



***Fenix Security***

*FENIX SECURITY*

## **En obruten kedja från larm till åtgärd**

### **Information om våra abonnemang och avtalsvillkor**

Dessa villkor gäller i sin helhet och kan inte strykas eller ändras av Kunden, säljare eller återförsäljare. Fenix Security tillhandahåller flera olika tjänster och produkter. Vilken rubrik som gäller beror på vilken tjänst eller produkt kunden köpt. Till dessa villkor hör alltid ett avtal med prisuppgifter där du har undertecknat och därigenom även godkänt dessa villkor. Avtalsvillkor och ev. tilläggsvillkor kan beställas från Fenix Security och finns tillgängligt för kunder på [www.fenixsecurity.se](http://www.fenixsecurity.se)

Fenix Security AB, Jägarvällsvägen 6 F, 584 22 Linköping • Telefon:013- 13 05 80  
[info@fenixsecurity.se](mailto:info@fenixsecurity.se) • [www.fenixsecurity.se](http://www.fenixsecurity.se) • org.nr: 556941-0540

# Fenix Securitys avtalsvillkor

## 1 Definitioner

- 1.1** Kunden, abonnenten eller hyrestagaren benämns nedan Kunden.
- 1.2** Fenix Security AB benämns nedan Fenix.
- 1.3** Larmmottagningsplatsen benämns Larmcentralen och är den plats dit larmanläggnings signaler skickas, verifieras och varifrån åtgärd förmedlas.
- 1.4** Vaktbolag benämns det bolag som är auktoriserat av länsstyrelsen för att rycka ut och åtgärda larm som förmedlas från larmcentralen.
- 1.5** Premie kallas den löpande kostnaden som ska betalas för hyra, serviceavtal och andra abonnemang.
- 1.6** Teleoperatör kallas den part som tillhandahåller och driver de teleservice-tjänster som används för kommunikation till och från produkten.
- 1.7** Telematikabonnemang kallas det mobila abonnemang som Fenix via Teleoperatören tillhandahåller för kommunikation.

## 2 Allmänt

- 2.1** Den produkt- eller tjänstebeskrivning med prisuppgifter som undertecknats av Kunden benämns Avtal och gäller tillsammans med dessa avtalsvillkor. I villkoren kan valbara produkter och tjänster beskrivas. Vad som ingår framgår av Avtalet eller offerten.
- 2.2** Produkter kan både hyras eller köpas helt eller delvis. I hyresavtal kan även tjänster ingå. Vad som gäller anges i avtalet.
- 2.3** Alla dekaler, skyltar instruktioner, ritningar, tekniska eller övriga handlingar avsedda för utförandet av Fenixs åtagande eller del därav, vilka av Fenix överlämnas till kunden före, i samband med, eller efter avtalets avslutande förblir Fenixs egendom. De får inte utan Fenixs tillstånd användas av kunden eller kopieras, reproduceras, utlämnas eller på annat sätt bringas till tredje mans kännedom.

## 3 Offert

- 3.1** Offerter gäller i högst 1 månad efter utskriftsdatumet om inte annat angivits.
- 3.2** Prisuppgifter som lämnats för tjänster och produkter som Fenix inte är leverantör av är endast vägledande och kan inte garanteras av Fenix vare sig till pris eller till funktion.

## 4 Köp

- 4.1** Ingående produkter och komponenter beskrivs i Avtalet.
- 4.2** Ett (1) års garanti på produkter och komponenter ingår om inte annat angivits i Avtalet.
- 4.3** Om serviceavtal tecknats gäller två (2) års garanti.
- 4.4** Produkter och komponenter förblir Fenix egendom tills de blivit till fullo betalda. Intill dess äganderätten övergått till Kunden förbinder sig Kunden att väl värda produkterna.

### Särskilda villkor för privatpersoner.

- 4.5** Kunden skall hålla varan försäkrad så länge ångerperioden gäller.
- 4.6** Utöver vad som här står gäller konsumentköplagen vid försäljning. Lagen om distansavtal och hemförsäljning gäller vid försäljning då Kunden kontaktats av Fenix i sin bostad eller på sin arbetsplats eller vid försäljning över Internet. Om kunden ångrar sitt köp efter att installation utförts skall Fenix ersättas för ev. frakt- och arbetskostnader. Kunden skall återlämna produkterna i nyskick och i originalemballage. Ingen ångerrätt gäller för produkter som specialanpassats för kunden.

