

## Salgs og leveringsbetingelser 1 okt 2019

### 1. ALMINDELIGE BESTEMMELSER

1.1 Nedenstående betingelser er gældende for enhver sikringsaftale der indgås mellem kunden (i det følgende kaldet kunden) og Tryghed Danmark Aps Cvr 39922045 (I det efterfølgende kaldet Tryghed Danmark medmindre de er skriftligt fraveget.

1.2 Betingelserne er gældende for alle sikringsaftaler mellem kunden og, Tryghed Danmark når der er tale om privatkunder med de lovpligtige begrænsninger, der følger heraf for eksempel pkt. 4.3 opsigelse.

1.3 Definitioner: - ved en abonnementsaftale forstås den af kunden valgte abonnementsstype, jf. pkt. 8.1, - ved vederlaget forstås den samlede pris for sikringsanlægget afhængigt af abonnementsstype og om sikringsanlægget er købt eller lejet, jf. pkt. 1.5. - ved sikringsanlægget forstås det af Tryghed Danmark installerede elektroniske overvågningsanlæg - undtaget skilte og cylindere til nøgleboks, der i alle tilfælde tilhører Tryghed Danmark.

1.4 Sikringsaftalen indgås skriftligt, via mail eller elektronisk på Tryghed Danmarks til enhver tid gældende formular.

1.5 Vederlag for sikringsanlægget anføres i sikringsaftalen som lejebetaling.

1.6 Vederlag for sikringsaftalen afhænger af den valgte abonnementsstype, jf. pkt. 8.1, og om sikringsanlægget er lejet, jf. pkt. 1.5.

1.7 Der findes 2 forskellige abonnementsaftaler. Der henvises til pkt. 8. Det fremgår af aftaleformularen hvilken type, der er valgt.

1.8 Sikringsaftalen omfatter udelukkende elektronisk sikring. Tryghed Danmark er ikke certificeret mekanisk installatør. Mekanisk sikring kan udføres af Tryghed Danmarks underleverandører, som er certificerede. En eventuel aftale om supplerende mekanisk sikring, skal fremgå af sikringsaftalen.

1.9 Tryghed Danmark's priser på installations-, vedligeholdelses- og reparationsarbejder m.v. er baseret på Tryghed Danmark til enhver tid gældende priser, og det er til enhver tid forudsat, at arbejdet kan udføres uden hindringer og indenfor Tryghed Danmark sædvanlige arbejdstid, som er fra kl. 8.00 til kl. 16.00 på hverdage.

1.10 Eventuelle omkostninger, gebyrer, til politi, herunder det fra politiet fakturerede udrykningsgebyr samt det til Tryghed Danmark fra kontrolcentralen viderefakturerede gebyr for tilkald af politi, teleselskab, myndigheder, beredskabsvæsen eller lignende, er aldrig omfattet af sikringsaftalen, og skal altid betales separat, og er Tryghed Danmark uvedkommende, medmindre det udtrykkeligt fremgår af sikringsaftalen, at sådanne udgifter er inklusive.

1.11 Abonnementsaftalen kan efter aftale med Tryghed Danmark overdrages til 3. part.

### 2. REKLAMATIONSBESTEMMELSER/ MANGLER/ÆNDRING AF SIKRINGSANLÆGGET

2.1 a) Ved salg af anlægget gælder købelovens til enhver tid gældende almindelige reklamationsbestemmelser og mangelsansvar - dog således, at kunden i erhvervsforhold har 12 måneders reklamationsret. For så vidt angår erstatningsansvar, henvises til 7.1. b) Ved leje af sikringsanlægget tilhører ejendomsretten til sikringsanlægget, herunder alle dele og alarmskilte, Tryghed Danmark. Kunden er uberettiget til retligt at råde over sikringsanlægget, det være sig ved salg, pantsætning, udlån m.v. Vedligeholdelses- og fornyelsesforpligtelsen, herunder risikoen for hændelig undergang, for sikringsanlægget, påhviler kunden. Kunden er forpligtet til at påse, at sikringsanlægget til enhver tid er i funktionsdygtig stand. Som følge af at fornyelsesforpligtelsen påhviler kunden, er kunden forpligtet til at fuldværdi forsikre sikringsanlægget, således at enhver skade, herunder men ikke begrænset til: brand, hærværk, tyveri, vandskade, ildsvåde, forstyrrelser i det elektroniske net, lynskader, strøm-afbrydelser m.v. (oprensningen er ikke udtømmende), er dækket af en af kunden tegnet forsikring. Kunden er pligtig til på forlangende at dokumentere forsikringsdækningen.

