

Generelle Abonnementsvilkår for Privat

Indhold

1. Sådan er du dækket
2. Fortrydelsesret
3. Sådan ændrer du dit abonnement
4. Sådan opsiger du dit abonnement
5. Pris og betaling
6. Dine personlige oplysninger
7. Det dækker abonnementet ikke
8. Klageadgang

1. Sådan er du dækket

Hvad kan du få hjælp til?

Du kan få hjælp til alt det, der står i din abonnementskontrakt og her i de generelle abonnementsvilkår. Du kan bestille og få hjælp af os døgnet rundt overalt i Danmark, undtagen Færøerne og Grønland. Du kan også få hjælp andre steder i verden, hvis det står i din abonnementskontrakt.

Hvornår træder abonnementet i kraft?

Dit abonnement træder i kraft den dag, du bestiller det. I vilkårene for dit abonnement kan du se, hvornår og hvordan du kan bruge det. Abonnementet er løbende, indtil du eller vi opsiger det.

Hvor står de gældende abonnementsvilkår?

Du kan altid se dine abonnementsvilkår på falck.dk. Her kan du også se eventuelle ændringer til abonnementsvilkårene.

2. Fortrydelsesret

Du kan fortryde dit køb i op til 14 dage. Har du købt et abonnement, gælder din fortrydelsesret fra den dag, du indgik aftalen med os. Har du købt en vare, gælder din fortrydelsesret fra den dag, du modtager varen.

Hvis din fortrydelsesfrist udløber på en lørdag, søndag eller helligdag (helligdage i Danmark inkl. grundlovsdag, den 24. december og den 31. december), kan du vente til den næste hverdag.

Hvad skal du gøre, hvis du fortryder?

For at benytte fortrydelsesretten, skal du inden fortrydelsesfristen udløber skriftligt underrette Falck om, at du har fortrudt aftalen. Dette kan du gøre ved at udfylde standardfortrydelsesformularen, som du kan finde på www.falck.dk/fortryd eller ved at sende et brev til adressen: Falck Danmark A/S, FalckCenter CPH, Sydhavnsgade 18, 2450 København SV.

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis du sender din meddelelse om at du har fortrudt aftalen inden fortrydelsesfristen er udløbet.

Du skal selv afholde udgifter i forbindelse med tilbagelevering af eventuelle varer.

Hvad hvis du har brugt abonnementet i fortrydelsesperioden?

Hvis du anvender abonnementets ydelser, inden fortrydelsesfristen er udløbet, sker dette på din udtrykkelige anmodning. Du skal derfor selv betale for de ydelser, der allerede er leveret, inden fortrydelsesretten benyttes.

3. Sådan ændrer du dit abonnement

De første seks måneder er aftalen bindende, men du er selvfølgelig velkommen til at opgradere dit abonnement. Efter de første fem måneder kan du frit ændre abonnementet med én måneds varsel til udgangen af én måned.

Kan Falck ændre abonnementet?

Vi kan ændre abonnementet eller vilkårene med løbende måned plus én måneds varsel. Hvis du ikke vil fortsætte dit abonnement efter ændringerne, kan du frit opsig dit abonnement (se punkt 4). Ellers fortsætter dit abonnement på de ændrede vilkår.

4. Sådan opsiger du dit abonnement

De første seks måneder er aftalen bindende og du kan frit opsige abonnementet med én måneds varsel til udgangen af én måned, når der er gået fem måneder efter aftalens indgåelse.

Kan Falck lukke dit abonnement?

Vi har ret til at lukke dit abonnement skriftligt med otte dages varsel i tilfælde af misligholdelse eller misbrug af abonnementet. Det sker for eksempel, hvis du ikke har betalt, selvom vi har rykket dig, eller hvis du har givet os forkerte oplysninger eller undladt at give os helbredsoplysninger, som er relevante for dit abonnement. Vi kan også bede om dokumentation for dit forbrug/behov, hvis det afviger væsentligt fra dit eget eller vores andre kunders normalforbrug, eller vi kan se mislighold eller lignende uhensigtsmæssig brug af abonnementet. Hvis vi lukker dit abonnement på grund af misligholdelse eller misbrug, har du ikke ret til at få de penge tilbage, du har betalt forud.

Hvis du ikke betaler

Har du efter at have modtaget rykkerskrivelser stadig ikke betalt, overgår din sag til inkasso/advokat, og du kan ikke bruge abonnementet, før du har betalt det, du skylder Falck. Du har stadig pligt til at betale, selvom du er overgået til inkasso/advokat.

Vi forbeholder os ret til at afvise kunder, som før har misbrugt deres abonnement eller været sendt til inkasso/advokat før.

5. Pris og betaling

Hvordan kan du betale?

Abonnementet forfalder hel- eller halvårligt før din næste abonnementsperiode. Der er et tillæg på 5%, af den årlige abonnementspris, ved halvårlig betaling. Hvis du betaler for sent, kan vi opkræve et rykkergebyr. Hvis du fortsat ikke betaler, når vi har sendt dig en rykker, kan vi sende din sag til inkasso/advokat og ophæve dit abonnement. Du skal stadig betale for de ydelser, vi udfører efter dit abonnements forfaldsdato, uanset om du skylder Falck penge.

Betalingservice

Du kan tilmelde dit Falck-abonnement til Betalingservice. Vi opkræver et gebyr for de omkostninger, der er ved indbetalinger via Betalingservice. Vi kan ændre gebyret fremadrettet, hvis omkostningerne for eksempel stiger, og ved større ændringer varsler vi dig i rimelig tid. Du indgår en aftale med Falck om betaling, hvorved du accepterer løbende træk via Betalingservice af beløb svarende til prisen for det valgte abonnement. Dit abonnement fornyes automatisk, indtil du vælger at opsige det (se opsigelsesbetingelser).

