



FÆLLES VILKÅR OG BESTEMMELSER.....	3
1. ALMINDELIGE BESTEMMELSER	3
2. ANSVARSBEGRÆNSNING	3
3. GODKENDELSE, IKRAFTTRÆDEN OG FORTRYDELSE	3
4. TILBUD, OVERSLAG OG BUDGETPRIS.....	4
5. DET INSTALLEREDE ANLÆG / LEVEREDE PRODUKTER	4
6. BETALINGSFORHOLD	5
7. AFTALEN OG ABONNEMENTETS LØBETID	6
8. OVERDRAGELSE AF ABONNEMENT.....	6
VILKÅR FOR TYVERIANLÆG.....	8
1. SERVICEMODEL.....	8
2. SERVICE MODELLER – GRAFISK.....	9
3. G4S STANDARD SERVICES.....	10
4. G4S EKSTRA SERVICES	10
5. KRAV TIL KUNDEN.....	11
6. TEKNISKE VILKÅR FOR TYVERIANLÆGGET	11
7. VILKÅR FOR ALARMPATRULJE.....	11
8. KONTROLCENTRAL SIGNALBEHANDLING OG REAKTION.....	12
VILKÅR FOR BRAND- OG VARSLINGSANLÆG.....	13
1. SERVICEMODEL.....	13
2. G4S STANDARD SERVICES.....	14
3. G4S EKSTRA SERVICES	14
4. KRAV TIL KUNDEN.....	14
5. TEKNISKE VILKÅR FOR BRAND- OG VARSLINGSANLÆG.....	14
VILKÅR FOR ADGANGSKONTROLANLÆG.....	15
1. SERVICEMODEL.....	15
2. G4S STANDARD SERVICES.....	16
3. G4S EKSTRA SERVICES	16
4. G4S ABONNEMENT TILKØB	16
5. KRAV TIL KUNDEN.....	16
6. TEKNISKE VILKÅR FOR ADGANGSKONTROLANLÆGGET	16
VILKÅR FOR LÅSE.....	17
1. SERVICEMODEL.....	17
2. G4S STANDARD SERVICES.....	17
3. KRAV TIL KUNDEN.....	17
4. TEKNISKE VILKÅR FOR LÅSEANLÆGGET	18
VILKÅR FOR VIDEO ANLÆG.....	19
1. SERVICEMODEL.....	19
2. G4S STANDARD SERVICES.....	19
3. G4S EKSTRA SERVICES	20
4. KRAV TIL KUNDEN.....	20
5. KRAV TIL KUNDEN VEDR. FJERNOVERVÅGNING	20
6. VILKÅR FOR VIDEOANLÆGGET.....	20
7. VILKÅR SPECIFIKT FOR NIGHTHAWK VIDEOANLÆG.....	21



VILKÅR FOR TEKNICALARM	22
1. SERVICEMODEL.....	22
2. G4S STANDARD SERVICES.....	22
3. G4S EKSTRA SERVICES	22
4. KRAV TIL KUNDEN.....	22
5. KONTROLCENTRAL SIGNALBEHANDLING OG REAKTION.....	23
6. ANSVARSBEGRÆNSNING FOR TEKNICALARM	23
7. TEKNISKE VILKÅR FOR TEKNICALARM	23
8. KONTROLCENTRAL SIGNALBEHANDLING OG REAKTION.....	23
VILKÅR FOR PERSONOVERVÅGNING	24
1. SERVICEMODEL.....	24
2. G4S STANDARD SERVICES.....	24
3. KRAV TIL KUNDEN.....	24
4. VILKÅR FOR ANVENDELSE AF ENHEDEN.....	25
VILKÅR FOR OBJEKTOVERVÅGNING	26
1. SERVICEMODEL.....	26
2. G4S STANDARD SERVICES.....	26
3. KRAV TIL KUNDEN.....	26
4. VILKÅR FOR ANVENDELSE AF ENHEDEN.....	27
VILKÅR FOR CALL CENTER	28
1. KRAV TIL KUNDEN.....	28
2. GENERELLE VILKÅR FOR CALL CENTER YDELSER	28
3. TIL- OG FRA-KOBLINGSKONTROL AF TYVERIANLÆG.....	28
4. TIL- OG FRA-KOBLINGSSTYRING AF TYVERIANLÆG	28
5. FJERNOVERVÅGNING AF VIDEOSYSTEM	29
6. TELEFONVAGTTJENESTE OG SUPPORT	29
7. ELEVATOR OVERVÅGNING.....	30
8. ADK OVERVÅGNING/ADMINISTRATION	30
9. SOS KNAPE FUNKTION	30
10. ØVRIGE FORHOLD	30
VILKÅR FOR TÅGE SIKRING.....	32
1. SERVICEMODEL.....	32
2. G4S STANDARD SERVICES.....	33
3. KRAV TIL KUNDEN.....	33
4. VILKÅR FOR TÅGESIKRINGSANLÆGGET	33
5. VILKÅR SPECIFIKT FOR QUMULUS.....	34
6. VILKÅR SPECIFIKT FOR QUMULUS ZOLO.....	34
7. KONTROLCENTRAL SIGNALBEHANDLING OG REAKTION.....	34
8. SÆRLIGE FORHOLD	34
VILKÅR FOR DNA SPRAY.....	35
1. SERVICEMODEL.....	35
2. G4S STANDARD SERVICES.....	36
3. KRAV TIL KUNDEN.....	36
4. VILKÅR FOR DNA SPRAY ANLÆGGET.....	36



Fælles vilkår og bestemmelser

1. Almindelige bestemmelser

- 1.1 For aftalen mellem kunden og G4S gælder nærværende leverings- og abonnementsbetingelser.
- 1.2 Eventuelle omkostninger, afgifter, gebyrer, løbende ydelser eller lignende til politi, teleselskab, internetudbydere, beredskabsvæsen eller offentlig myndighed er ikke omfattet af aftalen og er G4S uvedkommende.
- 1.3 Købelovens bestemmelser om reklamationsret er gældende for aftalen.
- 1.4 G4S forbeholder sig ret til at foretage kreditvurdering forinden aftalens indgåelse.
- 1.5 Ved telefonisk henvendelse til G4S gøres opmærksom på, at samtaler kan blive optaget til brug for kvalitetssikring.

2. Ansvarsbegrænsning

- 2.1 G4S er ikke ansvarlig for skader eller tab, som er eller ville have været dækket under en sædvanlig tingsforsikring, som kunden har eller kunne have valgt at tegne i et forsikringsselskab, som tegner forsikringer i Danmark, herunder men ikke begrænset til forsikring mod tyveri, brand, vand og stormskade.
- 2.2 G4S er ikke ansvarlig, såfremt bygningsmæssige ændringer eller ændringer i indretning og brug af lokalerne, påvirker de leverede produkters funktion.
- 2.3 G4S er ikke ansvarlig for fejl og mangler ved transmissionsnettet, ej heller i tilfælde hvor kundens eget udstyr – uanset årsag – forringer eller forstyrrer transmissionssignalet. Ej heller er G4S ansvarlig for manglende radiokommunikation mellem systemdele og centraludstyr, hvor dette skyldes pludseligt opstået batterisvigt eller ikke er en fejl, der kan påvises direkte på de installerede genstande.
- 2.4 G4S påtager sig ej heller ansvar for ydelser leveret af andre end G4S, herunder fejl eller mangler ved computer netværk leveret af andre leverandører end G4S.
- 2.5 G4S kan i intet tilfælde blive holdt ansvarlig for Smarthome funktioner installeret af kunden selv på produktet Smartalarm, ligesom kunden selv bærer ansvaret for, at alarmen efter kundens batteriskift er fuldt funktionsdygtig.
- 2.6 G4S kan i intet tilfælde holdes ansvarlig for skader eller tab, der skyldes data som en evt. licenstagere eller tredjemand har indlagt i systemet.
- 2.7 G4S er ikke ansvarlig for driftstab, tidstab, avancetab eller andet indirekte tab.
- 2.8 G4S er ikke, uanset placering, ansvarlig for tab af elektroniske data, billeder eller lignende.
- 2.9 Skader på kundens eksisterende IT infrastruktur, herunder men ikke begrænset til hardware og software samt evt. driftsproblemer i kundens netværk kan ikke pålægges G4S.
- 2.10 G4S er ikke ansvarlig og hæfter ikke for fejl, mangler, nedbrud eller defekter ved kundens eksisterende netværk.
- 2.11 G4S er ikke ansvarlig for levering af sine ydelser i tilfælde af force majeure, herunder strejke og lockout m.m., men kunden har krav på et forholdsmæssigt afslag i abonnementsvederlaget for den evt. manglende ydelse.
- 2.12 G4S's ansvar er i øvrigt begrænset således, at erstatning til kunden i intet tilfælde kan overstige DKK 5 mio. pr. år.
- 2.13 Såfremt G4S har leveret og monteret røg, gas, vand, CO eller temperatur detektorer, er G4S's ansvar begrænset til DKK 10.000,- pr. skade, dog max DKK 50.000,- pr. år. Ansvarsbegrænsningen gælder både i tilfælde af produkt- og håndteringsfejl af signaler.

3. Godkendelse, ikrafttræden og fortrydelse.

- 3.1 Aftalen anses for godkendt og trådt i kraft på tidspunktet, hvor accept fra begge parter er givet.
- 3.2 Uanset årsag, er G4S til enhver tid berettiget til at annullere aftalen inden 14 dage efter aftalens accept fra begge sider.
- 3.3 For erhvervs kunder gælder, at såfremt aftalen fortrydes inden installationen er påbegyndt, opkræves et beløb på kr. 5.000,-. Dette beløb dækker over udgifter G4S har i forbindelse med

administration af ordren. Ved opsigelse efter anlægget er installeret, gælder opsigelsesbestemmelserne angivet i pkt. 9.

- 3.4 For privat kunder gælder, at begge parter har en fortrydelsesfrist på 14 dage. Fristen gælder fra den dag hvor aftalen indgås. Såfremt kunden udtrykkeligt har bedt om, at installationen foretages inden udløbet af fortrydelsesfristen, er kunden forpligtet til at betale de faktiske installationsudgifter, afgifter og abonnement der er forbrugt i tidsrummet hvor anlægget har været i drift.
- 3.5 Såfremt fortrydelsesfristen ønskes benyttet, skal dette ske skriftligt til G4S. Der henvises i den forbindelse til www.g4s.dk/fortrydelse, hvor vejledning forefindes.
- 3.6 Evt. abonnement træder i kraft, når anlæg, produkter eller ydelser er etableret, dvs. leveret, installeret eller ibrugtaget. Abonnementet får hovedforfald ultimo denne måned.

4. Tilbud, overslag og budgetpris

- 4.1 Tilbud og tilbudspris er bindende for G4S i løbende måned + 30 dage.
- 4.2 En overslagpris er ikke bindende for G4S. Et overslag er en anslået cirkapris som vil kunne variere i forhold til det udførte arbejde. En overslagspris er gældende for G4S i løbende måned + 30 dage,
- 4.3 En budgetpris er en ud fra de foreliggende oplysninger uforpligtende, skønsmæssigt fastsat pris.

