

# Handelsbetingelser for varer og ydelser

På denne side finder du ALARM365's betingelser for handel på vor E-Shop.

ALARM365 er en division af aktieselskabet DAKI A/S, CVR 62655216, Islevdalvej 124, 2610 Rødovre, email: support@alarm365.dk, telefon 33 365 365. Telefontiden er alle hverdage fra kl. 8.00 til 16.00, fredag dog til 15.30.

## Betaling

ALARM365/DAKI A/S modtager betaling med Dankort/VISA-Dankort, VISA, VISA Electron, Mastercard og JCB. Betaling vil først blive trukket på din konto, når varen afsendes. Vi tager ikke kortgebyr.

Alle beløb er i danske kroner (DKK) og er incl. moms.

## Reservation af beløb

Betaler du med et internationalt betalingskort, reserveres beløbet med det samme. Pengene reserveres på dit kort eller konto indtil:

- 1) Vi trækker beløbet, når vi sender varen eller ydelsen leveres, eller
- 2) pengene frigives ifølge aftale med din kortudsteder.

Du kan læse mere om reglerne for dit specifikke kort hos din kortudsteder.

Vi tager ikke kortgebyrer.

Beløbet hæves først på dit kort, når varen afsendes eller ydelsen leveres.

## Levering

ALARM365 leverer på alle hverdage, med ordre indgået inden kl. 14.00.

Hvis du afhenter varen på vores lager, betales kontant eller via Mobilepay ved udlevering.

Vi sender alle pakker med GLS. Leveringstiden er normalt 1 til 3 hverdage. I travle perioder kan der dog gå længere tid. **Levering ved køb af varer i webshoppen for under kr. 500,00 koster kr. 55,00 incl. moms. Ved køb for mere end kr. 500,00 leveres vi fragtfrit til valgfri GLS pakkeshop i Danmark.**

Alle hovedenheder med SIM-kortlæser leveres med et særskilt ALARM365 SIM-kort. Ved levering af ALARM365 SIM-kort betales en årlig afgift (kr. 299,00 incl moms i 2024), som dækker SIM-kort ydelser incl. forbrug efter Fair Use konceptet. Dvs. at ALARM365 SIM-kortet ikke må i andre enheder end alarm-enheder leveret af ALARM365. Ved overdrevent forbrug

(mere end 10 min. tale eller 10 SMS beskeder/måned) kan ALARM365 debitere kr. 0,60 pr. minut for tale og 0,30 pr. SMS udover nævnte grænse).

Har kunden fået udleveret YouSee/Oister taletidskort er kunden selv ansvarlig for at tanke op, hvis det ønskes. Taletidskortet fra Yousee/Oister er et kort uden abonnement og leveres med en saldo på kr. 15,00. YouSee/Oister taletidskortet er underlagt vilkår og regler, som gælder mellem kunden og YouSee/Oister.

## Returret

### **Fortrydelsesret for almindelige varer**

Som forbruger og kunde hos ALARM365 har du 14 dages fortrydelsesret, når du handler hos os.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, du har modtaget din vare. Hvis du har bestilt flere forskellige varer i samme køb, men de leveres enkeltvist, løber fristen fra den dag, hvor du modtager den sidste vare.

Består købet af flere partier eller dele, udløber fortrydelsesfristen 14 dage efter den dag, du modtager det sidste parti eller den sidste del.)

Fristen indebærer, at du har 14 dage fra modtagelsen til at give os besked om, at du vil fortryde dit køb. Du kan sende en mail til [support@alarm365.dk](mailto:support@alarm365.dk) eller benytte standardfortrydelsesformularen, som du finder nederst i handelsbetingelserne.

Du kan ikke fortryde købet ved at nægte at modtage varen uden samtidig at give os besked.

### **Fortrydelse af en del af købet**

Hvis du har købt flere varer hos os, har du mulighed for at sende én eller flere varer retur, selvom de er købt i én ordre.

Bemærk, at du ikke får fragtomkostninger og installationsomkostning refunderet, hvis du fortryder hele eller dele af dit køb.

### **Returnering**

Når du har givet os besked om, at du vil fortryde dit køb, har du 14 dage til at sende varen tilbage til os.

Du skal selv betale for at pakken returneres, og det er dig, der hæfter, hvis der opstår en skade under transporten.

Visse varer kan ikke returneres med normal post. Dette gælder for kameraer og hovedenheder samt sensorer.

Udgifterne til returnering af disse varer forventes højst at koste kr. 45 for pakker op til 2 kg.

