



An ALLIED UNIVERSAL Company

Almindelige Vilkår - Private kunder	2
1. Almindelige bestemmelser	2
2. Definitioner	2
3. Installation, vedligeholdelse og om det leverede System	2
4. Skiltning	3
5. Immaterielle rettigheder	3
6. Flytning og nedtagning	3
7. Aftalens løbetid	3
8. Fortrydelsesret	4
9. Andre ydelser, gebyrer, mv.	4
10. Betalingsforhold	4
11. Ansvar og ansvarsbegrænsning	4
12. Leveringshindringer og force majeure	5
13. Behandling af personoplysninger	5
14. Misligholdelse	5
15. Ejendomsret	6
16. Ændring af Aftalen, herunder prisregulering og varsling	6
17. Overdragelse	6
18. Kontakt	6
19. Lovvalg og værneting	6
Særvilkår for tyveri- og videoanlæg	7
1. Indeholdte ydelser i abonnement	7
2. G4S standard services	7
3. Tryghedsgaranti	8
4. Kundens forpligtigelse	8
5. Tekniske vilkår for tyverianlægget	8
6. Vilkår for alarmpatrulje	9
7. Kontrolcentral signalbehandling og reaktion	9
8. G4S' brug af nøgleboks	10
9. Ydelser indeholdt i abonnementet for videoanlæg	10
10. G4S standard services	10
11. Kundens forpligtelser	10
12. Vilkår for videoanlægget	10
 Prisblad	 11
Forbrugeraftalelovens standardfortrydelsesformular	12



Almindelige Vilkår - Private kunder

1. Almindelige bestemmelser

- 1.1. For Aftalen mellem Kunden og G4S Security Services A/S ("G4S") gælder disse Vilkår, når Kundens anvendelse hovedsageligt er bestemt til at være ikke-erhvervsmæssig. Disse Vilkår accepteres af Kunden ved installation og/eller ibrugtagelse af anlægget.
- 1.2. Aftalen består af en ordrebekræftelse af Systemer, Abonnementer, priser samt Vilkår.
- 1.3. G4S er godkendt som vagtvirksomhed og kontrolcentral af Rigspolitichefen.
- 1.4. G4S kan lade sine forpligtelser efter Aftalen blive udført af en af G4S godkendt samarbejdspartner.
- 1.5. G4S forbeholder sig ret til at foretage kreditvurdering af Kunden forinden Aftalens indgåelse.
- 1.6. Kommunikation: G4S anvender alene digital kommunikation med Kunden på de kontaktoplysninger, der er anført i Aftalen. Enhver form for elektronisk post anses for at være kommet frem til Kunden, hvis G4S har anvendt den og de oplysninger, der senest er angivet af Kunden til G4S.

2. Definitioner

- 2.1. Ved "**Abonnement**" forstås det eller de abonnement(er) på services, som Kunden tegner hos G4S.
- 2.2. Ved "**Aftalen**" forstås kontrakten mellem G4S og Kunden med tilhørende Vilkår og Særvilkår.
- 2.3. Ved "**Finansieringsaftale**" forstås en aftale om ydelse af kredit på ydelser og tjenesteydelser mellem Parterne.
- 2.4. Ved "**Hjemmeside**" forstås www.g4s.dk.
- 2.5. Ved "**Immaterielle Rettigheder**" forstås alle immaterielle aktiver, herunder, men ikke begrænset til, værker, brands, know-how, designs, software, teknologi, manualer mv., og de hertil knyttede immaterielle rettigheder, herunder, men ikke begrænset til, varemærke-, kendetegn-, ophavs-, database-, domænenavns- og patentrettigheder samt andre lignende rettigheder, herunder rettigheder omfattet af markedsføringslovgivningen, lov om forretningshemmeligheder og opfinderrettigheder knyttet til Systemet.
- 2.6. Ved "**Kunden**" forstås den, der har tegnet Abonnement hos G4S.
- 2.7. Ved "**Parterne**" forstås G4S og Kunden.
- 2.8. Ved "**System**" forstås det materiel, der leveres til Kunden af G4S eller en af G4S godkendt samarbejdspartner, og/eller som er specificeret på Kundens faktura, herunder anlæg, produkter, skilte samt alle bestanddele inklusive kabler.
- 2.9. Ved "**Vilkår**" forstås disse **Almindelige Vilkår** og de **Særvilkår**, der gælder for de enkelte Systemer og Abonnementer.

3. Installation, vedligeholdelse og om det leverede System

- 3.1. De af G4S leverede Systemer er og forbliver G4S' ejendom, hvis andet ikke er skriftligt aftalt mellem Parterne. Kunden er forpligtet til at holde Systemer forsikret mod tyveri og brand.
- 3.2. Installation og service foretages inden for normal arbejdstid. Vederlag i forbindelse med service og installation er fastsat under forudsætning heraf.
- 3.3. For installation og oprettelse betaler Kunden særskilt for installation samt oprettelse. Installationsprisen afhænger af den enkelte Kundes behov, og aftales særskilt.
- 3.4. Det er Kundens ansvar og risiko, at Systemet kan og må installeres på den aftalte adresse/placering.
- 3.5. Hvis G4S skal etablere forbindelser (internet, sikringer, mv.) eller konfigurere eksisterende netværk, betaler Kunden et særskilt vederlag herfor.
- 3.6. Kunden faktureres for udførte reparationer, ændringer, fejlfindinger, mv. medmindre, at denne service udtrykkeligt er inkluderet i Kundens Abonnement, eller G4S i øvrigt bærer ansvaret for det forhold, der begrunder den udførte service.
- 3.7. G4S skal til enhver tid have adgang til ejendommen, hvor Systemet er installeret, såfremt Kunden har tegnet Abonnement på Systemet. G4S vil sædvanligvis i god tid træffe aftale med Kunden herom med undtagelse af tilfælde, hvor der foreligger særlige forhold, hvortil G4S er berettiget til at få adgang til Systemet samt ejendommen uden varsel.
- 3.8. Kunden forpligter sig til ikke at lade andre end G4S, eller den der anvises heraf, udføre service, reparationer, ændringer eller demontering.
- 3.9. Hvis G4S kører forgæves til Kunden på baggrund af en aftale om service mellem Parterne og Kunden ikke accepterer montørens adgang via brug af nøgleboks, **faktureres Kunden 400 kr. for forgæves kørsel.**
- 3.10. Flytning og ændring af installation og alarmskilte, herunder udvidelse, indskrænkning, ombygning m.v., udføres efter aftale og for Kundens regning.
- 3.11. Bestilte ydelser, som ikke er begrundet i tekniske mangler ved det leverede, eller omfatter reparation uden



