

Servicepolicy

VERISURE FÖRETAG



TYP AV SERVICE	ALLA PRISER ÄR EXKLUSIVE MOMS		
	Kostnad serviceinställelse (framkörning)	Kostnad per påbörjad timme	Materialkostnad tillkommer**
Service av komponent som omfattas av produktgaranti vilken beställs inom 12 månader från installationsdagen	0 kr	0 kr	
Service av komponent som omfattas av produktgaranti vilken beställs efter 12 månader från installationsdagen	780 kr	795 kr	
Service orsakad av kund – ändring i miljön	780 kr	795 kr	X
Service orsakad av kund – handhavande	780 kr	795 kr	X
Service orsakad av kund – åverkan	780 kr	795 kr	X
Service efter inbrott – inbrottsuppföljning	780 kr	795 kr	X
Service efter inbrott – reparation av skador	780 kr	795 kr	X
Service efter brand – branduppföljning	780 kr	795 kr	X
Service efter brand – reparation av skador	780 kr	795 kr	X
Service efter åska	780 kr	795 kr	X
Service efter vattenskada	780 kr	795 kr	X
Service – byte av kemikaliemodul ZeroVision® efter aktivering	780 kr	795 kr	X
Service – byte av kemikaliemodul ZeroVision® efter utgången livslängd	780 kr	795 kr	X
Service – justering upptagningsområde utomhuskamera	780 kr	795 kr	
Kostnad GuardVision™ nyinstallation (utöver grundavtal)	780 kr	795 kr	X
Kostnad GuardVision™ installation vid service (utöver grundavtal)	780 kr	795 kr	X
Kundbegärd service – utökning av larm	780 kr	795 kr	X
Kundbegärd service – renovering	780 kr	795 kr	
Kundbegärd service – fysisk flytt	780 kr	795 kr	
Kundbegärd service – uppgradering	780 kr	795 kr	X
Nedmontering av larm (permanent)	780 kr	795 kr	
Batteribyte (utfört av Verisure)	780 kr	795 kr	X
Uppföljning kundinstallerade produkter	780 kr	795 kr	X
Testmissing* Verisure-kund med GSM + bredband	780 kr	0 kr	X
Testmissing* Verisure-kund med GSM	780 kr	795 kr	X
Testmissing* Verisure-kund med bredband	780 kr	795 kr	X
Radiostörning i miljö	780 kr	795 kr	X
Taxa vid andra debiterbara åtgärder som ej framgår ovan	780 kr	795 kr	X

*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.

**Materialkostnad tillkommer i de fall komponent/förbrukningsmaterial behöver bytas ut/repaseras.

Servicepolicy

VERISURE FÖRETAG

Denna servicepolicy gäller jämte "Allmänna Villkor Företag", andra Tjänstevillkor samt övriga handlingar och överenskommelser, avseende de larmtjänster vi levererar till er. Definitioner och begrepp som används i Allmänna Villkor Företag har samma betydelse i denna servicepolicy. Villkoren i policyn får ändras i samma utsträckning som framgår av Allmänna Villkor Företag.

1 ALLMÄNT

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

Vid servicesignaler från larmsystemet undersöker Verisure larmet och miljön där larmet är installerat för att avgöra om signalerna är tekniska fel som omfattas av Företagets garanti. Verisure ansvarar enligt de garantier som framgår i Allmänna Villkor Företag. Kundbegärd- och nödvändig service, och fall då Verisure inte lämnats tillträde vid, inklusive men inte begränsat till, kundbegärd service, nödvändig service och vid annan avtalad tid för service 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.

Oavsett om Företagets larmsystem har dubbla eller enbart en fungerande kommunikationsväg/ar inklopplat, dvs. både GSM och bredband eller enbart GSM, debiteras Företaget alltid vid kontroll vid avbruten larmkommunikation mellan larmsystemet och larmcentralen s.k. testmissing inklusive vid behov av testmissing. Vid installationer där bredband fanns vid installations-tillfället men inte kopplats in på larmet genomförs det i efterhand vid begäran från Företaget.

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

2 GÖR-DET-SJÄLV

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

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

3 BATTERIBYTE

Vid servicesignal om lågt batteri får Företaget ett meddelande om att det är dags att byta batterier. Företaget 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 Företaget önskar är det valbart att mot en serviceavgift begära ut en Verisure Säkerhetsexpert som byter batteri. Företaget debiteras då enligt gällande prislista och kostnad för batterier tillkommer.

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

4 TEMPORÄR NEDMONTERING

Företaget kan själv ned- och återmontera vissa komponenter i enlighet med Allmänna Villkor Företag. Återmontering får endast ske när de befintliga skruvhålen är kvar på väggen, karmen, fönstret eller dörren. Huvudenheten får aldrig återmonteras utan hjälp från Verisures Säkerhetsexpert oavsett om de gamla skruvhålen är kvar.

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

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

När Företaget återmonterat själv kommer Verisures Säkerhetsexpert 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 Verisures Säkerhetsexpert att remontera komponenten och debiterar då kostnad för den tid som detta tar enligt gällande prislista. Om Företaget avböjer kan inte Verisure garantera detekteringsförmågan och frånsäger sig möjligheten och all eventuell skyldighet att leverera larmtjänsten, se vidare om detta i era 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, klimatdetektor, smart låsmodul, m.fl. informeras Företaget på det sätt Företaget själv valt (push, app, mail). Det är därefter ert ansvar att själv vidta rätt åtgärd såsom batteribyte eller beställning av ny komponent till larmtjänsten via webbshoppen.

6 GARANTIER

För garantier som gäller för ditt larmsystem hänvisas till ditt avtal jämte, för din larmtjänst, gällande tjänstevillkor.