Handelsbetingelser og abonnementsvilkår for privatkunder.
(Sidst revideret den 02. januar 2026)

Følgende handelsbetingelser og abonnementsvilkår som beskrives i nærværende skrivelse, fastsætter vilkårene for aftalen mellem dig som kunde (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, har en dansk adresse og en e-mail adresse.

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte udbyder pr. mail: mail@cekura.dk eller pr. telefon.

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.
Aftalen består af handelsbetingelser og abonnementsvilkår

2. Produkt og oprettelse

2.1 Et produkt refererer til udbyders standardprodukter, som fx, men ikke begrænset hertil, nødkald, personlig alarm, GPS-alarm, faldalarm med flere, der medfølger ved abonnementsoprettelse som kunde hos udbyder. Kunde kan således gøre brug af produktet i henhold til valgte abonnementspakke.

2.2 Der kan forekomme oprettelsesgebyrer m.v. som parterne aftaler indbyrdes når man oprettes som kunde hos udbyder. Disse afregnes jf. udbyders til enhver tid gældende prisliste.

2.3 Produktet købes af kunden ved oprettelse. Type og pris af produkt vil tydeligt fremgå af ordrebekræftelsen fremsendt af udbyder umiddelbart efter oprettelse.

2.4 Aktivt simkort medfølger sammen med hvert produkt og er inkluderet i abonnementspakken ved brug i Danmark.

2.5 Simkortet fra udbyder er udelukkende til brug i det produkt det er forudinstalleret i, ved oprettelse som kunde hos udbyder. Såfremt kunden gør brug af simkortet i andre enheder eller udenfor Danmark, hæfter kunden selv for disse udgifter, og udbyder forbeholder sig ret til at opkræve dette beløb samt et administrationsgebyr.

2.6 Simkortet skal opbevares på et sikkert sted. Såfremt simkortet mistes eller bliver stjålet, skal dette straks meddeles til udbyder, således at simkortet kan spærres. Kunden hæfter selv for eventuelt misbrug, roaming mv. Erstatningssimkort kan bestilles ved henvendelse til udbyder. Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr for dette.

2.7 Kunde har ikke ret til at indsætte sit eget simkort i produktet og er dermed forpligtet til at gøre brug af udbyders simkort.

2.8 Kunde kan til enhver tid kontakte udbyder og tilkøbe tilbehør til standardproduktet. Omkostninger forbundet med køb af tilbehør, reservedele og batterier til standardproduktet påhviler kunde selv.

3. Levering

3.1 Leveringsdatoer afhænger af det valgte produkt. Forventet leveringstid kan nærmere oplyses ved kontakt til udbyder.

3.2 Udbyder fremsender udelukkende produkter. Udbyder foretager ikke fysisk installation hos kunder.

4. Fakturering

4.1 Kunde opkræves månedligt for alle abonnementer og services, uanset hvornår kunde tager produktet i brug, og som leveres i henhold til denne aftale. En abonnementsperiode er tilsvarende en kalendermåned. Alle abonnementer til valgte services vil blive opkrævet forud. Forbrug udover det inkluderede i kundes abonnement og tilkøb af tilbehør bliver sædvanligvis opkrævet månedligt bagud.

4.2 Kunde er selv ansvarlig for, at betalingen foretages rettidigt, og der er tilstrækkeligt med midler på kortet, såfremt kunde er tilmeldt automatisk kortbetaling via udbyders webshop.

4.3 Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et faktura- eller betalingsgebyr såfremt kunde ikke er tilmeldt automatisk kortbetaling via udbyders webshop. Gebyrets størrelse kan ses i udbyders gældende prisliste.

4.4 Fremsendelse af faktura sker til den af kunden oplyste adresse. Det er derfor kundes ansvar at sørge for at udbyder har korrekt information til levering af faktura.

4.5 Hvis kunden er tilmeldt Betalingsservice, fremsendes der ikke særskilt regning på abonnementer og services, idet det samlede regningsbeløb i stedet vil fremgå af kundens betalingsserviceoversigt. Kunden er selv ansvarlig for, at betalingen foretages af Betalingsservice.