2.2 Eventuelle fjernbetjeningsenheder er ikke omfattet af eftersyn og service. Batteriskift påhviler kundens ansvar, hvis dette ikke er muligt, kan Tryghed Danmark udføre dette, hvor kunden efterfølgende vil blive faktureret for det udførte arbejde.

2.3 Eventuelle fejl og mangler på det installerede anlæg, skal hurtigst muligt anmeldes til Tryghed Danmark, der herefter har ret til at udbedre eventuelle mangler (afhjælpningsret).

2.4 Fejl, der skyldes fejlbetjening, slitage eller overlast, er ikke omfattet af afhjælpningsretten, og faktureres derfor særskilt til kunden.

2.5 Enhver reparation, det være sig i henhold til serviceabonnement eller reparation som følge af fejl og mangler, ændringer eller demontering af sikringsanlægget, skal udføres af Tryghed Danmark eller en af Tryghed Danmark anviste underleverandører. Arbejdet forudsættes at kunne udføres indenfor almindelig arbejdstid, jf. pkt. 1.9

### 3. BETALINGSBETINGELSER OG REGULERING AF PRISEN PÅ TRYGHED DANMARK'S YDELSER

3.1 Alle betalinger til Tryghed Danmark skal foregå elektronisk til Tryghed Danmarks til enhver tid gældende konto.

3.2 Ved sikringsaftalens indgåelse og installation af anlægget betales oprettelsesgebyr samt 1. abonnementsperiode straks. Følgende abonnementsbetalinger forfalder på månedens første bankdag. Vederlag for sikringsaftalen, jf. pkt. 1.6, betales kvartalsvist forud, første gang dog for perioden fra indgåelse af sikringsaftalen og indtil udløbet af måneden, og herefter hver den 1. i et nyt påbegyndt kvartal. Forfaldsdagen for vagtservice og fakturaer udstedt på papir er, med mindre andet er aftalt, netto 14 dage.

3.3 Ved for sen eller manglende betaling pålægges der udover rykkergebyr, jf. pkt. 3.7, renter fra forfaldsdagen til betaling sker med Tryghed Danmarks til enhver tid gældende rentesats, p.t. 2 % pr. påbegyndt måned. Renteberegningen vil fremgå af faktura/rykker.

3.4 Det gældende vederlag reguleres én gang årligt hvergang den 1. januar. Regulering sker på baggrund af den procentvise stigning i nettoprisindekset på baggrund indekset oktober måned forud for den 1. januar i forhold til samme indeks oktober foregående år, dog minimum 3 %.

3.5 Udover den i pkt. 3.4 anførte almindelige stigning, er Tryghed Danmark berettiget til at forhøje vederlaget, såfremt Tryghed Danmark finder anledning hertil, for eksempel på grund af generelle prisstigninger, afgifter etc. En sådan forhøjelse kan kun gennemføres for fremtiden, maksimalt en gang årligt til hovedforfaldsdatoen. Hvis kunden ikke ønsker at fortsætte sikringsaftalen med den ændrede pris, skal der gives meddelelse herom til Tryghed Danmark inden 14 dage fra modtagelsen af meddelelsen om prisstigning. Har kunden ikke sendt en sådan meddelelse, fortsætter sikringsaftalen til den ændrede pris. Såfremt kunden ikke ønsker at acceptere prisstigningen, betragtes kundens meddelelse herom som en opsigelse af sikringsaftalen med aftalt varsel, jf. pkt. 4.1ff.

3.6 Indgåelse af aftale om sikringsanlæg og/eller abonnementsaftale forudsætter fra Tryghed Danmarks side, at kunden ikke er registreret i RKI eller andre debitorregistre.

3.7 Såfremt betaling af vederlaget til Tryghed Danmark udebliver mere end 3 dage fra forfaldsdagen, fremsender Tryghed Danmark et påkrav om betaling med angivelse af betalingsfrist på 10 dage med rykkergebyr. Ved manglende betaling heraf er Tryghed Danmark berettiget til at ophæve sikrings- og abonnementsaftalen med omgående virkning, og foranledige eventuelt signal til kontrolcentralen afbrudt, og sikringsanlægget nedtaget, såfremt det tilhører Tryghed Danmark. Efter fremsendelse af betalingspåkrav er Tryghed Danmark ikke forpligtet til at reagere på forholdsordrer i relation til abonnementsaftale og kontrolcentralen, uanset betaling måtte være foretaget senere. Opkrævningen på vederlag inklusive rykkergebyr bliver i mangel af betaling overdraget til retslig inkasso.

3.8 Ved opsigelse af sikringsaftalen eller ved kundens misligholdelse af sikringsaftalen, nedtages sikringsanlægget. Der betales i så tilfælde administrationsgebyr, jf. pkt. 4.1. Eventuelle omkostninger til reparation af vægge, lofter, døre, vinduer eller hvilket som helst sted, hvor der har været installationer, påhviler kunden.

