

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR KÖP AV VAROR OCH TJÄNSTER FÖR KONSUMENT

1 ALLMÄNT

- 1.1 Dessa Allmänna villkor utgör tillsammans med din beställning, som bekräftats genom en Orderbekräftelse, avtalsunderlaget för ditt köp av varor och/eller tjänster som från tid till annan tillhandahålls av Vaksam. Har du beställt tjänster gäller i tillägg till ovan även tillämplig Tjänstebilaga. Samtliga avtalshandlingar tillhandahålls på svenska.
- 1.2 När du har gjort en beställning, eller accepterat ett anbud från Vaksam, bekräftas köpet genom en Orderbekräftelse som skickas till den e-postadress eller den bostadsadress som du har angivit.
- 1.3 **Förutsättningar för avtalet.** Vaksam säljer inte varor eller tjänster som är avsedda att köpas av minderåriga. Du bekräftar genom beställning att du är minst 18 år gammal, har rätt att teckna avtal, inte är förhindrad att använda tjänsterna eller produkterna enligt gällande lag, samt är folkbokförd i Sverige.
- 1.4 **Kreditprövning i vissa fall.** Vaksam förbehåller sig rätten att i vissa fall inhämta en kreditupplysning eller likvärdig information om dig i samband med Avtalets ingående för att bedöma din betalningsförmåga. Vaksam har rätt att neka en beställning, eller inom skälig tid från det att Avtalet ingicks säga upp detsamma t.ex. om det bedöms att du inte har tillräcklig betalningsförmåga eller om det visar sig att du inte uppfyller kraven i punkt 1.3.
- 1.5 Om en beställning nekas av någon anledning eller varan är slut i lager kommer Vaksam snarast informera dig härom. Har vi mottagit betalning för en sådan beställning, kommer beloppet återbetalas med hjälp av samma betalningssätt som du använt. Om återbetalningen av något skäl måste ske på ett annat sätt, kommer Vaksam att kontakta dig för att se till att återbetalningen kan utföras.

2 DEFINITIONER

- 2.1 "Allmänna villkor" avser dessa allmänna villkor uppdaterade 2025-07-01.
- 2.2 "Avtalet" avser dessa Allmänna villkor, tillämplig Tjänstebilaga, de uppgifter som du fått i samband med beställning och med Orderbekräftelsen.
- 2.3 "Vaksam", "vi" eller "oss" avser VS Säkerhetstjänster AB, under varumärket Vaksam, ett svenskt aktiebolag med org.nr 559475-5620.
- 2.4 "Larmcentral" avser av Vaksam utvald certifierad larmcentral (en tredje part).

- 2.5 "Mina Sidor" avser en kundportal för information om aktiva tjänster, fakturor, och hantering av kontaktuppgifter.
- 2.6 "Orderbekräftelse" avser bekräftelse på köpet som skickas till den e-postadress eller bostadsadress som du har angivit i din beställning.
- 2.7 "Tjänstebilaga" avser de specifika villkor som tillämpas på dina valda tjänster.
- 2.8 "Utrustningen" avser den utrustning som från tid till annan behövs för att använda tjänsterna t.ex. larmenheter (såsom brandvarnare och inbrottslarm), smarta hemprodukter, SIM-kort.

3 KONTAKTUPPGIFTER TILL VAKSAM

- 3.1 För kund- och avtalsfrågor kontakta Vaksams kundservice på 010 – 149 33 33 eller kundservice@vaksam.nu, alternativt skicka brev till VS Säkerhetstjänster AB, Box 1128, 164 22 Kista.
- 3.2 Vid missnöje med våra varor, service och/eller tjänster, var vänlig och kontakta vår klagomålsansvarig på klagomal@vaksam.nu.

4 PERSONUPPGIFTER

- 4.1 Vaksam samlar in och behandlar personuppgifter om dig bland annat för att kunna ingå Avtalet och levererar det du har beställt. De personuppgifter som samlas in av Vaksam kommer Vaksam att behandlas i enlighet med vår integritetspolicy som finns tillgänglig på <https://vaksam.nu/integritetspolicy>.

5 PRISER OCH BETALNING

- 5.1 **Priser.** De priser som vid beställningstidpunkten var angivna på Vaksams webbplats, eller som på annat sätt erbjöds dig i samband med beställning, gäller.
- 5.2 För köp av tilläggstjänster gäller de priser som framgår av vid var tid gällande prislista.
- 5.3 Samtliga priser anges i svenska kronor och är inkl. mervärdesskatt men exkl. fraktkostnad och fakturaavgift. Aktuella kostnader och avgifter anges Vaksam innan du slutför din beställning, eller accepterar vårt anbud.
- 5.4 **Betalningsvillkor.** De betalningsvillkor som du vid beställningstidpunkten erbjuds gäller, dessa kan variera beroende på betalningssätt.
- 5.4.1 **Abonnemangstjänster.** Har inte annat avtalats gäller att fakturering och betalning av abonnemangstjänster sker månadsvis i förskott och med 14 dagars

betalningstid från fakturadatum. Eventuella köp av tilläggstjänster och/eller varor under avtalstiden, samt andra kostnader/avgifter, äger Vaksam rätt att påföra på nästa månadsfaktura.

