

A. TJÄNSTEBILAGA HEMLARM M.M.

Villkoren i denna Tjänstebilaga gäller tillsammans med de Allmänna villkoren och din Orderbekräftelse vid beställning av Förebyggs abonnemangstjänst för Hemlarm m.m.

Definitioner och begrepp som definierats i de Allmänna villkoren har samma betydelse i dessa villkor. Dessa villkor får ändras i samma utsträckning som framgår av de Allmänna villkoren.

Denna Tjänstebilaga innehåller tjänstespecifika villkor för Tjänsten, villkor avseende reklamation, ångerrätt och andra rättigheter som du som konsument har finner du i de Allmänna villkoren.

1 HEMLARM

- 1.1 Abonnemangstjänsten Hemlarm är ett digitalt notifikationssystem som gör att du som kund kan ta del av information om och hantera utlösta larm i ditt hem via Förebyggs App. Genom tjänsten kan du t.ex. larma på, larma av, återkalla utlösta larm och i realtid kontrollera ditt hem när du är borta.
- 1.2 För att nyttja tjänsten på åsyftat sätt måste du ladda ner Appen, skapa ett användarkonto och koppla din Utrustning till ditt användarkonto. Därefter kan du ta del av och kan använda de funktioner som vid var tid finns tillgängliga i Appen för tjänsten Hemlarm. Utbudet av funktioner och tjänster kan variera beroende på egenskaper och funktioner hos din anslutna Utrustning. Tjänsten omfattar endast komponenter/utrustning som är uppkopplad till ditt användarkonto i Appen.
- 1.3 Notifikationssystemet aktiveras när ett larm hos en ansluten larmenhet, placerad i bostaden, triggas. Vad som triggar ett larm bestäms av larmenhetens egenskaper och de inställningar som du har gjort för ditt användarkonto.
- 1.4 Vid utlöst larm meddelas du genom meddelanden och notiser i Appen.
- 1.5 Teknisk support på distans under Förebyggs kundtjänsts öppettider ingår utan kostnad i ditt abonnemang.
- 1.6 Hemlarm är en standardtjänst och du som kund kan välja att lägga till tilläggstjänster såsom Larmcentralövervakning & Assistans och Väktarutryckningar. Tilläggstjänster kan beställas i samband med Hemlarmstjänsten eller genom separat beställning som tillägg till befintligt Avtal.

2 FÖRUTSÄTTNINGAR OCH UTRUSTNING

- 2.1 För att tjänsterna i denna Tjänstebilaga ska fungera korrekt förutsätts att du har:
 - i) ett fungerande Wi-Fi-nätverk eller kabeldragat nätverk i hemmet med en stabil internetanslutning och tillräcklig bandbredd;
 - ii) en smartphone/surfplatta med iOS alternativt Android, samt med internetuppkoppling och Bluetooth; och
 - iii) korrekt installerat en hemcentral.
- 2.2 Det är ditt ansvar att se till att du har all hårdvara och alla systemelement som krävs och att de är kompatibla och korrekt konfigurerade.
- 2.3 Du är införstådd med och samtycker till att användningen av tjänsten kan påverka kostnader hänförliga till din mobila enhet, data- och/eller telefonabonnemang. Du är ensamt betalningsansvarig för dessa kostnader.
- 2.4 De larmenheter som du avser koppla till tjänsten är av Förebygg godkänd Utrustning.
- 2.5 Hemcentralen tillhandahåller Förebygg dig, som ett lån, under abonnemangstiden. All annan Utrustning måste du köpa separat av Förebygg eller annan leverantör och bekostas alltid av dig själv. Notera att Förebygg inte ansvarar för produkter som tillhandahållits av annan part.
- 2.6 Hemcentralen får endast användas för eget bruk och för nyttjande av tjänsten i enlighet med Avtalet. Äganderätten till hemcentralen kvarstår hos Förebygg. Du förvärvar ingen rätt till hemcentralen annat än en nyttjanderätt under avtalstiden.
- 2.7 Du får inte vidta ändringar i hemcentralen, utföra service, reparation, eller avlägsna/tillföra delar till hemcentralen utan att Förebygg skriftligen samtyckt därtill. Du ansvarar för hemcentralens skick och står risken för skada på eller förlust av hemcentralen från den tidpunkten då du mottagit hemcentralen och fram till att hemcentralen återlämnats till Förebygg. Återlämning av sådan hemcentral bekostas av dig som kund.
- 2.8 Hemcentralen ska återlämnas till Förebygg inom 14 dagar från Avtalets upphörande. Om så ej sker, eller om återsänd hemcentral visar sig obrukbar eller ha utsatts för onormalt slitage har Förebygg rätt till ersättning för hemcentralen enligt Förebyggs vid var tid gällande prislista med avdrag för värdeminskning för normalt slitage.

