

Tjänstevillkor Företag

INBROTTSLARM



Dessa villkor, tillsammans med "Allmänna Villkor", andra Tjänstevillkor samt övriga handlingar och överenskommelser, reglerar förhållandet mellan er och oss avseende de larmtjänster vi levererar till er.

Definitioner och begrepp som används i Allmänna Villkor har samma betydelse i dessa villkor. Dessa villkor får ändras i samma utsträckning som framgår av Allmänna Villkor.

1 ALLMÄNT

Dessa Tjänstevillkor gäller för er larmtjänst om tjänsten omfattas av Avtalet.

Tjänsten inbrottslarm omfattar Verisure larmkomponenter samt kontaktlarm.

Villkoren omfattar endast komponenter som är uppkopplade till och övervakade av vår larmcentral.

Larmsystemet måste ha uppkopplade och övervakade larmpunkter som detekterar inbrott samt komponent som genererar kontaktlarm.

Ni måste upprätta en lista över användare via Mina Sidor snarast eller senast en vecka efter uppkoppling. Minst en person ska vara registrerad som kontaktperson i listan över användare vilken också ska innehålla korrekta kontaktuppgifter till kontaktperson. Vi rekommenderar att ni alltid har minst tre personer registrerade som kontaktpersoner. Via Mina Sidor lämnar ni också korrekt vägbeskrivning eller korrekta GPS-koordinater till platsen, dvs. där larmet finns uppkopplat.

Det är ert ansvar att ta del av, liksom att följa upp, notifieringar t.ex. via Mina Sidor, e-post, push och/eller SMS.

2 ÅTERKALLNING AV LARM

Återkallning av larm innebär att vi inte förmedlar larmet vidare, varken till väktare, polis eller räddningstjänst. Om larmsystemet fränkopplas återkallas larmet om möjligt, även om inkorrekt kodord uppgivits vid kontakt. Om uttryckning ändå önskas trots att larmet fränkopplats måste ni meddela oss detta omgående. Notera att sådan uttryckning inte omfattas av grundläggande åtgärder.

Vi återkallar ett larm som vi bedömer som obefogat, t.ex. vid missbruk av larm, upprepade falsklarm eller inbrottslarm från enbart dörrdetektorer som styr in- och utpassering där inbrott inte har kunnat verifieras. Vid händelse av obefogat larm, som inte återkallats, gäller inte uttryckning enligt grundläggande åtgärder och vi har rätt att debitera er för kostnader i samband med eventuella uttryckningar hänförligt därtill.

Det är er skyldighet att svara då vi kontaktar platsen, eller se till att den person som orsakat obefogat larm svarar. Om vi inte har kontaktat platsen för att återkalla ett larm ska ni vid obefogat larm återkalla larmet genom att ringa kundtjänst. Vid kontakt för återkallning ska kodord uppges.

Larm från felanmäld komponent eller komponent med lågt batteri förmedlas till er utan att uttryckning sker; utan återkoppling från er återkallas sådant larm automatiskt.

Vi ansvarar inte för funktionen av larmtjänsten från den tidpunkt då vi, av olika orsaker, begärt tillgång till larmsystemet för utförande av nödvändig åtgärd.

3 ÅTGÄRD VID LARM

Kontakt vid larm

Vid verifierat larm eller händelse som kan kräva väktartjänst försöker vi nå platsen eller er i enlighet med er uppdaterade kontaktinformation för att berätta vad vi vet om det inträffade.

Inbrott

Vid verifierat inbrott förmedlar vi som regel larmet till polis och väktare för uttryckning samt till angiven kontaktperson.

Som verifierat inbrott räknas situationer där:

- kameradetektor och/eller videodetektor visar person eller ger misstanke om brott; eller där
- person på plats verifierar inbrott.

För att verifiera ett eventuellt inbrott och vidta rätt åtgärd kan vi beroende på komponenternas funktionalitet utföra nedan handlingar;

- granska eventuella bilder från kameradetektor och/eller videodetektor;
- ta del av live video och videosekvenser;
- och motringa av er angivet nummer för motringning.

