

Användarvillkor

VERISURE GUARDIAN



Dessa användarvillkor gäller tjänsterna "Verisure SOS" och "Check on me" (gemensamt "Tjänsterna").

Vänligen notera – för att göra texten lättläst kan användaren av Tjänsterna benämnas som "du" och "dina", medan Verisure benämnas som "vi" eller "vår".

1 Din bekräftelse att du förstått och accepterar användarvillkoren för Tjänsterna

Du bekräftar (1) att du läst och förstått funktionerna, kraven och rekommendationerna för Tjänsterna i enlighet med tjänstebeskrivningarna och (2) att du läst, förstått och samtycker till följande användarvillkor.

2 Tjänsten Verisure SOS är inte en ersättning istället för att kontakta 112 (polis, brandkår, räddningstjänst eller ambulans)

Verisure är inte en ersättning för samhällets hjälpresurser (ambulans, räddningstjänst, polis, flyg-, sjö-, fjällräddning, jourhavande präst eller giftinformation). **Om du är osäker ska du alltid ringa 112.**

3 Du ska inte förlita dig på tjänsten Verisure SOS i en kritisk situation eller fara för liv och hälsa

Använd endast Verisures SOS-knapp för kontaktlarm för tjänsten Verisure SOS när du är säker på att ett kontaktlarm till Verisures larmcentral är bäst lämpad för situationen, exempelvis i situationer där tiden är av avgörande betydelse ska du **inte** förlita dig på tjänsten Verisure SOS. Vänligen notera att vår responstid av olika orsaker kan variera. Exempelvis skickas kontaktlarmet via internet och kan av vissa anledningar, utanför vår kontroll, leda till att signalerna fördröjs eller inte alls kommer fram. Det finns vidare en risk för att vi har många larm att hantera och att åtgärd från vår sida därmed dröjer.

4 Inställningar och internetanslutning

För att Tjänsterna ska fungera krävs följande samt vad som annars framgår av tjänstebeskrivningarna:

- att din mobiltelefons operativsystem, samt Verisure App alltid är uppdaterade till senaste version och kompatibel med Tjänsterna;
- att din mobiltelefon **alltid** har internetanslutning;
- att platstjänsten i din mobiltelefon är aktiverad och att du har tillåtit Verisure App att få tillgång till din mobiltelefons platstjänst, eftersom detta krävs för att vi ska kunna lokalisera din position*; och
- att du säkerställer att inställningar i din mobiltelefon för haptik, bild och ljud är aktiverade – det vill säga att funktionen "stör ej" inte är påslagen, eller att telefonen enbart är inställd i läget tyst eller vibration. Detta för att minimera risken för falsklarm på grund av att du inte märkt att Check on me-sessionen har löpt ut.

*Se mer om hur vi hanterar dina personuppgifter i vår integritetspolicy.

5 Åtgärder vid kontaktlarm

Tjänsten omfattar följande (se även tjänstebeskrivningarna):

- Om ett kontaktlarm skickas från användarens mobiltelefon till Verisures larmcentral, kommer larmcentralen ha möjlighet att se användarens position, telefonnummer, användarnamn och telefonens batteristatus;
- som en bekräftelse på att kontaktlarmet kommit fram, kommer en operatör från Verisures larmcentral så fort som möjligt att försöka ringa upp användaren, på den mobiltelefon varifrån kontaktlarmet har skickats, för att verifiera vad som hänt;
- om Verisure inte når användaren kan Verisure komma att kontakta användarens kontaktpersoner; och
- om nödvändigt, vidareförmedling från Verisures larmcentral till 112.

Verisure kommer endast att kontakta 112 om det bedöms som nödvändigt. Vad som bedöms nödvändigt beror på de enskilda omständigheterna. Om det bedöms nödvändigt kontaktar Verisure alltid enbart 112, och aldrig någon av samhällets hjälpresurser separat, och agerar i enlighet med följande riktlinjer:

- Vi kommer **enbart** att kontakta 112 som svar på ett kontaktlarm om (1) du, eller någon av dina kontaktpersoner, bekräftar att det är fråga om en kritisk situation, (2) befinner dig i Sverige (se mer utförligt i tjänstebeskrivningarna) och (3) begär att vi ska kontakta 112; och
- vid avsaknad av ovan bekräftelse om kontakt och kritisk situation vidtar Verisure ingen åtgärd, ärendet avslutas och Verisure friskriver sig från allt ansvar att meddela eller kontakta 112.

