

# ALLMÄNNA VILLKOR VATTENVAKTEN VALFRID

Gällande fr o m den 1 juli 2022

## 1 Allmänt

- 1.1 Dessa allmänna villkor gäller då du tecknar dig för Vattenvakten Valfrid och Länsförsäkringar Stockholm tillhandahåller Vattenvakten, inklusive utrustning och app (Tjänsten) som krävs för att tillgodogöra sig Tjänsten, till dig som privatperson.
- 1.2 För att kunna teckna dig för Tjänsten krävs att du eller någon i ditt hushåll har en gällande Villahemförsäkring eller Villaförsäkring tecknad hos Länsförsäkringar Stockholm.
- 1.3 När Länsförsäkringar Stockholm använder "du" "dig" eller "din/ditt/dina" menar vi dig som är Länsförsäkringar Stockholms kund (fysisk, myndig privatperson) till Tjänsten och som har en villahemförsäkring eller villaförsäkring tecknad hos Länsförsäkringar Stockholm.
- 1.4 När Länsförsäkringar Stockholm använder "Länsförsäkringar Stockholm" eller "vi" menar vi Länsförsäkringar Stockholm, vår samarbetspartner, Hiotlabs AB, samt dess underleverantörer.
- 1.5 Dessa allmänna villkor tillsammans med samtliga övriga handlingar och överenskommelser mellan dig och oss benämns gemensamt för "avtalet".

## 2 Personuppgifter

- 2.1 Vi samlar in och lagrar personuppgifter som är nödvändiga för att kunna tillhandahålla Tjänsten. Du kan läsa mer om hur vi behandlar dina personuppgifter i Bilaga, *Information om behandling av personuppgifter genom Vattenvakten*.

## 3 Tjänsten

- 3.1 I Tjänsten ingår uppkopplade enheter (Utrustning) som installeras i din fastighet i syfte att detektera och upptäcka risk för vattenskada. Utrustningen består av uppkopplad vattenfelsbrytare samt vattensensor.
- 3.2 Vattenfelsbrytaren mäter och övervakar ditt flöde, tryck och temperatur för inkommande vatten. Vattensensorn detekterar vatten samt mäter temperatur och luftfuktighet.
- 3.3 För att du ska kunna tillgodogöra dig Tjänsten krävs att du laddar ner appen Fairtrail via App Store eller Google Play (finns för iOS och Android). Sedan loggar du in på ditt användarkonto knutet till Tjänsten. Du ansvarar själv för att appen är uppdaterad.
- 3.4 Det är via appen som vi kan meddela dig om registrerade händelser samt skicka pushmeddelande, e-post och/eller sms (larm och notiser). Vid ett larm kan du med hjälp av guiderna enkelt söka efter läckan hemma. Hjälpguiderna dyker upp i appen i samband med larm.

- 3.5 Utöver grundinställningarna, ansvarar du själv för att ställa in gränsvärden och inställningar för larm och notiser i appen.
- 3.6 Du kan via appen lägga till fler larmmottagare (såsom familjemedlem eller din granne) som också mottar meddelande om larm eller notiser.
- 3.7 I Tjänsten ingår även råd och stöd för tillhandahållande och användande av Tjänsten. Vi hjälper dig med att följa upp, felsöka, korrigera och förbättra Tjänsten, genom exempelvis kontakt via telefon eller e-post för att uppmärksamma dig på avvikelser eller behov av förändringar i inställningar, mätningar och larm. Du når oss på telefonnummer 08-562 882 10 och e-post [vattenvakten.stockholm@lansforsakringar.se](mailto:vattenvakten.stockholm@lansforsakringar.se)
- 3.8 Om en akut vattenläcka uppstår kontaktar du oss direkt. Vår jour hjälper dig med både larmet och skadan och finns tillgänglig dygnet runt för din trygghet. Journummer vid vattenläcka: 08-562 830 00.

