



Basis vagtaftale og Plus vagtaftale
(Gældende fra januar 2010)

1. Almindelige bestemmelser

1.1 Nedenstående abonnementsbetingelser gælder i tillæg til de generelle abonnementsbetingelser, hvorfor der også henvises til disse. Betingelserne gælder for dig som abonnent og Falck Danmark A/S (herefter "Falck").

1.2 Falck Alarm må kun installeres og bruges i boliger, som benyttes til almindelig beboelse. En Falck Alarm må ikke installeres og bruges i andre sammenhænge eller i bygninger, der helt eller delvist anvendes til erhverv og/eller har et forsikringskrav over sikringsniveau 20.

2. Godkendelse og ikrafttræden

2.1 Aftalen er endeligt godkendt og træder i kraft mellem parterne, hvis hverken du eller Falck har annulleret aftalen skriftligt senest 14 dage efter aftalens indgåelse. Du kan dog kun annullere aftalen indenfor de første 14 dage efter indgåelsen, såfremt alarmerne endnu ikke er blevet installeret i din bolig.

2.2 Alarmovervågningen træder i kraft, når tilkaldeskemaet er udfyldt med kodeord og tilkaldekontakter, og er modtaget af Falck.

3. Betaling

3.1 Du kan vælge mellem hel- eller halvårlig betaling af dit abonnement. Dit abonnement kan altså forfalde hvert hele eller halve år, den sidste bankdag i en måned. For abonnementet på Falck Alarm betales ikke et tillæg på abonnementsprisen ved halvårlig betaling. Det er en betingelse for Falck Alarm abonnement, at betalingen er tilmeldt PBS.

3.2 Hvis du ikke betaler til tiden, har Falck ret til at opkræve et rykkergebyr. Hvis du fortsat ikke betaler, efter Falck har sendt dig en rykker, kan Falck med skriftlig varsel ophæve dit abonnement. Samtidig kan Falck fakturere vagtudrykninger, som er udført efter dit abonnements forfaldsdato.

Ved anden rykkerskrivelse varsles lukning af alarmerne. Alarmerne lukkes efter 10 dage ved fortsat udeblevet betaling. Herefter nedtages alarmerne for din regning.

4. Ansvar

4.1 Falck er erstatningspligtig efter dansk rets almindelige regler med de begrænsninger, der følger af Falcks generelle abonnementsbetingelser, samt følgende begrænsninger:

- Falck kan ikke gøres ansvarlig for tab af elektronisk data.
- Falck er ikke ansvarlig for skader som følge af fejl ved de af tredjemand, herunder teleselskaberne, leverede dele og deraf afledte problemer med signaloverførslen til kontrolcentralen.
- Falck er uden ansvar for skader som følge af misbrug af dine koder, kodeord, fjernbetjening m.v.
- Falck er uden ansvar af enhver art i tilfælde af svigt i radiokommunikationen mellem sensorer og alarmanlæg, som ikke kan tilskrives Falck.
- Falck påtager sig intet ansvar såfremt bygningsmæssige ændringer eller ændringer i indretning og brug af lokalerne påvirker installationens funktion eller ændrer eventuelle forsikringsmæssige krav til installationen.
- Falck er uden ansvar af enhver art i tilfælde af, at mobil-nettet ikke leverer signaler til kontrolcentralen eller, at mobil-nettet ophører med sin tjeneste. Dækningen i og adgangen til mobil-nettet kan

således variere fra tid til anden og forandres med tiden. Såfremt mobil-nettet lukkes eller dækningen ophører, har Falck ingen pligt til at opretholde ydelsen eller levere et erstatningsprodukt.

- Falck er uden ansvar for indbrud i nøgleboks og følger heraf.

4.2 Hvis du vil holde Falck ansvarlig for en skade, skal du straks meddele det skriftligt til Falck.

4.3 Du er ansvarlig for, at det installerede alarmanlæg ved nedtagning er i væsentlig samme stand som ved installation.

5. Installation, ændringer, reparation og nedtagning af alarmanlæg

5.1 Falck leverer og installerer alarmanlægget hos dig. Du skal dog sikre, at alarmerne kan tilsluttes en stikkontakt, som sidder højst tre meter fra betjeningspanelets placering, og at Falck kan installere anlægget inden for normal arbejdstid og uden særlige gener.

