



Indholdsfortegnelse

Almindelige Vilkår Erhvervskunder	2
Vilkår for Tyverianlæg (AIA)	7
Vilkår for Brand- og Varslingsanlæg (ABA)	12
Vilkår for Adgangskontrolanlæg (ADK)	14
Vilkår for Låse	16
Vilkår for Videoanlæg (ITV)	18
Vilkår for Teknikalarm	21
Vilkår for Personsikring	23
Vilkår for Objektovervågning	25
Vilkår for Call Center	27
Vilkår for Tågesikring	30
Vilkår for DNA-spray	33



Almindelige Vilkår Erhvervskunder

1. Almindelige bestemmelser

- 1.1. For Aftalen mellem Kunden og G4S Security Services A/S ("**G4S**") gælder disse Vilkår, når Kundens anvendelse hovedsageligt er bestemt til at være **erhvervsmæssig**.
- 1.2. Aftalen består af en "Oversigt" med de købte Systemer og Abonnementer, priser samt Vilkårene.
- 1.3. G4S er godkendt som vagtvirksomhed og kontrolcentral af Rigspolitiet.
- 1.4. G4S kan lade sine forpligtelser efter Aftalen blive udført af en af G4S godkendt samarbejdspartner.
- 1.5. Købelovens bestemmelser om reklamationsret er gældende for Aftalen, i det omfang der er tale om et køb.
- 1.6. G4S forbeholder sig ret til at foretage kreditvurdering af Kunden forinden Aftalens indgåelse.
- 1.7. Kommunikation: G4S anvender digital kommunikation med Kunden på de kontaktoplysninger, der er anført i Aftalen. Enhver form for elektronisk post anses for at være kommet frem til Kunden, hvis G4S har anvendt de oplysninger der senest er angivet af Kunden til G4S.

2. Definitioner

- 2.1. Ved "**Abonnement**" forstås det eller de abonnement(er) på services, som Kunden tegner hos G4S.
- 2.2. Ved "**Aftalen**" forstås kontrakten mellem G4S og Kunden med tilhørende Vilkår.
- 2.3. Ved "**Finansieringsaftale**" forstås en aftale om ydelse af kredit på tjenesteydelser mellem Parterne.
- 2.4. Ved "**Hjemmeside**" forstås www.g4s.dk.
- 2.5. Ved "**Hovedforfald**" forstås ultimo måneden for abonnementets ikrafttræden, jf. Aftalens pkt. 7.1
- 2.6. Ved "**Immaterielle Rettigheder**" forstås alle immaterielle aktiver, herunder men ikke begrænset til værker, brands, know-how, designs, software, teknologi, manualer mv., og de hertil knyttede immaterielle rettigheder, herunder men ikke begrænset til varemærke-, kendetegns-, ophavs-, database-, domænenavns- og patentrettigheder samt andre lignende rettigheder, herunder rettigheder omfattet af markedsføringslovgivningen, lov om forretningshemmeligheder og opfinderrettigheder knyttet til Systemet.
- 2.7. Ved "**Kontrolcentral**" forstås G4S' egen Kontrolcentral som godkendt af Rigspolitiet
- 2.8. Ved "**Kunden**" forstås den, der har tegnet Abonnement hos G4S.
- 2.9. Ved "**Parterne**" forstås G4S og Kunden.
- 2.10. Ved "**System**" forstås det materiel, der leveres til Kunden af G4S eller en af G4S godkendt samarbejdspartner, og/eller som er specificeret på Kundens faktura, herunder anlæg, produkter og samt alle bestanddele, inklusive kabler.
- 2.11. Ved "Forbrugsvarer" forstås f.eks. men ikke begrænset til akkumulatorer og tågevæske. Med mindre andet er direkte angivet, er Forbrugsvarer ikke inkluderet i abonnementet.
- 2.12. Ved "**Vilkårene**" forstås disse **Almindelige Vilkår** og de **Særvilkår**, der gælder for de enkelte Systemer og Abonnementer.
- 2.13. Ved "F&P" forstås forsikrings- og pensionsselskabernes brancheorganisation.

3. Installation, vedligeholdelse og om det leverede System

- 3.1. De af G4S leverede Systemer er og forbliver G4S' ejendom, hvis andet ikke er skriftligt aftalt mellem Parterne. Kunden er forpligtet til at holde Systemet forsikret mod tyveri og brand.
- 3.2. Kunden faktureres for udførte reparationer, ændringer, fejlfindinger, mv. medmindre, at denne service udtrykkeligt er inkluderet i Kundens Abonnement, eller G4S i øvrigt bærer ansvaret for det forhold, der begrunder den udførte service. Såfremt der skal ske udskiftning af komponenter som ikke længere er i produktion, sker dette altid for Kundens regning.
- 3.3. G4S skal for at opretholde sikringen af ejendommen til enhver tid have adgang til denne, såfremt Kunden har tegnet Abonnement på Systemet. G4S vil sædvanligvis i god tid træffe aftale med Kunden herom med undtagelse af tilfælde, hvor der foreligger særlige forhold, hvortil G4S er berettiget til at få adgang til Systemet samt ejendommen uden varsel. Faktureringen af denne ydelse afhænger af den valgte servicemodel.
- 3.4. Såfremt der ikke er tegnet serviceaftale på det installerede System, er G4S berettiget til at udskifte eller at foretage reparation af dele af Systemet for at sikre den bedst mulige funktionsdrift og kvalitet. Udskiftning eller reparation i denne sammenhæng sker for kundens regning.
- 3.5. Hvis Systemet ejes af G4S, forpligter Kunden sig til ikke at lade andre end G4S, eller den der anvises heraf, udføre service, reparationer, ændringer eller demontering. Såfremt der sker service, reparation, ændringer eller demontering som foretages af en anden end G4S bortfalder eventuel garanti på Systemet.
- 3.6. Hvis G4S kører forgæves til Kunden på baggrund af en aftale mellem Parterne, faktureres Kunden et gebyr for



forgæves kørsel.

- 3.7. Flytning og ændring af installation og alarmskilte, herunder udvidelse, indskrænkning, ombygning m.v., udføres efter aftale og for Kundens regning.
- 3.8. 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 for Kundens regning.
- 3.9. Reparationer som følge af overlast f.eks. hærværk, indbrud, indbrudsforsøg, brand, torden, lynnedslag, fejlspænding på forsyningsnet, forkert betjening, almindelig slitage o.lign. udføres uanset servicemodel for Kundens regning.
- 3.10. Reparationer som følge af, at Kundens IT-infrastruktur enten ændres eller påvirker driften af det af G4S leverede og monterede, udføres uanset servicemodel for Kundens regning.
- 3.11. Omkostninger til evt. stillads/liftleje for eftersyn/ombygning af højt placerede enheder er ikke indeholdt i evt. Abonnement.
- 3.12. Ændringer i transmissionsform, installation m.v., som følge af krav fra teleselskab, offentlige myndigheder eller Kundens forsikringsselskab betales af Kunden, og er G4S uvedkommende.
- 3.13. Ved køb af Systemer, hvor teknisk service er inkluderet i Abonnementet, til et eksisterende anlæg installeret af tredjepart, er omkostninger til opgradering af anlæg til gældende standard, herunder at bringe anlægget i funktionsdygtig tilstand, ikke indeholdt i Abonnementet.
- 3.14. Ved alarmer hvor der ikke er synligt tegn på indbrud, indbrudsforsøg eller lignende, vil alarmpatruljekørsler altid ske for Kundens regning.
- 3.15. Svar på generelle spørgsmål til Systemet, betjeningsvejledninger mm., sker ved kontakt til kundeservice eller teknisk support inden for normale åbningstider eller på G4S' Hjemmeside. Alarmcentralen må ikke kontaktes til sådanne formål.

