

BSAFE365 – Allmänna villkor för larmtjänster

Gällande fr.o.m. 2017-06-01

1. ALLMÄNT OCH DEFINITIONER

- 1.1 Dessa allmänna villkor ("Allmänna villkor") utgör en del av det avtal som en privatperson ("Kunden") ingår med ASAP ALARM AB ("BSAFE365") avseende larmtjänster inklusive tillhörande utrustning.
- 1.2 Med "BSAFE365" avses ASAP ALARM AB, org.nr. 559108-0949, samt av BSAFE365 utsedd samarbetspartner som verkar för BSAFE365:s räkning inom ramen för Avtalet.
- 1.3 Med "Tjänsten" avses den av BSAFE365 tillhandahållna larmtjänsten med den huvudsakliga funktion som beskrivs i punkten 3.1 nedan.
- 1.4 Med "Utrustning" avses den larmutrustning (hemlarm samt ev. tillval) som från tid till annan behövs för att använda Tjänsten såsom centralenhet, magnetkontakt och kameradetektor.
- 1.5 Med "Systemet" avses det system av Utrustning som kopplats till Tjänsten.
- 1.6 Med "Orderbekräftelse" avses det mail som Kunden mottar med information om Tjänsten samt dessa Allmänna villkor, efter att Tjänsten har beställts. Vid bristande överensstämmelse mellan de Allmänna villkoren och villkoren i Orderbekräftelsen, ska Orderbekräftelsen ges företräde.
- 1.7 Med "Avtalet" avses dessa Allmänna villkor tillsammans med Orderbekräftelsen som BSAFE365 skickar till Kunden i samband med beställning.
- 1.8 Med "Larmcentral" avses BSAFE365:s larmcentral.
- 1.9 Med "Användarverktygen" avses de verktyg som Kunden kan använda för att administrera sitt användarkonto hos BSAFE365, som "Mitt Konto" på BSAFE365:s hemsida, eller i BSAFE365 mobilapplikation.

2. KONTAKTUPPGIFTER TILL BSAFE365

- 2.1 Kunden kan alltid kontakta BSAFE365 genom att ringa BSAFE365 kundservice på telefonnummer 020-272 333 eller skicka e-post till hej@bsafe365.se eller brev per post till BSAFE365, Box 5385, 102 48 Stockholm.

3. ALLMÄNT OM TJÄNSTEN

- 3.1 BSAFE365 tillhandahåller Kunden en larmtjänst med tillhörande Utrustning. Tjänsten består av ett larmsystem som aktiveras i bostaden där Utrustningen är installerad när rörelse identifieras av kameradetektorn eller en magnetkontakt bryts. Larmsystemet skickar automatiskt ett push-meddelande till det av Kunden uppgivna mobilnumret samtidigt som ett larm per automatik skickas till Larmcentralen. Därefter kontaktar Larmcentralen Kunden per telefon och om Kunden inte är nåbar kontaktas de personer som anges i Närståendelistan enligt punkt 8.1.

4. LEVERANS AV TJÄNSTEN OCH UTRUSTNING

- 4.1 Om Avtalet har ingåtts på distans levereras Tjänsten och därtill hörande Utrustning normalt inom 2 veckor räknat från tidpunkten då Kunden mottog Orderbekräftelsen.
- 4.2 För försändelse som skickats till Kunden per post och därefter inte hämtats ut av Kunden och gått i retur till BSAFE365, äger BSAFE365 rätt att debitera Kunden en administrationsavgift enligt BSAFE365:s vid var tid gällande prislista.

5. ÅNGERRÄTT

- 5.1 Enligt Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler har Kunden ångerrätt vid avtal om tjänst som ingåtts på distans t.ex. genom internethandel eller telefonförsäljning. Ångerrätten ger Kunden möjlighet att frånträda Avtalet inom trettio (30) dagar från mottagandet av Orderbekräftelsen. Kunden ska meddela BSAFE365 rätt att denne vill frånträda avtalet inom denna tid. Ångerrätten räknas dock tidigast från den dag då Kunden fick ta del av information om ångerrätten t.ex. genom dessa Allmänna villkor. Om ångerristen inte rymmer sju (7) arbetsdagar har Kunden alltid sju (7) arbetsdagar på sig att ångra köpet.
- 5.2 Kunden kan utnyttja sin ångerrätt genom att kontakta BSAFE365 på i punkten 2 angivna nummer och adresser och genom att använda, exempelvis, Konsumentverkets blankett: <http://publikationer.konsumentverket.se/sv/publikationer/regler/2angerblankett.html>.

6. FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR AVTALET

- 6.1 BSAFE365 förbehåller sig rätten att i samband med Avtalets ingående eller snarast därefter inhämta kreditupplysning eller likvärdig information om Kunden. Om det vid kreditupplysning eller dylik kontroll framkommer att det finns skäl att anta att Kunden inte kommer att fullgöra sina förpliktelser under Avtalet äger BSAFE365 rätt att inom skälig tid från det att Avtalet ingicks säga upp detsamma med omedelbar verkan. Om BSAFE365 utnyttjar denna rätt är Kunden inte skyldig att erlägga månadsavgift eller andra avgifter hänförliga till Avtalet.

7. KUNDENS ANVÄNDNING AV TJÄNSTEN

- 7.1 Kunden ska använda Tjänsten och Utrustningen i enlighet med BSAFE365:s vid varje tidpunkt gällande anvisningar och i enlighet med gällande lagar och regler. Användandet får endast ske för privat bruk. Detta innebär att Kunden har inte rätt att sälja Tjänsten vidare eller använda Tjänsten i annat kommersiellt syfte, som i näringsverksamhet.

8. NÄRSTÅENDELISTA

- 8.1 Kunden ska i samband med att detta Avtal ingås ange nummer till kontaktpersoner som Kunden vill ska bli uppringda vid larm ("Närståendelista"). De telefonnummer som anges i Närståendelistan får inte vara till polis, brandkår, väktarbolag eller annat företag eller myndighet. Ändringar eller tillägg som Kunden önskar göra i Närståendelistan ska meddelas BSAFE365 via Mitt Konto. Det åligger Kunden att informera kontaktpersonerna i Närståendelistan om vad Tjänsten innebär.

9. INSTALLATION

- 9.1 Kunden ansvarar för att installation och montering av Utrustningen sker i enlighet med de instruktioner som meddelas av BSAFE365. När installation har skett, ska Kunden testa Tjänsten i enlighet med BSAFE365:s instruktioner.

10. SKÖTSEL OCH KONTROLL

- 10.1 Det åligger Kunden att kontrollera att Utrustningen fungerar, på det sätt som BSAFE365 vid var tid har lämnat instruktioner om.

- 10.2 Kunden ska, när så är behövligt och på egen bekostnad, byta batterier i Utrustningen samt i övrigt följa de anvisningar beträffande skötsel som BSAFE365 från tid till annan utfärdar. Kunden ansvarar för att endast använda av BSAFE365 specificerade batterier för Utrustningen. Sådana finns bland annat att köpa BSAFE365:s webbshop.

11. ÅTGÄRDER VID INKOMMANDE LARM M.M.