**Varens stand, når du sender den retur og evt. værdiforringelse**

Hvis varen har mistet værdi (er slidt, ødelagt, beskidt eller lignende), og det skyldes, at du har brugt den på en anden måde, end hvad der var nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer, kan du kun få en del af købsbeløbet tilbage.

Ved returnering skal du sørge for at pakke varen forsvarligt og omhyggeligt ind og på den måde sikre dig, at indpakningen beskytter varen mod at blive beskadiget under transport samt beskytter mod misfarvning fra evt. kasse.fyld (brug ALDRIG avispapir!).

Beløbet du kan få tilbage afhænger af varens handelsmæssige værdi, og i visse tilfælde kan det betyde, at du kun kan få fragtomkostningerne tilbage. Det er en forudsætning for tilbagebetaling, at enheder (udstyr, som er 'låst' til kundens WiFi via app-konto) som returneres, er slettet fra kundens app-konto. Er enhed(er) ikke slettet fra app-konto kan de ikke genbruges. Hjælp til sletning af udstyr, som returneres er gratis ved telefonisk eller skriftlig henvendelse til ALARM365 Support på 33 365 365 / support@alarm365.dk

Vi anbefaler, at du sender varen retur i den originale emballage. Hvis den originale emballage mangler, kan det også betragtes som en værdiforringelse af varen. Enhver værdiforringelse vurderes i det konkrete tilfælde.

**Tilbagebetaling af købsbeløbet**

Hvis du fortryder dit køb, får du dine penge tilbage. Hvis varen er værdiforringet, fratrækker vi det beløb, du hæfter for.

Vi refunderer alle betalinger modtaget fra dig, herunder leveringsomkostninger (det gælder dog ikke installationsomkostning og ekstra leveringsomkostninger i de tilfælde, hvor du har valgt en anden leveringsform, end den billigste form for standardlevering, som vi tilbyder), senest 14 dage fra den dag, hvor vi har modtaget din besked om, at du vil fortryde aftalen.

Vi tilbagefører pengene til din bankkonto og derfor skal vi bruge dine konto-oplysninger. Du kan skrive dem på Fortrydelsesformularen.

Vi kan tilbageholde betalingen indtil vi har modtaget varen, medmindre du sender os dokumentation for at have returneret den.

Varen sendes til:

ALARM365

Islevdalvej 124

2610 Rødovre

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen. Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav eller pakkeshop.

Du kan også fortryde købet ved at give os forudgående besked og aflevere varen personligt på ovenstående adresse.

### **Reklamationsret**

Når du handler hos os som forbruger, gælder købelovens regler for varekøb.

Det betyder, at du har reklamationsret i 24 måneder. Kontakt os inden du sender varen til os.

Du skal være opmærksom på, at reklamationer over fejl som skyldes kvaliteten af tredjemands produkter og ydelser (netværks-forbindelse, WiFi forbindelse, routers og lignende) ikke kan drage ALARM365 til ansvar.

### **Digitalt indhold/digital tjeneste**

Hvis der er tale om løbende levering af digitalt indhold eller den digitale tjeneste i en vare med digitale elementer (f.eks. en spillekonsol), vil reklamationsfristen for de digitale elementer udløbe, når leveringen er sket.

Ved løbende levering af digitalt indhold eller digitale tjenester (f.eks. et digitalt spil), vil reklamationsfristen udløbe to måneder efter, at sidste levering er sket.

Hvis din reklamation er berettiget, betyder det, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller et afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation.

Reklamationsretten dækker i visse tilfælde kørsel og arbejds løn, såfremt reklamationsarbejdet af funktionsmæssige årsager skal foretages på kundens adresse (eksempelvis, hvis der er tvivl om en funktionsfejl skyldes ALARM365 produktet eller kundens el-/wifi-installation.

Ved Gør-det-selv installation hæfter ALARM365 ikke for sensorer, der måtte falde ned eller på anden vis blive beskadiget ved udpakning og montering, hvis manglerne forårsages af dig som køber.

Du skal reklamere inden for "rimelig tid" efter, at du har opdaget fejlen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at fejlen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.

Er reklamationen berettiget, refunderer vi dine (rimelige) fragtomkostninger. Ved enhver reklamation skal varen altid sendes tilbage i forsvarlig emballage. Husk også at få en kvittering for afsendelse, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger.

Varen sendes til:

ALARM365  
Islevdalvej 124  
2610 Rødovre

Vi modtager kun pakker, som sendes direkte til adressen. Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav eller til pakkeshop.