## 4 Förutsättningar

- 4.1 Avtalet gäller under förutsättning att du endast använder Tjänsten för privat bruk samt att du eller någon i ditt hushåll har en vid var tid gällande Villahemförsäkring eller Villaförsäkring tecknad hos Länsförsäkringar Stockholm.
- 4.2 Du är beställare av installationen. Vi kan hantera, samt besvara eventuella frågor som rör installation eller felaktig installation. Vår

# ALLMÄNNA VILLKOR VATTENVAKTEN VALFRID

Gällande fr o m den 1 juli 2022

samarbetspartner Hiotlabs AB, via dess installatörer (VVS-montörer) alternativt vår VVS-montör, ansvarar för skyldigheter gentemot dig i enlighet med konsumentlagstiftningen. Hiotlabs AB och VVS-montör garanterar således ansvar för installationen.

- 4.3 Innan du kan boka tid för installation behöver vi bilder på din installationsplats; d.v.s. bild på platsen för ditt inkommande vatten, för att säkerställa att installation är möjlig. Ibland kan vi även behöva kompletterande information om din installationsplats, men alla instruktioner skickas till dig efter att du signerat avtalet. Du blir sedan kontaktad av vår samarbetspartner för bekräftelse och tidsbokning.
- 4.4 För att installationen ska vara möjlig behöver vissa kriterier för installationsplatsen vara uppfyllda. Om inte installation är möjlig kan vi inte tillhandahålla Tjänsten. Med installationsplats syftar vi till inkommande vattenledning direkt efter vattenmätaren. De vanligaste kriterierna är följande:
- Ett fast eluttag ska finnas inom 1 - 1,5 meter i anslutning till installationsplatsen eftersom centralenheten som monteras i anslutning till vattenfelsbrytaren behöver ström. Om du saknar eluttag i direkt anslutning till installationsplatsen ber vi dig kontakta VVS-montören innan den

inbokade installationen.

- Att det finns ett 20 cm rakt rör efter vattenmätaren och innan eventuella förgreningar av rörsystemet.
  - Installationsplatsen är belägen inomhus eller har aldrig en temperatur understigande 0 grader.
  - Inkommande vatten kan stängas av med antingen vred eller ratt.
  - Rören har inte asbest.
- 4.5 Vattenfelsbrytaren installeras i direkt anslutning till vattenmätaren på det inkommande vattnet och vattensensorn placeras lokalt under diskbänken. Enheter installeras av certifierad VVS-montör, på uppdrag av dig.
- 4.6 Det är VVS-montören som utvärderar huruvida din installationsplats uppfyller kraven för installation av vattenfelsbrytaren eller ej.
- 4.7 Om installationsplatsen uppfyller samtliga krav klassas detta som en standard-installation.
- 4.8 Vissa installationer kräver åtgärder utanför omfattningen av en standardinstallation. Dessa åtgärder inkluderas inte i tjänsten och är därmed inget som Länsförsäkringar Stockholm bekostar. I de fall där dessa typer av åtgärder är nödvändiga för att installationen av Vattenvakten ska gå att genomföra, kommer du som kund att få en kostnadsuppskattning för det arbete som

inte ingår i en standardinstallation. Väljer du att godkänna kostnaden kommer vi att fortsätta installationen enligt plan och i annat fall avslutas tjänsten innan installationen påbörjats.

- 4.9 Tjänsten fungerar endast under förutsättning att du har nödvändig uppkoppling med bredband och/eller mobilnät.

## 5 Betalning och betalningsansvar

- 5.1 Du ska betala abonnemangskostnaden för Tjänsten enligt vår gällande prislista- som du finner på vår hemsida.
- 5.2 Installationer utanför omfattningen av en standardinstallation som inte ingår i Tjänsten får du en kostnadsuppskattning om. Väljer du att godkänna kostnaden är du betalningsansvarig för denna kostnad
- 5.3 I de fall du inte har meddelat förhinder av bokad installation senast 48 timmar innan installationstillfället eller om du inte är på plats vid installationstillfället ansvarar du för en s.k. no show-avgift enligt gällande prislista.
- 5.4 Fakturering och betalning av Tjänsten sker i efterskott och ska betalas inom 30 dagar efter att faktura eller avisering erhållits. Invändning mot faktura, eller begäran om prisavdrag ska framställas inom skälig tid efter det att den omständighet som