5.2 Du er ansvarlig for, at det installerede alarmanlæg er forsikret mod tyveri, brand og hærværk.

5.3 Hvis du vil have flyttet eller ændret på dit alarmanlæg (eksempelvis hvis du vil have udvidet eller mindsket anlægget på grund af ombygning) skal arbejdet udføres af Falck, som du skal lave en aftale med.

5.4 Hvis dit abonnement ophører, skal Falck tage dit alarmanlæg, alarmskilte og klistermærker ned igen. Du har ikke ret til at lade andre end Falck nedtage alarmanlægget. Har du tilkøbt en nøgleboks vil denne ikke blive fjernet ved ophør af abonnementet.

5.5 Falck er ikke ansvarlig for at dække omkostninger til reparationer på boligen (eksempelvis reparationer af skruehuller i væggen), som evt. skal laves, når Falck har ændret eller nedtaget dit alarmanlæg eller alarmskilte.

5.6 Falck fakturerer dig for nedtagning og ændringer af alarmanlægget efter de til enhver tid gældende priser.

6. Tilslutning til kontrolcentral

6.1 Alarmanlægget bliver tilsluttet en døgnbemandet kontrolcentral, som står for signalbehandlingen. Kontrolcentralen er godkendt af Rigspolitiet.

6.2 Hvis du skal ændre på tilslutningen eller installationen på grund af krav fra teleselskaber, offentlige myndigheder med videre, skal du selv betale for det.

7. Ejendomsret

7.1 Alarmanlægget består af de dele, der er leveret til dig af Falck, både ved abonnementsoprettelse og senere i abonnementsperioden.

7.2 Falck ejer alarmanlægget og de dele, der følger med alarmanlægget – også skilte og klistermærker.

8. Modtagelse af alarmsignal

8.1 Hvis tilkaldeskemaet ikke er udfyldt og Falck i hænde kan alarmsignalet ikke blive behandlet af kontrolcentralen.

8.2 Ved alarmsignal fra indbrud, røg, gas, kulilte, vand og tilkaldealarm modtager kontrolcentralen alarmsignalet. Herefter vil kontrolcentralen omgående forsøge at kontakte dig eller de kon-

taktpersoner, du har angivet på dit tilkaldeskema med henblik på at afdække behovet for at udsende en vagt. Hvis alarmsignalet er udtryk for en fejl, og derfor ønskes afmeldt skal det kodeord, du har oplyst på dit tilkaldeskema, oplyses til kontrolcentralen.

8.3 Kommer du ved en fejl til at sætte alarmer i gang, skal du straks ringe til kontrolcentralen på telefon 70 33 11 11 og afmelde alarmer ved at oplyse det kodeord du har oplyst på dit tilkaldeskema.

8.4 Hvis kontrolcentralen ikke kan få kontakt til dig eller dine kontaktpersoner, og du ikke har afmeldt alarmer overfor kontrolcentralen bliver der sendt en vagt ud til din bolig.

9. Reaktion ved alarmsignal

9.1 Ved alarmsignal fra indbrud, røg, gas, kulilte, vand eller tilkaldalarm sender kontrolcentralen en vagt til boligen.

9.2 Ved ankomst vil vagten nøje gennemgå og observere din bolig udefra.

9.3 Har du tilkøbt en nøgleboks gennemfører vagten foruden en udvendig observation også en indvending gennemgang af din bolig.

9.4 Hvis vagten finder skader på din bolig, som stammer fra indbrud/indbrudsforsøg, hærværk, vand med videre, vil han foretage de nødvendige midlertidige skadesbegrænsninger på din regning. Skadesbegrænsninger kan eksempelvis være at holde vagt ved din bolig, at afdække ødelagte vinduer/døre, at tilkalde håndværkere og at reparere og slå dit alarmanlæg til igen.

9.5 Falck skal til enhver tid kunne få adgang til din bolig og dit alarmanlæg. Hvis Falck rykker ud på en alarm fra dit anlæg, eller hvis Falck skal servicere dit alarmanlæg, kan Falck i særlige og akutte tilfælde bestille en låsesmed, hvis Falck skønner, at det undtagelsesvis er rigtigt og nødvendigt i situationen. Falck betaler for låsesmeden. Er der tilkøbt en nøgleboks anvendes nøglen fra denne i ovennævnte tilfælde til at få adgang.

