

Handelsbetingelser og abonnementsvilkår for privatkunder ved lån af **Tryghedsalarm til hjemmet GSM/PSTN** (Sidst revideret den 1. januar 2019)

Følgende handelsbetingelser og abonnementsvilkår som beskrives i denne tekst, fastsætter vilkårene for aftalen mellem dig som kunden (herefter "kunden") og CEKURA A/S (herefter "udbyder").

Kunden er den betalende privatperson. Kunden er ikke nødvendigvis også brugeren og da det er kunden, der indgår aftalen, er det også kunden, der skal sørge for, at nedenstående betingelser til hver en tid opfyldes. Det er en betingelse for indgåelse af aftale, at kunden er fyldt 18 år og har en dansk adresse.

Hvis du har spørgsmål er du velkommen til at kontakte udbyders Tryghedscenter på 32 31 60 50.

1. Abonnementsaftalen

- 1.1 Abonnementsaftalen vil fremover i denne tekst blive kaldt "aftalen".
- 1.2 Ingen rettigheder eller forpligtelser iht. aftalen eller dele heraf må overdrages til tredje person uden udbyders skriftlige samtykke. Hvis kunden låner produktet som er med i aftalen til anden part, er det fortsat kunden selv som hæfter for brugen af denne. Aftalen består af handelsbetingelser og abonnementsvilkår

2. Produkt og oprettelse

- 2.1 Produkt
 - 2.1.1 Ved abonnementsoprettelse låner kunde en af udbyders Tryghedsalarm til hjemmet GSM/PSTN mod et depositum til den af udbyders gældende prisliste. Således at kunden altid gør brug af produktet som tilslutning til udbyders Tryghedscenter.
 - 2.1.2 Det er obligatorisk for kunden i forbindelse med oprettelse af abonnement(er) at betale oprettelsesgebyr samt depositum, jf. udbyders gældende prisliste.
 - 2.1.3 Aktivt simkort medfølger Tryghedsalarm til hjemmet GSM til gratis benyttelse i den første måneds tid efter modtagelse af produktet. I denne periode har kunde mulighed for at skaffe eget simkort og indsætte dette i produktet. Kunde er ansvarlig for at meddele Ordregiver så snart nyt og eget simkort indsættes i enheden. Meddeles der ikke noget om dette fra kunden anser udbyder dette som accept for at kunden fortsætter med at benytte udbyders simkort og er indforstået

med, at der faktureres månedligt for simkortet jf. udbyders gældende prisliste.

- 2.1.4 Simkort fra udbyder er udelukkende til brug i de medfølgende Tryghedsalarm til hjemmet GSM. Såfremt kunden gør brug af simkortet til andet, hæfter kunden selv for disse udgifter og udbyder forbeholder sig ret til at opkræve dette beløb samt et administrationsgebyr.
- 2.1.5 Simkort skal opbevares på et sikkert sted. Såfremt simkortet mistes eller bliver stjålet, skal dette straks meddeles til udbyders Tryghedscenter, således dette kan blive spærret. Sker dette ikke hæfter kunden selv for eventuelt misbrug. Erstatnings simkort kan bestilles ved henvendelse til udbyder. Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr for dette.
- 2.1.6 Kunden har ret til at indsætte sit eget simkort og er dermed ikke forpligtet til at gøre brug af udbyders simkort.
- 2.1.7 Lån af Tryghedsalarm til hjemmet PSTN gør brug af kundes egen fastnetlinje.
- 2.1.8 Kunde kan til enhver tid kontakte udbyder og tilkøbe abonnementer og services til Tryghedsalarm til hjemmet GSM/PSTN hos udbyder.
- 2.1.9 Omkostninger forbundet med tilbehør, reservedele og batterier påhviler kunde selv.

3. Leveringsdatoer

- 3.1 Udbyder sender produktet med almindelig post. Forventet leveringstid er 2-5 hverdage.
- 3.2 Såfremt der forekommer længere leveringstider, kontaktes kunde af udbyder for nærmere information.

