



Privat

# Leveringsbetingelser

SmartHome



**NORLYS**

# Leveringsbetingelser for SmartHome

Gældende pr. 1. april 2020

## 1. Generelt

### 1.1. Definition

Disse betingelser omfatter brugen af SmartHome løsningen (aftalen) samt relaterede tjenester, der leveres af Norlys. Betingelserne gælder for enhver bruger af SmartHome (herunder husstandens medlemmer og besøgende).

Ved aftaleindgåelsen skal kunden give Norlys sit navn, folke-registeradresse og e-mailadresse. Norlys kan desuden kræve oplysning om cpr-nummer til brug ved løbende validering af dine oplysninger. Kun myndige personer kan indgå aftale med Norlys. Disse oplysninger bliver kun anvendt i forbindelse med den aftalte ydelse, ved fakturering og inddrivelse og evt. Ved indberetning til kreditoplysningsbureau. Hvis der sker ændringer i kundens oplysninger, er denne forpligtet til straks at informere Norlys om ændringerne, da Norlys lægger de oplysninger, kunden har afgivet ved indgåelsen af aftalen, til grund, medmindre denne oplyser om andet.

SmartHome løsningen og alle tilhørende tjenester benævnes som "SmartHome" i disse betingelser.

### 1.2. Bindingsperiode og opsigelse

Med mindre andet er beskrevet under de specifikke aftaler, har kunden en bindingsperiode på 5 måneder fra 1. Leveringsdag, hvorefter aftalen kan opsiges med en måneds varsel til udgangen af den indeværende månedlige betalingsperiode.

Opsiges aftalen alligevel med udtrædelse før bindingsperiodens udløb vil Norlys opkræve et gebyr. For andre typer af aftaler, som kunden bringer til ophør i strid med aftalen, er Norlys berettiget til at opkræve abonnement frem til udløbet af det opsigelsesvarsel inklusive bindingsperiode, der fremgår af aftalen. Norlys opkræver nævnte gebyr henholdsvis abonnement i tillæg til kundens faktiske forbrug. Norlys fremsender slutafregningen til kunden indenfor 6 uger efter kundeforholdet er ophørt.

Aftalen kan hverken helt eller delvist overdrages uden Norlys' forudgående skriftlige samtykke, medmindre andet er bestemt ved lov. Norlys er berettiget til uden kundens samtykke at gennemføre sådanne overdragelser til et nuværende eller fremtidigt koncern- eller interesseforbundet selskab i europa og/eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter (aktiver og passiver) til en tredjemand, der opfylder betingelserne for at drive SmartHome virksomhed i danmark.

### 1.3. Fortrydelsesret

Kunden er berettiget til at fortryde aftalen under de omstændigheder, som fremgår af forbrugeraftaleloven. Kunden har 14 dages fortrydelsesret, som løber fra datoen for kundens accept af aftalen og disse vilkår ved modtagelse af ordrebekræftelsen.

Fortrydelse skal ske ved meddelelse herom til Norlys senest 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen. Du kan benytte dig af fortrydelsesretten ved at ringe til kundeservice eller ved at benytte fortrydelsesformularen. Informationerne hertil kan findes på norlys.dk.

Hvis kunden ønsker, at levering skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen er udløbet, vil kunden blive opkrævet et beløb, der svarer til den forholdsvis mæssige tid, som abonnementet har været i brug før fortrydelsen, lige som kunden vil blive opkrævet for det genererede forbrug.

Ved fortrydelse skal evt. Udleverede produkter returneres for kundens regning med almindelig post.

### 1.4. Priser

Prisen for SmartHome består af følgende elementer som opkræves af Norlys: abonnement, tjenester, gebyrer og lignende.

Priser samt relevante gebyrer fremgår af norlys.dk og kan endvidere rekvireres ved at kontakte Norlys. Se hvordan på norlys.dk.

### 1.5. Kundeklager og tvister

**1.5.1.** Hvis kunden er uenig i aftalens overholdelse og den krævede betaling, kan kunden klage ved at kontakte Norlys. Se hvordan på norlys.dk. Klagen indgives skriftligt, og Norlys sender senest 14 dage efter modtagelsen af klagen en skriftlig bekræftelse til dig.

**1.5.2.** Norlys træffer afgørelse i klagen senest tre måneder efter, at klagen er indgivet. I specielle tilfælde, der kræver særlige undersøgelser, kan der gå op til seks måneder, før der træffes en afgørelse.