4.6 Såfremt kunden er tilmeldt betaling med betalingskort via udbyders webshop, fremsendes der ikke særskilt regning for abonnementer og services, da det samlede regningsbeløb fremgår af ordrebekræftelsen, sendt pr. mail fra udbyders webshop.

4.7 Aktuel prisliste kan altid findes på udbyderens hjemmeside.

4.8 Såfremt kunden har tilgodehavende hos udbyder, kan dette udbetales ved at kontakte udbyder direkte og oplyse om registrerings- og kontonummer som pengene skal overføres til.

5. Betaling

5.1 Betaling sker i danske kroner. Alle priser er påført moms for privatkunder.

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 er et udtryk for misligholdelse af aftalen af kunde.

5.5 Udbyder forbeholder sig ret til helt eller delvist at spærre for abonnementer og services samt fakturere et genåbningsgebyr.

5.6 Såfremt kunde mener, at nogle omkostninger som er påført kundens konto, er fejlagtige eller ukorrekte, bedes kunden tage kontakt til udbyder.

6. Overdragelse

6.1 Såfremt kunden ønsker at overdrage sin aftale til en anden person skal denne kontakte udbyder.

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, og så længe kunde 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 produktet 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 ønskes at gøre udbyder ansvarlig for, skal hurtigst muligt anmeldes til udbyder.

7.2 Udbyder er ikke ansvarlig for undladelser eller forsinkelser i opfyldelse af services, hvis en sådan undladelse eller forsinkelse skyldes force majeure, herunder naturkatastrofer, ekstreme vejr og vejrforhold, 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

8.1 Udbyder kan løbende være nødt til at ændre aftalen. Sådanne ændringer vil blive varslet 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 kundes aftale vil blive varslet enten pr. mail, brev eller i forbindelse med fremsendelse pr. regning, herunder tekst på fakturaen eller en evt. betalingsoversigt.

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.

9.4 Kundeinformationer videregives eller sælges aldrig til tredjemand.

9.5 Kunde har pligt til at oplyse udbyder, såfremt der forekommer ændringer i dine kundeinformationer (f.eks. adresse eller nummerskift) ved at sende et brev (pr. post eller mail) til udbyder, hvor du forklarer om den ønskede ændring. Brevet skal udover ændringerne også indeholde kundenummer, navn og adresse. Udbyder vil herefter og indenfor 5 hverdage bekræfte modtagelsen og informere om hvornår ændringerne vil træde i kraft. Udbyder skal gøres opmærksom på ændringerne senest 14 dage før, kunde ønsker, at ændringerne skal træde i kraft.

9.6 Som kunde har du desuden pligt til at oplyse og opdatere udbyder om brugeren af produktet og servicen, herunder forholdsordrer. Dette gøres ved, at kontakte udbyder enten pr. post, mail, telefon eller via produktet og oplyse udbyder om ændringen i brugeren af produktet og servicen. Er udbyder ikke blevet informeret om eventuelle ændringer rettidigt, kan udbyder ikke stilles til ansvar for eventuelle misforståelser og mangler.

10. Misligholdelse og udbyders spærring af tjeneste og aftalen

10.1 Ved din væsentlige misligholdelse af Aftalen er udbyder berettiget til med øjeblikkelig virkning:

- At begrænse eller spærre for abonnementer under aftalen. Ved væsentlig misligholdelse beskrevet i punkt 10.2 kan samtlige Abonnementer
  begrænses eller spærres.
- At ophæve Aftalen og foretage en restopkrævning af dig for Abonnementerne.

10.2. Følgende forhold skal blandt andet anses som væsentlig misligholdelse af Aftalen:

a. Du undlader at betale regning efter modtagelse af rykkerskrivelse.
b. Du misligholder forpligtelserne i punkt 2.
c. Du chikanerer udbyder eller udbyders medarbejdere.

d. Du giver urigtige oplysninger ved indgåelse af Aftalen eller orienterer efterfølgende ikke udbyder om ændringer af disse oplysninger.
e. Du anvender Ydelserne til erhvervsmæssig brug

10.3 Kunde har ingen ret til afgifts- eller abonnementsreduktion for den tid, abonnementet er lukket eller spærret.

11. Opsigelse

11.1 Aftalen har 6 måneders bindingsperiode udover almindeligt opsigelsesvarsel angivet i pkt.11.4.

11.2 Hvis kunde ønsker at opsige sit abonnementet indgået med udbyder, skal dette varsles ved skriftlig henvendelse senest løbende måned plus en måned før det ønskes at skulle træde i kraft.