4. Skiltning

- 4.1. Ved billedovervågning er G4S forpligtet til at sikre, at krav til skiltning opfyldes, når Systemet installeres. Efter dette tidspunkt er Kunden ansvarlig for at sikre, at kravene til stadighed opfyldes.
- 4.2. Skiltene er G4S's ejendom og skal nedtages ved Aftalens ophør. Nedtagning må alene foretages af G4S.

5. Immaterielle rettigheder

- 5.1. Alle Immaterielle Rettigheder tilhører G4S eller G4S' licensgivere.
- 5.2. Kunden erhverver ved G4S' levering af produkter og serviceydelser i henhold til Aftalen en tidsubegrænset, ikke-eksklusiv, opsigelig licens til Immaterielle Rettigheder tilknyttet de leverede produkter og tjenesteydelser i det omfang, at dette er nødvendigt for at kunne opfylde Parternes forpligtelser i henhold til Aftalen. I det omfang, at G4S stiller produkter til rådighed for Kunden under licens fra andre leverandører end G4S selv, gælder denne leverandørs licensvilkår for disse produkter forud for Aftalen.
- 5.3. Softwarelevering: Kunden opnår ved levering af Systemet og på de i Aftalen fastsatte vilkår og betingelser en ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig brugsret til at benytte Systemet og den heri indlejrede eller tilknyttede software til det for produktet angivne formål i Aftalens løbetid. Kunden er alene berettiget til at benytte den til enhver tid af G4S ajourførte version af softwaren, herunder fejlrettede, forbedrede, opdaterede eller modificerede versioner af softwaren, som G4S anviser og/eller installerer i tilknytning til de leverede produkter. Service, opdatering og opgradering af softwaren må alene foretages af G4S eller af G4S' udpegede leverandører og sker for kundens regning, medmindre andet er aftalt skriftligt. Kunden er ikke berettiget til at overdrage eller overlade softwaren og/eller eventuel tilknyttet dokumentation til tredjemand. Ved Aftalens ophør skal Kunden tilbagelevere software og dertilhørende dokumentation til G4S.

6. Flytning og nedtagning

- 6.1. Systemet må alene flyttes eller nedtages af G4S eller en af G4S godkendt samarbejdspartner, med mindre G4S skriftligt accepterer andet. G4S kan frit vælge ikke at nedtage Systemet.
- 6.2. Ved Abonnementets ophør, kan G4S vælge at demontere anlægget, såfremt dette er G4S's ejendom. Kabler demonteres ikke, men blændes eller afkortes. Skilte fjernes/nedtages ligeledes af G4S. Eventuelle efterreparationer ved fast ejendom og dens bestanddele som følge af demonteringen, kan ikke gøres gældende overfor G4S. Evt. nøgleboks demonteres ikke, men låseenheden fjernes eller erstattes af et blænddæksel. G4S forbeholder sig retten til at fakturere for demontering

7. Aftalens løbetid



- 7.1. Abonnementet anses for godkendt og trådt i kraft på tidspunktet, hvor Systemet (helt eller delvist) er installeret hos Kunden.
 - 7.2. Såfremt anlægget er lejet eller finansieret med bindingsperiode, og der er tegnet abonnementsaftale, er aftalen uopsigelig for kunden i de første 36 måneder, med løbende abonnementsperioder af 1 års varighed. 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.
 - 7.3. Såfremt at der er truffet aftale om køb af G4S ydelser uden bindingsperiode, er opsigelsesvarslet 3 måneder før kontraktens hovedforfald.
 - 7.4. Uanset årsag, er G4S til enhver tid berettiget til at annullere Aftalen inden 14 dage efter Kundens accept af Aftalen.
 - 7.5. G4S er til enhver tid berettiget til at opsiges Aftalen med 30 dages varsel.
 - 7.6. En Finansieringsaftale afdrages i henhold til de mellem Parterne indgåede antal måneder. Finansieringen er rente, gebyr- og afgiftsfri. G4S forbeholder sig dog retten til at opkræve rykkergebyr ved forsinket betaling.
 - 7.7. En Finansieringsaftale kan opsiges af Kunden uden varsel mod betaling af det skyldige beløb. G4S kan opsiges Finansieringsaftalen med 3 måneders varsel. Kunden skal i begge tilfælde betale det skyldige beløb, inkl. men ikke begrænset til eventuelle påløbne morarenter og øvrige omkostninger til indfrielsesdagen. Ved misligholdelse af de aftalte betalingsbetingelser forfalder saldoen til betaling straks, og sagen vil blive overdraget til inkasso.
 - 7.8. I tilfælde af ophør af CVR nummer, rekonstruktion, konkurs eller dødsfald ved personligt ejet virksomhed, kan abonnementet opsiges med 3 måneders varsel til en måneds udløb, dog tidligst ved den pågældende begivenheds indtræden. Såfremt samme virksomheds aktiviteter fortsætter på anden adresse, betragtes dette ikke som et forretningsophør, men en flytning af virksomhedens aktiviteter.
8. Andet ophør
- 8.1. For Kunden gælder, at såfremt Aftalen fortrydes inden installationen er påbegyndt, eller G4S på anden vis forhindres i at installere System som aftalt, opkræves et administrationsgebyr på kr. 5.000,-.
9. Andre ydelser, gebyrer, mv.
- 9.1. Alle ydelser forbundet med Abonnementet og/eller Systemet skal rekvireres via G4S eller en af G4S godkendt samarbejdspartner.
 - 9.2. For ydelser, der ikke er omfattet af Kundens Abonnement, betaler Kunden særskilt vederlag.
 - 9.3. G4S er berettiget til at opkræve relevante betalinger og gebyrer, herunder men ikke begrænset til miljøtillæg og faktureringsgebyr.
 - 9.4. Reaktion ved brug af tilkaldetrykfunktionen i Shield Pro app'en er ikke inkluderet i abonnementet.
10. Betalingsforhold
- 10.1. Abonnementer betales kvartalsvis forud, medmindre andet er aftalt. Alle øvrige ydelser, herunder gebyrer, kan faktureres særskilt.
 - 10.2. Alle priser tillægges Moms, medmindre andet er angivet.
 - 10.3. Etablerings- og salgsvederlag faktureres i direkte tilknytning til Systemets etablering/levering. Ved større installationer forbeholder G4S sig retten til at fakturere en del af det samlede vederlag forud for installationen.
 - 10.4. Vederlaget er fastsat under forudsætning af, at arbejdet kan foregå sammenhængende, inden for normal arbejdstid og uden særlige gener.
 - 10.5. Hvor G4S' honorar afregnes baseret på timepris og materialeforbrug, afregnes per påbegyndt time.
 - 10.6. Ved udeblivelse eller forsinkelse af skyldig betaling forbeholder G4S sig ret til at opkræve gebyrer og beregne morarenter i overensstemmelse med renteloven.
 - 10.7. Tilbud og tilbudspris er bindende for G4S i 30 dage fra tilbuddets afgivelse. Tilbud kan til enhver tid tilbagekaldes inden for denne periode uanset Kundens accept. .
 - 10.8. En overslagspris er ikke bindende for G4S. Et overslag er en anslået cirkapris som vil kunne variere i forhold til det udførte arbejde.
11. Ansvar og ansvarsbegrænsning
- 11.1. G4S's ansvar er begrænset således, at erstatning til Kunden i intet tilfælde kan overstige Kundens samlede vederlag de seneste 12 måneder afregnet i forbindelse med Abonnement, dog max. DKK 100.000,-.



Ansvarsbegrænsningen gælder uanset ansvarsgrundlag.

- 11.2. Såfremt G4S har leveret og monteret røg, gas, vand, CO eller temperatur detektorer (teknikalarmer), er G4S's ansvar begrænset til DKK 10.000,- pr. skade, dog max DKK 50.000,- pr. løbende 12 måneder. Ansvarsbegrænsningen gælder både i tilfælde af produkt- og håndteringsfejl af signaler
- 11.3. G4S gør opmærksom på, at en tyverialarm eller anden sikring ikke på nogen måde erstatter tegning af bygnings- eller løssøreforsikring. G4S er derfor ikke ansvarlig for skader eller tab, som er eller ville have været dækket under en sådan forsikring.
- 11.4. G4S er ikke ansvarlig i følgende tilfælde:
- Kundens driftstab, tidstab, avancetab eller andre indirekte tab.
 - Hvis bygningsmæssige ændringer eller ændringer i indretning og brug af lokalerne påvirker de leverede Systemers funktion.
 - Fejl ved eller i transmissionsnettet eller Kundens eget udstyr – uanset årsag – forringer eller forstyrrer transmissionssignalet.
 - Manglende radiokommunikation mellem Systemdele og centraludstyr, hvor dette skyldes pludseligt opstået batterisvigt eller andre fejl, der ikke kan påvises direkte på de installerede genstande.
 - Ydelser leveret af andre end G4S, herunder fejl eller mangler ved computernetværk leveret af andre leverandører end G4S.
 - For skader eller tab, der skyldes data som en evt. Licenstagere eller tredjemand har indlagt i systemet.
 - For tab af elektroniske data, billeder eller lignende, uanset placering, med mindre det beror på manglende backup, hvor Parterne skriftligt har aftalt, at G4S leverer denne ydelse.
 - For Kundens eller tredjemands ændringer i konfigurationen af anlægget, herunder for manglende funktionalitet eller forsikringsdækning som følge af disse ændringer.
 - Ansvar for skader på Kundens eksisterende IT-infrastruktur, herunder men ikke begrænset til hardware og software samt evt. driftsproblemer i Kundens netværk, kan ikke pålægges G4S.
 - For fejl, mangler, nedbrud eller defekter ved Kundens eksisterende netværk.
 - Misbrug af Kundens koder, nøglekort og kodeord, der beror på Kundens forhold.

12. Leveringshindringer og force majeure

12.1. G4S er ikke ansvarlig for levering af ydelser i tilfælde af force majeure. Force majeure kan eksempelvis, men ikke begrænset til, foreligge ved naturkatastrofer, samfunds fjendtlige handlinger, krige, terror, brande, hærværk, it-manipulation eller andre hændelser, som forårsager it-nedbrud, sammenbrud eller skade på el-anlæg, umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører og arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter. Arbejdsstridigheder anses for at være uden for partens kontrol, uanset at denne part selv er part i eller årsag til stridighederne. Force majeure foreligger også, hvis force majeure-forholdet medfører, at den pågældende part kun ved afholdelse af ganske uforholdsmæssige, økonomiske opofrelser kan opfylde sine forpligtelser.

12.2. Kunden kan have krav på et forholdsmæssigt afslag i prisen for Abonnementet for den evt. manglende ydelse i perioden, hvor hindringen består. Kunden giver da straks G4S skriftlig meddelelse herom.

13. Behandling af personoplysninger

13.1. Kunden er til enhver tid dataansvarlig.

13.2. Eventuel behandling af Kundens persondata reguleres af G4S's privatlivspolitik, der er tilgængelig på G4S' Hjemmeside.

14. Misligholdelse

14.1. Hvis Kunden væsentligt misligholder sine forpligtelser, er G4S berettiget til at udføre en eller flere af følgende handlinger:

- Ophæve Aftalen;
- Indstille levering af sine ydelser til Kunden;
- Nedtage Systemet;
- Kræve ikke forfaldne ydelser frem til det tidspunkt, hvor Kunden kunne have opsagt Abonnementet, betalt;
- Kræve erstatning for tab som følge af misligholdelsen.



14.2. Som væsentlig misligholdelse anses blandt andet:

- manglende rettidig betaling,
- flytning, nedtagning, service eller reparation af Systemet i strid med Vilklårene,
- manglende forsikring i strid med pkt. 3.1,
- manglende afhjælpning af forhold hos Kunden, der har givet anledning til udrykning eller lignende foranstaltninger, og som G4S har anmodet Kunden om at afhjælpe, eller
- Kundens fraflytning uden forudgående orientering af G4S.

15. Ejendomsret til Systemet

15.1. Med mindre andet er aftalt, ejer G4S Systemet.

16. Ændring af Aftalen

- 16.1. G4S kan til enhver tid ændre vilklårene. De til enhver tid gældende vilkår fremgår af www.g4s.dk. G4S forbeholder sig retten til enhver tid at ændre prisstrukturen i de følgende tilfælde: ændringer i udbud af Systemer og Abonnementer, ved ændret lovgivning, regulering eller praksis til dækning af omkostninger forbundet med levering af ydelser i henhold til Aftalen, såsom afgifter og omkostninger, herunder udgifter til forbedret service, produktudvikling eller øgede administrationsomkostninger, herunder til personale, miljøafgifter, portostigninger mv.
- 16.2. G4S kan foretage prisregulering efter Danmarks Statistiks nettoprisindeks med et tillæg på op til 8%.
- 16.3. Alle ændringer i Aftalen mellem G4S og Kunden skal være skriftlige. Ved modstrid mellem Vilklårene og andre skriftligt aftalte vilkår har anden skriftlig aftale forrang.
- 16.4. Ændringer i Systemets sammensætning kan uanset pkt. 16.3 foretages med bindende virkning ved bestilling gennem G4S. Sådanne ændringer faktureres jf. pkt. 3.10.
- 16.5. Kunden er forpligtet til at sørge for, at G4S har korrekte og opdaterede kontaktoplysninger, herunder navn, adresse, e-mail, telefonnumre etc.

17. Overdragelse

17.1. Abonnementet kan ikke overdrages af Kunden uden G4S's forudgående skriftlige accept. En sådan accept kan betinges af betaling af et overdragelsesgebyr.

18. Lovvalg og værneting

- 18.1. Aftaleforholdet mellem Kunden og G4S er underlagt dansk ret.
- 18.2. Parterne er enige om, at alle tvister skal forsøges løst i mindelighed. Såfremt dette ikke lykkes, skal enhver tvist der udspringer af Aftalen indbringes for retten i Glostrup



Vilkår for Tyverianlæg (AIA)

I forbindelse med Systemet 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. Servicemodel

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 **Servicemodel 1**

Følgende ydelser er indeholdt i abonnementet: Signalbehandling ved Kontrolcentral, alarmpatrulje - eksklusiv alarmer forårsaget af forhold på kundens adresse, jf. pkt. 3.14 i almindelige vilkår - 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 **Servicemodel 2**

Følgende ydelser er indeholdt i abonnementet: Signalbehandling ved 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 **Servicemodel 3**

Følgende ydelser er indeholdt i abonnementet: Signalbehandling ved Kontrolcentral samt vedligeholdende eftersyn.

1.4 **Servicemodel 4**

Følgende ydelser er indeholdt i abonnementet: Signalbehandling ved Kontrolcentral



2. Service modeller – grafisk

Service modeller / G4S Services	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
Kontrolcentral - Signalmottagelse og -behandling • Alarm, Fejl og Sabotage • Manglende 230V, transmission m.m. - Reaktion jf. instruktion	Inklusiv	Inklusiv	Inklusiv	Inklusiv
Eftersyn - Gennemgang - Funktionsafprøvning og evt. justering	Inklusiv	Inklusiv	Inklusiv	Regning
Teknisk service - Tilkald af servicetekniker ved fejl. - Reparation og vedligehold. - Materialer og arbejds løn.	Inklusiv	Inklusiv	Regning	Regning
Alarmpatrulje - Udrykning ved indbrud eller forsøg - Ventetid ved indbrud – op til 30 min.	Inklusiv	Regning	Regning	Regning
Alarmpatrulje - Udrykning til alarm som beskrevet i pkt. 3.14	Regning	Regning	Regning	Regning

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 servicetekniker 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** – Gennemgang af installationen og en funktionsafprøvning samt justering i henhold til G4S' processer. For eftersynsaftaler indgået i henhold til F&P's regler, udføres eftersyn i henhold til F&P's regelsæt. Det påhviler Kunden at informere G4S om Kundens F&P krav i forbindelse med installation og systemændringer. For øvrige installationer udføres vedligeholdende eftersyn lejlighedsvis efter G4S' vurdering og altid i forbindelse med anden forretning på adressen.
- 3.4 **Batteriskift** - Såfremt det installerede anlæg indeholder komponenter som forsynes ved hjælp af batterier, skal disse skiftes når anlægget indikerer behov herfor. Batteriskifte i fjernbetjeningsenheder påhviler altid Kunden. Afhængig af den valgte servicemodel og komponenttype, vil ansvaret for batteriskift på alle øvrige dele påhvile G4S eller Kunden.



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.
- 4.2 **Til- og frakoblingsservice** – Ved telefonisk henvendelse til G4S's Kontrolcentral, tilkobles anlægget via fjernstyring, hvis dette er muligt på Kundens anlæg. Ydelsen omfatter eksempelvis reaktion efter aftale såsom automatisk eller manuel til- og frakoblingsstyring fra Kontrolcentralens udstyr.
- 4.3 **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 ikke er funktionsdygtigt, og er ansvarlig for regelmæssigt at afprøve anlægget. Kontrolcentralen orienteres før afprøvning, og alarm afmeldes umiddelbart efter. Ved afprøvning udover rimeligt omfang forbeholder G4S sig retten til at fakturere for denne ydelse. På computerbaserede anlæg, skal Kunden foretage regelmæssig backup af data.
- 5.2 Kunden er som dataansvarlig ansvarlig for, at bestemmelserne i Lov om persondata til enhver tid overholdes.
- 5.3 Opdatering af alarminstruks, kontaktiliste, mm. sker ved skriftlig kontakt til Kontrolcentralen på data@dk.g4s.com. Efterfølgende kvitteres henvendelsen, hvis det ønskede kan implementeres. G4S forbeholder sig retten til at afvise opdateringens omfang. Det påhviler Kunden at meddele G4S ændringer ved fornævnte forhold
- 5.4 Såfremt alarmen aktiveres, og der ikke kan oplyses korrekt kodeord, vil en alarmpatrulje køre til sikringsadressen.

6. Tekniske vilkår for tyverianlægget

- 6.1 Ved det installerede anlæg forstås de primære komponenter, der udgør tyverianlægget, såsom centraludstyr, detektorer, sirene, kabler etc.
- 6.2 Abonnementet dækker ikke eventuelt leveret computerudstyr, hertil relaterede forbrugsvarer samt brugerprogrammering.
- 6.3 Service udføres ved teknikerbesøg på stedet eller ved fjernopkobling.
- 6.4 Såfremt alarmen har fotofunktion 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.
- 6.5 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 stillbillede.
- 6.6 Ved brug af tag selv fotofunktionen udover rimeligt niveau, efter G4S' skøn, er G4S berettiget til at fakturere for batteriskift i fotodetektor.
- 6.7 Eventuelle fjernbetjeningsenheder er ikke omfattet af eftersyn og service.
- 6.8 Såfremt tyverianlægget installeres i henhold til de af Kunden udleverede F&P krav fra Kundens forsikringsselskab, og tyverianlægget har mulighed for at blive fjernbetjent via en APP på en mobiltelefon/tablet, PC eller lignende eksternt udstyr, er det Kundens ansvar, af egen drift, at indhente accept fra Kundens forsikringsselskab til anvendelse af denne type fjernbetjening. Alternativt skal Kunden overfor Kundens forsikringsselskab kunne dokumentere, at F&P's krav jævnfør F&P's AIA-katalog følges.
- 6.9 Reparation eller service som følge af Kundens egne ændringer i konfigurationen af anlægget udføres altid for Kundens regning.

7. Vilkår for alarmpatrulje

- 7.1 Er en bestemt reaktionstid aftalt ved indbrud og forhindrer trafikale forhold eller vejrlig, at reaktionstiden ikke overholdes, vil G4S bestrebe sig på at kontakte Kunden jf. instruktionen.
- 7.2 Ved fremkomst til sikringsstedet foretages observation og overvågning, indtil et i forhold til aftalen passende sikkerhedsniveau er retableret. Indeholdt i abonnementet er 30 minutters alarmpatruljeudsendelse, regnet fra vægterens ankomst. Efterfølgende tid faktureres til Kunden efter gældende takster.



- 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 retablering, sker dette for Kundens regning.
- 7.5 Såfremt en udrykning skyldes et falsk alarmsignal forårsaget af fejl ved teleselskabernes transmission eller punkterne i pkt. 3.14 i almindelige vilkår, opkræver G4S Kunden betaling for udrykningen.

8. Kontrolcentral signalbehandling og reaktion

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

Generelle signaler

- 8.1 **Alarmsignaler** er signaler, der modtages fra centraludstyret via rumfølere, dørkontakter, glasbrudsfølere m.m., som følge af bevægelse, åbning, støj eller gennembrydning. Sådanne signaler medfører at der sendes en alarmpatrolje til sikringsstedet uden forudgående kontakt til Kunden, med mindre andet er særskilt aftalt. I tilfælde af, at alarmen afstilles af Kunden inden 5 minutter aflyses alarmpatroljekørslen. Hvis alarmen afstilles eller afmeldes på Kontrolcentralen efter 5 minutter, modtager Kunden en opkrævning grundet påbegyndt beredskab. Ved F&P-anlæg; bemærk at behandlingstiden nedsættes til 3 minutter. Afstilling af alarm efter 3 minutter medfører således på F&P-anlæg fakturering for alarmpatrolje.
- 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, midlertidig afbrydelse af transmissionen til Kontrolcentralen el. lign. Sådanne signaler medfører reaktion. Afhængigt af servicemodel fremsendes eventuel faktura.
- 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 reaktion.
- 8.4 **Tekniksignal** er signaler, der modtages fra sikringssystemet ved alarm fra en teknikkomponent, eksempelvis temperaturføler, pumpeføler el. lign. Sådanne signaler medfører, at Kunden hurtigst muligt vil blive søgt kontaktet. Såfremt G4S ikke opnår kontakt til Kunden eller iht. instruktion jf. forholdsordren, foretager G4S sig ikke yderligere.

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, SMS eller mail jf. forholdsordre. Hvis kontakt ikke opnås inden 24 timer, fremsendes en montør eller vagt til sikringsadressen for Kundens regning. Batteriskifte i forlængelse af strømsvigt faktureres uanset servicemodel.
- 8.6 **Rutinesignal** er et servicesignal, der sendes fra alarmen 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 tryknap 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 **Røg/gas/vand/CO** signaler fra alarmen 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 eventuelt en vægter for Kundens regning. For disse tekniksignaler gælder en ansvarsbegrænsning jf. fællesvilkår pkt. 2.13

9. G4S' brug af nøgleboks

- 9.1 Medmindre andet er skriftligt aftalt, må G4S indtræde på den sikrede adresse uden forudgående særskilt aftale ved brug af nøglen fra nøgleboksen i følgende situationer:
 - a. Ved aktivt alarmsignal runderes der indvendigt og udvendigt på adressen.



- b. Ved teknisk signal, herunder ildløs, røg, CO2/gas og vandmelder.
 - c. Ved strømsvigt eller batterifejl
 - d. Ved sabotagesignal
 - e. Ved manglende rutinesignal eller kommunikationsfejl til kontrolcentralen
- 9.2 Såfremt der foreligger en skriftlig aftale som afholder G4S fra at indtræde på den sikrede adresse i et eller flere af de ovennævnte situationer, indestår G4S ikke for anlæggets funktionalitet eller adressen sikring.
- 9.3 Såfremt der ikke er eller kan installeres nøgleboks på den sikrede adresse begrænses G4S services heraf, og levering af services er således afhængig af Kundens tilstedeværelse på adressen.



Vilkår for Brand- og Varslingsanlæg (ABA)

I forbindelse med Kundens brandanlæg kan der være 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. Servicemodel

1.1 **Servicemodel 1**

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

1.2 **Servicemodel 2**

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

1.3 **Servicemodel 3**

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

1.4 **Servicemodel 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
Serviceberedskab	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				
Blindalarmsgaranti	Inklusiv**	-	-	Tilkøb**
Service reaktionstid	8 timer	8 timer	8 timer	8 timer

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

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



2. G4S standard services

- 2.1 **Lovpligtigt årligt eftersyn** – Årligt eftersyn omfatter en visuel gennemgang af installationen samt funktionsafprøvning af anlæg samt transmissions test til brandvæsen. Lovpligtigt eftersyn udføres iht. DBI's retningslinje 005 bilag 1. Eftersynet udføres iht. en treårs eftersynsplan. Opdatering af orienteringsplaner faktureres Kunden særskilt.
- 2.2 **Teknisk Service** – omfatter levering og udskiftning af defekte komponenter, vedligeholdelse og justering af det installerede anlæg. Materialer og arbejds løn inkluderet.
Teknisk service udføres medmindre andet er tilkøbt i tidsrummet 8-16 på hverdage.
Teknisk service iværksættes medmindre andet er tilkøbt førstkomende 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.
- 3.3 Obligatorisk runderende vagt/brandvagt i henhold til DBIs retningslinjer 005 kan rekvireres hos G4S og faktureres særskilt.
- 3.4 Såfremt G4S rekvireres til systemintegrationstest i henhold til DBIs retningslinjer 005 faktureres dette særskilt

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 driftsjournalen 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 DBIs retningslinjer 005.

5. Tekniske vilkår for brand- og varslingsanlæg

- 5.1 G4S overholder til enhver tid gældende lovkrav iht. DBIs 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/ombygning 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 personforårsagede alarmer, forkert betjening og udefra kommende hændelser.
- 5.9 Uanset servicemodell dækker abonnementet ikke evt. ændring af situations- og orienterings- og gruppeplaner.
- 5.10 Reparation eller service som følge af Kundens egne ændringer i konfigurationen af anlægget udføres altid for Kundens regning.



Vilkår for Adgangskontrolanlæg (ADK)

I forbindelse med Kundens adgangskontrolanlæg (eksklusiv evt. leverede låse) kan der være 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. Servicemodel

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 Servicemodel 1**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Teknisk service og vedligeholdende eftersyn.
- 1.2 Servicemodel 2**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Teknisk service.
- 1.3 Servicemodel 3**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Årligt eftersyn
- 1.4 Servicemodel 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
Serviceberedskab	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	Regning	Inklusiv	Regning

Tilkøbsmuligheder				
Serviceberedskab	0-24 alle dage	0-24 alle dage	0-24 alle dage	0-24 alle dage
Blindalarmsgaranti	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. Gennemgang samt evt. reparation af anlægget i form af levering og udskiftning af defekte komponenter samt batteriskift. Materialer og arbejdsløn inkluderet.
Teknisk service udføres medmindre andet er tilkøbt i tidsrummet 8-16 på hverdage.



- 2.2 Teknisk service iværksættes medmindre andet er tilkøbt førstkommande hverdag fra tilkaldet.
- Vedligeholdende eftersyn** – 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 af kritisk karakter 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 af kritisk karakter 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 IT-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 IT-udstyr, kortfabrik og forbrugsvarer.
- 6.2 Softwareopdateringer og servicering af software er ikke omfattet af abonnementet.
- 6.3 Reparation eller service som følge af Kundens egne ændringer i konfigurationen af anlægget udføres altid for Kundens regning.