4. Fakturering

- 4.1 Kunde betaler for produktet via girokort som leveres til kunde sammen med produktet.
- 4.2 Betalingsfristen for produktet er netto 8 dage.
- 4.3 Abonnementer til valgte services bliver opkrævet månedligt forud. Forbrug udover det inkluderede i kundens abonnement og tilkøb af produkter og/eller services bliver sædvanligvis opkrævet månedligt bagud.
- 4.4 Hvis kunden er tilmeldt Betalingsservice fremsendes der ikke særskilt regning, idet det samlede regningsbeløb i stedet vil fremgå af kundens betalingserviceoversigt. Kunden er selv ansvarlig for, at betalingen foretages fra Betalingsservice.
- 4.5 Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et betalingsgebyr. Gebyrets størrelse kan ses i udbyders gældende prisliste.
- 4.6 Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et fakturagebyr såfremt kunden ikke er tilmeldt Betalingsservice. Gebyrets størrelse kan ses i udbyders gældende prisliste.
- 4.7 Aktuell prisliste kan altid findes på udbyderens hjemmeside på <http://www.cekura.dk/kunder>

- 4.8 Fremsendelse af fakturaer sker til den af kunden oplyste adresse. Det er derfor kundens ansvar at sørge for at udbyder har korrekt adresse.
- 4.9 Såfremt kunden har tilgodehavende hos udbyder, kan dette udbetales ved at kontakte udbyders Tryghedscenter, hvor registrerings- og kontonummer som pengene skal overføres til, skal oplyses.

5. Betaling

- 5.1 Betaling sker i danske kroner. Alle priser er påført moms.
- 5.2 Alle regninger skal betales senest på den angivne betalingsdato. Dette vil fremgå af den enkelte regning. Ved forsinket betaling af kundens regning er udbyder berettiget til at opkræve renter fra betalingsfristens udløb og indtil betaling sker, i henhold til Rentelovens bestemmelser.
- 5.3 Udbyder har endvidere i overensstemmelse med Rentelovens regler ret til at opkræve rykkergebyrer og inkassogebyr.
- 5.4 Manglende eller delvis betaling af den samlede regning et udtryk for misligholdelse af aftalen fra kundes side.
- 5.5 Udbyder forbeholder sig ret til helt eller delvist at spærre for alle ydelser og services forbundet med kundens abonnement og fakturere et genåbningsgebyr. Dette gebyr fremgår af prislister.
- 5.6 Såfremt kunden mener, at nogle omkostninger som er påført kundens konto, er fejlagtige eller ukorrekte, bedes kunden tage kontakt med udbyders Tryghedscenter med denne oplysning.

6. Overdragelse

- 6.1 Såfremt kunden ønsker at overdrage sin aftale til en anden person skal denne kontakte udbyderens Tryghedscenter.
- 6.2 Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr til den nye indehaver af aftalen ved overdragelse.
- 6.3 Kunden har ikke ret til at overdrage sin aftale indenfor bindingsperioden på 6 måneder, jfr. pkt. 11.1, og så længe kunden har ubetalte regninger.

7. Ansvarsbegrænsning

- 7.1 Udbyder er erstatningspligtig efter dansk rets almindelige regler. Udbyder kan kun gøres ansvarlig for skader eller tab, der direkte kan henføres til abonnementet eller varen omfattet af denne aftale. Udbyder er ikke ansvarlig over for kunden for driftstab, avancetab eller lignende indirekte eller afledte tab. I det omfang lovgivningen tillader det, begrænses udbyders samlede erstatningsansvar til det beløb, udbyder har modtaget i henhold til denne aftale. Skader, som du ønsker at gøre udbyder ansvarlig for, skal hurtigst muligt anmeldes til udbyder.
- 7.2 Udbyder er ikke ansvarlig for unladelser eller forsinkelser i opfyldelse af ydelser, hvis en sådan unladelse eller forsinkelse skyldes force majeure, herunder naturkatastrofer, ekstreme vejr- og vejforhold, krig, terrorisme, strejker, oprør, brande og uroligheder. Derudover kan udbyder ikke gøres ansvarlig for forhold, som falder uden for udbyders rimelige kontrol.

8. Justeringer af aftalen (varsling)

- 8.1 Udbyder kan løbende være nødt til at ændre aftalen. Sådanne ændringer vil blive varslet mindst 3 måneder før de træder i kraft. Kunden har ret til at opsige aftalen med 14 dages varsel i varslingsperioden, dvs. med virkning senest fra den dato, hvor ændringer træder i kraft. Hvis kunden fortsat benytter sig af abonnementet efter ikrafttrædelsesdatoen, vil udbyder betragte dette som en accept af ændringerne.
- 8.2 Ændringer til kunders aftale vil blive varslet pr mail, brev eller i forbindelse med fremsendelse af regning, herunder som tekst på betalingsoversigten, såfremt kunden er tilmeldt Betalingsservice.

