

ALMINDELIGE BETINGELSER FOR PRIVATKUNDER

GÆLDENDE FRA 15. SEPTEMBER 2026

1. GÆLDENDE BETINGELSER

DEFINITIONER

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

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

Ved "Hjemmesiden" forstås www.verisure.dk.

Ved "Kunden" forstås den, der har tegnet Abonnement hos VER.

Ved "Mine Sider" forstås Kundens selvbetjeningsunivers.

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

1.2 VER kan til enhver tid ændre disse betingelser, øvrige Abonnementsvilkår, gebyrer pris og prisstrukturen som beskrevet nedenfor. De til enhver tid gældende betingelser er tilgængelige på Hjemmesiden. Ændringer i Abonnementsvilkårene, der er uvæsentlige kan varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til Kunden, eventuelt som en besked sammen med VER's løbende fakturering, ved tekst på betalingsoversigt fra kundens bank eller relevant betalingstjeneste, en besked på Mine Sider eller annoncering på hjemmesiden. Hvis der er tale om væsentlige ændringer af Abonnementsvilkårene, vil Kunden blive underrettet personligt ved skriftlig henvendelse per e-mail, brev, faktura eller betalingsoversigt eller på en tilsvarende måde. Alle væsentlige ændringer skal varsles mindst 30 dage før ændringerne træder i kraft, medmindre ændringerne skyldes potentielle lovovertrædelser, myndighedsbeslutninger, lovændringer eller på grund af force majeure (se pkt. 15 nedenfor). En prisstigning anses som en væsentlig ændring. Ved væsentlige ændringer kan Kunden opsig det berørte Abonnement med virkning fra den dato, hvor ændringen træder i kraft, under forudsætning af, at VER har modtaget Kundens opsigelse senest tre kalenderdage før ændringens ikrafttræden. Betaling for et Abonnement, efter en vilkårsændring, anses for accept af ændringen.

Ved modstrid mellem disse almindelige betingelser og særligt aftalte vilkår i andre aftaledokumenter mellem parterne, har de særligt aftalte vilkår forrang.

1.3 Alle forpligtelser vedrørende Abonnementet og Systemet kan varetages af Verisure A/S eller en af Verisure A/S godkendt samarbejdspartner.

3. INSTALLATION MV.

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

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

3.3 Installation og service foretages inden for VER's normale åbningstid, som fremgår på Hjemmesiden.

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, jf. punkt 12.2.

3.5 Installation sker efter aftale med Kunden.

4. NØGLEBOKS

4.1 Ved installation af Systemet i beboelse med egen indgang installeres der som udgangspunkt ikke en nøgle-boks. I beboelse i etageejendomme med fælles indgang installeres der som udgangspunkt nøgleboks.

4.2 Hvis der installeres en nøgleboks hos Kunden er VER ikke ansvarlig for deponerede nøgler. Kunden stiller de nødvendige nøgler til disposition.

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

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

4.5 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 VER besked, hvis Kunden konstaterer fejl.

5.2 Systemet må alene serviceres, repareres eller ændres af VER eller en af VER godkendt samarbejdspartner og må ikke tildækkes/blokeres af Kunden. VER 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 Hjemmesiden.

5.4 Kunden faktureres for udførte reparationer, ændringer, fejlfindinger mv., medmindre denne service er udtrykkeligt omfattet af Kundens Abonnement, eller VER i øvrigt bærer ansvaret for det forhold, som begrunder den udførte service. Udgifter til batterier og udskiftning heraf afholdes af VER. Hvis Kunden har et Verisure-anlæg kan Kunden selv udskifte batterierne.

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

6. OVERVÅGNING, FORHOLDSORDRE

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

6.2 Kunden er forpligtet til løbende at holde kontaktliste, inkl. kontaktpersoner, kontaktinformation og særlige forhold om adgang til boligen, ajourført. VER er ikke ansvarlig for skade påført Kunden såfremt kontaktlisten ikke er opdateret af Kunden.

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

6.5 Ved skader som følge af indbrud/indbrudsforsøg, hærværk, brand eller lign. foranlediger VER, på Kundens regning, nødvendige skade-begrænsende foranstaltninger, fx vagt på alarmadressen, håndværker-assistance og reetablering af systemet.

7. AFMELDING AF ALARM

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

7.2 Hvis VER modtager falsk alarm, der skyldes forhold, Kunden kan afhjælpe, kan VER skriftligt anmode Kunden om at afhjælpe forholdet inden 3 dage.