## 5 Hyra

- 5.1** Ingående produkter och komponenter beskrivs i Avtalet.
- 5.2** Kund som hyr produkter av Fenix förvärvar inte genom detta avtal äganderätt. Kunden får ej införliva produkten i fastigheten på sådant sätt att den anses utgöra tillbehör till denna, överlåta, pantsätta, hyra ut eller på annat sätt förfoga över produkten. Om kundens egendom blir föremål för utmätning, kvarstad eller annan liknande åtgärd eller om kunden försätts i konkurs skall kunden omgående underrätta Fenix samt med uppvisande av detta avtal upplysa utmätningsman, konkursförvaltare eller motsvarande om att Fenix äger produkten.
- 5.3** Efter hyrestiden skall produkten återlämnas i oskadat skick till Fenix. Kostnaden för att återställa skadade produkter bekostas av kunden. Kostnaden för att nedmontera och återlämna produkter samt eventuell återställning av skador på fastighet bekostas av kunden.
- 5.4** Kunden skall låta Fenix nedmontera hyrda produkter som debiterar kunden för inställelse, arbete och resa. Fenix ansvarar då för att produkterna inte skadas.
- 5.5** Vilken servicegrad och serviceinnehåll som den hyrda produkten omfattas av anges i avtalet.
- 5.6** Om kunden önskar avbryta hyrestiden inom bindingsperioden skall återstående betalning för hela bindingsperioden erläggas.

## 6 Installation

- 6.1** Omfattningen av installationen beskrivs i Avtalet eller offerten.
- 6.2** Ett (1) års garanti på installation ingår om inte annat angivits på Avtalet eller offerten.
- 6.3** Kunden ansvarar för att el, telefon och datanät (internet) finns tillgängligt vid centralutrustningen. Kunden skall stå för kostnaden för detta och är medveten om att användningskostnad uppstår vid installation, service och brukande även då Fenix är leverantör av kommunikationsvägen.
- 6.4** Vid installation ansvarar kunden för att det finns tillfartsväg från allmän väg till installations- och serviceplatsen, samt att köparens mottagningsförhållanden medger leverans på lämpligt sätt.
- 6.5** Vid arbeten som utförs över 3 m från golvyta, skall köparen för arbetena kostnadsfritt tillhandahålla lyftanordningar såsom skylift e.dyl. Lyftanordningar skall vara utformade enl. Arbetsmiljöverkets föreskrifter.
- 6.6** Vid installation förutsätts att eventuellt ställage, undertak eller andra hinder som är av betydelse för installationen nedmonterats/ undanröjts av kunden. Om hinder ej är undanröjda eller om arbete ej kan utföras utan avbrott på grund av att kunden ej fullgjort sitt åtagande debiteras kunden tillkommande kostnader.
- 6.7** Installation av ledningar sker i befintlig kanalisation eller utvändigt. I åtagandet ingår inte håltagning i armerat material, målning, efterlägningsarbeten och städning eller starkströmsarbeten (230V).
- 6.8** Kunden ansvarar för att av denne tillhandahållna ritningar och beskrivningar är korrekta.
- 6.9** Demonstration av anläggningen utförs av Fenix i samband med färdigställandet och skall äga rum under normal arbetstid.

### Särskilda villkor för privatpersoner.

- 6.10** Utöver vad som här står gäller konsumenttjänstlagen.