Vilkår for Låse

I forbindelse med låsesystem kan der være 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. Servicemodel

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 Servicemodel 1**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Teknisk service og vedligeholdende eftersyn efter aftale og behov.
- 1.2 Servicemodel 2**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Teknisk service
- 1.3 Servicemodel 3**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Vedligeholdende eftersyn efter aftale og behov
- 1.4 Servicemodel 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
Serviceberedskab	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
Vedligeholdende eftersyn	Inklusiv	Regning	Inklusiv	Regning

2. G4S standard services

- 2.1 Teknisk service** – Tilkaldelse af servicetekniker 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. Materialer og arbejds løn inkluderet.
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** – Gennemgang af installationen samt eftersyn, herunder eksempelvis:
 - Afprøvning af såvel mekaniske som elektriske funktioner
 - Justering af f.eks. låse/slutblik/dørpumper leveret af G4S
 - 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 skal regelmæssigt afprøve anlægget, samt på computerbaserede anlæg foretage regelmæssig backup af data.



- 3.2 Kunden er til enhver tid dataansvarlig i henhold til lov om persondata.
- 3.3 Kunden indestår for, at fornødne tilslutningsmuligheder er til stede forinden 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 computerudstyr, kortfabrik og forbrugsvarer.
- 4.2 Softwareopdateringer og servicering af software er ikke omfattet af abonnementet.

5. Vilkår specifikt for G4S ejede låse

- 5.1 Der kan kun vælges servicemodel 1 eller 3
- 5.2 For service model 1 gælder, at denne udløber automatisk efter 5 år fra installationsdatoen, og erstattes af servicemodel 3.
- 5.3 Såfremt abonnementet er løbende i mere end 5 år, overgår ejerskabet af anlægget herefter til Kunden. Alarmskilte tilhører til enhver tid G4S.



Vilkår for Videoanlæg (ITV)

I forbindelse med Kundens videoanlæg, kan der være tilknyttet en eller flere services. Da der er forskel på de forskellige typer af videoanlæg, 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 herfor.

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 Servicemodel 1**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Teknisk service førstkommande hverdag og årligt eftersyn.
- 1.2 Servicemodel 2**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Teknisk service indenfor 5 hverdage og årligt eftersyn.
- 1.3 Servicemodel 3**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Teknisk service udføres førstkommande hverdag i regning. Årligt eftersyn udføres i regning
- 1.4 Servicemodel 4**
Nævnte ydelser og betaling for disse er indeholdt i abonnementet: Årligt eftersyn. Teknisk service udføres indenfor 5 hverdage i regning.

Service modeller	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
Serviceberedskab	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)*

* Gælder alene såfremt fjernovervågning er tilkøbt.

2. G4S standard services

- 2.1 Teknisk service** – Rekvirering af service 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.
- 2.2 Vedligeholdende eftersyn** – 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 forudsat at anlægget er kompatibelt med overvågningsfunktion. 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, rekvirerer 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 videorundering
 - 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 skal regelmæssigt afprøve anlægget, samt på COMPUTER baserede anlæg foretage regelmæssig backup af data.
- 4.2 Kunden er dataansvarlig i henhold til bestemmelserne i lov om persondata.
- 4.3 Kunden indestår for, at fornødne tilslutningsmuligheder er til stede forinden installationen påbegyndes, herunder nødvendig tilgang til specifikke porte på sin router. Kunden sørger selv for tilgang hertil via sin internetudbyder.
- 4.4 Ved ikke-termiske kameraer påhviler det Kunden at sikre tilstrækkelig belysning, således at videoovervågningen kan fungere optimalt.
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 Kontrolcentralen ikke kan koble sig op på videosystemet og udføre den aftalte serviceydelse, vil dette blive informeret Kunden til videre opfølgning.
- 5.4 Ønskede ændringer i fjernovervågningen af videosystemet skal meddeles Kontrolcentralen skriftligt på saas.g4sconnect@dk.g4s.com. Kontrolcentralen skal være i besiddelse af de nødvendige adgangskoder til Kundens videosystem.
- 5.5 Alt billedmateriale tilhører Kunden, idet G4S har adgang til Kundens billedmateriale og kameraer i alarm og overfaldssituationer 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 installering udsteder G4S en installationserklæring for videoanlægget.
- 6.3 Evt. abonnement dækker ikke eventuelt leveret computerudstyr og forbrugsvarer samt brugerprogrammering.
- 6.4 Reparation eller service som følge af Kundens egne ændringer i konfigurationen af anlægget udføres altid for Kundens regning.
- 6.5 Service udføres ved teknikerbesøg på stedet, eller ved fjernopkobling.
- 6.6 Ved ny installation, udvidelse eller ændring af videoanlægget, kan G4S udtage stillbilleder af aktuelle kamera billedudsnit til brug for dokumentation og serviceformål. Der vil ikke forekomme personer på stillbilledet.
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 servicemodell 4.
- 7.3 Såfremt abonnementet er løbende i mere end 5 år, overgår ejerskabet af anlægget herefter til Kunden. Alarmskilte tilhører dog til enhver tid G4S.

Særligt om brug af app:

- 7.4 Nighthawk HD G2 TVO-løsningen er baseret på et tredjepartsprodukt, og brugen af den tilhørende mobilapp, "DMSS" (tilgængelig for Android og Apple), kræver registrering hos tredjeparterne Dahua Europe B.V. og Dahua Technology (HK) Limited. Appen giver brugeren mulighed for at se live video og optagede sekvenser fra Nighthawk-kameraerne samt at oprette og slette brugere.
- 7.5 Såfremt Kunden vælger at downloade og bruge DMSS-appen, accepterer Kunden disse tredjeparters betingelser og indgår således i et selvstændigt retsforhold med de nævnte tredjeparter. Benævnte retsforhold er G4S uvedkommende.
- 7.6 Såfremt Kunden registrerer sig som bruger i DMSS, overtager Kunden samtidig kontrollen over adgangsrettighederne, herunder G4S' adgangsrettigheder. Dette kan potentielt afskære G4S fra at levere de aftalte ydelser. G4S kan derfor ikke holdes ansvarlig for handlinger eller undladelser i forbindelse med Kundens brug af appen.
- 7.7 Kunden er selv ansvarlig for sikkerheden af sin DMSS-konto, herunder valg af stærkt password og de handlinger, der foretages derfra.
- 7.8 G4S kan ikke garantere for DMSS-appens fortsatte tilgængelighed eller funktionalitet, da tredjepartsapps kan ændre funktionalitet, blive trukket tilbage eller opleve driftsforstyrrelser uden varsel, og dette er uden for G4S' kontrol.
- 7.9 Support og fejlfinding relateret til app'en og dens funktionalitet skal rettes direkte til udbyderen af app'en. G4S' support dækker udelukkende selve Nighthawk-hardwaren og G4S' egne ydelser.

8. Vilkår specifikt for G4S Connect SaaS

- 8.1 Der er alene indeholdt 2 brugere i abonnementet



Vilkår for Teknikalarm

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 hvilken service der er indeholdt i abonnement, og hvilke betingelser der er gældende.