10. Betaling for udsendelse af vagt

10.1 Du kan vælge imellem to forskellige abonnementsformer: Basis og Plus. I abonnementskontrakten har de to abonnementsformer koderne: 2210 Basis og 2230 Plus.

10.2 Den abonnementsform du vælger har betydning for, hvad du skal betale for at få udsendt en vagt.

10.3 Hvis du har valgt Basis, skal du selv betale omkostningerne for at få udsendt en vagt til din bolig. Falck fakturerer dig for udrykningen efter de til en hver tid gældende priser.

10.4 Har du valgt Plus, skal du ikke betale for at få udsendt en vagt til din bolig.

10.5 Uanset ovenstående skal du selv betale omkostningerne for at få udsendt en vagt til din bolig, hvis du benytter tilkaldalarmen. Dette gælder både ved Basis abonnement og Plus abonnement.

10.6 Hvis Falck flere gange i træk får fejlalarmer fra din bolig, sender Falck dig et skriftligt varsel. Hvis du ikke senest fem dage efter varsel har sørget for at standse fejlalarmerne, har Falck ret til at sende dig en regning for udrykninger til din bolig – uanset om omkostninger til udrykning er omfattet af dit abonnement.

10.7 Hvis Falck flere gange i træk får fejlalarmer fra alarmanlægget, har Falck ret til at tage udstyret ned eller afvise at behandle disse alarmsignaler.

10.8 I alle abonnementer indgår også

- **230 V overvågning**

Hvis der i mere end en time er strømsvigt på din alarm, så kontakter Falck dig eller de kontaktpersoner, du har udvalgt.

- **Rutinesignal**

Udebliver rutinesignalet kontakter Falck dig, eller de kontaktpersoner, som du har angivet på tilkaldeskemaet, så I sammen kan aftale nærmere.

- **Til- og frakobling via sms**

Med denne service kan du til- og frakoble din alarm via sms.

11. Service

11.1 Abonnementet omfatter batteriskift i rumsensorer, vandsensorer, naturgassensorer, dørkontakter, tilkaldalarm og betjeningspanel. Batteriskift i røg- og kuliltesensorer er ikke omfattet af abonnementet. Du skal selv sørge for at skifte batterierne årligt, eller når kontrolcentralen giver dig besked om, at det er nødvendigt.

Hvis du skal have skiftet batterier i dine fjernbetjeninger, skal du ringe til Falcks kundeservice på tlf. 70 33 22 22. De vil så sende dig nye batterier med posten. Husk altid at kontakte kontrolcentralen på telefon 70 33 11 11, inden du skifter et batteri.

Med Falck Alarm får du desuden vedligeholdelseeftersyn efter behov og reparation af alarmanlægget, som følger af almindelig brug.

11.2 Arbejds løn, kørsel og materialer til reparationer, der i afsnit 11.1 er beskrevet som omfattet af abonnementet, er inkluderet i abonnementsprisen.

11.3 Du skal informere Falck, hvis dit alarmanlæg ikke fungerer eller er gået i stykker. Du skal regelmæssigt selv teste dit anlæg. Inden testen skal du kontakte kontrolcentralen, og du skal afmelde alarmer straks efter testen.

11.4 Du skal selv betale for reparationer som følge af eksempelvis hærværk, indbrud, indbrudsforsøg, brand, torden, lynnedslag, fejlspænding på forsyningsnettet med videre.

11.5 Du må ikke lade andre end Falck reparere, servicere eller ændre på alarmanlægget.

12. Overdragelse af abonnement

12.1 Hvis du fraflytter din bolig, og den nye beboer ønsker at overtage dit abonnement, skal det godkendes af Falck. Dit eget abonnement stopper først, når den nye abonnementskontrakt er underskrevet og trådt i kraft.

12.2 Abonnementet er overdraget, når overdragelsen er accepteret af den nye abonnent og når Falck har modtaget et nyt tilkaldeskema med kodeord og kontaktpersoner.

