

GARDIO ALLMÄNNA VILLKOR FÖR KÖP OCH ANVÄNDANDE

Version: 2016-02-16

Följande villkor gäller mellan Gardio AB (i detta avtal kallad 'Gardio'), och kunden (i detta avtal kallad 'Kund') för köp och användande av Tjänsten, där 'Tjänsten' avser den kompletta tjänsten med larmutrustning, webbsidor och mobilappar, larmservrar, larmcentral och väktaråtgärder, samt support och service.

KÖP

Dessa köpvillkor gäller vid köp av Gardio-utrustning tex via telefon, webbshop, butiker eller mässor. Pris för utrustning och abonnemang framgår av orderbekräftelsen. Vid tecknande av larmabonnemang görs kreditprövning, och beviljande av leverans beslutas ensidigt av Gardio. Vid beställning träffas avtal när Gardio bekräftat beställningen genom en epostad orderbekräftelse. Vänligen kontakta oss om du ej fått någon orderbekräftelse inom 24 timmar. Vid eventuella felaktigheter i tex leveranstid, pris etc förbehåller vi oss rätten att korrigerar detta i efterhand.

LEVERANS

Normal leveranstid är 1-2 arbetsdagar, men kan under hög ordergång vara upp till 10 arbetsdagar efter mottagande av din order. Leveranser sker normalt med DHL Service Point eller liknande tjänst till utlämningsställe nära dig baserat på ditt postnummer. Mindre leveranser kan ske med post.

Om en vara har avvikande leveranstid står det angivet vid respektive vara, eller meddelas separat av Gardio. Om leveransförsejning uppstår meddelar vi dig detta. Vi kommer att göra allt som står i vår makt för att fullfölja din beställning. Vid längre fördröjning meddelar vi dig och du har rätt att utan kostnad häva köpet om du vill.

BETALNING

Betalning av utrustning och abonnemang kan ske på flera olika sätt:

Kortbetalning

Betala säkert med ditt VISA, Eurocard/ MasterCard. Din betalning sker genom Payex, som anses ha högsta säkerhet gentemot bedrägerier. Kortnumret skickas via en krypterad anslutning direkt till Payex.

Fakturabetalning

Betala via faktura som skickas via epost till den epostadress som uppgivits vid beställningen. Faktureringsavgift tillkommer vid pappersfaktura. Betalningsvillkor är 20 dagar netto. Vid försenad betalning tillkommer dröjsmålsränta enligt räntelagen. Gardio äger också rätt att debitera lagstadgade påminnelse- och inkassoavgifter.

Förskottsbetalning

Gardio kan i vissa fall begära förskottsbetalning som då sker via faktura eller kort enligt ovan, och leverans sker då först efter inkommen betalning. Betalning bör komma in inom 7 dagar annars kan ordern annulleras.

Abonnemangsbetalningar

Löpande betalningar för abonnemanget betalas via faktura som skickas via epost, eller via autogiro som du kan aktivera via www.gardio.se/autogiromedgivande eller via din internetbank. Betalningen skall vara Gardio tillhanda senast första dagen i respektive period, annars har Gardio rätt att stänga av Tjänsten tills dess att betalningen fullgjorts. På förfallen fordran äger Gardio rätt att erhålla dröjsmålsränta enligt räntelagen. Gardio äger också rätt att debitera lagstadgade påminnelse- och inkassoavgifter.

ÅNGERRÄTT (VID KÖP VIA TELEFON, INTERNET, EVENT)

Enligt Distans- och hemförsäljningslagen har du som kund rätt att ångra ditt köp gjorda på distans (telefon, internet, event) och återfå den summa du betalt inom 14 dagar efter det att du har tagit emot varan.

Ångerrätten gäller förutsatt att produkten inklusive förpackningen är i väsentligen oförändrat skick, dvs oanvänd och ej förstörd eller skadad och i sådant skick att det går att sälja till ny kund utan prisavdrag. Ångerrätt gäller ej företag.

Vid ånger så debiteras 150 kr för frakt och hantering, och för paket som ej hämtats ut och gått i retur till oss debiteras en avgift på 490 kr för att täcka Gardios utgifter för frakt och administration.