## 7 Programvaror & Programmering

- 7.1** Programvaror och programmering är fritt att använda, utan kostnad (utom för särskilda programlicenser som anges i avtalet), av kunden i anläggningar såsom Fenix har installerat och programmerat dem. Fenix garanterar att programvaror och programmering fungerade så som det var avsett då programmeringen utfördes.
- 7.2** Eftersom tillverkare och tredje partleverantörer kontinuerligt förändrar sina produkter och tjänster kan dessa påverka funktionerna i anläggningarna som Fenix programmerat och installerat. Fenix kan inte hållas ansvarig för detta.
- 7.3** Programmeringsunderlag för programkoder som styr produkterna, programdesign, installatörskoder, fjärrkoder, agentkoder masterkoder o.dyl., som utförts av Fenix ägs av Fenix och ingår i Fenix affärshemlighet och lämnas inte ut till någon. Om kunden önskar att annan leverantör ska "ta över" anläggning så skall den leverantören fabriksåterställa anläggningen och lägga in egen programmering i systemet.

## 8 Serviceavtal

- 8.1** Fenix äger rätt att utföra rutinkontroller och service på plats och via modem alla tider på dygnet under avtalets och garantins löptid.
- 8.2** Vid servicebesök debiteras (även då serviceavtal finns) kunden inställelseavgift och resekostnad om inte annat angivits i Avtalet.
- 8.3** För beställningar eller uppgraderingar efter 2009-09-30 ingår arbetskostnad för revision, resa och inställelseavgift vid planerat revisionsbesök.
- 8.4** Serviceanmälan skall göras på telefon 013-130580 (som ev. hänvisar till journalnummer) eller info@fenixsecurity.se. Service utförs normalt vardagar mellan kl. 08.00 - 17.00. Annan tid efter överenskommelse mot dubbel timdebitering.
- 8.5** Via fjärrkommunikation kan Fenix i de flesta fall komma i kontakt med säkerhetsanläggningen och ladda upp information om händelser som inträffat i anläggningen. Rapporter kan skickas, e-postas eller faxas till kunden. Timdebitering för tiden som åtgår per rapporttillfälle debiteras med lägst en timdebitering.
- 8.6** I övrigt gäller samma förutsättningar som vid installation.
- 8.7** Om Kund valt "Grundavtal" åtar sig Fenix att, om inte annat överenskommit, åtgärda uppkomna felaktigheter mot ersättning för resa, material och arbetskostnad. Fenix utför revision samt byte av batterier normalt var 3:e år. Övrigt innehåll i grundavtalet är specificerat på avtalets fram- och baksida.
- 8.8** Om Kund valt "Trygghetsavtal" ingår "Grundavtal" samt att Fenix åtar sig att utbyta och/eller reparera felaktiga komponenter kostnadsfritt. Kostnad för trådlösa larmknappar, batterier, ackumulatörer och andra förbrukningsprodukter tillkommer. Fenix utför revision samt byte av batterier normalt var 3:e år. Om utrustning skall bytas, som ingår i Trygghetsavtalet, inte längre finns som ny produkt, erbjuds kunden annan produkt till rabatterat pris.

**8.9** Om Kund valt "Revisionsavtal" ingår "Grundavtal" samt löpande revisions- och funktionskontroller. Normalt serviceintervall är ett (1) år men kan variera med hänsyn till vad som bedöms nödvändigt för att säkra anläggningens funktion (se avtal).

**8.10** Om Kund valt "Fullserviceavtal" ingår "Grund", "Trygghetsavtal och "Revision/Funktionsprovsvtal" samt erforderliga ackumulatörer till centralutrusningen. Ackumulatörer tar skada av att laddas ur helt. Om kunden medvetet låter ackumulatören ladda ur helt omfattas den inte av garantin.

**8.11** Om Kund valt "Distansavtal" åtar sig Fenix att skicka ny eller reparerad komponenter, som ersätter den felaktiga komponenten kostnadsfritt.

**8.12** Fenix är ej skyldig att kostnadsfritt ersätta material som skadats på grund av åska, onormalt slitage, sabotage, inbrott, brand eller av orsak som Fenix ej råder över.

**8.13** Då fel enligt §8.12 påträffats äger Fenix rätt att debitera kunden en felsökningsavgift.

## 9 Åtgärdsavtal

**9.1** Åtgärdsavtal omfattar mottagning, utvärdering och förmedling av larm till och från larmcentral samt väktarutryckningar som åtgärd på olika larmhändelser.