**1.5.3.** Afgørelser kan indbringes for forbrugerklagenævnet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, på 41 71 50 00 eller via forbrug.dk.

## **2. Abonnementer og betaling**

### **2.1. Abonnementer**

Norlys tilbyder en række abonnementer som har forskellige funktionaliteter, hvilket vil blive oplyst ved oprettelsen eller i anden kommunikation, der gøres tilgængelig for kunden.

Kunden får ved oprettelsen tildelt en personlig SmartHome konto på Norlys' hjemmeside. Ved at logge ind på denne konto kan kunden bl.a. se specifikke oplysninger om sit SmartHome abonnement.

### **2.2. Betaling for abonnement**

For at oprette og anvende SmartHome skal kunden have tilmeldt et gyldigt betalingskort.

Kunden accepterer, at Norlys hæver det månedlige abonnement og evt. andre gebyrer, der er påløbet i forbindelse med kundens brug af SmartHome, hver måned som automatisk korttræk via det af kunden tilmeldte betalingskort. I visse tilfælde kan betalingsdatoen ændre sig, f.eks. hvis en betaling ikke er blevet gennemført.

Hvis en betaling ikke kan gennemføres på grund af kortudløb, utilstrækkelige midler eller andet, og kunden ikke opsiges sit abonnement, kan Norlys suspendere kundens adgang til SmartHome, indtil betalingen er blevet opkrævet via en gyldig betalingsmåde.

Norlys kan i henhold til dansk retsregler herom foretage efteropkrævning af afgifter og gebyrer, der fx ved en fejl ikke er opkrævet tidligere.

Ved forsinket betaling kan Norlys kræve rykkergebyr og morarenter. Ved fortsat manglende betaling ophæves aftalen og sendes til inkasso. Dette i henhold til gældende lovgivning på området. Der henvises endvidere til Norlys' procedure for restance inddrivelse på [norlys.dk](http://norlys.dk).

Betaling sker i danske kroner.

### **2.3. Ændring af abonnement**

Kunden kan ændre sit abonnement ved at logge ind på sin SmartHome konto på [norlys.dk](http://norlys.dk). Ændringer af abonnement træder i kraft ved udgangen af indeværende månedlige betalingsperiode.

### **2.4. Opsigelse af abonnement**

Ved udløb af bindingsperioden kan kunden opsiges sit abonnement med én måneds varsel i løbende måned + en måned. Kunden vil fortsat have adgang til SmartHome

frem til udgangen af den månedlige betalingsperiode. Det er ikke muligt at få refusion eller kredit for delvist brugte abonnementsmåneder.

For at opsiges sit abonnement skal kunden logge ind på sin SmartHome konto på [norlys.dk](http://norlys.dk) og følge instruktionerne. Ved opsigelse lukkes kundens konto automatisk ved udgangen af den indeværende betalingsperiode.

## **3. Digital post**

**3.1.** Som kunde hos Norlys forudsættes det, at kunden afgiver en gyldig e-mailadresse til brug for digital post.

**3.2.** Norlys er berettiget til at sende alle meddelelser til kunden som digital post via e-mail til den e-mailadresse eller via sms til det telefonnummer, som kunden har oplyst Norlys. Meddelelserne omfatter, men er ikke begrænset til kundebreve, ordrebekræftelser, betalingspåmindelser, rykkerbreve, inkassovarslinger samt meddelelser om ændringer af aftalens vilkår og priser.

**3.3.** Kunden modtager derfor ikke længere meddelelser fra Norlys som almindelig post. Norlys er dog berettiget til at sende alle henvendelser til kunden pr. Brev eller til kundens e-boks. Meddelelser sendt via e-mail eller sms har samme juridisk bindende virkning mht. Betalings-, accept-, varslings- og klagefrister, som hvis de var sendt med almindelig post. Det er kundens ansvar løbende at undersøge, om Norlys har sendt meddelelser ved brug af e-mail eller sms.

**3.4.** Norlys' inkasso- og advokatsamarbejdspartner er berettiget til at rette henvendelse til kunden på den oplyste e-mailadresse eller via det oplyste telefonnummer, hvis de assisterer Norlys i forbindelse med eventuelle udestående beløb eller tvister, som led i denne aftale mellem norlys og kunden.

**3.5.** Ved ændring af kundens e-mailadresse og/eller kundens mobiltelefonnummer er kunden forpligtet til straks at opdatere sine oplysninger på sin webshop-konto på [norlys.dk](http://norlys.dk) eller ved at kontakte kundeservice.