8. SKILTNING

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

9. FLYTNING OG NEDTAGNING

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

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

10. AFTALENS LØBETID OG OPSIGELSE

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

10.3 Kunden kan opsigse abonnementet med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 4 måneder efter aftalens indgåelse, og af VER med 1 måneds varsel dog tidligst 12 måneder efter aftalens indgåelse, jf. dog punkt 10.4 og punkt 17.

10.4 VER er berettiget uden varsel at tage systemet ud af drift på grund af systemfejl, nødvendig vedligeholdelse, reparation m.v. VER vil dog give Kunden besked, hvor dette er muligt, såfremt systemet tages eller er blevet taget ud af drift.

10.5 Opsigelse kan foretages ved at ringe til tlf. 70 24 7 365. Af sikkerhedsmæssige årsager vil VER, uanset opsigelsesform, kontakte Kunden for at sikre at opsigelse er afgivet af Kunden.

11. FORTRYDELSESRET

11.1 Kunden har ret til at træde tilbage fra denne aftale uden begrundelse inden for 14 dage. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor Systemet er installeret hos Kunden, jf. pkt. 3.

11.2 For at udøve fortrydelsesretten skal Kunden meddele VER beslutningen om at fortryde denne aftale i en udvetydigerklæring på telefon 70 24 7 365. Kunden kan også benytte den standardfortrydelsesretsformular, som fremgår nederst i dette dokument, men det er ikke obligatorisk.

11.3 Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis Kunden sender meddelelsen om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

11.4 Hvis fortrydelsesretten udnyttes, refunderer VER alle betalinger modtaget fra Kunden, herunder evt. leveringsomkostninger (dog ikke ekstra omkostninger som følge af Kundens eget valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder), uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor VER har modtaget meddelelse om Kundens beslutning om at fortryde denne aftale. VER gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som Kunden benyttede ved

den oprindelige transaktion, medmindre Kunden udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges Kunden ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

12. ANDRE YDELSER, GEBYRER MV.

12.1 Alle ydelser vedr. Abonnementet og/eller Systemet skal rekvireres via VER eller en af VER godkendt samarbejds-partner.

12.2 For ydelser, der ikke er omfattet af Kundens Abonnement, betaler Kundens særskilt vederlag, som svarer til den reelle pris for ydelsen.

12.3 VER er berettiget til at opkræve de betalinger og gebyrer, der fremgår af disse betingelser samt aftalt udtrykkeligt ved aftalens indgåelse og efter relevant lovgivning, herunder rykkergebyrer m.v.

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

13. BETALING

13.1 Abonnementer betales forud, medmindre andet aftales.

13.2 Alle øvrige ydelser, herunder gebyrer, kan faktureres særskilt. Betalingsbetingelservil fremgå af fakturaen.

14. PRISREGULERINGER

14.1 Abonnementets vederlaget og gebyrer mv. prisreguleres ikke de første seks måneder efter kontraktens underskrift. Herefter kan der ske prisregulering en gang årligt med et tillæg på op til 10 % under henvisning til blandt andet forøgede omkostninger forbundet med levering af VER's ydelser, prisstigninger fra leverandører eller for tredjepartstjenester, ændringer i skatter og afgifter af betydning for VER, almindelig markedsæssig udvikling i priser, produktændringer til Kundens fordel, ændret lovgivning eller myndighedspraksis eller regulere priserne for VER's ydelser med årsstigningen i henhold til Danmarks Statistiks Nettoprisindeks. Prisreguleringer sker efter fremgangsmåden i punkt 1.2.

15. VER'S ANSVAR

15.1 VER er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler, idet VER dog aldrig er ansvarlig for (a) indirekte tab eller følgeskader, (b) tab eller mangler som følge af force majeure-tilstande, så som strømsvigt, strejke, lockout, importforbud, uroligheder, krig,

naturkatastrofer, pandemi, (c) skader, som Kunden kunne have forsikret sig mod i et dansk opererende forsikringselskab. (d) skader som følge af fejl ved de af tredjemand – f.eks. elseskabet, teleselskaberne, internetudbydere mv. – leverede dele og/eller ydelser samt deraf afledte problemer eller (e) skader opstået som følge af Kundens fejlagtige betjening af VER's ydelser.

