

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR PARTNER WESTRA SECURITY GROUP AB

1. Tillämpningsområde och avgränsning

- 1.1 Dessa allmänna villkor ska gälla mellan Partner och Westra Security Group AB (org. nr 559201-9664) (nedan kallat WESTRA) vid förmedling av tjänster, produkter, service av Övervakningssystem, vid uthyrning av egendom från WESTRA eller vid annat överenskommet uppdrag av WESTRA.
- 1.2 Vid sidan om dessa allmänna villkor gäller även "Kundavtal med Westra Security GROUP AB" (nedan Kundavtal) mellan Kunden och WESTRA och om förekommande, annan skriftlig överenskommelse mellan Kunden och WESTRA.
- 1.3 Dessa allmänna villkor gäller endast i den mån inget annat gäller på grund av tvingande lag, på grund av ingånget Kundavtal eller med anledning av annan skriftlig överenskommelse mellan parterna.

2. Definitioner

- 2.1 Med Partner/Kund/Kunden i detta avtal avses den som beställer produkt, tjänster, service och/eller hyr egendom av WESTRA.
- 2.2 Med LC avses WESTRA:S larmmottagningscentral där WESTRA tar emot och förmedlar inbrotts-, brand- och överfallslarm med tillhörande kundsupport och utförare av beställda tjänster.
- 2.3 Med Övervakningssystem avses samtliga tjänster och produkter som WESTRA tillhandahåller Kunden enligt detta avtal.
- 2.4 Kundinformation, nedan kallat KI, är den av WESTRA elektroniskt eller fysiskt tillhandahållna blanketten på vilken Kunden upprättat instruktioner och uppgifter om kontaktpersoner och övrig information som WESTRA begärt in för att kunna utföra övervakning enligt Övervakningssystemet och för att utföra övriga tjänster.

3. Om beställning och kreditkontroll

- 3.1 Genom undertecknandet av Kundavtalet beställer Kunden produkter, tjänster, service av Övervakningssystemet, hyr egendom, eller beställer annat överenskommet uppdrag av WESTRA i den omfattning som framgår av Kundavtalet. WESTRA gör därefter sedvanlig kreditprövning för att bedöma om Kundens beställning kan godkännas.

4. Leveransåtaganden

- 4.1 Övervakningssystemet installeras av partner. Partner konfigurerar, servar och justerar utefter behov och på Westra´s instruktion där behov uppkommer av justering. Partner är ansvarig för att utrustningen hos kund är korrekt installerad och kalibrerad.
- 4.2 Om partner inte utfört påvisat justeringsbehov inom 5 arbetsdagar kan övervakningen frysas tills justering är utförd och godkänd av Westra.
- 4.3 Partner ska i samband med installation upprätta KI (Åtgärdsinstruktioner). I KI ska framgå på vilket sätt WESTRA ska larma för det fall installerade produkter och hjälpmedel ger utslag på obehörig person, fara på platsen, personlarm eller om övervakning från WESTRA upptäcker sådan eller motsvarande händelse som medför att larmning bör ske enligt WESTRA:S bedömning. WESTRA har rätt att fakturera Partner för fullgörande av WESTRA:S åtaganden enligt ingånget Kundavtal även om Partner inte upprättat fullständig KI innan dess.
- 4.4 Kunden ansvarar för att KI vid var tid innehåller uppdaterade korrekta uppgifter för rätt hantering och åtgärd.
- 4.5 Den första veckan under avtalstiden är testperiod av kontaktvägar för WESTRA:S del. Larm från Övervakningssystemet larm hanteras och kontrollringning sker alt. notifikationer via sms. Larmförmedling sker endast till kontaktperson i enlighet med KI. Testperioden innebär inte att Kunden har rätt att ångra ingånget avtal.
- 4.6 Kunden ansvarar för att det finns körbar väg året runt till adressen för övervakning och strömtillförsel för strömmatning av Övervakningssystemet.
- 4.7 Övervakningssystemets kommunikation med LC förutsätter att det finns mobiltäckning alternativt täckning för GSM-modul eller tillgång till Ethernet/Internet för överföring av signaler. Om tillgången till dessa upphör har WESTRA ingen skyldighet att tillhandahålla tjänsten eller ersättningsprodukt. Dessa krav gäller inte vid s.k. drönarövervakning.
- 4.8 Kunden står för kostnaden för upprätthållande och användning av telelinje, GSM-modul och internet.
- 4.9 Fotodetektor eller filmövervakning förutsätter att GSM-modul installerats alternativt att det finns tillgång till Ethernet/Internet för att tjänsten bildverifiering ska vara möjlig.