## **4. Anvendelse og ansvar**

### **4.1. Anvendelse**

SmartHome er beregnet til at få adgang til og bruges til ikke-kritisk information samt styring af SmartHome, herunder integrerer bart SmartHome udstyr og tredjepartsudstyr. Kunden accepterer, at SmartHome ikke er certificeret eller beregnet til nødsituation. Norlys yder ingen garanti eller repræsentation for eventuelle sikkerhedsforbedrende funktioner.

## 4.2. Ansvar

**4.2.1.** Norlys er kun ansvarlig for tab eller skade som skyldes afbrydelser, generelle forstyrrelser, forstyrrelser på henholdsvis nettet eller mangler ved betjeningen, der kan henføres til Norlys eller Norlys' medarbejderes uagtsomme eller forsætlige handlinger eller undladelser.

**4.2.2.** Norlys er kun ansvarlig for kundens direkte og dokumenterbare tab og hæfter aldrig for driftstab, avancetab, tab af data eller andet indirekte tab hos kunden.

**4.2.3.** Norlys er ikke ansvarlig for fejl, nedbrud eller forstyrrelser, som skyldes forhold, der kan henføres til planlagt vedligeholdelse, transmissionsfejl, udstyr m.v., Der ejes eller drives af andre, eller andre forhold, der kan henføres til force majeure.

**4.2.4.** Norlys' forpligtelser efter denne aftale gælder alene, hvis opfyldelsen ikke umuliggøres eller gøres urimelig byrdefuld på grund af omstændigheder, der er uden for Norlys' kontrol såsom brand, krig, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, vejrlig, myndighedspåbud eller lignende, som Norlys ikke med rimelighed kunne forventes at have forudset ved indgåelsen af aftalen og ikke uden væsentlige omkostninger kunne have undgået eller overvundet.

## 5. Standarder, versioner og distribution

### 5.1. Internet løsning - web interface

Enhver del af SmartHome, der stilles til rådighed via en webbaseret grænseflade, er lavet til at fungere med moderne versioner af internetbrowsere. Norlys kan ikke garantere, at alle ældre versioner af webbrowsere understøttes eller vil fungere korrekt.

### 5.2. Operativsystem versioner for app

SmartHome app'en er udviklet til at fungere på den nyeste version af operativsystemet for henholdsvis ios og android. Bagud kompatibilitet kan leveres efter Norlys' skøn.

### 5.3. Distribution

Norlys SmartHome app er tilgængelig for kunden via apples app store, google play og lignende distributionssystemer. Eventuelle vilkår fremlagt af distributionssystemet gælder for kunden.

## 6. Konti

### 6.1. Konto brug

For at bruge SmartHome skal kunden tilmelde sig en konto og give visse oplysninger om sig selv, som det fremgår af den gældende registreringsformular. Kunden er forpligtet til at sikre:

- alle de krævede registreringsoplysninger er korrekte
- løbende holdes ajour og
- at brugen af SmartHome ikke krænker gældende lovgivning og regulativer, herunder dem der er angivet i afsnit 7.6.

### 6.2. Fortrolighed

Kunden er ansvarlig for at opretholde fortroligheden af konto login oplysninger og for alle aktiviteter, der opstår ved brug af den relevante konto.

Kunden er forpligtet til at bruge "stærke" adgangskoder (adgangskoder, der bruger en kombination af store og små bogstaver, tal og symboler) med kontoen og at holde kundens adgangskode privat for at forhindre andre i at få adgang uden kundens tilladelse.

### 6.3. Meddelelse

Kunden er forpligtet til øjeblikkeligt at underrette Norlys om enhver uautoriseret brug eller formodning om uautoriseret brug af SmartHome eller andre sikkerhedsbrud.

Norlys er ikke ansvarlig for tab eller skade som følge af kundens manglende overholdelse af ovenstående krav.

## 7. Adgang og licens til SmartHome

### 7.1. Adgang og anvendelse

Kunden gives en ikke-overførbart og ikke-eksklusiv licens til adgang til og brug af SmartHome udelukkende til kontrol og overvågning af SmartHome og dermed det tilsluttede og kunde installerede udstyr, samt adgang til andre tjenester, som Norlys leverer til kunden.

### 7.2. Installation af udstyr

Kunden er ansvarlig for selv at installere udstyr, der er forbundet til SmartHome. Herunder skal kunden bruge en autoriseret elektriker til eventuelle faste installationer, hvis dette påkræves.