5. Det installerede anlæg / leverede produkter

- 5.1 Anlæg og produkter samt alle bestand dele, inklusiv kabler men med undtagelse af komponenter ej leveret af G4S, tilhører G4S med mindre andet er angivet på ordrebekræftelse eller kontrakt.
- 5.2 Alarmskilte tilhører til enhver tid G4S.
- 5.3 Såfremt og så længe anlæg eller produkter tilhører G4S, indestår kunden for, at det er fuldt forsikret mod tyveri og brand
- 5.4 G4S skal til enhver tid have adgang til sikringsstedet såfremt der er lavet abonnementsaftale på et installeret anlæg.
- 5.5 Såfremt anlæg og/eller produkter ejes af G4S, forpligter kunden sig til ikke at lade andre end G4S, eller den der anvises heraf, udføre service, reparationer, ændringer eller demontering.
- 5.6 For privatalarmsanlæg gælder, at der ved opsigelse af abonnementsaftalen faktureres kr. 1200,- for administration af opsigelsen.
- 5.7 For erhvervskunder gælder, at såfremt G4S kører forgæves til en kunde der er lavet en konkret aftale med faktureres kunden kr. 500,- for forgæves kørsel.
- 5.8 Flytning og ændring af installation og alarmskilte, herunder udvidelse, indskrænkning, ombygning m.v., udføres efter aftale og for kundens regning.
- 5.9 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 i regning.
- 5.10 Reparationer som følge af overlast f.eks. hærværk, indbrud, indbrudsforsøg, brand, torden, lynnedslag, fejlspænding på forsyningsnet, forkert betjening, almindelig slidtage o.lign. udføres for kundens regning.
- 5.11 Reparationer som følge af, at kundens IT infrastruktur enten ændres eller påvirker driften af det af G4S leverede og monterede udføres for kundens regning.
- 5.12 Omkostninger til evt. stillads/lifteleje for eftersyn/ombygning af højt placerede enheder er ikke indeholdt i evt. abonnement.
- 5.13 Ændringer i transmissionsform, installation m.v., som følge af krav fra teleselskab, offentlige myndigheder eller kundens forsikringssselskab betales af kunden, og er G4S uvedkommende.
- 5.14 Kunden indestår for, at kundens eksisterende 230 volt installation er lovlig, indeholder sikkerhedsleder i form af jordtilslutning og har den nødvendige kapacitet til anlæggets installering. Såfremt kapaciteten ikke er tilstrækkelig for installationen, udvides el-gruppen for kundens regning, af el-installatør udpeget og bestilt af kunden.
- 5.15 Ved køb af servicemodel hvor teknisk service er inkluderet i abonnementet, til et eksisterende anlæg installeret af 3. part, er omkostninger til opgradering af anlæg til gældende standard, herunder at bringe anlægget i funktionsdygtig tilstand, ikke indeholdt i abonnementet.
- 5.16 For tyverianlæg gælder, at alarmpatruljekørsler af enhver art udløst af udendørs detektorer, altid udføres for kundens regning.



Salgs og leveringsbetingelser 011018

- 5.17 Ved abonnementets ophør, demonterer G4S anlægget såfremt dette er G4S's ejendom. Kabler demonteres ikke, men blændes eller afkortes. Eventuelle efterreparationer ved fast ejendom og dens bestanddele, der nødvendiggøres af demonteringen, kan ikke gøres gældende overfor G4S.
- 5.18 Evt. nøgleboks demonteres ikke, men låseenheden fjernes eller erstattes af et blinddæksel.
- 5.19 Svar på generelle spørgsmål til det leverede produkt, betjeningsvejledninger mm., sker ved kontakt til kundeservice indenfor de normale åbningstider.

6. Fællesvilkår for software og licenser

- 6.1 **Software** - ved software forstås alle de software dele som udgør den samlede software leverance, herunder men ikke begrænset til eksekverbare filer, baggrunds services, initialiseringsfiler, etc.
- 6.2 **Licens** – ved licens forstås en rettighed, til at anvende den installerede / købte software.
- 6.3 Ved køb af software hos G4S, købes alene en licens, dvs. en rettighed, til at anvende den købte software.
- 6.4 Licensen er en brugsret og det er derfor ikke tilladt at anvende softwaren samt dens bestanddele som grundlag for videreudvikling, udbygninger eller lignende udnyttelse, eller at overlade eksemplarer af softwaren til andre med sådant formål.
- 6.5 Såfremt et undersystem, som kommunikerer med den leverede software, ændres eller opgraderes af en anden underleverandør end G4S, vil tvungne korrektioner og/eller ændringer i softwaren eller softwarens konfiguration ske efter aftale og for kundens regning.
- 6.6 Teknisk service udføres ved teknikerbetjening på stedet, eller ved fjernopkobling.
- 6.7 For SkyWalker gælder, at såfremt fjernopkobling ikke er mulig, faktureres den ekstra medgået tid særskilt.
- 6.8 Licensstager må kopiere softwaren til licensstagers computere og anvende den indenfor de begrænsninger som er fastlagt af den leverede licens og tage et rimeligt antal sikkerhedskopier af softwaren, såfremt der er berettiget behov for dette.
- 6.9 Enhver form for opdatering og opgradering sker for kundens regning, med mindre andet er aftalt.
- 6.10 Installeret softwarepakken på udstyr, som ikke er leveret af G4S, skal dette overholde kravspecifikationen, som er opstillet af G4S.
- 6.11 Kunden forpligter sig til, ikke uden G4S's skriftlige samtykke, at lade andre end G4S, eller den som G4S anviser, udføre service, opdateringer eller ændringer på den leverede software.

7. Beskyttelse af ophavsret og forretningshemmeligheder

- 7.1 Ophavsretten til softwaren tilhører G4S eller dennes underleverandør og gives alene i licens til benyttelse i Licensstagerens lokaler og anlæg. Den må ikke benyttes i anden sammenhæng.
- 7.2 Leverer G4S software til Licensstager, som erstatter eller ajourfører tidligere overladt software, er Licensstager alene berettiget til at benytte den ajourførte version. Alt tidligere overladt software, sikkerhedskopi samt dokumentation m.v., der vedrører sådant software tilbageleveres.
- 7.3 Licensstager skal hemmeligholde alle tekniske informationer og knowhow angående softwarens funktionsmåde. Licensstageren må ikke videregive sådan information og knowhow til tredjemand eller anvende en sådan viden som grundlag for opbygning eller udvikling af alternative eller modificerede systemer.
- 7.4 Licensstager forpligter sig til ikke at kopiere, ændre, udleje, sælge, distribuere eller overføre nogen del af softwaren, undtagen i henhold til denne aftale, og accepterer, at forhindre uautoriseret kopiering af softwaren.
- 7.5 Licensstager forpligter sig til ikke at foretage "reverse engineering", dekompilering eller disassemblering af softwaren.
Kildekoder udleveres ikke fra G4S.

8. Betalingsforhold

- 8.1 Etablerings- og salgsvederlag faktureres i direkte tilknytning til anlæggets etablering/levering. Ved større installationer er G4S berettiget til at opkræve a-conto vederlag svarende til det udførte arbejde.

Salgs og leveringsbetingelser 011018

- 8.2 Vederlaget er fastsat under forudsætning af, at arbejdet kan foregå indenfor normal arbejdstid og uden særlige gener.
- 8.3 Evt. abonnementsvederlag betales forud for 3 måneder ad gangen ved en måneds begyndelse.
- 8.4 Prisregulering af abonnementet kan ske med op til 8%, med tillæg af nettoprisindekset jf. Danmarks Statistik. Reguleringen kan ske på baggrund af øget udgifter til forbedret service, produktudvikling eller andre administrationsudgifter.
- 8.5 G4S er berettiget til at opkræve faktura gebyr og miljøafgift.
- 8.6 Ved udeblivelse eller forsinkelse af skyldig betaling forbeholder G4S sig ret til at opkræve gebyrer, beregne sig morarenter på 2% pr. md. samt ved inkasso at beregne 2 gange udenretlige inddrivelsesomkostninger, jf. bkg nr. 601 af 12. juli 2002.
- 8.7 Erlægges betaling ikke rettidigt, er G4S berettiget til, efter forgæves skriftlige påkrav, straks at hæve aftalen og nedtage anlægget for kundens regning, eller kræve leverede produkter tilbageleveret.
- 8.8 Det understreges, at den på abonnementsaftalen / kontrakten anførte abonnent, hæfter for kontraktens opfyldelse. G4S vil således ved manglende betaling fra den anførte person angivet under "fakturaadresse" opkræve abonnementet direkte hos abonnenten.

9. Aftalen og abonnements løbetid

For erhvervs kunder gælder:

- 9.1 Såfremt anlægget er lejet eller finansieret, og der er tegnet abonnementsaftale, er aftalen uopsigelig for kunden i de første 36 måneder*, med løbende abonnementsperioder af 1 års varighed, jf. pkt. 3. Aftalen kan opsiges med 3 måneders varsel op til udløbet af bindingsperioden og efterfølgende med 3 måneders varsel op til kontraktens hovedforfald. Indløber ingen skriftlig opsigelse, betragtes abonnementet som fortsat for et tidsrum af 1 år og så fremdeles.
- 9.2 For kundefejt anlæg, er opsigelsesvarslet 3 måneder op til hovedforfald.
- 9.3 I tilfælde af forretningsophør – herved forstås – ophør af CVR nummer og/eller total nedlæggelse af virksomhedens aktiviteter, betalingsstandsning, konkurs eller dødsfald, kan abonnementet når som helst opsiges med 3 måneders varsel til en måneds udløb. Såfremt samme virksomheds aktiviteter fortsætter på anden adresse, betragtes dette ikke som et forretningsophør, men en flytning af virksomhedens aktiviteter.

For privat (forbruger) kunder gælder:

- 9.4 Såfremt anlægget er lejet eller finansieret og der er tegnet abonnementsaftale, er aftalen uopsigelig for kunden i 5 måneder + løbende måned, regnet fra datoen hvor første G4S ydelse leveres. Efter denne periode, kan aftalen opsiges med et varsel på 1 måned op til udløbet af en måned.
- 9.5 Såfremt installationsprisen finansieres af G4S, afdrages denne finansiering i det på ordrebeholdningen angivet antal måneder. Finansieringen er rente, gebyr- og afgiftsfrit.
- 9.6 Såfremt finansieringsdelen af aftalen misligholdes, kan G4S forlange straks indfrielse af restgælden.
- 9.7 Ved øvrige abonnementsaftaler gælder for begge parter et skriftligt opsigelsesvarsel på 1 måned op til udløbet af en måned.

*Bindingsperioden på 36 måneder gælder ikke for produktet "Lommy"

10. Overdragelse af abonnement

- 10.1 Når en ny ejer/bruger overtager de sikrede lokaler eller de leverede produkter, og ønsker at indtræde i et evt. abonnement, skal dette godkendes af G4S. Den hidtidige kunde frigøres først, når den nye abonnementskontrakt er sat i kraft.



11. Personlige oplysninger

- 11.1 Kunden er til enhver tid forpligtet til at sørge for, at G4S har korrekte og opdaterede oplysninger, herunder navn, adresse, e-mail, telefonnumre etc.
Enhver form for elektronisk post anses for at være kommet retmæssigt frem til kunden, såfremt der er benyttet den og de oplysninger der senest er angivet af kunden til G4S.