- 2.9 Integrationen mellan Appen och anslutna produkter förutsätter att produktens mjukvara tillåter integration med tredje parter (såsom Förebygg). Du är införstådd med att om tillverkaren/säljaren av produkten avbryter eller begränsar sådan möjlighet till integration påverkar det funktionen av tjänsterna och kan medföra att din produkt inte är kompatibel med Appen längre. Förebygg ansvarar inte för detta och förbehåller sig således rätten att närsomhelst ändra utbudet av produkter som är kompatibla med Appen, samt om nödvändigt ändra utbudet av tjänsterna.

3 LARMCENTRALÖVERVAKNING & ASSISTANS

- 3.1 Larmcentralövervakning & Assistans är en tilläggstjänst till tjänsten Hemlarm. Tjänsten innebär att Larmcentralen meddelas när larmet hos en ansluten larmenhet, placerad i bostaden, triggas.
- 3.2 Denna tilläggstjänst måste aktiveras av dig som kund genom Appen.
- 3.3 Tjänsten omfattar endast larmenheter som är uppkopplade till och övervakade av, Larmcentralen. Vilka larmenheter som kan kopplas till denna tjänst framgår i Appen.

Skarpt Larm

- 3.4 Med ”Skarpt Larm” avses triggat larm från ansluten larmenhet konstruerad intrång/inbrott, överfall, brand, rök- eller gasutveckling, sabotage och vattenläckage.
- 3.5 Vid triggat Skarpt Larm meddelar notifikationssystemet i Appen dig på det sätt du har valt att bli kontaktad (t.ex. meddelande i Appen, och/eller pushnotis). Samtidigt skickas ett larm per automatik till Larmcentralen.
- 3.6 **Larmcentralens åtgärder.** Efter att Larmcentralen mottagit meddelande om Skarpt Larm ringer Larmcentralen dig. Om du inte svarar kontaktar Larmcentralen upp till fyra (4) personer som du har angett i Kontaktlistan i samband med installation av tjänsten. Ett (1) samtalsförsök görs till respektive kontaktperson.
- 3.7 Om Larmcentralen inte får tag på dig eller någon av personerna i Kontaktlistan, sänder Larmcentralen dig ett sms.
- 3.8 Varken Förebygg eller Larmcentralen har någon skyldighet att kontakta någon annan än de personer som nämns i Kontaktlistan eller utöver den omfattning som anges punkt 3.6 ovan. Förebygg och/eller

Larmcentralen ansvarar ej för att polis, brandkår eller annan myndighet rycker ut.

- 3.9 **Återkallning/frånkoppling av larm.** Genom Appen eller hemcentralen kan du återkalla/från-koppla ett larm inom 180 sekunder från det att larmet utlösts. Vid återkallelse av larm avslutar Larmcentralen samtliga påbörjade åtgärder omgående.