Om vi kontaktar 112:

- accepterar och samtycker du till att stå för sådana kostnader som kan uppstå relaterat till sådant kontaktlarm och, vid behov, även ersätta Verisure för alla kostnader som ålaggs Verisure till följd av att vi har kontaktat 112;
- accepterar och bekräftar du härmed att du förstår att det är 112 som kommer att avgöra vilka åtgärder som behöver vidtas, och att alla sådana beslut är utanför tjänstens omfattning och inte under Verisures ansvar;

- även om Verisure kontaktar 112 kan vi inte garantera att de kommer svara eller agera, och vi kan inte heller garantera svarstiden från sådan samhällsberedskap;
- om 112 begär att få kommunicera direkt med dig, eller någon av dina kontaktpersoner, kommer Verisure inte få någon information om vad som sker därefter och detta är utanför Verisures kontroll och ansvar; och
- notera särskilt att 112 som huvudregel inte agerar om de inte fått kontakt med dig och Verisure friskriver sig från ansvar för allt som sker efter att Verisure har förmedlat information vidare till 112.

6 Genvägsknappen för nödsamtal till 112

För det fall att du behöver kontakta 112 finns det en genvägsknapp för att ringa 112. När du trycker på genvägen kommer du att lämna appen och istället få upp appen för telefonanvändning, med numret 112 inlagt för uppringning. Du behöver nu bara trycka på uppringningsknappen för att ringa upp larmnumret. Genvägen finns enbart till för att underlätta för dig som användare. Verisure kommer inte att få någon typ av larm eller notifiering om du använder genvägen.

7 Verisures ansvar

Verisure har eller tar inte något ansvar gentemot dig vid tillhandahållandet av Tjänsterna vid följande fall:

- felaktiga inställningar i din mobiltelefon och/eller att telefonen saknar internetanslutning;
 - på grund av tekniska problem;
 - om vi inte erhåller GPS-koordinater och kan lokalisera och/eller verifiera din position; och/eller
 - att du inte följt eller uppfyllt övriga krav enligt våra villkor och/eller tjänstebeskrivningarna;
- Inte heller har eller tar Verisure något ansvar gentemot dig vid tillhandahållandet av Tjänsterna om detta beror på omständigheter utanför vår kontroll eller som vi inte råder över ("Force Majeure"); nedan händelser ska alltid anses utgöra Force Majeure:
- omständigheter som förhindrar, avsevärt försämrar eller försenar fullgörande av våra förpliktelser, exempelvis myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning; och
 - omläggning eller nedläggning av mobilnäten eller bredband, störningar av systemets radiotrafik mellan de olika komponenterna eller störning av annan teknisk utrustning samt arbetskonflikt, blockad, pandemi, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof eller olyckshändelse.

8 Efter skickat kontaktlarm visas en ungefärlig position av användaren i Verisure App

- För att underlätta för dig kommer din ungefärliga position visas i Verisure App efter att ett kontaktlarm har skickats till Verisure.
- Den ungefärliga positionen som visas kommer att tillhandahållas till Verisure App antingen via din telefons operativsystem eller (om telefonens operativsystem saknar den nödvändiga funktionen) Google Maps.
- Vi är skyldiga att informera dig om att användningen av Google Maps funktioner och innehåll omfattas av de vid var tid gällande versionerna av (1) Google Maps/Google Earths allmänna villkor, https://maps.google.com/help/terms_maps.html, och (2) Googles integritetspolicy, <https://www.google.com/policies/privacy/>.
- Eftersom positionen som visas är beroende av tredje parts operativsystem och applikationer (vilka är utanför Verisures kontroll) ansvarar Verisure inte för några felaktigheter mellan den position som visas i Verisure App och den aktuella positionen.

9 Användarlicenser

Verisure förbehåller sig rätten att från tid till annan begränsa antalet användare av Tjänsterna.

10 Relation till avtalet

Tjänsterna tillhandahålls av Verisure i enlighet med avtalet tecknat mellan dig och Verisure, och utgår ifrån:

- de allmänna villkoren som anges i avtalet, inklusive över tid utförda ändringar av desamma (bland annat Verisures oförmåga att tillhandahålla Tjänsterna på grund av Force Majeure och de ansvarsbegränsningar som gäller för Verisure) och vid var tid gällande integritetspolicy; och
- dessa användarvillkor som i sin tur utgör en del av ovanstående avtal.