12. Persondatapolitik

- 12.1 G4S indhenter og behandler almindelige persondata som eks.vis navn, adresse, telefon nr. og e-mail adresse. Endvidere indhentes og behandles der fortrolige oplysninger i form af CPR nr. Oplysningerne anvendes alene til at sikre opfyldelse af vores kontraktuelle forpligtelser jf. databeskyttelsesforordningens art. 6 stk. 1 b samt art. 6 stk. 1 f.
- 12.2 G4S er berettiget til at behandle og gemme personoplysninger vedrørende individuelle kontaktpersoner hos en kunde, eks.vis navn og kontaktoplysninger. Sådanne oplysninger anvendes alene i forbindelse med G4S opfyldelse af sine forpligtelser overfor kunden, eks.vis administration af kunderelationer.
- 12.3 G4S indsamler og anvender alene de oplysninger der er nødvendige for at indgå, administrere og opfylde aftalen. Oplysningerne opbevares i 5 år efter aftalens ophør med mindre der er andre lovgivningsmæssige krav der tilsiger andet.
- 12.4 Kunden har til enhver tid ret til at få indsigt i, eller slettet sine persondata.
- 12.5 G4S opbevarer person data så forsvarligt som muligt, idet vi løbende foretager tekniske og organisatoriske tiltag for at sikre, at persondata ikke bliver misbrugt, bortkommer eller på anden måde udsættes for ikke autoriseret anvendelse.
- 12.6 Såfremt der ønskes at klages over G4S håndtering af data, kan dette ske til G4S via vores hjemmeside med tilhørende link under fanen "Privatlivspolitik". For at se mere omkring vores håndtering af persondata, henvises til vores privatlivspolitik på vores hjemmeside www.g4s.dk.



Vilkår for tyverianlæg

I forbindelse med kundens tyverianlæg er der tilknyttet en eller flere services. Da der er forskel på de forskellige tyverianlægstyper, vil det være muligt at etablere forskellige services til de forskellige anlægstyper.

Nedenfor er beskrevet hvad de respektive services indeholder, og hvilke betingelser der er gældende.

1. Service model

Valg af service model har betydning for hvilke services der er indeholdt i evt. abonnement og hvilke services der udføres for kundens regning

Afhængigt af den valgte servicemodel, er følgende elementer indeholdt i abonnementet.

Erhvervskunder

1.1 **Service model 1**

Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral, alarmpatrulje - eksklusiv kundeforårsagede alarmer - samt teknisk service på det installerede anlæg, herunder vedligeholdende eftersyn og reparation samt batteriskift som følge af almindelig brug.

Udkald, arbejds løn, kørsel og materialer i forbindelse med service reparationer er inkluderet.

1.2 **Service model 2**

Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral og teknisk service på det installerede anlæg, herunder vedligeholdende eftersyn og reparation samt batteriskift som følge af almindeligt brug.

Udkald, arbejds løn, kørsel og materialer i forbindelse med service reparationer er inkluderet.

1.3 **Service model 3**

Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral samt vedligeholdende eftersyn.

1.4 **Service model 4**

Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral

Privatkunder (forbrugere)

1.5 **Total**

Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral, alarmpatrulje – inklusiv kundeforårsagede alarmer - samt teknisk service på det installerede anlæg, herunder vedligeholdende eftersyn og reparation samt batteriskift som følge af almindelig brug.* Udgifter til udkald, arbejds løn, kørsel og materialer er inkluderet i abonnementet. Endvidere er psykologisk krisehjælp i op til 6 timer, fjerntilkobling og nøgleservice inkluderet.

*For Smartalarm udføres batteriskift af kunden selv.

1.6 **Forbrug**

Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral samt psykologisk krisehjælp.

2. Service modeller – grafisk*Erhvervskunder*

Service modeller / G4S Services	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
Kontrolcentral <ul style="list-style-type: none"> - Signal modtagelse og behandling <ul style="list-style-type: none"> o Alarm, Fejl og Sabotage - Manglende 230V, transmission, mm. - Reaktion jf. instruktion 	Inklusiv	Inklusiv	Inklusiv	Inklusiv
Eftersyn <ul style="list-style-type: none"> - Visuel gennemgang - Eftersyn jf. instruktion 	Inklusiv	Inklusiv	Inklusiv	Regning
Teknisk service <ul style="list-style-type: none"> - Tilkald af servicetekniker ved fejl. - Reparation og vedligehold. - Materialer og arbejds løn. 	Inklusiv	Inklusiv	Regning	Regning
Alarmpatrulje <ul style="list-style-type: none"> - Udrykning ved alarm. 	Inklusiv	Regning	Regning	Regning
Alarmpatrulje <ul style="list-style-type: none"> - Ventetid ved indbrud. - Udrykning til kunde-forårsagede alarmer. 	Regning	Regning	Regning	Regning

Privatkunder

Service modeller / G4S Services	Total	Forbrug
Kontrolcentral <ul style="list-style-type: none"> - Signal modtagelse og behandling <ul style="list-style-type: none"> o Alarm, Fejl og Sabotage - Manglende 230V, transmission, mm. - Reaktion jf. instruktion 	Inklusiv	Inklusiv
Psykologisk krisehjælp i op til 6 timer	Inklusiv	Inklusiv
Eftersyn <ul style="list-style-type: none"> - Visuel gennemgang - Eftersyn jf. instruktion 	Inklusiv	Regning
Teknisk service <ul style="list-style-type: none"> - Tilkald af servicetekniker ved fejl. - Reparation og vedligehold. - Materialer og arbejds løn. 	Inklusiv*	Regning*
Alarmpatrulje Udrykning ved alarm.	Inklusiv	Regning
Alarmpatrulje <ul style="list-style-type: none"> - Ventetid ved indbrud. - Udrykning til kunde-forårsagede alarmer. 	Inklusiv	Regning

*For Smartalarm udføres batteriskift af kunden selv.

3. G4S standard services

- 3.1 **Kontrolcentral** – På G4S's godkendte kontrolcentral modtages signaler fra sikringsanlægget. Disse bliver behandlet i henhold som beskrevet under kontrolcentral signalbehandling og reaktion. Se pkt. 8.
- 3.2 **Alarmpatrulje** – Alarmkørsel til sikringsstedet, når der ud fra alarmsignal eller verificeret alarm foreligger alarmmelding.
Teknisk service – Tilkaldelse af service tekniker ved fejl på det installerede anlæg. Vedligeholdende gennemgang samt evt. reparation af anlægget i form af levering og udskiftning af defekte komponenter samt batteriskift.
Teknisk service på tyverianlæg udført jf. F&P forskrifter udføres og iværksættes jf. F&P's regler. Teknisk service på alle andre tyverianlæg udføres medmindre andet er tilkøbt i tidsrummet 8-16 på hverdage og iværksættes medmindre andet er tilkøbt førstkommande hverdag fra tilkaldet.
- 3.3 **Vedligeholdende eftersyn** – Visuel gennemgang af installationen samt en funktionsafprøvning samt justering i henhold til eftersynsinstruks. For eftersynsaftaler indgået i henhold til F&P's regler, udføres vedligeholdende eftersyn årligt. For øvrige installationer udføres vedligeholdende eftersyn efter behov.
- 3.4 **Batteriskift** - Såfremt det installerede anlæg indeholder komponenter som forsynes ved hjælp af batterier, skal disse skiftes når anlægget indikerer behov herfor. Afhængig af den valgte servicemodel og komponenttype, vil ansvaret for batteriskift påhvile G4S eller kunden.*
- 3.5 **Psykologisk krisehjælp** (privatkunder) - Såfremt du har haft et indbrud, kan du 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.

*For Smartalarm udføres batteriskift af kunden selv.

4. G4S ekstra services

- 4.1 **Til- og frakoblings kontrol** – G4S's kontrolcentral overvåger om anlægget er til- eller frakoblet på aftalte tidspunkter. Ydelsen omfatter eksempelvis reaktion efter aftale til kontaktperson og løbende ændring af tidsperioder. Dokumentation for til- og frakoblinger hos kunden vil være tilgængeligt på G4S webadresse som kunden får oplyst adgang til.
- 4.2 **Til- og frakoblingservice** – Ved telefonisk henvendelse til G4S's kontrolcentral, tilkobles anlægget via fjernstyring. Ydelsen omfatter eksempelvis reaktion efter aftale såsom automatisk eller manuel til- og frakoblingsstyring fra kontrolcentralens udstyr. Dokumentation for til- og frakoblinger hos kunden vil være tilgængeligt på G4S Web-adresse, som kunden får oplyst adgang. Fjernstyringer fra kontrolcentralen sker efter aftale med kunden og på dennes ansvar. Der skal gøres opmærksom på, at visse forsikringsselskaber kan stille særlige krav om omstændighederne herom.
- 4.3 **Fotohåndtering** – Nogle alarmtyper indeholder fotofunktion der kan optage billeder i alarmsituationer eller efter behov.
- 4.4 **Nøgleservice** – Døgnservice for oplukning af hjemmet for beboere på adressen. Kunden kontakter G4S's kontrolcentral der, når korrekt kodeord er afgivet, sørger for fremsendelse af en vægter der via nøgleboksen kan låse op.
- 4.5 **Betjening via PC eller mobile enheder** – 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 være fysisk til stede på sikringsadressen. Funktionaliteten er betinget af at gældende forsikringskrav overholdes samt at internet / tele forbindelser er aktive. Betjening via PC eller mobile enheder sker på kundens eget ansvar.
- 4.6 **SMS / e-mail alarm information** – ved alarm modtaget på G4S kontrolcentral sendes efter aftale en SMS eller e-mail til kunden.

5. Krav til kunden

- 5.1 Kunden er forpligtet til at informere G4S såfremt anlægget er i uorden, og bør regelmæssigt afprøve anlægget. Kontrolcentralen orienteres før afprøvning, og alarm afmeldes umiddelbart efter. På computer baserede anlæg, bør kunden foretage regelmæssig backup af data.
- 5.2 Kunden er ansvarlig for, at bestemmelserne i Persondataloven til enhver tid overholdes.
- 5.3 Opdatering af alarm instruks, kontaktliste, mm. sker ved kontakt til kontrol centralen. Det påhviler kunden at meddele ændringer i instruktionens kontaktliste.

6. Tekniske vilkår for tyverianlægget

- 6.1 Ved det installerede anlæg forstås de primære komponenter der udgør tyveri anlægget, såsom centraludstyr, detektorer, sirene, kabler etc.
- 6.2 Såfremt anlægget installeres i henhold til udleverede F&P krav fra kundens forsikringselskab, udsteder G4S en installationserklæring i forbindelse med abonnementets ikrafttrædelse, jf. pkt. 3 i fællesvilkårene, baseret på de bygningsmæssige forhold, som de umiddelbart fremstår på installationstidspunktet.
- 6.3 Abonnementet dækker ikke eventuelt leveret computer udstyr og forbrugsvarer samt brugerprogrammering.
- 6.4 Service udføres ved teknikerbetjening på stedet, eller ved fjernopkobling.
- 6.5 Såfremt alarmer har foto funktion gælder, at alle optagne billeder tilhører kunden, dog påhviler det G4S, at gemme alle optagne billeder på server i 30 dage, ligesom G4S har adgang til alle billeder taget i forbindelse med alarmsituation.
- 6.6 Ved ny installation, udvidelse eller ændring af tyveri anlæg med foto funktion, kan G4S udtage et stillbillede af aktuelle kamera billede udsnit til brug for dokumentation og serviceformål. Der vil ikke forekomme personer på stillbilledet.
- 6.7 Ved brug af tag selv foto funktionen udover rimeligt niveau, er G4S berettiget til at fakturere for batteriskift i fotodetektor.
- 6.8 Eventuelle fjernbetjeningsenheder er ikke omfattet af eftersyn og service.
- 6.9 For fjernbetjening samt røgalarmer (installeret hos privatkunder) gælder, at kunden selv skal udskifte batterier når centralen eller komponenterne giver besked om, at dette er nødvendigt.