Tekniskt Larm

- 3.10 Med ”Tekniska Larm” avses triggat larm från ansluten larmenhet som inte är Skarpt Larm men som visar mätbar avvikelse. Exempel på Tekniskt Larm är att hemcentralen tappar kontakt till ditt hemnätverk eller har lågt batteri.
- 3.11 Vid triggat Tekniskt Larm meddelar notifikationssystemet i Appen dig på det sätt du har valt att bli kontaktad (t.ex. meddelande i Appen, och/eller pushnotis).

Förutsättningar och användning

- 3.12 **Kontaktlista.** Du måste ange namn och nummer till de personer som du vill ska bli uppringda vid Skarpt Larm (”Kontaktlista”). De telefonnummer som anges i Kontaktlistan får ej vara till polis, brandkår, väktarbolag eller annat företag eller myndighet. Du ansvarar ensam för att säkerställa att uppgifterna till angivna personer är uppdaterade och aktuella. Det åligger vidare dig att informera personerna i Kontaktlistan om vad tjänsten innebär.
- 3.13 **Montering och installation.** Du ansvarar för att montering, installation och underhåll av produkter och utrustning sker i enlighet med Förebyggs instruktioner och tillämpliga installations- och underhållsföreskrifter (som följer med produkten). Det åligger dig att stå för eventuella installations- och underhållskostnader.
- 3.14 **Skötsel och kontroll.** Det åligger dig att en gång i kvartalet samt inför längre resor kontrollera att Utrustningen och tjänsten fungerar genom att larma på och utföra en åtgärd som triggar larmet, invänta samtal från Larmcentral och meddela att du utför test av larmet. Vidare åligger det dig att, när så fordras, och på egen bekostnad byta batterier i Utrustningen, åtgärda Tekniska Larm, samt i övrigt följa de anvisningar beträffande skötsel som Förebygg från tid till annan utfärdar.

4 VÄKTARUTRYCKNINGAR

- 4.1 Väcktarutryckningar är en tilläggstjänst till Larmcentralövervakning & Assistans och innebär att

en av Larmcentralen anlita väktare skickas till den larmade bostaden och utför kontroll.

4.2 Väktaruttryckning sker vid Skarpt Larm i följande fall:

- a) varken du eller någon av de fyra (4) personer som anges i Kontaktlistan besvarar Larmcentralens samtalsförsök, eller
- b) person som besvarar samtalet inte kan uppge korrekt kodord eller inte kan återställa systemet, eller
- c) du som kund begär kontroll av den larmade bostaden.

4.3 **Förutsättningar.** Din larmade bostad (dvs. den adress som den anslutna Utrustningen monterats på) måste vara placerad inom Larmcentralens utryckningsområde. Tillgängliga utryckningsorter och specifika postnummer hittar du här <https://forebygg.se/utryckningskarta>. Dessa kan komma att ändras från tid till annan. Vidare måste det finnas för bilfordon framkomlig väg till den larmade bostaden (fast vägnät ska alltid finnas till fastigheten som innebär att väktare kan ta sig till den larmade bostaden under ett pågående larm). Du ansvarar för att kontrollera och säkerställa att din bostad är placerad på så sätt att kraven enligt denna punkt uppfylls.

4.4 Förebygg och/eller Larmcentralen ansvar ej för att kontakta eller se till att polis, brandkår eller annan myndighet rycker ut.

4.5 Varken Förebygg eller Larmcentralen kan garantera att väktaruttryckning sker inom en fast angiven tid eftersom det påverkas av yttre faktorer som körsträcka och tillgänglighet, trafiksituation och resurser vid larmtillfället.

4.6 **Återkallning/frånkoppling av larm.** Genom Appen eller hemcentralen kan du återkalla/från-koppla ett larm inom 180 sekunder från det att larmet utlösts. Vid återkallelse av larm avslutar Larmcentralen och väktare samtliga påbörjade åtgärder omgående. Återkallar du ett larm innebär det att någon väktaruttryckning inte sker. Återkalla/frånkoppla därför aldrig larmet i händelse av överfall, inbrott eller brand. Om utryckning ändå önskas trots att larmet frånkopplats inom ovan angiven tid måste du meddela Larmcentralen detta omgående.

