at foretage udrykning, hvis Kunden foretager gyldig afmelding, selvom dette sker efter 3 minutter.

7.2 Er afmelding ikke sket inden for 3 minutter i overensstemmelse med pkt.

7.1, kan FA opkræve Kunden vederlag for udrykning.

7.3 Hvis FA modtager falsk alarm, der skyldes forhold, Kunden kan afhjælpe, kan FA skriftligt anmode Kunden om at afhjælpe forholdet inden 3 dage. Såfremt forholdet ikke er afhjulpet inde fristens udløb, kan FA fakturere Kunden for efterfølgende udrykninger, der skyldes dette forhold, uanset om omkostninger til udrykning er omfattet af Kundens abonnementsvederlag.

## 8. SKILTNING

8.1 FA leverer ved installation af Systemet de nødvendige skilte til Kunden. Ved efterfølgende udskiftning af mærkede døre/porte/vinduer mv. på Kundens anmodning udskiftes skilte for Kundens regning.

8.2 Ved billedovervågning er FA forpligtet til at sikre, at krav til skiltning opfyldes, når Systemet installeres. Efter dette tidspunkt er Kunden ansvarlig for at sikre, at kravene til stadighed opfyldes.

8.3 Skiltene er FA's ejendom og skal nedtages ved Abonnementets ophør. Nedtagningen må alene foretages af FA.

## 9. FLYTNING OG NEDTAGNING

9.1 Systemet må alene flyttes eller nedtages af FA eller en af FA godkendt samarbejdspartner, medmindre FA udtrykkeligt accepterer andet. FA kan frit vælge ikke at nedtage Systemet.

9.2 Hvis FA flytter eller nedtager Systemet helt eller delvist, faktureres Kunden et nedtagningsgebyr.

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

## 10. AFTALENS LØBETID

10.1 Abonnementet træder i kraft, når Systemet (helt eller delvist) er installeret hos Kunden, jf. pkt. 3, og fortsætter indtil det opsiges/ophæves.

10.2 Hvis Kunden fraflytter sikringsadressen i Abonnementets løbetid, kan Kunden vælge (a) at indgå en ny Abonnementsaftale - som erstatter den eksisterende Abonnementsaftale - vedr. den nye sikringsadresse, eller (b) at betale et beløb svarende til summen af Kundens ydelser frem til det tidspunkt, hvor Kunden kunne have opsagt Abonnementet, uden at FA er forpligtet til at levere ydelsen i henhold til Abonnementet på den nye adresse.

10.3 De første otte dage efter, at signaloverførsel er etableret, anses for en prøveperiode fra FA's side. De aftalte forholdsordrer iværksættes først efter udløbet af prøveperioden.

10.4 Opsigelsesvarslet er for begge parter, 3 måneder.

10.5 Aftalen er uopsigelig i 36 måneder, herefter fortsætter abonnementet med løbende uopsigelige abonnementsperioder af 1 års varighed. Opsigelse af et abonnement, har således først virkning ved en abonnementsperiodes udløb.

10.6 I tilfælde af forretningsophør, betalingsstandsning, konkurs eller dødsfald, kan kunden når som helst opsigse abonnementet med 3 måneders varsel til en måneds udløb.

## 11. ANDRE YDELSER, GEBYRER MV.

11.1 Alle ydelser vedr. Abonnementet og/eller Systemet skal rekvireres via FA eller en af FA godkendt samarbejdspartner.

11.2 For ydelser, der ikke er omfattet af Kundens Abonnement, betaler Kunden særskilt vederlag.

11.3 FA er berettiget til at opkræve de betalinger og gebyrer, der fremgår af Hjemmesiden. Disse beløb kan, som følge af omkostningsstigninger, f.eks. portostigninger, miljøafgift, administrationsomkostninger forhøjes efter fremgangsmåden i punkt 1.2.

11.4 Et Abonnement omfatter ikke udgifter til tredjemand (teleselskab, politi, brandvæsen mv.).

## 12. BETALING

12.1 Abonnementer betales forud, medmindre andet aftales.

12.2 Alle øvrige ydelser, herunder gebyrer, kan faktureres særskilt. Betalingsbetingelser vil fremgå af fakturaen.

## 13. PRISREGULERINGER

13.1 Abonnementsvederlaget prisen reguleres ikke de første seks måneder efter installationsdatoen. Varsling af prisændringer efter dette tidspunkt sker i overensstemmelse med punkt 1.2.

13.2 FA er berettiget til at regulere priserne i uopsigelighedsperioden, jf. pkt.10.5.

## 14. FA's ANSVAR

14.1 FA er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler, idet FA dog aldrig er ansvarlig for (a) indirekte tab eller følgeskader, (b) tab eller mangler som følge af force majeure-tilstande eller (c) skader, som Kunden kunne have forsikret sig mod i et dansk opererende forsikringselskab.

14.2 FA kan alene gøres ansvarlig for skader, mangler eller tab, der direkte kan henføres til FA's ydelser til Kunden. FA kan således ikke gøres ansvarlig for skader, mangler eller tab, der skyldes dele eller ydelser leveret af tredjemand. Hvis FA konstaterer fejl, som FA ikke er ansvarlig for, er FA dog forpligtet til at informere Kunden herom og mod vederlag at medvirke til at afhjælpe problemet.

14.3 FA er ikke ansvarlig for skader på elektronisk udstyr, hvorpå der downloades, installeres eller anvendes applikationer til brug af Systemet. Ligeledes er FA uden ansvar for tab som følge af misbrug, hacking, nedbrud eller anden skade relateret til Kundens brug af FA's programmer, applikationer og/eller elektroniske services, herunder "VBox" og Mine Sider.

14.4 FA er uden ansvar i tilfælde af, at GSM-nettet eller internettet ikke leverer SMS'er til Kunde.

14.5 FA er ikke ansvarlig for misbrug af Kundens koder, nøglekort og kodeord.

14.6 FA's ansvar over for Kunden kan under ingen omstændigheder overstige DKK 100.000 pr. år.

14.7 Hvis Kunden mener at have et krav mod FA, skal Kunden straks give FA skriftlig meddelelse herom.

14.8 FA har autorisation af politiet til at drive vagtvirksomhed og tilladelse til at drive kontrolcentral i Danmark. Politiet fører tilsyn med FA som kontrolcentral.

## 15. BEHANDLING AF PERSONLIGE OPLYSNINGER

15.1 Behandling af Kundens personoplysninger reguleres af FA's persondatapolitik som er tilgængelig på Mine Sider og på [www.falckalarm.dk](http://www.falckalarm.dk). Kunden er forpligtet til på Mine Sider at sørge for at have opdaterede korrekte oplysninger, herunder korrekt e-mail, telefonnumre mv. Elektronisk post anses for at være kommet frem til Kunden, når FA har anvendt e-mailadresse/ telefonnummer, der fremgår på Mine Sider.

15.2 Omfatter Abonnementet et billedovervågningsanlæg tilkøbt FA's kontrolcentral er FA alene dataansvarlig i forhold til persondata der behandles i forbindelse med alarmovervågning og vagtassistance.

15.3 Når FA modtager alarmsignal, optages og lagres billedsignalet i FA's billedarkiv. Optagelser der indeholder billeder af mistænkte straffbare forhold, vil alene blive videregivet til Politiet i kriminalitetsoptællende øjemed.

15.4 I tilfælde af at Kunden selvstændig tilgår overvågningsmateriale, og anvender Systemet til overvågning m.v. af kunder og ansatte hos Kunden, er Kunden dataansvarlig for denne aktivitet. Kunden er i den forbindelse ansvarlig for overholdelse af gældende lovgivning for overvågning og persondatabehandling, herunder at der anvendes et lovligt behandlings-grundlag, og skal bl.a. sørge for yderligere skiltning der ikke følger af FA's forpligtelser, samt information til kunder og ansatte, jf. GDPR art. 13 og art. 14.

15.5 Kunden skal friholde FA for ethvert krav, som måtte blive rejst imod FA som følge af Kundens selvstændige tilgang og anvendelse af Systemet som data-ansvarlig ved overvågning af kunder og ansatte hos Kunden.

