



Disse vilkår gælder i tillæg til de generelle abonnementsvilkår for Privat.

Falck BoligRedning Super

1. Generelt
2. Akut redningshjælp
3. Udvidet akuthjælp
4. MinutGaranti
5. Kontakt/koordinering med dit forsikringssselskab
6. Forebyggende redningshjælp
7. Skadedyrsbekæmpelse
8. Opskæring og bortskaffelse af træ
9. Tagrenderens
10. Rådgivningslinje
11. Sms-service med vejrmeldinger og gode råd
12. Kontakt til og pristilbud fra håndværker
13. Brandslukker
14. Nøglebrik
15. Graffiti afrensning
16. Fugt- og skimmelundersøgelse
17. En årlig super-ydelse
18. Tilkøbsmuligheder
19. Ansvarsforhold
20. Kontaktinformation

1. Generelt

Abonnementet dækker beboede, private helårsbygninger på matriklen, samt udhuse, garager, drivhuse og andet til privat brug uanset antal m² på matriklen.

Falck begrænser skaden i det omfang, det er muligt, men abonnementet dækker ikke, hvis boligen er misligholdt. Falck leverer al nødvendigt materiale under indsatsen, men udgifter til materiale, herunder også liftleje, skal du selv betale i henhold til gældende pris. Falck fremsender dog ikke faktura, når udgifterne til materiale ikke overstiger 250 kr.

For nogle af ydelserne i abonnementet, er der begrænsninger på, hvor mange gange de kan benyttes i et abonnementsår. Disse ydelser kan ikke overføres til et andet abonnementsår.

Falck er berettiget til at benytte underleverandører til at opfylde sine forpligtelser.

Dit abonnement træder i kraft tre dage efter du har tegnet det, medmindre du har aftalt en anden dato med os.

For de ydelser i abonnementet, som ikke er akutte, vil Falck sammen med dig planlægge, hvornår opgaven udføres. I tilfælde af en mange-skade-situation, forbeholder vi os ret til at ændre tidspunktet for de ikke akutte ydelser.

2. Akut redningshjælp

Du skal kontakte Falcks vagtcentral for at få akut redningshjælp.

Hvornår kan du få hjælp?

Falck udfører redningsarbejde ved akutte skader på din bolig. For eksempel i tilfælde af brand, eksplosion, vand, indbrud, hærværk, storm, nedfaldne/sammenstyrtede genstande eller lignende.

Hvilken hjælp får du?

Falck vil foretage det nødvendige for at begrænse skadens omfang og for at hindre, at der opstår nye skader. redningsarbejdet kan for eksempel være pumpearbejde ved vandskade, oprydningsarbejde for at stoppe og begrænse en skade samt til- og afdækning af din bolig. vi opsætter presenninger i op til 30 dage per skade samt udbringer og afhenter affugtere og andet materiel, hvis det er nødvendigt. Leje af affugtere og lignende skal du selv betale i henhold til gældende pris.

3. Udvidet akuthjælp

Du skal kontakte Falcks vagtcentral for at få udvidet akuthjælp.

El

Hvis strømmen går, og det skyldes et brud på det offentlige forsyningsnet, så rådgiver vi dig i forhold til at fejlmelde problemet. Hvis strømmen går, og det kun er din bolig, som er berørt, så hjælper vi dig med at slå HPFI/HFi-relæet til eller vi kommer og skifter sikring for dig. Abonnementet dækker hjælp til el tre gange per abonnementsår.

Varme

Hvis varmen går, og det skyldes et brud på det offentlige forsyningsnet, så rådgiver vi dig i forhold til at fejlmelde problemet. Uanset om det er et forsyningsproblem eller det kun er din bolig, som er berørt, så udlåner Falck et varmeapparat til dig i op til syv dage, hvorefter du betaler leje efter gældende pris. Falck leverer og afhenter varmeapparatet, og du betaler for den anvendte strøm til varmeapparatet.

Du skal kontakte Falcks vagtcentral, når du ønsker vi skal afhente varmeapparatet.

Abonnementet dækker hjælp til varme tre gange per abonnementsår.

Optøning af frosne vandvær

Falck yder hjælp til optøning af frosne vandvær, så du undgår vand-skade. Du skal sikre, at Falck har adgang til de frosne vandvær, da vi kun yder hjælp til tilgængelige rør.