4.7 **Fria Väktaruttryckningar och kostnader.** I Väktarutryckningstjänsten ingår en (1) fri väktaruttryckning per år under bindningstiden, därefter debiteras du med 1 800 kr inkl. moms per utryckning.

Avgiften inkluderar utryckning samt maximalt 30 minuter på plats. Om larmet som föranleder utryckningen kräver mer än 30 minuters arbete på plats debiteras du med ytterligare 1 100 kr inkl. moms för varje påbörjad halvtimme.

4.8 **Missbruk av larm.** Väktarutryckning i de fall ett larm orsakats av misstag eller försummelse som är hänförlig till dig som kund eller p.g.a. att du inte uppfyllt dina åtaganden enligt Avtalet räknas alltid som en utryckning och debiteras i enlighet med punkt 4.7 ovan.

4.9 Om larm i stället beror på tekniskt fel eller försummelse från Förebyggs sida medför detta ingen kostnad för dig. Om larm beror på tekniskt fel för vilket Förebygg ansvarar för, har Förebygg rätt att kontrollera vad som orsakat det falska larmet samt på egen bekostnad åtgärda felet.

4.10 **Ändring av adress.** Du som kund ansvarar för att meddela Förebygg om flytt och ändring av adress, samt uppdatera din adress i Appen. Som kund är du medveten och accepterar att en flytt till bostad som är placerad utanför utryckningsområdet, eller som på annat sätt inte uppfyller förutsättningarna i punkt 4.3 ovan inte medför en rätt för dig att säga upp Väktarutryckningstjänsten i förtid.

5 TREDJEPARTSTJÄNSTER

5.1 Vissa funktioner och lösningar kopplade till tjänsterna enligt denna Tjänstebilaga kan komma att tillhandahållas av ett annat bolag som Förebygg samarbetar med (dvs. en tredje part). När du beställer eller registrerar dig för användning av sådan funktion eller lösning kan du därför behöva godkänna användarvillkor (vilka kan innehålla kostnader/avgifter) och privacy policyer från sådan tredje part som reglerar relationen mellan dig och den aktuella tredje parten. Vi uppmanar dig att noggrant läsa igenom sådana villkor. Förebygg ansvarar inte för tjänster och produkter som tillhandahålls av en tredje part.

6 SÄRSLILT OM ÖVERVAKNINGSKAMEROR

6.1 Övervakningskameror som ansluts till ditt användarkonto är inte uppkopplade eller övervakade av Larmcentralen eller Förebygg. Du styr själv över videoupptagningen som sker med sådan produkt och är ansvarig för hur det används.

6.2 Kameran kan anslutas på två olika sätt.

- a) Genom koppling till hemcentralen. Lagring av bildmaterialet sker lokalt på hemcentralens minneskort. Varken Larmcentralen eller Förebygg har tillgång till detta.
 - b) Genom uppkoppling till tredjepartstjänst. Lagring sker hos tredje part. Förutsätter att du har ett avtal med tredje part som tillhandahåller dessa tjänster. Förebyggs App möjliggör enbart integration mot tredje part och spegling av bild i realtid. Varken Larmcentralen eller Förebygg har tillgång till detta.
- 6.3 Du avgör om andra personer ska ges tillgång till inspelat material och/eller kunna se speglingen i realtid. Du kan välja att ge Larmcentralen sådan tillgång via Appen.
- 6.4 Du som kund ansvarar för att gällande bestämmelser om kameraövervakning följs. Det är därför viktigt att du kontrollerar kamerans upptagningsområde. På Integritetsskydds-myndighetens hemsida, www.imy.se, kan du läsa om hur du som privatperson ska placera kamerorna för att omfattas av det s.k. privatundantaget. Det rekommenderas att du sätter upp skyltar för att informera om att bostaden filmas/övervakas.