7. Vilkår for alarmpatrulje

- 7.1 Er en bestemt reaktionstid aftalt ved indbrud og forhindrer trafikale forhold eller vejrlig, at reaktionstiden ikke overholdes, vil kunden blive kontaktet jf. instruktionen.
- 7.2 Ved fremkomst til sikringsstedet foretages observation og overvågning, indtil et i forhold til aftalen passende sikkerhedsniveau er reableret. Indeholdt i abonnementet er 30 minutters AP ydelse, idet efterfølgende tid faktureres til kunden.
- 7.3 Ved skader på kundens lokaler som følge af indbrud eller indbrudsforsøg, vil G4S foretage midlertidig sikring af lokaliteterne for kundens regning med mindre andet aftales. Kunden underrettes herom i henhold til instruktionen.
- 7.4 Hvor der iværksættes overvågning af sikringsstedet i forbindelse med reablering, sker dette for kundens regning.
- 7.5 Såfremt en udrykning skyldes et falsk alarmsignal forårsaget af kundens forhold eller fejl ved teleselskabernes transmission, er dette at forstå som en kundeforårsaget alarm, hvor G4S, afhængig af den valgte servicemodel, kan være berettiget til at afkræve kunden betaling for udrykningen

8. Kontrolcentral signalbehandling og reaktion

Med mindre der indgås separat aftale om reaktion vil kontrolcentral iværksætte reaktion jf. nedenfor.

Generelle signaler

- 8.1 **Alarmsignaler** er signaler, der modtages fra rumfølere, dørkontakter, glasbrudsfølere m.m., som følge af bevægelse, åbning, støj eller gennembrydning. Sådanne signaler medfører at kunden vil blive søgt kontaktet. Hvis der ikke umiddelbart opnås kontakt, iværksættes alarmpatruljekørsel til sikringsstedet. For erhvervskunder gælder, at der sendes en alarmpatrulje til sikringsstedet uden forudgående kontakt til kunden, med mindre andet er særskilt aftalt. I tilfælde af, at alarmer afstilles af kunden inden 5 minutter aflyses alarmpatruljekørslen. Hvis alarmer afstilles eller afmeldes på kontrolcentralen efter 5 minutter, modtager kunden en opkrævning på min. Kr. 250,- grundet påbegyndt beredskab.
- 8.2 **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. Hvis der ikke umiddelbart opnås kontakt, rekvireres montør til sikringsstedet.
- 8.3 **Sabotagesignal** 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 iværksættes, hvis anlæg er tilkøbt, alarmpatruljekørsel til sikringsstedet eller der, hvis anlægget er frakøbt, rekvireres montør til sikringsstedet.
- 8.4 **Tekniksignal** er signaler, der modtages fra sikringssystemet ved alarm fra en teknik detektor, eksempelvis røgdetektor, temperaturføler el. lign. Sådanne signaler medfører at kunden omgående vil blive søgt kontaktet.

System og produktspecifikke signaler

- 8.5 **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 montør til sikringsadressen.
- 8.6 **Rutinesignal** er et periodisk signal der sendes fra alarmer til G4S kontrolcentral. Perioden mellem hvert rutinesignal afhænger af F&P's sikringsniveau, den valgte servicemodel eller anden aftale. Såfremt rutinesignalet udebliver, kontaktes kunden i henhold til instruktion. Hvis kontakt ikke opnås, rekvireres en service montør til sikringsadressen.
- 8.7 **Batterifejl fra central** 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.
- 8.8 **Batterifejl fra detektor** betyder, at kontrolcentralen modtager et signal når det konstateres at en detektors batteri levetid er lavt. Sådanne signaler medfører at G4S iværksætter et batteriskift på sikringsstedet. *
- 8.9 **Overfaldstryk** er en trykknop der ved aktivering sender et overfaldssignal til G4S's kontrolcentral. Aktiveres et overfaldstryk, kontaktes politiet altid. I øvrigt reageres og/eller iværksættes reaktion jf. evt. supplerende aftale
- 8.10 **Tilkaldetryk** er en trykknop 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 for kundens regning.
- 8.11 **Røg/gas/vand/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 for kundens regning. For disse tekniksignaler gælder en ansvarsbegrænsning jf. fællesvilkår pkt. 2.13

*For Smartalarm udføres batteriskift af kunden selv.

Vilkår for brand- og varslingsanlæg

I forbindelse med kundens brandanlæg er der tilknyttet en eller flere services. Valg af service model har betydning for hvilke services der er indeholdt i abonnement, og hvilke services der udføres for kundens regning.

Nedenfor er beskrevet hvad de respektive services indeholder, og hvilke betingelser der er gældende.

Afhængigt af den valgte service model, er følgende elementer indeholdt i abonnementet.

1. Service model

1.1 **Service model 1**

Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Årligt lovpligtigt eftersyn, service og blindalarmsgaranti.

1.2 **Service model 2**

Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Årligt lovpligtigt eftersyn og service

1.3 **Service model 3**

Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Årligt lovpligtigt eftersyn

1.4 **Service model 4**

Ingen ydelser er indeholdt i abonnement, men teknisk service og eftersyn kan købes i regning.

Service modeller	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
Service beredskab	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage
Service reaktionstid	Førstkommende hverdag *	Førstkommende hverdag *	Førstkommende hverdag *	Førstkommende hverdag *
Teknisk service	Inklusiv	Inklusiv	Regning	Regning
Årligt Eftersyn	Inklusiv	Inklusiv	Inklusiv	Regning

Tilkøbsmuligheder:				
Blindalarmgaranti	Inklusiv **	-	-	Tilkøb **
Service reaktionstid	8 timer	8 timer	8 timer	8 timer

*Ved akut fejl/hedbrud er service reaktionstiden 24 timer jf. DBI's gældende retningslinjer.

**Gælder kun Esser central udelukkende monteret med O2T og OTG detektorer.

2. G4S standard services

- 2.1 **Lovpligtigt årligt eftersyn** – Årligt eftersyn omfatter en visuel gennemgang af installationen samt orienteringsplaner, funktionsafprøvning af anlæg samt transmissions test til brandvæsen. Lovpligtigt eftersyn udføres iht. DBI's retningslinje 005 bilag 1. Eftersynet udføres iht. en treårs eftersynsplan.
- 2.2 **Teknisk Service** – omfatter levering og udskiftning af defekte komponenter, vedligeholdelse og justering af det installerede anlæg. Teknisk service udføres medmindre andet er tilkøbt i tidsrummet 8-16 på hverdage. Teknisk service iværksættes medmindre andet er tilkøbt førstkommande hverdag fra tilkaldet.

3. G4S ekstra services

- 3.1 **Blindalarm garanti**
For brandalarmanlæg, hvor der er tegnet en aftale om garanti mod blindalarmer - gælder kun Esser central udelukkende monteret med O2T og OTG detektorer - dækker G4S et evt. udrykningsgebyr fra redningsberedskab/offentlig myndighed ved blindalarmer. Brandalarmanlægget skal være sat i drift af G4S's teknikere uden anmærkninger, og garantien gælder kun såfremt G4S's anbefalinger om ændringer eller tilpasninger bliver udført.
- 3.2 Garantien omfatter ikke alarmer afstedkommet af bygningsmæssige arbejder på ejendommen.

4. Krav til kunden

- 4.1 Kunden er forpligtet til at informere G4S, såfremt anlægget er i uorden. På computer baserede anlæg, bør kunden foretage regelmæssig backup af data.
- 4.2 Det påhviler anlægsejers driftsansvarlige person at tilse, at anlægget til stadighed er funktionsdygtigt og at drifts-journalen til stadighed er ajourført. Anlægsejer har yderligere ansvaret for, at betjening af anlægget samt, at service, reparation og inspektion rekvireres og gennemføres som beskrevet i DBI's forskrift 05.

5. Tekniske vilkår for brand- og varslingsanlæg

- 5.1 G4S overholder til enhver tid gældende lovkrav iht. DBI's retningslinjer om responstider.
- 5.2 Anlægget tilsluttes redningsberedskabets vagtcentral, der forestår signalbehandlingen.
- 5.3 Oprettelse hos redningsberedskabet og teleselskabet, installation af nødvendigt telestik o.lign. bestilles af G4S på kundens vegne. For denne bestilling gælder redningsberedskabets og teleselskabets vilkår og takster.
- 5.4 Ændringer i tilslutningsformen, installationen m.v. som følge af krav fra teleselskabet, redningsberedskabet, inspektionsvirksomhed eller offentlig virksomhed betales af kunden.
- 5.5 Evt. økonomiske krav fra redningsberedskabet grundet fejludrykning er G4S uvedkommende.
- 5.6 Evt. stillads/liftleje for eftersyn/ombytning af højt placerede enheder er ikke indeholdt i abonnementet.
- 5.7 Omkostninger til kørsel, materialer og arbejds løn er indeholdt i abonnementet såfremt servicemodell 1 eller 2 er valgt
- 5.8 Blindalarmsgaranti omfatter ikke personforårsaget alarmer, forkert betjening og udefra kommende hændelser.
- 5.9 Uanset servicemodell dækker abonnementet ikke evt. ændring af situations- og orienterings- og gruppeplaner.

Vilkår for adgangskontrolanlæg

I forbindelse med kundens adgangskontrolanlæg (eksklusiv evt. leverede låse) er der tilknyttet en eller flere services. Da der er forskel på de forskellige adgangskontrolanlæg typer, vil det være muligt at etablere forskellige services til de forskellige anlægstyper.

Nedenfor er beskrevet hvad de respektive services indeholder, og hvilke betingelser der er gældende.

1. Service model

Valg af service model har betydning for hvilke services der er indeholdt i evt. abonnement og hvilke services der udføres for kundens regning

Afhængigt af den valgte servicemodel, er følgende elementer indeholdt i abonnementet.

- 1.1 **Service model 1**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Teknisk service og årligt vedligeholdende eftersyn.
- 1.2 **Service model 2**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Teknisk service.
- 1.3 **Service model 3**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Årligt vedligeholdende eftersyn
- 1.4 **Service model 4**
Ingen ydelser er indeholdt i abonnement, men teknisk service kan købes i regning.

Service modeller	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
Service beredskab	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage
Service reaktionstid	Førstkommende hverdag	Førstkommende hverdag	Førstkommende hverdag	Førstkommende hverdag
Teknisk service	Inklusiv	Inklusiv	Regning	Regning
Årligt Eftersyn	Inklusiv	-	Inklusiv	-

Tilkøbsmuligheder:				
Service beredskab	0-24 alle dage	0-24 alle dage	0-24 alle dage	0-24 alle dage
Service reaktionstid	8 timer	8 timer	8 timer	8 timer
Service reaktionstid	4 timer	4 timer	4 timer	4 timer



2. G4S standard services

- 2.1 **Teknisk service** – Tilkaldelse af service tekniker ved fejl på det installerede anlæg. Vedligeholdende gennemgang samt evt. reparation af anlægget i form af levering og udskiftning af defekte komponenter samt batteriskift
Teknisk service udføres medmindre andet er tilkøbt i tidsrummet 8-16 på hverdage.
Teknisk service iværksættes medmindre andet er tilkøbt førstkommende hverdag fra tilkaldet.
- 2.2 **Vedligeholdende eftersyn** – Visuel gennemgang af installationen samt eftersyn i henhold til eftersynsinstruks
Herunder eksempelvis:
- Funktionsafprøvning af alle styreenheder/kontrolenheder
 - Funktionsafprøvning af alle kortlæsere
 - Rensning/rengøring af alle kortlæsere
 - Funktionstest samt afprøvning af strømforsyninger/nødstrømforsyninger
 - Udfærdigelse af afprøvningsrapport

3. G4S ekstra services

- 3.1 **Akut teknisk service** – Uanset valg af servicemodel, og er der behov for akut teknisk service, kan dette rekvireres for kundens regning. Akut teknisk service betyder at der afsendes montør indenfor 4 eller 8 timer fra tilkald.