5.4.2 Övriga köp. Har inget annat avtalats gäller att fakturering och betalning av produkter, som inte är abonnemangstjänster, sker i efterskott och ska betalas inom 14 dagar från fakturadatumet.

5.4.3 För köp av vara som sker via webbplatsen kan olika betalalternativ komma att erbjudas genom vår Check-out-lösning på Vaksam.nu och då gäller i stället leverantören till Check-out lösningens avtalsvillkor (vilka kan innehålla kostnader/avgifter). Vi uppmanar dig att noggrant läsa igenom dessa villkor innan du väljer betalningssätt. Vi och/eller vår Check-out-leverantör har rätt att neka dig att betala via faktura eller delbetala köpet.

5.5 Om du byter faktureringsadress ansvarar du för att omgående informera Vaksam om detta.

5.6 Vid betalningsdröjsmål har Vaksam rätt till lagstadgad dröjsmålsränta, påminnelseavgift, inkassoavgift, samt hänförliga indrivnings-kostnader.

6 LEVERANSVILLKOR

6.1 Vaksam anlitar extern leverantör för leverans av produkterna. I samband med beställning kan du komma att få välja det leveranssätt som passar dig bäst. Vilka leveranssätt som finns tillgängliga för dig kan variera beroende på din postadress. Villkor för leverans, inkl. estimerad leveranstid, beror på det leveranssätt du har valt.

6.2 Om du har valt leverans till postombud, levereras varorna till ett postombud där du mot legitimering hämtar ut dem. Avisering av leverans kan ske per mejl, post eller sms. Produkten anses avlämnad när du har hämtat ut försändelsen.

6.3 Du måste medverka till att leverans ska kunna ske. Om en försändelse går i retur tillbaka till Vaksam p.g.a. omständighet hänförlig till dig som kund t.ex. för att du inte har hämtat ut aviserad försändelse inom utsatt tid eller inte funnits tillgänglig vid upprepade leveransförsök vid din bostad, har Vaksam rätt att debitera dig en administrationsavgift enligt gällande prislista samt eventuella kostnader/returavgifter som åsamkas Vaksam.

7 INSTALLATION OCH UNDERHÅLL AV KÖPTA PRODUKTER

Du ansvarar för att montering, installation och underhåll av produkter och Utrustning sker i enlighet med Vaksams instruktioner och tillämpliga installations- och underhållsföreskrifter (som följer med produkten). Det åligger dig att stå för eventuella installations- och underhållskostnader.

8 REKLAMATION

8.1 Efter att du har tagit emot varan eller tjänsten rekommenderar vi att du omgående undersöker om leveransen motsvarar din beställning, om varorna har blivit skadade under transporten, eller om de annars har fel eller brister.

8.2 Är varan eller tjänsten fel eller har brister har du, i enlighet med konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen, rätt att reklamera. Reklamation ska ske till Vaksam inom de tider som anges nedan. Reklimationsmeddelande kan lämnas till Vaksam muntligen eller skriftligen. Vi rekommenderar av bevissskäl att du lämnar en skriftlig reklamationen. Kontaktuppgifter för reklamation framgår av punkt 3.1 ovan.

8.3 Reklamation måste ske inom skälig tid efter att du har upptäckt eller borde ha upptäckt felet eller bristen och ska riktas mot säljaren, d.v.s. Vaksam. Reklamation som sker inom två månader efter det att du märkt felet ska Vaksam anses ha skett i rätt tid.

8.4 I övrigt finns skillnader i de olika regler som gäller för tjänster och för varor varför de redovisas separat nedan.

Reklamation av en vara

8.5 Rätten att reklamera gäller i tre år efter att du tog emot varan. Krav med anledning av fel i vara preskriberas om kravet inte framställs inom två månader efter utgången av dessa tre år.

8.6 Vid reklamation av en vara kan du kräva avhjälpande (felet åtgärdas av Vaksam) eller omleverans av varan. Under vissa förutsättningar kan du i stället kräva prisavdrag, ersättning för att avhjälpa felet, eller häva köpet. Du har rätt att få felet avhjälpt eller få varan omlevererad framför någon av de andra påföljderna. Du får även hålla inne så mycket av betalningen som behövs för att ge dig säkerhet för kravet med anledning av den felaktiga varan.

