

KUNDINFORMATION OCH FULLSTÄNDIGA VILLKOR

Köp, brandskyddspaket, installation och löpande tjänster

Version 1.0 | Gäller från 28 augusti 2026 | Konsument

Detta dokument kompletterar INDIVIDAs service- och köpeavtal. Den version som lämnas före underskrift och anges i avtalet gäller för kundförhållandet. Nyare versioner ändrar inte redan ingångna avtal retroaktivt.

Det viktigaste i korthet

OMRÅDE	LÅST PRINCIP
Avtalspart	INDIVIDA SAFETY & SECURITY AB, org.nr 559402-6709.
Bindningstid	Gäller endast brandskyddspaket som uttryckligen valts som abonnemang. Normalt 24 månader om inget annat anges i avtalet.
Övriga tjänster	Brandlarm, inbrottslarm, vattenläckagelarm, nyckelbrickor och andra separata tjänster gäller utan bindningstid.
Uppsägning	Uppsägningen gäller till utgången av kalendermånaden efter uppsägningsmånaden. Under bindningstid upphör avtalet tidigast när perioden löpt ut.
Ångerrätt	Normalt 14 dagar vid distansavtal och avtal utanför affärslokal. Standardblankett lämnas före avtalet när den är tillämplig.
Larmfunktion	Avisering och uppföljning är inte larmcentral eller akututtryckning. Vid akut fara: utrym, varna andra och ring 112.
Reklamation	Lagstadgade rättigheter gäller oberoende av den frivilliga trygghetsgarantin.

1. Avtalspart och dokument

Avtalspart är INDIVIDA SAFETY & SECURITY AB, org.nr 559402-6709, Granitstigen 5, 135 38 Tyresö ("INDIVIDA"). Kontakt: info@individagroup.se och 072-377 73 40.

Avtalet består av det undertecknade service- och köpeavtalet, den kundinformation och villkorsversion som lämnats före avtalet samt eventuella uttryckliga bilagor eller orderbekräftelser. Individuellt ifyllda uppgifter gäller före standardvillkoren. Tvingande konsumenträtt gäller alltid.

2. Erbjudande, pris och bindande avtal

En förfrågan via webbplats, telefon eller e-post är inte bindande. Bindande omfattning, antal, installation, pris inklusive moms, betalningssätt, eventuell avtalsperiod och debiteringsstart ska framgå av avtalet eller en skriftlig orderbekräftelse.

Kredit eller delbetalning kräver ett separat avtal med angiven kreditgivare. Kreditvillkoren regleras inte av dessa kundvillkor.

3. Brandskyddspaket och bindningstid

Bindningstid gäller endast ett brandskyddspaket som uttryckligen har valts som abonnemang. Den första avtalsperioden är 24 månader om inte en annan period har fyllts i på avtalet. Uppsägning får lämnas under perioden, men avtalet upphör tidigast när den avtalade perioden löpt ut.

Efter den inledande avtalsperioden gäller brandskyddspaketet tills vidare. Uppsägningen gäller till utgången av den kalendermånad som följer närmast efter uppsägningsmånaden. Om uppsägningen lämnas före bindningstidens slut upphör avtalet vid den senare av bindningstidens slut och den slutdag som följer av uppsägningsregeln.

4. Övriga löpande tjänster

Brandlarmstjänst, inbrottslarmstjänst, vattenläckagelarm, nyckelbrickstjänst och annan separat löpande tjänst gäller tills vidare utan bindningstid. Uppsägningen gäller till utgången av den kalendermånad som följer närmast efter uppsägningsmånaden.

Betalningsintervall och uppsägningstid är skilda saker. Debiteringen avslutas vid slutdagen. Avgift som betalats i förskott för tid efter slutdagen krediteras eller återbetalas.

Exempel

En uppsägning som kommer INDIVIDA till handa den 10 augusti innebär att en obunden tjänst upphör den 30 september.