### 7.3. Automatiske softwareopdateringer

Norlys kan til hver en tid udgive fejlrettelser, opdateringer, opgraderinger og andre modifikationer for at forbedre SmartHome. Disse opdateringer kan installeres automatisk uden at give yderligere besked. Kunden accepterer denne løbende automatiske opdatering.

Kunden erkender, at det kan være nødvendigt at installere opdateringer for at bruge SmartHome. Kunden accepterer øjeblikkeligt at installere eventuelle opdateringer Norlys leverer.

#### 7.4. Interface til tredjeparts tilbud

SmartHome muliggør, at kunden kan interagere til tredjepartsudstyr og -tjenester (efterfølgende benævnt "udbud"). Kunden beslutter, om og med hvilke tredjeparts tilbud, det ønsker at interagere. Når kundens samtykke er givet til et bestemt udbud, accepterer kunden, at Norlys kan videregive oplysninger og kontrollere data vedrørende kunden og udbuddet, herunder kundens personlige oplysninger, for at aktivere brugergrænsefladen kunden har tilladelse til at anvende.

Når disse oplysninger er videregivet til udbyderen af udbuddet, vil denne blive selvstændig dataansvarlig og databehandlingen vil ske i henhold til dennes vilkår og privatlivspolitik. Kunden anerkender og accepterer udtrykkeligt, at Norlys ikke repræsenterer eller garanterer datasikkerheden hos en sådan tredjeparts tilbud.

#### 7.5. Indhold og indsendelser

Visse indhold kan præsenteres eller udføres ved brug af SmartHome. Indholdet, herunder men ikke begrænset til tekst, grafik, indlæg, billeder og videoer, indeholder også oplysninger, som kunden og andre brugere leverer til Norlys under brugen af SmartHome. Norlys kan bruge dette indhold til at levere, vedligeholde og forbedre SmartHome.

Kunden kan også sende feedback, kommentarer, spørgsmål eller anden information til Norlys. Kunden er eneansvarlig for alt indhold, der uploades, sendes, mailer, overføres eller på anden vis distribueres via SmartHome eller deles med andre. Kunden repræsenterer og garanterer, at kunden har alle nødvendige rettigheder til dette indhold og den måde, hvorpå det offentliggøres.

Norlys forbeholder sig ret til at fjerne ethvert indhold fra SmartHome til enhver tid af enhver grund, og under alle omstændigheder ved modtagelse af krav eller påstande fra tredjeparter eller myndigheder vedrørende sådant indhold eller bekymring for, at kunden har overtrådt aftalen.

#### 7.6. Kunde begrænsninger

Kunden må ikke:

- installere eller anvende SmartHome på adresser udenfor Danmarks grænser
- licensere, sælge, leje, lease, overføre, tildele, distribuere, hoste eller på anden måde kommercielt udnytte SmartHome
- ændre, lave afledt version af, demontere, reverse compile eller reverse engineer nogen dele af SmartHome

- få adgang til SmartHome for at opbygge en lignende eller konkurrerende tjeneste
- kopiere, gengive, distribuere, downloade, vise, sende eller overføre SmartHome (herunder software) i enhver form eller på anden måde, undtagen som udtrykkeligt angivet i aftalen
- upload, transmittere eller distribuere eventuelle computervirus, orme eller software, der er beregnet til at skade eller ændre et computer- eller kommunikationsnetværk, computer, håndholdt mobilenhed, data, SmartHome eller ethvert andet system, enheden eller egenskaben
- forstyrre eller forsøge at få uautoriseret adgang til de servere eller netværk, der er forbundet med SmartHome eller krænke reglerne, politikkerne eller procedurerne i sådanne netværk
- tilegne sig adgang (eller forsøg på at få adgang til) SmartHome på anden måde end gennem de grænseflader, der leveres af Norlys
- fjerne, skjule eller ændre eventuelle ejendomsretlige meddelelser (herunder ophavsret og varemærker), som kan indeholde eller vises i forbindelse med SmartHome.

Enhver fremtidig udgivelse, opdatering eller anden tilføjelse til SmartHomes funktionalitet er underlagt denne kunde begrænsning.

#### 7.7. Open source software

Visse emner af tredjeparts software kode kan indgå i SmartHome, der er underlagt gnu general public license ("gpl") eller andre open source-licenser ("open source software"). Open source software er licenseret i henhold til vilkårene i licensen, der følger med sådan open source-software.