- 8.7 Vaksam har rätt att välja att omleverera eller avhjälpa felet framför de andra påföljderna, om det kan ske inom skälig tid efter att du framställde ditt krav.
- 8.8 För omleverans eller avhjälpande av fel måste du returnera felaktig vara till Vaksam i enlighet med Vaksams anvisningar och på Vaksams bekostnad. Om varan visar sig vara felfri har Vaksam rätt till ersättning för frakt- och undersökningskostnader.

Reklamation av tjänst

- 8.9 Rätten att reklamera en tjänst gäller i tre år efter att tjänsten levererades. Därefter förlorar du rätten att åberopa felet.
- 8.10 Vid reklamation av en tjänst kan du kräva avhjälpande (felet åtgärdas av Vaksam) - under vissa förutsättningar kan du i stället kräva prisavdrag eller häva köpet samt kräva skadestånd. Du får även hålla inne så mycket av betalningen som behövs för att ge dig säkerhet för kravet med anledning av den felaktiga tjänsten.
- 8.11 Vaksam har rätt att välja att avhjälpa felet framför de andra möjliga påföljder om det kan ske inom skälig tid efter att du framställde ditt krav.

9 KUNDENS DRÖJSMÅL

- 9.1 Vaksam förbehåller sig rätten att häva köpet om du är i dröjsmål med betalningen.
- 9.2 Om Vaksam häver köpet ska du utan onödigt dröjsmål returnera levererad vara.

10 ÅNGERRÄTT

Denna punkt 10 gäller inte för köp som görs i affärslokal.

- 10.1 I de fall köpet har skett på distans eller utanför våra affärslokaler har du rätt att frånträda avtalet (ångerrätt), genom att lämna ett tydligt meddelande om detta till Vaksam inom 14 dagar från den tidpunkt som anges i punkt 10.2 nedan (ångerfristen).
- 10.2 Vid köp av varor börjar ångerfristen om 14 dagar att löpa från den dag du mottar varan. Vid köp av tjänster börjar ångerfristen om 14 dagar att löpa från den dag avtalet ingås. Avseende installations-tjänster gäller att ångerrätten inte kan göras gällande om tjänsten utförts. I sådant fall, samtycker du härmed till att det inte finns någon ångerrätt när installationstjänsten har fullgjorts.
- 10.3 Du utövar ångerrätten genom att muntligen eller skriftligen lämna Vaksam ett meddelande härom på de

kontaktuppgifter som framgår av punkt 3.1 ovan. Du kan Vaksam använda Konsumentverkets standardformulär som finns på www.konsumentverket.se.

- 10.4 Nyttjar du din ångerrätt måste du inom 14 dagar på egen bekostnad lämna/sända tillbaka de varor du har mottagit till Vaksam. Därefter kommer vi att återbetala det du har betalat till oss. Vaksam förbehåller sig dock rätten att (i) göra avdrag för varans värdeminskning i den mån den beror på att du hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa varans egenskaper/-funktion, och vad avser tjänster (ii) göra avdrag för en proportionerlig andel av priset för de tjänster som Vaksam har utfört innan du utövade ångerrätten.

11 MINA SIDOR

- 11.1 Köper du en tjänst med tillgång till Mina Sidor ansvarar du för att dina inloggningsuppgifter inte sprids eller är tillgängliga för andra personer. Mina Sidor är personligt och får inte användas av annan än dig, Finns risk för spridning eller att koden har kommit i orätta händer är du skyldig att genast begära nytt lösenord på <https://minasidor.vaksam.nu>

12 FORCE MAJEURE

- 12.1 Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse 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 skadan eller underlåtenheten har sin grund i försenade leveranser från vår underleverantör som orsakats av Force Majeure. Såsom Force Majeure kan anses bl.a. myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, omständighet som vi inte råder över, t.ex. omläggning eller nedläggning av mobilnäten eller bredband, störningar av systemets radiotrafik mellan de olika komponenterna eller störning av annan teknisk utrustning samt arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof eller olyckshändelse.

13 ANSVAR

- 13.1 Vaksams ansvar förutsätter att levererade produkter och tjänster används på avsett sätt. I tillämplig

Tjänstebilaga kan föreskrivas ytterligare begränsning av vårt ansvar. Vaksams ansvar för skador som uppstår till följd av fel i produkter och tjänster som vi levererar följer av tillämplig tvingande lagstiftning.

14 ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

- 14.1 Du har ej rätt att överlåta dina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet utan Vaksams skriftliga medgivande.
- 14.2 Vaksam har rätt att överlåta eller pantförskriva sina rättigheter, samt överlåta sina skyldigheter enligt detta Avtal. Detta innefattar bl.a. en rätt för Vaksam att överlåta sin rätt till betalning enligt Avtalet.
- 14.3 Du informeras härmed om att abonnemangsavtalet kan komma att pantsättas till Svea Bank AB. Det framgår av din faktura om ditt abonnemangsavtal har pantsatts till Svea Bank AB; betalning av fordringar – av vad slag det vara må – som har sin grund i sådant avtal kan med befriande verkan bara göras till Svea Bank AB och de konton som Svea Bank AB anvisar.

