



# Tjänstevillkor Brandvarningssystem

Dessa villkor, tillsammans med "Allmänna villkor Verisure", "Tjänstevillkor Verisure IQ" samt eventuella andra tjänstevillkor reglerar förhållandena mellan dig och oss avseende de tjänster vi levererar till dig.

Tjänsten 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.

## FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR TJÄNSTEN 1

Systemet måste ha minst två installerade och övervakade Verisure rökdetektorer.

För att vi ska kunna leverera tjänsten måste du upprätta en användarlista via användarverktygen snarast eller senast en vecka efter installation. Minst en person ska vara registrerad som kontaktperson i listan över användare. Vi rekommenderar att du alltid har minst tre personer registrerade som kontaktperson. Via användarverktygen lämnar du också korrekt vägbeskrivning.

Om vi inte har tillträde till platsen, och vi, räddningstjänsten eller polisen bedömer det nödvändigt, har vi, räddningstjänsten eller polisen rätt att bryta upp dörrar eller fönster för verifiering av larmsak. Vi ansvarar inte för sådana skador, ej heller för eventuella indirekta skador som 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 och/eller SMS.

## ÅTERKALLNING AV LARM 2

Korrekt återkallning av larm innebär att vi inte förmedlar larmet vidare. Vid händelse av obefogat larm är det din skyldighet att svara i telefon eller se till att den person som orsakat larmet svarar.

Vi återkallar ett larm som vi bedömer är obefogat. Om vi inte har kontaktat dig för att återkalla ett larm inom fem minuter ska du själv återkalla larmet genom att ringa kundtjänst.

Larm från felanmäld komponent förmedlas till dig eller annan kontaktperson till dess att felet är avhjälpt.

## ÅTGÄRD VID LARM 3

### Brandlarm

Verifierad brand förmedlas alltid till räddningstjänsten samt till dig eller, om du inte kan nås, övrig kontaktperson. Därefter, om vi har utryckningsberedskap i området, skickar vi väktare till platsen.

Vi kan inte garantera att räddningstjänsten gör utryckning på förmedlade larm.

### Som verifierad brand räknas:

- Länkad kameradetektor som visar rökutveckling
- Person på plats som verifierar brand
- Minst två rökdetektorer som i kombination indikerar brand.

Vid ej verifierad brand, ringer vi först till, av dig, angivet telefonnummer för installationsadressen för att bedöma situationen och vidta rätt åtgärd. Vid uteblivet svar granskar vi eventuella bilder från länkad kameradetektor för att bedöma situationen. Om dessa åtgärder inte räcker, och om vi har utryckningsberedskap, skickar vi väktare till platsen. I nästa steg kontaktar vi dig och vid behov övrig kontaktperson.

### Som ej verifierad brand räknas bland annat:

- Endast en rökdetektor indikerar brand; eller
- Endast en komponent indikerar värmelarm.

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

## UTRYCKNING 4

Utryckning sker i de områden och under de tider vi har utryckningsberedskap. Under tid som vi inte har utryckningsberedskap förmedlas larm till kontaktperson enligt listan över användare.

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

Vid Inre kontroll, och om brand inte kan verifieras, går väktaren in i bostaden för ytterligare inspektion.

## FÖRMEDLING AV SERVICEALARM 5

### Lågt batterilarm från VBox

Om VBox indikerar lågt batteri kontaktar vi dig via telefon eller SMS. Vid behov kontaktas övriga kontaktpersoner.

### Lågt batterilarm från komponent

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 webshop.

### Strömbortfall från VBox

Då VBox blir av med strömtillförsel förmedlas detta till dig via telefon eller SMS. Nattetid skickas enbart SMS. Vid generella strömavbrott, eller om återställning inkommer, görs ingen förmedling.

### Sabotagelarm

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

### Kommunikationsfel

Vid kommunikationsfel från VBox kontaktar vi dig för att utföra en funktionskontroll. Vid kommunikationsfel från annan komponent, och där återställning inte inkommer, gör vi en serviceanmälan.

## BILD- OCH LJUDHANTERING 6

Bild- 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, alla händelser där vi använder filer registreras. Vid brottsutredning kan polis och åklagare begära ut filer. Bild- och ljudfiler sparas i vårt kundsystem enligt gällande kamerlag.

Vid användning av egeninstallerade kameror kopplade till systemet ska gällande kamerlag avseende allmän plats beaktas.