Du kan også reklamere varen ved at give os forudgående besked og aflevere varen personligt på ovenstående adresse.

Når du returnerer varen, bedes du vedlægge en detaljeret beskrivelse af problemet.

## Persondatapolitik

Vi har brug for følgende oplysninger, når du handler hos os:

Navn, adresse, tlf.nr. og mailadresse.

Vi registrerer og videregiver de personoplysninger, som er nødvendige for at kunne levere varen til dig.

Personoplysningerne registreres hos ALARM365 og opbevares i fem år, hvorefter oplysningerne slettes.

Vi samarbejder herudover med en række andre virksomheder, som opbevarer og behandler data. Virksomhederne behandler udelukkende oplysninger på vores vegne og må ikke bruge dem til egne formål.

Vi samarbejder kun med databehandlere i EU eller i lande, der kan give dine oplysninger en tilstrækkelig beskyttelse.

Den dataansvarlige på alarm365.dk er Adm. direktør Tom Guldmann.

Du har ret til at få oplyst, hvilke oplysninger vi behandler om dig.

Hvis du mener, at oplysningerne er unøjagtige, har du ret til at få dem rettet. I nogle tilfælde har vi pligt til at slette dine persondata, hvis du beder om det. Det kan f.eks. være hvis dine data ikke længere er nødvendige i forhold til det formål, som vi skulle bruge dem til. Du kan også kontakte os, hvis du mener, at dine persondata bliver behandlet i strid med lovgivningen. Du kan skrive til os på: [support@alarm365.dk](mailto:support@alarm365.dk)

### Klageadgang

Hvis du som forbruger vil klage over dit køb, skal du kontakte ALARM365 pr. mail: [support@alarm365.dk](mailto:support@alarm365.dk). Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du sende en klage til:

*Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg via [Klageportalen for Nævnenes Hus](#).*

*For at kunne klage, skal varen eller ydelsen, som du vil klage over, have kostet mindst 1.110 kr. og højst 100.000 kr. For klager over tøj og sko skal prisen dog have været mindst 720 kr. Det koster et gebyr at få klagen behandlet.*

Når du handler på en e-mærket webshop, kan du gratis få behandlet din sag – uanset beløbets størrelse. Læs mere [her](#).

Har du bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens klageportal her – <http://ec.europa.eu/odr>

## Standardfortrydelsesformular

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til:

ALARM365/DAKI A/S  
Islevdalvej 124  
2610 Rødovre  
Email: support@alarm365.dk

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer/ydelser:

---

Bestilt den: \_\_\_\_\_ Modtaget den: \_\_\_\_\_

Forbrugerens navn:

---

Forbrugerens  
adresse:

---

Forbrugerens underskrift: \_\_\_\_\_

Dato: \_\_\_\_\_

(kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

**Handelsbetingelser for ydelser (SIM-kort,  
Support og Installation)**

Udgangspunktet for aftalen er i første del af handelsbetingelserne, og fravigelserne er her:

Telefon-support og support via email er gratis i rimeligt omfang (Fair Use).

Ved tilkald af support til din adresse debiteres arbejdstid og kørsel, min. kr. 995,00 (inkluderer kørsel til og fra din bopælsadresse og op til 60 min. arbejdstid på adressen). Tidsforbrug udover 30 min. debiteres med kr. 350,00 pr. påbegyndte 30 min.

I forbindelse med køb og leje af alarmsystemer kan du bestille Professionel Installation. Denne ydelse inkluderer levering af alarmudstyr og tilbehør, montering af enheder samt undervisning i brug af systemet. Ydelsen inkluderer ikke el-arbejde (f.eks. opsætning af kontakter, udbringning til lednings- eller kabelføring ol.). Efterfølgende support debiteres som nævnt ovenfor.

### **SIM-kort**

Ved levering af ALARM365 SIM-kort betales en årlig afgift, som dækker SIM-kortet incl. forbrug efter Fair Use konceptet. Dvs. at ALARM365 SIM-kortet ikke må benyttes i andre enheder end alarm-enheder leveret af ALARM365. Ved overdrevent forbrug (mere end 10 min. tale eller 10 SMS beskeder/måned) kan ALARM365 debitere kr. 0,60 pr. minut for tale og 0,30 pr. SMS udover nævnte grænse).