15 BESTÄMMELSES ÖVERLEVAND

- 15.1 Om någon bestämmelse eller del av dessa allmänna villkor skulle befinnas ogiltig eller eljest inte kunna göras gällande ska detta inte få till följd att Avtalet i dess helhet är ogiltiga.

16 ÄNDRING AV VILLKOR

- 16.1 Vaksam förbehåller sig rätten att ändra dessa Allmänna villkor och/eller Tjänstebilagorna från tid till annan. Vid villkorsförändringar som kan vara av väsentlig betydelse för dig kommer vi att informera dig om ändringen per e-post, Mina Sidor, eller skriftligen på annat sätt i enlighet med din kontaktinformation inom skälig tid och minst 30 dagar innan ändringen träder i kraft. Detta gäller dock ej om ändringen beror på förändringar i lag eller annan författning eller på myndighets bud och som innebär att ändringen måste gälla omgående.
- 16.2 Om du ej godtar villkorsförändringen har du rätt att säga upp Avtalet fr.o.m. det datum då de nya villkoren börjar gälla. Vaksam äger dock rätt att inom en vecka från mottagandet av din uppsägning enligt denna punkt meddela dig att Avtalet kvarstår oförändrat. Du påverkas då inte av förändringen under återstående avtalstid.

17 LAG OCH TVIST

- 17.1 Såvida inte annat krävs enligt lag, ska svensk rätt tillämpas på detta Avtal och tvist ska avgöras av svensk domstol.
- 17.2 Du som är konsument har Vaksam rätt att använda den alternativa process för tvistlösning som tillhandahålls av Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se. Om du är bosatt i EU, tillhandahåller Europeiska kommissionen en plattform för tvistlösning online, som du kan komma åt här: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

D. TJÄNSTEBILAGA ID-SKYDD

Villkoren i denna Tjänstebilaga utgör en del av Avtalet mellan dig och Vaksam vid beställning av tjänsten ID-Skydd. Med ”Tjänsten” avses abonnemangstjänsten ID-Skydd med de huvudsakliga funktioner som beskrivs i punkt 1 nedan.

Definitioner och begrepp som används i de Allmänna villkoren har samma betydelse i dessa villkor. Dessa villkor får ändras i samma utsträckning som framgår av de Allmänna villkoren.

Denna Tjänstebilaga innehåller tjänstespecifika villkor för Tjänsten. Villkor avseende reklamation, ångerrätt och andra rättigheter som du som konsument har, finner du i de Allmänna villkoren.

1 ALLMÄNT OM TJÄNSTEN

1.1 ID-skydd är en bevakningstjänst med huvudsakligt syfte att i realtid bevaka händelser och ändringar kopplade till din finansiella status, t.ex. när en kreditupplysning har tagits på dig. Vaksam meddelar dig om sådan händelse eller ändring vilket gör att du kan kontrollera om händelsen är korrekt eller om det föreligger risk för att din identitet är utsatt för obehörigt nyttjande (även kallat ID-kapning). Med ”identitet” avses; namn, personnummer och signatur inklusive elektronisk signatur. Tjänsten tillhandahålls via Mina Sidor. Du meddelas ändringar genom SMS som skickas till det telefonnummer som du har uppgett.

2 ID-SKYDD

2.1 ID-Skydd omfattar:

- Bevakning, via Vaksams utvalda partners, av din finansiella status samt meddelande så fort någonting i denna status ändras;
- Vägledning/råd om vilka åtgärder som bör eller kan vidtas med anledning av en ID-kapning;
- Assistans för återupprättande av din identitet- och kreditstatus gentemot myndigheter, företag eller privatpersoner om din identitet, trots bevakningen, obehörigt utnyttjats genom stöld, rån, bedrägeri, urkundsförfalskning, brytande av postförsändelse eller intrång i elektroniskt lagrad information. Exempel på sådana åtgärder är förlustanmälan av förlorad ID-handling, upprättande av bedrägerispärr samt verka för att avlägsna orättmätiga anmärkningar i kreditupplysningsdatabaser; samt
- Assistans med bestridande av fakturor om köp olovligen genomförts i ditt namn.

2.2 Assistans enligt punkt 2.1 ovan är begränsat till 25 timmar arbete per år. Vaksam äger rätt att använda underleverantör för utförande av Tjänsten.

2.3 Tjänsten omfattar inte:

- ID-stöld som uppstått till följd av dina straffbara handlingar;
- någon form av ersättning eller kompensation för eventuella ekonomiska förluster; eller
- assistans med eventuella krav från fordringsägare utanför Norden som inte riktas via svensk inkassobyrå eller rättsinstans.

