

Servicepolicy

KUND



TYP AV SERVICE	PREMIUMSERVICE		SERVICEAVTAL		EJ SERVICEAVTAL	
	Kostnad serviceinställelse (framkörning)	Kostnad per påbörjad halvtimme	Kostnad serviceinställelse (framkörning)	Kostnad per påbörjad halvtimme	Kostnad serviceinställelse (framkörning)	Kostnad per påbörjad halvtimme
Service av komponent som omfattas av produktgaranti vilken beställs inom 24 månader från installationsdagen	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr
Service av komponent som omfattas av produktgaranti vilken beställs efter 24 månader från installationsdagen	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	895 kr	425 kr
Service orsakad av kund – ändring i miljön	0 kr	0 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr
Service orsakad av kund – handhavande	0 kr	0 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr
Service orsakad av kund – åverkan	795 kr	345 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr
Service efter inbrott – inbrottsuppföljning	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr
Service efter inbrott – reparation av skador	795 kr	345 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr
Service efter brand – branduppföljning	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr
Service efter brand – reparation av skador	795 kr	345 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr
Service efter åska	0 kr	0 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr
Service efter vattenskada	795 kr	345 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr
Service – byte av kemikaliemodul ZeroVision efter aktivering	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr
Service – byte av kemikaliemodul ZeroVision efter utgången livslängd	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr
Service – justering upptagningsområde Utomhuskamera	795 kr	345 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr
Kostnad GuardVision nyinstallation (utöver grundavtal)	0 kr	345 kr + material	0 kr	345 kr + material	0 kr	425 kr + material
Kostnad GuardVision installation vid service (utöver grundavtal)	795 kr	345 kr + material	795 kr	345 kr + material	895 kr	425 kr + material
Kundbegärd service – utökning av larm	795 kr	345 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr
Kundbegärd service – renovering	0 kr	0 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr
Kundbegärd service – fysisk flytt	795 kr	345 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr
Kundbegärd service – uppgradering	795 kr	345 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr
Revision av larm	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	895 kr	425 kr
Nedmontering av larm (permanent)	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr
Nekat tillträde för tekniker*	795 kr	0 kr	795 kr	0 kr	895 kr	0 kr
Batteribyte efter garantitid (utfört av Verisure)**	0 kr	0 kr	495 kr + batterier		495 kr + batterier	
Uppföljning kundinstallerade produkter	0 kr	0 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr
Testmissing*** Verisure-kund med GSM + bredband	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr
Testmissing*** Verisure-kund med GSM	0 kr	0 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr
Testmissing*** Verisure-kund med bredband	0 kr	0 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr
Radiostörning i miljö	0 kr	0 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr
Taxa vid andra debiterbara åtgärder som ej framgår ovan	0 kr	345 kr	795 kr	345 kr	895 kr	425 kr

*Kund debiteras enligt prislista om tekniker inte lämnas tillträde vid kundbeställd service, nödvändig service och vid avtalad tid för avslutningsbesök vid uppsägning av avtal eller flytt enligt Verisure allmänna villkor.

** Batteribytesavgift (om ej inbyggt batteri)

*** Av Verisure upptäckt kommunikationsfel mellan huvudenhet och komponenter i larmsystemet som inte består i fel i komponent (inklusive huvudenhet). För förbrukat/defekt inbyggt batteri debiteras kostnad för installation av ny komponent.

Servicepolicy

KUND

1 ALLMÄNT

Verisure kan, utöver via Verisure Sverige AB, tillhandahålla service på larmsystem via samarbetspartners som har områdesberedskap för service i kundens område.

Vid servicesignaler från larmsystemet utgår Verisure ifrån att alla typer av signaler är tekniska fel som omfattas av kundens garanti tills dess att tekniker varit på platsen och undersökt larmet och miljön där larmet är installerat. Fel som inte omfattas av garanti enligt uppställningen i prislistan är exempelvis fel som orsakats genom att tillträde för tekniker inte lämnats, signalfel på grund av fel i miljö hos kund (exempelvis radiostörning från andra komponenter), felaktigt handhavande och åverkan, m.m. Vid fall som medför debitering upplyses kund om möjligt redan innan servicebesöket eller på plats. Kundbegärd service, exempelvis vid översyn av larmet, batteribyte eller vid utökning av larmet, och fall då tekniker inte lämnats tillträde vid kundbegärd service, nödvändig service och vid avtalad tid för avslutningsbesök vid uppsägning av avtal eller flytt debiteras alltid.

