

A. TJÄNSTEBILAGA HEMLARM M.M.

Villkoren i denna Tjänstebilaga utgör en del av Avtalet mellan kunden och Förebygg 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; för konsumenter finns viktiga villkor avseende reklamation, ångerrätt och andra rättigheter som konsumenter i de Allmänna villkoren.

1 HEMLARM

- 1.1 Abonnemangstjänsten Hemlarm är ett digitalt notifikationssystem som gör att kunden kan ta del av information om och hantera utlösta larm i sitt hem/sin lokal via Förebyggs App. Genom tjänsten kan kunden t.ex. larma på, larma av, återkalla utlösta larm och i realtid kontrollera sitt hem/sin lokal.
- 1.2 För att nyttja tjänsten på åsyftat sätt måste kunden ladda ner Appen, skapa ett användarkonto och koppla sin Utrustning till sitt användarkonto. Därefter kan kunden ta del av och 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 kundens anslutna Utrustning. Tjänsten omfattar endast komponenter/Utrustning som har anslutits korrekt till kundens användarkonto i Appen.
- 1.3 Notifikationssystemet aktiveras när ett larm hos en ansluten larmenhet, placerad i bostaden/lokalen, triggas. Vad som triggas ett larm bestäms av larmenhetens egenskaper och de inställningar som kunden har gjort för sitt användarkonto.
- 1.4 Vid utlöst larm meddelas kunden genom meddelanden och notiser i Appen.
- 1.5 Teknisk support på distans under Förebyggs kundtjänsts öppettider ingår utan kostnad i kundens abonnemang.
- 1.6 Hemlarm är en standardtjänst och kunden kan välja att lägga till tilläggstjänster såsom Larmcentralövervakning & Assistans (punkt 4 nedan) och Väktarutryckningar (punkt 5 nedan). Tilläggstjänster kan beställas i samband med Hemlarmstjänsten eller genom separat beställning som tillägg till befintligt Avtal.

2 FÖRUTSÄTTNINGAR

- 2.1 För att tjänsterna i denna Tjänstebilaga ska fungera korrekt förutsätts att kunden har:
 - i) ett fungerande Wi-Fi-nätverk eller kabeldraget nätverk i hemmet/lokalen 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 kundens ansvar att se till att kunden har all hårdvara och alla systemelement som krävs och att de är kompatibla och korrekt konfigurerade. De larmenheter som kunden avser koppla till tjänsten måste vara av Förebygg godkänd Utrustning. Viss hårdvara kan hyras av Förebygg under avtalstiden. All annan Utrustning måste kunden köpa separat av Förebygg eller annan leverantör. Notera att Förebygg inte ansvarar för produkter som tillhandahållits av annan part.
- 2.3 Kunden är införstådd med och samtycker till att användningen av tjänsten kan påverka kostnader hänförliga till dess mobila enhet, data- och/eller telefonabonnemang. Kunden är ensamt betalningsansvarig för dessa kostnader.
- 2.4 Integrationen mellan Appen och anslutna produkter förutsätter att produktens mjukvara tillåter integration med tredje parter (såsom Förebygg). Kunden 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 kundens 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 HYRA AV UTRUSTNING

- 3.1 Med "Hyrd Utrustning" avses den i Orderbekräftelsen angiven hårdvara som kunden hyr av Förebygg under avtalstiden.
- 3.2 Kunden ska betala hyra enligt vad som framgår av Orderbekräftelsen. Hyresavgiften faktureras samtidigt som abonnemangsavgiften för tjänsten.
- 3.3 Hyrd Utrustning får endast användas för eget bruk och för nyttjande av de tjänster Förebygg tillhandahåller. Äganderätten till Hyrd Utrustning kvarstår hos

Förebygg. Kunden förvärvar ingen rätt till Hyrd Utrustning annat än en nyttjanderätt under avtalstiden.

- 3.4 Kunden får inte vidta ändringar i Hyrd Utrustning , utföra service, reparation, eller avlägsna/tillföra delar till Hyrd Utrustning utan att Förebygg skriftligen samtyckt därtill. Kunden ansvarar för Hyrd Utrustnings skick och står risken för skada på eller förlust av Hyrd Utrustning från den tidpunkten då kunden mottagit Hyrd Utrustning och fram till att Hyrd Utrustning återlämnats till Förebygg. Återlämning av sådan Hyrd Utrustning bekostas kunden.
- 3.5 Hyrd Utrustning ska återlämnas till Förebygg inom 14 dagar från Avtalets upphörande. Om så ej sker, eller om återsänd Hyrd Utrustning visar sig obrukbar eller ha utsatts för onormalt slitage har Förebygg rätt till ersättning för Hyrd Utrustning enligt Förebyggs vid var tid gällande prislista med avdrag för värdeminskning för normalt slitage.