Tilstoppet afløb/toilet

Falck yder akuthjælp inde i boligen til toilet, køkkenvask, håndvask og afløb fra bad, der er akut tilstoppet. Abonnementet dækker hjælp til tilstoppet afløb/toilet tre gange per abonnementsår.

4. MinutGaranti

Hvad betyder garantien?

Du er garanteret redningshjælp inden for 60 minutter ved de ovennævnte akut opståede skader med mindre andet er aftalt. Ved tilstoppet afløb/toilet er du garanteret hjælp inden for 180 minutter. ventetiden måles fra meldingen er modtaget på Falcks vagtcentral, og til vi er fremme på abonnementsadressen.

Du får kompensation, hvis vi ikke overholder MinutGarantien

Overholder Falck ikke minutGarantien kan der på din anmodning blive fratrukket 100 kroner i din næste abonnementsperiode. Du skal selv kontakte Falcks vagtcentral vedrørende kompensationen umiddelbart efter assistancens udførelse. Den årlige kompensation kan ikke overstige det beløb, der svarer til den årlige abonnementspris.

Hvornår dækker MinutGarantien ikke?

I tilfælde af force majeure (strejker, naturkatastrofer, ekstreme vejr- og vejforhold, krig, terror, oprør og uroligheder) eller andre ekstraordinære begivenheder, som Falck ikke kan forudsige. minutgarantien kan bortfalde, hvis Falck er afhængig af andre transportmidler (eksempelvis færge).

5. Kontakt/koordinering med dit forsikrings-selskab

Hvordan anmelder du skaden til dit forsikringssselskab?

Du skal selv anmelde skaden til dit forsikringssselskab. når Falck er på din adresse i forbindelse med en skade dækket af dit Falck abonnement, vurderer vi, om skaden kan være omfattet af din boligforsikring, og Falck vil i så fald råde dig til at kontakte dit forsikringssselskab med det samme.

Hvis du kontakter dit forsikringssselskab, mens Falck stadig er på din adresse, kan vi hjælpe med at beskrive skadens omfang. Hvis skaden er forsikringsdækket, kan Falck tilbyde forsikrings-selskabet at blive på adressen og udføre oprydnings-, rengørings- og eventuelle affugtningsopgaver for forsikringssselskabet. i disse tilfælde overtager Falck kontakten til og koordineringen med dit forsikringssselskab. Falck vil under udførelse af arbejdet fremsende de ønskede rapporter og informationer til forsikrings-selskabet i henhold til de indgåede aftaler i sagsforløbet, og frem til eventuelle håndværkere kan overtage genopbygningen.

I force majeure situationer hvor det kan være svært at komme igennem til forsikringssselskabet, bliver Falck ikke på adressen længere end det tager at fuldføre akuthjælpen, der er dækket af abonnementet.

6. Forebyggende redningshjælp

Du skal kontakte Falcks vagtcentral for at bestille forebyggende redningshjælp.

Falck yder hjælp ved forhold i og omkring din bolig, der kan udvikle sig til større skader. Den forebyggende redningshjælp omfatter:

Træfældning

Falck kommer og fælder akut beskadigede træer, der er til fare for mennesker eller værdier på abonnementsadressen.

Fjernelse af synligt fygesne

Falck fjerner fygesne på loftet i bygninger på abonnementsadressen. Sneen skal være synlig og kunne fjernes uden, at Falck skal flytte tag eller i øvrigt foretage håndværksmæssige indgreb.

Lukning af vand

Falck kommer ud på abonnementsadressen og lukker for vandet ved frostsprængninger eller andre rørskader, hvis du kan oplyse, hvor stophanen er placeret. Hvis der skal lukkes for vandet inde i huset, er det dit ansvar at sørge for, at Falck kan få adgang.

Udlån af mårfølder

Falck udlåner mårfølder, sætter dem op i henhold til gældende lovgivning på området og henter dem igen. mårfølden kan lånes i op til 30 dage.

Indfangning af fugle, pindsvin eller slanger

Fugle, pindsvin eller slanger, der er kommet ind i beboede bygninger på grunden, indfanges af Falck og sættes fri.