for Abonnementet, eller hvor teknikeren ikke kan udføre det bestilte arbejde på grund af forhold som G4S er uden ansvar for, udføres for Kundens regning.

- 3.12. Reparationer som følge af overlast f.eks. hærværk, indbrud, indbrudsforsøg, brand, torden, lynnedslag, fejlspænding på forsyningsnet, forkert betjening o.lign. udføres for Kundens regning.
- 3.13. Omkostninger til evt. stillads/liftleje for reparation/installation af højt placerede enheder er ikke indeholdt i evt. Abonnement.
- 3.14. Ændringer i transmissionsform, installation m.v., som følge af krav fra teleselskab, offentlige myndigheder eller Kundens forsikringsselskab betales af Kunden, og er G4S uvedkommende.
- 3.15. Kunden indestår for, at Kundens eksisterende 230 volt-installation er lovlig, indeholder sikkerhedsleder i form af jordtilslutning og har den nødvendige kapacitet til anlæggets installation. Hvis kapaciteten ikke er tilstrækkelig for installationen, udvides el-gruppen for Kundens regning, af el-installatør udpeget og bestilt af Kunden.
- 3.16. Svar på generelle spørgsmål til Systemet, betjeningsvejledninger mm., sker ved kontakt til kundeservice inden for normale åbningstider eller på G4S' Hjemmeside.

4. Skiltning

- 4.1. G4S leverer ved installation af Systemet de nødvendige skilte til Kunden.
- 4.2. Ved billedovervågning er G4S forpligtet til at sikre, at krav til skiltning opfyldes, når Systemet installeres. Efter dette tidspunkt, er Kunden ansvarlig for at sikre, at kravene til stadighed opfyldes.
- 4.3. Skiltene er G4S's ejendom og skal nedtages ved Aftalens ophør. Nedtagning skal foretages af G4S. Se også Vilkårenes afsnit 6.

5. Immaterielle rettigheder

- 5.1 Alle Immaterielle Rettigheder tilhører G4S eller G4S' licensgivere.
- 5.2 Kunden erhverver ved G4S' levering af produkter og serviceydelser i henhold til Aftalen, en tidsubegrænset, ikke-eksklusiv, opsigelig licens til Immaterielle Rettigheder tilknyttet de leverede produkter og tjenesteydelser i det omfang, at dette er nødvendigt for at kunne opfylde Parternes forpligtelser i henhold til Aftalen. I det omfang, at G4S stiller produkter til rådighed for Kunden under licens fra andre leverandører end G4S selv, gælder denne leverandørs licensvilkår for disse produkter frem for Aftalen.

6. Flytning og nedtagning

- 6.1. Systemet må alene flyttes eller nedtages af G4S eller en af G4S godkendt samarbejdspartner. G4S kan dog acceptere at Kunden foranlediger anlægget nedtaget, såfremt G4S vælger ikke at nedtage Systemet. Nedtages Systemet af andre end G4S eller en af G4S godkendt samarbejdspartner, pålægges et **undersøgelsesgebyr på 1.500 kr.** Undersøgelsesgebyret forfalder ikke i de tilfælde hvor G4S har valgt ikke at nedtage Systemet.
- 6.2. Ved Abonnementets ophør, demonterer G4S som udgangspunkt anlægget såfremt dette er G4S's ejendom. Kabler demonteres ikke, men blændes eller afkortes. Skilte fjernes/nedtages ligeledes af G4S. Eventuelle efterreparationer ved fast ejendom og dens bestanddele, der nødvendiggøres af demonteringen, kan ikke gøres gældende overfor G4S. Evt. nøgleboks demonteres ikke, men låseenheden fjernes eller erstattes af et blænddæksel. Kunden afholder således selv udgifter til udbedring af skruehuller i vægge mv., og G4S er kun ansvarlig for skader på Kundens ejendom i det omfang, at G4S har handlet ansvarspådragende.
- 6.3. Der gøres særligt opmærksom på, at de af G4S leverede præventive klistermærker kan hæfte fast, og fjernelse af disse kan medføre spor. G4S er ikke ansvarlig for udbedringen af eventuelle installationsspor.
- 6.4. Såfremt Kunden fraflytter adressen uden at arrangere behørig nedtagning, forbeholder G4S sig retten til at fakturere Kunden for Systemets værdi, som opgjort af G4S.