- 11.1 BSAFE365:s vid var tid gällande rutiner för åtgärder vid inkommande larm m.m. framgår i sin helhet på BSAFE365:s hemsida. Nedan redogörs för de viktigaste rutinerna i korthet.
- 11.2 Verifierat inbrott förmedlas alltid till polis, väktare samt till Kunden eller annan på Närståendelistan. BSAFE365 kan inte garantera att polisen eller räddningstjänsten gör utryckning på förmedlade larm.
- 11.3 För att bedöma situationen och vidta rätt åtgärd kontaktar BSAFE365 i regel Kunden per telefon vid larm. Vid uteblivet svar granskar BSAFE365 eventuella bilder från larmande kameradetektor(er). Om dessa åtgärder inte räcker skickas väktare till platsen för kontroll, om utrustningsberedskap och/eller väktare finns i området. Om Systemet nyligen har tillkopplats kontaktas Kunden samt Närståendelistan innan övriga åtgärder vidtas.
- 11.4 Utryckning sker i de områden och under de tider som BSAFE365 har utryckningsberedskap. Under tid som BSAFE365 inte har utryckningsberedskap förmedlas larm till Kunden. BSAFE365 kan inte garantera fasta utryckningstider då dessa påverkas av trafiksituation, körsträcka och tillgängliga resurser vid larmtillfället. När väktare kommer till platsen görs en utvändigt kontroll från markplan.
- 11.5 Vid larm från magnetkontakt kontaktar BSAFE365 Kunden per telefon. Vid uteblivet svar skickas Push-meddelande till Kunden. Därefter avslutas ärendet och ingen väktarutryckning sker. Vid kontaktlarm från manöverpanelen kontaktar BSAFE365 Kunden per telefon. Om person på plats behöver hjälp förmedlas larmet till ambulans, polis, brandkår och/eller väktare. Om BSAFE365 inte får svar, eller om person på plats inte kan uppge korrekt lösenord, kontaktas Närståendelistan. I sista hand skickas väktare.
- 11.6 Om Systemet fränkopplas inom fem (5) minuter återkallas larmet automatiskt, varvid Kunden meddelas via Push-meddelande. BSAFE365 återkallar också larm som är att anse som obefogade. Om BSAFE365 inte har kontaktat Kunden för att återkalla ett larm inom fem (5) minuter ska Kunden själv återkalla larmet genom att ringa kundtjänst.
- 11.7 Larm från felanmäld komponent förmedlas till Kunden eller annan på Närståendelistan till dess att felet är avhjälpt. Vid låg batterinivå i Utrustningen eller strömbortfall kontaktas Kunden via telefon, Push-meddelande eller Användarverktygen.
- 11.8 BSAFE365 har rätt att debitera Kunden för kostnader i samband med eventuella obefogade utryckningar.

12. UTRUSTNING

- 12.1 För nyttjande av Tjänsten fordras viss Utrustning. Kunden äger efter avtalsperioden sin Utrustning från BSAFE365. Enbart den utrustning som tillhandahålls av BSAFE365 får användas för nyttjande av Tjänsten.
- 12.2 Kunden förvärvar genom detta Avtal Utrustningen. Den Utrustning som Kunden förvärvar av BSAFE365 utgör BSAFE365:s egendom tills avtalsperioden löpt ut och Kunden äger inte rätt sälja, låna ut, hyra ut, pantsätta eller på annat sätt förfoga över sådan Utrustning. Kunden äger vidare inte rätt att göra ändringar i Utrustningen eller utföra service, reparation eller avlägsna/tillföra delar till Utrustningen utan att BSAFE365 skriftligen samtyckt därtill.
- 12.3 Kunden får endast använda Utrustningen för nyttjandet av Tjänsten i enlighet med Avtalet och BSAFE365:s vid var tid gällande och meddelade anvisningar.
- 12.4 Kunden ansvarar för Utrustningens skick och står risken för skada på eller förlust av Utrustning från tidpunkten då Kunden mottagit Utrustningen och fram till att Utrustningen återlämnats till BSAFE365 efter Avtalets upphörande.
- 12.5 När Avtalet upphör ska Kunden utan dröjsmål återlämna Utrustningen till BSAFE365. Om Kunden inte lämnar tillbaka Utrustningen inom fjorton (14) arbetsdagar från Avtalets upphörande eller om återsänd Utrustning visar sig obrukbar eller ha utsatts för normalt slitage har BSAFE365 rätt till ersättning för Utrustningen enligt BSAFE365:s vid var tid gällande prislista.

13. SERVICE

- 13.1 Service utförs helgfria vardagar mellan kl. 08:00–17:00. Vid tekniska fel på Systemet ingår fri service som utförs av BSAFE365:s telefonsupport. Annan service än telefonsupport är inte avgiftsfri. Kunden erhåller dock rabatt på serviceinställelse, vilken debiteras per timme enligt vid var tid gällande prislista.
- 13.2 BSAFE365 utför revision av Systemet i samband med annan service ungefär en gång var fjärde år. Hela Systemet går då igenom och en total funktionskontroll genomförs. I samråd med Kunden uppdateras Systemet med hänsyn till miljö, ändrade behov och andra omständigheter som kan påverka Systemets funktion.