Fjernelse af/afspærring ved istapper

Falck afspærre eller fjerner istapper, hvis de er til fare for mennesker eller værdier på grunden. Falck vurderer, om istapperne skal afspærres eller fjernes. Afspærringsmateriale kan lånes i op til 30 dage.

Fjernelse af/afspærring ved løse tagsten

Falck afspærre eller fjerner løse tagsten, hvis tagstenene er til fare for mennesker eller værdier på grunden. Falck vurderer, om løse tagsten skal afspærres eller fjernes. Afspærringsmateriale kan lånes i op til 30 dage.

Fjernelse af/afspærring ved store mængder sne på taget Falck

Afspærre eller fjerner sne på taget på beboede bygninger, hvis der er mere end 60 cm nysne eller 30 cm tøsne på taget. Sneen skal være til fare for mennesker eller værdier på abonnementsadressen. Falck vurderer, om sneen skal afspærres eller fjernes. Afspærringsmateriale kan lånes i op til 30 dage.

Udbringning af fyringsolie

Falck bringer op til 20 liter fyringsolie ud, hvis boligens oliefyrrer er løbet tør. Falck fylder fyringsolien i tanken. Du betaler selv for olien.

7. Skadedyrsbekæmpelse

Du skal kontakte Falcks vagtcentral for at bestille skadedyrsbekæmpelse.

Hvilke skadedyr kan du få hjælp til at bekæmpe?

Falck vil sørge for bekæmpelse af:

- Hvepse, hvor vi bekæmper hvepsebo fra matriklen
- Sorte havemyrer inde i boligen
- Lopper inde i boligen
- Møl inde i boligen

Herudover tilbyder Falck dig rådgivning og tilbud med særlig rabat på bekæmpelse af:

- Murbier
- Borebiller (træskadedyr)

- Væggelus
- Kakerlakker
- Mosegrise
- Muldvarper

For ovennævnte skadedyr kommer en skadedyrsrådgiver ud og vurderer, hvilken type skadedyr der er tale om, og hvilken bekæmpelse der med fordel kan benyttes til den type skadedyr. Selve bekæmpelsen af disse skadedyr er ikke inkluderet i abonnementet, men via abonnementet får du et tilbud med en særlig rabat på bekæmpelsen af disse skadedyr.

8. Opskæring og bortskaffelse af træ

Træer, som enten er væltet under en storm eller som Falck har fældet for at forebygge skader, skærer vi gerne op for dig, og hvis du ønsker det, bortskaffer vi også træet fra abonnementsadressen.

Når du bestiller forebyggende træfældning eller akuthjælp for eksempel efter storm hos Falcks vagtcentral, skal du blot oplyse, om du ønsker at få skåret træet op og eventuelt også bortskaffet.

9. Rensning af tagrender og nedløbsrør/fejning af fladt tag

Falck renser tagrender og nedløbsrør for at forebygge vandskade på din bolig. Hvis dit hus har fladt tag, så fejrer vi også det.

Hvis dine tagrender er i stykker, er det dit eget ansvar at få dem skiftet, ligesom Falck ikke renser dine tagrender, hvis de er frosset til is.

Dit abonnement giver dig ret til at få rensede tagrender og nedløbsrør og fejret fladt tag en gang per abonnementsår.

Du skal kontakte Falcks vagtcentral for at bestille rensning af tagrender og nedløbsrør og/eller fejning af fladt tag.

10. Rådgivningslinje

Hvad kan du få rådgivning om?

Du kan få rådgivning om for eksempel vand- og fugtskader, skadedyr, råd, svamp og skimmel, varme-/el-svigt, kloak og afløb, skader efter storm, vand, brand, indbrud og eksplosion, glas og sanitet, ventilationsanlæg og indeklima, isolering, klimaskærm (mur, tag, skorsten, dør, trapper), sne, fygesne, istapper og frostskeader samt skader på dit indbo.

Hvordan kommer du i kontakt med Rådgivningslinjen?

Du kan enten ringe til os eller udfylde en formular på www.falck.dk. Husk at oplyse dit abonnementsnummer.