Om du vill utnyttja din ångerrätt så kontakta alltid Gardio skriftligen via webbsidan support.gardio.se eller epost till support@gardio.se innan ångerfristens utgång och meddela att du önskar ångra ditt köp.

Om produkten hanterats i större utsträckning än vad som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper och funktion förbehåller sig Gardio rätten att göra ett ekonomiskt avdrag motsvarande produktens beskaffenhet och värdeminskning. Vi rekommenderar därför att alltid returnera produkter kompletta i kartong, i nyskick, och att eventuell mjukvara har återställts.

Om larmet aktiverats måste centralenheten bytas ut varvid en avgift om 490 kr debiteras.

Varor som inte uppfyller ovanstående kriterier kommer att returneras till kund mot returfrakt samt hanteringskostnad.

ÖPPET KÖP (VID KÖP I BUTIK)

Vid köp i butik gäller de regler för öppet köp som meddelats i butiken, och du måste då vända dig till butiken där du köpt larmet.

REKLAMATION

Enligt Konsumentköplagen har du som kund reklamationsrätt i 3 år efter det att du har tagit emot varan. Gardio besiktigar varje försändelse innan den skickas till dig. Skulle varan ändå vara skadad eller fellevererad när den anländer så åtar vi oss att kostnadsfritt åtgärda felet. Kontakta **alltid** Gardio skriftligen via <http://support.gardio.se> eller epost support@gardio.se om du vill reklamera en vara för att få reklamationen godkänd, ibland kan det räcka med att vi skickar reservdelar. Är varan eller förpackningen skadad eller om något saknas så bifoga foto. Ej godkända reklamationer sparas i vårt lager i upp till 3 månader för eventuell retur till kund efter kunds önskemål.

RETURFRAKT

Retur får oavsett skäl endast ske med returfraktsedel som tillhandahålls av Gardio, och vi tar inte emot vara som returnerats på annat sätt.

ÅTERBETALNING

Vid ånger eller godkänd reklamation betalar Gardio tillbaka den erlagda köpesumman (efter avdrag för frakt och hantering), snarast eller senast inom 30 dagar från den dag då Gardio tog emot returen av varan eller, om det är en tjänst, meddelandet om att du ångrat dig. Återbetalning sker normalt endast till kundens bankkonto.

INSTALLATION

Kunden skall installera 'Larmanläggningen' (dvs den utrustning och dess eventuella tillbehör som Gardio tillhandahåller) enligt installationsanvisningen som Gardio tillhandahåller

Kunden måste alltid följa reglerna i 'Kameraövervakningslagen' (Kameraövervakningslagen, 2013:460) vid användande av kameror.

Kunden är skyldig enligt Kameraövervakningslagen att montera kameraskyltar på väl synliga platser på 'Larmadressen' (dvs den plats som övervakas av larmet) så att det inte kan undgå besökare att Larmadressen är kamerabevakad.

ÅTGÄRDSINSTRUKTION

Kunden administrerar Tjänsten via webbsida eller mobilapp som kallas Mina Sidor. På Mina Sidor finns Åtgärdsinstruktionen som är de inställningar som Kunden gör avseende hantering av larm, och omfattar bland annat kontaktuppgifter, adress och övrigt som kan vara av värde för Larmcentral och väktare.

Kunden är ansvarig för att hålla Åtgärdsinstruktionen uppdaterad med aktuella uppgifter, samt att informera

Användare så de känner till vad de skall göra vid eventuella larm. Som 'Användare' räknas de personer som är inlagda som användare i Tjänsten och har PIN-kod och / eller inloggningsuppgifter till denna.

Kunden är medveten om att Användare har rätt att fatta beslut om avstyrande av larm, utkallande av väktare (även i de fall där detta kan medföra en extra kostnad för Kunden), samt om väktares eventuella åtgärder på Larmadressen.

