

Mobilt brandlarm

Mobilt Brandlarm är ett uppkopplat rök- och kolmonoxidlarm som kan skicka sms och koppla in larmcentralen, så att du kan agera snabbt om larmet utlöses – även när du inte är hemma.

Det viktigaste att veta

- **4G-uppkopplat larm** för rök och kolmonoxid.
- **SMS och telefonsamtal** vid larm.
- **Kontaktlista rings upp** om du inte svarar.
- Vid bekräftad brand **kontaktas SOS Alarm**.
- Larmenheten ägs av Riktiga och ska returneras när avtalet avslutas.
- Ej returnerad enhet debiteras med 995 kr per enhet.
- Bindningstid och uppsägningstid framgår av ditt avtal.

Ditt ansvar

För att tjänsten ska fungera som den ska behöver du:

- Installera enheten enligt instruktion.
- Säkerställ att det finns 4G-täckning (Telia) där enheten placeras.
- Håll din kontaktlista uppdaterad.
- Returnera enheten när avtalet upphör.

Bra att känna till

Tjänstens funktion kan påverkas av exempelvis elavbrott, nätstörningar eller bristande täckning. Vårt ansvar är reglerat i avtalet och ersättning vid vårdslöshet är begränsad enligt villkoren.



Huvudavtal avseende tjänsten Mobilt brandlarm

Gäller fr o m 2026-09-07 tills vidare



1. Inledning

- a. Detta huvudavtal ("Huvudavtalet") avser tjänsten Mobilt Brandlarm ("Tjänsten"). Tjänsten marknadsförs och tillhandahålls under varumärket Riktiga av Tryggsam i Sverige AB, org.nr 556920-4091. Avtalet ingås mellan Tryggsam i Sverige AB och Kunden. Tryggsam i Sverige AB är Kundens avtalspart och ansvarar gentemot Kunden för Tjänsten enligt Avtalet. I Avtalet används benämningen "Riktiga" för Tryggsam i Sverige AB, om inte annat uttryckligen anges.
- b. Huvudavtalet tillsammans med Riktigas allmänna villkor avseende tjänster och produkter tillhandahållna av Tryggsam ("Villkoren") och de bilagor som Parterna enats om benämns gemensamt "Avtalet". Om Huvudavtalet, Villkoren och bilagorna innehåller motstridiga bestämmelser ska följande prioritetsordning gälla: 1. Huvudavtalet, 2. bilagor i stigande nummerordning med undantag för Villkoren, och 3. Villkoren.



2. Tjänsten och Riktigas enheter

- a. Riktiga ska tillhandahålla Kunden det antal larmenheter ("Enhet") som Kunden valt vid beställningen av Tjänsten. Enheterna ägs av Tryggsam i Sverige AB och tillhandahålls Kunden under varumärket Riktiga.

Tjänsten är ett självständigt detekteringssystem för rök och kolmonoxid. När en Enhet upptäcker onormala nivåer av rök eller kolmonoxid i den bostad där Enheten är placerad avges ett lokalt ljudlarm och larm skickas via SMS till Kundens mobiltelefon samt till en larmcentral.

Med "Uppdragsadressen" avses den adress för vilken Tjänsten är registrerad och som Riktiga har bekräftat omfattas av tjänsten för väktarutryckning.

När larmcentralen tar emot ett larm ska larmcentralen försöka kontakta Kunden och därefter personerna i Kontaktlistan i angiven ordning.

Om Kunden eller en kontaktperson på ett tillförlitligt sätt kan bekräfta att det är fråga om ett falsklarm får larmhanteringen avslutas, om inte tillgängliga uppgifter eller omständigheterna i övrigt ger anledning att anta att fara ändå föreligger.

Väktarutryckning kan beställas när Kunden eller en person i Kontaktlistan har bekräftat att den registrerade Uppdragsadressen är aktuell och ett falsklarm inte kan konstateras. Om Uppdragsadressen inte kan bekräftas beställs inte väktarutryckning.

Vid larm om kolmonoxid ska larmcentralen försöka nå Kunden eller personerna i Kontaktlistan så snart som möjligt och, när omständigheterna ger anledning till det, uppmana till utrymning.

Om ett larm har verifierats eller om omständigheterna ger anledning att anta att en akut fara föreligger får larmcentralen eller väktaren, efter en bedömning i det enskilda fallet och enligt tillämpliga rutiner, kontakta 112. Vid kolmonoxidlarm ska därvid särskilt beaktas om det finns anledning att misstänka att någon person fortfarande befinner sig i bostaden.

Väktarutryckning ersätter inte kontakt med 112.

- b. För att Enheten och Tjänsten ska kunna fungera korrekt måste Kunden följa den manual som tillhandahålls av Riktiga, bland annat vid montering och underhåll av Enheten. Kunden ansvarar för att följa manualen och Riktiga ansvarar inte för att Enheten eller Tjänsten inte fungerar eller fungerar felaktigt om detta beror på att Kunden inte har följt manualen.
- c. Enheten måste ha täckning för Telias 4G-nät. Om Kunden efter beställning av Enheten genom fristående tekniker, och genom att tillhandahålla Riktiga sådant utlåtande, fastställer att den bostad där Kunden avsett att montera Enheten saknar sådan täckning har Kunden rätt att häva Avtalet.
- d. Vid Avtalets upphörande ska Kunden skicka tillbaka varje Enhet som Kunden erhållit från Riktiga i enlighet med Villkoren. Vid försenad eller utebliven återleverans ska Kunden erlägga 995 kronor per Enhet som inte har skickats tillbaka.

- e. Väckarutryckning utförs av ett auktoriserat bevakningsföretag som Riktiga anlitar för detta ändamål.

Uppdraget omfattar en utvändig visuell kontroll av Uppdragsadressen och dess omedelbara omgivning. Väckaren får, när det bedöms lämpligt och kan ske på ett säkert sätt, knacka eller ringa på för att undersöka om någon befinner sig på platsen.

Väckarutryckningen omfattar inte invändig kontroll av bostad eller annan byggnad, teknisk undersökning av Enheten eller fastigheten, brandsläckning eller annan räddningsinsats.

Tjänsten innebär inte någon garanti för att orsaken till ett larm kan fastställas eller att en brand, förekomst av kolmonoxid eller annan fara kan upptäckas eller förhindras.

- f. Kunden medger, i den utsträckning Kunden har rätt att lämna ett sådant medgivande, att väckaren får beträda tomt, gård eller motsvarande område vid Uppdragsadressen i den omfattning som behövs för att utföra den utvändiga kontrollen.

Väckaren är inte skyldig att passera en låst grind eller annat hinder eller att beträda ett område om detta inte kan ske lagligen eller på ett säkert sätt. Väckaren går inte in i bostaden eller någon annan byggnad. Om kontrollen inte kan genomföras från tomten eller motsvarande område får den utföras från närmaste lämpliga plats utanför fastigheten.

Kunden ansvarar för att Uppdragsadressen och de uppgifter som Kunden lämnar om exempelvis grindar, vägbommar och andra förhållanden av betydelse för tillträdet är riktiga och uppdaterade. Kunden ansvarar även för att Kunden har rätt att lämna de tillträdesuppgifter och medgivanden som lämnas till Riktiga.

- g. Riktiga garanterar inte någon viss inställetid för väckarutryckningen.

Inställetiden kan bland annat påverkas av avståndet till tillgänglig väckare, andra pågående eller prioriterade uppdrag, trafik, väder, vägförhållanden och möjligheten att nå Uppdragsadressen. Riktiga ska se till att det anlitate bevakningsföretaget efter mottagen beställning försöker nå Uppdragsadressen så snart omständigheterna skäligen medger.

En beställd väckarutryckning innebär inte någon garanti för att väckaren kan nå Uppdragsadressen eller få tillträde till området eller för att väckaren vid den utvändiga kontrollen kan upptäcka orsaken till larmet eller en föreliggande fara.

Om Riktiga får kännedom om att en beställd väckarutryckning inte kan genomföras ska Riktiga, när det skäligen kan ske, försöka underrätta Kunden eller en person i Kontaktlistan.

- h. Om väckaren vid kontrollen uppmärksammar rök, brand eller andra tydliga tecken på en akut nödsituation ska 112 kontaktas av väckaren eller larmcentralen enligt de rutiner som gäller för Tjänsten.

Efter genomförd väcktarkontroll ska Riktiga se till att väckaren rapporterar relevanta iakttagelser och utfallet av kontrollen till larmcentralen. Uppgifterna ska dokumenteras enligt de rutiner som gäller för Tjänsten.

Riktiga ansvarar inte för när räddningstjänst, polis eller annan myndighet anländer till Uppdragsadressen eller för vilka åtgärder en myndighet beslutar att vidta, under förutsättning att Riktiga har fullgjort sina skyldigheter enligt Avtalet.

- i. Väckarutryckning tillhandahålls endast till en Uppdragsadress i Sverige som Riktiga har bekräftat omfattas av Tjänstens täckningsområde.

Om Kunden ändrar Uppdragsadress omfattar väckarutryckningen den nya adressen först efter att Riktiga har bekräftat att tjänsten kan tillhandahållas där.

Om väckarutryckning varaktigt inte längre kan tillhandahållas till Uppdragsadressen ska Riktiga informera Kunden om detta. Om Riktiga inte kan erbjuda Kunden en likvärdig lösning har Kunden rätt att säga upp Avtalet utan extra kostnad. Avgift som Kunden har betalat i förskott för tiden efter Avtalets upphörande ska återbetalas.

- j. Väckarutryckning enligt denna punkt 2 ingår i priset för Tjänsten och medför inte någon separat utryckningsavgift för Kunden.

Riktiga får anlita larmcentral, auktoriserat bevakningsföretag och andra externa tjänsteleverantörer för att utföra delar av Tjänsten. Riktiga är även i sådant fall Kundens avtalspart och ansvarar gentemot Kunden för att de delar av Tjänsten som utförs genom anlitate tjänsteleverantörer fullgörs i enlighet med Avtalet.

Anlitandet av en extern tjänsteleverantör inskränker inte Kundens rättigheter gentemot Riktiga enligt Avtalet eller tvingande lag.