# ALLMÄNNA VILLKOR VATTENVAKTEN VALFRID

Gällande fr o m den 1 juli 2022

- föranlett invändningen upptäckts eller borde ha upptäckts.
- 5.5 Vid betalning mot faktura anges det belopp som du ska betala på fakturan. Betalning anses fullgjord när den kommit Länsförsäkringar Stockholm eller utsedd part tillhanda.
- 5.6 Betalning ska vara Länsförsäkringar Stockholm tillhanda senast på fakturans förfallodag. Om du inte betalar i tid har vi rätt att ta ut påminnelseavgift samt dröjsmålsränta enligt lag.

## 6 Åtgärdande av fel

- 6.1 Med "Fel" avses att du inte kan använda Tjänsten i enlighet med avtalet. Som Fel anses inte sådana fel som inte hindrar dig från att använda Tjänsten eller som endast är av mindre betydelse för dig. Länsförsäkringar Stockholm ska avhjälpa Fel inom skälig tid.
- 6.2 Om Tjänsten är offline mottar du ett meddelande om detta via appen. Om det uppstår Fel för en enskild utrustning notifieras du via appen enligt dina inställningar för larm om behov av åtgärd. Vi kan också komma att kontakta dig i enlighet med din senast uppdaterade kontaktinformation för att uppmärksamma dig på avvikelser eller behov av förändringar i inställningar, mätningar, larm eller notiser,

eller med förslag på åtgärder som för att säkerställa Tjänstens funktion. Om dessa självåtgärder inte fungerar begär vi att få möjlighet att få felsöka på plats i din fastighet för att kunna utföra nödvändig åtgärd för Tjänstens funktion.

- 6.3 Vi kan komma att utföra uppdateringar, ändra gränsvärden, eller koppla bort utrustning som felaktigt skickar larm eller notiser.
- 6.4 Du godtar enligt dessa allmänna villkor att vi utför justeringar av Tjänsten genom bl.a. uppgraderingar samt nödvändig åtgärd av Fel som är nödvändig för funktionen av Tjänsten eller som annars är brådskande. Utan möjlighet att åtgärda Fel hos dig kan vi inte ansvara för Tjänstens funktion.
- 6.5 Med Fel avses inte när du, eller t.ex. en hantverkare som utför arbete för dig, orsakar behovet av åtgärd vid fel, om du ignorerat larm eller notiser, eller om du uppsätligt orsakar larm eller behov av åtgärd. Vid dessa tillfällen kan du komma att bli betalningsansvarig för inställelse, arbetstid, eventuellt byte av Utrustning samt eventuell ersättningsutrustning.

## 7 Tjänstens giltighetstid

- 7.1 Avtalet är gällande från dess att du tecknar dig för Tjänsten och Länsförsäkringar Stockholm har bekräftat tecknandet genom en e-postbekräftelse.

- 7.2 Avtalet löper tillsvidare.
- 7.3 I de fall avtalsingåendet har skett på distans eller utanför våra affärslokaler gäller lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Du har i dessa fall rätt att frånträda avtalet utan att några särskilda skäl anges, om detta sker inom 14 dagar från avtalets ingående. Du utövar ångerrätten genom att kontakta oss på telefonnummer 08-562 882 10 och e-post [vattenvakten.stockholm@lansforsakringar.se](mailto:vattenvakten.stockholm@lansforsakringar.se) och anger tydligt att du vill frånträda avtalet. Du kan alltid ångra avtalsingåendet genom att använda Konsumentverkets standardformulär som finns på [www.kov.se](http://www.kov.se).
- 7.4 Om du frånträder avtalet kommer vi att återbetala det du eventuellt har betalat till oss. Återbetalningen sker utan onödigt dröjsmål och i vilket fall som helst senast 14 dagar från och med den dag då vi underrättades om ditt beslut att frånträda avtalet.
- 7.5 Ångerrätten innebär att avtalet frånträds och Tjänsten upphör.