13. Psykologisk bistand efter indbrud

13.1 Ved indbrud eller synlige tegn på indbrud i din bolig vil du og de personer der bor i husstanden, blive tilbudt psykologisk bistand. Du vil blive ringet op af Falck Healthcares rådgivningscenter og blive tilbudt af komme til konsultation hos en af deres krisepsykologer. Konsultationen foregår normalt i psykologens praksis. Husstanden er berettiget til op til seks timers psykologisk bistand i alt.



Hvad dækker abonnementet?

Abonnementet omfatter den hjælp, som er beskrevet i din abonnementskontrakt og disse generelle abonnementsbetingelser. Der kan bestilles hjælp døgnet rundt. Hjælpen udføres overalt i Danmark (undtagen Færøerne og Grønland).

Hvis det fremgår af din abonnementskontrakt, omfatter abonnementet også hjælp i andre geografiske områder.

Abonnementet omfatter ikke hjælp i krigs-, konflikt- og katastrofeområder.

Hvornår træder abonnementet i kraft?

Abonnementet træder i kraft på den dato, hvor du tegner det, medmindre du har aftalt en anden dato for ikrafttrædelse med Falck.

Fortrydelsesret

Efter lov om visse forbrugeraftaler har du fortrydelsesret. Fortrydelsesfristen er 14 dage og regnes fra den dag, du modtager abonnementskontrakten. Hvis fristen udløber på en helligdag, en søndag, en lørdag eller grundlovsdag, kan du vente til den efterfølgende hverdag.

I forbindelse med køb af en Falck Alarm kan du fortryde ordren frem til alarmen monteres, dog senest 14 dage efter du modtager bekræftelsesbrevet fra Falck.

Fortryder du din aftale med Falck, skal du inden fortrydelsesfristens udløb underrette Falck om, at du har fortrudt aftalen. Hvis du underretter om fortrydelsen skriftligt, skal du blot sende underretningen inden fristens udløb. Det begrænser ikke din fortrydelsesret, at Falck har leveret en tjenesteydelse helt eller delvis inden fortrydelsesfristens udløb.

Underretning om at du har fortrudt aftalen skal gives til: Falck Danmark A/S, Back Office, Falck-Huset, Polititorvet, 1780 København V eller på mail kundeservice@falck.dk.

Opsigelse af abonnementet

Dit abonnement er uopsigeligt i 5 måneder fra den dato, hvor det trådte i kraft. Herefter kan du eller Falck opsigelse af abonnementet skriftligt med 1 måneds varsel til udløbet af en måned. Dit abonnement gælder altså i mindst 6 måneder.

Hvis du misligholder abonnementskontrakten, er Falck berettiget til skriftligt at ophæve dit abonnement med 8 dages varsel. Det kan eksempelvis ske, hvis du ikke har betalt dit abonnement, selvom vi har rykket dig. Bemærk at du stadig har pligt til at betale for abonnementet, selvom Falck ophæver det på grund af din misligholdelse. Andre eksempler kunne være, at du har givet os bevisligt forkerte oplysninger, eller at du ikke har givet os alle relevante oplysninger om dit helbred, hvor det er krævet.

Ændring af abonnementskontrakten

6 måneder efter abonnementet er trådt i kraft kan du ændre din abonnementskontrakt ved at fravælge nogle af dine dækninger. Det kan

du gøre med 1 måneds varsel til udløbet af en måned, medmindre du har aftalt et kortere varsel med Falck.

Falck kan til enhver tid ændre abonnementskontrakten eller -vilkårene med 1 måneds varsel til udløbet af en måned.

Hvis du ikke ønsker at fortsætte dit abonnement på de ændrede vilkår, skal du sende en skriftlig opsigelse til Falck. Så vil dit abonnement blive slettet med 1 måneds varsel til udløbet af måneden, efter at Falck har modtaget din opsigelse.

Hvis Falck ikke modtager en skriftlig opsigelse fra dig, fortsætter dit abonnement på de ændrede vilkår.

Regulering af abonnementsprisen

Falck kan regulere prisen på dit abonnement med op til 5 % eksempelvis som følge af stigende omkostninger og lignende. Falck kan foretage en sådan regulering uden anden varsel, end at den regulerede pris fremgår af din opkrævning for den kommende abonnementsperiode.