5. Garantier

- 5.1 WESTRA lämnar olika materialgarantier beroende på valda tjänstenivåer. Om Kunden sedan tidigare erhållit förmånligare garantivillkor, äger dessa fortsatt giltighet.
- 5.2 WESTRA lämnar 12 månaders garanti på av Westra levererade produkter.
- 5.3 WESTRA ansvarar ej gentemot Kunden för eventuella hinder i utnyttjandet av Övervakningssystemet till följd av tekniskt fel, ombyggnad av Kundens lokal, tillfälliga larmfunktionsreduceringar, lagstiftning, myndighetsbeslut eller liknande orsak som avses i punkt 15.

6. Övervakning

- 6.1 WESTRA tillser att enligt de valda tjänsterna samt att åtgärder vidtas vid inkomna signaler i enlighet med Kundens ifyllda KI.
- 6.2 WESTRA kan se bilder från foto- och filmdetektor och kan notera och även vidta åtgärder utan föregående larm från aktivt Övervakningssystem.

7. WESTRA:S åtagande att larma

- 7.1 Om Kunden och WESTRA har ingått avtal om att WESTRA ska övervaka av Kunden önskat område eller anläggning, åtar sig WESTRA att larma i enlighet med de instruktioner som Kunden lämnat i upprättad KI, för det fall installerade produkter och hjälpmedel ger utslag på obehörig person, fara på platsen, personlarm eller om övervakning från WESTRA upptäcker sådan eller motsvarande händelse som medför att larmning bör ske enligt WESTRA:S bedömning.
- 7.2 WESTRA förbehåller sig rätten att självant avgöra när och om det är nödvändigt att larma med anledning av utslag från produkt och hjälpmedel eller vid övervakning från WESTRA.
- 7.3 Om Kunden i upprättad KI gett instruktion om att WESTRA ska meddela enbart Kunden vid utslag på larm, eller larma kunden före larm sänds till extern kontakt, ska WESTRA då i den mån de anser det rimligt med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet, göra försök till att nå Kunden. WESTRA äger rätt att efter egen bedömning sända larm till extern kontakt före att kund larmas, och i strid med kundens instruktion, om WESTRA bedömer att inväntandet på att larmet når kunden kan riskera kundens intressen eller egendom.
- 7.4 Om WESTRA och Kunden avtalat om att WESTRA ska kontakta enbart Kunden eller om man avtalat om att WESTRA ska kontakta Kunden innan vidare larmning till externa kontakter, ska eventuell försening för uttryckning eller tjänsteutövande inte belasta WESTRA.
- 7.5 Westra fransäger sig ansvaret för tjänsten om centralapparaten placerats utanför tillräckligt täckningsområde för GSM/GPRS nätet. Westra ansvarar inte för skada till följd av avbrott, störningar eller liknande på tele- och datakommunikation mellan Kundens larmanläggning och Westras mottagare. Westra har ingen skyldighet att kontrollera att larmuppkopplingen fungerar. Vid särskild överenskommelse kan Westra kontrollera larmuppkopplingen utifrån överenskommet intervall. Det åligger partnern att säkerhetsställa larmsändarens funktion.
- 7.6 Westa har inte skyldighet att utföra uppgifter eller tjänster utöver vad som avtalats och ska följaktligen inte heller bära ansvar för skador utöver vad som följer av detta avtal. Westra är inte att betrakta som Kundens övergripande säkerhetsrådgivare och har därmed inte heller ett övergripande säkerhetsansvar för Kunden.
- 7.7 Westra har rätt att tillfälligt upphöra med larmförmedling vid upprepade falsklarm eller vid tre (3) larm eller mer inom loppet av 24 timmar, till dess att avhjälpande åtgärder/service utförts av kunden/partner. Det åligger Partner att på Westras uppmaning åtgärda förhållanden i Kundens miljö och/eller i larmanläggningen som orsakar falsklarm.