## 16. MISLIGHOLDELSE

16.1 Hvis Kunden væsentligt misligholder sine forpligtelser, er FA berettiget til at:

- a) ophæve Abonnementsaftalen,
- b) indstille sine ydelser,
- c) nedtage Systemet,
- d) kræve ikke forfaldne ydelser frem til det tidspunkt, hvor Kunden kunne have opsagt Abonnementet, betalt, og
- e) kræve erstatning for tab som følge af misligholdelsen.

16.2 Som væsentlig misligholdelse anses blandt andet

- f) væsentlige eller gentagne tilfælde af manglende rettidig betaling, jf. pkt. 12,
- g) flytning eller nedtagning af Systemet i strid med pkt. 9,
- h) service eller reparation af Systemet i strid med pkt. 5.2,
- i) manglende forsikring af Systemet, jf. pkt. 5.6,
- j) manglende afhjælpning af forhold hos Kunden, der har givet anledning til udrykning eller lignende foranstaltninger, og som FA har anmodet Kunden om at afhjælpe, eller

Kundens fraflytning uden forudgående orientering af FA.17.

### EJENDOMSRET

17.1 Systemet ejes af FA, og Kunden har alene en brugsret hertil. Ved ophør af Kundens Abonnement skal Systemet tilbageleveres til FA, jf. pkt. 9.

## 18. OVERDRAGELSE

18.1 Abonnementet kan ikke overdrages af Kunden uden FA's forudgående, skriftlige accept. En sådan accept kan betinges af betaling af et overdragelses-gebyr.

## 20. LOVALG OG VÆRNETING

20.1 Aftaleforholdet mellem Kunden og FA er underlagt dansk ret.

20.2 Enhver tvist skal i første instans anlægges ved Retten i Roskilde.

## BRUGERBETINGELSER FOR VERISURE IQ

### 1. OM

1.1 Verisure IQ er en tjenesteydelse udbudt af Falck Alarm by Verisure A/S ("FA") til brugere ("Brugeren"), som erhverver VBox eller VBox mini. Verisure IQ er brugergrænsefladen til VBox og de tilknyttede komponenter ("Systemet"). Brugeren har i øjeblikket adgang til Verisure IQ via værktøjerne Mine Sider og "Verisure App" til smartphones.

1.2 Verisure IQ er blandt andet Brugers adgang til at styre visse funktioner i Systemet, at gennemgå status og hændelseslog, at konfigurere en række automatiske funktioner og fastsætte forskellige grænser.

1.3 Hvilke funktionaliteter Brugeren har tilgængelige via Verisure IQ, afhænger af, hvilke komponenter der er tilknyttet Systemet.

1.4 Såfremt Brugeren tegner abonnement hos FA, vil aftaleforholdet mellem FA og Brugeren tillige være reguleret af FA's almindelige betingelser samt de respektive abonnementsbetingelser. I det omfang der måtte være modstrid mellem disse brugerbetingelser og det øvrige aftalegrundlag, skal FA's almindelige betingelser samt de respektive abonnementsbetingelser have forrang frem for disse brugerbetingelser.

### 2. BETINGELSE FOR BRUG

2.1 For at kunne bruge Verisure IQ skal Brugeren oprette en brugerkonto på Mine Sider, hvortil VBox eller VBox mini og øvrige komponenter tilknyttes. Visse af tjenestens funktioner forudsætter brug af Verisure App.

### 3. BEHANDLING AF PERSONDATA

3.1 FA indsamler, registrerer, oplagrer og behandler personoplysninger som led i brugen af Verisure IQ. På Mine Sider indsamles Brugers navn og adresse og øvrige oplysninger indtastet af Brugeren via Mine Sider. Det er angivet på Mine Sider, om det er obligatorisk eller frivilligt at afgive oplysningerne. Ved brug af Verisure IQ sker der, afhængigt af hvilke komponenter, der er tilknyttet Systemet, registrering af visse hændelser, herunder eksempelvis dato og tidspunkt for til- og frakobling, fejlmeddelelser og lignende. Sådanne oplysningerne opbevares og behandles af FA til brug for dokumentation og eventuel senere fejlretning. Hvis Brugeren skal indgå en abonnementsaftale med betaling, skal Brugeren oplyse og registrere sit CPR-nummer, hhv. CVR-nummer. Brugeren giver herved sit samtykke til, at FA må indsamle og behandle CPR-nummeret, hhv. CVR-nummer, i overensstemmelse med disse betingelser. Hvis Brugeren ikke afgiver obligatoriske oplysninger, som nævnt ovenfor, kan Verisure IQ ikke anvendes.

3.2 FA er dataansvarlig for de personoplysninger, der behandles. FA behandler Brugers personoplysninger i overensstemmelse med gældende persondatalov. Formålet med indsamling og behandling af personoplysningerne er, at FA kan levere Verisure IQ-tjenesten til brugeren. Formålet med behandling af Brugers personnummer er entydig identifikation af Brugeren, samt kreditvurdering.

3.3 FA videregiver ikke personoplysninger, bortset fra 1) oplysninger til offentlige myndigheder i det omfang, dette er foreskrevet i dansk lovgivning, 2) videregivelse til kreditvurderingsbureauer med henblik på kreditvurdering, 3) eventuelt til brug for retssager om krav stiftet ved brug eller misbrug af Verisure IQ samt 4) til FA's samarbejdspartnere i forbindelse med installationen af systemet.

3.4 I overensstemmelse med lovgivningen er Brugeren berettiget til at anmode FA om indsigt i de oplysninger, der behandles om Brugeren, samt berettiget til at begære vildledende oplysninger berigtiget, blokeret eller slettet.

### 4. NOTIFIKATIONER

4.1 Gennem Verisure IQ har Brugeren mulighed for at tilpasse en række indstillinger og dermed regulere, hvilke notifikationer vedrørende tekniske indikationer, tærskler eller registreret aktiviteter som Brugeren og de øvrige registrerede brugere modtager.

4.2 Brugeren kan via Mine Sider indstille, hvilke af de registrerede brugere der modtager notifikationerne via e-mail, push-beskeder og/eller SMS.

4.3 Notifikation via SMS kræver tilkøb af SMS-beskeder via Mine Sider.

### 5. FJERNSTYRING

5.1 Brugeren kan fjernstyre Systemet via Verisure App eller Mine Sider.

5.2 Fjernstyring via Verisure App kan kræve tilkøb af SMS-beskeder via Mine Sider.

### 6. BRUGERENS ANSVAR

6.1 Brugeren er ansvarlig for at oprette brugerkontoen på Mine Sider, og at Systemet er knyttet til denne konto.

6.2 FA har ikke mulighed for at teste rigtigheden af oplysninger indtastet via Mine Sider, og det er derfor Brugers ansvar, at oplysningerne på brugerlisten for de registrerede brugere er korrekte og til enhver tid opdateret.

6.3 Det er Brugerens ansvar, at alle registrerede brugere løbende downloader og anvender den nyeste version af Verisure App.

6.4 Brugeren er også ansvarlig for alle indstillinger, input, ændringer og bestillinger, som foretages via Verisure IQ. Formidling af notifikationer forudsætter, at Brugeren har aktiveret dette via Mine Sider. Enhver ændring af indtastede oplysninger erstatter eller supplerer tidligere indtastede data.

6.5 Brugeren skal følge op på og kontrollere, om de bestilte/udførte handlinger er implementeret og verificeret. Først når en handling er bekræftet, kan Brugeren være sikker på, at den gennemføres.

6.6 Brugeren er ansvarlig for at følge op på alle notifikationer og sørge for, at Systemet genoprettes efter tidligere hændelser.

6.7 Brugeren bør jævnligt og minimum halvårligt kontrollere Systemets kommunikation ved at teste, om en given hændelse udløser den ønskede notifikation og/eller hændelse. Dette bør især gennemføres efter kraftigt tordenvejr, når der er blevet udført arbejde med og/eller på bredbånd eller GSM-netværk. Brugeren bør også løbende teste funktionen af alle Systemets komponenter.

6.8 Brugeren er ansvarlig for at sikre, at Verisure IQ kun anvendes til det formål, det er beregnet til.

6.9 Det er Brugerens ansvar at hindre uautoriseret adgang til Verisure IQ. FA anbefaler derfor, at Brugeren implementerer og opretholder sikringsforanstaltninger, herunder eksempelvis antivirus software, firewalls og password-beskyttelse på de enheder, hvorfra Verisure IQ tilgås. Når det enkelte Verisure IQ-værktøj ikke anvendes, bør alle de registrerede brugere være logget af.