Den regulerede pris træder i kraft ved dit abonnements forfaldsdato, altså når du går ind i en ny abonnementsperiode. Prisreguleringen kan tidligst træde i kraft den første dag i den første måned efter, at du har modtaget opkrævningen for den kommende abonnementsperiode.

Falck kan kun regulere prisen én gang om året, uanset om du har valgt hel- eller halvårlig betaling. Prisen kan kun reguleres for fremtidige abonnementsperioder.

Hvis Falck regulerer prisen med mere end 5 %, sender vi dig en særskilt meddelelse, der varsler reguleringen, mindst en måned før abonnementsforfaldsdato. Af varslingen kan du se begrundelsen for reguleringen og den nye pris for den kommende abonnementsperiode.

I begge tilfælde gælder, at du skal meddele Falck, hvis du ikke ønsker at fortsætte abonnementet til den ændrede pris. I så fald vil dit abonnement blive slettet med virkning fra, Falck har modtaget din opsigelse.

Hvis Falck ikke modtager en sådan opsigelse fra dig, fortsætter dit abonnement til den regulerede pris.

Betaling

Du kan vælge mellem hel- og halvårlig betaling af dit abonnement. Ved halvårlig betaling betaler du et tillæg på 5 % af den årlige abonnementspris. Dit abonnement forfalder til betaling den næstsidste bankdag i en måned. Hvis du ikke betaler til tiden, har Falck ret til at opkræve et rykkergebyr på 100 kr. Hvis du fortsat ikke betaler, efter Falck har sendt dig en rykker, kan Falck med skriftlig varsel ophæve dit abonnement. Samtidig kan Falck fakturere dig for assistancer, som Falck har udført efter dit abonnements forfaldsdato.

Du kan kun oprette et abonnement, hvis du tilmelder betalingen Betalingservice.

Abonnementer tegnet før 1. januar 2010
Ved betaling via girokort opkræver Falck et gebyr på 15 kr.

Hvad dækker abonnementet ikke?

Abonnementet dækker ikke behov, som du havde, på det tidspunkt hvor du tegnede abonnementet.

Falck har ret til at sende dig en regning for udliveredede reservedele og brændstof med videre, som Falck har købt for at kunne hjælpe dig ved en konkret assistance.

Ansvarsforhold

Falck er erstatningspligtig efter dansk rets almindelige regler med de begrænsninger, der følger af disse abonnementsbetingelser.

Falck kan kun gøres ansvarlig for skader eller tab, der kan henføres direkte til Falcks ydelser efter denne aftale. Falck er dermed ikke ansvarlig for driftstab, avancetab eller lignende indirekte eller afledte tab.

Falcks samlede erstatningsansvar begrænses til højst 5 mio. kr., hvor lovgivningen tillader det.

Skader, som du ønsker at gøre Falck ansvarlig for, skal hurtigst muligt anmeldes til Falck.

Force Majeure

I tilfælde af force majeure, herunder strejker, naturkatastrofer, ekstreme vejr- og vejforhold, krig, terrorisme, oprør og uroligheder, er Falck ikke ansvarlig for manglende assistance. Tilsvarende kan der ikke rejses krav mod Falck i anledning af manglende assistance i tilfælde af andre ekstraordinære begivenheder, som Falck ikke er herre over.

Service og produkter som ikke er omfattet af abonnementet

Udgifter til assistancer, der ikke er omfattet af abonnementet, skal du betale til Falck eller Falcks samarbejdspartner efter regning. Dette gælder eksempelvis din eventuelle egenbetaling m.v. som følge af forbrug/ anvendelse af ydelser udover det, der er forudsat i de specifikke abonnementsbetingelser. Prisen på ydelser, der ikke er omfattet af abonnementet, er da svarende til Falcks til enhver tid gældende tarifpris på de pågældende ydelser.

Hvis du ikke opfylder denne betalingsforpligtelse til Falck eller Falcks samarbejdspartner, er du afskåret fra at benytte abonnementet, indtil det skyldige beløb er betalt.

Bemærk:

Hvis du har krav på ydelser efter gældende love eller via dine forsikringer, er disse ydelser ikke dækket af abonnementet, medmindre andet fremgår af de specifikke abonnementsbetingelser. I tilfælde af tvivl vil du dog altid være dækket af abonnementet.