**9.2** Larmmottagningen sker i en larmcentral som Fenix har avtal med.

**9.3** Det åligger kunden att tillse att Fenix har fått erforderliga nycklar till bevakningsobjektet. Dessa nycklar förvaras hos vaktbolaget enligt deras regler och rutiner.

**9.4** Det åligger kunden att hålla sin larmanläggning i sådant skick att den inte skickar obefogade larm till larmcentralen. Om kundens anläggning skickar obefogade larm vid upprepade tillfällen äger Fenix rätt att nedgradera anläggningen och ignorera alla larm tills Fenix tekniker godkänt anläggningen för att återigen sättas i drift.

**9.5** Fenix tillhandahåller utryckningar av väktare på de orter som redovisas av Fenix vid försäljningstillfället.

**9.6** Kunden ansvarar alltid för kostnaden för de utryckningar som genomförs enligt kundens åtgärdsinstruktion till Fenix.

**9.7** Vid tillvalet "Fria utryckningar" debiteras inte kunden för utryckningskostnader (enligt villkoren på baksidan av åtgärdsinstruktionen).

**9.8** Priset för en väktarutryckning är olika i hela Sverige och följer gällande dagsprislstan för respektive ort.

**9.9** Utryckningar sker av vaktbolag som Fenix av avtal med.

**9.10** Om förhållandet ändras så att Fenix inte längre kan erbjuda väktarutryckningar på ort där kundens larmobjekt finns, kommer kunden att meddelas om det och ges möjlighet till alternativ.

**9.11** Om kunden betalar extra för t.ex. fria utryckningar och Fenix inte längre har möjlighet att erbjuda det kommer kunden att meddelas om tjänstens upphörande samt få sin löpande premie sänkt.

**9.12** Polismyndighet, och även vaktbolag, kan införa utryckningsbegränsning för vissa kunder och i vissa områden. I de fallen sker utryckning med två väktare till dubbel kostnad.

**9.13** Det åligger kunden att tillhanda hålla sådan information att larmcentral och utryckningsväktare till fullo kan utföra sina tjänster på ett professionellt och säkert sätt.

## 10 Telematik- och dataabonnemang

**10.1** Priset består av en fast del som anges på framsidan av Avtalet. Den rörliga delen är som lägst samma som Teleoperatör debiterar Fenix.

**10.2** Kunden är medveten om att en kostnad genereras var gång en larmhändelse inträffar, samt vid all annan kommunikation via kommunikationsabonnemang. Kunden är betalningsansvarig för alla kostnader som uppstår för kommunikationsabonnemang.

**10.3** Debitering för abonnemang och tjänster debiteras i förskott. Löpande kostnader för samtal, SMS och datatrafik debiteras när kostnader uppstår för abonnemang.

**10.4** Telenätet eller tjänster får inte användas på ett sådant sätt att avsevärda olägenheter uppstår för Fenix, Teleoperatören eller annan.

**10.5** Kunden ska snarast möjligt anmäla förlust av SIM-kort till Fenix. Kunden svarar för allt nyttjande av Tjänst med användning av SIM-kortet fram till dess att förlusten anmäls och Fenix fått möjlighet att stänga abonnemang. Efter anmälan kvarstår Kundens betalningsansvar för fast premie oförändrat.

**10.6** Eftersom kommunikationstjänsten baseras i sin helhet på vald Teleoperatörs tjänster, så gäller därför även Teleoperatörens alla friskrivningar och begränsningar såsom de vore Fenix villkor. Teleoperatörens avtalsvillkor finns på vald Teleoperatörs hemsida.

## 11 Tjänster från tredje part

**11.1** För att kunna utnyttja Produkter och tjänster från Fenix krävs det tjänster från tredje part som t.ex. elleverantör och telekommunikation. I

vissa avtal kan dessa debitera kunden genom Fenix. Fenix är dock inte ansvarig för deras leverans och leveranssäkerhet.

## 12 Appar och tjänst från annan leverantör

**12.1** Det finns flera olika leverantörer av appar som passar till de produkter och tjänster som Fenix säljer och installerar.

**12.2** Fenix utvecklar och säljer inte egna appar och kan därför inte hållas ansvarig för fel, driftstörningar, upphörande eller debitering för och av appar som kunden använder.