7 ANVÄNDNING AV DATA OCH PERSONUPPGIFTER

- 7.1 Du bekräftar att du är införstådd med att vissa funktioner och tjänster (inklusive Tredjepartstjänsterna och annat innehåll/teknik från tredje part) behöver inhämta, behandla och dela uppgifter från den Utrustning som du anslutit för att kunna leverera den tjänsterna/funktionen som du begärt. När du slår på eller på annat sätt aktiverar och/eller använder dessa funktioner, kommer viss information kopplad till din användning att behandlas av Förebygg och/eller delas med tredje part genom Appen. Vilka uppgifter som behandlas beror på din anslutna produkts egenskaper, med andra ord vilka möjligheter produkten har att samla in personuppgifter, och den funktion du önskar använda.
- 7.2 De personuppgifter som samlas in av Förebygg kommer alltid att behandlas i enlighet med vår integritetspolicy som finns tillgänglig på <https://forebygg.se/privacy/>.
- 7.3 Uppgifterna kan vidare behandlas av tredjeparter såsom den part som tillhandahåller mjukvaran i din anslutna produkt. Förebygg ansvarar inte för den

behandlingen och du uppmanas därför att läsa igenom användarvillkor och privacy policyer från säljaren/tillverkaren av Utrustningen.

8 AVTALSTID M.M.

- 8.1 Genom beställning av tjänsten Hemlarm tecknar du ett abonnemang hos Förebygg. Startdatum för abonnemanget och eventuell bindningstid framgår vid beställning samt av din Orderbekräftelse.
- 8.2 Abonnemangskostnad för tiden från leverans av hemcentralen (inkl. startavgift) fram till första månadsskifte faktureras i samband med den första månadsfakturan. I övrigt gäller de faktura- och betalningsvillkor som anges för abonnemangstjänster i de Allmänna villkoren.
- 8.3 Uppsägning av abonnemanget ska ske till Förebygg. Om inte uppsägning har skett innan avtalsperioden/ bindningstiden löpt ut förlängs avtalet tills vidare med en ömsesidig uppsägningstid på tre månader.
- 8.4 Förebygg förbehåller sig rätten att säga upp tilläggstjänsten Vaktarutryckning i förtid för det fall Larmcentralen slutar att tillhandahålla väktare på den ort som den larmade bostaden är placerad. Vid uppsägning enligt denna punkt ska Förebygg återbetala den del av tilläggstjänsten som du har betalat men inte fått nyttja, ingår väktartjänsten kostnadsfritt kommer dock ingen återbetalning att ske.

9 AVSTÄNGNING AV TJÄNST

- 9.1 Förebygg förbehåller sig rätten att med omedelbar verkan stänga av tjänsten om:
- a) Du begår väsentligt avtalsbrott t.ex. genom missbruk av tjänsten eller Utrustningen, eller
 - b) Du är i dröjsmål med betalning trots påminnelse och varning om avstängning.

Såsom missbruk av tjänst innefattas att vid upprepade tillfällen vara onåbar vid utlösta larm, eller att medvetet utlösa larm eller störa Larmcentralen vid icke-skarpa situationer.

Om Förebygg utnyttjar sin rätt och stänger av tjänsten enligt denna punkt kommer Förebygg snarast möjligt underrätta dig om vidtagna åtgärder. Förebyggs rätt att stänga av tjänsten ska inte inverka på Förebyggs rätt att göra andra påföljder gällande med anledning av ditt avtalsbrott.

9.2 För det fall att tillhandahållandet av tjänsten medför skada eller risk för skada för Förebygg äger Förebygg rätt att omedelbart stänga av tjänsten. Förebygg får i samband därmed inte vidta åtgärder på annat sätt än vad som är försvarligt efter omständigheterna.