14. KUNDENS ANSVAR

- 14.1 Kunden ansvarar för att Systemet har installerade och övervakade larmpunkter som detekterar inbrott samt en manöverpanel som kan generera kontaktlarm.
- 14.2 Kunden ansvarar för att upprätta Närståendelista och vägbeskrivning, samt för att dessa är uppdaterade och korrekta. Kunden ansvarar för samtliga inställningar, inmatningar, ändringar och beställningar som görs via Mitt Konto.
- 14.3 Det åligger Kunden att vårda Systemet så att det är i gott och funktionsdugligt skick samt att tillse att Systemet inte utsätts för annat än normal förlust.
- 14.4 Kunden ska regelbundet kontrollera Systemets kommunikation. Kontroll rekommenderas särskilt efter starka åskväder och efter arbete med eller förändringar av telefoni, Ethernet/Internet eller GSM-nätet. Larmöverföringen och funktionen för samtliga komponenter bör testas lokalt en gång per månad.
- 14.5 Kunden ansvarar för att utbilda samtliga användare som hanterar Systemet, samt för att det används på rätt sätt.

15. MISSBRUK AV TJÄNSTEN ELLER AV UTRUSTNINGEN

- 15.1 Kunden får inte använda Tjänsten eller Utrustningen på annat än sedvanligt sätt eller på ett sätt som orsakar skada eller olägenhet för BSAFE365 eller annan. Otillåten användning enligt denna punkt omfattar, men är inte begränsat till, följande:

- a) Att använda Tjänsten och/eller Utrustningen på ett sätt som mycket kraftigt avviker från BSAFE365:s samtliga kunders genomsnittsanvändning av desamma.
- b) Att använda Tjänsten och/eller Utrustningen för annat ändamål än det som framgår av Avtalet.
- c) Att använda Tjänsten i strid med Larmlagen (lag 1983:1097 med vissa bestämmelser om larmanläggningar).
- d) Att använda Tjänsten och/eller Utrustningen på annat sätt som måste anses som missbruk av Tjänsten/Utrustningen.

16. AVSTÄNGNING AV TJÄNSTEN

- 16.1 För det fall att tillhandahållandet av Tjänsten medför skada eller risk för skada för BSAFE365 äger BSAFE365 rätt att omedelbart stänga av Tjänsten. BSAFE365 får i samband därmed inte vidta åtgärder på annat sätt än vad som är försvarligt efter omständigheterna.
- 16.2 BSAFE365 förbehåller sig rätten att med omedelbar verkan stänga av Tjänsten om:
 - a) Kunden begår ett väsentligt avtalsbrott t.ex. genom missbruk av Tjänsten eller Utrustningen enligt punkt 12.5.
 - b) Betalning enligt punkt 18.2 uteblir trots påminnelse och varning om avstängning.
- 16.3 Om BSAFE365 utnyttjar sin rätt och stänger av Tjänsten enligt punkt 16.1-16.2 ovan ska Kunden snarast möjligt underrättas om BSAFE365:s vidtagna åtgärder.
- 16.4 BSAFE365:s rätt att stänga av Tjänsten ska inte inverka på BSAFE365:s rätt att göra andra påföljder gällande med anledning av Kundens avtalsbrott.

17. PRIS & ÄNDRINGAR AV AVTALET

- 17.1 Pris för Tjänsten och övriga avgifter framgår av Orderbekräftelsen. Alla priser är angivna inklusive mervärdesskatt.
- 17.2 BSAFE365 äger rätt att justera priser och avgifter för Avtal som löper tills vidare. För Avtal som löper med viss bindningstid äger BSAFE365 rätt att justera priser och avgifter endast med hänsyn till ökade kostnader på grund av sådana händelser som avser Force Majeure (såsom det definieras i punkten 20 nedan) eller andra omständigheter utanför BSAFE365:s kontroll. Dessa kan vara ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter eller kostnadsökningar i förhållande till underleverantörer på grund av Force Majeure förhållanden.
- 17.3 BSAFE365 förbehåller sig rätten att ändra de Allmänna villkoren från tid till annan. BSAFE365 meddelar ändringar per e-post, Mitt Konto eller skriftligen på annat sätt senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft.
- 17.4 BSAFE365 informerar skriftligen om pris-/avgiftsändring eller annan ändring av de Allmänna villkoren senast en (1) månad innan ändringen sker. Om Kunden inte vill godta ändringen har denne rätt att utan kostnad säga upp Tjänsten från och med att ändringen träder i kraft.