Om dessa åtgärder inte räcker för att verifiera om inbrott föreligger eller inte, och om vi har utryckningsberedskap, kan vi komma att skicka väktare till platsen för kontroll.

Om larmsystemet är tillkopplat, kan väktare även skickas för kontroll i följande fall:

- inget svar vid samtal till, av er, angivet telefonnummer för platsen;
- person på plats kan inte uppges korrekt kodord;
- person på plats kan inte återställa systemet; eller
- ni begär en kontroll av lokalen.

Vid larm endast från styrkontakt (dörrdetektor inpassering/utpassering) eller där inbrott annars inte har kunnat verifierats, notifierar vi er i enlighet med Avtalet. Därefter avslutas ärendet. Ingen väktarutryckning sker.

Kontaktlarm

Vid en kritisk situation kan ni med hjälp av manöverpanel/trygghetspanel/extra larmknapp/Verisure Fjärrkontroll skicka kontaktlarm. Notera att ett skickat kontaktlarm inte kan avbrytas. Kontaktlarm ska endast användas i situationer då man är i behov av hjälp från väktare, polis, ambulans eller räddningstjänst.

Vid akut fara ring 112 direkt.

Vid kontaktlarm ringer vi till, av er, angivet telefonnummer för platsen. Om person på plats behöver hjälp förmedlar vi larmet till ambulans, polis, brandkår eller väktare. Om vi inte får svar ringer vi kontaktperson enligt listan över användare. I sista hand skickas väktare. Om ni aktiverat tjänsten utökad notifiering till flera användare meddelas dessa i samband med aktivering av kontaktlarmet. För att återkalla kontaktlarm kräver vi att korrekt kodord uppges.

4 UTRYCKNING

Se avseende uttryckning vidare Tjänstevillkor Väktartjänst med Inre kontroll.

5 FÖRMEDLING AV ÅTGÄRDSLARM

Lågt batterilarm från huvudenhet
Om huvudenheten indikerar lågt batteri kan vi efter er begäran vidta nödvändig åtgärd för larmtjänstens funktion.

Lågt batterilarm från komponent

Om komponent indikerar lågt batteri kan ni välja att beställa ett kundbesök eller att byta batterierna själv. För att garantera larmets funktion måste batterierna vara av rätt typ och ni köper dessa i vår webbshop.

Sabotagelarm

Ett sabotagelarm innebär att någon kommit åt komponenten, att en nedkoppling/batteribyte påbörjats utan att systemet lagts i åtgärds-läge eller att någon gör medveten överkan på komponenten för att sätta den ur spel.

Sabotagelarm notifieras via Mina Sidor, e-post och/eller SMS. Om ni beställt utökad notifiering till flera användare meddelas dessa samtidigt.

6 KOMMUNIKATIONSFEL

Vid kommunikationsfel kan vi utföra en funktionskontroll. Vi kan vidare begära att få tillgång till larmsystemet för att vidta nödvändig åtgärd för larmtjänstens funktion.

7 BILD-, VIDEO- OCH LJUD-HANTERING

Bild- och ljudfiler används ett komplement för att larmoperatören ska kunna vidta rätt åtgärd vid larm. Vi använder filerna endast vid ett pågående larmärende samt efter avslutad uttryckning eller larmärende, t.ex. vid kvalitetsuppföljning. Händelser där vi använder bild-, video- och ljudfiler kan registreras. Vid brottsutredning kan polis och åklagare komma att begära ut bild-, video- och ljudfiler.

För att kunna sätta in rätt åtgärd enligt de tjänster du har, ger du oss rätten att från dina kameror och videodetektorer inhämta bilder och videosekvenser (se mer om när Verisures larmcentral har åtkomst till dina kameror, syfte, förmedling till polis, väktare, räddningstjänst, m.m. i vår integritetspolicy.)

Sparande av bild, videosekvenser och ljudfiler sker enligt gällande bestämmelser om kamerabevakning och behandling av personuppgifter. För mer information om användningen av personuppgifter och rättigheter se vår integritetspolicy på [verisure.se/villkor](https://www.verisure.se/villkor).

Vid användning av kameror ska gällande bestämmelser om kamerabevakning alltid beaktas.