8. Kundens åtaganden

- 8.1 Vid förlust av använda koder eller om koder kommit till obehörigas kännedom, ska Kunden omedelbart avaktivera eller ändra koder lokalt alt. via WESTRA göra sådan ändring genom beställning mot gällande fjärrserviceprislista dygnet runt.
- 8.2 Kunden ansvarar för att kontaktpersoner och deras kontaktuppgifter (adress, telefon och email) samt personkod och behörighet för kontaktpersoner är uppdaterade under hela avtalstiden. Kunden ansvarar för uppkopplingen mellan larmanläggningen och WSG mottagare. Kunden ansvarar för att regelbundet kontrollera att larmet och larmuppkopplingen mot LC fungerar. Kunden ansvarar för att vårda och underhålla larmanläggningen så att den är i brukbart skick och inte orsakar fellarm. Kunden ansvarar som larminnehavare enligt lag (1983:1097) med vissa bestämmelser om larmanläggningar m.m. Detta innebär bl.a. att Kunden ansvarar för att larmet inte orsakar onödiga fellarm.
- 8.3 Det åligger Kunden att väl vårda Övervakningssystemet, och tillse att det inte utsätts för annat än normal förslitning så detta är i sådant skick att samtliga delar av övervakningssystemet inte utsätts för yttre påverkan som medför försämrad funktionalitet. Om Kunden gör justeringar i installationer eller gör förändringar i miljöerna som övervakas och detta påverkar Övervakningssystemets reliabilitet eller funktion, utgör detta en befriandegrund för WESTRA.
- 8.4 Kunden svarar för förlust av eller skada på Övervakningssystemet förorsakat av vårdslöshet eller annan omständighet. Kundens ska tillse att försäkring ska omfatta Övervakningssystemet och att det är till sitt fulla värde försäkrat. Vid skador av WESTRAS egendom orsakat stöld eller av annan orsak svarar Kunden för detta, om inte annat avtalats mellan Kunden och WESTRA.
- 8.5 Kamerabevakning är under vissa omständigheter förenade med informationsskyldighet. WSG ansvarar inte för skyltning men kan vara behjälpliga om så önskas.

9. Angående produkter

- 9.1 De produkter som ingår i en köpt tjänst av WESTRA enligt specifika villkor för tjänst utgör tjänsteprodukter och är egendom tillhörig WESTRA. Produkter som inte ingår i en köpt tjänst är av Kunden köpta produkter och är egendom tillhörig Kunden.

10. Uthyrning av egendom

- 10.1 När Kunden hyr egendom tillhörig WESTRA ska hyresobjekten specificeras i en särskilt upprättad bilaga till detta avtal.
- 10.2 Äganderätten till hyresobjekten tillhör WESTRA, även efter avtalstidens utgång eller om avtalet sägs upp eller bryts under avtalstiden.
- 10.3 Kunden ska se till att hyresobjekten omfattas av nödvändiga försäkringar.
- 10.4 Under tiden Kunden hyr egendom från WESTRA, är det Kunden som står risken för hyresobjekten. Detta innebär att för det fall hyresobjekten blir förstörda eller försvinner under hyrestiden, exempelvis på grund av inbrott, svarar Kunden för detta.