4. G4S abonnement tilkøb

Som tilkøb til abonnement kan vælges enten udvidet tidsrum for teknisk service, hurtigere service reaktion eller begge dele.

- 4.1 **Tidsrum 0-24** – Såfremt der generelt er behov for teknisk service i tidsrummet 0-24 alle ugens dage, kan dette tilkøbes i abonnement.
- 4.2 **8 timers teknisk service** – Såfremt der er behov for generel teknisk service indenfor 8 timer kan dette tilkøbes i abonnement. Denne udvidelse er alene gældende mellem 8-16 på hverdage.
- 4.3 **4 timers teknisk service** – Såfremt der er behov for generel teknisk service indenfor 4 timer kan dette tilkøbes i abonnement. Denne udvidelse er alene gældende mellem 8-16 på hverdage.

5. Krav til kunden

- 5.1 Kunden er forpligtet til at informere G4S såfremt anlægget er i uorden, og bør regelmæssigt afprøve anlægget, samt på PC baserede anlæg foretage regelmæssig backup af data.
- 5.2 Kunden er ansvarlig for, at bestemmelserne i Persondataloven til enhver tid overholdes.
- 5.3 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.

6. Tekniske vilkår for adgangskontrolanlægget

- 6.1 Abonnementet dækker ikke PC udstyr, kortfabrik og forbrugsvarer.
- 6.2 Softwareopdateringer og servicering af software er ikke omfattet af abonnementet.

Vilkår for låse

I forbindelse med kundens låsesystem er der tilknyttet en eller flere services. Da der er forskel på de forskellige låsesystem typer, vil det være muligt at etablere forskellige services til de forskellige anlægstyper.

Nedenfor er beskrevet hvad de respektive services indeholder, og hvilke betingelser der er gældende.

1. Service model

Valg af service model har betydning for hvilke services der er indeholdt i evt. abonnement og hvilke services der udføres for kundens regning

Afhængigt af den valgte servicemodel, er følgende elementer indeholdt i abonnementet.

- 1.1 **Service model 1**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Teknisk service og årligt vedligeholdende eftersyn.
- 1.2 **Service model 2**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Teknisk service
- 1.3 **Service model 3**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Årligt vedligeholdende eftersyn
- 1.4 **Service model 4**
Ingen ydelser er indeholdt i abonnement, men teknisk service kan købes i regning.

Service modeller	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
Service beredskab	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage
Service reaktionstid	Førstkommende hverdag	Førstkommende hverdag	Førstkommende hverdag	Førstkommende hverdag
Teknisk service	Inklusiv	Inklusiv	Regning	Regning
Årligt Eftersyn	Inklusiv	-	Inklusiv	-

2. G4S standard services

- 2.1 **Teknisk service** – Tilkaldelse af service tekniker ved fejl på det installerede anlæg / låse. Vedligeholdende gennemgang samt evt. reparation af anlægget/låse i form af levering og udskiftning af defekte komponenter samt batteriskift
Teknisk service udføres medmindre andet er tilkøbt i tidsrummet 8-16 på hverdage.
Teknisk service iværksættes medmindre andet er tilkøbt førstkommende hverdag fra tilkaldet.
- 2.2 **Vedligeholdende eftersyn** – Visuel gennemgang af installationen samt eftersyn i henhold til eftersynsinstruks
Herunder eksempelvis:
- Afprøvning af såvel mekaniske som elektriske funktioner
- Justering af låse/slutblik/dørpumper
- Visuel gennemgang af låse/slutblik/dørpumper

3. Krav til kunden

- 3.1 Kunden er forpligtet til at informere G4S såfremt anlægget er i uorden, og bør regelmæssigt afprøve anlægget, samt på PC baserede anlæg foretage regelmæssig backup af data.



Salgs og leveringsbetingelser 011018

- 3.2 Kunden er ansvarlig for, at bestemmelserne i Persondataloven til enhver tid overholdes.
- 3.3 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.

4. Tekniske vilkår for låseanlægget

- 4.1 Abonnementet dækker ikke PC udstyr, kortfabrik og forbrugsvarer.
- 4.2 Softwareopdateringer og servicering af software er ikke omfattet af abonnementet.

Vilkår for video anlæg

I forbindelse med kundens video anlæg, er der tilknyttet en eller flere services. Da der er forskel på de forskellige video typer, vil det være muligt at etablere forskellige services til de forskellige anlægstyper.

Nedenfor er beskrevet hvad de respektive services indeholder, og hvilke betingelser der er gældende.

1. Service model

Valg af service model har betydning for hvilke services der er indeholdt i evt. abonnement, og hvilke services der udføres for kundens regning. Afhængigt af den valgte servicemodel, er følgende elementer indeholdt i abonnementet.

- 1.1 **Service model 1**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Teknisk service førstkommande hverdag og årligt vedligeholdende eftersyn.
- 1.2 **Service model 2**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Teknisk service indenfor 5 hverdage og årligt vedligeholdende eftersyn.
- 1.3 **Service model 3**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Teknisk service udføres førstkommande hverdag i regning. Årligt vedligeholdende eftersyn udføres i regning
- 1.4 **Service model 4**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Årligt vedligeholdende eftersyn. Teknisk service udføres indenfor 5 hverdage i regning.
- 1.5 **Service model 5***
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentralydelse i form af overvågning af systemfejl og softwareopdateringer for G4S Connect Saas.

Service modeller	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4	Model 5*
Service beredskab	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage	-
Service reaktionstid	Førstkommande hverdag	5 hverdage	Førstkommande hverdag	5 hverdage	-
Teknisk service	Inklusiv	Inklusiv	Regning	Regning	-
Årligt Eftersyn	Inklusiv	Inklusiv	Regning	Inklusiv	-
Kontrolcentral	(Inklusiv)**	(Inklusiv)**	(Inklusiv)**	(Inklusiv)**	Inklusiv

* Såfremt installationsprisen for G4S Connect Saas er finansieret gælder, at alene servicemodel 5 kan vælges.

** Gælder alene såfremt fjernovervågning er tilkøbt.

2. G4S standard services

- 2.1 **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 samt batteriskift
Teknisk service udføres medmindre andet er tilkøbt i tidsrummet 8-16 på hverdage.



Salgs og leveringsbetingelser 011018

For service model 1 & 3 gælder at teknisk service iværksættes førstkommande arbejdsdag fra tilkaldet. For service model 2 & 4 gælder at teknisk service søges iværksat indenfor 5 arbejdsdage fra tilkaldet.

2.2 **Vedligeholdende eftersyn** – Visuel gennemgang af installationen samt eftersyn i henhold til eftersynsinstruks

Herunder eksempelvis:

- Funktionsafprøvning af anlæg
- Rengøring af kamera/kamerahuse
- Udfærdigelse af afprøvningsrapport

2.3 **Kontrolcentral** – Overvågning af anlægget og evt. systemfejl på dette samt løbende systemopdateringer. Ved systemfejl kontakter G4S's kontrolcentral kunden per telefon, og forsøger at få evt. fejl løst via remote service. Såfremt dette ikke kan lade sig gøre, rekvirere G4S en servicemontør til kunden for kundens regning.

3. G4S ekstra services

3.1 **Fjernovervågning** – dette betyder at G4S kontrolcentral udfører følgende services:

- Verifikation af aktiverede alarmer via video rundering
- Registrering af aftalte videohændelser
- Reaktion ifølge instruks til f.eks. vagt eller politi

4. Krav til kunden

4.1 Kunden er forpligtet til at informere G4S såfremt anlægget er i uorden, og bør regelmæssigt afprøve anlægget, samt på PC baserede anlæg foretage regelmæssig backup af data.

4.2 Kunden er ansvarlig for, at bestemmelserne i Persondataloven til enhver tid overholdes.

4.3 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.

5. Krav til kunden vedr. fjernovervågning

5.1 I samarbejde med kunden sørger G4S for udfærdigelse af instruktion, hvori reaktionsmønster aftales; herunder eventuelt tilkald af kontaktpersoner, politi, vagtfirma eller installatør. G4S reagerer i henhold til den aftalte instruktion på videoanlægget.

5.2 Det er kundens ansvar, at forholdsordre ajourføres ved ændringer (eksempelvis nye kontaktpersoner og telefonnumre).

5.3 Såfremt der ikke er tegnet serviceaftale på kundens tyverialarm eller videosystem, er G4S berettiget til at kræve dele af tyverialarmen eller videosystemet udskiftet for at sikre den bedst mulige funktionsdrift og kvalitet for kundens regning.

5.4 Såfremt kontrolcentralen ikke kan koble sig op på videosystemet og udføre den aftalte service ydelse, vil dette blive informeret kunden til videre opfølgning.

5.5 Ønskede ændringer i fjernovervågningen af videosystemet skal meddeles kontrolcentralen skriftligt. Kontrolcentralen skal være i besiddelse af de nødvendige adgangskoder til kundens videosystem.

5.6 Alt billede materiale tilhører kunden, idet G4S har adgang til kundens billede materiale og kameraer i alarm og overfalds situationer eller efter anden aftale.

6. Vilkår for videoanlægget

6.1 Ved det installerede anlæg forstås de primære komponenter der udgør videoanlægget, såsom centraludstyr, kameraer, lyskilder, kabler etc.

6.2 Efter endt installation udsteder G4S en installationserklæring for videoanlægget.

6.3 Evt. abonnement dækker ikke eventuelt leveret computer udstyr og forbrugsvarer samt brugerprogrammering.



Salgs og leveringsbetingelser 011018

- 6.4 Service udføres ved teknikerbesøg på stedet, eller ved fjernopkobling.
- 6.5 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.

7. Vilkår specifikt for Nighthawk videoanlæg

- 7.1 For Nighthawk anlæg kan kun vælges servicemodel 2 eller 4
- 7.2 For service model 2 gælder, at denne udløber automatisk efter 5 år fra installationsdatoen, og erstattes af servicemodel 4.
- 7.3 Såfremt abonnementet er løbende i mere end 5 år, overgår ejerskabet af anlægget til kunden. Alarmskilte tilhører til enhver tid G4S.
- 7.4 Det er en forudsætning for tilkøb af fjernovervågning til Nighthawk, at kunden har et G4S tyverianlæg med tilkobling til G4S's kontrolcentral.

8. Vilkår specifikt for G4S Connect SaaS

- 8.1 Såfremt installationsprisen for G4S Connect SaaS er finansieret, kan alene vælges servicemodel 5. Det er dog muligt at tilkøbe teknisk service for finansieret kontrakter vedr. G4S Connect SaaS. I så tilfælde gælder, at dette kan udføres mellem 8-16 på hverdage, førstkommande hverdag.
- 8.2 Alle øvrige servicemodeller kan vælges såfremt installationsprisen for G4S Connect SaaS erlægges kontant.
- 8.3 Der er alene indeholdt 2 brugere i abonnementet

Vilkår for teknikalarm

I forbindelse med kundens teknikalarm anlæg, er der tilknyttet en eller flere services. Da der er forskel på de forskellige teknikalarm typer, vil det være muligt at etablere forskellige services til de forskellige anlægstyper.

En teknikalarm er afhængig af et signaloverførende anlæg, der kan transmittere alarmsignaler til kontrolcentralen. Såfremt kontrakten på det signaloverførende anlæg opsiges, bortfalder aftalen om selve teknikalarmen samtidig.