Intet i disse betingelser begrænser eller erstatter kundens rettigheder i henhold til vilkårene og betingelserne for enhver gældende slutbrugerlicens for sådan open source-software.

### 8. Aftalt brug og begrænsninger

#### 8.1. Systemkrav

SmartHome har brug for følgende for at kunne fungere:

- en SmartHome konto
- mobil klient såsom en understøttet smartphone eller tablet med en understøttet version af operativsystemet
- stabil internetadgang i kundens hjem
- andre systemelementer, som Norlys fra tid til anden kan specificere

Det er kundens ansvar at sikre, at kunden har alle nødvendige

elementer, og at de er kompatible og korrekt konfigureret og installeret. Kunden erkender, at Norlys kan aktivere trådløse kommunikationsfunktioner på kundens smartphone eller tablet, med eller uden forudgående meddelelse, for at lette korrekt drift af SmartHome.

### **8.2. Pålidelighed af anmeldelser**

Kunden erkender, at SmartHome, herunder fjernadgang og mobilmeddelelser, ikke er beregnet til at være 100% pålidelig eller 100% tilgængelig. Norlys garanterer derfor ikke, at kunden altid vil modtage underretninger. Kunden er indforstået med, at kunden ikke kan stole på SmartHome med henblik på livssikkerhed eller kritiske formål. Mobile meddelelser om status og alarmer fra kundens SmartHome leveres udelukkende til orienteringsformål.

### **8.3. Energibesparelser**

Faktiske energibesparelser og økonomiske fordele varierer med faktorer uden for Norlys' kontrol eller viden. Norlys garanterer derfor ikke noget specifikt niveau for energibesparelser eller anden økonomisk fordel ved brugen af SmartHome.

### **8.4. Produktinformationer**

SmartHome giver kunden produktinformationer om SmartHome i kundens hjem og dennes forbindelse med andre produkter. Alle produktinformationer leveres "som det er" og "som tilgængelig". Norlys kan ikke garantere, at informationerne er korrekte, fuldstændige eller opdateret.

### **8.5. Ejerskab af information**

For alle oplysninger, der er offentliggjort eller privat overført via SmartHome, bæres ansvaret af den person, som indholdet kommer fra. Ejerskab til sådanne data overføres ikke til Norlys. Norlys kan dog bruge information, der sendes via SmartHome med det formål at fejlsøge, drifte eller forbedre SmartHome.

### **8.6. Efterlevelse af retningslinjer**

Kunden garanterer og accepterer, at kunden ikke vil bidrage med noget indhold eller på anden måde bruge SmartHome på en måde som:

- krænker eller krænker intellektuelle ejendomsrettigheder eller ejendomsrettigheder, reklamationsrettigheder eller privatlivets fred eller andre tredjeparters rettigheder
- overtræder enhver lov, vedtægter forordning eller bestemmelser
- er skadelig, bedragerisk, truende, voldelig, chikanerende, ærekrænkende, vulgær, uanstændigt, injurierende eller anstødelig

- risikerer sikkerheden for enhver konto (som f.eks. Tillader en anden at logge ind på SmartHome som kunden) eller SmartHome

## **9. Databeskyttelse**

### **9.1. Sikkerhed**

Norlys har stor fokus på integriteten og sikkerheden af kundens personlige oplysninger. Norlys har gennemført passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger med henblik på at implementere almindelige databeskyttelsesprincipper i behandlingen af persondata til at opfylde persondatalovgivningen og beskytte kundens rettigheder.

### **9.2. Persondatapolitik**

Kunden kan læse om vores persondatapolitik her. Persondatapolitikken beskriver bl.A. Fremgangsmåder vedrørende de oplysninger, som Norlys kan indsamle fra kunden og andre ved brug af SmartHome, herunder indhold eller brugerindlæg.

### **9.3. Juridisk overholdelse**

Norlys vil overholde alle love, regler og forskrifter, der gælder for den og bindende den i forbindelse med aftalens opfyldelse, herunder alle lovbestemte krav til databeskyttelse.

### **9.4. Adgang og brug**

Norlys vil ikke få adgang til eller bruge personlige data, medmindre det er nødvendigt for at levere SmartHome som initieret af kunden.

### **9.5. Videregivelse af oplysninger**

Norlys vil ikke videregive personlige oplysninger til andre, medmindre det er nødvendigt for at opfylde smart home aftalen eller dette er pålagt i henhold til loven eller hvis dette er pålagt efter et lovbestemt ansvar.