- 10.5 Vid avtalstidens utgång eller vid uppsägning av avtalet ska samtliga hyresobjekt tillhörig WESTRA återlämnas till WESTRA inom tio dagar från den dag avtalet löpte ut, om ingen annan överenskommelse ingåtts mellan Kunden och WESTRA. Vid återlämning av hyresobjekt ska bekräftelse på återlämning av hyresobjekt undertecknas mellan parterna. För det fall att hyrd egendom inte återlämnas inom angiven eller överenskommen tid fortsätter hyra att utgå i enlighet med avtalet från dagen för avtalets upphörande till den dag det återlämnas till vilket tillkommer en straffavgift om 2 000 kronor för bristen att inte rättidigt återlämna egendomen.
- 10.6 Hyresobjekten ska återlämnas i fullt fungerande skick utan onormala förslitningar. WESTRA förbehåller sig rätten att, i samband med återlämning, avgöra huruvida hyresobjekten är i fullt fungerande skick och utan onormala förslitningar. För det fall WESTRA anser hyresobjekten inte vara fullt fungerande skick eller inte utan, får WESTRA ta ut en skälig avgift från Kunden som anses motsvara den försämring/nedsättning som objektet drabbats av, alt. ersättning för objektets fulla värde med eventuellt åldersavdrag.
- 11. Betalning och fakturering**
- 11.1 Kunden ska erlägga ersättning och tjänsteavgift till WESTRA i enlighet vad som framgår av ingånget Kundavtal för köpet eller annan skriftlig överenskommelse mellan parterna. Kunden svarar för att WESTRA har rätt faktureringsadress till Kunden.
- 11.2 WESTRA äger rätt att justera ersättning och tjänsteavgift för avtal om köp eller hyra som löper tillsvidare. För avtal som löper med viss bindningstid äger WESTRA rätt att endast justera tjänsteavgiften med hänsyn till för WESTRA ökade kostnader på grund av sådana händelser som avses i punkt 15 (force majeure) eller andra omständigheter utanför WESTRAS kontroll såsom ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter eller kvalificerade kostnadsökningar i förhållande till underleverantörer på grund av förhållanden som avses i punkt 15 (force majeure).
- 11.3 WESTRA ska skriftligen informera Kunden om förestående ändring av ersättning och tjänsteavgift minst 1 månad innan ändringen träder i kraft. Om Kunden inte vill godta ändringen och WESTRA vidhåller ändringen har Kunden rätt att utan kostnad säga upp Kundavtalet med verkan från det att ändringen träder i kraft.
- 11.4 Fakturering och betalning av tjänsteavgift och övriga avgifter sker månadsvis via faktura från WESTRA.
- 11.5 Faktura förfaller till betalning den dag som anges på fakturan. Vid försenad betalning har WESTRA rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen samt ersättning för betalningspåminnelse och inkassokostnad.
- 11.6 Alla priser anges exklusive mervärdesskatt. Tjänsteavgift omfattar ej eventuella övriga skatter eller avgifter ålagda av stat, kommun eller annan myndighet föranledda av ägandet eller nyttjandet av avtal med WESTRA.

- 11.7 Om kunden inom 24 månader från att beställning gjordes önskar att byta tjänstenivå enligt specifika villkor för köp av tjänst, förbehåller sig WESTRA rätten att ta ut en extra avgift för detta.

12. Förändringar av övervakningssystemet

- 12.1 Förändringar av Övervakningssystemet i beställd omfattning sker av WESTRA. Planeringen av Övervakningssystemet görs av WESTRA i samråd med Kunden.
- 12.2 Om miljön där Övervakningssystemet har planerats ändras, t.ex. genom ommöblering, ombyggnad, bortkoppling av analog telelinje samt förändring av bredbands anslutning/IP-överföring (Ethernet/Internet) eller GSM-täckning i efterhand eller andra liknande omständigheter, kan WESTRA inte garantera Övervakningssystemets och larmets funktion.
- 12.3 WESTRA äger rätt att utföra rutinkontroll av Övervakningssystemets funktion på plats eller fjärrservice via GSM alt. modem för system konfiguration och hämtning av information när WESTRA bedömer att så krävs.