7. Aftalens løbetid

- 7.1. Abonnementet anses for godkendt og trådt i kraft på tidspunktet, hvor Systemet helt eller delvist er installeret hos Kunden i overensstemmelse med Vilkårenes afsnit 3.
- 7.2. Ved opsigelse af Abonnement gælder for begge parter et skriftligt varsel på en (1) måned op til udløbet af en måned. Abonnementet kan dog tidligst opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter abonnementet er trådt i kraft.
- 7.3. En Finansieringsaftale afdrages i henhold til de mellem Parterne aftalte antal måneder. Finansieringen er rente-, gebyr- og afgiftsfri. G4S forbeholder sig dog retten til at opkræve rykkergebyr ved forsinket betaling.
- 7.4. En Finansieringsaftale kan opsiges af Kunden uden varsel mod betaling af det skyldige beløb. G4S kan



opsige Finansieringsaftalen med 3 måneders varsel. Kunden skal i begge tilfælde betale det skyldige beløb, inkl., men ikke begrænset til, eventuelle påløbne morarenter og øvrige omkostninger til indfrielsesdagen. Ved misligholdelse af de aftalte betalingsbetingelser forfalder saldoen til betaling straks, og sagen vil blive overdraget til inkasso.

8. Fortrydelsesret

- 8.1. Kunden og G4S har hver en fortrydelsesfrist på 14 dage fra bestillingsdato.
- 8.2. Hvis fortrydelsesfristen ønskes benyttet, skal dette ske skriftligt til G4S. Der henvises i den forbindelse til www.g4s.dk/fortrydelse, hvor vejledning forefindes. Kunden kan tillige anvende forbrugeraftalelovens standardfortrydelsesformular, som vedlagt disse Vilkår.
- 8.3. Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis Kunden sender sin meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.
- 8.4. Hvis fortrydelsesretten udnyttes, refunderer G4S alle betalinger modtaget fra kunden uden unødig forsinkelse, se dog pkt. 8.5. G4S gennemfører en sådan tilbagebetaling gebyrfrit ved kontooverførsel.
- 8.5. Såfremt fortrydelsesretten udnyttes efter Systemet er installeret, refunderes den aftalte installationspris ikke.

9. Andre ydelser, gebyrer, mv.

- 9.1. Alle ydelser forbundet med Abonnementet og/eller Systemet skal rekvireres via G4S eller en af G4S godkendt samarbejdspartner.
- 9.2. For ydelser, der ikke er omfattet af Kundens Abonnement, betaler Kunden særskilt vederlag. Se prisblad vedhæftet disse betingelser.

10. Betalingsforhold

- 10.1. Abonnementer betales kvartalsvis forud, medmindre andet er aftalt. Alle øvrige ydelser, herunder gebyrer, kan faktureres særskilt.
- 10.2. Ved udeblivelse eller forsinkelse af skyldig betaling, forbeholder G4S sig ret til at opkræve gebyrer og beregne morarenter i overensstemmelse med renteloven.
- 10.3. Tilbud og tilbudspris er bindende for G4S i 7 dage, medmindre andet følger af tilbuddet.

11. Ansvar og ansvarsbegrænsning

- 11.1. G4S er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler, med mindre andet fremgår nedenfor.
- 11.2. G4S kan ikke garantere, at Kunden ved indgåelse af Aftalen har sikret sig mod indbrud, tyveri eller lignende.
- 11.3. G4S gør opmærksom på, at en tyverialarm eller anden sikring ikke på nogen måde erstatter tegning af bygnings- eller løsøreforsikring. G4S er derfor ikke ansvarlig for skader eller tab, som er eller ville have været dækket under en sådan forsikring.
- 11.4. G4S er et alarmselskab, og indestår alene for Systemer og Abonnementer, som Kunden har erhvervet gennem G4S. G4S kan ikke drages til ansvar i eventuelle forsikringskrav, da G4S udelukkende leverer alarmer, tilhørende udstyr og tjenesteydelser samt installation og servicering heraf. Kunden er forpligtet til at tegne nødvendig(e) forsikring(er), der dækker eventuelt tab i forbindelse med indbrud, tyveri, hærværk og lignende.
- 11.5. G4S' ansvar er i øvrigt begrænset således, at erstatning til kunden i intet tilfælde kan overstige DKK 50.000,- Ansvarsbegrænsningen gælder uanset ansvarsgrundlag.
- 11.6. G4S er ikke ansvarlig i følgende tilfælde:
 - Kundens driftstab, tidstab, avancetab eller andre indirekte tab.
 - Hvis bygningsmæssige ændringer eller ændringer i indretning og brug af lokalerne påvirker de leverede Systemers funktion.
 - Fejl ved eller i transmissionsnettet eller Kundens eget udstyr – uanset årsag – forringer eller forstyrrer transmissionssignalet.
 - Manglende radiokommunikation mellem Systemdele og centraludstyr, hvor dette skyldes pludseligt opstået batterisvigt eller andre fejl, der ikke kan påvises direkte på de installerede genstande.
 - Ydelser leveret af andre end G4S, herunder fejl eller mangler ved computernetværk leveret af andre



leverandører end G4S.