## 8 Ändringar av avtalet

- 8.1 Länsförsäkringar Stockholm har rätt att göra ändringar i Avtalet. Ändringar som kan vara till nackdel för dig informerar vi om (t.ex. via e-post) minst 30 dagar innan ändringen träder ikraft.

# ALLMÄNNA VILLKOR VATTENVAKTEN VALFRID

Gällande fr o m den 1 juli 2022

- 8.2 Om Länsförsäkringar Stockholm ändrat villkoren till nackdel för dig har du rätt att säga upp Avtalet till det datum då förändringen träder ikraft såvida inte annat följer av punkt 9 nedan. Om du fortsätter att använda Tjänsten efter ändringens ikraftträdande gäller din fortsatta användning som en accept av förändringen.

## 9 Avslut av Tjänsten

- 9.1 Tjänsten kan inte tillhandahållas om installation av vattenfelsbrytare inte kan genomföras. Omständigheter som t.ex. kan förhindra installation är att rör inte är lättåtkomliga, elektricitet inte kan kopplas till vattenfelsbrytaren eller att det inte finns tillräcklig rörlängd tillgänglig. Vidare kan rören vara av sådan art att installation inte kan genomföras. Du blir inte betalningsansvarig för Tjänsten om installation inte är möjlig (med undantag för eventuell no show-avgift).
- 9.2 Om du flyttar kan du välja att avsluta Tjänsten eller fortsätta använda Tjänsten i den nya bostaden. Väljer du att fortsätta med Tjänsten kan ny installation krävas i den nya bostaden. Du kan också välja att ta med dig vattensensorn till den nya bostaden.
- 9.3 Du kan efter kontakt med oss, och med vårt godkännande, överlåta Tjänsten till annan person, såsom t.ex. ny ägare av din fastighet.

Ny ägare behöver dock teckna sig för Tjänsten.

- 9.4 Du kan när som helst välja att avsluta Tjänsten, med 30 dagars uppsägningstid. Meddelande om avslut av tjänsten ska sändas till oss skriftligt.
- 9.5 Vid Tjänstens upphörande kommer vi att justera gränsvärden så att du inte ser någon sensordata i appen. Vid Tjänstens upphörande ansvarar du, på egen bekostnad, för att återsända vattensensorn till oss, enligt närmare instruktioner givna vid bekräftelse av Tjänstens avslut.
- 9.6 Tjänsten kan inte tillhandahållas och stängs omedelbart om du får skyddad identitet.
- 9.7 Din Tjänst kan omedelbart stängas om:
- du uteblir med betalning trots påminnelser,
  - du i övrigt använder Tjänsten i strid med Avtalet trots påpekande från Länsförsäkringar Stockholm, eller
  - du eller någon i ditt hushåll avslutar din villahemförsäkring eller villaförsäkring tecknad hos Länsförsäkringar Stockholm.

## 10 Ansvar

- 10.1 Om Tjänsten inte fungerar som vi utlovat, åtgärdar vi felet så snart som möjligt på vår bekostnad enligt dessa allmänna villkor

förutsatt att du fullgjort ditt ansvar enligt dessa allmänna villkor.

- 10.2 Notera särskilt att vi inte kan garantera att signaler från Tjänsten alltid kommer fram till dig eller oss om Tjänsten är offline. Nödvändig mobil- och/eller bredbandsuppkoppling kan från tid till annan vara begränsad eller sakna täckning. Du ansvarar för att nödvändig mobil och/eller uppkoppling finns. Kommunikationen med bredband och/eller mobilnät testas med jämna mellanrum.
- 10.3 Notera även särskilt att vi inte ansvarar för funktionen av Tjänsten från den tidpunkt då vi, av olika orsaker, begärt felsöka på plats i din fastighet för att utföra nödvändig åtgärd.
- 10.4 Vårt ansvar förutsätter att Tjänsten används på avsett sätt. Vårt övriga ansvar för skador som uppstår till följd av fel i Tjänsten följer av tillämplig tvingande lagstiftning.
- 10.5 Om du anser att tjänsten är felaktig måste du reklamera felet till Länsförsäkringar Stockholm. Det gör du genom att meddela Länsförsäkringar Stockholm när du har upptäckt felet. Du måste klaga på felet inom rimlig tid. Om du gör det inom två månader, räknas det alltid som "rimligt". Däremot kan du inte reklamera fel som upptäckts senare

# ALLMÄNNA VILLKOR VATTENVAKTEN VALFRID

Gällande fr o m den 1 juli 2022

än tre år efter det att uppdraget avslutades. Gäller tjänsten fel i arbete på byggnader eller andra fasta saker kan du reklamera fel som upptäcks inom tio år efter att uppdraget blev klart.