3.9 Tryghed Danmark accepterer følgende betalingskort: Dankort, VISA Dankort, Mastercard, Maestro.

### 4. OPSIGELSESVILKÅR

4.1 I tilfælde af opsigelse af sikringsaftalen nedtages anlægget hurtigst muligt efter opsigelsesvarslets udløb. Ved nedtagelsen indenfor de første 24 måneder af abonnements indgåelse betales, medmindre andet er aftalt, et gældende administrationsgebyr, p.t. kr. 1.995 inklusiv moms.

4.2 Signalet til kontrolcentralen afbrydes ved opsigelsesvarslets udløb. Er kunden i restance, jf. 3.7 afbrydes signalet straks. Dermed foretages hverken vagtudkørsel eller servicebesøg.

4.3 I forbrugerforhold kan sikringsaftalen af kunden opsiges med løbende måned plus en måneds varsel, eller af Tryghed Danmark med 1 måneds varsel.

4.4 Opsigelse af sikringsaftale skal ske Skriftlig eller via mail på [info@trygheddanmark.dk](mailto:info@trygheddanmark.dk).

4.5 Ved indgåelse af en sikringsaftale med en ny kunde - hvorved forstås en kunde, der ikke har været kunde hos Tryghed Danmark inden for de seneste 3 måneder - er Tryghed Danmark berettiget til vederlagsfrit før det aftalte leveringstidspunkt at annullere en indgået aftale, såfremt kunden ikke kan godkendes af Tryghed Danmark kreditvurderingsafdeling. Tryghed Danmark er ikke forpligtet til over for en kunde at begrunde en manglende kreditgodkendelse.

## 5. FORSIKRINGSKRAV

5.1 Det påhviler kunden at informere Tryghed Danmark om der er forsikringskrav til den elektroniske overvågning.

5.2 Såfremt der er krav om mekanisk sikring, skal kunden meddele om Tryghed Danmark, via underleverandører, skal opsætte mekanisk sikring. Krav herom skal fremgå af sikringsaftalen.

5.3 såfremt mekanisk sikring udføres af underleverandører, udfærdiges mekanisk installationserklæring af underleverandøren.

## 6. TILSLUTNING TIL KONTROLCENTRAL OG TILKALD AF POLITI

6.1 Forholdsordrer angives af kunden i henhold til sikringsaftalen, og videregives til kontrolcentralen af Tryghed Danmark

6.2 Eventuelle ændringer af forholdsordrer skal ske via [www.Trygheddanmark.dk](http://www.Trygheddanmark.dk)

6.3 Ved fejlkivering af alarmer påhviler det kunden at underrette kontrolcentralen indenfor 2 minutter efter fejlkiveringen. I modsat fald kan der opkræves gebyr. I tilfælde af ekspeditionstid hos kontrolcentralen er kunden forpligtet til at afvente, at kontrolcentralen modtager opkaldet.

6.4 Kontrolcentralen reagerer i henhold til forholdsordrer som angivet af kunden i overensstemmelse med sikringsaftalen.

6.5 Tryghed Danmark og kontrolcentralen kan ikke ved tilkald af politiet indestå for, at politiet rykker ud, herunder for en evt. udrykningstid. Kontrolcentralen og Tryghed Danmark er således uden ansvar i forbindelse med manglende eller sen udrykning

## 7. ANSVAR

7.1 Tryghed Danmark er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler med de begrænsninger der følger af nærværende salgs-, leverings- og abonnementsbetingelser. I intet tilfælde kan Tryghed Danmark gøres ansvarlig for indirekte tab så som driftstab, avancetab, eller andre følgeskader så som afledte tab af hvad art nævnes kan.

7.2 Tryghed Danmark kan endvidere ikke gøres ansvarlig for: - tab eller skader på elektroniske data forårsaget ved tyveri, hærværk, terrorisme eller virusangreb, - fejl på anlægget som skyldes fejl i telekommunikationsselskabernes leverede dele, signaloverførsel af enhver art, herunder telefonforbindelser, trådløse som mobile, og/eller ændringer eller forsinkelser fra telekommunikationsselskabernes side, - batterisvigt eller svigt i forsyningen af elektricitet, - vejrlig som medfører fejl på det/de installerede anlæg, - forandringer af installationen, såvel bygninger som indretning af det sikrede område, som ikke forud er meddelt Tryghed Danmark, som medfører at et sikringsanlæg ikke virker efter hensigten. Såfremt der er afgivet installationserklæring skal kunden underrette Tryghed Danmark skriftligt om enhver ændring af det sikrede sted i forhold til det sikrede steds indretning på tidspunktet for underskrift af installationserklæringen.