- For funktioner installeret af Kunden selv på produktet Smartalarm, ligesom Kunden selv bærer ansvaret for, at alarmen efter Kundens batteriskift er fuldt funktionsdygtig.
- For skader eller tab, der skyldes data som en evt. Licenstag eller tredjemand har indlagt i Systemet.
- For tab af elektroniske data, billeder eller lignende, uanset placering af data, med mindre det beror på manglende backup, hvor dette er forudsat fra G4S.
- Skader på Kundens eksisterende IT-infrastruktur, herunder, men ikke begrænset til, hardware og software samt evt. driftsproblemer i Kundens netværk, kan ikke pålægges G4S.
- For fejl, mangler, nedbrud eller defekter ved Kundens eksisterende netværk.
- Misbrug af Kundens fjernbetjening, alarmchips, koder og kodeord, der beror på Kundens forhold. Såfremt ovenstående er benyttet til uretmæssig adgang gælder således en formodning om at uretmæssig anvendelse skyldes Kundens forhold.
- Eventuelle omkostninger, afgifter, gebyrer, løbende ydelser eller lignende til politi, teleselskab, internetudbydere, beredskabsvæsen eller offentlig myndighed.
- Såfremt Kunden ikke har opdateret kontaktoplysninger til G4S, er G4S ikke ansvarlig for ellers forudsat reaktion, herunder iagttagelser af forholdsordre eller tilsvarende ved alarm, strømsvigt m.v.
- Manglende eller begrænset adgang til mobile netværk, samt opdatering eller ændring af mobile netværk som påvirker de af G4S købte ydelser.
- Opdatering eller ændring af styresystemer som påvirker de af G4S leverede ydelser, herunder opdateringer af styresystemer til telefoner, som påvirker en af G4S udviklet APP.

12. Leveringshindringer og force majeure

- 12.1. G4S er ikke ansvarlig for levering af ydelser i tilfælde af force majeure. Force majeure kan især foreligge ved ekstraordinære naturkræfter, samfundsfjendtlige handlinger, krige, terror, brande, hærværk, it-manipulation eller andre hændelser, som forårsager it-nedbrud, sammenbrud eller skade på el-anlæg, umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører og arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter. Arbejdsstridigheder anses for at være uden for partens kontrol, uanset at denne part selv er part i eller årsag til stridighederne. Force majeure foreligger også, hvis force majeure-forholdet medfører, at den pågældende part kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige, økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser.
- 12.2. Kunden kan have krav på et forholdsmæssigt afslag i prisen for Abonnementet for den evt. manglende ydelse i perioden, hvor hindringen består. Kunden giver da straks G4S skriftlig meddelelse herom.

13. Behandling af personoplysninger

- 13.1. Behandlingen af Kundens personoplysninger reguleres af G4S's privatlivspolitik, der er tilgængelig på vores Hjemmeside www.g4s.dk/om-g4s/privatlivspolitik.
- 13.2. Kunden er forpligtet til at sørge for, at G4S har korrekte og opdaterede kontaktoplysninger, herunder navn, adresse, e-mail, telefonnumre etc.

14. Misligholdelse

- 14.1. Hvis Kunden væsentligt misligholder sine forpligtelser, er G4S berettiget til at udføre en eller flere af følgende handlinger:
- Ophæve Aftalen;
 - Indstille levering af sine ydelser til Kunden;
 - Nedtage Systemet;
 - Kræve ikke forfaldne ydelser betalt frem til det tidspunkt, hvor Kunden kunne have opsagt Abonnementet.
 - Kræve erstatning for tab som følge af misligholdelsen.
- 14.2. Som væsentlig misligholdelse anses blandt andet:
- manglende rettidig betaling,
 - flytning, nedtagning, service eller reparation af Systemet i strid med Vilklarene,
 - manglende forsikring i strid med pkt. 3.1,
 - manglende afhjælpning af forhold hos Kunden, der har givet anledning til udrykning eller lignende foranstaltninger, og som G4S har anmodet Kunden om at afhjælpe, eller



- Kundens fraflytning uden forudgående orientering af G4S.

15. Ejendomsret

- 15.1. G4S har ejendomsretten over Systemet.

16. Ændring af Aftalen, herunder prisregulering og varsling

- 16.1. G4S kan til enhver tid ændre Vilkårene, herunder prisstrukturen, i følgende tilfælde: ved ændringer i udbud af Systemer og Abonnementer, ved ændret lovgivning, regulering eller praksis til dækning af omkostninger forbundet med levering af ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger, herunder udgifter til forbedret service, produktudvikling eller øgede administrationsomkostninger, herunder til personale og portostigninger. Regulerede priser eller gebyrer eller øvrige væsentlige ændringer varsles ved e-mail, eller meddelelse via e-boks eller tilsvarende platform. G4S varsler sådanne ændringer med minimum 30 dage før ændringerne træder i kraft. Såfremt Kunden ikke ønsker at acceptere ændringer i prisstruktur, gebyrer, prisregulering eller eventuelle væsentlige ændringer, har Kunden ret til at opsige sit abonnement ved at rette henvendelse til G4S herom inden for 30 dage fra modtagelsen af varslingsmeddelelsen. Kundens abonnement vil i givet fald ophøre med udgangen af den næstkommende måned og eventuelle nye priser eller ændringer vil ikke træde i kraft for Kunden.
- 16.2. Abonnementsvederlaget, herunder gebyrer mv., prisreguleres ikke de første seks (6) måneder efter Aftalens indgåelse. Herefter kan der ske prisregulering en gang årligt efter Danmarks Statistiks nettoprisindeks med et tillæg på op til 8%. I givet fald vil Kunden varsles herom i overensstemmelse med pkt. 16.1.
- 16.3. De til enhver tid gældende Vilkår er tilgængelige på G4S's Hjemmeside: www.g4s.dk/vilkaar
- 16.4. Ændringer i Aftalen mellem G4S og Kunden skal være skriftlige, idet Kunden dog skal opsige telefonisk. Kundens betaling efter vilkårsændringer anses for accept af ændringen. Ved modstrid mellem Vilkårene og andre skriftligt aftalte vilkår har anden skriftlig aftale forrang.
- 16.5. Ved opdatering af mobile netværk, forbeholder G4S sig retten til at skifte SIM-kort og lignende for Kundens regning, når dette er nødvendigt for ydelsens funktionsdygtighed.