13. Reklamation

- 13.1 Kunden ska omedelbart och senast inom 30 dagar reklamera avvikelser från de allmänna villkoren, kundavtalet eller produkt för ett köp hos WESTRA efter att avvikelsern/iakttagelsen inträffat.

14. Ansvarsbegränsning

- 14.1 WESTRAS produkter, tjänster, och service eliminerar inte risken för skador och brott, och garanterar inte att skador och brott inte kommer ske. Produkterna, tjänsterna och servicen ersätter inte heller Kundens behov av att teckna sedvanliga försäkringar.
- 14.2 WESTRA ansvarar endast för direkt skada som Kunden lidit endast om skadan direkt vållats av WESTRA genom fel eller försummelse. Det sammanlagda ansvaret under avtalets löptid är begränsat till 100 000 svenska kronor dock aldrig mer än ett belopp motsvarande summan av ett års avgifter. Ansvaret avser i inget fall indirekt skada.
- 14.3 WESTRA ansvarar inte för
- a) skada som har sin grund i sådan omständighet som anges i punkt 15 (force majeure),
 - b) skada till följd av inbrott eller annat brott,
 - c) skada till följd av förlust av kodbricka/ fjärrkontroll,
 - d) skada till följd av att larm ej utlösts vid tillkopplat Övervakningssystemet och felet inte har orsakats av WESTRA,
 - e) skada till följd av falskt alarm på Övervakningssystem, inkl. felbedömning av situation från WESTRA vid övervakning

15. Force Majeure

- 15.1 WESTRA och Kunden är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse enligt de allmänna villkoren eller annan skriftlig överenskommelse mellan parterna, om skadan eller underlåtenheten har sin grund i hinder utanför parts kontroll ("Force Majeure") och omständigheten förhindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse. Detsamma gäller om underlåtenheten har sin grund i försenade leveranser från WESTRA underleverantör som orsakats av Force Majeure.

- 15.2 Såsom Force Majeure avses bland annat myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, omläggningar av GSM-näten eller Ethernet/Internet, störningar av Övervakningssystemets radiotrafik mellan de olika utökningsenheterna, störning av annan teknisk utrustning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof eller olyckshändelse.

16 Behandling av personuppgifter

- 16.1 De personuppgifter WESTRA samlar in om Kunden varierar beroende på vilken tjänst Kunden har och användningen av WESTRA:S service. Läs mera om hur WESTRA använder Kundens personuppgifter och Kundens rättigheter med avseende härtill i vår integritetspolicy som återfinns på WESTRA:S hemsida. WESTRA kan komma att uppdatera integritetspolicyen från tid till annan. Den senaste versionen av WESTRA integritetspolicy publiceras på ovan angiven plats och vi uppmanar Kunden att regelbundet kontrollera om ändringar skett.
- 16.2 I den utsträckning som Kunden använder personuppgifter som samlas in genom våra produkter och tjänster kan Kunden enligt gällande lagstiftning ha vissa skyldigheter gentemot tredje part vid behandling av sådana personuppgifter. Genom att tillhandahålla personuppgifter om andra personer, intygar Kunden att Kunden har godkännande för att lämna ut uppgifterna och att uppgifterna får användas för de syften och på det sätt som beskrivs ovan.