2.4 Notera att Tjänsten inte är en försäkring och ersätter inte på något sätt eller till någon del det skydd en försäkring kan ge.

2.5 **Bisnode.** Genom Tjänsten får du tillgång till Bisnode Kredit AB:s kreditprofil på dig. Kreditprofilen och händelser från Bisnode finns tillgängliga för dig på <https://minasidor.vaksam.nu> genom att logga in med BankID. Du får även sms och/eller e-post skickat till dig när en förändring avseende din kreditprofil inträffat.

2.6 **Creditsafe.** Genom Tjänsten får du tillgång till Creditsafe i Sverige AB:s realtidsövervakning på dig. Sms och/eller e-post skickas till dig när en kreditupplysning har tagits via CreditSafe:s upplysningstjänst.

3 DINA SKYLDIGHETER

3.1 För att Vaksam ska kunna tillhandahålla Tjänsten enligt Avtalet måste du

- till Vaksam uppge korrekta uppgifter såsom exempelvis men inte uteslutande e-post, personnummer, telefonnummer;
- kontakta Vaksam så snart det kan ske när en identitetsstöld upptäcks eller misstänks;
- polisanmäla händelsen om inte Vaksam på begäran från dig godkänt att hjälpa till med detta;
- ta fram korrekta upplysningar och alla tillgängliga dokument avseende omständigheter som har betydelse i ärendet; och
- utfärda fullmakt till Vaksam när det är nödvändigt för att Vaksam ska kunna ta kontakt med kreditgivare, kreditupplysningsföretag eller andra instanser för att hjälpa dig med att inhämta upplysningar för att upptäcka eventuell identitetsstöld eller vidta åtgärder för att begränsa ekonomiska förluster till följd av identitetsbedrägeri.

4 INFORMATIONENS AKTUALITET

- 4.1 Vaksam ansvarar inte för information insamlad från kreditupplysningsföretagens tjänster. Informationen uppdateras dagligen då information inkommer till kreditupplysningsföretagen. Vid frågor eller synpunkter på uppgifter hämtade från kreditupplysningsföretag hänvisas du till att höra av dig till Bisnode.

5 RÄTTELSE OCH REGISTERUTDRAG

- 5.1 Om du anser att en uppgift om dig i ett register är oriktig eller missvisande måste du kontakta kreditupplysningsföretaget för att begära rättelse.

6 LAGAR OCH FÖRESKRIFTER

- 6.1 Genom Avtalet berättigas du att använda vissa kreditupplysningstjänster (om dig själv), sådan verksamhet är reglerad i kreditupplysningslagen (1973:1173), EU:s dataskyddsförordning (2016/679), lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning, och yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469). På detta Avtal är konsumenttjänstlagen (1985:716) tillämplig och, om du köper på distans, distansavtalslagen (2005:59). Vidare följer Vaksam branschöverenskommelser och god affärssed.

7 MISSBRUK OCH AVSTÄNGNING AV TJÄNSTEN

- 7.1 Du får inte använda Tjänsten på annat än sedvanligt sätt eller på ett sätt som orsakar skada eller olägenhet för Vaksam eller annan. För det fall att tillhandahållandet av Tjänsten medför skada eller risk för skada för Vaksam äger Vaksam rätt att vidta de åtgärder som krävs för att minska skadan/risken. Den åtgärd som vidtas måste vara försvarlig med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet.

I vissa fall äger Vaksam rätt att stänga av dig från Tjänsten. Vaksam förbehåller sig rätten att med omedelbar verkan stänga av Tjänsten om:

- Du begår väsentligt avtalsbrott, t.ex. genom missbruk av Tjänsten; eller
- Du är i dröjsmål med betalningen trots påminnelse och varning om avstängning.

Avstängning enligt a) och b) ovan gäller till dess att du rättat dig.

- 7.2 Om Vaksam måste utnyttja sin rätt enligt punkt 7.1 ovan kommer du snarast möjligt underrättas om Vaksams vidtagna åtgärder. När så kan ske kommer information ges innan åtgärden vidtas.

8 BETALNINGSVILLKOR

- 8.1 De betalningsvillkor som gäller för Abonnemangstjänster enligt de Allmänna Villkoren tillämpas på Tjänsten. Avgifter för tiden från Avtalsdagen fram till första månadsskifte faktureras i samband med den första förskottsfakturan.