17. Overdragelse

- 17.1. Abonnementet kan ikke overdrages af Kunden uden G4S's forudgående skriftlige accept. En sådan accept kan betinges af betaling af et overdragelsesgebyr.

18. Kontakt

- 18.1. Spørgsmål til Abonnementet kan rettes til kundeservice på tlf. 70 33 00 40 mandag-torsdag ml. 08.00-1600 og fredag ml. 08.00-15.30 eller e-mail: kundeservice@dk.g4s.com.
- 18.2. Ønsker du at klage over dit Abonnement kan du klage til Forbrugerklagenævnet på www.forbrug.dk. Kan Forbrugerklagenævnet ikke behandle din klage, vil de henvise til rette instans.

19. Lovvalg og værneting

- 19.1. Aftaleforholdet mellem Kunden og G4S er underlagt dansk ret.
- 19.2. Parterne er enige om, at alle tvister skal forsøges løst i mindelighed. Såfremt dette ikke lykkes, skal enhver tvist der udspringer af Aftalen indbringes for retten i Glostrup



Særvilkår for tyveri- og videoanlæg

I forbindelse med Kundens tyveri eller videoanlæg, er der tilknyttet en eller flere services, afhængigt af den installerede anlægstype. De bekræftede ydelser er derfor ikke nødvendigvis alle tilgængelige. Nedenfor er beskrevet, hvad de respektive services indeholder, og hvilke betingelser der er gældende.

1 Følgende ydelser er indeholdt i abonnementet for tyverialarm:

Kontrolcentral, alarmpatrolje – inklusiv kundeforårsagede alarmer - samt teknisk service på det installerede anlæg, herunder vedligeholdende eftersyn og reparation efter behov. Udgifter til udkald, arbejdsløn, kørsel og materialer er inkluderet i abonnementet. Psykologisk krisehjælp, fjerntilkobling og nøgleservice inkluderet. Batteriskift udføres af kunden eller G4S afhængigt af anlægstype. Se detaljeret beskrivelse nedenfor.

2 G4S standard services:

- 2.1. Kontrolcentral: På G4S's politigodkendte kontrolcentral modtages signaler fra sikringsanlægget. Disse bliver behandlet som beskrevet under pkt. 7: Kontrolcentral, signalbehandling og reaktion.
- 2.2. Alarmpatrolje: Alarmkørsel til den sikrede adresse ved aktivt alarmsignal, se pkt. 7.1
- 2.3. Reparation og batteriskifte (på anlæg hvor dette er inkluderet). G4S foretager reparation ved konstaterede fejl på det installerede anlæg. Tidsforbrug og materialer er inkluderet i abonnementet. Reparation udføres i tidsrummet 8 – 16 på hverdage, og kan ske ved fremmøde af tekniker eller ved fjernopkobling.
- 2.4. Batteriskift: Batterier skal udskiftes når anlægget indikerer behov herfor. Afhængig af anlægstype, vil ansvaret for batteriskift påhvile G4S eller kunden. Ved Smartalarm påhviler ansvaret for batteriskifte Kunden.
- 2.5. Strømovertvågning (på den gruppe i el-tavlen hvor alarmerne er tilsluttet). Se nærmere pkt. 7.5.
- 2.6. Reaktion ved røgalarm. Ved alarmsignal fra røgmelder verificeres årsagen på G4S' Kontrolcentral ved følgende indtrufne situationer:
 - 1) Samtidig aktivering af to røgmeldere.
 - 2) Billedverificering. Hos kunder med alarm inklusiv billedverificering, vil dette blive benyttet.
 - 3) Ved alarmsignal fra røgsignal forsøger G4S at kontakte Kunden eller eventuel kontaktperson. Se også pkt. 2.7
- 2.7. Særligt om Røg/Video alarmreaktion:
 - 2.7.1 Når en eventuel røgudvikling eller ildløs er verificeret, orienteres redningstjenesten. G4S kan ikke garantere, at redningstjenesten rykker ud i forbindelse med en alarm.
 - 2.7.2 G4S har som følge af myndighedernes retningslinjer ikke mulighed for at alarmere brandvæsenet, før røgudvikling eller ildløs er verificeret. Alarmpatroljen vil ved fremkomst til installationsadressen foretage udvendig og/eller (i det omfang det er muligt) indvendig patruljering.
 - 2.7.3 G4S kan via nøgleboksen eller hvis dette ikke er muligt - for kundens regning - skaffe sig selv og/eller redningskorps adgang til de sikrede lokaliteter i overensstemmelse med G4S's vurdering af adgangsbehovet.
 - 2.7.4 Skadesbegrænsende foranstaltninger: Hvis redningstjenesten har slukket branden, foranlediger G4S nødvendige midlertidige skadesbegrænsende foranstaltninger gennemført for kundens regning.
 - 2.7.5 En af G4S etableret vagt på installationsadressen opretholdes, indtil anden sikring i henhold til pkt. 6.1 er etableret eller anden aftale er indgået med kunden.
 - 2.7.6 Ved konstatering af fejl på teleselskabernes signaloverførselssystem, der medfører, at systemet ikke fungerer, er G4S berettiget, men ikke forpligtet, til at sende en tekniker til installationsadressen, at skaffe sig adgang til de sikrede lokaliteter samt at foranledige midlertidig skadesforbyggende foranstaltning gennemført ved reparation m.v.
 - 2.7.7 Systemets dækningsområde er afhængigt af antallet af installerede røgdetektorer samt placeringen af disse. Dækningsområdet omfatter således ikke områder, hvor der ikke er installeret røgdetektorer. Røgudvikling uden for dækningsområdet, vil ikke nødvendigvis blive registreret af alarmerne.
 - 2.7.8 Forbindelse mellem røgdetektorer og videodetektorer er programmeret via G4S Smartregler. Såfremt brugeren (abonnenten) af systemet foretager ændringer af den af G4S programmerede opsætning af forbindelsen mellem røgdetektorer og videodetektorer, kan funktionaliteten af forbindelsen ophøre, hvilket medfører, at G4S' Kontrolcentral ikke kan modtage billedoverførsel fra videodetektorerne på aftalt vis. Det vil som minimum medføre forsinkelser i signalbehandlingen, herunder eventuelt orientering af brandvæsenet, og kan også indebære, at G4S er ude af stand til at modtage billeder fra abonnentens adresse.
 - 2.7.9 Hvis eventuel billedverificering ikke konstaterer røgudvikling eller ildløs, kan Kunden vælge at G4S sender en vægter til adressen med henblik på nærmere verificering. I den forbindelse gøres opmærksom på, at vægteren, i modsætning til redningstjenesten, skal overholde almindeligt gældende færdselsregler og ikke er udstyret med udrykningslygter eller horn. I tilfælde af, at kontaktpersonen ikke svarer opkaldet, vil G4S



