



# Tjänstevillkor Inbrottslarm

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 för närvarande inbrottslarm från Verisure larmkomponenter samt kontaktlarm. Villkoren omfattar endast komponenter som är uppkopplade till, och övervakade av, vår larmcentral.

## FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR TJÄNSTEN

1

Systemet måste ha installerade och övervakade larmpunkter som detekterar inbrott samt genererar kontaktlarm.

Tjänsten förutsätter att vi kan erbjuda väktartjänst och att vi finns representerade i det aktuella geografiska området.

Du måste 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 larmorsak. 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 utryckning.

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 och uppger kodord för återkallning.

Om systemet fränkopplas inom fem minuter återkallas larmet automatiskt. Samtidigt meddelas du via SMS. Vi återkallar också 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

### Inbrott

Verifierat inbrott förmedlas alltid till polis och väktare samt till dig eller annan kontaktperson.

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

### Som verifierat inbrott räknas:

- Kameradetektor visar obehörig person
- Person på plats verifierar inbrott.

För att bedöma situationen och vidta rätt åtgärd granskas eventuella bilder från kameradetektor samt att vi motringer till installationsadressen eller av dig angivet nummer för motringning. Om dessa åtgärder inte räcker, och om vi har utryckningsberedskap, skickar vi väktare till platsen för kontroll.

Om systemet nyligen har tillkopplats kontaktas du eller övriga kontaktpersoner i hushållet innan övrig åtgärd sker.

Vid larm från styrkontakt (dörr-/fönsterdetektor inpassering/utpassering) ringer vi till, av dig, angivet telefonnummer för installationsadressen. Vid uteblivet svar skickas SMS till dig. Därefter avslutas ärendet. Ingen väktarutryckning sker.

## Kontaktlarm

Vid kontaktlarm ringer vi till, av dig, angivet telefonnummer för installationsadressen. Om person på plats behöver hjälp förmedlar vi larmet till ambulans, polis, brandkår eller väktare. Om vi inte får svar, eller om person på plats inte kan uppge korrekt kodord, ringer vi kontaktperson enligt listan över användare. I sista hand skickas väktare. Om du aktiverat tjänsten utökad notifiering till flera användare meddelas dessa i samband med aktivering av kontaktlarmet.

## 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.

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

Vi kan inte garantera fasta utryckningstider då dessa påverkas av trafiksituation, körsträcka och tillgängliga resurser vid larmtillfället. När väktare kommer till platsen görs en utvändigt kontroll från markplan.

## FÖRMEDLING AV SERVICELARM

5

### Lågt batteri från Huvudenhet

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

### Lågt batteri 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 Huvudenhet

Då huvudenhet 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

Vid sabotagelarm ringer vi till, av dig, angivet telefonnummer för installationsadressen och förmedlar larmet till dig alternativt till annan kontaktperson. Om du beställt utökad notifiering till flera användare meddelas dessa när larmet löser ut.

I följande fall, och då systemet är tillkopplat, skickas väktare för kontroll:

- Inget svar vid försök att kontakta person på plats
- Inget svar på telefon
- Person på plats kan inte uppge korrekt kodord
- Person på plats kan inte återställa systemet
- Du begär en kontroll av bostaden

Om systemet är fränkopplat och sabotagelarm återställs inom fem minuter kan larmet komma att återkallas automatiskt. Om sabotagelarm inte återställs och ingen svarar på motringning, eller person på plats inte kan uppge rätt lösenord, förmedlas larmet till dig eller annan kontaktperson.

Vid sabotagelarm utan verifierad orsak görs en serviceanmälan på komponenten.

## Kommunikationsfel

Vid kommunikationsfel från huvudenhet 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 kameraregler.

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