Nedenfor er beskrevet hvad de respektive services indeholder, og hvilke betingelser der er gældende.

1. Service model

Valg af service model har betydning for hvilke services der er indeholdt i evt. abonnement, og hvilke services der udføres for kundens regning.

1.1 **Service model 1**

Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral

Service modeller	Model 1
Kontrolcentral	Inklusiv
G4S kørsel	Regning

2. G4S standard services

2.1 **Kontrolcentral** – På G4S's godkendte kontrolcentral modtages signaler fra sikringsanlægget. Disse bliver behandlet som beskrevet under kontrolcentral signalbehandling og reaktion. Se pkt. 5.

3. G4S ekstra services

3.1 **Til-/frakobling tilkald** - Såfremt kunden har behov for at G4S frakobler eller tilkobler teknikalarm overvågningen (eksempelvis ved indlukning eller aflukning efter 3. parts reparatør) kan en G4S alarmpatrulje (vægter) rekvireres.

3.2 **Temporær / akut overvågning** - hvis der er behov for temporær overvågning, eksempelvis hvis ikke den tekniske alarm kan genindkobles efter alarm eller der ønskes G4S tilstedeværelse i forbindelse med 3. parts reparatør, er det muligt at rekvirere G4S alarmpatrulje (vægter) til at være til stede som temporær vagt i det ønskede tidsrum.

4. Krav til kunden

4.1 Kunden er forpligtet til at informere G4S såfremt anlægget er i uorden.

4.2 Kunden indestår for, at fornødne tilslutningsmuligheder er til stede inden installationen påbegyndes, herunder evt. nødvendig tilgang til tilslutning til udstyret der overvåges. Eksempelvis alarmudgange fra kølemøbel, dykpumpe eller lignende.

5. Kontrolcentral signalbehandling og reaktion

Med mindre der indgås separat aftale om reaktion vil kontrolcentral iværksætte reaktion jf. nedenfor.

Generelle signaler

- 5.1 **Alarmsignaler** er signaler, der modtages fra teknikalarm overvågningen. Sådanne signaler medfører at kunden vil blive søgt kontaktet. Hvis der ikke umiddelbart opnås kontakt, iværksættes kørsel til sikringsstedet såfremt dette er indeholdt i abonnementet, eller bestilles særskilt af kunden.
- 5.2 **Fejlsignal** er signaler, der modtages fra teknikalarm overvågningen 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. Hvis der ikke umiddelbart opnås kontakt, rekvireres montør til sikringsstedet.

6. Ansvarsbegrænsning for teknikalarm

- 6.1 G4S's ansvar er konkret for teknikalarmen begrænset således, at erstatning til kunden i intet tilfælde kan overstige DKK 10.000,- pr. skade, dog max. DKK 50.000,- pr. år.

7. Tekniske vilkår for teknikalarm

- 7.1 Ved det installerede anlæg forstås de af G4S leverede primære komponenter, der udgør selve teknikdelen i form af tilslutning til allerede bestående anlæg. Dette vil typisk være monopolskillepunkt, relæ, potentialefrit kontaktsæt, kabler etc.
- 7.2 Abonnementet dækker ikke det af 3. part leverede og tilsluttede system såsom centraludstyr for overvågning af vand, temperatur, røg, tryk, spændingstab etc.
- 7.3 Abonnementet dækker ikke eventuelt leveret computerudstyr og forbrugsvarer samt brugerprogrammering
- 7.4 Service udføres ved teknikerbesøg på stedet, eller ved fjernopkobling

8. Kontrolcentral signalbehandling og reaktion

- 8.1 **Alarmsignaler** er signaler, der modtages fra teknikalarmen. Signalet kan komme fra overvågningen af vand, temperatur, røg, tryk, spændingstab etc. Sådanne signaler vil blive behandlet i henhold til den aftalte forholdsordre.
- 8.2 **Fejlsignaler** er signaler, der kan modtages fra teknikalarmen som følge af fejl i de elektroniske kredsløb, lav eller manglende spænding, delvis eller hel nedsat funktion el. lign. Fejlsignaler vil alene komme frem til kontrolcentralen såfremt anlægget er sat op hertil. Sådanne signaler vil blive behandlet i henhold til den aftalte forholdsordre.

Vilkår for personsikring

I forbindelse med personovervågningsydelser er der tilknyttet en eller flere services.

Nedenfor er beskrevet hvilke krav og betingelser som er gældende for selve personovervågningen.

1. Service model

Valg af service model har betydning for hvilke services der er indeholdt i abonnementet, og hvilke services der udføres for kundens regning.

- 1.1 **Service model 1**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral og service.
- 1.2 **Service model 2**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral.
Alarmpatrulje og service udføres i regning.

Service modeller	Model 1	Model 2
Kontrolcentral	Inklusiv	Inklusiv
Alarmpatrulje	Regning	Regning
Teknisk Service	Inklusiv	Regning

2. G4S standard services

- 2.1 **Kontrolcentral** – På G4S godkendte kontrolcentral modtages signaler fra overvågningsenheden. Alarmsignaler er signaler, der modtages fra enheden når denne aktiveres af personen der er ihændeher af denne. Signaler fra enheden medfører, at vores vagtassistent de første sekunder registrerer hvilken situation der er opstået, og baseret herpå, forsøges enten kontakt til de på forholdsordren angivne personer, eller politiet og redningsmandskab tilkaldes til adressen.
- 2.2 **Alarmpatrulje** – Såfremt vores kontrolcentral registrerer personer i nød, fremsendes en alarmpatrulje til adressen.
- 2.3 **Teknisk Service** – omfatter batteriskift samt reparation af enhed, evt. ved returnering / ombytning af enhed til G4S.

3. Krav til kunden

- 3.1 Ved telefonisk kontakt til kontrolcentralen skal kundens abonnementsnummer og aftalt kodeord oplyses. Såfremt kunden har flere enheder, skal enhedens ID nummer oplyses.
- 3.2 I samarbejde med kunden sørger G4S for udfærdigelse af forholdsordre, hvori reaktionsmønster aftales; herunder eventuelt opkald til kontaktpersoner, politi eller vagtfirma.
- 3.3 Alarm eller anmodning til kontrolcentralen kan kun afmeldes ved modtagelse af korrekt kodeord. Modtages forkert eller intet kodeord, reageres efter forholdsordren.
- 3.4 Det er kundens ansvar, at forholdsordre ajourføres ved ændringer (eksempelvis nye kontaktpersoner og telefonnumre)
- 3.5 Det påhviler brugeren af enheden at sikre dens fulde funktionalitet. Brugeren bør regelmæssigt afprøve enheden. Kontrolcentralen orienteres umiddelbart inden afprøvning, og alarm afmeldes umiddelbart efter.



4. Vilkår for anvendelse af enheden

- 4.1 Sporing af enheder kan foretages i Danmark.
- 4.2 Alle alarmer tidsregistreres og gemmes i 6 måneder. Evt. bandede samtaler gemmes i 6 måneder.
- 4.3 Udlevering af dokumentation på alarmhændelser til brug for politi, forsikringselskab etc. kan udleveres ved henvendelse til kontrolcentralen. Denne ydelse udføres i regning.
- 4.4 Oplysninger om enhedens nøjagtige position oplyses kun ved alarm til politiet og forsikringselskab. Undtaget herfra er oplysninger til politiet efter anmeldelse.
- 4.5 Ved fejl- eller misbrug af enheden, er G4S berettiget til at fakturere tidsforbrug samt udgifter til reparation til kunden efter G4S's gældende pristariffer eller opsige aftalen med 10 dages varsel.
- 4.6 Såfremt kontrolcentralen efter aftalt forholdsinstruks eller mundtlig aftale informerer eller rekvirerer tredjepart i forbindelse med alarmbehandling, så sker dette for kundens regning.

Vilkår for objektovervågning

I forbindelse med objektovervågningsydelser er der tilknyttet en eller flere services.

Nedenfor er beskrevet hvilke krav og betingelser som er gældende for selve objektovervågningen.

1. Service model

Valg af service model har betydning for hvilke services der er indeholdt i abonnement, og hvilke services der udføres for kundens regning.

- 1.1 **Service model 1**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral og service.
- 1.2 **Service model 2**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral.
Alarmpatrulje udføres i regning.

Service modeller	Model 1	Model 2*
Kontrolcentral	Inklusiv	Inklusiv
Alarmpatrulje	Regning	Regning
Teknisk Service	Inklusiv	Regning

* For Trusted gælder, at alene service model 2 kan tilvælges

2. G4S standard services

- 2.1 **Kontrolcentral** – På G4S godkendte kontrolcentral modtages signaler og iværksættes altid den aftalte reaktion i forhold til objektovervågningshændelsen
Hændelser er eksempelvis:
- Enhed meldt stjålet af kunden, alarm detekteret af enheden eller geo-fence alarm.
Aftalt reaktion er eksempelvis:
- Sporing af enheden, kunden forsøges kontaktet eller alarmpatrulje sendes til enhedens lokation
- 2.2 **Alarmpatrulje** – Såfremt G4S kontrolcentral registrerer alarm fra objektovervågningen fremsendes en alarmpatrulje til enhedens sidst kendte lokation.
- 2.3 **Sporing** – såfremt G4S kontrolcentral iværksætter sporing af det overvågende objekt betyder det at der iværksættes de nødvendige tiltag for at få fastlagt enhedens lokation. Kendskab til lokation vil alene blive benyttet til at sende en alarmpatrulje til den rette lokation eller som information til Politi.
- 2.4 **Teknisk Service** – omfatter batteriskift samt reparation af enhed, evt. ved returnering / ombytning af enhed til G4S.

3. Krav til kunden

- 3.1 Ved telefonisk kontakt til kontrolcentralen skal kundens abonnementsnummer og aftalt kodeord oplyses. Såfremt kunden har flere enheder, skal enhedens ID nummer oplyses.
- 3.2 I samarbejde med kunden sørger G4S for udfærdigelse af forholdsordre, hvori reaktionsmønster aftales; herunder eventuelt opkald til kontaktpersoner, politi eller vagtfirma.
- 3.3 Alarm eller anmodning til kontrolcentralen kan kun afmeldes ved modtagelse af korrekt kodeord. Modtages forkert eller intet kodeord, reageres efter forholdsordren.
- 3.4 Det er kundens ansvar, at forholdsordre ajourføres ved ændringer (eksempelvis nye kontaktpersoner og telefonnumre)

- 3.5 Brugeren bør i det omfang det er muligt regelmæssigt afprøve enheden. Kontrolcentralen orienteres umiddelbart inden afprøvning, og alarm afmeldes umiddelbart efter.

4. Vilkår for anvendelse af enheden.

- 4.1 Sporing af enheder kan foretages over vandoverfladen i de indre danske farvande samt på land i Danmark. Sporing kan ikke foretages på Færøerne og Grønland.
- 4.2 Alle alarmer tidsregistreres og gemmes i 6 måneder. Evt. bandede samtaler gemmes i 6 måneder.
- 4.3 Kontrolcentralen forudsætter, at der ved teknisk overvågning kan afgives automatisk SMS besked til en oplyst mobilenhed, da det skal forventes, at der i særlige belastnings- eller vejrligssituationer kan forekomme længere behandlingstider på kontrolcentralen end normalt.
- 4.4 Udlevering af dokumentation på alarmhændelser til brug for politi, forsikringssselskab etc. kan udleveres ved henvendelse til kontrolcentralen. Denne ydelse udføres i regning.
- 4.5 Oplysninger om enhedens nøjagtige position oplyses kun ved alarm til politiet og forsikringssselskab. Undtaget herfra er oplysninger til politiet efter anmeldelse.
- 4.6 Ved fejl- eller misbrug af enheden, er G4S berettiget til at fakturere tidsforbrug samt udgifter til reparation til kunden efter G4S's gældende pristariffer.
- 4.7 Såfremt kontrolcentralen efter aftalt forholdsinstruks eller mundtlig aftale informerer eller rekvirerer tredjepart i forbindelse med alarmbehandling, så sker dette for kundens regning.