foranledige en vægteren til adressen

2.7.10 G4S er ikke ansvarlig for tab og skader i forbindelse med ildløs og røg.

2.8 Signalbehandling og reaktion på SHIELD Outdoor detektorer

Ved alarmsignal fra SHIELD Outdoor verificeres årsagen på G4S' Kontrolcentral. En verificeret alarm er en af nedenstående situationer/hændelser

- 1) Samtidig aktivering af to Outdoor detektorer.
- 2) Samtidig aktivering af en Outdoor detektor samt en skal- eller indoor detektor
- 3) Ved billedverificering, hvor der optræder/fremstår mistænkelige personer på billeder.

I tilfælde af ovennævnte verificering iværksætter G4S følgende reaktion.

- Udrykning med nærmeste ledige ressource
- Kald til kunde. Kontrolcentralen forsøger altid opkald til Kunde
- Kontakt til politi hvis det vurderes at personer ikke har lovlig adgang til området

Ved alarmsignal fra Outdoor detektor, hvor G4S ikke kan verificere jf. 1-3, kontakter G4S kunde via SMS, e-mail eller push meddelelse via app. Bemærk at G4S' Kontrolcentral ikke sender en alarmpatrulje på ikke-verificerede alarmer. Det er kundens ansvar altid at holde Outdoor detektoren rengjort og fri for tildækning. G4S kan ikke garantere funktionalitet under visse vejrtyper, f.eks. snevejr, kraftig regn eller tåge.

- 2.9 Fotohåndtering: Nogle alarmtyper indeholder fotofunktion, der kan optage billeder i alarmsituationer eller efter behov, se hertil pkt. 5.2
- 2.10 Nøgleservice: Ved bortkomst af nøgle, kan G4S via Kontrolcentralen kontaktes, hvorefter en vægter ankommer til adressen, og gør en nøgle tilgængelig via nøgleboksen. Døgnservice gælder for beboere på adressen. Bemærk at alarm- og patruljekørsel prioriteres før Nøgleservice, og at gyldigt kodeord skal oplyses ved kontakt til Kontrolcentral.
- 2.11 Fjernbetjening af anlæg: Såfremt det installerede anlæg understøtter betjening via computer eller mobile enheder, kan anlægget betjenes enten via en hjemmeside, via en APP eller via SMS uden at Kunden er fysisk til stede på sikringsadressen. Betjening via PC eller mobile enheder sker på kundens eget ansvar.
- 2.12 SMS/e-mail alarm information: Ved alarm modtaget på G4S' kontrolcentral, sendes en SMS, e-mail eller notifikation via APP til Kunden.

3 Tryghedsgaranti:

Dækning af selvrisiko: I tilfælde af indbrud modtager kunden et tilgodehavende svarende til den selvrisiko, kunden har betalt til sit forsikringsselskab i forbindelse med indbruddet. Beløbet kan dog ikke overstige kr. 3.000. Tilgodehavendet modregnes den normale abonnementspris og kan alene anvendes til dette formål. For dækning af selvrisiko skal kunden sende kopi af politirapporten samt opkrævning af selvrisikoen fra forsikringsselskab.

Psykologisk krisehjælp: I tilfælde af indbrud, kan du og din familien blive visiteret til at få op til 6 timers psykologisk krisehjælp i form af kontakt fra krise-psykologisk beredskab, tilbud om besøg og praktisk hjælp.

4 Kundens forpligtigelse:

- 4.1 Kunden er forpligtet til at informere G4S, såfremt anlægget er i uorden, og er forpligtet til regelmæssigt at afprøve anlægget. Kontrolcentralen orienteres før afprøvning, og alarm afmeldes umiddelbart efter.
- 4.2 Opdatering af alarminstruks, kontaktliste, mm. sker ved kontakt til kontrolcentralen. Det påhviler Kunden at meddele eventuelle ændringer.

