

Handelsbetingelser og abonnementsvilkår for privatkunder, 2018

(Sidst revideret den 24. maj 2018)

Følgende handelsbetingelser og abonnementsvilkår som beskrives i denne tekst 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 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 forpligtigelser iht. aftalen eller dele heraf må overdrages til tredje person uden udbyders skriftlige samtykke. Hvis kunde låner produktet som følger med aftalen til anden part, er det fortsat kunden selv som hæfter for brugen af denne.

Aftalen består af handelsbetingelser og abonnementsvilkår

2. Produkter og oprettelse

- 2.1 Standardprodukter
 - 2.1.1 Standardprodukt refererer til udbyders produkter, Tryghedsalarm til hjemmet og farten, der medfølger ved abonnementsoprettelse som kunde hos udbyder. Således at kunde gør brug af standardproduktet som tilslutning til udbyders Tryghedscenter.
 - 2.1.2 Det er obligatorisk for kunde i forbindelse med oprettelse af abonnement(er) med standardprodukt at betale oprettelsesgebyr samt depositum, jf. udbyders gældende prisliste.
 - 2.1.3 Aktivt simkort medfølger standardprodukt, Tryghedsalarm til hjemmet GSM og Tryghedsalarm til farten, ved oprettelse af indeværende aftale med udbyder. Simkortene tilhører udbyder.
 - 2.1.4 Simkortet er udelukkende til brug i de medfølgende standardprodukter fra udbyder. Såfremt kunde gør brug af simkortet til anden brug hæfter kunde 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 kunde selv for eventuelt misbrug. Erstatnings simkort kan bestilles ved henvendelse til udbyder. Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr for dette.

2.2 Aktiveringskort

- 2.2.1 Aktiveringskort refererer til abonnementsoprettelse som kunde hos udbyder og hvor kunde selv aktivere fremsendt kort online og gør brug af egen mobiltelefon som tilslutning til udbyders Tryghedscenter
- 2.2.2 Aktiveringskortene indeholder en sekscifret kode på bagsiden, som skal indtastes på udbyderens hjemmeside på <http://www.cekura.dk/aktivering>, for at aktivere tilslutning brugerens mobiltelefon med alarmknap til udbyderens Tryghedscenter.
- 2.2.3 Det er obligatorisk for kunde i forbindelse med oprettelse af abonnement(er) at betale oprettelsesgebyr, jf. udbyders gældende prisliste.
- 2.2.4 Såfremt aktiveringskortet mistes eller bliver stjålet, skal dette straks meddeles til udbyders Tryghedscenter, således dette kan blive spærret. Erstatningskort kan bestilles ved henvendelse til udbyder. Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr for dette. Sker dette ikke hæfter kunde selv for eventuelt misbrug.

3. Leveringsdatoer

- 3.1 Leveringsdatoer afhænger af det pågældende produkt. Forventet leveringstid kan oplyses ved henvendelse til udbyders Tryghedscenter.

4. Fakturering

- 4.1 Kunde vil blive opkrævet månedligt forud for alle ydelser, der leveres i henhold til denne aftale. En abonnementsperiode er tilsvarende en kalendermåned. Alle abonnementer til valgte services bliver opkrævet forud. Forbrug udover det inkluderede i kundens abonnement og tilkøb af produkter bliver sædvanligvis opkrævet månedligt bagud.
- 4.2 Som privatkunde vil du modtage en regning der er opdelt tydeligt i hvilken type betaling det enkelte omhandler.
- 4.3 Hvis du er tilmeldt Betalingservice fremsendes ikke særskilt regning, idet det samlede regningsbeløb i stedet vil fremgå af din betalingserviceoversigt. Kunde er selv ansvarlig for, at betalingen foretages fra Betalingservice.
- 4.4 Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et betalingsgebyr såfremt kunde ikke er tilmeldt

Betalingservice. Gebyrets størrelse kan ses i udbyders gælde prislister.