4 LARMCENTRALÖVERVAKNING & ASSISTANS

- 4.1 Larmcentralövervakning & Assistans är en tilläggstjänst till tjänsten Hemlarm. Tjänsten innebär att Larmcentralen meddelas när larmet hos en ansluten larmenhet, placerad i bostaden, triggas.
- 4.2 Denna tilläggstjänst måste aktiveras av dig som kund genom Appen.
- 4.3 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

- 4.4 Med ”Skarpt Larm” avses triggat larm från ansluten larmenhet konstruerad intrång/inbrott, överfall, brand, rök- eller gasutveckling, sabotage och vattenläckage.
- 4.5 Vid triggat Skarpt Larm meddelar notifikationssystemet i Appen kunden på det sätt kunden har valt att bli kontaktad (t.ex. meddelande i Appen, och/eller pushnotis). Samtidigt skickas ett larm per automatik till Larmcentralen.
- 4.6 **Larmcentralens åtgärder.** Efter att Larmcentralen mottagit meddelande om Skarpt Larm ringer Larmcentralen dig. Om kunden inte svarar kontaktar Larmcentralen upp till fyra (4) personer som kunden har angett i Kontaktlistan i samband med installation

av tjänsten. Ett (1) samtalsförsök görs till respektive kontaktperson.

- 4.7 Om Larmcentralen inte får tag på kunden eller någon av personerna i Kontaktlistan, sänder Larmcentralen kunden ett sms.
- 4.8 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 4.6 ovan. Förebygg och/eller Larmcentralen ansvar ej för att polis, brandkår eller annan myndighet rycker ut.
- 4.9 **Återkallning/frånkoppling av larm.** Genom Appen eller hemcentralen kan kunden återkalla/frånkoppla ett larm inom 180 sekunder från det att larmet utlösts. Vid återkallelse av larm avslutar Larmcentralen samtliga påbörjade åtgärder omgående.

Tekniskt Larm

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

Förutsättningar och användning

- 4.12 **Kontaktlista.** Kunden måste uppge namn och nummer till de personer som kunden 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. Kunden ansvarar ensam för att säkerställa att uppgifterna till angivna personer är uppdaterade och aktuella. Det åligger vidare kunden att informera personerna i Kontaktlistan om vad tjänsten innebär.
- 4.13 **Montering och installation.** Kunden 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 kunden att stå för eventuella installations- och underhållskostnader.
- 4.14 **Skötsel och kontroll.** Det åligger kunden att en gång i kvartalet samt inför längre resor/frånvaro kontrollera att Utrustningen och tjänsten fungerar genom att larma på och utföra en åtgärd som triggar larmet, invänta

samtal från Larmcentral och meddela att kunden utför test av larmet. Vidare åligger det kunden 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.

5 VÄKTARUTRYCKNINGAR

- 5.1 Väcktarutryckningar är en tilläggstjänst till Larmcentralövervakning & Assistans och innebär att en av Larmcentralen anlitad väktare skickas till den larmade bostaden och utför kontroll.
- 5.2 Väcktarutryckning sker vid Skarpt Larm i följande fall:
- varken kunden eller någon av de fyra (4) personer som anges i Kontaktlistan besvarar Larmcentralens samtalsförsök, eller
 - person som besvarar samtalet inte kan uppge korrekt kodord eller inte kan återställa systemet, eller
 - kunden begär kontroll av den larmade bostaden.
- 5.3 **Förutsättningar.** Kundens larmade bostad/lokal (dvs. den adress som den anslutna Utrustningen monterats på) måste vara placerad inom Larmcentralens utryckningsområde. Tillgängliga utryckningsorter och specifika postnummer hittar kunden 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). Kunden ansvarar för att kontrollera och säkerställa att bostaden/lokalen är placerad på så sätt att kraven enligt denna punkt uppfylls.
- 5.4 Förebygg och/eller Larmcentralen ansvar ej för att kontakta eller se till att polis, brandkår eller annan myndighet rycker ut.
- 5.5 Varken Förebygg eller Larmcentralen kan garantera att väktarutryckning sker inom en fast angiven tid eftersom det påverkas av yttre faktorer som körsträcka och tillgänglighet, trafiksituation och resurser vid larmtillfället.
- 5.6 **Återkallning/frånkoppling av larm.** Genom Appen eller hemcentralen kan kunden återkalla/frånkoppla ett larm inom 180 sekunder från det att larmet utlösts. Vid återkallelse av larm avslutar Larmcentralen och väktare samtliga påbörjade åtgärder omgående.