- 10.6 Länsförsäkringar Stockholm har rätt till ersättning för skada som du, eller någon för vilken du svarar, förorsakat genom vårdslöshet. Om din skyldighet att utge ersättning enligt denna punkt framstår som oskäligt betungande kan ersättningen jämkas.
- 10.7 Krav på skadestånd ska, för att kunna göras gällande, framställas inom skälig tid efter den omständighet som föranlett invändningen eller begäran upptäckts eller bort upptäckas (vanligtvis senast två år efter att skadan upptäckts eller bort upptäckas). Begäran om skadestånd ska alltid göras skriftligen.
- 10.8 Om vi inte kan fullgöra ett åtagande mot dig på grund av omständigheter som vi inte råår över eller kunnat förutse, är vi befriande från skadestånd och andra påföljder. Detsamma gäller om underlåtenheten har sin grund i försenade leveranser från Länsförsäkringar Stockholms underleverantörer. Som sådana omständigheter räknas bl.a. blixtnedslag, eldsvåda, myndigheters åtgärd, arbetskonflikt, krig, naturkatastrof, explosion, olyckshändelse eller pandemi.

## 11 Meddelanden

- 11.1 Du kan få meddelanden och information om t.ex. skadeförebyggande åtgärder från oss via SMS, telefonsamtal och e-post samt via appen. Vi använder då de kontaktuppgifter som du angett i appen. Om dina kontaktuppgifter ändras, är det viktigt att du uppdaterar appen med dina nya kontaktuppgifter.

## 12 Överlåtelse av Avtal

- 12.1 Länsförsäkringar Stockholm har rätt att överlåta Avtalet.

## 13 Immaterialrätt

- 13.1 Länsförsäkringar Stockholm och/eller underleverantörer till Länsförsäkringar Stockholm äger samtliga immateriella rättigheter till sensorer och applikationer som tillhandahålls genom detta Avtal. Genom detta Avtal accepterar och bekräftar du att du endast får en tillfällig nyttjanderätt att använda Tjänsten inklusive vattensensorn och vattenfelsbrytaren i enlighet med de funktioner som Tjänsten möjliggör.
- 13.2 Såvida inte annat följer av tillämplig lag har du inte rätt att analysera, ändra, sprida, sälja eller på annat sätt förfoga över Tjänsten. Ett intrång i någon av Länsförsäkringars immateriella rättigheter kan komma att föranleda rättsliga åtgärder från Länsförsäkringar.

## 14 Ändring av villkor och priser

- 14.1 Vi förbehåller oss rätten att ändra dessa allmänna villkor eller avgiften för Tjänsten från tid till annan. Vi meddelar ändringen per e-post eller via appen minst 20 dagar innan ändringen träder i kraft.
- 14.2 Om ändringen är till nackdel för dig och du inte vill godta sådan ändring har du rätt att utan extra kostnad säga upp tjänsten senast den dag då ändringen träder i kraft. Du kommer inte påverkas av villkorsändringen under uppsägningstiden.

## 15 Tvister

- 15.1 Tvist mellan parterna ska i första hand lösas genom förhandling och överenskommelse. Om parterna inte kan enas, kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden eller av allmän domstol. Som konsument kan du även vända dig till Hallå konsument för vägledning.

**Länsförsäkringar Stockholm,  
502002 - 6265, 169 97 Solna**

**Tel: 08-562 830 00  
E-post: [vattenvakten.stockholm@lansforsakringar.se](mailto:vattenvakten.stockholm@lansforsakringar.se)**