11.3 Det er udelukkende kunde selv, som kan opsige aftalen og ikke en eventuel anden bruger af abonnementet og produktet.

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 aftalen pkt. 10 ophæve aftalen uden varsel.

11.5 Når aftalen opsiges, lukkes kundes abonnement herunder simkortet tilhørende udbyder. Eventuelle udestående samt gebyrer skal kunde betale hurtigst muligt og senest den angivne betalingsdato

11.6 Er kunde i restance skal betalingsforholdet bringes ajour forud for evt. opsigelse. Med andre ord, er det ikke muligt for kunde at opsige aftalen, så længe kunde er i restance.

12. Returnering ved ophør af kundeforhold

12.2 Produkter er købt hos udbyder og skal ikke returneres ved ophør af kundeforhold.

13. Fortrydelse

13.1 Udbyder yder 14 dages fortrydelsesret gældende fra den dag, kunde modtager produktet fra udbyder i forbindelse med indgåelse af nærværende aftale. Fortryder kunden købet skal vedkommende inden de 14 dages fortrydelsesret udløbet, sende skriftlig meddelelse til udbyder, om fortrydelsen af købet. Endvidere skal kunde inden for de 14 dage returnere produkter og evt. tilbehør. Produkter og tilbehør skal returneres i original emballage til udbyders adresse. Omkostninger i forbindelse med returnering påhviler kunde selv. Returneres produkt og evt. tilbehør ikke rettidigt, antages det at kunde har trukket sin fortrydelse tilbage og evt. bindingsperiode gør sig gældende.

13.2 Kunde kan kun fortryde hele aftalen samlet, dvs. kunde kan ikke fortryde enkelte produkter eller et abonnement for sig.

13.3 Selv om kunde har taget et abonnement i brug indenfor fortrydelsesfristen, vil kunde ikke blive opkrævet for forbrug herfor i tilfælde af udnyttelse af fortrydelsesretten. Kunde kan dog blive opkrævet for forbrug ud over det, som er inkluderet i abonnementet, ligesom kunde kan blive opkrævet abonnement for de dage dette er blevet anvendt inden fortrydelsen.

13.4 Kunden hæfter kun for eventuel forringelse af produktets værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå produktets art, egenskaber og den måde, det fungerer på. Med andre ord kan kunden prøve produktet på samme måde, som hvis kunden prøvede det i en fysisk butik, men kunden må ikke tage det i egentlig brug.

13.5 Hvis produktet er prøvet udover hvad der er beskrevet i pkt. 12.4, betragtes det som brugt, hvilket betyder, at kunden ved fortrydelse af købet kun får en del, eller intet af købsbeløbet tilbage, afhængig af produktets handelsmæssige værdi.

13.6 Hvis kunde gør brug af sin fortrydelsesret, refunderer udbyder alle betalinger modtaget fra kunde uden unødig forsinkelse og senest 30 dage fra den dato, hvor udbyder har modtaget fortrydelsesmeddelelse. Udbyder kan dog tilbageholde tilbagebetalingen, indtil modtagelsen af produktet og evt. tilbehør er i hænde hos udbyder.

14. Brug i udlandet

14.1 Udbyder yder kun service i Danmark og standardprodukt indeholdende udbyders simkort må ikke tages med til udlandet og ej heller bruges i udlandet.

14.2 Skulle der forekomme et ønske om, at tage udbyders produkt i brug uden for ovennævnte område er dette muligt, såfremt der på forhånd er indgået en speciel aftale med udbyder herom. Tages produktet i brug udenfor ovennævnte område uden forud indgået aftale med udbyder, forbeholder udbyder sig ret til at opkræve kunde et administrationsgebyr samt omkostninger forbundet med brugen af simkort i udlandet. Er produktet anvendt udenfor ovennævnte område med accept hertil på forhånd opkræves kun for brugen af simkortet i udlandet.