5 Tekniske vilkår for tyverianlægget

- 5.1 Ved det installerede anlæg forstås de primære komponenter, der udgør tyverianlægget, såsom centraludstyr, detektorer, sirene, kabler etc.
- 5.2 Såfremt alarmen har fotofunktion gælder, at alle optagne billeder tilhører Kunden, dog påhviler det G4S at gemme alle optagne billeder på server i maksimalt 30 dage, ligesom G4S har adgang til alle billeder taget i forbindelse med alarmsituation.
- 5.3 Ved ny installation, udvidelse eller ændring af tyverianlæg med fotofunktion, kan G4S udtage et stillbillede af det aktuelle kamerabillede til brug for dokumentation og serviceformål. Der vil ikke forekomme personer på stillbilledet.
- 5.4 Ved brug af tag-selv-fotofunktionen udover rimeligt niveau, er G4S berettiget til at fakturere for batteriskift i



fotodetektor uanset at batteriskifte måtte være inkluderet i abonnement.

- 5.5 Eventuelle fjernbetjeningsenheder er Kundens eget ansvar. Eventuelle erstatningsenheder kan købes via G4S' hjemmeside.
- 5.6 For fjernbetjeninger, betjeningspaneler samt røgalarmer gælder, at Kunden selv skal udskifte batterier når centralen eller komponenterne giver besked om, at dette er nødvendigt. For Smartalarm er dette gældende for alle komponenter med mindre, at der er tegnet et særskilt abonnement for dette. For SHIELDalarm er gældende, at abonnementet indeholder batteriskift på alle enheder

6 Vilkår for alarmpatrulje

- 6.1 Ved fremkomst til sikringsstedet foretages observation og overvågning, indtil et af G4S vurderet passende sikkerhedsniveau er retableret. Indeholdt i abonnementet er 30 minutters tilstedeværelse på adressen, idet efterfølgende tid faktureres til Kunden. Pr. februar 2021 faktureres kr. 325 inkl. moms pr. påbegyndt kvarter. G4S forbeholder sig ret til at regulere denne sats med den almindelige lønudvikling på vagtområdet. Kontrolcentralen kan oplyse den gældende sats for denne ydelse ved telefonisk henvendelse.
- 6.2 Ved mindre skader på Kundens bolig, som følge af indbrud eller indbrudsforsøg, vil G4S foretage forholdsmæssig midlertidig sikring af skader på ejendommen på op til 1x1 meter uden beregning, hvis dette kan foretages uden fare for G4S' medarbejder.

7 Kontrolcentral signalbehandling og reaktion

Med mindre der indgås separat skriftlig aftale om alternativ reaktion, vil kontrolcentralen reagere jf. nedenfor.

Generelle signaler:

- 7.1 Alarmsignaler er signaler, der modtages fra rumfølere, videodetektorer, røgdetektorer, dørkontakter, glasbrudsfølere m.m., som følge af bevægelse, åbning, støj, røgudvikling eller gennembrydning. Sådanne signaler medfører at kunden vil blive søgt kontaktet. Hvis der ikke umiddelbart opnås kontakt, iværksættes alarmpatruljekørsel til adressen.
- 7.2 Fejlsignal er signaler, der modtages fra sikringssystemet som følge af fejl i de elektroniske kredsløb, lav eller manglende spænding, delvis eller hel nedsat funktion el. lign. Sådanne signaler medfører, at kunden vil blive søgt kontaktet. Såfremt Kunden ikke reagerer på G4S' henvendelser, indestår G4S ikke for anlæggets funktionalitet, ligesom Kunden forbliver betalingspligtig, uanset anlæggets funktionalitet.
- 7.3 Sabotagesignaler er signaler, der modtages fra sikringssystemet som følge af åbning eller nedtagning af sikringskomponenter eller pga. elektronisk forstyrrelse, kortslutning el. lign. Sådanne signaler medfører at kunden vil blive søgt kontaktet. Hvis der ikke umiddelbart opnås kontakt, og anlægget er tilkoblet, iværksættes alarmpatruljekørsel til sikringsstedet.
- 7.4 Teknisksignal er signaler, der modtages fra sikringssystemet ved alarm fra en teknikdetektor, eksempelvis temperaturføler, gasdetektorer el. lign. Sådanne signaler medfører at kunden omgående vil blive søgt kontaktet.

System og produktspecifikke signaler:

- 7.5 230 V overvågning betyder at kontrolcentralen modtager et signal når der konstateres strømsvigt på alarmens EL-gruppe ud over en time. Ved manglende 230V kontaktes kunden via telefon jf. instruktionen. Hvis kontakt ikke opnås inden 24 timer, fremsendes en medarbejder til sikringsadressen.
- 7.6 Afhængigt af anlægstype, sendes der et rutinesignal, som er et periodisk signal, der sendes fra alarmer til G4S kontrolcentral. Såfremt rutinesignalet udebliver, forsøges Kunden kontaktet. Hvis kontakt ikke opnås, rekvireres en tekniker til sikringsadressen.
 - a. Batterifejl fra central/hub betyder, at kontrolcentralen modtager et signal når det konstateres, at der er fejl på tyvericentralens backup batteri. Sådanne signaler medfører, at der rekvireres montør til sikringsstedet.
 - b. Tilkaldetryk er en tryknap der ved aktivering sender et tilkaldesignal til G4S's kontrolcentral. Aktiveres tilkaldetryk kontaktes altid angivne kontaktpersoner. Hvis der ikke opnås kontakt sendes, hvis aftalt, en alarmpatrulje til sikringsadressen.
 - c. Gas og CO signaler fra alarmer betragtes som tekniske signaler, som typisk aktiverer lokal lyd giver samt giver besked til G4S's kontrolcentral. Ved modtagelse af signal kontaktes kunden i henhold til instruktion. Såfremt der ikke opnås kontakt til kunden, sendes en vægter til sikringsadressen.