9. Meddelelser og kundeinformationer

- 9.1 Udbyder forbeholder sig ret til at sende meddelelser til kunden vedrørende aftalen. Udbyder fremsender information, som omfatter bl.a. ordrebekræftelser, servicemeddelelser, betalingspåmindelser, rykkerbreve, inkassovarsling, meddelelser vedrørende aftalen, herunder varsling om ændringer af abonnementsvilkår og priser.
- 9.2 Meddelelser fremsendes enten pr. mail eller brev.
- 9.3 Ønsker kunden ikke at blive kontaktet af udbyder vedrørende eventuelle nye produkter, tilbud og øvrige tiltag, bedes dette meddelt udbyderen skriftligt. Kundeinformationer videregives eller sælges aldrig til tredjemand.
- 9.4 Som kunden har du pligt til at oplyse, såfremt der forekommer ændringer i dine kundeinformationer (f.eks. adresse eller nummerskift. Dette gør du ved at sende et brev (pr. post eller mail) til adressen på denne side, hvor du forklarer den ønskede ændring. Brevet skal udover ændringerne også indeholde kundenummer, navn og adresse. Udbyder vil herefter og inden for fem arbejdsdage bekræfte modtagelsen og informere om hvornår ændringerne vil træde i kraft. Udbyder skal gøres opmærksom på ændringerne senest 14 dage før, du ønsker, at ændringerne skal træde i kraft.
- 9.5 Som kunden har du desuden pligt til, at oplyse og opdatere udbyder om brugeren af udstyret. Dette gøres ved, at kontakte udbyder enten pr. post, mail, telefon eller via udstyret og oplyse os om ændringerne i brugeren af udstyret. Er udbyder ikke blevet informeret om eventuelle ændringer rettidigt kan udbyder ikke stilles til ansvar for eventuelle misforståelser og mangler.

10. Lukning og spærring af aftalen fra udbyders side

- 10.1 Abonnementet kan lukkes fra udbyders side hvis kunden gør sig skyldig i væsentligt aftalebrud:
- Vigtige oplysninger fra kunden til udbyder er ukorrekte/fejlagtige
 - Kunden betaler ikke udestående beløb trods påmindelser og advarsel om inkasso
- 10.2 Kunden har ingen ret til afgifts- eller abonnementsreduktion for den tid, abonnementet er lukket eller spærret.

11. Opsigelse og fortrydelsesret

Almindelig opsigelse

- 11.1 Abonnementer hos udbyder har en bindingsperiode på 6 måneder.
- 11.2 Hvis kunden ønsker at opsig sit abonnement indgået med udbyder, skal dette varsles ved skriftlig henvendelse senest en måned før det ønskes at skulle træde i kraft.
- 11.3 Det er udelukkende kunden selv der kan opsig abonnementet og ikke en eventuel anden bruger af abonnementet.
- 11.4 Hvis ikke andet er skriftligt aftalt kan abonnementet opsiges med et varsel på løbende måned plus en måned. Dog kan udbyder i de tilfælde som nævnes i punkt 10 ophæve aftalen uden varsel.
- 11.5 Når aftalen opsiges lukkes kundens abonnement. Eventuelle udeståender samt gebyrer skal kunden betale hurtigst muligt og senest den angivne betalingsdato. Kunden kan op til en måned efter endt aftale modtage slutopgørelse fra udbyder.