6.10 Hvis Brugeren har mistanke om, at uautoriserede personer har fået adgang til Verisure IQ, skal FA omgående oplyses herom via [kundeservice@falckalarm.dk](mailto:kundeservice@falckalarm.dk).

## 7. ANSVARSBEGRÆNSNING

7.1 FA er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler, idet FA dog aldrig er ansvarlig for (a) indirekte tab eller følgeskader, (b) tab eller mangler som følge af force majeure-tilstande eller (c) skader, som Kunden kunne have forsikret sig mod i et dansk opererende forsikringselskab.

7.2 FA er ikke ansvarlig for skader som følge af fejl ved de af tredjemand – f.eks. elselskabet, teleselskaberne, internetudbydere mv. – leverede dele og/eller ydelser samt deraf afledte problemer med signaloverførsel til og fra Verisure IQ. FA har ikke mulighed for at konstatere sådanne fejl og kan således ikke gøre Brugeren opmærksom på fejlene. Udbedring af eventuelle skader på komponenter tilsluttet Verisure IQ som følge af sådanne fejl sker for Brugerens regning.

Side 1 af 2  
7.3 FA er ikke ansvarlig for skader på elektronisk udstyr, f.eks. smartphones, tablet, pc etc., hvorpå der downloades, installeres og anvendes applikationer til anvendelse af Verisure IQ. FA er uden ansvar af enhver art for eventuelle skader og/eller tab som følge af misbrug, hacking eller nedbrud af Brugerens Verisure IQ-værktøjer eller Kundens koder og nøglekort.

7.4 FA påtager sig intet ansvar for skader, der kan henføres til force majeure lignende forhold såsom strejke, lockout, importforbud, uroligheder, krig, naturkatastrofer og lign. I tilfælde af strejke eller lockout hos FA forpligter FA sig til omgående at give Brugeren meddelelse herom.

7.5 FA's ansvar er i alle tilfælde begrænset til maksimalt kr. 100.000.

7.6 Hvis Kunden mener at have et krav mod FA, skal Kunden straks give FA skriftlig meddelelse herom.

## 8. AFTALEVARIGHED OG OPHØR

8.1 FA's forpligtelse til at stille Verisure IQ til rådighed for Brugeren er gældende indtil videre. Verisure IQ kan midlertidigt, og uden forudgående varsel, tages ud af drift på grund af systemfejl, vedligeholdelse, reparation eller årsager, som FA ikke kan kontrollere.

8.2 FA er berettiget til at afbryde Brugeren og de registrerede brugeres adgang til Verisure IQ med omgående virkning, hvis (1) Brugeren groft tilsidesætter sine forpligtelser i henhold til disse betingelser, eller (2) FA helt afskaffer Verisure IQ.

8.3 FA er berettiget til at overføre rettigheder og forpligtelser i henhold til denne aftale, helt eller delvis, til en anden part.

8.4 Opsigelse skal ske ved henvendelse til FA Customer Care på telefon 70 24 7 365.

8.5 Brugeren kan til enhver tid opsig denne brugeraftale. Brugeraftalen kan af FA opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned. FA kan dog tidligst opsig aftalen 1 måned efter aftalens indgåelse.

## ABONNEMENTSBETINGELSER FOR MOBILE CONNECTIVITY

### 1. OM

1.1 Mobile Connectivity sikrer alarmsystemet adgang til en hurtig og sikker kommunikation mellem VBox og Falck Alarm by Verisure A/S' server. Servicen inkluderer alle signaler, som sendes fra VBox via GSM-nettet i forbindelse med alarmsystemets afsendelse af signaler og anden information. Falck Alarm by Verisure A/S ("FA") tester med jævnlige mellemrum kommunikationen mellem VBox og FA's server. Hvis testen viser, at der ikke er forbindelse til VBox, får Kunden besked herom.

1.2 Disse abonnementsbetingelser gælder (i tillæg til brugerbetingelser for Verisure IQ og FA's almindelige betingelser) for aftalen mellem FA og Kunden om ydelsen beskrevet i punkt 1.1 ("Servicen").

### 2. EJENDOMSRET

2.1 Det af FA leverede SIM-kort er FA's ejendom og skal tilbageleveres ved abonnementsophør.

### 3. DRIFTSBETINGELSER

3.1 Servicen forudsætter, at der er GSM-dækning på installationsadressen, ligesom VBox skal være udstyret med et GSM-modul og et aktiveret SIM-kort.

3.2 FA anbefaler, at VBox også tilsluttes via bredbånd (Ethernet) som ekstra sikring af kommunikationen fra VBox til FA's server.

3.3 Det af FA leverede SIM-kort må alene anvendes i VBox og til det med Servicen tilsluttede formål.

### 4. KUNDENS ANSVAR

4.1 Kunden er ansvarlig for at kontrollere, at GSM-dækning er tilgængelig på installationsadressen. Dækning vil variere afhængigt af den nøjagtige placering, hvilke materialer huset er bygget af mv. Dækning kan være begrænset, og tilgængeligheden af nødvendige netværk kan variere og ændre sig over tid. Hvis adgangen til bredbånd eller adgang til GSM-netværket ophører med at eksistere, har FA ingen mulighed for, eller pligt til, at levere tjenesten.

### 5. ANSVARSBEGRÆNSNING

5.1 FA kan ikke garantere, at signalerne fra systemet altid vil nå frem til FA's server. GSM- eller internetsignaler kan fra tid til anden være begrænset eller påvirket af driftsforstyrrelser. FA har ikke mulighed for eller pligt til konstant at overvåge signaltransmissionen.

5.2 Hvis systemet eller tjenesten ikke fungerer som lovet, vil FA hurtigst muligt afhjælpe manglen.

## ABONNEMENTSBETINGELSER FOR INTRUSION PRO

### 1. OM

1.1 Intrusion Pro-tjenesten indeholder overvågning og håndtering af indbrudsalarm samt tilkaldealarm fra alarmsystemet i overensstemmelse med en aftalt forholdsordre.

1.2 Disse abonnementsbetingelser gælder (i tillæg til brugerbetingelser for Verisure IQ og Falck Alarm by Verisure A/S' almindelige betingelser) for aftalen mellem Falck Alarm by Verisure A/S ("FA") og Kunden om Intrusion Pro-ydelsen beskrevet i punkt 1.1 ("Servicen").

### 2. BETINGELSER FOR BRUG

2.1 Servicen forudsætter installation af tyverisikringssystem ("Systemet") foretaget af en montør certificeret af FA, samt (i) at der er tilknyttet mindst én bruger med angivelse af kontaktoplysninger på brugerkontoen Mine Sider eller (ii) at mindst én kontaktperson er anført med angivelse af kontaktoplysninger på forholdsordren.

2.2 For et System installeret i etageejendomme med fælles, aflåst opgang er det en forudsætning for Servicen, at der installeres nøgleboks eller indgås selvstændig aftale med FA om nøgleforvaring.

### 3. FORHOLDSORDRE

3.1 I forbindelse med oprettelse af Intrusion Pro-abonnement udfyldes en forholdsordre med angivelse af FA's kodeord, Kundens kodeord, angivelse af kontaktoplysninger for de personer, der må kontaktes i tilfælde af alarm samt eventuelle instruktioner til brug for vagten i forbindelse med alarmpatruljering.

3.2 Kunden skal på forlangende oplyse sit kodeord ved henvendelse til FA, herunder for at kunne afmelde alarmer. FA anbefaler, at der angives mindst 3 kontaktpersoner i forholdsordren for at optimere muligheden for, at der opnås kontakt i forbindelse med alarm.

### 4. NØGLEBOKS/NØGLEFORVARING

4.1 I beboelse i etageejendomme med fællesindgang installeres der som udgangspunkt nøgleboks.

4.2 Ved installation af nøgleboks er Kunden ansvarlig for at indhente eventuelle påkrævede tilladelser til monteringen fra eksempelvis ejendommens ejer eller ejendomsadministrator.