5. Leverans, installation och kundgenomgång

Leveranssätt, installation, kostnad och planerad tid bekräftas före utförandet. Kunden ansvarar för att INDIVIDA får tillträde till avtalad plats och att lämnade uppgifter om miljö, el, nätverk, mobil täckning och andra förutsättningar är riktiga.

Efter installation kontrolleras avtalad grundfunktion tillsammans med kunden när det är praktiskt möjligt. Kunden får information om användning, test, kontaktvägar och sådant löpande underhåll som kunden själv ansvarar för.

1. Behov, omfattning, pris och rätt villkorsversion bekräftas före underskrift.
2. Efter underskrift lämnas en kopia av avtalet och avtalad kundinformation på papper eller annat varaktigt medium.
3. Leverans och installation bokas och kundens praktiska förutsättningar bekräftas.
4. Utrustningen monteras, ansluts och funktionstestas enligt avtalet.
5. Kunden får genomgång, kontaktvägar och instruktioner för test och skötsel.

6. Ägande, risk och återlämning

Kunden äger produkter som anges som köp. INDIVIDA äger utrustning som upplåtits inom ett abonnemang, om inte avtalet säger något annat. Sådan utrustning ska efter avtalets slut återlämnas eller hållas tillgänglig för avtalad hämtning i normalt bruksskick med hänsyn till normal förslitning.

Kunden ansvarar för abonnemangsutrustningen från överlämnandet och ska meddela skada, förlust eller flytt utan onödigt dröjsmål. Avgift för saknad eller onormalt skadad utrustning får högst motsvara INDIVIDAs faktiska och skäligena förlust med hänsyn till utrustningens ålder och skick.

7. Uppkopplade larm- och informationstjänster

Larmvalen avser lokal funktion samt avtalad avisering och uppföljning. De är inte en larmcentral, akututtryckning eller en ersättning för att utrymma, varna andra och ringa 112 vid akut fara.

SMS, appnotiser och fjärrfunktioner kan påverkas av strömavbrott, batteri, mobilnät, internet, täckning, externa leverantörer, felaktiga kontaktuppgifter och underhåll. INDIVIDA arbetar för att tjänsten ska vara tillgänglig men garanterar inte att varje meddelande alltid når mottagaren utan fördröjning. Lokal test- och säkerhetsrutin ska alltid finnas.

- Kunden håller kontaktuppgifter och mottagare aktuella.
- Kontaktpersoner ska vara informerade om rollen och personuppgiftsbehandlingen.
- Kunden genomför test, batteribyte och andra kundåtgärder enligt instruktion.
- INDIVIDA får tillfälligt begränsa tjänsten för nödvändigt underhåll och informerar när det är praktiskt möjligt.

8. Service

Årlig personlig service innebär en planerad genomgång av den avtalade lösningen med kontroll, rådgivning och dokumentation i den omfattning som anges i avtalet. Service minskar risken för oupptäckta fel men innebär inte en garanti mot brand, inbrott, vattenskada eller annan händelse.

Kunden ska ge tillträde vid avtalad tid. Om tiden behöver ändras ska parten meddela den andra så snart som möjligt. En eventuell avgift vid uteblivet besök måste vara skälig och ha informerats om i förväg.

9. Betalning

Belopp, förfallodag och betalningsintervall framgår av avtalet, aviseringen eller ett separat betalningsmedgivande. Swish Återkommande och autogiro kräver separat medgivande. Att ett betalningsmedgivande återkallas innebär inte att tjänsten har sagts upp.

Vid sen betalning tas dröjsmålsränta ut enligt räntelagen. Påminnelseavgift om 60 kronor får tas ut när den har avtalats och är tillåten. Inkassokostnader tas ut enligt lag.

10. Ångerrätt

Vid distansavtal eller avtal utanför affärslokal har konsumenten normalt 14 dagars ångerrätt. För en tjänst räknas fristen från avtalsdagen och för en vara normalt från den dag kunden får varan i sin besittning. Kunden kan använda standardblanketten, webbformuläret eller lämna ett annat tydligt meddelande.