Har kunden fået udleveret YouSee/Oister taletidskort er kunden selv ansvarlig for at tanke op, hvis det ønskes. Taletidskortet fra Yousee/Oister er et kort uden abonnement og leveres med en saldo på kr. 15,00. YouSee/Oister taletidskortet er underlagt vilkår og regler, som gælder mellem kunden og YouSee/Oister.

### **Fortrydelsesret**

Som forbruger har du 14 dages fortrydelsesret, når du handler hos os. Dvs., at hvis du har forudbetalt for support- eller installationsarbejde og fortryder din aftale om installation eller support, får du dine penge tilbage, så længe arbejdet ikke er påbegyndt.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, vi indgår aftalen om installations- eller supportarbejde<sup>1</sup>. Hvis du ønsker at få ydelsen leveret før fristen udløber, kan du give dit udtrykkelige forudgående samtykke til, at leveringen begyndes, og at fristen stopper, når ydelsen er fuldt leveret.

I praksis betyder det, at din fortrydelsesfrist udløber, når ydelsen er fuldt leveret. Du bevarer altså din fortrydelsesret, mens arbejdet eller leveringen står på.

Hvis du har givet dit samtykke til, at arbejdet eller leveringen kan gå i gang, men du alligevel ønsker at benytte din fortrydelsesret, skal du dog være opmærksom på, at vi vil opkræve en rimelig betaling for det arbejde, der allerede er leveret.

Fristen indebærer, at du har 14 dage fra vi indgår aftalen til at give os besked om, at du vil fortryde aftalen. Du kan sende en mail til [support@alarm365.dk](mailto:support@alarm365.dk) eller benytte standard fortrydelsesformularen, som du finder tidligere i nærværende handelsbetingelser.

#### **Tilbagebetaling af købsbeløbet**

Hvis fortryder din aftale om installation eller support, får du dine penge tilbage.

Har du givet dit samtykke til, at arbejdet eller leveringen kan gå i gang, men du alligevel ønsker at benytte din fortrydelsesret, skal du dog være opmærksom på, at vi vil opkræve rimelige omkostninger for det arbejde, der allerede er leveret. Rimelige omkostninger er dækning af den medgåede arbejds- og køretid, som er kr. 995,00 for første arbejdstime og derefter kr. 350,00 pr. påbegyndte 30 minutter derudover samt tilpassede hjælpematerialer.

Er installationsarbejdet eller supportydelsen afsluttet refunderes denne del af købet ikke uanset årsag.

Vi refunderer alle betalinger modtaget fra dig senest 14 dage fra den dag, hvor vi har modtaget din besked om, at du vil fortryde aftalen.

Vi tilbagefører pengene med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet, medmindre vi har aftalt andet.

#### **Reklamationsret**

Købelovens regler gælder for varekøb, men ikke tjenesteydelser. Du har dog stadig ret til at reklamere, hvis der er fejl eller mangler ved ydelsen. Du skal reklamere indenfor rimelig tid og helst hurtigst muligt, da tiden kan være afgørende for vores mulighed for at afhjælpe. Er du ikke tilfreds med ydelsen, kan du naturligvis kontakte os på [support@alarm365.dk](mailto:support@alarm365.dk) eller telefon 33 365 365.

#### **Vigtig præcisering:**

Installationer foretaget af ALARM365 for kundens regning udføres altid ved opskruning af komponenter. Såfremt det på kundens forlangende aftales at opklæbe komponenter garanterer og hæfter ALARM365 ikke mod at komponenter løsner sig og falder ned og garanterer heller ikke for evt. skade på nedfaldne komponent. I tilfælde af 'nedfaldne' komponenter er det kundens ansvar at gen-montere komponenten samt bekoste evt. ny komponent.

Ovenstående er gældende medmindre andet følger af dansk rets ufravigelige regler.

## **Handelsbetingelser for leje af udstyr**

Udgangspunktet for aftalen er i første del af handelsbetingelserne, og fravigelserne er her:

### **Bindingsperiode**

Lejeaftalens bindingsperiode er 6 måneder fra indgåelse af aftalen.

### **Udstyr**

Det udstyr, som lejes er specificeret på særskilt opgørelse, som udarbejdes og meddeles lejer så snart lejeaftalen leveres.

### **Depositum**

Du skal betale depositum for leje af udstyret. Depositum svarer til 3 måneders leje. Depositum tilbagebetales, når lejeaftalen er ophørt og udstyret modtaget retur hos udlejer. Bemærk, at det er en forudsætning for aftalens ophør, at udstyret returneres til udlejers adresse senest 8 dage efter ophør og at alle forfaldne lejeydelser incl. evt. rykker- og rentetilskrivninger er betalt. Det er ligeledes en forudsætning, at udstyr som er låst til lejers WiFi-udstyr via app'en slettes inden returnering af udstyret.