17 Sekretess

- 17.1 WESTRA åtar sig att skydda information som WESTRA erhåller med anledning av avtal med Kunden på lämpligt sätt och inte avslöja sådan information för tredje man. Detta ska dock inte förhindra WESTRA från att avslöja information för tredje man för utförande av WESTRA:S åtaganden enligt detta avtal, exempelvis i samband med larmning. Detta sekretessåtagande hindrar inte WESTRA att lämna ut information till tredje man till efterkommande av lag, förordning eller myndighetsbeslut.

18. Ändringar och tillägg

- 18.1 WESTRA äger rätt att ändra de allmänna villkoren eller Kundavtal. WESTRA ska skriftligen informera Kunden om förestående ändring av de allmänna villkoren minst 1 månad innan ändringen träder i kraft. Om Kunden inte vill godta ändringen och WESTRA vidhåller den mot Kunden har Kunden rätt att utan kostnad säga upp avtalsförhållandet med verkan från det att ändringen träder i kraft. Andra ändringar och tillägg till de allmänna villkoren eller övriga skriftliga överenskommelser mellan parterna ska vara bindande för parterna endast om de skett skriftligen och under tecknats av båda parter

19. Avtalstid och uppsägning

- 19.1 Kundavtalet löper tillsvidare med 3 månaders uppsägningstid om inget annat överenskommit.

- 19.2 Vill Kunden eller WESTRA säga upp avtalet, ska sådan uppsägning ske genom skriftligt meddelande till motparten.
- 19.3 Kunden ska vid uppsägning av avtal med WESTRA betala samtliga förfallna fakturor och avgifter för köpet, inkl. i förekommande fall lagstadgad dröjsmålsränta.
- 19.4 Vid avtalstidens utgång eller vid uppsägning av avtalet ska samtlig utrustning tillhörig WESTRA återlämnas till WESTRA inom tio dagar från den dag avtalet löpte ut, om ingen annan överenskommelse ingåtts mellan Kunden och WESTRA. För det fall att hyrd egendom inte återlämnas inom angiven eller överenskommen tid fortsätter hyra att utgå i enlighet med avtalet från dagen för avtalets upphörande till den dag det återlämnas till vilket tillkommer en straffavgift om 2 000 kronor för bristen att inte rättidigt återlämna egendomen.
- 19.5 WESTRA äger rätt att omedelbart stoppa leverans, tjänster och service, säga upp avtal med Kunden till omedelbart upphörande och nedmontera tjänsteprodukter alt. hela Övervakningssystemet samt larmskyltar, samt kräva återlämnande av uthyrd egendom i följande fall:
- a) om Kunden inställer sina betalningar, ansöker om skuldsanering, inleder ackordsförhandling, försätts i konkurs eller på annat sätt är på obestånd, eller
 - b) om Kunden inte i rätt tid betalar faktura för såld produkt, tjänsteavgift, hyra eller särskilt debiterade kostnader som följer av köpet trots skriftlig påminnelse och dröjsmålet varat mer än 30 dagar från förfallodagen, eller upprepade kortare förseningar med betalningar.
- 19.6 Part äger därutöver rätt att säga upp avtal med motparten till omedelbart upphörande om den andra parten på ett väsentligt sätt bryter mot bestämmelserna i de allmänna villkoren, Kundavtalet eller annan skriftlig överenskommelse mellan parterna, och underlåter att vidta rättelse inom 30 dagar från det att part erhöll sådan skriftlig anmodan om att vidta rättelse från andra parten.
- 19.7 Vid tidpunkt då avtalet löper ut upphör alla övervaknings, tjänster och serviceuppdrag. WESTRA förbehåller sig då även rätt att via modem/GSM/internet nollställa hela Övervakningssystemets funktion och avprogrammera kommunikationen med LC.
- 20. Tvister och tillämplig lag**
- 20.1 Tvister med anledning av de allmänna villkoren och avtalsförhållandet mellan Kunden och WESTRA ska avgöras av svensk domstol.
- 20.2 De allmänna villkoren och avtalsförhållandet mellan Kunden och WESTRA är underkastat svensk lag.