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

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

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

15.5 VER er ikke ansvarlig for misbrug af Kundens koder, nøglekort og kodeord.

15.6 VER's ansvar over for Kunden kan under ingen omstændigheder overstige DKK100.000 pr. år.

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

15.8 VER har autorisation af politiet til at drive vagtvirksomhed og tilladelse til at drive kontrolcentral i Danmark.

16. BEHANDLING AF PERSONLIGE OPLYSNINGER

16.1 Behandling af Kundens personoplysninger reguleres af VER's persondatapolitik som er tilgængelig på Mine Sider og på Hjemmesiden. 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 VER har anvendt e-mailadresse/telefonnummer, der fremgår på Mine Sider.

16.2 Som dataindehaver er Verisure forpligtet efter Dataforordningen til at levere data fra forbundne produkter eller relaterede

tjenester (herunder type, omfang og hyppighed af indsamlingen) samt de nødvendige metadata til Kunden eller en af Kunden valgt tredjepart efter anmodning via de angivne kanaler. Oplysningerne leveres i et struktureret og sikkert format i overensstemmelse med gældende lovgivning og Verisures interne procedurer: www.verisure.dk/dataforordningen. Du kan også udøve dine rettigheder på denne side.

Tredjepartsadgang er underlagt gældende lovgivning, og Verisure forbeholder sig ret til at verificere sådanne parter.

Verisure bevarer industrielle og immaterielle rettigheder til dataene. Kunden skal behandle oplysningerne som fortrolige, beskytte dem mod uautoriseret adgang og kun bruge dem i overensstemmelse med lovgivningen. Dataene må ikke bruges til at udvikle konkurrerende produkter/tjenester eller til uautoriseret adgang. Verisure kan ændre de tekniske adgangsvilkår af berettigede årsager med rimeligt varsel.

17. MISLIGHOLDELSE

17.1 Hvis Kunden væsentligt misligholdersine forpligtelser, er VER berettiget til at

- ophæve Abonnementsaftalen,
- indstille sine ydelser,
- nedtage Systemet,
- kræve ikke forfaldne ydelser frem til det tidspunkt, hvor Kunden kunne have opsagt abonnementet, betalt, og
- kræve erstatning for tab som følge af misligholdelsen.

17.2 Som væsentlig misligholdelse anses blandt andet

- væsentlige eller gentagne tilfælde af manglende rettidig betaling, jf. pkt. 13,
- flytning eller nedtagning af Systemet i strid med pkt. 9,
- service eller reparation af Systemet i strid med pkt. 5.2,
- manglende forsikring af Systemet, jf. pkt. 5.6,
- manglende afhjælpning af forhold hos Kunden, der har givet anledning til udrykning eller lignende foranstaltninger, og som VER har anmodet Kunden om at afhjælpe, eller
- Kundens fraflytning uden forudgående orientering af VER.

18. EJENDOMSRET

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

19. OVERDRAGELSE

19.1 Abonnementet kan ikke overdrages af Kunden uden VER's forudgående, skriftlige accept.

20. KONTAKT

20.1 Spørgsmål til Abonnementet, herunder opsigelse kan rettes til Verisure A/S (CVR25019202), Hovedvejen 2, 2600 Glostrup, tlf. 70 24 7 365, e-mail: kc@verisure.com

20.2 Hvis du er utilfreds med VER's håndtering af en reklamation eller andet, skal du først rette henvendelse til VER. Kan der ikke findes en løsning, kan du klage til Center for Klagerløsning per e-mail til cfk@kfst.dk eller per brev til Nævnens Hus, Erhvervsministeriet, Toldboden 2, 8800 Viborg, hvis betingelserne herfor er opfyldt, se www.kfst.dk.

Hvis der ikke lykkes os at nå til enighed hos Center for Klagerløsning, kan du derefter indgive en klage til Forbrugerklagenævnet, hvis betingelser herfor er opfyldt, se www.kfst.dk. Europa-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives her - <http://ec.europa.eu/odr>.

21. LOVVALG OG VÆRNETING

21.1 Aftaleforholdet mellem Kunden og VER er underlagt dansk ret.

Standardfortrydelsesformular til forbrugere
(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til Verisure A/S Tlf.: 70 24 7 365

E-mail: kc@verisure.com

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med levering af følgende tjenesteydelser:

Bestilt og modtaget den (indsæt datoer):

Forbrugerens navn:

Forbrugerens adresse:

Forbrugerens underskrift (kun hvis formulærens indhold meddeles på papir):

Dato: