

Tjänstevillkor

BRANDVARNINGSSYSTEM



Dessa villkor, tillsammans med "Allmänna villkor Verisure (Larm monterat av kund)", andra tjänstevillkor samt övriga handlingar och överenskommelser, reglerar förhållandet mellan dig och oss avseende de larmtjänster vi levererar till dig.

Definitioner och begrepp som används i Allmänna villkor Verisure (Larm monterat av kund) har samma betydelse i dessa villkor. Dessa villkor får ändras i samma utsträckning som framgår av Allmänna villkor Verisure (Larm monterat av kund).

1 ALLMÄNT

Dessa tjänstevillkor gäller för din larmtjänst om de ingår i det larmtjänstpaket som du ingått.

Tjänsten brandvarningssystem omfattar rökvarningslarm från Verisure rökdetektor samt värmelarm från Verisure komponenter med denna funktion.

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

Hemlarmssystemet måste ha minst två uppkopplade och övervakade Verisure rökdetektorer.

Du 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 kontaktpersoner. Vi rekommenderar att du alltid har minst tre personer registrerade som kontaktpersoner. Via Mina Sidor lämnar du också korrekt vägbeskrivning eller korrekta GPS-koordinater till platsen, dvs. där brandlarmet finns uppkopplat.

Om vi inte har tillträde till platsen, och vi eller väktare anlitad av oss, räddningstjänsten eller polisen bedömer det nödvändigt, har vi eller väktare anlitad av oss, räddningstjänsten eller polisen rätt att bryta upp dörrar eller fönster för verifiering av larmorsak. Detta gäller även om rätt tillträde finns men situationen kräver sådan åverkan. Vi ansvarar inte för sådana skador, ej heller för eventuella indirekta skador, till följd av dessa åtgärder. Vi ansvarar heller inte för att husdjur eller andra djur tar sig in eller ut från platsen i samband med kontroll vid uttryckning.

Det är ditt ansvar att ta del av, liksom att följa upp, notifieringar via e-post, push och/eller SMS.

2 ÅTERKALLNING AV LARM

Återkallning av larm innebär att vi inte förmedlar larmet vidare, till varken väktare, polis eller räddningstjänst. Om hemlarmssystemet fränkopplas inom fem minuter återkallas larmet alltid automatiskt, även om inkorrekt kodord uppgivits vid kontakt. Larma därför aldrig av hemlarmssystemet i händelse av brand. Om uttryckning ändå önskas trots att larmet fränkopplas inom fem minuter måste du meddela oss detta omgående. Sådan uttryckning debiteras i enlighet med ditt Avtal.

Vid larm från rök- och/eller värmedetektorer kommer vi att vilja få kontakt med platsen för att förstå orsak till larmet samt att försäkra oss om återkallning, annars återkallar vi larmet först efter ungefär 24 h.

Vi återkallar också ett larm som vi bedömer är obefogat, t.ex. vid missbruk av larm eller vid upprepade falsklarm. Vid händelse av obefogat larm, som inte återkallats är det din skyldighet att svara om vi kontaktar platsen, eller se till att den person som orsakat larmet svarar. Om vi inte har kontaktat platsen för att återkalla ett larm inom fem minuter är det din skyldighet, eller person på plats, att återkalla larmet genom att ringa kundtjänst. Vid kontakt för återkallning ska kodord uppges. Vi förbehåller oss rätten att enbart sända väktare efter bekräftelse från dig, och vi har rätt att debitera dig för kostnader i samband med sådan uttryckning.

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

3 ÅTGÄRD VID LARM

Kontakt vid larm

Vid verifierat skarpt larm eller händelse som omedelbart kräver väktartjänst försöker vi nå platsen eller dig i enlighet med din uppdaterade kontaktinformation för att berätta vad vi vet om det inträffade. Även vid larm där larmet inte har verifierats kan vi komma

att kontakta dig eller platsen för att kontrollera om väktartjänst är aktuellt. Du debiteras då i enlighet med ditt Avtal. Se nedan specifika villkor vid olika typer av larm som omfattar väktartjänst.

Brandlarm

Vid verifierad brand förmedlar vi som regel larmet till räddningstjänsten samt till dig och/eller, om du inte kan nås, annan kontaktperson.

Som verifierad brand räknas situationer där:

- kameradetektor och/eller videodetektor visar uppenbar rök- och brandutveckling; eller där
- person på plats verifierar brand;
- minst två rökdetektorer i kombination indikerar rökutveckling/brand.

Om vi inte direkt kan verifiera brand enligt ovan ringer vi först till, av dig, angivet telefonnummer för platsen för att bedöma situationen och vidta rätt åtgärd. Vid uteblivet svar granskar vi eventuella bilder från länkad kamera-/videodetektor för att bedöma situationen. Om dessa åtgärder inte räcker, skickar vi endast väktare till platsen för kontroll efter din begäran.

Som ej verifierad brand räknas bland annat situationer där:

- endast en rökdetektor indikerar rökutveckling/brand; eller
- endast en komponent indikerar värmelarm.

Vid rökvarningslarm och värmelarm skickas alltid SMS till kontoägaren angiven på Mina Sidor. Om du aktiverat utökad larmnotifiering skickas dessa notifieringar samtidigt.

4 UTRYCKNING

Uttryckning vid verifierad brand samt eventuellt efter begäran från dig för att verifiera brand sker under de tider vi har utryckningsberedskap (angående eventuella undantag i beredskap för ditt område gäller överenskommelsen vid avtalsingåendet eller vid villkorsändring). Övrig tid förmedlas larm till kontaktperson enligt listan över användare.

Uttryckning sker inte vid larm med anledning av lågt batteri i komponent

eller om felanmäld komponent larmar (återkallning av sådant larm kan ändå bli aktuellt) utan för detta gäller att du beställer kundärende enligt tillämpliga villkor.

När väktare kommer till platsen görs en utvändig kontroll från markplan.

Vi kan inte garantera fasta utryckningstider då dessa påverkas av trafiksituation, körsträcka och tillgängliga resurser vid larmtillfället.

Vi kan inte garantera att polisen eller räddningstjänsten gör uttryckning på förmedlade larm.

5 FÖRMEDLING AV ÅTGÄRDSLARM

Lågt batterilarm från komponent

Om komponent indikerar lågt batteri är det ditt ansvar att byta dessa. För att garantera larmets funktion måste batterierna vara av rätt typ och du köper dessa i vår webbshop.

Strömbortfall från huvudenhet

Då huvudenheten blir av med ström-tillförsel förmedlas detta till dig via SMS.

6 BILD- OCH LJUDHANTERING

Bild-, videosekvenser och ljudfiler används som ett komplement för att larmoperatören snabbt 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. Alla händelser där vi använder bild-, videosekvenser och ljudfiler registreras. Vid brottsutredning kan polis och åklagare begära ut bild-, video- och ljudfiler.

Bild-, videosekvenser och ljudfiler sparas i vårt kundsystem enligt gällande bestämmelser om kameraövervakning och behandling av personuppgifter. För mer information om användningen av dina personuppgifter och dina rättigheter se vår integritetspolicy på [verisure.se/villkor](https://www.verisure.se/villkor).

Vid användning av egeninstallerade kameror kopplade till larmsystemet ska gällande bestämmelser om kameraövervakning avseende allmän plats beaktas.