7.3 Enhver skade som Tryghed Danmark hæfter for i henhold til ovenstående pkt. 7.1 er dog begrænset til maksimalt kr. 1 mio. pr. skadesbegivenhed. 7.4 Tryghed Danmark er ikke erstatningsansvarlig i tilfælde af force majeure (strejker, naturkatastrofer, ekstreme vejrforhold, krig, oprør eller uroligheder eller andre ekstraordinære begivenheder).

7.5 Tryghed Danmark er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelig regler om produktansvar, idet erstatningsansvaret dog herefter tillige er begrænset på samme måde som angivet i pkt. 7.1 til 7.4.

7.6 Tryghed Danmark hæfter under ingen omstændigheder for skader som dækkes eller kunne være dækket af en sædvanlig skadesforsikring tegnet af kunden.

## 8. SIKRINGSAFTALER / SERVICEAFTALER PÅ SIKRINGSANLÆGGET

8.1 Som kunde i Tryghed Danmark er man omfattet af en serviceaftale såfremt det fremgår af den indgåede aftale. Den sikrer løbende service som eksempelvis opdateringer, udskiftning af dele eller batteriskift hvis kunden ikke selv kan. Der kan aftales andre abonnemeter, men dette skal i givet fald fremgå af den underskrevne sikringsaftale. Ikke indeholdte ydelser udføres altid i regning for kunden. Kontrolcentralydelse (gælder kun AIA-anlæg): Abonnemetet omfatter modtagelse af alarmsignal hos en af Tryghed Danmark valgt kontrolcentral, hvor efter kontrolcentralen reagerer som aftalt i den af kunden angivne forholdsordre. Rettelse af forholdsordrer skal ske skriftligt til [www.Trygheddanmark.dk](http://www.Trygheddanmark.dk). Det er kundens egen pligt at sørge for, at oplysningerne i forholdsordren altid er ajourførte. Alarmer kan kun afmeldes ved angivelse af gyldigt kodeord i henhold til den afgivende forholdsordre. Beredskab for udrykning (gælder kun AIA-anlæg): Til alle abonnemeter vil der være tilknyttet en vagt, som kan udføre en udrykningsopgave. Dette er efter regning, såfremt der ikke er indgået en anden aftale. Udrykning (gælder kun AIA-anlæg): Denne abonnementsdel giver kunden ret til udrykning af vagt ved alarmmelding til den af Tryghed Danmark valgte kontrolcentral, og i henhold til den af kunden afgivne forholdsordre. Udrykning som følge af brand, lynnedslag og torden, oversvømmelse, indbrud, hærværk eller andre unormale driftsforhold, som for eksempel afbrydelse af 230 volt-forsyningen, manglende afmelding af alarm på grund af fejlbetjening, alarmer fra åbentstående døre og vinduer, husdyr i bevægelsesdetektorer og dette specifikt er angivet, vil altid blive faktureret, ligesom det fra politiet fakturerede udrykningsgebyr og det til Tryghed Danmark fra kontrolcentralen viderefakturerede gebyr for tilkald af politi ligeledes vil blive faktureret kunden. Fejllarmer, der ikke er afmeldt senest 2 minutter efter modtagelsen på kontrolcentralen, vil blive faktureret til kunden. Udrykning i forbindelse med indbrud, hærværk, brand og vandskade er normalt dækket af kunden forsikringselskab, men faktureres af Tryghed Danmark direkte til kunden, der hæfter for betalingen til normal forfaldstid.

## 9. PERSONLIGE OPLYSNINGER

9.1 Ved indgåelse af sikringsaftalen har kunden på oplyst grundlag givet sit samtykke til, at Tryghed Danmark må behandle kundens CPR-nummer, da oplysning om CPR-nummer er nødvendig for, at Tryghed Danmark kan identificere kunden, herunder ved dennes korrespondance med Tryghed Danmark samt ved fakturaindbetalinger. CPR-nummeret behandles strengt fortroligt. Ved indgåelse af en sikringsaftale med et I/S har interessenterne i I/S'et tillige på oplyst grundlag givet deres CPR-numre til Tryghed Danmark samt givet samtykke til, at Tryghed Danmark må behandle disse - dette til brug ved evt. ophør.

## 10. MARKEDSFØRING

10.1 Tryghed Danmark forbeholder sig retten til at sende elektroniske push beskeder og e-mail ud til deres kunder.

## 11. VÆRNETING

11.1 Enhver tvist mellem kunden og Tryghed Danmark afgøres ved Retten i Odense som 1. instans, som er aftalt værneting. Sikringsaftalen er undergivet dansk rets anvendelse.