Om kunden uttryckligen begär att en tjänst ska börja under ångerfristen får INDIVIDA, när lagen medger det och rätt information har lämnats, ta betalt proportionellt för den del som utförts innan kunden ångrade sig. Ångerrätten till en engångstjänst kan upphöra först när tjänsten har fullgjorts och lagens krav på uttryckligt samtycke och bekräftelse är uppfyllda. Rätten att ångra varor påverkas inte enbart av att installation eller uppstart har påbörjats.

Mindre varor returneras normalt på kundens direkta bekostnad. Om en vara inte rimligen kan skickas med post ska retur- eller hämtningskostnaden anges före avtalet. Om sådan kostnad inte har informerats om svarar INDIVIDA för den.

Ångerformulär

Ånger kan registreras på individagroup.se/kund/angerratt eller genom ett tydligt meddelande till info@individagroup.se. Ett webbaserat meddelande bekräftas utan dröjsmål på varaktigt medium.

11. Reklamation och lagstadgade rättigheter

Kunden kan reklamera en felaktig vara, installation eller tjänst enligt konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen. Reklamation inom två månader från att felet upptäcktes anses alltid ha lämnats i rätt tid. Vilken yttersta reklamationstid som gäller beror på vad avtalet avser; för vissa arbeten på byggnad kan den vara upp till tio år.

INDIVIDA har normalt rätt att först undersöka felet och, när lagen medger det, avhjälpa eller ersätta. En frivillig garanti begränsar aldrig lagstadgad reklamationsrätt.

12. Trygghetsgaranti

Om trygghetsgarantin är markerad i avtalet gäller den under aktiv och betald serviceperiod. Vid en brand som kundens försäkringsbolag har bedömt som ersättningsbar ersätter INDIVIDA de avtalade produkter som omfattas av garantin och som har använts, skadats eller förstörts genom branden. Normal leverans av ersättningsprodukterna ingår.

- Kunden visar försäkringsbolagets ersättningsbeslut och vilka avtalade produkter som berörs.
- Likvärdig produkt lämnas om exakt modell inte längre finns.
- Garantin omfattar inte normalt slitage, förbrukningsmaterial eller förlust utan samband med branden.
- Garantin är frivillig och begränsar inte reklamationsrätt eller andra rättigheter enligt lag.

Om självriskbidrag om högst 3 500 kronor uttryckligen anges i avtalet handläggs det först efter att försäkringsbolagets ersättningsbeslut har lämnats. Bidraget kan inte överstiga den självrisk kunden faktiskt har betalat.

13. Ändringar i löpande tjänster

INDIVIDA får ändra pris eller villkor för en tjänst som gäller tills vidare när ändringen är sakligt motiverad, exempelvis av ändrade kostnader, teknik eller lagkrav. Kunden ska informeras tydligt minst en månad i förväg. En ändring får inte ges retroaktiv verkan. Kunden kan säga upp tjänsten enligt ordinarie uppsägningsregel.

14. Uppsägning

Uppsägning kan göras via e-post eller post och bör innehålla kundens namn, kontaktuppgifter samt vilket avtal eller vilken tjänst som ska avslutas. INDIVIDA bekräftar mottagandet skriftligen. Ett återkallat betalningsmedgivande är inte en uppsägning.

15. Flytt

Flytt är inte automatiskt en uppsägning. Kunden ska kontakta INDIVIDA innan abonnemangsutrustning demonteras. Köpta produkter kan normalt tas med, medan utrustning som ägs av INDIVIDA endast får flyttas efter överenskommelse. Demontering, transport, nyinstallation och ny kontroll ingår bara om det uttryckligen avtalats.