Återkallas ett larm innebär det att någon väktarutryckning 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 kunden meddela Larmcentralen detta omgående.

5.7 Fria Väcktarutryckningar och kostnader.

Väcktarutryckning vid Skarpt Larm vars orsak beror på inbrott eller brand, är alltid kostnadsfria för kunden. Därutöver ingår en (1) fri väktarutryckning per år under bindningstiden, därefter debiteras kunden 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 kunden med ytterligare 1 100 kr inkl. moms för varje påbörjad halvtimme.

5.8 **Missbruk av larm.** Väcktarutryckning i de fall ett larm orsakats av misstag eller försummelse som är hänförlig till kunden eller p.g.a. att kunden inte uppfyllt sina åtaganden enligt Avtalet räknas alltid som en utryckning och debiteras i enlighet med punkt 5.7 ovan.

5.9 Om larm i stället beror på tekniskt fel eller försummelse från Förebyggs sida medför detta ingen kostnad för kunden. 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.

5.10 **Ändring av adress.** Kunden ansvarar för att meddela Förebygg om flytt och ändring av adress, samt uppdatera sin adress i Appen. Kunden medveten och accepterar att en flytt till bostad som är placerad utanför utryckningsområdet, eller som på annat sätt inte uppfyller förutsättningarna i punkt 5.3 ovan inte medför en rätt för kunden att säga upp Väcktarutryckningstjänsten i förtid.

6 TREDJEPARTSTJÄNSTER

6.1 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 kunden beställer eller registrerar dig för användning av sådan funktion eller lösning kan kunden därför behöva godkänna användarvillkor (vilka kan innehålla kostnader/avgifter) och privacy policyer från sådan tredje part som reglerar relationen mellan kunden och

den aktuella tredje parten. Vi uppmanar kunden att noggrant läsa igenom sådana villkor. Förebygg ansvarar inte för tjänster och produkter som tillhandahålls av en tredje part.

7 SÄRSLILT OM ÖVERVAKNINGSKAMEROR

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

7.2 I Appen framgår vilka kameror som går att ansluta. Kameran kan anslutas genom att:

- a) Upprätta ett konto hos kameratillverkaren och installera kameran enligt tillverkarens instruktioner.
- b) Kunden kan sedan logga in på det upprättade kontot hos kameratillverkaren i Förebyggs App för att få möjlighet att se kamerans bildupptagning direkt i Förebyggs App.

Lagring av bildmaterialet sker lokalt på kamerans minneskort och/eller via kameratillverkans molnlagringstjänst, förutsatt att kameratillverkaren 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.

7.3 Kunden avgör om andra personer ska ges tillgång till inspelat material enligt kameratillverkarens kameratjänst.

7.4 Kunden avgör om andra personer ska ges tillgång till att kunna se speglingen i realtid i Förebyggs App genom att dela ut denna rättighet i Appen.

7.5 Kunden ansvarar för att gällande bestämmelser om kameraövervakning följs. Det är därför viktigt att kunden kontrollerar kamerans upptagningsområde. På Integritetsskyddsmyndighetens hemsida, www.imy.se, kan kunden läsa om hur du som privatperson ska placera kamerorna för att omfattas av det s.k. privatundantaget. Företagskunder kan behöva söka tillstånd eller låta utföra laglighetsprövningar. Det rekommenderas att kunden sätter upp skyltar för att informera om att området filmas/övervakas.

8 ANVÄNDNING AV DATA OCH PERSONUPPGIFTER

8.1 Kunden bekräftar att kunden 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 kunden anslutit för att kunna leverera den tjänsterna/funktionen som kunden begärt. När kunden slår på eller på annat sätt aktiverar och/eller använder dessa funktioner, kommer viss information kopplad till kundens användning att behandlas av Förebygg och/eller delas med tredje part genom Appen. Vilka uppgifter som behandlas beror på kundens anslutna produkts egenskaper, med andra ord vilka möjligheter produkten har att samla in personuppgifter och den funktion kunden önskar använda.