TESTLARM OCH ANSLUTNING TILL LARMCENTRAL

Innan Kundens larm kopplas in till 'Larmcentral' (bemannad övervakningscentral som tillhandahålls av Gardios samarbetspartner för hantering av larm och styrning av väktaruttryckningar och andra eventuella åtgärder) sker så skall Gardio inspektera installationen och Åtgärdsinstruktionen enligt den procedur för som beskrivs i installationsmanualen. Gardios åtagande för åtgärder vid larm börjar först efter att Gardio godkänt installationen och Åtgärdsinstruktionen, och därefter meddelat Kunden att installationen är godkänd och att inkoppling till Larmcentral har skett.

ÅTGÄRDER VID LARM

Gardio är ansvarig för att ta emot larm och utföra åtgärder enligt Åtgärdsinstruktionen. Dock skall följande skyldigheter noteras:

- a) Vid larm notifieras Användare automatiskt via tex mobilapp, epost eller SMS enligt de kontaktuppgifter som Kunden har specificerat på Mina Sidor. Användare har skyldighet att öppna sådana notifieringar och avgöra vilken åtgärd som skall utföras.
- b) Efter eskalering av larm till Larmcentralen skall Användaren som eskalerat larmärendet hålla sig tillgänglig för samtal från Larmcentralen på det telefonnummer som uppgivits på Mina Sidor fram tills dess att larmärendet är avslutat.
- c) Larm som eskalerats till Larmcentral återkallas om Användare larmar av larmet (dvs trycker 'larma av' eller 'falsklarm' på larmpanelen eller Mina Sidor), eller via telefon instruerar Larmcentral att larmet skall återkallas. Återkallning av larm innebär att Kunden övertar ansvaret för ärendet och att Larmcentralen avbryter eventuella aktiviteter och heller ej förmedlar larmet till utryckningsväktare, polis etc.
- d) Normal utryckningstid för väktare inom tätbebyggt område är 10-30 minuter, men längre utryckningstider kan förekomma, beroende bla på faktorer såsom avståndet från huvudorten, väderleksförhållanden, trafiksituation, tid på dygnet etc. Gardio kan inte garantera någon inställetid.
- e) Vid väktarutryckning företas nödvändiga åtgärder på Larmadressen för att uppnå tillfredsställande

säkerhetsnivå, som tex att täcka för krossade rutor eller uppbrutna dörrar. Åtgärd inkluderar upp till 30 min arbete av väktare på Larmadressen. Om Kunden begär att mer arbete skall utföras så debiteras detta extra enligt gällande taxa från väktarbolaget. Skyddstäckning utförs inte om Kunden är på plats på Larmadressen.

f) Kan inbrott eller brand konstateras så kan Gardio kalla på polis eller brandkår, men Gardio kan inte garantera att dessa rycker ut.

g) Larmcentralen tillhandahåller efter avslutat larmärende en slutrapport via Mina Sidor till Kunden om vilka åtgärder som företagits.

h) Väktaruttryckningar (i de fall de ingår i Kundens Tjänst) sker utan kostnad om Kunden inom 20 dagar inkommer med kopia på polisrapport som styrker inbrott/inbrottsförsök eller brandskada, annars debiteras uttryckningen enligt gällande prislista.

SUPPORT OCH KUNDTJÄNST

Gardio tillhandahåller support och kundtjänst via serviceportal på Mina Sidor, samt via telefon och email. Öppettider och kontaktuppgifter framgår på www.gardio.se.

SERVICE, SKÖTSEL OCH HANDHAVANDE

Gardio utför normalt inte service eller installation på Larmadressen. Om Kunden begär och Gardio går med på att utföra service på Larmadressen så debiteras detta enligt gällande prislista. Kunden skall isåfall vid överrenskommen tidpunkt bereda Gardio tillträde till Larmadressen för fullgörande av Gardios åtaganden, och lokalen skall befinna sig i ett sådant skick att inte hinder för arbete föreligger för arbetets utförande. Skulle Gardio på grund av omständigheter som vållats av Kunden inte kunna utföra arbetet kommer Kunden att debiteras extra kostnader för väntetid och resor. Om avbokning av installations- eller servicetid inkommer till Gardio senare än 24 timmar innan utförandet äger Gardio rätt att debitera Kunden en framkörning enligt gällande prislista.