1. Servicemodel

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

Services	
Kontrolcentral	Inklusiv
Øvrige services	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 øvrige 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 ikke er funktionsdygtigt.
- 4.2 Kunden indestår for, at fornødne tilslutningsmuligheder er til stede forinden 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 via overvågningen af teknikalarmen. Sådanne signaler medfører at Kunden vil blive søgt kontaktet. Hvis der ikke umiddelbart opnås kontakt eller G4S rekvireres, iværksættes kørsel til sikringsstedet og Kunden faktureres særskilt.
- 5.2 **Fejsignal** er signaler, der modtages via overvågningen af teknikalarmen 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 eller G4S rekvireres, iværksættes



kørsel til sikringsstedet og Kunden faktureres særskilt.

6. Ansvarsbegrænsning for teknikalarm

- 6.1 G4S's ansvar er konkret for teknikalarmer begrænset således, at erstatning til Kunden i intet tilfælde kan overstige DKK 10.000,- pr. skade og maksimalt 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 **Fejlsignal** 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. Servicemodel

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

1.1 **Servicemodel 1**

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

1.2 **Servicemodel 2**

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

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 brugeren. 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. Ved fejlalarm forbeholder G4S sig retten til at viderefakturere eventuelle omkostninger fra politi og redningsmandskab til Kunden.
- 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 skal 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, forsikringsselskab etc. kan udleveres ved henvendelse til Kontrolcentralen. Denne ydelse faktureres særskilt.
- 4.4 Oplysninger om enhedens nøjagtige position oplyses kun ved alarm til politiet og forsikringsselskab. 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 priser 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 faktureres dette særskilt.
- 4.7 Såfremt anlægget er lejet eller finansieret med bindingsperiode, og der er tegnet abonnementsaftale, er aftalen uopsigelig for kunden i de første 12 måneder, med løbende abonnementsperioder af 1 års varighed. 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.



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. Servicemodel

Valg af servicemodell har betydning for hvilke services der er indeholdt i abonnement, og hvilke services der udføres for Kundens regning.

1.1 **Servicemodell 1**

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

1.2 **Servicemodell 2**

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

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

* For Trusted gælder, at alene servicemodell 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 hændelsen
Hændelser er eksempelvis:
- Enhed meldt stjålet af Kunden
 - Alarm detekteret af enheden
 - Geofence 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 **Teknisk Service** – omfatter batteriskift samt reparation af enhed, evt. ved returnering / ombytning af enhed til G4S. Materialer og arbejds løn inkluderet.

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 skal 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 Udlevering af dokumentation på alarmhændelser til brug for politi, forsikringsselskab etc. kan udleveres ved henvendelse til Kontrolcentralen. Denne ydelse faktureres særskilt.
- 4.4 Oplysninger om enhedens nøjagtige position oplyses kun ved alarm til politiet og forsikringsselskab. 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 priser.
- 4.6 Såfremt Kontrolcentralen efter aftalt forholdsinstruks eller mundtlig aftale informerer eller rekvirerer tredjepart i forbindelse med alarmbehandling, faktureres dette særskilt.
- 4.7 Såfremt anlægget er lejet eller finansieret med bindingsperiode, og der er tegnet abonnementsaftale, er aftalen uopsigelig for kunden i de første 12 måneder, med løbende abonnementsperioder af 1 års varighed. Såfremt aftalen opsiges inden for 36 måneder faktureres et ophørsgebyr på kr. 1.500,00 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.



Vilkår for Call Center

Call Center ydelser er de signalovervågningsservices, 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
- 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 anlægget at sikre dets fulde funktionalitet. Brugeren skal regelmæssigt afprøve anlægget. 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 abonnementsnummer og aftalt kodeord oplyses. For tekniske alarmer bruges kodeord efter nærmere aftale herom.
- 2.2 Alle alarmer tidsregistreres 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 frakoblingskontrol af alarmanlægget omfatter dette:
 - Reaktion efter aftale til kontaktpersoner
 - Løbende ændringer af tidsperioder
 - Reaktion efter aftale såsom automatisk eller manuel til- og frakoblingsstyring fra Kontrolcentralens udstyr
- 3.2 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.



4. Fjernovervågning af videosystem

Er der tegnet abonnement på videoovervågningsydelse gælder følgende:

- 4.1 Det påhviler brugeren af videosystemet at sikre dets fulde funktionalitet. Brugeren skal regelmæssigt afprøve videosystemet. Kontrolcentralen orienteres før og efter afprøvning af videosystemet.
- 4.2 Ved telefonisk henvendelse til Kontrolcentralen skal Kundens abonnementsnummer og aftalt kodeord oplyses.
- 4.3 I samarbejde med Kunden sørger G4S for udfærdigelse af forholdsordre, hvori reaktionsmønster aftales; herunder eventuelt tilkald af kontaktpersoner, politi, vagtfirma eller installatør.
- 4.4 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.
- 4.5 Billedoptagelser i forbindelse med alarmaktivering vil på Kontrolcentralen efter vurdering blive gemt, når der ses uvedkommende personer eller andre uregelmæssigheder på billederne. Disse billeder opbevares i 30 dage på Kontrolcentralen.
- 4.6 Såfremt Kontrolcentralen ikke kan koble sig op på videosystemet og udføre den aftalte service ydelse vil dette blive informeret Kunden til videre opfølgning.
- 4.7 Ønskede ændringer i fjernovervågningen af videosystemet skal meddeles Kontrolcentralen skriftligt. Kontrolcentralen skal være i besiddelse af de nødvendige adgangskoder til Kundens videosystem.
- 4.8 Det obligatoriske standardabonnement omfatter følgende:
 - Verifikation af aktiverede alarmer via videorundering
 - Registrering af aftalte videohændelser
 - Reaktion ifølge instruks til f.eks. vagt eller politi.
- 4.9 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 kamerasynsfelter og brugeroprettelser i systemet
 - Kvartalsvis kontrol af transmissionsforbindelsen mellem Kontrolcentralen og videosystemet.
 - Fejlmeldinger vil blive informeret Kunden for videre opfølgning.
- 4.10 Er der tegnet abonnement på kontrol af videosystemet omfatter dette:
 - Kontrol af transmissionsforbindelse mellem Kundens videoanlæg og Kontrolcentralen
 - Visuel kontrol af kameraudsyn og -funktion samt kontrol af harddiskoptagelser.
 - Kontrol foretages på månedsbasis med mindre andet er aftalt
 - Uregelmæssigheder eller fejlmeldinger vil blive informeret Kunden for videre opfølgning.
- 4.11 Er der tegnet abonnement på videorundering 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.

5. Telefonvagtjeneste og support

Er der abonnement på Telefonvagtjeneste eller Telefonsupport gælder følgende:

- 5.1 Ved telefonisk henvendelse til Kontrolcentralens Telefonvagtjeneste skal Kundens abonnementsnummer eller anden aftalt identifikation oplyses.
- 5.2 I samarbejde med Kunden sørger G4S for udfærdigelse af forholdsordre, hvori reaktionsmønster aftales; herunder eventuel information eller tilkald af kontaktpersoner, politi, vagtfirma eller installatør.
- 5.3 Optagede samtaler gemmes i 6 måneder.