**12.3** Fenix är heller inte ansvarig för appar som tillhandahålls av producenter till produkter som Fenix levererar eftersom det ligger utanför Fenix kontroll.

**12.4** Fenix kan oftast hjälpa kunden att konfigurera kundens säkerhetssystem. Om merkostnad uppstår skall Fenix ersättas för det samt för nedlagd tid mot timdebitering.

**12.5** Utbildning och konfiguration av app i kunds telefon sker alltid mot timdebitering.

**12.6** För vissa appar uppstår kostnader som behöver debiteras engångs- eller månadsvis. Dessa kan debiteras från Fenix eller direkt från en appleverantör beroende på dennes debiteringsmodell.

## 13 Vård och underhåll

**13.1** För att Fenix service och garantiåtaganden skall gälla åligger det kunden att väl vårda och låta underhålla anläggningen enligt tillverkarens rekommendationer så att den hålls i gott skick och ej undergår annat än normal förslitning.

**13.2** Kunden skall byta batterier i trådlös utrustning själv eller genom Fenix försorg (t.ex. serviceavtal).

**13.3** Kunden ska minst en gång var 3:e år byta ackumulator i utrustning med batteribackup själv eller genom Fenix försorg (t.ex. serviceavtal).

**13.4** Produkterna skall hållas fria från smuts och damm för säker funktion.

**13.5** Kunden bör en gång i veckan testa kommunikationen mellan utrustning och larmcentral (om det valts) eller till annan vald larmmottagare.

**13.6** Kunden bör minst en gång per år funktionstesta hela systemet själv eller genom Fenix försorg (t.ex. serviceavtal).

**13.7** Kunden äger ej rätt, utan skriftligt medgivande, att ändra eller göra påbyggnader på anläggningen så länge anläggningen omfattas av garanti eller serviceavtal.

## 14 Övriga villkor

**14.1** Leverans sker fritt Fenix lager. Det åligger kunden att utan dröjsmål undersöka och kontrollera att leveransen är komplett och i oskadat skick. Eventuella skador skall anmälas direkt till transportören samt utan dröjsmål till Fenix.

**14.2** Om inget annat avtalats tillkommer kostnad för frakt.

**14.3** Fenix är skyldig att avhjälpa fel endast om köparen underrättat honom om felet inom skälig tid, normalt 14 dagar från det att felet uppstår.

**14.4** Vid eventuell nedmontering har Fenix rätt till ersättning för nedlagt arbete såväl för montering som demontering.

Vid utlovad tid för leverans har Fenix rätt till tidsförlängning av leverans, installation eller service om försening beror på förhållanden som står utanför Fenix kontroll och inte rimligen kunnat undanröjas.

**14.5** För tjänster där kostnader löpande kan uppstå äger Fenix rätt att debitera omedelbart så snart kostnaden uppstått. Sådan tjänst är t.ex. SMS- och samtalsavgifter baserat på GSM-tjänster som tillhandahålls av Fenix.

**14.6** Vid godkänd kreditbedömning kan kunden beviljas kredit. Betalning för material, installation och alla tillägsarbeten skall då ske senast 24 dagar efter utfört arbete om inte annat avtalats.

**14.7** Fenix förbehåller sig rätten att kräva betalning med en tredjedel av beställningsvärdet vid beställningen, en tredjedel i samband med leverans eller under pågående installation samt den sista tredjedelen 24 dagar efter slutleverans eller avlämnandet av utfört uppdrag.

**14.8** Betalning för premien skall erläggas helårsvis i förskott senast den sista dagen i föregående avtalsperiod om inte annat avtalats.

**14.9** Kunden ansvarar för att Fenix har rätt fakturaadress.

**14.10** Moms tillkommer på alla priser om annat inte skriftligen angivits i avtalet eller offerten. Kunden svarar även för alla ev. andra skatter och avgifter ålagda av myndighet.

**14.11** Fenix justerar normalt upp premien inför varje år med AKI (Arbetskostnadsindex) alt. KPI (konsumentprisindex). Högre justering kan ske om Fenix drabbas av höjda omkostnader p.g.a. att Fenix

underleverantörer höjt priset på ingående tjänster, transport, valutaförändringar, löner, avgifter eller andra myndighetspålagor.