Fortrydelse

- 11.1 Udbyder yder 14 dages fortrydelsesret gældende fra den dag, kunden modtager produkt. Fortryder kunden aftalen skal vedkommende indenfor fortrydelsesfristen sende en skriftlig meddelelse til udbyder om, fortrydelsen af lån. Endvidere skal kunden inden for de 14 dage returnere produkt(er) til udbyders adresse, jf. pkt. 12.
- 11.2 Ved lån af Tryghedsalarm til hjemmet GSM/PSTN med tilknyttet abonnement løber fortrydelsesfristen fra kunden modtager produktet. I disse tilfælde kan kunden kun fortryde hele købet samlet, dvs. at kunden ikke kan fortryde enkelte produkter eller et abonnement for sig.
- 11.3 Hvis kunden gør brug af sin fortrydelsesret, refunderer udbyder alle betalinger modtaget fra kunden uden unødigt forsinkelse og senest 30 dage fra den dato, hvor udbyder har modtaget fortrydelsesmeddelelse. Udbyder kan dog tilbageholde tilbagebetalingen, indtil modtagelsen af Tryghedsalarm til hjemmet GSM/PSTN er i hænde hos udbyder, jf. pkt. 12.
- 11.4 Selv om kunden har taget et abonnement i brug inden for fortrydelsesfristen, vil kunden ikke blive opkrævet betaling herfor i tilfælde af udnyttelse af fortrydelsesretten. Kunden kan dog blive opkrævet for forbrug ud over det, der er inkluderet i abonnementet, ligesom kunden kan blive opkrævet abonnement for de dage, den har anvendt abonnementet.

12. Returnering af produkter ved udnyttelse af fortrydelsesretten

- 12.1 Returneres Tryghedsalarm til hjemmet GSM/PSTN ikke rettidigt dvs. indenfor 14 dage efter modtagelse, antages det at kunden har trukket sin fortrydelse tilbage.
- 12.2 Omkostninger for returnering af produkterne påhviler kunden selv.
- 12.3 Der kan refunderes op til det fulde depositum beroende på produktets tilstand og funktionalitet og om alle tilhørende dele til produktet er returneret.
- 12.4 Tilbagebetaling af depositum sker senest 60 dage efter modtagelse af produktet.

13. Brug i udlandet

- 13.1 Udbyder yder kun fuld service i Danmark.
- 13.2 Ved brugen af service i udlandet, yder udbyder udelukkende servicen som omhandler tryghedssamtaler, påmindelser samt formidler information til kontaktpersoner ved behov.
- 13.3 Brug af udbyders simkort i udlandet faktureres separat jf. gældende udlandstakster. Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et administrationsgebyr.

14. Abonnementstyper

- 14.1 Udbyder tilbyder fire forskellige abonnementstyper til Tryghedsalarm til hjemmet GSM/PSTN:
- **Min Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet døgnadgang til Tryghedscentret. Der opkræves derudover pr. alarmopkald jf. udbyders gældende prisliste (se yderligere under pkt. 14.3)
 - **Basis Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet døgnadgang til Tryghedscenteret, ét alarmopkald pr. måned. Der opkræves derudover pr. alarmopkald jf. udbyders gældende prisliste (se yderligere under pkt. 14.3)
 - **Udvidet Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet døgnadgang til Tryghedscenteret, tre alarmopkald pr. måned. Der opkræves derudover pr. alarmopkald jf. udbyders gældende prisliste (se yderligere under pkt. 14.3)
 - **Fuld Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet døgnadgang til Tryghedscenteret, ubegrænset antal alarmopkald pr. måned, Tryghedssamtaler, Tryghedsopkald, påmindelser.
- 14.2 Udbyder tilbyder fire forskellige tillægsydelser til Tryghedsalarm til hjemmet GSM/PSTN:
- *Løfteservice* (kan tilkøbes til abonnementerne Udvidet Tryghed og Fuld Tryghed).
 - *Tryghedssamtaler* (kan tilkøbes til alle abonnementer, men er dog inkluderet i Fuld Tryghed uden ekstra beregning)
 - *Tryghedsopkald* (kan tilkøbes til alle abonnementer, men er dog inkluderet i Fuld Tryghed uden ekstra beregning)
 - *Påmindelser* (kan tilkøbes til alle abonnementer, men er dog inkluderet i Fuld Tryghed uden ekstra beregning)
- 14.3 Såfremt kunden gør brug af mere end det inkluderede i kundens abonnement opkræves disse ekstra services og ydelser jf. udbyders gældende prisliste.
- 14.4 Opjustering af kundernes abonnementstype sker omkostningsfrit.
- 14.5 Ved kundens ønske om nedgradering i abonnementstype forbeholder udbyder sig ret til at opkræve et administrationsgebyr for ændringen jf. udbyders gældende prisliste.