- 4.5 Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et fakturagebyr såfremt kunde ikke er tilmeldt Betalingservice. Gebyrets størrelse kan ses i udbyders gældende prislister.
- 4.6 Aktuell prislister kan altid findes på udbyderens hjemmeside på <http://www.cekura.dk/kunderFremsendelse> af faktura sker til den af kunden oplyste adresse. Det er derfor kundes ansvar at sørge for at udbyder har korrekt adresse og regningen sendes til korrekt adresse.
- 4.7 Såfremt kunde 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 kundes 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 aftalen.
- 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 kunde mener, at nogle omkostninger er påført kundens konto, er fejlagtige eller ukorrekte, bedes kunde 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. Kunde 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 kunde er tilmeldt Betalingservice.

9. Meddelelser og kundeinformationer

- 9.1 Udbyder forbeholder sig ret til at sende meddelelser til kunde 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 kunde 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 kunde 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 kunde 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 kunde til udbyder er ukorrekte/fejlagtige
 - Kunde betaler ikke udestående beløb trods påmindelser og advarsel om inkasso
- 10.2 Kunde har ingen ret til afgifts- eller abonnementsreduktion for den tid, abonnementet er lukket eller spærret.

11. Opsigelse og fortrydelsesret

Almindelig opsigelse

- 11.1 Aftalen har en bindingsperiode på 6 måneder
- 11.2 Hvis kunde ønsker at opsiges 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 kunde selv der kan opsiges 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 kunde betale hurtigst muligt og senest den angivne betalingsdato. Bemærk, at kunde op til en måned efter endt aftale kan modtage slutopgørelse fra udbyder.

Fortrydelse

- 11.6 Udbyder yder 14 dages fortrydelsesret gældende fra den dag, kunden modtager produkter købt hos udbyder i forbindelse med indgåelse af indeværende aftale. Fortryder kunden købet skal vedkommende inden de 14 dages fortrydelsesret udløber, sende en skriftlig meddelelse til udbyder om, fortrydelsen af købet. Endvidere skal kunde inden for de 14 dage returnere produkt(er). Produkt(erne) skal returneres i original og uåbnet emballage til udbyders adresse. Omkostninger i forbindelse med returnering påhviler kunde selv. Returneres varen ikke rettidigt, antages det at kunde har trukket sin fortrydelse tilbage og de 6 måneders bindingsperiode gør sig gældende.

12. Returnering af produkter ved aftalens ophør (gælder ikke aktiveringskort)

- 12.1 Senest 14 dage efter kundens abonnement hos udbyder er ophørt, skal Tryghedsalarm til hjemmet og farten og som der er betalt depositum for, være udbyder i hænde, ellers bortfalder muligheden for at få refunderet det betalte depositum.
- 12.2 Omkostninger for returnering af produkterne påhviler kunde 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 (gælder ikke aktiveringskort)

- 13.1 Standardprodukter der følger med ved indgåelse af indeværende aftale kan bruges frit i Danmark.
- 13.2 Skulle der forekomme et ønske om, at tage udbyders udstyr (standardprodukter) i brug uden for ovennævnte område er dette muligt, såfremt der på forhånd er indgået en speciel aftale med udbyder herom. Tages udstyret i brug uden for ovennævnte område uden forud indgået speciel aftale med udbyder forbeholder udbyder sig ret til at opkræve kunde et administrationsgebyr samt omkostninger på roaming takster. Er udbyder meddelt om det på forhånd opkræves kun roaming takster. Kunde afholder dermed slev udgifter ved brugen af produktet uden for ovennævnte område.
- 13.3 For gældende priser på roaming takster bedes kunde rette henvendelse til udbyders Tryghedscenter.