### 5. KÆLEDYRSFUNKTION

5.1 Ved tilvalg af kæledyrsfunktion indstilles følsomheden for Systemets detektorer, så risiko for fejlalarmer som følge af kæledyrs bevægelser mindskes. Dette medfører, at følsomheden i forbindelse med et eventuelt indbrud ligeledes er nedsat, og det kan i nogle tilfælde medføre manglende eller forsinket alarmaktivering.

### 6. SIGNAL-HÅNDTERING

#### 6.1 Aktivering af indbrudsalarm

6.1.1 Når FA modtager alarmsignal og/eller -billede, vurderer FA på baggrund af forholdsordren og det modtagne signal, om der skal sendes en alarmpatrulje til alarmadressen. FA afgør endvidere, om der samtidig skal ske orientering af politiet og/eller brandvæsen i henhold til de regler, som politiet og Justitsministeriet har fastsat.

6.1.2 Alarmpatruljen vil ved fremkomst patruljere i henhold til den aftalte forholdsordre, og der efterlades en kvittering for alarmpatruljens tilstedeværelse. Hvis FA skønner det nødvendigt, etableres der vagt på alarmadressen. Vagten opretholdes, indtil evt. sikring i henhold til pkt. 6.1.4 er gennemført.

6.1.3 Hvis FA skønner det nødvendigt, kan FA - for Kundens regning - endvidere foranledige, at politiet, montør, håndværker, redningskorps eller en af Kunden udpeget kontaktperson får adgang til den sikrede adresse.

6.1.4 Ved skader som følge af indbrud/indbrudsforsøg, hærværk, brand eller lign. foranlediger FA, på Kundens regning, nødvendige skadebegrænsende foranstaltninger, fx vagt på alarmadressen, afdækning, håndværkerassistance og reetablering af Systemet.

6.1.5 Ved konstatering af at Systemet ikke fungerer, er FA tillige berettiget, men ikke forpligtet, til - for Kundens regning - at sende og etablere vagt på alarmadressen, at skaffe adgang til den sikrede adresse samt at foranledige midlertidig skadesforbyggende foranstaltning gennemført.

#### 6.2 Billedsignaler

6.2.1 Når FA modtager alarmsignal, optages og lagres billedsignalet i FA's billedarkiv og vil blive opbevaret i en myndighedsgodkendt lagringsperiode, hvorefter billedsignalet automatisk slettes.

6.2.2 Billedmaterialet er FA's ejendom. FA er såvel berettiget som forpligtet til at udlevere billedmateriale til brug for politimæssig efterforskning.

6.2.3 Det modtagne billedmateriale er FA's ejendom, og Kunden er ikke berettiget til at modtage kopi af de modtagne billedsignaler.

#### 6.3 Aktivering af SOS-/tilkaldealarm

6.3.1 Når der via signaloverføring indløber SOS-/tilkaldealarm til FA's kontrolcentral, ringer alarmoperatøren til nummeret tilknyttet sikringsadressen. Hvis der ikke opnås forbindelse, eller der ikke sker gyldig afmelding af alarmer (jf. de almindelige betingelser) afsendes vagtpatruljen, medmindre andet er aftalt i forholdsordren.





#### 6.4 Skadesbegrænsende foranstaltninger

6.4.1 Ved skader foranlediger FA midlertidige, skadesbegrænsende foranstaltninger gennemført i henhold til de almindelige betingelser.

6.4.2 En af FA etableret vagt på installationsadressen opretholdes, indtil anden sikring er etableret eller andet aftales med Kunden.

### **7. KUNDENS ANSVAR**

7.1 Kunden er endvidere forpligtet til at sikre, at det er meddelt personer med lovlige adgang til installationsadressen, at der er installeret billedovervågning på adressen.

### **8. ANSVARSBEGRÆNSNING**

8.1 Systemets dækningsområde er begrænset. Systemet dækker derfor ikke uden for komponenternes rækkevidde. Indbrud via områder uden for komponenternes rækkevidde vil ikke blive registreret af alarmerne. FA er ikke ansvarlig for tab, som Kunden måtte lide som følge heraf.

## ABONNEMENTSBETINGELSER FOR VERISURE GUARD

### 1. OM

1.1 Med dette abonnement er udgifter til alarmpatruljer dækket af abonnementsvederlaget, medmindre andet er anført. Alarmpatruljer afsendes af Falck Alarm by Verisure A/S ("FA") på baggrund af signaler fra alarmsystemet.

1.2 Disse abonnementsbetingelser gælder (i tillæg til brugerbetingelser for Verisure IQ og FA's almindelige betingelser) for aftalen mellem FA og Kunden om levering af ydelsen beskrevet i punkt 1.1 ("Servicen").

### 2. AFGRÆNSNING AF SERVICENS INDHOLD

2.1 Servicen omfatter ikke alarmpatruljer rekvireret af en bruger, når dette ikke har sammenhæng med en alarmhændelse.

2.2 I tilfælde af terræn- og bygningsmæssige forhold eller blokering af adgangsvej, som gør udvendig rundering vanskelig, vil vagten alene rundere i det omfang, det ikke medfører risiko for vagtens sikkerhed.

2.3 Der vil ikke i forbindelse med alarmpatrulje blive foretaget handlinger, som bringer eller kan bringe vagtens personlige sikkerhed i fare.

### 3. ANSVARSBEGRÆNSNING

3.1 FA er ikke ansvarlig for skader på bygningsdele som følge af alarmpatruljens udførelse af sædvanlige skadesbegrænsende foranstaltninger, herunder eksempelvis skruehuller i dør- og vindueskarme.



## ABONNEMENTSBETINGELSER FOR SERVICE PRO

### 1. OM

1.1. Med Service Pro-tjenesten dækkes omkostningerne til løbende vedligeholdelse, softwareopdatering af alarmsystemet, fejlretning samt udskiftning af slidte eller defekte komponenter.

1.2. Disse abonnementsbetingelser gælder (i tillæg til brugerbetingelser for Verisure IQ og Falck Alarm by Verisure A/S' almindelige betingelser) for aftalen mellem Falck Alarm by Verisure A/S ("FA") og Kunden om ydelsen beskrevet i pkt. 1.1 - ("Servicen").

### 2. AFGRÆNSNING AF OMFATTENDE SERVICEOPGAVER

2.1. Servicen omfatter løbende vedligeholdelse og softwareopdatering af alarmsystemet, herunder fejlretning samt udskiftning af defekte komponenter. Kunden faktureres for batteriskift.

2.2. Servicen omfatter dog ikke omkostninger ved reparationer og forgæves fejlfinding på alarmsystemet, som følge af fejl forårsaget af Kunden selv og/eller fejl i de af tredjemand – f.eks. teleselskaberne, internetudbydere, dataleverandører o. lign. - leverede dele, særtjenester såsom telefonspærre og lign. samt fejl i elforsyningsnettet, der medfører strømsvigt eller lignende.

2.3. Servicen omfatter ikke ændring, udvidelse eller nedtagning af alarmsystemet.

2.4. Skader på alarmsystemet forvoldt af Kunden, tredjemand eller andre udefrakommende hændelser såsom torden, oversvømmelser o.l. er ikke omfattet af Servicen.

## ABONNEMENTSBETINGELSER FOR FIRE PRO

### 1. OM

1.1 Fire Pro-tjenesten indeholder overvågning og håndtering af røgmelding fra alarmsystemet.

1.2 Disse abonnementsbetingelser gælder (i tillæg til brugerbetingelser for Verisure IQ og Falck Alarm by Verisure A/S' almindelige betingelser) for aftalen mellem Falck Alarm by Verisure A/S ("FA") og Kunden om Fire Pro-ydelsen beskrevet i punkt 1.1 ("Servicen").

### 2. BETINGELSER FOR BRUG

2.1 Servicen forudsætter installation af tyverisikringssystem ("Systemet") foretaget af en montør certificeret af FA, samt (i) at der er tilknyttet mindst én bruger med angivelse af kontaktoplysninger på brugerkontoen Mine Sider eller (ii) at mindst én kontaktperson er anført med angivelse af kontaktoplysninger på forholdsordren.

2.2 For røgalarmsystem installeret i etageejendomme med fælles, aflåst opgang er det en forudsætning for Servicen, at der installeres nøgleboks eller indgås selvstændig aftale med FA om nøgleforvaring.