6. Overvågning af elevator

Er der tegnet abonnement på overvågning af elevator gælder følgende:

- 6.1 G4S' døgnbemandede Kontrolcentral overvåger og besvarer opkald fra de på kontrakten anførte sendeenheder.
- 6.2 Der foretages daglig kontrol af forbindelsen til sendeenheden (baggrundskald).
- 6.3 Ved telefonisk henvendelse til Kontrolcentralen skal Kundens abonnementsnummer oplyses.
- 6.4 I samarbejde med Kunden sørger G4S for udfærdigelse af forholdsordre, hvori reaktionsmønster aftales; herunder eventuelt tilkald af kontaktpersoner, vagtfirma, redningsassistance eller installatør.
- 6.5 Alle alarmer tidsregistreres og gemmes i 6 måneder. Bandede samtaler gemmes i 6 måneder.
- 6.6 Det påhviler brugeren af sendeudstyret at sikre udstyrets fulde funktionalitet. Brugeren skal regelmæssigt afprøve sendeudstyret.

7. ADK overvågning/administration

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

- 7.1 Ved telefonisk henvendelse til Kontrolcentralen skal Kundens abonnementsnummer og aftalt kodeord oplyses.
- 7.2 I samarbejde med Kunden sørger G4S for udfærdigelse af forholdsordre, hvori kontaktform til Kontrolcentralen og reaktionsmønster aftales.
- 7.3 Det påhviler brugeren af anlægget at sikre udstyrets samt kortenes fulde og korrekte funktionalitet. Brugeren skal regelmæssigt afprøve ADK anlægget.
- 7.4 Såfremt der er aftalt til- og frakoblingsstyring af sendeudstyret hos Kunden sker dette efter aftale med Kunden og på dennes ansvar. Der gøres opmærksom på, at visse forsikringsselskaber kan stille særlige krav herom.

8. SOS-knap funktion

Er der tegnet abonnement på SOS-knap funktion gælder følgende:

- 8.1 I samarbejde med Kunden udfærdiges forholdsordre samt tilkaldeliste, der til enhver tid af Kunden skal være opdateret.
- 8.2 G4S' døgnbemandet Kontrolcentral besvarer opkaldet såfremt SOS-knappen aktiveres
- 8.3 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 særskilt faktureret vægter til sikringsadressen.

9. Øvrige forhold

- 9.1 Udlevering af billeder eller anden skriftlig dokumentation på alarmhændelser til brug for politi, forsikringsselskab etc. kan udleveres ved henvendelse til Kontrolcentralen. Denne ydelse faktureres særskilt.
- 9.2 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 inden for landets grænser politi eller sender redningsmandskab, hvilket faktureres særskilt.
- 9.3 Forbrug, der ikke er omfattet af det i kontrakten aftalte abonnement, faktureres særskilt.
- 9.4 Ved gentagen fejlbrug af det registrerede sendeudstyr, der medfører alarmbelastning eller telefonisk kontakt til Kontrolcentralen, er Kontrolcentralen berettiget til særskilt at fakturere tidsforbruget.
- 9.5 Såfremt Kontrolcentralen efter aftalt forholdsordre eller mundtlig aftale informerer eller rekvirerer tredjepart i forbindelse med alarmbehandlingen, faktureres dette særskilt.



Vilkår for Tågesikring

I forbindelse med Kundens tågeanlæg, er der tilknyttet en eller flere services. Da der er forskel på de forskellige tågeanlæg, 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. Servicemodel

Valg af servicemodel har betydning for hvilke services, der er indeholdt i evt. abonnement og hvilke services der faktureres særskilt.

1.1 **Servicemodel 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 **Servicemodel 2**

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

1.3 **Servicemodel 3**

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

1.4 **Servicemodel 4**

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

Service modeller	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
Serviceberedskab	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
Kontrolcentral	Inklusiv	Inklusiv	Inklusiv	Inklusiv*
Udluftning & forbrug	Inklusiv	Regning	Regning	Regning

*Eksklusiv Qumulus Zolo



2. G4S standard services

- 2.1 **Kontrolcentral** – På G4S's godkendte Kontrolcentral modtages signaler fra tågesikringsanlægget. Disse bliver behandlet som beskrevet under Kontrolcentral signalbehandling og reaktion. Se pkt. 7.
- 2.2 **Teknisk service** – Tilkaldelse af servicetekniker 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. Arbejds løn inkluderet. 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** – Gennemgang af installationen samt en funktionsafprøvning samt justering i henhold til eftersynsinstruks.
Herunder eksempelvis:
- Funktionstest af anlæg, herunder afprøvning af strømforsyning/nødstrømsforsyninger.
- 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, skal Kunden årligt foretage afprøvning af tågegeneratoren.
- 4.5 Hvor udløsning af tågegeneratoren eller modtagelse af fejlsignal skyldes fejlbetjening, herunder Kundens utilsigtede aktivering, fejlspænding, insekter, lyn, torden eller et falsk alarmsignal, er G4S berettiget til at afkræve Kunden betaling for servicekørsel og udluftning.
- 4.6 Afmelding af fejlalarmer, opdatering af alarm instruks, kontakliste, mm. sker ved kontakt til Kontrolcentralen. Det påhviler Kunden at meddele ændringer i instruktionens kontakliste.



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 servicemodel 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.

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 transmissionsanliggender er G4S uvedkommende.
- 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 efter behov, dog ikke oftere end 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 skal 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 skal være slukkede, når tågesikringsanlægget er tilkoblet. Den elektrostatiske ladning i disse maskiner vil tiltrække tågen, hvilket kan resultere i oversmurede 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-sprayanlægget er der tilknyttet en eller flere services.

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

1. Servicemodel

1.1 **Servicemodel 1**

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

1.2 **Servicemodel 2**

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

1.3 **Servicemodel 3**

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

1.4 **Servicemodel 4**

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

Service modeller	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
Serviceberedskab	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	Inklusiv
Kontrolcentral	Inklusiv	Inklusiv	Inklusiv	-

2. G4S standard services

2.1 **Kontrolcentral** – På G4S's godkendte Kontrolcentral modtages signaler fra DNA-sprayanlægget. 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. Materialer og arbejds løn inkluderet. 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** - Gennemgang af installationen, udskiftning af DNA-spraydåse, bortskaffelse af udtaget spraydåse samt eftersyn

Herunder eksempelvis:

- Funktionstest af anlæg, herunder afprøvning af strømforsyning/nødstrømsforsyninger
- 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 kontrol centralen. Det påhviler Kunden at meddele ændringer i instruktionens kontaktliste.
- 3.3 Såfremt DNA-sprayanlægget skal tilsluttes et tyverianlæg, hvor der ikke er tegnet serviceaftale 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-sprayanlægget.
- 4.2 Abonnementet dækker kun DNA-sprayvæske ifbm. årligt vedligeholdende eftersyn.
- 4.3 Anlægsejeren bør forud for installationen sikre sig, at der ikke findes restriktioner vedrørende de bygningsmæssige forhold, der vil kunne forhindre en installation af DNA-sprayanlægget.