Kortbetaling

Du kan tilmelde dit Falck-abonnement til automatisk kortbetaling. Vi opkræver ingen gebyr for håndtering af kortbetaling. Du indgår en aftale med Falck om betaling, hvorved du accepterer løbende træk af beløb svarende til prisen for det valgte abonnement fra det kredit- eller betalingskort, som du har tilknyttet abonnementet. Dit abonnement fornyes automatisk, indtil du vælger at opsige det (se opsigelsesbetingelser). Falck har behov for at advisere dig i forbindelse med opdatering af betalingskort, så du er betinget af at være tilmeldt elektronisk post hos Falck.

Indbetalingskort

Hvis du ikke tilmelder dit abonnement automatisk betaling via Betalingservice, vil du modtage et indbetalingskort. Vi opkræver et gebyr for de omkostninger, der er ved håndtering af indbetalingskort. Vi kan ændre gebyret fremadrettet, hvis omkostningerne for eksempel stiger, og ved større ændringer varsler vi dig i rimelig tid.

Kan Falck ændre prisen på dit abonnement?

Vi kan højst regulere prisen én gang om året. For årlige og halvårlige betalinger vil det ske ud fra tidspunktet, hvor abonnementet oprettes. For månedsbetalinger vil det, uanset oprettelsestidspunktet, ske fast i december (betalingskort) eller januar (Betalingservice). Hvis vi forhøjer prisen med mere end fem procent, sender vi dig et skriftligt varsel enten via brev eller mail senest en måned før din nye abonnementsperiode begynder. Her skriver vi din nye pris og forklarer, hvorfor vi forhøjer prisen.

Ønsker du ikke at acceptere den nye pris, skal du opsigse abonnementet. Sker dette, lukker vi dit abonnement med virkning fra den dag, vi har fået din opsigelse. Hvis Falck ikke modtager en opsigelse fra dig, fortsætter dit abonnement til den forhøjede pris.

6. Dine personlige oplysninger

Hvad bruger vi dine personlige oplysninger til?

Vi skal bruge dine kontaktoplysninger, dvs. e-mail, telefonnummer og adresse for at oprette dig som kunde og for at kunne håndtere dit abonnement. Vi bruger dem også til at kontakte dig om dit abonnement, eller sende din kontrakt og dine abonnementsvilkår til dig. Læs mere om vores behandling af dine persondata i vores privatlivspolitik på: <https://www.falck.dk/privatlivspolitik/> Vi sender dig ikke elektronisk post med markedsføring, med mindre du har givet os samtykke til dette.

Hvor kan du opdatere dine oplysninger?

Du har selv ansvaret for, at de oplysninger, vi har om dig, er korrekte. Du kan informere os om ændringer på: <https://www.falck.dk/selvbetjening/skriv-tilos/aendringer/> eller ved at ringe til vores kundeservice på 70 10 20 31.

7. Det dækker abonnementet ikke

Abonnementet dækker ikke kendte assistancer, der måtte være behov for på tegningstidspunktet, for eksempel hvis din bil allerede er brudt sammen på tidspunktet for indgåelse af dit abonnement.

Hvis vi har betalt for eksempelvis reservedele og brændstof for at kunne hjælpe dig, får du en regning på udlægget. Betaler du ikke til tiden, kan du ikke bruge dit abonnement, før vi har modtaget din betaling.

Force Majeure

Det er ikke vores ansvar, hvis vi ikke kan hjælpe dig ved usædvanlige begivenheder, som vi ikke er herre over. Det kan for eksempel være strejker, naturkatastrofer, ekstreme vejr- og vej forhold, krig, terrorisme, oprør og uroligheder.

Kan du få erstatning?

Vi er erstatningspligtige efter dansk rets almindelige regler med de begrænsninger, du kan se her i vores abonnementsvilkår. Vi har således kun ansvar for skader eller tab, som direkte skyldes tjenester, vi har leveret til dig. Vi har derfor ikke ansvar for driftstab, avancetab eller lignende indirekte eller afledte tab.

Vores samlede erstatningsansvar er højst fem millioner kroner, hvor lovgivningen tillader det. Har du fået skader på grund af os, skal du anmelde det til os hurtigst muligt. Du kan se, hvordan du kontakter os nedenfor i punkt 8, Klageadgang.

Særlige tilfælde

Hvis du har ret til en ydelse på grund af lovgivningen eller igennem dit forsikringsselskab, dækker dit Falck-abonnement ikke. Du skal først benytte ydelsen i lovgivningen eller din forsikring inden du benytter dit abonnement hos os. Hvis du er i tvivl om hvem der dækker, er du altid velkommen til at kontakte os for en afklaring af, om du er dækket af dit Falck-abonnement.

8. Klageadgang

Hvis du har spørgsmål, kommentarer eller er utilfreds med vores service, er du meget velkommen til at kontakte vores kundeservice på 70 10 20 31 eller skrive til os via [falck.dk](https://www.falck.dk/selvbetjening/klage/) på <https://www.falck.dk/selvbetjening/klage/>

Har du en klage, vil vores kundeservice naturligvis gøre alt, hvad de kan for at finde en løsning på tvisten. Er du ikke tilfreds med løsningen, kan du klage til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen her: <https://www.kfst.dk/forbrugerforhold/vejledning-ogklager/>

Har du købt et abonnement på [falck.dk](https://www.falck.dk), som du vil klage over, har du også mulighed for at bruge EU-kommissionens centrale online klagesystem på: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.choose-language>