### **9.6. Kundens kontrol over data**

SmartHome giver kunden kontrol til at hente, rette, slette eller blokere kunde data som beskrevet i dokumentationen for tjenesten. Kunden er ansvarlig for korrekt konfiguration af SmartHome og samtidig ansvarlig for at opretholde en passende adfærd vedr. Sikkerhed, beskyttelse og sletning af dataene.

### **9.7. Kundens samtykke**

Norlys sigter mod at behandle kundens personoplysninger udelukkende inden for eu og det europæiske økonomiske samarbejdsområde (samlet eøs). Der kan dog være

særlige tjenester, der kræver en begrænset overførsel af personoplysninger ud af eøs. Sådan overførsel vil finde sted i overensstemmelse med Norlys' persondatapolitik. Ved at tage SmartHome i brug giver kunden Norlys sit samtykke til sådan international overførsel.

## 10. Misligholdelse af abonnementet

Norlys har ret til omgående og uden forudgående varsel af ophæve abonnementet, hvis:

- kunden på trods af krav fra Norlys ikke betaler skyldige beløb
- kunden på anden vis væsentligt eller gentagne gange misligholder dine forpligtelser i henhold til aftalen - herunder misligholdelse jf. Punkt 8.6 Og 12.2
- kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder

## 11. Tredjeparts forestillinger

### 11.1. Generelt

Norlys-plattform er afhængig af eller fungerer med tredjepartsprodukter. Disse tredjepartsprodukter er uden for Norlys' kontrol, men deres drift kan påvirke eller blive påvirket af Norlys-plattforms brug og pålidelighed. Kunden er enig i at:

- Norlys-plattforms brug og tilgængelighed afhænger af tredjeparts produktleverandører og serviceudbydere;
- disse tredjepartsprodukter og Norlys-plattformen fungerer muligvis ikke på en pålidelig måde 100% af tiden, og de kan påvirke den måde, som Norlys-plattform opererer på; og det
- Norlys er ikke ansvarlig for skade og tab som følge af driften af disse tredjepartsprodukter og Norlys-plattformen.

**11.2.** Tredjeparts tjenesteudbydere, der anvendes af Norlys  
Kunden anerkender, at Norlys bruger tredjeparts tjenesteudbydere til at aktivere nogle aspekter af Norlys-plattformen - som f.eks. Datalagring, synkronisering og kommunikation via amazon web services og meddelelser om mobilenheder via mobiloperatørleverandører og mobiloperatører.

### 11.3. Tredjepartstjenester

Kunden anerkender, at tilgængeligheden af Norlys-plattformen er afhængig af forskellige tredjepartstjenester, herunder dem, der er anført i afsnit 6.1 (Systemkrav). Kunden anerkender, at kunden er ansvarlig for alle gebyrer, der opkræves af kundens internetudbyder og mobiloperatør i forbindelse med brug af Norlys-plattform.

Enhver brug af tredjepartstjenester, der gøres tilgængelig via Norlys-plattformen, skal finde sted i overensstemmelse med gældende tredjepartsbetingelser. Norlys giver ingen garanti eller garanti for sikkerheden ved en sådan tredjepartstjeneste.

## 12. SmartHome-boks mobildata backup

Har kunden et SmartHome abonnement, der indeholder en mobildata backupløsning for SmartHome-boksen, og er kundens internetforbindelse midlertidigt nede i kort tid, kan kunden anvende SmartHome-boksens 3g mobildata backup funktion.

3g mobildata hastigheden afhænger af afstanden til mast, antal samtidige brugere af masten samt kvaliteten af terminaludstyrets antenne.

### 12.1. Datamængde

Hvis kundens abonnement inkluderer en vis mængde data, har kunden adgang til - uden betaling af forbrugstakst (dataforbrug) - at bruge den mængde inkluderet mobildata i danmark, som abonnementer tillader. På prislisten på norlys.dk findes oplysninger om inkluderet dataforbrug samt prisen for forbrug herudover.

Følgende forbrug er ikke omfattet af inkluderet data og takseres til den til enhver tid gældende og oplyste pris:

- forbrug i udlandet (inkl. Færøerne og grønland)
- forbrug via maritimt netværk (på skibe)

Ubrugt dataforbrug overføres ikke til den følgende måned.