Förlust av Larmanläggningen eller reparationer som följer av till exempel skadegörelse, inbrottsförsök, brand, åska, inbrott, miljöpåverkan såsom feaktig temperatur eller fukt, överbelastning på elnätet eller liknande bekostas av Kunden. Förlust eller skada befriar inte Kunden från sina förpliktelser enligt detta avtal.

Kunden ansvarar för att eventuella ombyggnader, ommöbleringar, nya gardinupphängningar, nya husdjur o s v inte stör eller påverkar larmets funktion.

Om Kundens Larmanläggning orsakar upprepade störningar eller falsklarm så har Gardio rätt att reducera omfattningen av Tjänsten eller sluta förmedla Kundens larm till Larmcentral fram till dess att orsaken till störningarna eller falsklarmen åtgärdats. Samma sak

gäller om Kunden har gjort tekniska förändringar i Larmanläggningen såsom t.ex. skruvat isär utrustning, anslutit annan utrustning än Gardios, bytt mjukvara, etc utanför vad som anges i handhavandeinstruktionerna från Gardio.

Kunden är ansvarig för endast använda Larmanläggningen inom angiven miljö, samt följa eventuella underhållsinstruktioner från Gardio.

ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

Kunden kan efter skriftligt medgivande från Gardio överlåta abonnemanget på ny abonnent. Detta förutsätter att Kunden inte har några skulder till Gardio vid överlåtelsen och att Gardio godkänner den övertagande Kunden. Gardio har rätt att ta ut en skäligen administrativ avgift för överlåtelse.

Gardio har rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter under detta avtal helt eller delvis till annan.

GARDIO ANSVAR & ANSVARSBEGRÄNSNINGAR

- a) Gardio ansvarar för att Tjänsten fungerar på angivet sätt förutsatt att Kunden handhar Tjänsten på korrekt sätt.
- b) Gardio är inte skyldig att tillhandahålla väktaråtgärd om Kunden flyttar Larmanläggningen till en plats som ligger utanför Tjänstens geografiska täckningsområde.
- c) Gardio ansvarar aldrig för indirekt skada eller annan följdskada t ex bortfall i arbetstid, resor eller produktionsbortfall.
- d) Gardio ansvarar inte för skada förorsakad av att larmet ej utlösts (även om det var aktiverat) eller på annat sätt inte skulle fungera.
- e) Gardio ansvarar ej gentemot Kunden för eventuella hinder i utnyttjandet av detta Avtal till följd av lagstiftning, tekniskt fel, myndighetsbeslut eller liknande orsak. Sådan begränsning berättigar således inte Kunden till någon ersättning eller nedsättning av abonnemangsavgiften.
- f) Kommunikationen i Larmanläggningen är krypterad, men Gardio kan inte garantera att kommunikation inte kan avlyssnas, och kan inte hållas skadeståndsskyldig om detta skulle uppstå.
- g) Gardio kan inte hållas ansvariga för funktionsbortfall som beror på problem med uppkopplingen mellan Larmanläggningen och Gardios larmservrar, mellan olika delar i Larmanläggningen, eller andra fel som kan uppstå.
- i) Gardio skadeståndsskyldighet enligt detta avtal är begränsat till värdet av 12 månaders abonnemangsavgifter.

j) Tjänsten är ett kompletterande skydd och ersätter inte Kundens behov av att iakttä normal aktsamhet samt att teckna försäkringsskydd för inbrotts-, brand- och personskada samt andra försäkringsbehov som Kunden kan ha.

UPPSÄGNING AV ABONNEMANGSAVTAL

Vid uppsägning av abonnemang gäller tre månaders uppsägningstid, dock att den då innevarande faktureringsperioden skall löpa ut innan avtalet avslutas. Avtalet kan ha en initial bindningstid vilket isåfall framgår av orderbekräftelsen.

Utöver det som tidigare nämnts om uppsägning i detta avtal har Gardio även rätt att med omedelbar verkan säga upp detta avtal:

- a) Om Kunden inställer sina betalningar, inleder ackordsförhandlingar, träder i likvidation, eller på annat sätt finnes vara i obestånd.
- b) Om Kunden inte erlägger samtliga utestående avgifter inom 30 dagar efter skriftlig påminnelse.
- c) Om Kunden inte följer Gardios skäligen instruktioner för handhavande.

