

Tjänstevillkor

KONTAKTLARM



Dessa villkor, tillsammans med "Allmänna villkor Verisure", 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 har samma betydelse i dessa villkor. Dessa villkor får ändras i samma utsträckning som framgår av Allmänna villkor Verisure.

1 ALLMÄNT

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

Tjänsten kontaktlarm omfattar Verisure larmkomponenter som möjliggör funktionen kontaktlarm. Villkoren omfattar endast komponenter som är uppkopplade till, och övervakade av, vår larmcentral.

Hemlarmssystemet måste ha uppkopplade och övervakade larmpunkter som genererar kontaktlarm (gäller ej larm avseende Fritidshus).

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 kontaktperson. 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 hemlarmet 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 till 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 utryckning.

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

2 KONTAKTLARM

Vid en kritisk situation kan du via hemlarmssystemet skicka kontaktlarm direkt till vår larmcentral. Notera att ett skickat kontaktlarm inte kan avbrytas eller återkallas. Kontaktlarm ska endast användas vid behov av hjälp från ambulans, polis, räddningstjänst eller väktare.

Vid akut livsfara ring 112 direkt.

3 ÅTGÄRD VID LARM

Vid kontaktlarm ringer vi till platsen (det telefonnummer som du själv angett). Om person på plats behöver hjälp förmedlar vi larmet till ovan nämnda instanser. Om vi inte får svar, eller om person på plats inte kan uppges korrekt kodord, ringer vi kontaktpersoner enligt listan för användare. I sista hand skickas väktare. Utryckning sker under de tider vi har utryckningsberedskap. Övrig tid förmedlas larm till kontaktperson enligt listan över användare. 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 utryckning på förmedlade larm. Om du aktiverat tjänsten utökad notifiering till flera användare meddelas dessa i samband med aktivering av kontaktlarmet.

4 FÖRMEDLING AV SERVICELARM

Lågt batteri från huvudenhets

Om huvudenhetsen indikerar lågt batteri kontakter vi dig via telefon i enlighet med din senast uppdaterade kontaktinformation med förslag på felkällor som du själv skulle kunna åtgärda för att säkerställa larmtjänstens funktion. Om dessa självåtgärder inte fungerar begär vi att få tillgång till hemlarmssystemet för att ge nödvändig service för larmtjänstens funktion. Vid behov kontaktas övriga kontaktpersoner.

Lågt batteri från komponent

Om komponent indikerar lågt batteri kontakter vi dig enligt inställningarna för servicelarm på Mina Sidor. Du kan välja att beställa ett servicebesök eller att byta batterierna själv. För att garantera larmets funktion måste batterierna vara av rätt typ och du köper dessa i vår webbshop.

Strömbortfall från huvudenhets

Då huvudenhetsen blir av med strömtillförsel förmedlas detta till dig enligt inställningarna

för servicelarm på Mina Sidor. Nattetid skickas enbart SMS. Vid generella strömavbrott, eller om återställning inkommer, görs ingen förmedling via telefon.

Sabotagelarm

Ett sabotagelarm innebär att någon kommit åt komponenten, att en nedmontering/batteribyte påbörjats utan att systemet lagts i serviceläge eller att någon gör medveten åverkan på komponenten för att sätta den ur spel.

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

Oavsett om larmsystemet är tillkopplat eller frånkopplat vid sabotagelarm ringer vi till, av dig, angivet telefonnummer för platsen och förmedlar larmet till dig alternativt till annan kontaktperson. Om du beställt utökad notifiering till flera användare meddelas dessa när larmet löser ut.

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

- inget svar vid samtal till, av dig, angivet telefonnummer för platsen;
- inget svar av kontaktperson via telefon;
- person på plats kan inte uppges korrekt kodord;
- person på plats kan inte återställa systemet; eller
- du begär en kontroll av bostaden (yttre och/eller inre beroende på dina tjänster). (Se särskilt kring vad som gäller för Videodetektor och Vibrationsdetektor nedan.)

Om larmsystemet är frånkopplat och sabotagelarm återställs inom fem minuter kan larmet komma att återkallas automatiskt.

Vid sabotagelarm utan verifierad orsak görs en serviceanmälan för grundläggande service på komponenten.

Särskilt kring Videodetektor och Vibrationsdetektor

Vid sabotagelarm på Videodetektor och Vibrationsdetektor vidtas ingen åtgärd från Verisure utan du notifieras via Mina Sidor, e-post och/eller SMS för egen åtgärd för att säkerställa larmtjänstens funktion. Om du beställt utökad notifiering till flera användare meddelas dessa samtidigt. Om vidtagna självåtgärder inte fungerar är det

ditt ansvar att kontakta oss så att vi kan följa upp på distans och utföra nödvändig åtgärd. Ingen väktare skickas till platsen.

(Har du tjänsten Inbrottslarm gäller de villkoren för Sabotagelarm till förmån för skrivningarna i detta villkor.)

Kommunikationsfel

Vid kommunikationsfel från huvudenhetsen kontakter vi dig via telefon i enlighet med din senast uppdaterade kontaktinformation för att utföra en funktionskontroll med förslag på felkällor som du själv skulle kunna åtgärda för att säkerställa larmtjänstens funktion. Om dessa självåtgärder inte fungerar begär vi att få tillgång till hemlarmssystemet för att ge nödvändig service för larmtjänstens funktion.

Vid kommunikationsfel från annan komponent, och där återställning inte inkommer, kontakter vi dig.

5 BILD-, VIDEO- OCH LJUD-HANTERING

Bild-, videosekvenser och ljudfiler används som ett komplement för att larmoperatören snabbt ska kunna vidta rätt åtgärd vid larm. Vi har endast tillgång till samt använder filerna vid ett pågående larmärende samt efter avslutad utryckning eller larmärende, t.ex. vid kvalitetsuppföljning.

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.)

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.

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