14. Abonnementstyper

- 14.1 Udbyder tilbyder tre forskellige abonnementstyper på standardprodukter:
- **Basis Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet døgnadgang til Tryghedscenteret, én alarm pr. måned, to kontaktpersoner, som udbyder kan kontakte ved behov
 - **Udvidet Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet døgnadgang til Tryghedscenteret, tre alarmer pr. måned, påmindelser, fem kontaktpersoner, som udbyder kan kontakte ved behov, teknisk support.
 - **Fuld Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet døgnadgang til Tryghedscenteret, ubegrænset antal alarmer pr. måned, påmindelser, ubegrænset kontaktpersoner der kan kontaktes ved behov, Tryghedssamtaler, Tryghedsopkald, teknisk overvågning af produkt og hele husstanden kan gøre brug af produkt og service.
- 14.2 Udbyder tilbyder fire forskellige abonnementstyper på aktiveringskort:
- **Min Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet døgnadgang til Tryghedscenteret, 2 kontaktpersoner, som udbyder kan kontakte ved behov og én bruger. Der opkræves 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, to kontaktpersoner, som udbyder kan kontakte ved behov, og én bruger.
 - **Udvidet Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet døgnadgang til Tryghedscenteret, tre alarmopkald pr. måned, Tryghedssamtaler, fem kontaktpersoner, som udbyder kan kontakte ved behov og én bruger.

- **Fuld Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet døgnadgang til Tryghedscenteret, ubegrænset antal alarmopkald pr. måned, påmindelser, ubegrænset kontaktpersoner der kan kontaktes ved behov, Tryghedssamtaler, Tryghedsopkald og hele husstanden kan gøre brug af servicen.

14.3 Såfremt kunden gør brug af mere end det inkluderede i kundens abonnementet 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 opkræve et administrationsgebyr for ændringen jf. udbyders gældende prisliste.

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

14.7 Omkostninger for eventuelt ønske om ombytning af kundes valgte standardprodukt påhviler kunden selv.

14.8 Hvert nyt standardprodukt der fremsendes til kunde udløser nyt depositum.

14.9 Udstyret som er udskiftet med andet skal være udbyder i hænde senest 14 dage efter nyt er modtaget, såfremt dette ikke er tilfældet bortfalder depositummet betalt for dette produkt.

15. Fejlretning og reparation (gælder ikke aktiveringskort)

15.1 Alle henvendelser vedr. fejlretning og reparation skal foretages ved at kontakte udbyders Tryghedscenter.

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

16. Batterier og reservedele (gælder ikke aktiveringskort)

16.1 Ved eventuelt behov for udskiftning af batteri i kundes standardprodukt -Tryghedsalarm til hjemmet og farten, påhviler omkostninger til dette kunden selv.

16.2 Dog sørger udbyder automatisk ved opstået behov for udskiftning af batteri for forsendelsen af disse omkostningsfrit til kunder med abonnementstype Fuld Tryghed.

17. Persondataoplysninger

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

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

- brugeren: navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse
- brugeren: navn, CPR, adresse, telefonnummer, e-mailadresse, helbredsoplysninger, kontaktperson-oplysninger

Helbredsoplysninger og kontaktperson-oplysninger 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 abonnementet
- sende informationer om abonnementet, ændringer i abonnementsbetingelser og lignende til kunde.
- svare på forespørgsler eller anmodninger fra kunden
- hjælpe og yde brugeren den bedst tænkelige service

17.3 Udbyder indsamler kun oplysninger, som kunden selv giver udtrykkeligt samtykke til. 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.

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

17.5 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.

17.6 Kunde 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.

17.7 Udbyder gemmer kundens oplysninger så længe, kunden har et abonnement hos udbyder og maksimum 2 måneder efter opsigelse af abonnementet.

17.8 Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på www.cekura.dk, ligesom kunden ved henvendelse til udbyders kundeservice kan få fremsendt politikken.

18. Rettigheder

18.1 Alle rettigheder tilhører udbyder og partnere som udbyder har aftaler med

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

19. Tvister og klager

19.1 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

19.2 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.