Ansvarsbegrænsning

Falck er ikke ansvarlig for eventuelle skader og/eller tab, der er opstået på baggrund af råd fra rådgivningslinjen. Dette kunne for eksempel være fejlagtig udførelse af den ydede rådgivning eller mangelfulde eller ukorrekte oplysninger til rådgivningslinjen.

11. Sms-service

Hvad omfatter denne service?

Du vil modtage varslinger om særlige vejrforhold i dit område samt råd og vejledning til, hvordan du kan undgå skader på din bolig, eksempelvis i forbindelse med, hård frost, skybrud, oversvømmelser eller storm.

Hvem får besked?

Varslingen bliver sendt til alle mobilnumre, der er knyttet til abonnementsadressen.

Du har selv ansvaret for at sikre, at Falck har et eller flere gyldige og aktive mobilnumre til rådighed.

Hvordan kan du til- og afmelde dig denne service?

Hvis du ønsker at tilmelde mobilnumre, eller bliver dit mobilnummer ændret, kan du enten ringe til Falcks kundeservice eller gå ind på www.falck.dk. Ønsker du at afmelde denne service kan du ligeledes ringe til Falcks kundeservice eller sende en sms med teksten ""SLET" til 1919.

12. Kontakt til og pristilbud fra håndværker

Hvis du ønsker et tilbud på reparationer, ombygning eller tilbygning af din bolig, kan du sende en beskrivelse eventuelt med billedokumentation af den håndværkeropgave, du ønsker tilbud på at få udført. Du skal sende det til rådgivningslinjen via formularen på www.falck.dk. Husk at oplyse dit abonnementsnummer. Rådgivningslinjen formidler din forespørgsel videre. Du bliver enten kontaktet direkte af en håndværker med et tilbud, eller du bliver ringet op for at aftale en gennemgang af opgaven efterfulgt af et tilbud.

Hvilken type håndværker kan du få kontakt til og pristilbud fra?

Falcks landsdækkende netværk omfatter tømrer, snedker, murer, maler, el, VVS og kloak. Håndværkerne i netværket har forpligtet sig til at levere høj service og kvalitet til konkurrencedygtige priser.

13. Brandslukker

Abonnementet omfatter en to kilos pulverlukker. Servicering og genopfyldning efter brug er inkluderet i abonnementet. Genopfyldning og servicering af pulverlukker foregår ved henvendelse til Kundeservice. Du får pulverlukkeren tilsendt efter tegning af abonnementet. Pulverlukkeren er Falcks ejendom og Falck forbeholder sig ret til at hjemkalde den ved abonnementets ophør.

14. Nøglebrik

Falck nøglebrik øger dine chancer for at få dine mistede nøgler tilbage.

Alt hvad du behøver at gøre, er at sætte din personlige Falck nøglebrik ind i dit nøglebundt. På bagsiden af Falck nøglebrik er der en opfordring til en eventuel finder af dine nøgler om at lægge dem i nærmeste postkasse. Nøglerne bliver herefter sendt til Falck, der straks giver dig besked om, at dine nøgler er fundet. Herefter sender vi sender dem til dig med posten.

Falck eller Falcks samarbejdspartnere kan naturligvis ikke garantere dig, at du får dine mistede nøgler tilbage, men dine chancer herfor er øget ganske væsentligt.

Du er velkommen til at kontakte Falck kundeservice, hvis du ønsker at købe flere nøglebrikker eller du kan gå ind på www.falck.dk.

Hvis du ønsker at opsig dit abonnement

Hvis du opsig dit Falck nøglebrik abonnement, sletter vi din registrering og dine personoplysninger i vores system.

Nøglebundter med Falck nøglebrik, men uden abonnement, bliver ikke returneret.

15. Graffiti afrensning

Falck afrensner graffiti på din bolig på forsvarlig vis både i forhold til bygningens facade og miljøet. På nogle facader kan der forekomme mindre skygger efter afrensningen.

Du skal kontakte Falcks vagtcentral for at bestille graffiti afrensning.

16. Fugt- og skimmelundersøgelse

Falck analyserer og kategoriserer fugt- og skimmelforekomster, undersøger omfanget, vurderer skadesårsagen og rådgiver dig om, hvordan du kan løse problemet. Efter undersøgelsen sender vi dig en skriftlig rapport med anbefalinger til udbedring af skaden.