9 AVTALSTID OCH UPPSÄGNING.

- 9.1 Avtalet träder i kraft från dagen parterna ingick Avtalet och gäller under en fast tid om tolv (12) månader ("Bindningstiden"), om inget annat avtalats. Uppsägning av Avtalet ska vara den andra parten tillhanda senast en (1) månad innan utgången av Bindningstiden. Vid utebliven uppsägning förlängs Avtalet med en (1) månad i taget.
- 9.2 Om part begår ett väsentligt avtalsbrott har den andra parten rätt att säga upp avtalet i förtid. Avtalet upphör då att gälla trettio (30) dagar efter att den andra parten mottagit sådan uppsägning. Ett väsentligt avtalsbrott anses föreligga om Vaksam har stängt av tjänsten och du inte har rättat dig inom 30 dagar.

10 ANSVAR

- 10.1 Tjänstens funktionalitet är beroende av ett antal faktorer utanför Vaksams kontroll. Vaksam ansvarar inte för skador som har orsakats av händelser utanför Vaksams kontroll såsom exempelvis elavbrott, åska eller blixtnedslag, fördröjning i externt nät, störningar på eller avbrott i mobil- eller telefonförbindelse. Part är befriad från fullgörelse av förpliktelse enligt Avtalet om underlåtenheten att fullgöra en förpliktelse har sin grund i omständighet utanför parts kontroll såsom bl.a. krig, krigsliknande händelse, uppror, sabotage eller hot om sabotage, myndighetsåtgärd eller ingripande, strejk, lockout, blockad eller annan arbetskonflikt, naturkatastrof eller exceptionella väderförhållanden, blixtnedslag, eldsvåda, översvämning eller störningar via telenätet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning eller andra liknande omständigheter av motsvarande vikt. Om part är befriad från fullgörandet av sina förpliktelser enligt denna punkt är part inte skadeståndsskyldig. Part som återoppar sådant förhållande enligt förra stycket till befrielse från fullgörande av avtalet är skyldig att omedelbart meddela andra parten härom.
- 10.2 Vaksam är inte ansvarig för skada som uppstår med anledning av att du inte har fullgjort dina skyldigheter enligt Avtalet, särskilt skyldigheterna i punkt 3.

E. TJÄNSTEBILAGA SPÄRRSERVICE

Villkoren i denna Tjänstebilaga utgör en del av Avtalet mellan dig och Vaksam vid beställning av tjänsten Spärrservice. Med ”Tjänsten” avses härafter den av Vaksam tillhandahållna abonnemangstjänsten Spärrservice med de huvudsakliga funktioner som beskrivs i punkt 1.2 nedan.

Definitioner och begrepp som används i de Allmänna villkoren har samma betydelse i dessa villkor. Dessa villkor får ändras i samma utsträckning som framgår av de Allmänna villkoren.

Denna Tjänstebilaga innehåller tjänstespecifika villkor för Tjänsten. Villkor avseende reklamation, ångerrätt och andra rättigheter som du som konsument har, finner du i de Allmänna villkoren.

1 ALLMÄNT OM TJÄNSTEN

- 1.1 Tjänsten är en säkerhetstjänst för konsumenter där Vaksam efter en förlustanmälan från dig förmedlar spärrning av dina mobiler och värdehandlingar så som betal-/kreditkort. Tjänsten hjälper dig att skydda förlorad eller stulen egendom. Tjänsten kan omfatta dina kreditkort, bankkort samt övriga värdehandlingar utfärdade i Sverige samt mobiltelefoner med telekom-tjänster hos svensk operatör i Sverige. Användning av Tjänsten förutsätter att du har registrerat dina värdehandlingar och/eller telefon samt abonnemang i Vaksams stölskyddsregister i enlighet med punkt 1.2 och 1.3 nedan. Tjänsten omfattar endast registrerade föremål/handlingar.
- 1.2 **Säkerhetsbestämmelser för spärrning av identitets- och värdehandlingar.** Registrering kan göras av kreditkort, bankkort, pass eller annan identitets-handling utfärdade i Sverige. Registrering ska utföras av dig online på Vaksams hemsida via Mina sidor eller via av Vaksam tillhandahållen registreringsblankett. Registrering förutsätter inloggning på Mina Sidor eller att du skickar en registreringsblankett till Vaksam per post. Vid begäran av spärrning registrerar Vaksams handläggare anmälan i avsett system och kontaktar dina leverantörer av identitets- och värdehandling som i sin tur utför spärrning. Vaksam kan på din begäran hjälpa till med att upprätta polisanmälan. Spärrning kan begäras dygnet runt, alla dagar, via telefon.
- 1.3 **Säkerhetsbestämmelser för spärrning av telefon och abonnemang.** Registrering ska utföras av dig online på Vaksams hemsida via Mina sidor eller via av Vaksam tillhandahållen registreringsblankett. Registrering förutsätter inloggning på Mina Sidor eller att du skickar en registreringsblankett till Vaksam per

post. Vid begäran av spärrning registrerar Vaksams handläggare anmälan i avsett system och kontaktar teleoperatören som utför spärrning av abonnemanget. Vid registrerad IMEI-kod kontaktas teleoperatören nästföljande arbetsdag för spärrning av telefon. För att registrera spärrning av IMEI ska polisanmälan skett och diarienumret ska ha tillhandahållits Vaksams handläggare.