14.6 Kunden har ikke ret til nedgradering i sin abonnementsstype indenfor bindingsperioden på 6 måneder, jfr. pkt. 11.1.

15. Fejl retning og reparation

- 15.1 Alle henvendelser vedr. fejl retning og reparation af kundes lånte CEKURA GO fra udbyder skal foretages ved at kontakte udbyders Tryghedscenter.
- 15.2 Udbyder modtager ikke pakker pr. efterkrav. Forsendelsesomkostninger påhviler kunde selv.
- 15.3 Udbyder bestræber sig på at håndtere alle reparationssager inden for 14 dage inklusiv forsendelse.
- 15.4 Udbyder er forpligtet til at påbegynde reparation og fejl retning snarest. Udbyder er derudover også forpligtet til at tilbyde kunde et erstatningsprodukt til kunde mod et nyt depositum.
- 15.5 Såfremt fejlen på produktet påhviler fejl håndtering eller misbrug fra kundes side bortfalder kundes ret til tilbagebetaling af depositum.

16. Persondataoplysninger

- 16.1 Udbyder følger både den nationale persondatalovgivning samt de nye EU-regler om beskyttelse af personoplysninger.
- 16.2 I forbindelse med, at der oprettes et abonnement hos udbyder, registrerer vi følgende oplysninger om:
 - Betaleren: navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse
 - Brugeren: navn, CPR, adresse, telefonnummer, e-mailadresse, helbredsoplysninger, kontakt personoplysninger.

Helbredsoplysninger og kontaktpersonoplysninger er ikke obligatoriske og det er op til kunden selv, hvor meget og hvad vedkommende ønsker at oplyse til udbyder.

Udbyder indsamler ovenstående oplysninger om kunden og bruger for at kunne:

- Sende de fysiske varer der følger med bestillingen af produkter og abonnementer.
 - Sende informationer om abonnementet, ændringer i abonnementsbetingelser og lignende til kunden.
 - Svare på forespørgsler eller anmodninger fra kunde.
 - Hjælpe og yde brugeren den bedst tænkelige service.
- 16.3 Udbyder indsamler kun oplysninger, som kunden selv giver og behandler dem udelukkende efter instrukser fra kunden. På den måde ved kunden præcist, hvilke oplysninger udbyder registrerer og hvorfor. Alle oplysninger indsamles via en krypteret forbindelse og kan kun ses af udbyder.
 - 16.4 Oplysningerne sælges på ingen måde til tredjemand og de bliver opbevaret sikkert på udbyders' interne database.
 - 16.5 Som kunden hos udbyder har kunden pligt til at informere udbyder, hvis der sker ændringer i de personoplysninger, der er registreret hos udbyder (ændringer kan for eksempel være i tilfælde af flytning, ændrede helbredsforhold, kontaktdata og

så videre). Dette gælder for både kunden- og brugeroplysninger. Kunden bedes i så fald kontakte udbyder enten telefonisk eller skriftligt hurtigst muligt via udbyders kontaktoplysninger på denne side, så udbyder kan registrere ændringerne.

- 16.6 Kunden har altid ret til indsigt i de registrerede oplysninger; ret til at gøre indsigelse mod registreringen samt ret til sletning af oplysninger om sig selv.
- 16.7 Udbyder gemmer kundens oplysninger så længe, kunden har et abonnement hos udbyder og maksimum 2 måneder efter opsigelse af abonnementet.
- 16.8 Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på www.cekura.dk, ligesom kunden ved henvendelse til udbyders kundeservice kan få fremsendt politikken.

17. Rettigheder

- 17.1 Alle rettigheder tilhører udbyder og partnere som udbyder har aftaler med
- 17.2 Varemærket og andre logotyper, kendetegn, billeder mv. tilhører udbyder eller udbyders samarbejdspartnere

18. Tvister og klager

- 18.1 I tilfælde af uoverensstemmelse omkring aftalen, kan kunden klage til udbyders Tryghedscenter på 32 31 60 50. Såfremt en uoverensstemmelse med udbyder ikke bliver løst til kundens tilfredshed, kan klage indgives til Kundeservicechefen der er klageansvarlig. Henvendelse sker til CEKURA A/S, Amagerbrogade 41, 1., 2300 København S eller mail@cekura.dk
- 18.2 Klager over udbyder kan også indbringes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Såfremt kunden har spørgsmål vedr. ovenstående handelsbetingelser, abonnementsvilkår eller udbyders brug af kundens personlige oplysninger, er kunden velkommen til at kontakte udbyder.