Du bestiller en fugt- og skimmelundersøgelse af din bolig ved at kontakte Falcks Vagtcentral.

17. Én årlig super-ydelse

Du kan benytte dig af én af følgende ydelser per abonnementsår. Du skal kontakte Falcks vagtcentral for at bestille en ydelse.

Termografering af bolig

Termografering er et fotografi af din bolig taget med infrarødt kamera, som afslører kuldebroer og utætheder, der leder til varmespild. Du får dermed et overblik over, hvor din bolig bør tætnes eller efterisoleres for at blive energioptimeret.

Der kommer en uvildig rådgiver ud til dig og termograferer din bolig både udefra og indefra, så problemer med isolering og/eller træk belyses. Du skal derfor være hjemme, når rådgiveren kommer, så der er fri adgang både indvendig og udvendig. Rådgiveren analyserer efterfølgende termograferingsfotografierne, og sender dig en rapport med fotografierne og kategorisering af forbedringstiltag i forhold til optimeringseffekt. Du vil modtage op til tre forbedringsforslag.

Termografering skal udføres i vinterhalvåret, fordi der skal være en temperaturforskel fra indvendig til udvendig på mellem 10-15°.

Byggeteknisk gennemgang og rapport

Falck foretager en uvildig byggeteknisk gennemgang af dit hus, for at vurdere husets tilstand og sikkerhed. En tekniker vurderer husets klimaskærm med henblik på at forebygge bygningskader. Sokkel, tag, vinduer, døre, udhæng, tagrender og nedløb vil blive gennemgået. Desuden vil vi vurdere risikofaktorer for brand, hærværk og tyveri. Rådgiveren fotodokumenterer og rapporterer alle de risici, der observeres. Efterfølgende modtager du en rapport med en tilstandsbeskrivelse, som beskriver synlige fejl og mangler samt konkrete råd og løsningsforslag til udbedring af potentielle risikoområder. Rapporten er ikke det samme som en tilstandsrapport.

Tagrens

Mos- og algebevoksninger på taget holder på fugten og kan om vinteren forårsage frostsprængninger, som er ødelæggende for taget. Falck afvasker dit tag for snavs og alger, hvorved tagets levetid forlænges.

Murrens

Murværket på dit hus påvirkes af luftforurening, lys, mos, alger, frost og lignende, som nedbryder den oprindelige facade. Falck afvasker dit murværk, hvorved facadens levetid forlænges.

Rensning og eftersyn af brønd/kloak

Vedligeholdelse af din boligs brønd/kloak er vigtig for at undgå vandskade. med et minikamera foretager vi en inspektion af din brønd/kloak, som afslører tilstopninger eller brud. Falck fjerner blade og andet nedfald fra nedløbsbrønde, tagbrønde, accodræn og faskiner og andre afvandingselementer for at forebygge vandskader.

Radonmåling

Radon er en naturlig gasart, der siver op fra undergrunden og som ikke kan ses eller lugtes. For høje radonværdier kan ifølge sundhedsstyrelsen lede til alvorlige sygdomme, men der kan udføres tiltag i boligen, som sikrer mod radon.

Når du bestiller radonmåling hos Falck, sender vi dig en radonmåler, som skal stå i din bolig i en måned, hvorefter den skal aflæses og sendes retur. Herefter sender vi dig en rapport med de målte værdier, og rådgivning om hvordan du kan mindske radonindsivning i din bolig.

Radonmåling bør udføres i vinterhalvåret, da de højeste radonværdier bliver målt i fyringssæsonen, når der luftes mindst ud.

18. Tilkøbsmuligheder

Du skal kontakte Falcks vagtcentral for at tilkøbe nedenstående ydelser. Du betaler selv efter gældende pris for det antal timer, inklusiv kørsel, der benyttes til opgaven samt for eventuelle medgåede materialer.