2 DINA SKYLDIGHETER

- 2.1 För att Vaksam ska kunna tillhandahålla Tjänsten enligt Avtalet måste du
 - registrera de föremål/handlingar som ska omfattas av Tjänsten;
 - till Vaksam uppge korrekta uppgifter (såsom exempelvis men inte uteslutande e-post, personnummer, telefonnummer samt lämplig identifiering av registrerade värdehandlingar) vid registrering och förlustanmälan;
 - polisanmäla händelsen om inte Vaksam på begäran från dig godkänt att hjälpa till med detta;
 - ta fram korrekta upplysningar och alla tillgängliga dokument avseende omständigheter som har betydelse i ärendet.

3 FÖRLUSTANMÄLAN

- 3.1 Du ska vid förlustanmälan till Vaksam legitimera dig genom att uppge relevanta uppgifter såsom exempelvis namn, personnummer samt de ytterligare upplysningar som kan krävas för att säkerställa din identitet.
- 3.2 Vid anmälan om förlust ska Vaksam utan dröjsmål meddela den myndighet eller det företag som utfärdat registrerat föremål om förlusten. Om Vaksam så kräver ska du skriftligen bekräfta muntliga meddelanden som lämnats av dig till Vaksam.

4 AVSTÄNGNING AV TJÄNSTEN

- 4.1 Du får inte använda Tjänsten på annat än sedvanligt sätt eller på ett sätt som orsakar skada eller olägenhet för Vaksam eller annan.
- 4.2 Vaksam förbehåller sig rätten att med omedelbar verkan stänga av dig från Tjänsten om Du är i dröjsmål med betalningen trots påminnelse och varning om avstängning. Avstängning gäller till dess att du har rättat dig.
- 4.3 Om Vaksam måste utnyttja sin rätt enligt denna punkt kommer du snarast möjligt underrättas om Vaksams vidtagna åtgärder. När så kan ske kommer information ges innan åtgärden vidtas.

5 BETALNINGSVILLKOR

- 5.1 De betalningsvillkor som gäller för Abonnemangs-tjänster enligt de Allmänna Villkoren tillämpas på Tjänsten. Avgifter för tiden från att avtalet ingås fram till första månadsskifte faktureras i samband med den första förskottsfakturan.

6 AVTALSTID M.M.

- 6.1 Avtalet träder i kraft från dagen parterna ingick Avtalet och gäller under en fast tid om tolv (12) månader ("Bindningstiden"), om inget annat avtalats. Uppsägning av Avtalet ska vara den andra parten tillhanda senast en (1) månad innan utgången av Bindningstiden. Vid utebliven uppsägning förlängs Avtalet med en (1) månad i taget.
- 6.2 Om part begår ett väsentligt avtalsbrott har den andra parten rätt att säga upp avtalet i förtid. Avtalet upphör då att gälla trettio (30) dagar efter att den andra parten mottagit sådan uppsägning. Ett väsentligt avtalsbrott anses föreligga om Vaksam har stängt av tjänsten och du inte har rättat dig inom 30 dagar.

7 ANSVAR

- 7.1 Tjänstens funktionalitet är beroende av ett antal faktorer utanför Vaksams kontroll. Vaksam ansvarar inte för skador som har orsakats av händelser utanför Vaksams kontroll såsom exempelvis elavbrott, åska eller blixtnedslag, fördröjning i externt nät, störningar på eller avbrott i mobil- eller telefonförbindelse. Part är befriad från fullgörelse av förpliktelse enligt Avtalet om underlåtenheten att fullgöra en förpliktelse har sin grund i omständighet utanför parts kontroll såsom bl.a. krig, krigsliknande händelse, uppror, sabotage eller hot om sabotage, myndighetsåtgärd eller ingripande, strejk, lockout, blockad eller annan arbetskonflikt, naturkatastrof eller exceptionella väderförhållanden, blixtnedslag, eldsvåda, översvämning eller störningar via telenätet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning eller andra liknande omständigheter av motsvarande vikt. Om part är befriad från fullgörandet av sina förpliktelser enligt denna punkt är part inte skadeståndsskyldig. Part som åberopar sådant förhållande enligt förra stycket till befrielse från fullgörande av avtalet är skyldig att omedelbart meddela andra parten härom.
- 7.2 Vaksam är inte ansvarig för skada som uppstår med anledning av att du inte har fullgjort dina skyldigheter enligt Avtalet, särskilt skyldigheterna i punkt 2.