### 3. FORHOLDSORDRE

3.1 I forbindelse med oprettelse af Fire Pro-abonnement udfyldes en forholdsordre med angivelse af FA's kodeord, Kundens kodeord, angivelse af kontaktoplysninger for de personer, der må kontaktes i tilfælde af alarm samt eventuelle instruktioner til brug for vagten i forbindelse med alarmpatuljering.

3.2 Kunden skal på forlangende oplyse sit kodeord ved henvendelse til FA, herunder for at kunne afmelde alarmer. FA anbefaler, at der angives mindst 3 kontaktpersoner i forholdsordren for at optimere muligheden for, at der opnås kontakt i forbindelse med alarm.

### 4. NØGLEBOKS/NØGLEFORVARING SAMT FORHOLDSORDRE

4.1 I beboelse i etageejendomme med fællesindgang installeres der som udgangspunkt nøgleboks.

4.2 Ved installation af nøgleboks er Kunden ansvarlig for at indhente eventuelle påkrævede tilladelser til monteringen fra eksempelvis ejendommens ejer eller ejendomsadministrator.

### 5. SIGNAL-HÅNDTERING

#### 5.1 Aktivering af røgalarm

5.1.1 Når der via signaloverførsel indløber alarmsignal til FA's kontrolcentral, verificeres branden af alarmoperatøren ved en af de følgende handlinger:

1. Samtidig aktivering af to røgmeldere betragtes som verificering af branden.
2. Hos kunder med Intrusion Pro inklusiv billedverificering vil dette blive benyttet. Hvis der ikke er mulighed for billedverificering, ringer alarmoperatøren til først prioriterede kontaktperson på Mine Sider. Ved manglende svar eller på anmodning fra kontaktpersonen sendes alarmpatulje til installationsadressen med henblik på verificering af branden.

5.1.2 Når branden er verificeret, orienteres redningstjenesten. FA kan ikke garantere, at redningstjenesten rykker ud i forbindelse med en alarm.

5.1.3 FA har som følge af myndighedernes retningslinjer ikke mulighed for at alarmere brandvæsenet, før branden er verificeret.

5.1.4 Alarmpatuljen vil ved fremkomst til installationsadressen foretage udvendig og/eller (i det omfang det er muligt) indvendig patuljering.

5.1.5 FA kan - for Kundens regning - skaffe sig selv og/eller redningskorpset adgang til de sikrede lokaliteter i overensstemmelse med FA's vurdering af adgangsbehovet.

#### 5.2 Skadesbegrænsende foranstaltninger

5.2.1 Når redningstjenesten har slukket branden, foranlediger FA nødvendige, midlertidige skadesbegrænsende foranstaltninger gennemført for Kundens regning.

5.2.2 En af FA etableret vagt på installationsadressen opretholdes, indtil anden sikring i henhold til pkt. 5.2.1 er etableret eller anden aftale er indgået med Kunden.

#### 5.3 Manglende signal

5.3.1 Ved konstatering af fejl på teleselskabernes signaloverførselssystem, der medfører at Systemet ikke fungerer, (eller fejl pga. for eksempel strømsvigt, batterisvigt eller lign.), er FA berettiget, men ikke forpligtet, til for Kundens regning at sende en montør til installationsadressen, at skaffe sig adgang til de sikrede lokaliteter samt at foranledige midlertidig skadesforbyggende foranstaltning gennemført ved reparation m.v.

### 6. ANSVARSBEGRÆNSNING

6.1 Systemets dækningsområde er afhængigt af antallet af installerede røgdetektorer samt placeringen af disse. Dækningsområdet omfatter således ikke områder, hvor der ikke er installeret røgdetektorer. Brand uden for dækningsområdet vil ikke nødvendigvis blive registreret af alarmer. FA er ikke ansvarlig for skader og tab, som Kunden måtte lide som følge heraf.

## ABONNEMENTSBETINGELSER FOR ZEROVISION

### 1. OM

1.1 ZeroVision-abonnementet indeholder leje af en røgkanon, der overvåges og fjernaktiveres af FA's kontrolcentral ved indbrud efter et verificeret alarmsignal. Ved aktivering fyldes lokalet med en tyk, hvid røgtåge, som nedsætter sigtbarheden voldsomt.

1.2 Disse abonnementsbetingelser gælder i tillæg til Falck Alarm by Verisure A/S' almindelige betingelser for privatkunder og mindre erhvervskunder for aftalen mellem Falck Alarm by Verisure A/S ("FA") og Kunden om ZeroVision beskrevet i pkt. 1.1 ("Servicen").

### 2. BETINGELSER FOR BRUG

2.1 Servicen forudsætter installation af ZeroVision ("Systemet"), indeholdende røgkanon med installationstilbehør, foretaget af en montør certificeret af FA. Dertil skal der være tilknyttet en bruger med angivelse af kontaktoplysninger på Kundens brugerkonto Mine Sider samt mindst tre kontaktpersoner anført i en forholdsordre jf. punkt 3.

2.2 Servicen forudsætter, at Kunden har et funktionelt FA alarmsystem installeret med et aktivt abonnement.

2.3 Servicen forudsætter endvidere, at Systemet kan installeres i rum med vinduer, der kan åbnes til brug for ventilation eller anden tilstrækkelig ventilation, samt at røgkanonen ikke blokeres.

2.4 Systemets kemiske element og batterier vil blive udskiftet periodisk af FA for at sikre maksimal effektivitet. FA kontakter Kunden for at udføre den nødvendige service.

### 3. FORHOLDSORDRE

3.1 Ved oprettelsen af ZeroVision-abonnementet udfyldes en forholdsordre med angivelse af Kundens kodeord, kontaktpersoner og oplysninger samt eventuelle instruktioner til FA's kontrolcentral i forbindelse med aktivering af røgkanonen ved modtaget alarmsignal. Har Kunden tidligere afgivet en forholdsordre, i forbindelse med indgåelse af andre FA abonnements, anbefales Kunden at opdatere ovenstående oplysninger på Mine Sider. FA påkræver, at der angives tre kontaktpersoner uden for husstanden i forholdsordren for at opnå kontakt i tilfælde af alarm og aktivering af røgkanonen.

3.2 Ved henvendelse til FA skal Kunden altid oplyse sit kodeord, herunder for at kunne afmelde en alarm.

### 4. AKTIVERING AF ZEROVISION

4.1 Røgkanonen kan kun aktiveres manuelt af autoriseret personale hos FA's kontrolcentral. Ved modtaget alarmsignal vil alarmoperatøren verificere signalet via de tilgængelige tekniske midler og aktivere røgkanonen, hvor der er god grund til at formode et indbrud, herunder:

- Hvis indbrud formodes af alarmoperatøren gennem alarmsignaler og billedverificering, hvor billedverificering er mulig;
- Hvis Kunden bekræfter en reel hændelse og ønsker røgkanonen aktiveret, og denne bekræftelse er accepteret af FA's kontrolcentral;
- Hvis FA's kontrolcentral registrerer tilstedeværelsen af personer i lokalet, men indtrængen ikke er verificeret, og Kunden eller enhver registreret kontaktperson bekræfter, at der ikke bør være nogen i lokalerne, og denne bekræftelse er accepteret af FA.

Det er altid FA's kontrolcentral, der afgør, om en aktivering af røgkanonen skal finde sted. FA kan afstå fra at aktivere, hvis det vurderes, at en aktivering ikke vil resultere i de tilsigtede resultater.

### 5. VED AKTIVERING AF RØGKANON

5.1 Når røgkanonen aktiveres, genereres en tyk røg, som fylder lokalet. For at undgå forbrændinger, må personer ikke berøre eller stå foran generatoren i en afstand af under en (1) meter.

5.2 Røgen fra røgkanonen er ikke sundhedsskadeligt for mennesker og dyr, men kan virke ubehagelig og forårsage kløe og irritation i øjne og hals. Det anbefales, at personer og dyr ikke opholder sig i lokalet, hvori røgkanonen er aktiveret.

5.3 Fødevarer og drikkevarer, der udsættes for røg ved aktivering, bør bortskaffes og ikke forbruges eller på anden måde indtages.