Vilkår for Call Center

Call Center ydelser er de signalovervågning services der ydes fra G4S kontrolcentral ifbm. forskellige typer af tekniske anlæg (eksempelvis elevatorer) eller services der alene er baseret på telefoniske henvendelser (eksempelvis hotline support)

I disse salgs og leveringsbetingelser er følgende Call Center ydelser beskrevet:

- Til- og fra-koblingskontrol af tyverianlæg
- Til- og fra-koblingsstyring af tyverianlæg
- Fjernovervågning af videosystem
- Telefonvagtjeneste og support
- Elevatorovervågning
- ADK overvågning/administration
- SOS knap funktion

1. Krav til kunden

- 1.1 I samarbejde med kunden sørger G4S for udfærdigelse af forholdsordre, hvori reaktionsmønster aftales; herunder eventuelt tilkald af kontaktpersoner, politi, vagtfirma eller installatør.
- 1.2 Det er for alle Call Center ydelser kundens ansvar, at forholdsordre ajourføres ved ændringer (eksempelvis nye kontaktpersoner og telefonnumre).
- 1.3 Det påhviler brugeren af alarmanlægget at sikre dets fulde funktionalitet. Brugeren bør regelmæssigt afprøve alarmanlægget. Kontrolcentralen orienteres før afprøvning og alarm afmeldes umiddelbart efter.

2. Generelle vilkår for Call Center ydelser

Er der tegnet abonnement på signalovervågningsydelse gælder følgende:

- 2.1 Ved telefonisk henvendelse til Kontrolcentralen skal kundens abonnements nummer og aftalt kodeord oplyses. For tekniske alarmer bruges kodeord efter nærmere aftale herom.
- 2.2 Alle alarmer tids registreres og gemmes i 6 måneder. Bandede samtaler gemmes i 6 måneder.
- 2.3 Kontrolcentralen forudsætter, at der ved teknisk overvågning kan afgives automatisk SMS besked til en oplyst mobilenhed, da det skal forventes at der i særlige belastnings- eller vejrligssituationer kan forekomme længere behandlingstider på kontrolcentralen end normalt.

3. Til- og fra-koblingskontrol af tyverianlæg

- 3.1 Er der tegnet abonnement på til- og fra-koblingskontrol af alarmanlægget omfatter dette:
 - Reaktion efter aftale til kontaktpersoner
 - Løbende ændringer af tidsperioder
 - Dokumentation for til- og frakoblinger hos kunden vil være tilgængeligt på firmaets Web-adresse, som kunden får oplyst adgang til.

4. Til- og fra-koblingsstyring af tyverianlæg

- 4.1 Er der tegnet abonnement på til- og fra-koblingsstyring af alarmanlægget omfatter dette:
 - Reaktion efter aftale såsom automatisk eller manuel til- og frakoblings-styring fra kontrolcentralens udstyr
 - Dokumentation for til- og frakoblinger hos kunden vil være tilgængeligt på firmaets Web-adresse, som kunden får oplyst adgang til.
- 4.2 Fjernstyringer fra kontrolcentralen sker efter aftale med kunden og på dennes ansvar. Der skal gøres opmærksom på, at visse forsikringsselskaber kan stille særlige krav om omstændighederne herom.

5. Fjernovervågning af videosystem

Er der tegnet abonnement på videoovervågningsydelse gælder følgende:

- 5.1 Det påhviler brugeren af videosystemet at sikre dets fulde funktionalitet. Brugeren bør regelmæssigt afprøve videosystemet. Kontrolcentralen orienteres før og efter afprøvning af videosystemet.
- 5.2 Ved telefonisk henvendelse til Kontrol-centralen skal kundens abonnements-nummer og aftalt kodeord oplyses.
- 5.3 I samarbejde med kunden sørger G4S for udfærdigelse af forholdsordre, hvori reaktionsmønster aftales; herunder eventuelt tilkald af kontaktpersoner, politi, vagtfirma eller installatør.
- 5.4 Såfremt der ikke er tegnet serviceaftale på kundens tyverialarm eller videosystem, er G4S berettiget til at kræve dele af tyverialarmen eller videosystemet udskiftet for at sikre den bedst mulige funktionsdrift og kvalitet.
- 5.5 Billedoptagelser i forbindelse med alarm-aktiveringer vil på kontrolcentralen efter vurdering blive gemt, når der ses uvedkommende personer eller andre uregelmæssigheder på billederne. Disse billeder opbevares i 1 måned på Kontrolcentralen.
- 5.6 Såfremt Kontrolcentralen ikke kan koble sig op på videosystemet og udføre den aftalte service ydelse vil dette blive informeret kunden til videre opfølgning.
- 5.7 Ønskede ændringer i fjernovervågningen af videosystemet skal meddeles Kontrolcentralen skriftligt. Kontrolcentralen skal være i besiddelse af de nødvendige adgangskoder til kundens videosystem.
- 5.8 Det obligatoriske standardabonnement omfatter følgende:
 - Verifikation af aktiverede alarmer via video rundering
 - Registrering af aftalte videohændelser
 - Reaktion ifølge instruks til f.eks. vagt eller politi.
- 5.9 Er der tegnet abonnement på brugeradministration omfatter dette endvidere:
 - Registrering af brugere
 - Ændringer af tidszoner/profiler for videoaktivering til kontrolcentralen
 - Åbning af IP-adresser
 - Maskering af kamera synsfelter og brugeroprettelser i systemet
 - Kvartalsvis check af transmissions-forbindelsen mellem Kontrolcentralen og videosystemet.
 - Fejlmeldinger vil blive informeret kunden for videre opfølgning.
- 5.10 Er der tegnet abonnement på kontrol-check af videosystemet omfatter dette:
 - Check af transmissionsforbindelse mellem kundens videoanlæg og Kontrolcentralen
 - Visuel check af kamera udsyn og funktion og check af harddisk optagelser.
 - Kontrolcheckene foretages på månedsbasis med mindre andet er aftalt
 - Uregelmæssigheder eller fejlmeldinger vil blive informeret kunden for videre opfølgning.
- 5.11 Er der tegnet abonnement på video rundering eller opsyn fra Kontrolcentralen omfatter dette:
 - Opkald til kundens videoudstyr og gennemgang eller fast overvågning af kundens kameraer i de kontraktligt aftalte tidsrum og perioder
 - Rapportering til kunden fra Kontrolcentralen vedrørende dokumentation for overvågning og konstaterede uregelmæssigheder aftales særskilt.

6. Telefonvagtjeneste og support

Er der abonnement på Telefonvagtjeneste eller Telefonsupport gælder følgende:

- 6.1 Ved telefonisk henvendelse til Kontrolcentralens Telefonvagtjeneste skal kundens abonnementsnummer eller anden aftalt identifikation oplyses.
- 6.2 I samarbejde med kunden sørger G4S for udfærdigelse af forholdsordre, hvori reaktionsmønster aftales; herunder eventuel information eller tilkald af kontaktpersoner, politi, vagtfirma eller installatør.
- 6.3 Bandede samtaler gemmes i 6 måneder.

7. Elevator overvågning

Er der tegnet abonnement på Elevator overvågning gælder følgende:

- 7.1 G4S' døgnbemandede kontrolcentral overvåger og besvarer opkald fra de på kontrakten anførte sendeenheder.
- 7.2 Der foretages daglig kontrol af forbindelsen til sendeenheden (check af baggrundskald).
- 7.3 Ved telefonisk henvendelse til Kontrolcentralen skal kundens abonnements-nummer oplyses.
- 7.4 I samarbejde med kunden sørger G4S for udfærdigelse af forholdsordre, hvori reaktionsmønster aftales; herunder eventuelt tilkald af kontaktpersoner, vagtfirma, redningsassistance eller installatør.
- 7.5 Alle alarmer tids registreres og gemmes i 6 måneder. Bandede samtaler gemmes i 6 måneder.
- 7.6 Det påhviler brugeren af sendeudstyret at sikre udstyrets fulde funktionalitet. Brugeren bør regelmæssigt afprøve sendeudstyret.

8. ADK overvågning/administration

Er der tegnet abonnement på ADK overvågning og administration gælder følgende:

- 8.1 Ved telefonisk henvendelse til Kontrolcentralen skal kundens abonnements nummer og aftalt kodeord oplyses.
- 8.2 I samarbejde med kunden sørger G4S for udfærdigelse af forholdsordre, hvori kontaktforn til kontrolcentralen og reaktionsmønster aftales; herunder procedure for fjernbetjent oplukning og tilkobling af anlægget, eventuelt kort og kode administration på kontrolcentralen og eventuelt tilkald af kontaktpersoner, politi, vagtfirma eller installatør.
- 8.3 Det påhviler brugeren af anlægget at sikre udstyrets samt kortenes fulde og korrekte funktionalitet. Brugeren bør regelmæssigt afprøve ADK anlægget.
- 8.4 Såfremt der er aftalt til- og frakoblingsstyring af sendeudstyret hos kunden sker dette efter aftale med kunden og på dennes ansvar. Det skal gøres opmærksom på, at visse forsikringsselskaber kan stille særlige krav herom.

9. SOS knap funktion

Er der tegnet abonnement på SOS knap funktion gælder følgende:

- 9.1 I samarbejde med kunden udfærdiges forholdsordre samt tilkaldeliste der til enhver tid af kunden skal være opdateret.
- 9.2 G4S' døgnbemandet kontrolcentral besvarer opkaldet såfremt SOS knappen aktiveres
- 9.3 Personerne på tilkaldelisten vil blive søgt kontaktet i henhold til forholdsordren, idet G4S foranlediger kontakt til Alarm 112 såfremt der måtte være behov herfor. Såfremt der ikke er kontakt til kunden ved SOS knap kald, vil der blive sendt en vægter til sikringsadressen for kundens regning.

10. Øvrige forhold

- 10.1 Udlevering af billeder eller anden skriftlig dokumentation på alarmhændelser til brug for politi, forsikringsselskab etc. kan udleveres ved henvendelse til kontrolcentralen. Denne ydelse udføres i regning.
- 10.2 Modtager G4S en alarm, hvor der er tale om personer i nød, og der ikke kan opnås kontakt med de på forholdsordren angivne personer, tilkalder G4S indenfor landets grænser politi eller sender redningsmandskab for kundens regning til adressen for assistance.
- 10.3 Forbrug, der ikke er omfattet af det i kontrakten aftalte abonnement, betales i regning efter G4S' gældende pristariffer.

Salgs og leveringsbetingelser 011018

- 10.4 Ved gentagen fejlbrug af det registrerede sendeudstyr, der medfører alarmbelastning eller telefonisk kontakt til kontrolcentralen, er kontrolcentralen berettiget til at fakturere tidsforbruget til kunden efter G4S' gældende pristariffer.
- 10.5 Såfremt Kontrolcentralen efter aftalt forholdsinstruks eller mundtlig aftale informerer eller rekvirerer tredjepart i forbindelse med alarmbehandlingen, så sker dette for kundens regning

Vilkår for tåge sikring

I forbindelse med kundens tåge anlæg, er der tilknyttet en eller flere services. Da der er forskel på de forskellige tåge anlægs typer, vil det være muligt at etablere forskellige services til de forskellige anlægstyper.

