

Handelsbetingelser og abonnementsvilkår for privatkunder.

(Sidst revideret den 1. marts 2023)

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 CEKURA GO, CEKURA GO 2.0 og CEKURA home

- 2.1.1 Ved abonnementsoprettelse låner kunde en af udbyders standardprodukter 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 produktet til gratis benyttelse sammen med det lånte standardprodukt i Danmark.
- 2.1.4 Simkortet fra udbyder er udelukkende til brug i det medfølgende standardprodukt. 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.
- 2.1.5 Simkortet 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 Kunde kan til enhver tid kontakte udbyder og tilkøbe abonnementer og services til standardproduktet fra udbyder.
- 2.1.8 Omkostninger forbundet med tilbehør, reservedele og batterier til standardproduktet påhviler kunde selv.

3. Abonnementstyper

- Udbyder tilbyder tre forskellige abonnementstyper til CEKURA GO, CEKURA GO 2.0 og CEKURA home
 - **Familie Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet én kontaktperson til CEKURA GO og CEKURA GO 2.0 og op til 2 kontaktpersoner til CEKURA home som vil modtage alarmer før Tryghedscentret. Derudover er inkluderet døgnadgang til Tryghedscenteret og én alarmhåndtering af Tryghedscenteret pr. måned. Der opkræves gebyr for ekstra alarmopkald håndteret af Tryghedscenteret jf. udbyders gældende prisliste og pkt. 3.2. *Særligt for CEKURA GO 2.0 skal kontaktpersons telefonsvarer være deaktiveret for at Tryghedscenteret modtager alarmer.*
 - **Basis Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet døgnadgang til Tryghedscenteret samt to alarmopkald pr. måned. Der opkræves gebyr for ekstra alarmopkald håndteret af Tryghedscenteret jf. udbyders gældende prisliste og pkt. 3.2.
 - **Fuld Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet døgnadgang til Tryghedscenteret, ubegrænset antal alarmopkald pr. måned, Tryghedssamtaler samt Tryghedsopkald.
- 3.1 Udbyder tilbyder tre forskellige tillægsydelser til CEKURA GO, CEKURA GO 2.0 og CEKURA home
 - *Løfteservice* kan tilkøbes til abonnementerne Basis Tryghed og Fuld Tryghed.
 - *Påmindelser* kan tilkøbes til alle abonnementer, (inkluderet i Fuld Tryghed abonnement uden ekstra beregning).
 - *Batterivarsling* (gælder alene for CEKURA GO og CEKURA GO 2.0 og er inkluderet i Fuld Tryghed abonnement uden ekstra beregning)
 - 3.2 Såfremt kunden gør brug af mere end det inkluderede i kundens abonnement opkræves disse ekstra services og ydelser jf. udbyders gældende prisliste.
 - 3.3 Opjustering af kundernes abonnementstype sker omkostningsfrit.
 - 3.4 Ved kundens ønske om nedgradering i abonnementstype forbeholder udbyder sig ret til at opkræve et administrationsgebyr for ændringen jf. udbyders gældende prisliste.
 - 3.5 Kunden har ikke ret til nedgradering i sin abonnementstype indenfor bindingsperioden på 6 måneder.

4. Levering

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

5. Fakturering

- 5.1 Kunde betaler for produktet, depositum og oprettelsesgebyr samt øvrige tilkøb via girokort som enten leveres sammen med produktet, betales via kundes betalingskort ved bestilling på udbyders webshop eller fremsendes pr. mail til den af kundes oplyste mailadresse.
- 5.2 Betalingsfristen af faktureringer fra udbyder er netto 8 dage.
- 5.3 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.
- 5.4 Hvis kunden er tilmeldt Betalingsservice fremsendes der ikke særskilt regning på abonnementer og services, idet det samlede regningsbeløb i stedet vil fremgå af kundens betalingserviceoversigt. Kunden er selv ansvarlig for, at betalingen foretages af Betalingsservice.
- 5.5 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.
- 5.6 Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et betalingsgebyr. Gebyrets størrelse kan ses i udbyders gældende prisliste.
- 5.7 Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et fakturagebyr såfremt kunden ikke er tilmeldt Betalingsservice. Gebyrets størrelse kan ses i udbyders gældende prisliste.
- 5.8 Aktuell prisliste kan altid findes på udbyderens hjemmeside på <http://www.cekura.dk/kunder>
- 5.9 Fremsendelse af fakturaer sker til den af kunden oplyste adresse. Det er derfor kundens ansvar at sørge for at udbyder har korrekt adresse.
- 5.10 Såfremt kunden har tilgodehavende hos udbyder, kan dette udbetales ved at kontakte udbyders Tryghedscenter, hvor registrerings- og kontonummer som pengene skal overføres til, oplyses.

6. Betaling

- 6.1 Betaling sker i danske kroner. Alle priser er påført moms.
- 6.2 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.

- 6.3 Udbyder har endvidere i overensstemmelse med Rentelovens regler ret til at opkræve rykkergebyrer og inkassogebyr.
- 6.4 Manglende eller delvis betaling af den samlede regning er et udtryk for misligholdelse af aftalen fra kundes side.
- 6.5 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 udbyders gældende prisliste.
- 6.6 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.

7. Overdragelse

- 7.1 Såfremt kunden ønsker at overdrage sin aftale til en anden person skal denne kontakte udbyderens Tryghedscenter.
- 7.2 Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr til den nye indehaver af aftalen ved overdragelse.
- 7.3 Kunden har ikke ret til at overdrage sin aftale indenfor bindingsperioden på 6 måneder, jfr. pkt. 12, og så længe kunden har ubetalte regninger.