### 6. EFTER AKTIVERING AF RØGKANON

#### 6.1 Udluftning skal foretages senest en (1) time efter aktivering af røgkanonen.

Det anbefales at beskytte øjne, næse og mund samt ikke at opholde sig i lokalerne før udluftningen er afsluttet. En let rengøring med klud og vand kan forventes efter aktivering.

6.2 Hvis lokalerne ikke udluftes inden for maksimalt to (2) timer fra aktiveringen af røgkanonen, kan der forekomme restprodukter på overflader og materialer samt lugtgener. Det anbefales straks at fjerne evt. restprodukter med en klud med vand, hvorefter der kan gøres rent med milde rengøringsmidler samt at vaske tekstiler efter vaskeanvisningen.

6.3 Det kemiske element i Systemet vil blive udskiftet af autoriseret personale fra FA efter hver aktivering.

### 7. KUNDENS ANSVAR

7.1 Kunden er forpligtet til og ansvarlig for at sikre, at røgkanonen ikke er tildækket, eller at genstande er placeret direkte foran eller i for tæt forbindelse (under 1 meters afstand) til Systemet, da dette kan påvirke effektiviteten af en aktivering.

7.2 Kunden er ansvarlig for ikke at flytte, fjerne eller på anden måde påvirke Systemet. Røgkanonen må udelukkende håndteres af autoriseret personale fra FA.

7.3 Kunden er forpligtet til og ansvarlig for at sikre af FA alarmsystemet er tilsluttet strøm og internet.

7.4 Kunden er ansvarlig for omkostninger forbundet ved fejlalarmering af brandmyndighederne, for eksempel hvor forbigående anmelder røgtågen som brand. Det anbefales, at Kunden orienterer det lokale brandberedskab ved aktivering af røgkanonen. Hvis Kunden har et røgalarmsystem fra en anden leverandør på stedet, anbefales det, at Kunden informerer denne part om Systemets tilstedeværelse og funktion. FA er ikke ansvarlig for eventuelle konsekvenser eller skader forårsaget som følge heraf.

7.5 Kunden er ansvarlig for at sikre udluftning og rengøring inden for det anbefalede tidsrum efter aktiveringen af Systemet jf. pkt. 6.1. Hvis Kunden er langt hjemmefra eller bortrejst, er det Kundens ansvar at sørge for, at en angivet kontaktperson eller anden person i nærheden har mulighed for at udlufte hjemmet inden for det anbefalede tidsrum.

7.6 Det anbefales, at Kunden giver besked til sit private forsikringssselskab og oplyser, at Systemet bliver opsat og samtidig sikrer sig, under hvilke betingelser en given skade vil blive dækket. Det frarådes at placere kunst og følsomme antikke objekter i lokalet, hvor ZeroVision er installeret. Ønsker Kunden røgkanonen placeret i lokaler med kunst og antikke objekter, sker dette på Kundens eget ansvar.

7.7 Endelig er Kunden ansvarlig for, at personer som befinder sig hos Kunden, for eksempel familie eller ansatte, er informeret om korrekt anvendelse af Systemet, som anvist i disse betingelser. Selvom røgen er harmløs for dyr, anbefales det, at kæledyr har mulighed for at kunne bevæge sig til andre områder i tilfælde, hvor røgkanonen aktiveres.

## **8. ANSVARSBEGRÆNSNING**

8.1 Systemets dækningsområde er begrænset. Systemet aktiveres derfor ikke ved indbrud i lokaler, hvor røgkanonen ikke er installeret. FA er ikke ansvarlig for tab, som Kunden måtte lide som følge heraf.

8.2 Systemet er installeret med et forebyggende og afskrækkende formål mod indbrud, men kan ikke hindre udførelsen af ulovlige handlinger hos Kunden eller i de lokaler, hvor det er installeret.

8.3 FA er ikke ansvarlig for skader, lugtgener eller restaffald som følge af aktivering af røgkanonen eller som følge af rengøring. FA dækker ikke skader, lugt eller synlige spor på møbler, tekstiler, bygningsdele, varer mv. grundet manglende udluftning eller rengøring.

8.4 FA dækker ikke udgifter forbundet med rengøring efter aktivering af Systemet.

8.5 FA dækker ikke omkostninger eller tab hos Kunden opstået som følge af fejl ved Systemet eller ved fejlaktivering uanset årsag.

## **9. OPHØR AF ZEROVISION-ABONNEMENTET**

9.1 Ved ophør af ZeroVision-abonnementet, uanset årsag, skal Kunden returnere Systemet med tilhørende installationsmateriale.

9.2 Ved returnering af Systemet skal Kunden kontakte FA, som skal demontere og afhente Systemet grundet det kemisk indhold.

9.3 Det er Kundens ansvar, at Systemet returneres uden væsentlige spor af brug og slitage.

## ABONNEMENTSBETINGELSER FOR VERISURE CAMERA

### 1. OM

1.1 Verisure Camera-tjenesten indeholder et eller flere indendørs kameraer/videokameraer og/eller udendørs kameraer/videokamera.

1.2 Alt afhængig af hvilken Verisure Camera-tjeneste Kunden har, kan Verisure Camera-tjenesten benyttes af Kunden til optagelse af billed-/videomateriale eller som adgang til direkte billed-/videomateriale, og lokal lagring af optagelser på SD-kort og cloud-løsning til Kundens egen selvstændige benyttelse. Verisure Camera-tjenesten kan derudover anvendes af FA i tilfælde af alarm til brug for verificering af alarmer.

1.3 Disse abonnementsbetingelser gælder i tillæg til Falck Alarm by Verisure A/S' almindelige betingelser for privatkunder og mindre erhvervs-kunder for aftalen mellem FA og Kunden om Verisure Camera-tjenesten beskrevet i pkt. 1.1 ("Servicen").

### 2. BETINGELSER FOR BRUG

2.1 Servicen forudsætter installation af kamera og/eller videokamera ("Systemet") og et allerede installeret FA alarmsystem med aktivt abonnement. Kameraer og /eller videokameraer skal installeres af en montør certificeret af FA. Kunden forpligter sig til at gøre sig bekendt med kameraernes og/eller videokameraernes egenskaber og funktioner, hvilket Kunden kan finde på Mine Sider.

2.2 Kunden skal tilknytte en bruger med angivelse af kontaktoplysninger på Kundens brugerkonto Mine Sider, eller sikre at mindst én kontaktperson er anført med angivelse af kontaktoplysninger i en tidligere afgivet forholdsordre jf. punkt 3.

2.3 Servicen forudsætter endvidere, at Systemet er tilsluttet strøm hos Kunden, og at Kunden har router med internetforbindelse, der muliggør tilslutning af Systemet via wi-fi eller ethernet. Udendørs videokamera kan dog som udgangspunkt kun tilsluttes med ethernet. Hvorvidt udendørs videokamera kan tilsluttes via wifi afhænger af Kundens bolig.

### 3. FORHOLDSORDRE

3.1 Ved oprettelse af Servicen udfyldes en forholdsordre med angivelse af Kundens kodeord, kontaktpersoner og -oplysninger for de personer, der må kontaktes i tilfælde af alarm samt eventuelle instruktioner til FA's kontrolcentral og til brug for vagten i forbindelse med alarmpatruljering. Har Kunden tidligere afgivet forholdsordre i forbindelse med indgåelse af andre FA-tjenester, anbefales Kunden at opdatere ovenstående oplysninger på Mine Sider.

3.2 Ved henvendelse til FA skal Kunden altid oplyse sit kodeord, herunder for at kunne afmelde en alarm. FA anbefaler, at der angives mindst 3 kontaktpersoner i forholdsordren for at optimere muligheden for, at der opnås kontakt i forbindelse med alarm.

### 4. DATABEHANDLING

#### 4.1 Roller i forbindelse med behandling af personoplysninger

4.1.1 Den udpegede dataansvarlige har overfor omverdenen (herunder den registrerede) som udgangspunkt ansvaret for, at behandlingen af personoplysninger sker indenfor rammerne af GDPR, databeskyttelsesloven og TV-overvågningsloven ("Databeskyttelseslovgivningen") og Datatilsynets praksis. Den dataansvarlige har derfor både rettighederne og forpligtelserne til at træffe beslutninger om, til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler der må foretages behandling. Den dataansvarlige er blandt andet ansvarlig for, at der foreligger hjemmel til den behandling som databehandleren instrueres i at foretage.