18. PERSONUPPGIFTER

- 18.1 Kunden samtycker genom ingåendet av Avtalet till behandling av personuppgifter enligt nedan.
- 18.2 BSAFE365 är, om inget annat särskilt anges, personuppgiftsansvarig i enlighet med personuppgiftslagen (1998:204) för behandling av personuppgifter som lämnas till BSAFE365 eller som BSAFE365 på annat vis samlar in. Genom att ingå Avtalet samtycker Kunden till och bekräftar sig vara införstådd med att BSAFE365 använder dennes personuppgifter i syfte att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet samt för fullgörande av skyldigheter enligt lag och myndighetsbeslut. Kunden samtycker vidare till att BSAFE365 kommer att använda personuppgifterna för administration, kundservice, marknadsanalys och marknadsföring. Personuppgifterna kan även komma att utlämnas till närstående bolag, samarbetspartners och myndigheter för de ändamål som anges ovan.
- 18.3 Kunden åtar sig att informera personer på Närståendelistan som Kunden lämnat personuppgifter om till BSAFE365, om att sådana uppgifter kan komma att användas av BSAFE365 för kontakt vid larm.
- 18.4 Den som BSAFE365 behandlar personuppgifter om har rätt att få reda på vilka uppgifter om denne som behandlats av BSAFE365, genom att höra av sig skriftligen. Kunden har även rätt att återkalla ett samtycke som lämnats av denne avseende behandling av dennes personuppgifter. Om någon som BSAFE365 behandlar personuppgifter om vill att BSAFE365 ska upphöra med behandlingen av desamma, kan detta dock innebära att Tjänsten inte fortsättningsvis kan tillhandahållas till Kunden. Återkallande av ett lämnat samtycke ska ske skriftligen till BSAFE365:s registrerade adress.
- 18.5 Genom kameradetektorer förekommer vidare hantering av bilder som tas i bostaden. Bilderna används för att verifiera olika typer av larm samt för att sätta in rätt åtgärd och skickas till Larcentralen samt till Kunden.

19. BETALNINGSVILLKOR

- 19.1 Månadsavgifter faktureras månadsvis i förskott med tio (10) dagars betalningstid. Avavgift om tjugonio (29) kronor tillkommer. Om Kunden byter faktureringsadress ska detta utan dröjsmål skriftligen meddelas BSAFE365.
- 19.2 Om Kunden inte betalar i tid har BSAFE365 rätt att ta ut lagstadgad dröjsmålsränta och påminnelseavgift.
- 19.3 Betalning med befriande verkan sker till det bank- eller plusgiro och med sådan referens som BSAFE365 vid var tid meddelar. Kunden ombes uppmärksamma att BSAFE365 kan komma att överlåta sin rätt till betalning till samarbetspartners, varför fakturor till Kunden kan komma att ställas ut av annan än BSAFE365.

20. ANSVAR & FORCE MAJEURE

- 20.1 BSAFE365 garanterar inte att inbrott eller andra skadeorsakande händelser inte kan ske.
- 20.2 Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse om skadan eller underlåtenheten har sin grund i hinder utanför parts kontroll ("Force Majeure") och omständigheten förhindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse. Detsamma gäller om skadan eller underlåtenheten har sin grund i försenade leveranser från underleverantör, som orsakats av Force Majeure.
- 20.3 Såsom Force Majeure anses bl.a. myndighets åtgärd eller underlåtenhet, nyttillkommen eller ändrad lagstiftning, omläggningar av GSM-näten eller Internet, störningar av Systemets radiotrafik mellan de olika enheterna, störning av annan teknisk utrustning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplöpp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof eller olyckshändelse.
- 20.4 BSAFE365 är vidare befriad från skyldighet att ersätta skada och från fullgörande av viss förpliktelse enligt Avtalet när BSAFE365 bedömer att åtgärdsväktare eller annan anlitad person/organisation skulle utsättas för orimlig personlig fara eller risk om förpliktelsen utförs.
- 20.5 BSAFE365 ansvarar inte för Kundens indirekta skador såsom ersättning till tredje man, förlorad vinst, produktionsförlust eller andra följdsador. BSAFE365 svarar dock för Kundens indirekta skador om BSAFE365 har förfarit grovt vårdslöst eller orsakat skadan uppsåtligt.
- 20.6 BSAFE365 ska ersätta Kunden för skada som Tjänsten orsakar Kunden på grund av vårdslöshet från BSAFE365 sida.