8. Ansvarsbegrænsning

- 8.1 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 ønskes at gøre udbyder ansvarlig for, skal hurtigst muligt anmeldes til udbyder.
- 8.2 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 vejrforhold, krig, terrorisme, strejker, oprør, brande og uroligheder. Derudover kan udbyder ikke gøres ansvarlig for forhold, som falder uden for udbyders rimelige kontrol.

9. Justeringer af aftalen (varsling)

- 9.1 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.
- 9.2 Ændringer til kunders aftale vil blive varslet pr mail, eller brev og i forbindelse med fremsendelse af regning, som tekst på betalingsoversigten, såfremt kunden er tilmeldt Betalingsservice.

10. Meddelelser og kundeinformationer

- 10.1 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.
- 10.2 Meddelelser fremsendes enten pr. mail eller brev. Det er i kundes ansvar at sikre udbyder har korrekt mail og forsendelsesadresse.
- 10.3 Ønsker kunden ikke at blive kontaktet af udbyder vedrørende eventuelle nye produkter, tilbud og øvrige tiltag, bedes dette meddelt udbyderen skriftligt.
- 10.4 Kundeinformationer videregives eller sælges aldrig til tredjemand.
- 10.5 Kunden har pligt til at oplyse udbyder om eventuelle ændringer i sine kundeinformationer (f.eks. adresse eller skift af telefonnummer ved at sende et brev pr. post eller e-mail til udbyder. Brevet skal udover ændringerne indeholde kundenummer, navn og adresse. Udbyder vil herefter og inden for fem arbejdsdage bekræfte modtagelsen. Udbyder skal gøres opmærksom på ændringerne senest 14 dage før, der ønskes, at ændringerne skal træde i kraft.
- 10.6 Kunden har 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.

11. Lukning og spærring af aftalen fra udbyders side

- 11.1 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

12. Opsigelse, returnering af produkter samt tilbagebetaling af depositum

- 12.1 Abonnementer hos udbyder har en bindingsperiode på 6 måneder.
- 12.2 Hvis kunden 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.
- 12.3 Det er udelukkende kunden selv der kan opsiges abonnementet og ikke en eventuel anden bruger af abonnementet.
- 12.4 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 6 ophæve aftalen uden varsel.
- 12.5 Når aftalen opsiges, lukkes kundens abonnement. Eventuelle udestående 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.

- 12.6 Der kan refunderes op til det fulde depositum beroende på produktets tilstand og funktionalitet og afhængig af om alle tilhørende dele til produktet er returneret; dette såfremt produktet returneres rettidigt, dvs. indenfor 14 dage efter abonnementets udløb, sker dette ikke bortfalder retten til at få depositummet retur.
- 12.7 Ved ombytning af udstyr til andet produkt hos udbyder, betales nyt depositum efter gældende prisliste for nyt produkt. Det ombyggede produkt skal returneres til udbyder indenfor 14 dage jf. punkt 12.6. Sker dette ikke bortfalder retten til at få depositummet retur.
- 12.8 Ved ombytning af samme type produkt efter udbyders beslutning betales ikke nyt depositum, såfremt det ombyggede produkt returneres senest efter 14 dage. Sker dette ikke opkræves nyt depositum og retten til tilbagebetaling af det allerede betalte depositum bortfalder.
- 12.9 Ved dødsfald gælder samme regler med 14 dages frist ved returnering af udstyr samt at der for udbetaling af depositum til pårørende skal fremsendes skifteretsattest til udbyder.
- 12.10 Omkostninger for returnering af produkterne påhviler kunden selv.
- 12.11 Tilbagebetaling af depositum sker senest 60 dage efter modtagelse af produktet.

13. Fortrydelse, returnering af produkter samt tilbagebetaling af depositum

- 13.1 Udbyder yder 14 dages fortrydelsesret gældende fra den dag, kunden modtager produkt. Fortryder kunden købet, skal vedkommende indenfor fortrydelsesfristen sende en skriftlig meddelelse til udbyder om, fortrydelsen af købet. Endvidere skal kunden inden for de 14 dage returnere produkt(er) til udbyders adresse.
- 13.2 Kunden kan kun fortryde hele aftalen samlet, dvs. at kunden ikke kan fortryde enkelte produkter eller et abonnement for sig.
- 13.3 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 abonnementet for de dage, den har anvendt abonnementet.
- 13.4 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 udstyret er i hænde hos udbyder.
- 13.5 Returneres produktet ved udnyttelse af fortrydelsesretten ikke rettidigt, dvs. indenfor 14 dage efter modtagelsen, antages det at kunden har trukket sin fortrydelse tilbage.
- 13.6 Omkostninger for returnering af produkterne påhviler kunden selv.

13.7 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.

13.8 Hvis produktet er prøvet, udover hvad der er beskrevet i pkt. 13.4, 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.

14. Brug i udlandet

14.1 Udbyder yder kun fuld service i Danmark.

14.2 Ved brugen af service i udlandet, yder udbyder udelukkende servicen som omhandler tryghedssamtaler, påmindelser samt formidler information til kontaktpersoner ved behov.

14.3 Brug af udbyders simkort i udlandet faktureres separat jf. gældende udlandstakster. Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve administrationsgebyr for dette.

15. Fejlretning og reklamation

15.1 Alle henvendelser vedr. fejlretning og reparation af kundes lånte udstyr 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 fejlretning snarest. Udbyder er derudover også forpligtet til at tilbyde kunde et erstatningsprodukt mod et nyt depositum.

15.5 Såfremt fejlen på produktet påhviler fejlhåndtering eller misbrug fra kundes side bortfalder kundes ret til tilbagebetaling af depositum.

16. Personoplysninger

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 udbyder 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 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.

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.