**14.12** Vid dröjsmål av betalning debiteras kunden dröjsmålsränta motsvarande 24% årsränta samt lagstadgad påminnelseavgift (f.n. 50 kr) vid påminnelse.

**14.13** Fenix har rätt att debitera faktureringsavgift vid fakturering.

**14.14** Erläggs inte full betalning för period enligt avtalet eller full betalning för andra varor och tjänster som levererats, trots påminnelse, har Fenix rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan eller avbryta leveransen tills dess att full betalning för perioden erlagts. Kundens betalningsansvar kvarstår dock under den period som leveransen avbrutits tills avtalet löper ut och full betalning erlagts.

**14.15** Avtalsperiod för vilket premie skall betalas inleds med 24 månader (om inte annat anges i Avtalet) och förnyas automatisk med 12 månader i taget om ingen av parterna säger upp avtalet. Avtalet kan skriftligen sägas upp av båda parterna senast 3 månader inför varje ny avtalsperiod. Om någon part grovt åsidosätter sitt ansvar enligt detta avtal kan avtalet sägas upp omedelbart av den motsatta parten. Om avtalet sägs upp återbetalas inte inbetald premie.

**14.16** Fenix har rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter, helt eller delvis, enligt detta avtal till annan part.

**14.17** Fenix äger rätt att ändra villkoren genom att skriftligen meddela kunden. Om kunden inte accepterar de nya villkoren äger Kunden resp. Fenix rätt att häva avtalet med 3 månads varsel intill nästa avtalsperiod. Om kunden inte häver avtalet anses kunden accepterat de nya villkoren.

**14.18** Kundens hem- eller företagsförsäkring skall omfatta levererade produkter och komponenter minst till dess att levererade produkter och komponenter är slutbetalda.

**14.19** Fenix ansvarar för direkt skada som Fenix uppsåtligen eller av vårdslöshet vållat kunden. Fenix skadeansvar begränsar sig till 50.000 kr enligt detta avtal. Fenix ansvarar inte för indirekt skada eller följdskador såsom produktionsbortfall eller utebliven vinst. Ej heller för skada förorsakad av leveransförsening. Således ersätts ej följdskostnader som exempelvis utryckningskostnader. eller andra skador i övervakningsobjektet.

**14.20** Fenix ansvarar inte för hinder att utnyttja detta avtal såsom teknisk fel, leveransproblem hos samarbetspart eller tredje part eller annan orsak utanför Fenix kontroll. Kunden berättigas därmed ingen ersättning eller nedsättning av premien.

**14.21** Fenix är ej ansvarig för direkt eller indirekt skada och dröjsmål som beror på arbetskonflikt, lagbud, störningar i eller via telenätet, myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, lockout, bojkott, blockad, åskväder, naturkatastrof eller annan liknande omständighet och varje annan omständighet, som Fenix inte kan råda över, vare sig Fenix tredje part eller Fenix underleverantör själv är part eller föremål för sådan åtgärd eller ej. Det åligger dock Fenix att utan rimligt dröjsmål underrätta köparen om sådan omständighet som sagts ovan

## Viktiga telefonnummer inom Fenix koncept

### Fenix Security AB

Telefon: 013- 13 05 80

Mobil (Jörgen Ring): 0701- 70 10 80

e-mail [info@fenixsecurity.se](mailto:info@fenixsecurity.se)

### Avarn Larmcentral (fd Nokas)

Larmcentralen: 010 – 210 90 00

## Andra telefonnummer (om annan larmcentral valts)

### Rapid Larmcentral

Larmcentralen: 08 - 733 04 40

### Securitas larmcentral

Larmcentralen: 0771- 50 60 15

Kundtjänst: 0771 - 28 00 00

#### Observera:

Alla kundtjänstären den avseende larmcentral ska gå genom Fenix utom för SOS Alarm.

Alla beställningar, felanmälningar och kundtjänstären den avseende produkter ska gå direkt genom Fenix.