Nedenfor er beskrevet hvad de respektive services indeholder, og hvilke betingelser der er gældende.

1. Service model

Valg af service model har betydning for hvilke services der er indeholdt i evt. abonnement og hvilke services der udføres for kundens regning.

- 1.1 **Service model 1**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral, teknisk service på det installerede anlæg, vedligeholdende årligt eftersyn samt udluftning & forbrug af tågevæske.
- 1.2 **Service model 2**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral, teknisk service på det installerede anlæg samt vedligeholdende årligt eftersyn.
- 1.3 **Service model 3**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral samt vedligeholdende årligt eftersyn.
- 1.4 **Service model 4**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral¹

Service modeller	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
Service beredskab	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage
Service reaktionstid	Førstkommende hverdag	Førstkommende hverdag	Førstkommende hverdag	Førstkommende hverdag
Teknisk service	Inklusiv	Inklusiv	Regning	Regning
Årligt Eftersyn	Inklusiv	Inklusiv	Inklusiv	Batteri hvert 4 år
Kontrolcentral	Inklusiv	Inklusiv	Inklusiv	Inklusiv*
Udluftning & forbrug	Inklusiv	Regning	Regning	Regning

*Eksklusiv Qumuluz Zolo

2. G4S standard services

- 2.1 **Kontrolcentral** – På G4S's godkendte kontrolcentral modtages signaler fra tågesikringsanlægget. Disse bliver behandlet i henhold som beskrevet under kontrolcentral signalbehandling og reaktion. Se pkt. 7.
- 2.2 **Teknisk service** – Tilkaldelse af service tekniker ved fejl på det installerede anlæg. Vedligeholdende gennemgang samt evt. reparation af anlægget i form af levering og udskiftning af defekte komponenter, udskiftning / genopfyldning af tågevæske samt batteriskift. Teknisk service udføres medmindre andet er tilkøbt i tidsrummet 8-16 på hverdage. Teknisk service iværksættes medmindre andet er tilkøbt førstkommande hverdag fra tilkaldet.
- 2.3 **Årligt vedligeholdende eftersyn** – Visuel gennemgang af installationen samt en funktionsafprøvning samt justering i henhold til eftersynsinstruks. Herunder eksempelvis:
- Funktionstest af anlæg, herunder afprøvning af strømforsyning/nødstrømforsyninger.
 - Test af signaloverføring
 - Kontrol af tågevæske
 - Kontrol af tågevæskestand
 - Kontrol af forholdsordre på kontrolcentral
- Er tågesikringsanlægget tilsluttet et G4S tyverianlæg vil eftersyn typisk ske samtidig med eftersyn af tyverianlægget.
- 2.4 **Batteriskift** - Såfremt det installerede anlæg indeholder komponenter som forsynes ved hjælp af batterier, skal disse skiftes når anlægget indikerer behov herfor / jf. instruks.
- 2.5 **Udluftning og forbrug** - Ydelsen omfatter servicekørsel ved modtagelse af signal "tåge udløst" med henblik på at foretage nødvendig udluftning af de sikrede lokaler indenfor 60 min samt evt. genopfyldning af tågevæske.

3. Krav til kunden

- 3.1 Kunden er til enhver tid selv ansvarlig for, at der foretages udluftning af de sikrede lokaler inden 60 minutter efter affyring af tågegeneratoren.
- 3.2 Kunden er forpligtet til at informere G4S såfremt anlægget er i uorden, eller såfremt der opstår ekstraordinære hændelser i kundens bygning, som kunne tænkes at have indflydelse på tågegeneratorens funktion.

4. Vilkår for tågesikringsanlægget

- 4.1 Ved det installerede anlæg forstås de primære komponenter der udgør tågesikringsanlægget, såsom tågegenerator, verifikationsdetektorer, kabler etc.
- 4.2 For servicemodell 1 gælder at abonnementet omfatter forbrugsvarer som tågevæske og batterier.
- 4.3 For servicemodell 2, 3 og 4 gælder at abonnementet kun omfatter forbrugsvarer i det omfang det specifikt er beskrevet.
- 4.4 Såfremt der ikke er tegnet abonnement på en servicemodell der indeholder årligt vedligeholdende eftersyn, bør kunden årligt foretage afprøvning af tågegeneratoren.
- 4.5 Hvor udløsning af tågegeneratoren eller modtagelse af fejlsignal skyldes fejlspænding, insekter, lyn, torden eller et falsk alarmsignal forårsaget af kundens forhold, er G4S berettiget til at afkræve kunden betaling for servicekørsel og udluftning.
- 4.6 Afmelding af fejlalarmer, opdatering af alarm instruks, kontaktliste, mm. sker ved kontakt til kontrolcentralen. Det påhviler kunden at meddele ændringer i instruktionens kontaktliste.

5. Vilkår specifikt for Qumulus

- 5.1 Kunden kan selv indkøbe og skifte væske i tågegeneratoren såfremt tågegeneratoren viser lav væskestand evt. efter affyring. Køb af tågevæske sker via G4S's hjemmeside.
- 5.2 Indeholdt i abonnementet for service model 2, 3 og 4 er fremsendelse af 1 pose væske hvert andet år, idet kunden selv er forpligtet til at skifte denne. Tågevæsken skal skiftes hvert andet år.
- 5.3 For servicemodel 4 gælder at indeholdt i abonnementet er batteriskift hvert 4 år.

6. Vilkår specifikt for Qumulus Zolo

- 6.1 Kunden er forpligtet til selv at indkøbe og skifte væske i tågegeneratoren såfremt tågegeneratoren viser lav væskestand evt. efter affyring. Køb af tågevæske sker via G4S's hjemmeside.
- 6.2 Kunden sørger selv for fremskaffelse af SIM kort, ligesom fejl i SIM kort abonnement, GSM nettet eller andre transmissions anliggender ikke kan lastes G4S.
- 6.3 Indeholdt i abonnementet er fremsendelse af 1 pose væske hvert andet år, idet kunden selv er forpligtet til at skifte denne. Tågevæsken skal skiftes hvert andet år.
- 6.4 For servicemodel 4 gælder at indeholdt i abonnementet er batteriskift hvert 4 år.
- 6.5 Qumulus Zolo er uden transmission til G4S og kontrolcentral ydelse er derfor ikke mulig

7. Kontrolcentral signalbehandling og reaktion

Med mindre der indgås separat aftale om reaktion vil kontrolcentral iværksætte reaktion jf. nedenfor.

- 7.1 **Alarmsignal / udløst tåge** er signal, der modtages fra tågesikringsanlægget såfremt denne affyres som følge af alarm og/eller detektering i det sikrede område. Sådanne signaler medfører at kunden vil blive søgt kontaktet. Hvis der ikke umiddelbart opnås kontakt, iværksætter G4S kørsel til stedet med henblik på udluftning af de sikrede lokaler.
- 7.2 **Fejlsignal** er signaler, der modtages fra tågesikringsanlægget som følge af fejl i de elektroniske kredsløb, lav eller manglende spænding, lav tågevæske stand, delvis eller hel nedsat funktion el. lign. Sådanne signaler medfører at kunden vil blive søgt kontaktet. Hvis der ikke umiddelbart opnås kontakt, rekvireres montør til sikringsstedet.

8. Særlige forhold

- 8.1 Kunden bør forud for installationen sikre sig, at der ikke findes restriktioner vedrørende de bygningsmæssige forhold, der vil kunne forhindre en installation af tågesikringsanlægget.
- 8.2 Fotokopieringsmaskiner og laserprintere bør være slukkede, når tågesikringsanlægget er tilkoblet. Den elektrostatiske ladning i disse maskiner vil tiltrække tågen, hvilket kan resultere i oversmurt og defekte kopier i en periode.
- 8.3 Tågesikringsanlægget kan ved affyring udvikle store mængder tåge, der kan forveksles med røg. Før en eventuel fuldskala afprøvning af anlægget anbefales det derfor kunden at orientere det lokale beredskabsvæsen.

Vilkår for DNA spray

I forbindelse med kundens DNA spray anlæg er der tilknyttet en eller flere services. Det er muligt at etablere forskellige services til opfyldelse af konkret behov hos kunden.

Nedenfor er beskrevet hvad de respektive services indeholder, og hvilke betingelser der er gældende.

1. Service model

1.1 **Service model 1**

Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral, teknisk service samt årligt vedligeholdende eftersyn.

1.2 **Service model 2**

Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral, årligt vedligeholdende eftersyn.

Teknisk service udføres i regning

1.3 **Service model 3**

Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Kontrolcentral

Teknisk service i regning.

1.4 **Service model 4**

Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Årligt vedligeholdende eftersyn

Teknisk service i regning.

Service modeller	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
Service beredskab	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage	8 – 16, hverdage
Service reaktionstid	Førstkommende hverdag	Førstkommende hverdag	Førstkommende hverdag	Førstkommende hverdag
Teknisk service	Inklusiv	Regning	Regning	Regning
Årligt Eftersyn	Inklusiv	Inklusiv	-	Regning
Kontrolcentral	Inklusiv	Inklusiv	Inklusiv	-

2. G4S standard services

- 2.1 **Kontrolcentral** – På G4S's godkendte kontrolcentral modtages signaler fra DNA spray anlægget. Ved modtagelse af signal, vil kunden forsøges kontaktet. Hvis der ikke umiddelbart opnås kontakt, iværksættes servicekørsel til sikringsstedet.
- 2.2 **Teknisk service** – Et teknisk service omfatter udtagning og udskiftning af spraydåse efter udløsning samt udbedring af fejlsignal, sabotagesignal eller generelle fejl. Teknisk service udføres medmindre andet er tilkøbt i tidsrummet 8-16 på hverdage. Teknisk service iværksættes medmindre andet er tilkøbt førstkommende hverdag fra tilkaldet.
- 2.3 **Årligt vedligeholdende eftersyn** - Visuel gennemgang af installationen, udskiftning af DNA spraydåse, bortskaffelse af udtaget spraydåse samt eftersyn
Herunder eksempelvis:
- Funktionstest af anlæg, herunder afprøvning af strømforsyning/nødstrømforsyninger
 - Test af signaloverføring
 - Kontrol af forholdsordre på kontrolcentral.

3. Krav til kunden

- 3.1 Kunden er forpligtet til at informere G4S såfremt anlægget er i uorden.
- 3.2 Afmelding af fejlalarmer, opdatering af alarm instruks, kontaktliste, mm. sker ved kontakt til kontrolcentralen. Det påhviler kunden at meddele ændringer i instruktionens kontaktliste.
- 3.3 Såfremt DNA spray anlægget skal tilsluttes et tyverianlæg, hvor der ikke er tegnet service aftale med G4S, indestår kunden for, at fornødne tilslutningsmuligheder er til stede inden installationen påbegyndes.

4. Vilkår for DNA spray anlægget

- 4.1 Ved det installerede anlæg forstås de primære komponenter der udgør DNA spray anlægget.
- 4.2 Abonnementet dækker kun DNA spray væske ifbm. årligt vedligeholdende eftersyn.
- 4.3 Anlægssejeren bør forud for installationen sikre sig, at der ikke findes restriktioner vedrørende de bygningsmæssige forhold, der vil kunne forhindre en installation af DNA spray anlægget.