



# Tjänstevillkor

## BRANDVARNINGSSYSTEM

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 brandvarningssystem 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.

Hemlarmssystemet måste ha minst två installerade och övervakade Verisure rökdetektorer.

Du måste upprätta en lista över användare via Mina Sidor snarast eller senast en vecka efter installation. Minst en person ska vara registrerad som kontaktperson i listan över användare vilken också ska innehålla korrekta kontaktuppgifter till kontaktpersoner. 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 brandlarmet finns installerat.

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 ÅTERKALLNING AV LARM

Återkallning av larm innebär att vi inte förmedlar larmet vidare, till varken väktare, polis eller räddningstjänst. Om hemlarmssystemet frånkopplas inom fem minuter återkallas larmet alltid automatiskt, även om inkorrekt kodord uppgivits vid kontakt. Larma därför aldrig av hemlarmssystemet i händelse av brand. Om utryckning ändå önskas trots att larmet frånkopplats inom fem minuter måste du meddela oss detta omgående.

Vid larm från rök- och/eller värmedetektorer kommer vi att vilja få kontakt

med platsen för att förstå orsak till larmet samt att försäkra oss om återkallning, annars återkallar vi larmet först efter ungefär 24 h.

Vi återkallar också ett larm som vi bedömer är obefogat, t.ex. vid missbruk av larm eller vid upprepade falsklarm. Vid händelse av obefogat larm, som inte återkallats, gäller inte fria utryckningar och det är din skyldighet att svara då vi kontaktar platsen, eller se till att den person som orsakat larmet svarar. Om vi inte har kontaktat platsen för att återkalla ett larm inom fem minuter ska du, eller person på plats, återkalla larmet genom att ringa kundtjänst. Vid kontakt för återkallning ska kodord uppges. Vi har rätt att debitera dig för kostnader i samband med eventuella obefogade utryckningar.

Larm från felanmäld komponent förmedlas till dig eller annan kontaktperson utan att utryckning sker, utan återkoppling från dig inom 5 minuter återkallas sådant larm automatiskt. Vi ansvarar inte för funktionen av larmtjänsten från den tidpunkt då vi, av olika orsaker, begärt tillgång till hemlarmssystemet för utförande av nödvändig service.

### 3 ÅTGÄRD VID LARM

#### Kontakt vid larm

Vid verifierat larm eller händelse som kräver väktartjänst försöker vi nå platsen eller dig i enlighet med din uppdaterade kontaktinformation för att berätta vad vi vet om det inträffade. Även vid larm där larmet inte har verifierats kontaktar vi dig eller platsen för att kontrollera om återkallning av larm är aktuellt. Se nedan specifika villkor vid olika typer av larm som omfattar väktartjänst.

#### Brandlarm

Vid verifierat brand förmedlar vi som regel larmet till räddningstjänsten samt till dig och/eller, om du inte kan nås, annan kontaktperson. Därefter, om vi har utryckningsberedskap, skickar vi väktare för fri utryckning till platsen.

#### Som verifierat brand räknas situationer där:

- kameradetektor visar rökutveckling;
- person på plats verifierar brand; eller där
- minst två rökdetektorer i kombination indikerar rökutveckling/brand.

Om vi inte direkt kan verifiera brand enligt ovan ringer vi först till, av dig, angivet telefonnummer för platsen 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 ändå väktare till platsen för fri utryckning och kontroll. I nästa steg kontaktar vi dig och vid behov övrig kontaktperson.

#### Som ej verifierat brand räknas bland annat situationer där:

- endast en rökdetektor indikerar rökutveckling/brand; eller
- endast en komponent indikerar värmelarm.

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

### 4 UTRYCKNING

Utryckning vid verifierat brand samt eventuellt för att verifiera brand sker under de tider vi har utryckningsberedskap (angående eventuella undantag i beredskap för ditt område gäller överenskommelsen vid avtalsingående eller vid villkorsändring). Övrig tid förmedlas larm till kontaktperson enligt listan över användare.

Utryckning sker inte vid larm med anledning av lågt batteri i komponent eller om felanmäld komponent larmar (återkallning av sådant larm kan ändå bli aktuellt) utan för detta gäller att du beställer service enligt tillämpliga servicevillkor. Begärd utryckning för att t.ex. få hjälp med att låsa upp en dörr ingår inte i fria utryckningar utan du debiteras för framkörning och arbetstid.

När väktare kommer till platsen görs först en utvändigt kontroll från markplan. Om väktare inte kan verifiera brand eller brandorsak vid en utvändigt kontroll och du har tjänstevillkoren "Inre kontroll" 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.

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

### 5 FÖRMEDLING AV SERVICELARM

#### Lågt batterilarm från huvudenhet

Om huvudenheten indikerar lågt batteri kontaktar 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 batterilarm från komponent

Om komponent indikerar lågt batteri kontaktar 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 huvudenhet

Då huvudenheten blir av med ström-tillförsel 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 lags 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.

### Kommunikationsfel

Vid kommunikationsfel från huvudenheten kontaktar 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, kontaktar vi dig.

### 6 BILD- OCH LJUDHANTERING

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 samt efter avslutad utryckning eller larmärende, t.ex. vid kvalitetsuppföljning. Alla händelser där vi använder bild- och ljudfiler registreras. Vid brottsutredning kan polis och åklagare begära ut bild- och ljudfiler.

Bild- 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](http://verisure.se/villkor).

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

### 7 SJÄLVRSKELIMINERING

Tjänsten innefattar självriskeliminering upp till maximalt 10 000 kr av den självrisk som du fått betala i enlighet med din hemförsäkring för försäkrings-skydd kopplat till brand avseende installationsadressen. För utnyttjande av självriskeliminering behöver vi få en kopia på ditt försäkringsbesked.

Självriskelimineringen förutsätter att du haft brandvarnare som varit övervakade av oss samt att larmtjänsten via hemlarmssystemet varit tillkopplat vid tiden för brandens uppkomst.