G. TJÄNSTEBILAGA STÖLDSKYDDSDEKALER

Villkoren i denna Tjänstebilaga utgör en del av Avtalet mellan dig och Vaksam vid beställning av tjänsten Stöldskyddsdekaler. Med "Tjänsten" avses härfter abonnemangstjänsten Stöldskyddsdekaler med de huvudsakliga funktioner som beskrivs i punkt 1 nedan.

Definitioner och begrepp som används i de Allmänna villkoren har samma betydelse i dessa villkor. Dessa villkor får ändras i samma utsträckning som framgår av de Allmänna villkoren.

Denna Tjänstebilaga innehåller tjänstespecifika villkor för Tjänsten. Villkor avseende reklamation, ångerrätt och andra rättigheter som du som konsument har, finner du i de Allmänna villkoren.

1 ALLMÄNT OM TJÄNSTEN

1.1 Tjänsten innebär att du får ett ark med skyddsdekaler som du kan fästa på diverse värdeföremål. Dina skyddsdekaler har en unik kod som kopplas till dig, vilket innebär att de föremål som du har fäst skyddsdekaler på kan återlämnas till dig om föremålet hittas av någon och denne person skickar in föremålet enligt skyddsdekals instruktion. Vaksam hanterar och återlämnar värdeföremål som lämnats in till Vaksam.

1.2 Tjänsten omfattar:

- Registrering av unikt ID-märkt stöldskyddsdekalar i Vaksams stöldskyddsregister.
- Via företags- och postrutiner kan du få tillbaka borttappade värdehandlingar om upphittaren kontaktar Vaksam och följer returansvisningarna.
- Vaksam returnerar inkomna värdeföremål till dess registrerade ägare med rekommenderad post.
- Vaksam betalar hittelön till upphittaren.

1.3 Vaksam lämnar inte några som helst garantier för att du kommer att återfå ett förlorat föremål med skyddsdekal. Återfående av sådant förlorat föremål förutsätter att det upphittas och att upphittaren följer returansvisningarna.

2 DINA SKYLDIGHETER

2.1 För att Vaksam ska kunna tillhandahålla Tjänsten enligt Avtalet måste du

- a) medverka till att skyddsdekalerens unika ID registreras på dig (ägarregistrering); och
- b) till Vaksam uppges korrekta uppgifter (såsom exempelvis men inte uteslutande e-post, personnummer, telefonnummer samt lämplig identifiering av registrerad nyckelbricka) vid registrering

och förlustanmälan, samt meddela Vaksam ändringar av lämnade uppgifter, t.ex. adressändring.

2.2 Vaksam är inte ansvarig för skada som uppstår med anledning av att du inte har fullgjort dina skyldigheter enligt Avtalet, särskilt skyldigheterna i denna punkt.

3 MISSBRUK OCH AVSTÄNGNING AV TJÄNSTEN

3.1 Du får inte använda Tjänsten på annat än sedvanligt sätt eller på ett sätt som orsakar skada eller olägenhet för Vaksam eller annan. För det fall att tillhandahållandet av Tjänsten medför skada eller risk för skada för Vaksam äger Vaksam rätt att vidta de åtgärder som krävs för att minska skadan/risken. Den åtgärd som vidtas måste vara försvarlig med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet.

I vissa fall äger Vaksam rätt att stänga av dig från Tjänsten. Vaksam förbehåller sig rätten att med omedelbar verkan stänga av Tjänsten om:

- a) Du begår väsentligt avtalsbrott, t.ex. genom missbruk av Tjänsten; eller
- b) Du är i dröjsmål med betalningen trots påminnelse och varning om avstängning.

Avstängning enligt a) och b) ovan gäller till dess att du rättat dig.

3.2 Om Vaksam måste utnyttja sin rätt enligt punkt 3.1 ovan kommer du snarast möjligt underrättas om Vaksams vidtagna åtgärder. När så kan ske kommer information ges innan åtgärden vidtas.

4 BETALNINGSVILLKOR

4.1 De betalningsvillkor som gäller för Abonnemangstjänster enligt de Allmänna Villkoren ska tillämpas. Tjänsten faktureras vanligtvis årsvis.

5 AVTALSTID OCH UPPSÄGNING

5.1 Avtalet träder i kraft från dagen parterna ingick Avtalet och gäller under en fast tid om tolv (12) månader ("Bindningstiden"), om inget annat avtalats. Uppsägning av Avtalet ska vara den andra parten tillhanda senast en (1) månad innan utgången av Bindningstiden. Vid utebliven uppsägning förlängs Avtalet med en (1) månad i taget.

5.2 Om part begår ett väsentligt avtalsbrott har den andra parten rätt att säga upp avtalet i förtid. Avtalet upphör då att gälla trettio (30) dagar efter att den andra parten mottagit sådan uppsägning. Ett väsentligt avtalsbrott anses föreligga om Vaksam har stängt av tjänsten och du inte har rättat dig inom 30 dagar.