4.1.2 Ved Kundens ændring af optagevinklen på et kamera og /eller videokamera er Kunden selvstændig ansvarlig for overholdelse af Databeskyttelseslovgivningen og Datatilsynets praksis. FA kan ikke holdes ansvarlig.

4.1.3 FA er dataansvarlig i de tilfælde, hvor der behandles personoplysninger af FA ved brug af Systemet til brug for alarmovervågning i kriminalitetsforebyggende øjemed med direkte tilslutning til kontrolcentral hos FA, som nærmere beskrevet i pkt. 4.3.

4.1.4 Kunden er dataansvarlig i de tilfælde, hvor Systemet benyttes selvstændigt af Kunden til behandling af personoplysninger, og hvor behandlingen ikke er led i rent personlige eller familiemæssige aktiviteter fx overvågning af Kundens ansatte, kunder eller offentligt rum. FA er i dette tilfælde databehandler for Kunden, som nærmere beskrevet i pkt. 4.4 – 4.6.

#### 4.2 Generelle forpligtelser

4.2.1 Parterne anvender og overholder begge gældende Databeskyttelseslovgivning og Datatilsynets praksis.

4.2.2 Parterne træffer hver især de nødvendige tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et sikkerhedsniveau, der matcher den sandsynlighed og alvor de aktuelle risici vurderes at udgøre for de registreredes rettigheder og frihedsrettigheder.

4.2.3 Ved vurderingen af, hvilket sikkerhedsniveau der er passende, tager parterne hensyn til de risici, som behandling af personoplysninger indebærer, såsom risikoen for hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, tab, ændring eller uautoriseret videregivelse af eller adgang til personoplysninger

4.2.4 Parterne skal ligeledes overholde alle sikkerhedskrav, som parterne er underlagt i henhold til gældende Databeskyttelseslovgivning og Datatilsynets praksis, herunder træffe passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger til at bistå den anden part med at opfylde den pågældende parts forpligtelser i forbindelse med besvarelse af anmodninger fra registrerede om udøvelse af rettigheder i henhold til kapitel III i GDPR.

#### 4.3 FA som dataansvarlig

4.3.1 FA er som dataansvarlig, udover de i pkt. 4.2 oplyste forpligtelser, ansvarlig for opsætning af skiltning i forhold til alarmovervågning på Kundens ejendom.

4.3.2 Billed-/videomateriale indsamles alene af FA, såfremt indbruds-, sabotage- brand- eller SOS-/tilkaldealarmen aktiveres, hvor materialet gemmes i 30 dage hos FA fra aktivering af den konkrete alarm. FA gemmer materialet i VERS cloud-løsning.

4.3.3 Billed-/videomateriale videregives kun af FA i overensstemmelse med Databeskyttelseslovgivningen.

4.3.4 FA behandler derudover Kundens personoplysninger som beskrevet i FA's persondatapolitik tilgængelig på Mine Sider og på Hjemmesiden.

#### 4.4 Kunden som dataansvarlig og FA som databehandler

4.4.1 Kunden er som dataansvarlig, udover de i pkt. 4.2 oplyste forpligtelser, forpligtet til at sørge for yderligere nødvendig skiltning og/eller information overfor de registrerede, samt søge eventuel påkrævet tilladelse til overvågning m.v.

4.4.2 Kunden kan vælge at gemme det indsamlede videomateriale på et SD-kort direkte indsat i videokameraerne eller hos Amazon Web Services, Inc. ("AWS") cloud-løsning i en begrænset periode. Billedmateriale kan gemmes i VERS cloud-løsning i en begrænset periode.

4.4.3 Kundens anvendelse af AWS cloud-løsning reguleres af de vilkår som AWS anvender. FA anbefaler, at Kunden læser vilkårene inden aftalen mellem Kunden og FA accepteres. AWS vilkår for cloud-løsning kan læses her: <https://aws.amazon.com/agreement/>.

4.4.4 FA har ikke adgang til Kundens gemte billed-/videomateriale. FA skal træffe de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at enhver person, der arbejder på vegne af FA og har adgang til Kundens øvrige personoplysninger, alene behandler personoplysningerne i overensstemmelse med Kundens instruks.

4.4.5 FA skal på Kundens anmodning give Kunden tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan påse, at kravene i Databeskyttelseslovgivningen bliver overholdt. FA skal desuden give Kunden mulighed for og bidrage til revisioner, herunder inspektioner, der foretages af Kunden eller dennes rådgiver, som er bemyndiget af Kunden og underlagt tavshedspligt. FA skal på Kundens anmodning fremlægge dokumentation for overholdelse af sikkerhedsforanstaltninger i overensstemmelse med blandt andet Databeskyttelseslovgivningen og Datatilsynets praksis, f.eks. i form af certificeringer eller anden passende dokumentation. FA afholder omkostningerne til udarbejdelse af den pågældende dokumentation, mens kunden afholder omkostningerne til ekstern rådgiver. FA er dog berettiget til at fakturere Kunden for medgået tid og materialer, forudsat at FA anvender mere end sammenlagt 3 timer.

4.4.6 Hvor FA skal bistå kunden i forhold til kapitel III i GDPR (den registreredes rettigheder) og i forhold til GDPR art. 32-36, hæfter Kunden for alle FA's omkostninger ved sådan bistand, herunder til underdatabehandlere. FA's bistand afregnes til FA's til enhver tid gældende timetakster for sådant arbejde.

4.4.7 Som databehandler må FA kun behandle personoplysninger efter dokumenteret instruks fra Kunden, medmindre det kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som FA er underlagt; i så fald underretter FA Kunden om dette retlige krav inden behandling, medmindre den pågældende ret forbyder en sådan underretning af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser, jf. GDPR art. 28, stk. 3, litra a.

4.4.8 FA underretter omgående Kunden, hvis en instruks efter FA's mening er i strid med Databeskyttelseslovgivningen eller Datatilsynets praksis.

4.4.9 FA iværksætter alle foranstaltninger, som kræves i henhold til GDPR art. 32, og underretter uden unødigt forsinkelse Kunden efter at FA er blevet opmærksom på, at der er sket brud på persondatasikkerheden hos FA eller en eventuel underdatabehandler.

4.4.10 FA bistår Kunden med at sikre overholdelse af Kundens forpligtelser i medfør af GDPR art. 32-36 under hensyntagen til behandlingens karakter og de oplysninger, der er tilgængelige for FA som databehandler, jf. GDPR art. 28, stk. 3, litra f.

4.4.11 Ved ophør af denne abonnementsaftale forpligtes FA til, efter Kundens valg, at slette eller tilbagelevere alle personoplysninger til Kunden som FA er i besiddelse af som databehandler, samt at slette eksisterende kopier, medmindre Databeskyttelseslovgivningen eller Datatilsynets praksis foreskriver opbevaring af personoplysningerne.

#### 4.5 Anvendelse af underdatabehandlere hvor kunden er dataansvarlig

4.5.1 Hvor Kunden er dataansvarlig accepterer begge parter, at FA kan gøre brug af underdatabehandlere, som medvirker til levering af Servicen, forudsat at FA opfylder de betingelser, der er omhandlet i GDPR art. 28, stk. 2 og 4, for at gøre brug af en anden databehandler (underdatabehandler).



4.5.2 FA anvender følgende underdatabehandlere:

Navn	Beskrivelse af behandling	af
Amazon Web Services, One Burlington Plaza	Hosting af webservices, data og log. Data opbevares på	
Burlington Road Dublin 4 Ireland	Amazons servere i Irland.	AWS

4.5.3 Kunden har givet general godkendelse til at FA kan gøre brug af underdatabehandlere, og FA skal underrette Kunden på Mine Sider om eventuelle planlagte ændringer vedrørende tilføjelse eller erstatning af underdatabehandlere, for derved at give Kunden mulighed for at gøre indsigelse mod sådanne ændringer. Såfremt Kunden har indsigelser mod ændringerne, skal Kunden give meddelelse herom til FA inden 30 kalenderdage efter modtagelsen af underretningen. Kunden kan alene gøre indsigelse, såfremt Kunden har rimelige og konkrete årsager hertil.