14.3 For gældende priser på brug af simkort i udlandet tages kontakt til udbyder,

15. Abonnementstyper

15.1 Udbyder tilbyder tre forskellige abonnementstyper på produkter:

Begrænset abonnement: i prisen er inkluderet op til 2 kontaktpersoner, som vil modtage alarmer ved aktivering af alarmknap på produkt eller tilkoblet tilbehør (bemærk telefonsvareren skal være deaktiveret). Derudover er inkluderet simkort.

Standard abonnement: i prisen er inkluderet døgnadgang til udbyders vagtcentral samt to henvendelser/alarmhåndteringer (ekskl. test og fejl) pr. måned. Derudover er simkort.

Individuelt abonnement: i prisen er inkluderet døgnadgang til udbyders vagtcentral samt ubegrænset henvendelser/alarmhåndteringer pr. md. Der er mulighed for at individualisere løsningen, hvilket blandt andet indebærer muligheden for:

- op til 2 kontaktpersoner som første modtagere af alarmer ved aktivering af alarmknap (bemærk telefonsvareren skal være deaktiveret) på produkt eller tilkoblet tilbehør før vagtcentralen.

- batterivarslinger pr SMS eller opkald.
- Tryghedssamtaler, tryghedsopkald, påmindelser (efter nærmere aftale med udbyder, dog maks 1. pr. dag).
- Løfteservice (efter nærmere med udbyder, se nærmere vilkår for denne service under afsnit 16)

Derudover er inkluderet teknisk overvågning og simkort.

Abonnementet inkluderer ligeledes 20% rabat på tilbehørsprodukter samt ingen betalings-, faktura- og forsendelsesgebyrer i hele aftaleperioden.

15.2 Såfremt kunde gør brug af mere end det inkluderede i kundens abonnement opkræves disse ekstra services og ydelser jf. udbyders gældende prisliste.

15.3 Opjustering af kundes abonnementstype sker omkostningsfrit.

15.4 Ved kundes ønske om nedgradering i abonnementstype, forbeholder udbyder sig ret til at opkræve et administrationsgebyr for ændringen jf. udbyders gældende prisliste.

15.5 Kunden har ikke ret til nedgradering i sin abonnementstype indenfor bindingsperioden.

16. Løfteservice

16.1 Tilvalg af løfteservice kan ske i forbindelse med oprettelse eller senere i kundeforholdet når kunde har abonnement af typen individuel og bor i det område i Danmark hvor udbyder tilbyder løfteservice.

16.2 Når udbyders vagtcentral vurderer, at kunde har behov for hjælp i forbindelse med eksempelvis et fald i hjemmet, bliver der omgående sendt løfteservice til adressen i tilfælde hvor anden hjælp ikke er mulig til kunde.

16.3 Når udbyders løfteservice har modtaget opgaven, køres der straks mod kunde og ankommer hurtigst muligt under trafik- og vejrforholdene på pågældende tidspunkt.

16.4 Løfteservice kørsler opkræves separat til kunde jf. gældende prisliste. Med 1.399 kr. pr. udkørsel inkl. 30 min på lokation, herefter opkræves kr. 449 kr. pr. påbegyndt 30 min.

17. Fejlretning og reparation

17.1 Alle henvendelser vedr. fejlretning og reparation af kundes købte standardprodukt fra udbyder skal foretages ved at kontakte udbyder.

17.2 Udbyder modtager ikke pakker pr. efterkrav. Forsendelsesomkostninger påhviler kunde selv med mindre andet er aftalt med udbyder.

17.3 Udbyder er forpligtet til at påbegynde reparation og fejlretning snarest.

17.4 Såfremt fejlen på produktet påhviler fejlhåndtering eller misbrug fra kundes side, forbeholder udbyder sig ret til at opkræve for omkostning for udbedring, dette aftales forud med kunde.