3. Leverans av Tjänsten och Enhet(er)

- a. Om Avtalet har ingåtts på distans levereras Tjänsten och därtill hörande Enhet(er) normalt inom tre till fem arbetsdagar räknat från tidpunkten då Kunden ingick Avtalet med Tryggsam i Sverige AB.

Om en försändelse som skickats till Kunden per post inte hämtas ut och därför returneras till Riktiga, har Riktiga rätt att debitera Kunden en administrationsavgift enligt Riktigas vid var tid gällande prislista.



4. Pris, betalning och avtalstid

- a. Priset för Tjänsten samt eventuell bindningstid överenskomms vid Kundens beställning av Tjänsten och Enheterna. I övrigt gäller betalningsvillkoren enligt Villkoren.



5. Behandling av personuppgifter

- a. Inom ramen för Avtalet kan Riktiga komma att behandla personuppgifter i egenskap av personuppgiftsansvarig. Vid sådan behandling gäller vad som anges i Riktigas vid var tid gällande integritetspolicy.

- b. För att tillhandahålla larmhantering och väktarutryckning kan Riktiga, i den utsträckning det är nödvändigt för Tjänstens utförande och förenligt med tillämplig dataskyddslagstiftning, lämna personuppgifter och andra uppgifter till den larmcentral, det bevakningsföretag och andra tjänsteleverantörer som medverkar i Tjänsten.

Sådana uppgifter kan bland annat avse Kunden, Uppdragsadressen, personer i Kontaktlistan, en inträffad larmhändelse och relevanta tillträdesförhållanden.

Personuppgifter behandlas i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning. Närmare information om Tryggsams behandling av personuppgifter och de kategorier av mottagare som kan ta del av uppgifterna finns i Riktigas integritetspolicy.



6. Kontaktlista

- a. Kunden ska i samband med att Avtalet ingås ange telefonnummer till de kontaktpersoner som Kunden vill ska kunna kontaktas vid larm ("Kontaktlistan"). De telefonnummer som anges i Kontaktlistan får inte tillhöra polis, räddningstjänst, väktarbolag eller annat företag eller myndighet.

Ändringar eller tillägg som Kunden önskar göra i Kontaktlistan ska meddelas Riktiga via telefon, e-post eller brev.

Kunden ansvarar för att informera personerna i Kontaktlistan om vad Tjänsten innebär.



7. Riktigas ansvar

- a. Riktiga ansvarar för att Tjänsten utförs i enlighet med Avtalet och tillämplig lag.

Om Riktiga anlitar larmcentral, bevakningsföretag eller annan tjänsteleverantör för att utföra en del av Tjänsten ansvarar Tryggsam i Sverige AB gentemot Kunden för den anlitade leverantörens fullgörande av den delen av Tjänsten.

Riktiga ansvarar inte för fel, dröjsmål eller skada i den utsträckning felet, dröjsmålet eller skadan beror på

i) felaktiga eller ofullständiga uppgifter som Kunden har lämnat,

ii) att Kunden inte har följt Riktigas installations-, användnings- eller underhållsanvisningar,

iii) att väktaren på grund av bristande tillträde eller förhållanden på Uppdragsadressen inte kan genomföra den avtalade kontrollen, eller

iv) någon annan omständighet utanför Riktigas skäligen kontroll vars följd Riktiga inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Att en av Riktiga anlitad larmcentral, ett bevakningsföretag eller en annan tjänsteleverantör inte fullgör sitt uppdrag utgör inte i sig en sådan omständighet utanför Riktigas skäligen kontroll som avses i punkt iv).

Brand, rökutveckling eller förekomst av kolmonoxid på Uppdragsadressen utgör inte i sig en omständighet som befriar Riktiga från skyldigheten att fullgöra den larmhantering som följer av Avtalet.

Riktiga ansvarar inte för att en väktarutryckning leder till att orsaken till ett larm kan fastställas eller att person- eller sakskada kan förhindras, under förutsättning att Riktiga har fullgjort sina skyldigheter enligt Avtalet.

Riktiga ansvarar inte för när räddningstjänst, polis eller annan myndighet anländer eller för en myndighets handläggning, beslut eller åtgärder.

Bestämmelserna i denna punkt begränsar inte Kundens rättigheter enligt tvingande lag. Riktigas ansvar är inte begränsat om Riktiga eller någon som Riktiga svarar för har handlat uppsåtligt eller grovt vårdslöst.



8. Tillämplig lag och tvister

- a. Svensk lag, med undantag för dess lagvalsregler, ska tillämpas på Avtalet. Tvist med anledning av Avtalet ska avgöras av allmän domstol.



Tryggsam i Sverige AB som fullständigt bolagsnamn.

Organisationsnummer 556920-4091.

Fysisk adress. Hästholmsvägen 28, 131 30 Nacka

Telefonnummer. 0771-40 20 40

E-postadress. kundservice@riktiga.se

Kontaktväg för reklamationer. kundservice@riktiga.se

Hänvisning till integritetspolicyn.

<https://riktiga.se/integritetspolicy>