8.2 De personuppgifter som samlas in av Förebygg kommer alltid att behandlas i enlighet med vår integritetspolicy som finns tillgänglig på <https://forebygg.se/privacy/>.

8.3 Uppgifterna kan vidare behandlas av tredjeparter såsom den part som tillhandahåller mjukvaran i kundens anslutna produkt. Förebygg ansvarar inte för den behandlingen och kunden uppmanas därför att läsa igenom användarvillkor och privacy policyer från säljaren/tillverkaren av Utrustningen.

9 AVTALSTID M.M.

9.1 Genom beställning av tjänsten Hemlarm tecknar kunden ett abonnemang hos Förebygg. Startdatum för abonnemanget och eventuell bindningstid framgår vid beställning samt av Orderbekräftelsen.

9.2 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.

9.3 Uppsägning av abonnemanget ska ske till Förebygg. Om inte uppsägning har skett innan avtalsperioden/bindingstiden löpt ut förlängs avtalet tills vidare med en ömsesidig uppsägningstid på tre månader.

9.4 Förebygg förbehåller sig rätten att säga upp tilläggstjänsten Väktarutryckning 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 kunden har betalat men inte fått nyttja, ingår väktartjänsten kostnadsfritt kommer dock ingen återbetalning att ske.

10 AVSTÄNGNING AV TJÄNST

10.1 Förebygg förbehåller sig rätten att med omedelbar verkan stänga av tjänsten om:

- a) Kunden begår väsentligt avtalsbrott t.ex. genom missbruk av tjänsten eller Utrustningen, eller
- b) Kunden 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 kunden 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.

10.2 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.

11 KUNDENS ANSVAR

11.1 Kunden ansvarar 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 kundens användarkonto, i detta Avtal, vid Tekniska Larm, och i tillämpliga installations- och underhållsföreskrifter (som följer med produkten).

11.2 Inloggningsuppgifter till kundens användarkonto samt kodord för återkallning/frånkoppling av larm, ska hållas konfidentiella och får inte delas med annan än medlemmar i kundens hushåll/arbetsplats eller av kunden inbjudna gäst användare. Kunden ansvarar för all aktivitet som sker av användarkonton som kopplats till den larmade bostaden/lokalen.

11.3 Kunden ansvarar ensam för att säkerställa att uppgifterna till angivna personer är uppdaterade och aktuella, och att vägbeskrivningen till den larmade bostaden/lokalen är korrekt under hela avtalstiden.

11.4 Kunden bekostar och ansvarar för att ha nödvändig Utrustning för att kunna använda tjänsterna under hela avtalstiden.

11.5 Kunden 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. Kunden ansvarar vidare för att testa tjänsten i samband med sådana förändringar för att kontrollera dess funktion.

11.6 Kunden ansvarar vidare för att hålla Utrustningen i bra skick och att rapportera eventuella avvikelser, skador eller fel i produkterna till oss inom skälig tid.

11.7 Förebygg ansvarar inte för skada eller händelse som orsakats av att kunden inte fullgjort ditt ansvar enligt denna punkt 11.

12 FÖREBYGGS ANSVAR

12.1 Kunden är medveten om att Förebyggs Hemlarmstjänst inkl. tilläggstjänster endast avser att förbättra kundens kontroll över säkerheten i sin bostad/lokal. Förebygg lämnar ingen garanti eller liknande åtagande mot att en händelse som orsakar kunden skada kan inträffa.

12.2 Tjänsternas funktionalitet är beroende av ett antal faktorer utanför Förebyggs kontroll. Förebygg svarar inte för skada, kostnad eller förlust 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, myndighetsåtgärd eller förbud, ändring av lag eller förordning, underleverantörs dröjsmål eller upphörande att tillhandahålla produkt/tjänst, eller fel som beror på något förhållande på kunden sida såsom fel i installation och underhåll av Utrustningen, livslängd på batterier i Utrustningen eller användning i strid med instruktioner eller Avtalet.

12.3 Då tjänsten har en backup via mobilnät om kundens egen internet-förbindelse är offline, bör kunden 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.

12.4 Förebygg ansvarar inte för några indirekta skador såsom ersättning till tredje man, förlorad vinst, produktionsförlust eller andra följdskador. Förebygg svarar dock för indirekta skador om Förebygg har

förfarit grovt vårdslöst eller orsakat skadan uppsåtligen.

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

12.6 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.