### 12.2. Anvendelse

Hvis kunden misbruger anvendelsen af SmartHome-boksens mobildata backup funktion, herunder som hel eller delvis erstatning for husets internetforbindelse, og dette ikke bringes til ophør umiddelbart efter Norlys' påtale, forbeholder Norlys sig ret til uden varsel at opsige abonnementsaftalen og opkræve betaling for merforbruget i henhold til det månedlige inkluderet forbrug.

## 13. Vagt service

### 13.1. Generelt

Vagt servicen er automatisk inkluderet i SmartHome "Tryghed+" abonnementet.

Servicen udbydes af den jyske kontrolcentral, som er underleverandør til Norlys SmartHome, og omfatter tilmelding til en 24 timers bemandet kontrolcentral. Servicen giver samtidig mulighed for, mod særskilt betaling, at få en vagt sendt ud til kundens adresse samt at sikre kundens hjem.

### 13.2. Tilmelding

Ved oprettelse af eller ændring til et "Tryghed+" abonnement, vil kunden automatisk blive tilmeldt vagt servicen, den dato "Tryghed+" abonnementet træder i kraft. Med henblik på tilmelding til vagt servicen som en del af kundens SmartHome

abonnement, accepterer kunden herved, at Norlys må videregive kundens oplysninger til den jyske vagtcentral som selvstændig dataansvarlig.

Ved tilmeldingen accepterer kunden, at den jyske vagtcentral har mulighed for at kontakte kunden for at få kundeoplysningerne bekræftet, herunder adressen hvor SmartHome er installeret. Samtidig får kunden adgang til et web-login og password, hvor kunden selv er forpligtet til at oprette og efterfølgende ajourføre de oplyste informationer.

### 13.3. Vagt udrykning

Ved brud på alarmer og hvis kunden ikke selv reagerer på alarmbeskederne fra SmartHome, vil SmartHome sende en alarm besked til den jyske kontrolcentral, som herefter vil ringe kunden personligt op og bede kunden om at oplyse den aftalte kode. Kontakttelefonnumre og kode skal kunden selv vedligeholde på sit web-login.

Ved modtagelse af kundens accept kan der sendes en vagt ud til den registrerede adresse. Ved vagtens fremkomst til adressen foretages observation og overvågning indtil et passende sikkerhedsniveau er opnået.

Er der sket skader på kundens ejendom som følge af indbrud eller indbrudsforsøg, vil den jyske kontrolcentral sørge for at der foretages midlertidig sikring af ejendommen.

Udgiften til vagtudrykning og evt. Efterfølgende ydelser (ex. Ekstra tid på stedet og/eller afdækning) er ikke inkluderet i SmartHome abonnementet og vil blive afregnet direkte mellem kunden og den jyske kontrolcentral jf. Prislisten på norlys.dk. Dette gælder også udrykninger forårsaget af defekt udstyr, fejlagtig montage eller anden form for falsk alarm.

### 13.4. Priser og betaling

På prislisten på norlys.dk kan kunden se priserne for ydelser der relaterer sig til vagt servicen.

For ydelser, der ikke er inkluderet i "Tryghed+" abonnementet, vil betaling for disse blive håndteret udenom Norlys.

#### 13.4.1. Betalingsbetingelser

Kunden kan kontakte den jyske kontrolcentral inden betalingen, såfremt kunden vurderer, at der er fejl eller mangler ved fakturaen. Med mindre andet fremgår af ordrebekræftelsen eller fremsendte faktura, er betalingsfristen 14 dage.

Ved for sen eller manglende betaling pålægges der - ud over

rykkergebyr - renter fra forfaldsdagen til betaling sker med den jyske kontrolcentral til enhver tid gældende rentesats, p.t. 2 % pr. påbegyndt måned. Renteberegningen vil fremgå af faktura/rykker.

Såfremt betaling af faktura til den jyske kontrolcentral udebliver mere end 3 dage fra forfaldsdagen, fremsender den jyske kontrolcentral et påkrav om betaling med angivelse af betalingsfrist på 10 dage med rykkergebyr. Ved manglende betaling heraf i yderligere 30 dage er den jyske kontrolcentral berettiget til at informere Norlys om den manglende betaling, og Norlys er berettiget til at ophæve aftalen med omgående virkning. Optrækningen på fakturaen inklusive rykkergebyr bliver i mangel af betaling overdraget af den jyske kontrolcentral til retslig inkasso af.