16. Ansvar och hinder utanför parternas kontroll

INDIVIDAs ansvar begränsas inte i strid med tvingande lag. INDIVIDA ansvarar inte för att en säkerhetshändelse helt förhindras och inte för fel som beror på kundens åtgärd, felaktiga uppgifter, uteblivet underhåll eller ett yttre avbrott som INDIVIDA inte skäligen kunnat kontrollera. Detta påverkar inte kundens rätt vid ett fel som INDIVIDA ansvarar för.

17. Tvist

Kunden ska först kontakta INDIVIDA så att ärendet kan utredas. Om parterna inte kommer överens kan konsumenten vända sig till Allmänna reklamationsnämnden, arn.se. INDIVIDA deltar i ARN:s prövning. Tvist kan också prövas av svensk allmän domstol.

18. Integritetsinformation

Personuppgiftsansvarig är INDIVIDA SAFETY & SECURITY AB. Personuppgifter behandlas för förfrågningar, avtal, leverans, installation, betalning, service, larmfunktion, support, reklamation, ånger och rättsliga skyldigheter.

18.1 Uppgifter

- Namn, personnummer när det behövs, adress, telefon och e-post.
- Avtals-, produkt-, installations-, service- och betalningsuppgifter.
- Kontaktpersoner och mottagare som kunden själv anger.
- Enhets-, SIM-, händelse- och driftuppgifter som behövs för en aktiverad tjänst.
- Meddelanden, reklamationer, ånger- och supportärenden.
- Teknisk information som IP-adress, sida och webbläsaruppgifter när ett webbformulär skickas.

18.2 Rättsliga grunder

Behandling sker för att vidta åtgärder före avtal, fullgöra avtal, uppfylla rättsliga skyldigheter och för berättigade intressen såsom säker drift, kvalitet, missbruksförebyggande och rättsliga anspråk. Samtycke används bara när det är frivilligt och kan återkallas, exempelvis för viss direktmarknadsföring.

18.3 Kontaktpersoner

Om kunden anger en anhörig eller annan kontaktperson informerar INDIVIDA personen senast vid första kontakten eller inom en månad, om inte ett lagligt undantag gäller. Kontaktpersonen kan avböja rollen.

18.4 Mottagare och lagring

Uppgifter lämnas när det behövs till IT- och e-postleverantörer, betalnings- eller kreditaktörer, installatörer, servicepartners och leverantörer av avtalad uppkoppling eller meddelandetjänst. Varje mottagare får bara de uppgifter som behövs för uppdraget eller enligt lag.

- Förfrågningar utan avtal sparas normalt högst 12 månader efter avslutad kontakt.
- Avtals-, leverans- och serviceuppgifter sparas under kundförhållandet och därefter så länge de behövs för reklamation, garanti eller rättsliga anspråk.
- Bokföringsunderlag sparas under den tid bokföringsregler kräver.

- Tekniska händelseuppgifter sparas så kort tid som är förenligt med drift, felsökning och säkerhet.

18.5 Rättigheter

Den registrerade kan begära tillgång, rättelse, radering, begränsning eller dataportabilitet när förutsättningarna är uppfyllda och invända mot behandling som grundas på berättigat intresse. Invändning mot direktmarknadsföring gäller alltid. Klagomål kan lämnas till Integritetsskyddsmyndigheten, imy.se.

Webbversionen använder inte analys- eller marknadsföringskakor. Om icke nödvändig spårning införs ska information och val visas innan den aktiveras.

19. Kontakt och ärenden

- Avtal, service, ändring, uppsägning och reklamation: info@individagroup.se eller 072-377 73 40.
- Ångerrätt: individagroup.se/kund/angerratt.
- Kundinformation: individagroup.se/kund.
- Post: INDIVIDA SAFETY & SECURITY AB, Granitstigen 5, 135 38 Tyresö.

20. Versionshantering

Detta är kundinformation och fullständiga villkor version 1.0, gällande från 28 augusti 2026. Publicerade versioner arkiveras oförändrade. Avtalsdagen och den version som anges i avtalet avgör vilken kundinformation som hör till kundförhållandet.