Utöver ovan skäl kan båda parterna säga upp avtalet om någon part väsentligt bryter mot detta avtal och inte vidtar rättelse inom 30 dagar från det att part erhöill skriftlig begäran från den andra parten. Om den andra partens assistans krävs för att part skall kunna åtgärda brist så skall den andra parten bidra med detta i rimlig omfattning.

Uppsägning enligt ovanstående punkter medför ingen nedsättning av kundens ansvar för att fullgöra betalningen under avtalets kvarstående löptid.

När detta avtal upphör skall Kunden utan dröjsmål montera ned larmskyltarna och återlämna dessa enligt instruktioner från Gardio.

FORCE MAJEURE

Gardio är inte ansvarig för fullgörande av åtagande enligt detta avtal om detta förhindras eller försvåras på grund av exceptionella väderleksförhållanden, extrem nederbörd, åsknedslag eller eldsvåda, allmänna telenätet, omläggningar av telenätet, allmänna elnätet, bortfall av eller störningar av elnätet, miljö, eller andra externa störningar på Larmanläggningens radiotrafik mellan de olika sensorerna och enheterna, lagbud, krigsliknande händelse, naturkatastrof, sabotage, eller hot om sabotage, uppror, strejk, lock-out, blockad eller annan arbetskonflikt, vare sig Gardio är part i eller föremål för sådan åtgärd befrias Gardio från skyldighet eller prestation enligt avtalet så länge det med hänsyn till omständigheterna erfordras. I sådana fall är ej heller Gardio skyldig att utge skadestånd.

ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG

Gardio äger rätt att ändra de allmänna villkoren i abonnemangsavtalet genom att skriftligen underrätta Kunden. Om Kunden inte accepterar ändringen i avtalet, och ändringen är väsentlig vad gäller Kundens fortlöpande rättigheter eller skyldigheter under avtalet, så äger Kunden rätt att inom 14 dagar förklara att Kunden inte godtar de ändrade villkoren. Tjänsten kommer då att fortsätta under de tidigare gällande villkoren om inte Gardio säger upp avtalet med tre månaders uppsägningstid.

DATA OCH SEKRETESS

All data i Tjänsten ägs av Gardio, utom bilder och videoupptagningar som ägs av Kunden. Gardio har under normala omständigheter inte rätt att titta på bilder och video från Larmanläggningen, förutom vid vissa tillfällen:

- a) Efter slutförd installation av Larmanläggningen då Användare begärt att Gardio skall godkänna installationen ("Testlarm").
- b) Då Användare begärt hjälp från Gardio och godkänt att Gardio tittar på bilderna för att kunna hjälpa Användaren.
- c) Om Larmanläggningen uppvisar onormalt hög frekvens av falsklarm, och Gardio behöver inspektera larmbilder för att kunna analysera orsaken.
- d) Vid Larmcentralens hantering av larm.

I och med användandet av Tjänsten bemyndigar Kunden Gardio att lagra, bearbeta och använda data som genereras såsom bilder, video, händelser i Tjänsten, namn, företag, bransch, postadress, e-mail adress, frågor och svar, samt övrig information som behövs för att tillhandahålla Tjänsten. Gardio använder sådan registrerad data i enlighet med dessa villkor och i enlighet med Personuppgiftslagen. Lagring av Kundens uppgifter kan komma att ske på en server utanför EU. Gardio kan också komma att använda tredjepartsföretag för underhåll och/eller utveckling av produkter och tjänster och då kan personlig information överföras till detta tredjepartsföretag för behandling av information för Gardios räkning. Informationen får dock endast användas för Gardios räkning, och aldrig säljas eller ges ut till tredje part för andra syften än att marknadsföra och tillhandahålla Tjänsten.

Kunden har enligt Personuppgiftslagen rätt att få den information som registrerats om Kunden. Informationen som lagras rörande användandet av Tjänsten når Kunden på Mina Sidor.