Handymanservice

Falck Handyman kan udføre følgende opgaver for dig:

- Udskiftning af pakninger, lyskilder og sikringer
- Småreparationer som basale håndværkeropgaver
- Justering af døre og vinduer
- Ophængning af billeder og skilte
- Samling af møbler, reoler, skabe og lignende
- Montering af persienner, gardiner og markiser

- Opsætning af hylder, skabe og lignende
- Ophængning af lamper og samling af løse el-ledninger
- Græssslåning af almindelige villagræsplæner
- Klipping af hæk
- Fjernelse af mos fra græsplæne
- Rydning og klargøring af flyttejagheder
- Oprydning af lager-, kælder-, lofts- og arkivrum
- Ud- og indpakkingsopgaver i forbindelse med flytning
- Affaldshåndtering og bortskaffelse af affald
- Mindre transport- og fragtopgaver
- Sikkerhedstjek af cykler, herunder lys, bremses og lignende og eventuelt udskiftning af defekte dele
- Ekstra forebyggende tjek af din bolig før skybrud, storm, stærk frost, fygesne

Solcellevask

Snavs og algebevoksninger på solceller leder til stort fald i anlæggets ydeevne. Falck vasker dit solcelleanlæg for snavs og alger, hvorved anlæggets udnyttelse optimeres.

Anti-graffiti behandling af facade

Anti-graffiti behandling giver boligens facade en overfladehinde, så fremtidig graffiti kan fjernes af bygningen med langt mindre slitage i forhold til boliger uden denne hinde.

Ferietilsyn af helårsbolig

Tilsyn i ferieperioder af din helårsbolig indebærer, at Falck tilser boligen to gange for hver syv dage, du er bortrejst. Der kan bestilles ferietilsyn ved rejser på syv dage eller mere. Falck vil altså tilse din bolig to gange ugentligt. Ved tilsynet vil Falck undersøge eventuelle følgeskader efter knuste ruder, væltede træer, store regn-/ snemængder, sprængte vandrør og lignende. Der er tale om en udvendig rundring, hvorfor Falck kun kan undersøge skader, som kan ses udefra. Hvis Falck konstaterer en skade, sørger vi for at hindre skaden i at udvikle sig og foretager afdækning og lignende. Falck orienterer derefter dig eller en af dig angiven kontaktperson telefonisk om det skete. Hvis dette ikke er muligt, vil orienteringen ske skriftligt. Du er ansvarlig for, at Falck har adgang til din bolig i forbindelse med indsatsen for at stoppe og begrænse skaden. Hvis det er nødvendigt at tilkalde en låsesmed, vil dette ske for din regning. Falck vil i forbindelse med hvert tilsyn udstede en kvittering, som du får tilsendt.

19. Ansvarsforhold

Falck er erstatningspligtig efter Dansk rets almindelige regler med de begrænsninger, der er indeholdt i Falcks generelle abonnementsvilkår for Privat.

Falcks rådgivning og skadesudbedring bygger på mange års erfaringer fra en lang række skadesituationer. I mange af ydelserne giver vi gode råd og vejledninger, men der er ikke taget særligt hensyn til dine forsikringsdækninger.

konkrete skadesituationer og rådgivning kan betinge, at der foretages tiltag, som ikke er beskrevet i Falcks rådgivning. Falck bærer ikke noget ansvar herfor.

Falck kan ikke gøres ansvarlig for tab, der helt eller delvist skyldes egne forhold, herunder fejlagtig gennemførelse af tiltag på baggrund af den ydede rådgivning.

20. Kontaktinformation

Falck Vagtcentral

Ved akutte ydelser kan du kontakte Falck Vagtcentral døgnet rundt alle årets dage. Ved **ikke-akutte ydelser** kan du kontakte Falck Vagtcentral alle dage mellem kl.08.00 og 17.00

Falck Kundeservice

Du kan kontakte Falck Kundeservice mandag til torsdag fra kl. 08.00 til 17.00 og fredag fra kl. 08.00 til 15.30.

Falck Rådgivningslinje

Du kan kontakte Falck Rådgivningslinje mandag til fredag fra kl. 09.00 til 16.00.

Falckstation

Du kan finde åbningstider mv. for den Falck Station, der er nærmest dig, på www.falck.dk, hvis du skal ombytte og/eller indlevere brandslukker.



Falck Danmark A/S
Falck-Center CPH
Sydhavngade 18
2450 København SV

Kontakt Falck
Vagtcentral:
Rådgivningslinje:
Kundeservice:
www.falck.dk

Tlf. 70 10 20 30
Tlf. 70 27 08 10
Tlf. 70 10 20 31