För det fall det råder oklarhet om vad som gäller i ditt fall då det inte stämmer på de situationer som räknas upp i prislistan vänligen kontakta vår kundtjänst för besked om debitering för arbetstid, serviceinställelse (även benämnd framkörning) eller produktbyte kommer ske. Vår kundtjänst når du via mejl på kundtjanst@verisure.se eller via telefon 020-7 24 365 samt från utlandet +46 (0)13 31 70 00.

Om kundens larmsystem har dubbla fungerande kommunikationsvägar inkopplat, dvs. både GSM och bredband, debiteras inte kontroll vid avbruten larmkommunikation mellan larmsystemet och larmcentralen s.k. testmissing. För det fall kundens larmsystem enbart har en fungerande kommunikationsväg inkopplad, dvs. enbart GSM, debiteras kunden vid behov av testmissing enligt prislistan. Vid installationer där bredband fanns vid installationstillfället men inte kopplats in på larmet genomförs det i efterhand vid begäran från kund och utan kostnad för kunden.

- Vid servicebesök byts alltid dekalerna vid entré och garage, om dessa anses vara påverkade av klimat.
- Mjukvaran uppdateras alltid vid servicebesök.

I serviceinställelse ingår 15 minuters arbete, dvs. om arbetstid vid fel understiger 15 min debiteras kund inte för arbetstid.

2 GÖR-DET-SJÄLV

Gällande kundinstallerade produkter är det kundens ansvar att dessa placeras och installeras i enlighet med Verisures instruktioner.

Verisure tar inget ansvar för uteblivna larmsignaler från kundinstallerade produkter där kund inte har följt Verisures instruktioner.

3 BATTERIBYTE

Vid servicesignal om lågt batteri får kund ett meddelande om att det är dags att byta batterier.

Kund får en länk som leder till webbshoppen och kan själv beställa batterier som sedan installeras med hjälp av batteribytesguiden på Mina Sidor. Observera att larmsystemet måste läggas i serviceläge via Mina Sidor för att inte skicka larmsignaler till larmcentralen.

Om kund önskar är det valbart att mot en serviceavgift begära ut en tekniker som byter batteri. Kund debiteras då enligt gällande prislista och kostnad för batterier tillkommer.

Om kund inte byter batterier själv, trots påminnelser från Verisure, och komponenten tappar kontakten med larmcentralen kan den lokala samarbetspartnern komma att ta kontakt med kund för att erbjuda batteribyte.

4 RENOVERING

Vid mindre renovering hemma hos kund kan kund själv ned- och återmontera komponenter. Återmontering får endast ske när de befintliga skruvhålen är kvar på väggen, karmen, fönstret eller dörren. Huvudenheten får aldrig återmonteras utan hjälp från larmtekniker oavsett om de gamla skruvhålen är kvar.

Observera att larmsystemet måste läggas i renoveringsläge via Mina Sidor för att inte orsaka larmsignaler till larmcentralen som kan medföra debiterbar utryckning.

Vid återmontering av produkter som ska flyttas eller där de gamla skruvhålen saknas behövs en återmonteringsservice från en tekniker. Detta begärs lämpligen genom att kontakta Verisures kundtjänst.

När kund återmonterat själv kommer tekniker vid nästa servicebesök att göra en revision på återmonteringen för att säkerställa att komponenten är monterad enligt anvisning och detekterar som den ska. Om så inte är fallet erbjuder sig tekniker att remontera komponenten och debiterar då kostnad för den tid som detta tar enligt gällande prislista. Om kund avböjer kan inte Verisure garantera detekteringsförmågan och frånsäger sig möjligheten och all eventuell skyldighet att vidta rätt åtgärd vid inbrott eller brand, se vidare om detta i dina gällande tjänstevillkor samt allmänna villkor.

5 KUNDÖVERVAKADE PRODUKTER

Vid servicesignal från kundövervakade komponenter som inte omfattas av den avtalslånga produktgarantin enligt dina tjänstevillkor såsom exempelvis smart plug, smart läsmodul, vattendetektor, musdetektor, klimatdetektor, etc. informeras kunden på det sätt kunden själv valt (push, app, mail). Det är därefter kundens ansvar att själv vidta rätt åtgärd såsom batteribyte eller köp av ny komponent via webbshoppen.

6 GARANTIER

För garantier som gäller för ditt larmsystem hänvisas till ditt avtal jämte, för din larmtjänst, gällande tjänstevillkor. Garanti på av Verisure utbytt batteri är 1 år.