### **Opsigelse**

Aftalen løber automatisk og kan altid opsiges med 1 måneds varsel og tidligst til udløb af den 6. måned. Opsigelse skal ske skriftligt til [support@alarm365.dk](mailto:support@alarm365.dk). Udstyr skal returneres uden ophold og senest 8 dage efter aftalens ophør. Nedtagning og returnering sker for lejeres regning og risiko. SIM kort er udlejers ejendom og skal returneres sammen med det øvrige udstyr.

Udlejer sender udførlig vejledning til lejer med anvisning til, hvordan det lejede udstyr fjernes fra lejers app og bruger-konto i app. Det er lejers ansvar, at slette udstyret fra app.

### **Fortrydelsesret**

Som forbruger har du 14 dages fortrydelsesret, når du handler hos os.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, vi har lavet aftalen.

Fristen indebærer, at du har 14 dage fra aftaledagen til at give os besked om, at du vil fortryde. Du kan sende en mail til [support@alarm365.dk](mailto:support@alarm365.dk) eller benytte standardfortrydelsesformularen, som du finder nederst i betingelserne.

### **Tilbagebetaling**

Hvis du fortryder aftalen, får du dine penge tilbage.

Har du givet dit samtykke til, at leveringen kan gå i gang, og ønsker du alligevel at fortryde, skal du dog være opmærksom på, at vi vil opkræve en rimelig betaling, for den del af lejeaftalen, der allerede er leveret. Dvs. at vi vil opkræve leje pr. dag for hver dag, lejeaftalen har været gældende og indtil dén dag, du meddeler os din fortrydelse (hvis din lejeydelse er 99 kr. om måneden og du fortryder efter 10 dage, så tilbagebetaler vi 66 kr. af lejeydelsen). Depositum på 3 måneders leje tilbagebetales, når det lejede er leveret retur til os og når alle forfaldne poster er fuldt indbetalt.

Vi refunderer beløbet til dig uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dag, hvor vi har modtaget besked om, at du vil fortryde aftalen. Vi tilbagefører pengene med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet, medmindre vi har aftalt andet.

#### **Hvis du vil reklamere over lejeaftalen eller det lejede udstyr**

Hvis du ikke er tilfreds med lejeaftalen, kan du kontakte os på [support@alarm365.dk](mailto:support@alarm365.dk) eller telefon 33 365 365.

Telefon-support og support via email er gratis i rimeligt omfang (Fair Use).

Reservedele er inkluderet i lejeaftalen. Reparation af det lejede udstyr foretages uden omkostning for lejer, såfremt det defekte produkt sendes til eller afleveres på anvist værkstedsadresse.

Ved tilkald af support til din adresse debiteres arbejdstid og kørsel, min. kr. 995,00 (inkluderer kørsel til og fra din bopælsadresse og op til 60 min. arbejdstid på adressen). Tidsforbrug udover 30 min. debiteres med kr. 350,00 pr. påbegyndte 30 min.

Købelovens regler gælder for varekøb men ikke tjenesteydelser. Du har dog stadig ret til at reklamere, hvis der er fejl eller mangler ved ydelsen. Du skal reklamere indenfor rimelig tid og helst hurtigst muligt, da tiden kan være afgørende for vores mulighed for at afhjælpe.

Er du ikke tilfreds med ydelsen, kan du kontakte os på 33 365 365 eller [support@alarm365.dk](mailto:support@alarm365.dk)

#### **Levering af varer**

Ved levering af varer har du reklamationsret i 24 måneder.

Hvis din reklamation er berettiget, betyder det, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller et afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Du skal reklamere inden for "rimelig tid" efter, at du har opdaget fejlen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at fejlen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.'

Har du indgået lejeaftale, hvor batterier til de lejede sensorer er inkluderet, leverer ALARM365 batterier på forlangende og uden beregning 1 gang årligt og så længe aftalen ikke er opsagt.

#### **Træk på dit kort**

Du kan til enhver tid tilbagekalde din tilladelse til, at vi trækker et beløb på dit kort.

Du kan også gøre indsigelse vedrørende "uautoriserede debiteringer" over for din kortudbyder, dog senest 8 uger efter debiteringen, med mindre andet fremgår af din aftale med kortudbyderen.

---