8 G4S' brug af nøgleboks

- 8.1 Medmindre andet er skriftligt aftalt, må G4S indtræde på den sikrede adresse uden forudgående særskilt aftale ved



brug af nøglen fra nøgleboksen i følgende situationer:

- a. Ved aktivt verificeret alarmsignal runderes der indvendigt og udvendigt på adressen.
 - b. Ved teknisk signal, herunder ildlæs, røg, CO₂/gas og vandmelder.
 - c. Ved strømsvigt eller batterifejl
 - d. Ved sabotagesignal
 - e. Ved manglende rutinesignal eller kommunikationsfejl til kontrolcentralen
- 8.2 Såfremt der foreligger en skriftlig aftale som afholder G4S fra at indtræde på den sikrede adresse i et eller flere af de ovennævnte situationer, indestår G4S ikke for anlæggets funktionalitet eller adressens sikring.
- 8.3 Såfremt der ikke er eller kan installeres nøgleboks på den sikrede adresse begrænses G4S services heraf, og levering af services er således afhængig af Kundens tilstedeværelse på adressen.

9 Ydelser indeholdt i abonnementet for videoanlæg:

- 9.1 Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Teknisk service indenfor 5 hverdage
- 9.2 Vedligeholdende eftersyn udføres i regning på kundens anmodning

10 G4S standard services

Teknisk service – Tilkaldelse af service tekniker ved fejl på det installerede videoanlæg. Vedligeholdende gennemgang samt evt. reparation af videoanlægget i form af levering og udskiftning af defekte komponenter. For kameraer gælder, at Kunden selv skal udskifte batterier, når centralen eller komponenterne giver besked om, at dette er nødvendigt. Fejlretning opstået på anlægget, der skyldes, at kunden har flyttet, skiftet eller resat sin router eller på anden måde har påvirket basestation eller kameraer, er ikke inkluderet i abonnementet.

- 10.1 Teknisk service udføres i tidsrummet 8-16 på hverdage. Teknisk service søges iværksat indenfor 5 arbejdsdage fra tilkaldet.
- 10.2 **Vedligeholdende eftersyn udføres i regning** – Visuel gennemgang af installationen samt eftersyn i henhold til eftersynsinstruks:
 Funktionsafprøvning af anlæg
 Rengøring af kamera/kamerahuse
 Udfærdigelse af afprøvningsrapport

11 Kundens forpligtigelser

- 11.1 Kunden er forpligtet til at informere G4S såfremt anlægget er i uorden og bør regelmæssigt afprøve anlægget
- 11.2 Kunden indestår for, at fornødne tilslutningsmuligheder er til stede inden installationen påbegyndes, herunder nødvendig tilgang til specifikke porte på sin router. Kunden sørger selv for tilgang hertil via sin internetudbyder.

12 Vilkår for videoanlægget

- 12.1 Ved det installerede anlæg forstås de primære komponenter der udgør videoanlægget, såsom centraludstyr, kameraer, lyskilder, kabler etc.
- 12.2 Efter endt installering udsteder G4S en installationserklæring for videoanlægget.
- 12.3 Evt. abonnement dækker ikke eventuelt leveret computer udstyr og forbrugsvarer samt brugerprogrammering.
- 12.4 Ved ny installation, udvidelse eller ændring af videoanlægget, kan G4S udtage stilbilleder af aktuelle kamera billede-udsnit til brug for dokumentation og serviceformål. Der vil ikke forekomme personer på stilbilledet



Prisblad:

Udover det månedlige abonnement, vil der kun være følgende, mulige, betalinger:

Faktureringsgebyr	9,75 kr pr. faktura (PBS/e-mail) 56,25 kr pr. faktura (brev)
Forgæves kørsel ifm service på alarmer med aftalt tidspunkt (og uden accept af adgang via brug af nøgleboks)	400 kr pr. gang
Vagtovervågning af bolig ifm indbrud (udover 30 minutter)	325 kr pr. kvarter
Undersøgelsesgebyr ved uautoriseret nedtagning af alarmer (jf betingelser)	1.500 kr
Krisehjælp efter indbrud	Inkl. i abonnement - 0 kr. pr. gang
Nøgleservice	Inkl. i abonnement - 0 kr. pr. gang
Overvågning fra kontrolcentral døgnet rundt	Inkl. i abonnement - 0 kr. pr. md.
Reparation af alarmerhed (skade v. alm. brug)	Inkl. i abonnement - 0 kr. pr. gang
Reparation af central/HUB (skade v. alm. brug)	Inkl. i abonnement - 0 kr. pr. gang
Teknisk support (telefonisk / remote)	Inkl. i abonnement - 0 kr. pr. opkald
Vagtudrykning	Inkl. i abonnement - 0 kr. pr. gang

Dette prisblad er gældende per 1.1.2021. Prisændringer vil fremgå af G4S' almindelige vilkår og betingelser på www.g4s.dk



Forbrugeraftalelovens standardfortrydelsesformular

Kan anvendes som meddelelse om fortrydelse af bestilling af alarmanlæg. Fortrydelsesfristen gælder i 14 dage fra Ordrebekræftelse er modtaget. Fortrydelsesretten bortfalder dog på tidspunktet for installation.

- Til G4S Security Services A/S, beliggende på Roskildevej 157 2620 Albertslund, telefon: 43 86 50 00
- Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer/levering af følgende tjenesteydelser [indsæt her]
- Bestilt den [indsæt her]/modtaget den [indsæt her]
- Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)
- Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)
- Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)
- Dato