10 KUNDENS ANSVAR

10.1 Som kund ansvarar du för att följa de instruktioner som Förebygg vid var tid lämnar gällande tjänsterna. Det inkluderar t.ex. instruktioner som lämnas i Appen och/eller via webbportalen, meddelanden till ditt användarkonto, i detta Avtal, vid Tekniska Larm, och i tillämpliga installations- och underhållsföreskrifter (som följer med produkten).

10.2 Inloggningsuppgifter till ditt användarkonto samt kodord för återkallning/frånkoppling av larm, ska hållas konfidentiella och får inte delas med annan än medlemmar i ditt hushåll eller av dig inbjudna gäst användare. Du ansvarar för all aktivitet som sker av användarkonton som kopplats till din larmade bostad.

10.3 Du ansvarar ensam för att säkerställa att uppgifterna till angivna personer är uppdaterade och aktuella, och att vägbeskrivningen till den larmade bostaden är korrekt under hela avtalstiden.

10.4 Du bekostar och ansvarar för att ha nödvändig Utrustning för att kunna använda tjänsterna under hela avtalstiden.

10.5 Du ansvarar för att informera oss om ändringar som kan påverka tjänsten och dess funktion såsom utbyte/återmontering av komponenter, ombyggnad, nya kontaktuppgifter, bredbandsanslutning/IP-överföring. Du ansvarar vidare för att testa tjänsten i samband med sådana förändringar för att kontrollera dess funktion.

10.6 Du ansvarar vidare för att hålla Utrustningen i bra skick och att rapportera eventuella avvikelser, skador eller fel i produkterna till oss inom skäligen tid.

10.7 Förebygg ansvarar inte för skada eller händelse som orsakats av att du inte fullgjort ditt ansvar enligt denna punkt 10.

11 FÖREBYGGS ANSVAR

11.1 Du är medveten om att Förebyggs Hemlarmtjänst inkl. tilläggstjänster endast avser att förbättra din kontroll över säkerheten i din bostad. Förebygg lämnar

ingen garanti eller liknande åtagande mot att en händelse som orsakar dig skada kan inträffa.

11.2 Tjänsternas funktionalitet är beroende av ett antal faktorer utanför Förebyggs kontroll. Förebygg svarar inte för skador som har orsakats av händelser utanför Förebyggs kontroll såsom exempelvis elavbrott, åska eller blixtnedslag, fördröjning i externt nät, störningar på eller avbrott i mobil- eller telefonförbindelse eller fel som beror på något förhållande på din sida såsom fel i installation och underhåll av Utrustningen, livslängd på batterier i Utrustningen eller användning i strid med instruktioner eller Avtalet.

11.3 Då tjänsten har en backup via mobilnät om din egen internet-förbindelse är offline, bör du vara uppmärksam på att mobilnätets täckning varierar från plats till plats och kan förändras över tid. Förebygg garanterar inte tillgång till eller kontakt med mobilnätet vid utlöst larm.

11.4 Förebygg ansvarar inte för några indirekta skador såsom ersättning till tredje man, förlorad vinst, produktionsförlust eller andra följdskador. Förebygg svarar dock för dina indirekta skador om Förebygg har förfarit grovt vårdslöst eller orsakat skadan uppsåtligen.

11.5 Förebygg ska ersätta dig för skada som tjänsterna orsakar dig p.g.a. vårdslöshet från Förebyggs sida. Förebyggs ansvar är begränsat till det självriskbelopp som du ska erlægga till ditt försäkringsbolag, dock maximalt 6 000 kronor.

11.6 Oaktat vad som framgår av denna punkt, är Förebyggs ansvar inte begränsat i den mån en ansvarsbegränsning skulle strida mot lag. Det inkluderar ansvar för dödsfall eller personskada som orsakats p.g.a. att Förebygg agerat vårdslöst, eller p.g.a. bedrägeri eller felaktig uppgift som lämnats i bedrägligt syfte.