### 13.5. Mangel- og erstatningsansvar

Den jyske kontrolcentral er ansvarlig efter dansk rets almindelige mangel- og erstatningsregler med følgende undtagelser:

- A) den jyske kontrolcentral påtager sig intet ansvar i anledning af force majeure situationer, herunder, men ikke begrænset til; krig, undtagelsestilstand, borgerlige uroligheder, naturkatastrofer, strømsvigt, hackerangreb, lynnedslag, ildebrand, strejker, lockout, kabelfejl, netnedbrud etc.
- B) den jyske kontrolcentral er i intet tilfælde ansvarlig for indirekte tab af enhver art nævnes kan, såsom, men ikke begrænset til; driftstab, avancetab, tidstab, eller øvrige indirekte tab - herunder eksempelvis følgeskader som følge af brand og tyveri m.v. Den jyske kontrolcentral er endvidere alene ansvarlig for skade - såvel direkte som indirekte - der skyldes fejl eller svigt hos den jyske kontrolcentral i den eller de af den jyske kontrolcentral i henhold til aftalen omfattede ydelser (eksempelvis er den jyske kontrolcentral ikke ansvarlig for svigt i brand- eller tekniske alarmer, såfremt den jyske kontrolcentral alene omfatter tyverialarmer)
- C) den jyske kontrolcentral påtager sig intet ansvar for skade/tab som kunden har eller kunne have sikret sig mod ved tegning af skadesforsikring, herunder, men ikke begrænset til forsikring mod brand, tyveri, stormskade m.v. Kundens forsikringssselskab kan ikke rette regreskrav mod den jyske kontrolcentral for skader, der er forsikringsdækket hos kundens forsikringssselskab.
- D) den jyske kontrolcentral er ikke ansvarlig, såfremt bygningsmæssige ændringer eller ændringer i indretning og brug af lokalerne påvirker de leverede ydelsers og produkters funktion.
- E) den jyske kontrolcentral ansvar er i øvrigt - udover



begrænsningerne i medfør af ovenstående pkt. a til d – begrænset til de af den jyske kontrolcentral til enhver tid gældende forsikringsdækninger.

#### **13.5.1. Serverfejl**

Den jyske kontrolcentral er ikke ansvarlig over for kunden i tilfælde af serverfejl, der ikke kan tilregnes den jyske kontrolcentral, så som softwarefejl, opdateringsfejl eller tekniske fejl, som medfører manglende eller forkert alarmsignal fra SmartHome, medmindre det godtgøres, at den jyske kontrolcentral har handlet uagtsomt.

**13.5.2.** Ip sende- og modtagersystemer, transmissionsnet m.v. Norlys og den jyske kontrolcentral er i intet tilfælde ansvarlige for forkert/manglende kommunikationssignal mellem ip-sender og ip-modtager, hverken som et mangelsansvar eller erstatningsansvar, hvad enten det forkerte eller manglende signal skyldes programfejl, opdateringsfejl, virus eller signalforstyrrelser af enhver art.

Den jyske kontrolcentral er alene ansvarlig for forkerte/manglende kommunikationssignal, såfremt den jyske kontrolcentral kan kontrollere og påvirke fejlen, og det kan godtgøres, at den jyske kontrolcentral har udvist uagtsomhed. I tilfælde af situationer der er omfattet af ovenstående, er Norlys forpligtet til – straks systemfejlen opdages – at underrette kunden med henblik på, at informere om eventuelt forkert/manglende signal. Norlys/den jyske kontrolcentral er forpligtet til at udbedre/drage omsorg for, at fejl, der medfører forkert/manglende signal, udbedres så snart dette kan ske, og underrette kunden så snart fejlen er udbedret.

Den jyske kontrolcentral er ikke ansvarlig for fejl og mangler ved transmissionsnettet, ej heller i tilfælde, hvor kundens udstyr – uanset årsag – forringer eller forstyrrer transmissionssignalet. Den jyske kontrolcentral er endvidere ikke ansvarlig for manglende radiokommunikation mellem systemdele og centraludstyr, hvor dette skyldes pludseligt opstået batterisvigt eller ikke er en fejl, der kan påvirkes direkte på allerede installerede genstande. Endelig er den jyske kontrolcentral ej heller ansvarlig for manglende gsm-signal – uanset om simkort er leveret af den jyske kontrolcentral eller tredjemand.

#### **13.6. Framelding**

Ved opsigelse af eller ændring fra "Tryghed+" abonnement, vil kunden automatisk blive frameldt vægterordningen den dato opsigelsen/abonnementsændringen træder i kraft.