4.5.4 FA har pålagt underdatabehandlere de samme databeskyttelsesforpligtelser som dem, der er fastsat i denne abonnementsaftale, gennem en kontrakt eller et andet retligt dokument i henhold til EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret, hvorved der navnlig stilles de fornødne garantier for, at underdatabehandleren vil gennemføre de passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger på en sådan måde, at behandlingen opfylder kravene i Databeskyttelseslovgivningen.

4.5.5 Hvis underdatabehandleren ikke opfylder sine databeskyttelsesforpligtelser, forbliver FA fuldt ansvarlig over for Kunden for opfyldelsen af underdatabehandlerens forpligtelser.

#### 4.6 Overførsel af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer

4.6.1 Kunden accepterer, at FA kan overføre personoplysninger til lande uden for EØS-området eller få adgang til personoplysninger i lande uden for EØS-området uden forudgående skriftligt samtykke fra kunden.

4.6.2 FA har i den forbindelse pligt til at sikre, i) at overførslen er lovlige, herunder at der frembydes et tilstrækkeligt sikkerhedsniveau i forbindelse med overførslen af personoplysninger, eksempelvis når den modtagende part accepterer standardkontraktbestemmelser for videregivelse af personoplysninger til databehandlere, der er etableret i lande uden for EØS-området, i henhold til Kommissionens afgørelse af 5. februar 2010 (eller efterfølgende afgørelser, der træder i stedet for denne) mellem Kunden på den ene side og FA samt alle potentielle underdatabehandlere på den anden side, ii) at alle nødvendige tilladelser er indhentet, og iii) at alle nødvendige underretninger om den pågældende overførsel er blevet givet til den kompetente tilsynsmyndighed.

## 5. KUNDENS ANSVAR

5.1 Kunden er forpligtet til og ansvarlig for at sikre, at der er 230 volt til Systemet, at router er tilsluttet internettet, og at router kan forbindes til Systemet via tilstrækkelig wi-fi eller ethernetkabel. Nødvendig tilslutning til wi-fi/ethernet og tilslutning af Systemet til strøm foretages for Kundens regning og efter nærmere aftale herom med Kunden.

5.2 Kunden er opmærksom på og accepterer, at ved manglende 230 volt, skift af router, ændring i router-setup, manglende internet, tildækning af videoameraer eller ved sikkerhedsbrud på Kundens router, vil videokamera ikke fungere.

## 6. ANSVARSBEGRÆNSNING

6.1 Systemets dækningsområde er begrænset. Systemet dækker derfor ikke uden for Systemets rækkevidde. Indbrud via områder uden for komponenternes rækkevidde vil ikke blive registreret af Systemet. FA er ikke ansvarlig for tab, som Kunden måtte lide som følge heraf.

6.2 Vælger kunden at aktivere motionsdetektorer i videokameraerne, er Kunden bekendt med, at motionsdetektorer alene kan anvendes af Kunden, og at FA ikke får besked herom, såfremt en motionsdetektor aktiveres.

6.3 Kunden skal friholde FA for ethvert krav uden begrænsning, som måtte blive rejst imod FA som følge af Kundens selvstændige benyttelse af Systemet som dataansvarlig.

## TILLÆG A TIL ALMINDELIGE BETINGELSER FOR ERHVERVSKUNDER (VEDRØRENDE FINANSIERING AF OPRETTELSES- OG/ELLER INSTALLATIONSGEBYR)

### 1. BAGGRUND OG FORTOLKNING

1.1 Falck Alarm by Verisure A/S ("FA") opkræver efter pkt. 3.2 i FA's almindelige betingelser ("Almindelige Betingelser") et oprettelses- samt installationsgebyr hos Kunden for installation af Systemet. Oprettelses- og installationsgebyret faktureres som udgangspunkt af FA i umiddelbar forlængelse af installationen af Systemet på sikringsadressen.

1.2 FA tilbyder dog, at installationsgebyret afdrages af Kunden over en periode på 60 måneder, jf. dog pkt. 2 nedenfor. Dette Tillæg A udgør et supplement til de Almindelige Betingelser for Kunder, der har valgt at få installationsgebyret finansieret hos FA.

1.3 De Almindelige betingelser er gældende mellem Kunden og FA, men vilkårene i dette Tillæg A går forud herfor. Begreber defineret i de Almindelige Betingelser har samme betydning i dette Tillæg A.

### 2. TILLÆGSVILKÅR

2.1 Installationsgebyret afdrages løbende af Kunden over 60 måneder, således at afdragene fordeles jævnt over perioden, se dog punkt 2.2 og 2.3 nedenfor. De enkelte afdrag faktureres af FA og forfalder til betaling sammen med vederlaget for Kundens Abonnement.

2.2 Opsiger Kunden sit Abonnement, inden det fulde installationsgebyr er betalt til FA (altså inden 60 måneder), forfalder samtlige endnu ikke erlagte og/eller forfaldne afdrag straks til betaling. Den del af installationsgebyret, der endnu ikke er afdraget på tidspunktet for opsigelsen, forfalder således til betaling som én samlet betaling i forbindelse med Kundens opsigelse.

2.3 Hvis Kunden væsentligt misligholder sine forpligtelser (se nærmere herom i de Almindelige Betingelser), omfatter FA's ret til at kræve ikke-forfaldne ydelser betalt i henhold til de Almindelige Betingelser tillige samtlige endnu ikke erlagte/forfaldne afdrag på installationsgebyret. Ligeledes anses væsentlige eller gentagne tilfælde af manglende rettidig betaling af afdrag på installationsgebyret, som en væsentlig misligholdelse af aftaleforholdet med FA.

## TILLÆG B TIL ALMINDELIGE BETINGELSER FOR ERHVERVSKUNDER (VEDRØRENDE VIP SERVICE)

### 1. VIP SERVICE

1.1 Med VIP Service ("Servicen") dækkes omkostningerne til løbende vedligeholdelse af batterier i komponenter tilsluttet alarmsystemet.

1.2 Disse abonnementsbetingelser gælder (i tillæg til brugerbetingelser for Verisure IQ og Falck Alarm by Verisure A/S' almindelige betingelser) for aftalen mellem Falck Alarm by Verisure A/S ("FA") og Kunden om Servicen.

1.3 I tilfælde af indbrud udbetaler FA et beløb svarende til den selvrisiko, Kunden skal betale til sit forsikringsselskab i forbindelse med indbruddet. Beløbet kan dog ikke overstige kr. 3.000. Kunden skal sende kopi af politirapporten samt opkrævning af selvriskoen fra sit forsikringsselskab for at få udbetalt beløbet.

1.4 Kunden kan benytte Akut Bolighjælp, som kan assistere med afdækning af det sikrede lokale grundet skade forårsaget af storm, indbrud eller brand. Kunden er sikret at blive opprioriteret og derved få nedbragt ventetiden. Ved oprettelsen af Servicen modtager Kunden et særligt telefonnummer til Akut Bolighjælp, som Kunden skal benytte for at blive opprioriteret ved opkald til Akut Bolighjælp.

1.5 Kunden er sikret at blive opprioriteret ved opkald til Falck Alarm kundeservice. Ved oprettelsen af Servicen modtager Kunden et særligt telefonnummer, som Kunden skal benytte for at blive opprioriteret ved opkald til Falck Alarm kundeservice.

### 2. SERVICES DER IKKE ER OMFATTET

2.1 Følgende er ikke omfattet af Servicen:

- Omkostninger ved batteriskift på Kundens egne installerede komponenter som f.eks. Smart Lock,
- Forgæves fejlfinding på alarmsystemet, som følge af fejl forårsaget af Kunden selv og/eller fejl i de af tredjemand – f.eks. teleselskaberne, internetudbydere, dataleverandører o. lign. - leverede dele, særtjenester såsom telefonspærre og lign. samt fejl i elforsyningsnettet, der medfører strømsvigt, batterisvigt eller lignende,
- Ændring, udvidelse eller nedtagning af alarmsystemet,
- Skader på alarmsystemet forvoldt af Kunden, tredjemand eller andre udefrakommende hændelser såsom vejrforhold (f.eks. torden og oversvømmelser) og lignende, og
- Omkostninger til Akut Bolighjælp for dennes assistance, kørsel samt materialer.