21. ÖVERLÅTELSE AV AVTALET

- 21.1 Kunden har inte rätt att överlåta eller pantförskriva sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet utan BSAFE365:s skriftliga medgivande. Kunden kan dock efter erhållande av BSAFE365:s skriftliga godkännande överlåta Systemet till annan person.
- 21.2 BSAFE365 har rätt att överlåta eller pantförskriva sina rättigheter, samt överlåta sina skyldigheter enligt detta Avtal. Detta innefattar bland annat en rätt för BSAFE365 att överlåta sin rätt till betalning enligt Avtalet.

22. REKLAMATION

- 22.1 Vid fel i Tjänsten eller Utrustningen, ska Kunden snarast kontakta BSAFE365 genom de kontaktuppgifter som anges i punkten 2 ovan och beskriva felet.

23. AVTALSTID OCH UPSÄGNING

- 23.1 Kunden kan säga upp Avtalet genom att kontakta BSAFE365. Under de trettio (30) första dagarna av Avtalets löptid kan Kunden säga upp Avtalet med omedelbar verkan, utan angivande av något särskilt skäl. När trettio (30) dagar har passerat är uppsägningstiden en (1) månad.
- 23.2 Uppsägning av Avtalet innebär att samtliga förfallna och utstående fakturor och avgifter ska regleras.
- 23.3 Om betalning inte kommit till BSAFE365, eller den som BSAFE365 överlåtit sin fordan till, inom tio (10) dagar efter utsänt inkassokrav upphör Tjänsten att tillhandahållas och BSAFE365 har rätt att programmera bort Systemets förmåga att kommunicera. BSAFE365 äger vidare rätt att kräva tillbaka obetald Utrustning.

- 23.4 Om Kunden inställer sina betalningar har BSAFE365 rätt att säga upp Tjänsten till omedelbart upphörande. Detsamma gäller vid upprepade betalningsförseningar.

24. FÖLJDER AV AVTALETS UPPHÖRANDE

- 24.1 Vid Avtalets upphörande är Kunden skyldig att utan dröjsmål återsända Utrustningen till BSAFE365. Om Kunden inte återlämnar Utrustningen inom fjorton (14) arbetsdagar från Avtalets upphörande eller om återsänd Utrustning visar sig obrukbar eller ha utsatts för onormalt slitage har BSAFE365 rätt till ersättning för Utrustningen.
- 24.2 Återsändande eller återlämnande av Utrustning sker till BSAFE365:s vid tidpunkten för Avtalets upphörande registrerade postadress. Kunden ska själv stå för returfrakten avseende Utrustningen.
- 24.3 Vid Avtalets upphörande äger BSAFE365 alltid rätt att ta ner uppsatta dekaleringar.

25. MEDDELANDEN

- 25.1 Meddelanden med anledning av Avtalet som ska vara skriftliga ska ske genom brev eller e-post.
- 25.2 E-postmeddelande till av Kunden uppgiven e-postadress, ska anses ha nått Kunden samma dag som det avsändes.
- 25.3 Brev som avsänts till den av den andra parten senast uppgivna adressen ska anses ha nått den mottagande parten på sjunde dagen efter avsändandet.

26. TVIST OCH TILLÄMPLIG LAG

- 26.1 Tvist i anledning av detta Avtal ska avgöras av allmän domstol, varvid svensk rätt ska tillämpas.
- 26.2 Kunden upplyses om att denne har möjlighet att få en tvist med BSAFE365 prövad utanför domstol och kan i sådant fall exempelvis vända dig till exempelvis den Allmänna reklamationsnämnden, nätverket European Consumer Centres (ECC) eller till EU:s onlineplattform för tvistelösning (ODR): <http://ec.europa.eu/odr>. BSAFE365 åtar sig att följa eventuella beslut som tagits av Allmänna Reklamationsnämnden (ARN).