17.5 Udbyder stiller låneenhed til rådighed i forbindelse med fejlretning og reparation, omkostninger for fremsendelse og returnering af denne påhviler kunde selv som udgangspunkt, med mindre det er erstatningssag.

17.6 Såfremt kunde ikke returnerer det lånte produkt senest 14 dage efter modtagelse af det fejlrettede eller reparerede standardprodukt forbeholder udbyder sig ret til at opkræve for restværdi af den lånte enhed.

17.7 Låneenheder kan godt være af en anden type end den kunde har til reparation/fejlretning, dog med basisfunktioner der gør at service opretholdes i låneperioden.

17.8 Abonnementsydelsen fortsætter som udgangspunkt uændret i forbindelse med reparation/fejlretning. Abonnementet sættes derfor ikke i bero, og der ydes som udgangspunkt ikke forholdsmæssigt afslag eller tilbagebetaling for perioden. Dette gælder dog ikke i det omfang, som købeloven, eller anden ufravigelig forbrugerbeskyttelseslovgivning, måtte give kunden ret til.

17.9 Vi bestræber os på at udbedre eventuelle fejl hurtigst muligt og vil, hvor det er muligt og rimeligt, tilbyde en midlertidig løsning, herunder en låneenhed, med henblik på at begrænse eventuelle gener for kunden.

18. Reklamation

18.1 Købelovens mangelsregler kan finde anvendelse.

18.2 Det betyder bl.a. at du som forbruger har 2 års reklamationsret fra modtagelse af produktet efter købeloven.

18.3 Når du modtager produktet, anbefaler vi, at du hurtigst muligt tjekker, om den svarer til ordrebekræftelsen, om produktet er blevet beskadiget under transporten, og om der er fejl eller mangler ved produktet.

18.4 Alle henvendelser vedr. reklamation skal gøres ved at kontakte udbyder direkte.

18.5 For at kunne få ombyttet, repareret, penge retur eller afslag i prisen skal reklamationen være berettiget, og at manglen ikke er opstået som følge af fejlagtig brug af produktet eller anden skadeforvoldende adfærd.

18.6 Du skal reklamere indenfor ”rimelig tid” efter, at du har opdaget manglen ved produktet.

18.7 Er reklamationen berettiget kan udbyder fremsende en returlabel fra GLS pr. mail.

19. Personoplysninger

19.1 Udbyder følger både den nationale persondatalovgivning samt de nye EU-regler om beskyttelse af personoplysninger.

19.2 I forbindelse med, at der oprettes et abonnement hos udbyder, registrerer udbyder følgende oplysninger om:

- Betaleren: navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse
- Brugeren: navn, CPR, adresse, telefonnummer, e-mailadresse, helbredsoplysninger, kontaktpersonoplysninger.

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.

19.3 Udbyder indsamler kun oplysninger, som kunden selv giver og behandler dem udelukkende efter instrukser fra kunden. På den måde ved kunden præcis hvilke oplysninger udbyder registrerer, og hvorfor. Alle oplysninger indsamles via en krypteret forbindelse og kan kun ses af udbyder.

19.4 Oplysningerne sælges på ingen måde til tredjemand og de bliver opbevaret sikkert på udbyders' interne database.

19.5 Som kunde 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 kunde- 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.

19.6 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.

19.7 Udbyder gemmer kundens oplysninger så længe, kunden har et abonnement hos udbyder og op til 5 år efter opsigelse af abonnementet.

19.8 Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på udbyders hjemmeside.

20. Rettigheder

20.1 Alle rettigheder tilhører udbyder og partnere som udbyder har aftaler med.

20.2 Varemærket og andre logotyper, kendetegn, billeder mv. tilhører udbyder eller udbyders samarbejdspartnere.

21. Tvister og klager

21.1 I tilfælde af uoverensstemmelse omkring Aftalen, kan kunde klage til udbyder på mail: mail@cekura.dk eller via telefon. Såfremt en uoverensstemmelse med udbyder ikke bliver løst til kundes tilfredshed, kan klage indgives til den Administrerende Direktør der er klageansvarlig. Henvendelse sker til CEKURA A/S, Amagerbrogade 41, 1., 2300 København S eller mail@cekura.dk

21.2 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.