



# Tjänstevillkor

## INBROTTSLARM

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 ingår i.

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

Hemlarmssystemet måste ha installerade och övervakade larpunkter som detekterar inbrott samt komponent som genererar kontaktlarm (gäller ej larm avseende Fritidshus).

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 kontaktpuppgifter till kontaktperson. 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 hemlarmet finns installerat.

Om vi inte har tillräde 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 tillräde 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. Vid frånkoppling av hemlarmssystemet meddelas du via SMS. Om utryckning ändå önskas trots att larmet frånkopplats inom fem minuter måste du meddela oss detta omgående.

Vi återkallar också ett larm som vi bedömer är obefogat, t.ex. vid missbruk av larm, upprepad falsklarm eller inbrottslarm från enbart dörrdetektor som styr in- och utpassering där inbrott inte har kunnat verifieras. 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.

#### Inbrott

Larm verifierat inbrott förmedlar vi som regel larmet till polis och väktare för fri utryckning samt till dig och/eller annan kontaktperson.

#### Som verifierat inbrott räknas situationer där:

- kameradetektor visar obehörig person eller misstanke om brott; eller där
- person på plats verifierar inbrott.

För att verifiera ett eventuellt inbrott och vidta rätt åtgärd granskar vi eventuella bilder från kameradetektor och motringar till platsen eller av dig angivet nummer för motringning. Om dessa åtgärder inte räcker för att verifiera inbrott, och om vi har utryckningsberedskap, skickar vi ändå väktare till platsen för fri utryckning och kontroll.

Om inbrott inte har kunnat verifieras och om hemlarmssystemet nyligen har installerats (inom 7 vardagar från larm) kontaktas du eller annan kontaktperson.

Vid larm endast från styrkontakt (dörrdetektor inpassering/utpassering), där inbrott inte har kunnat verifierats, ringer vi till, av dig, angivet telefonnummer för platsen. Vid uteblivet svar skickas SMS till dig och/eller övriga kontaktpersoner. Därefter avslutas ärendet. Ingen väktarutryckning sker.

#### Kontaktlarm

Vid en kritisk situation kan du via hemlarmssystemet skicka kontaktlarm direkt till vår larmcentral. Notera att ett skickat kontaktlarm inte kan avbrytas. Kontaktlarm ska endast användas vid behov av hjälp från ambulans, polis, räddningstjänst eller väktare. **Vid akut livsfara ring 112 direkt.**

Vid kontaktlarm ringer vi till platsen (det telefonnummer som du själv angett). Om person på plats behöver hjälp förmedlar vi larmet till ovan nämnda instanser. Om vi inte får svar, eller om person på plats inte kan uppges korrekt kodord, ringer vi kontaktpersoner enligt listan för användare. I sista hand skickas väktare. Om du aktiverat tjänsten utökad notifiering till flera användare meddelas dessa i samband med aktivering av kontaktlarmet.

### 4 UTRYCKNING

Utryckning vid verifierat inbrott samt eventuellt för att verifiera inbrott sker

under de tider vi har utryckningsberedskap (angående eventuella undantag i beredskap för ditt område gäller överenskommelsen vid avtalsingäendet 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 Lex. få hjälp med att låsa upp en dörr ingår inte i fria utryckningar utan du debiteras för framkörning och arbetstid.

Utryckning sker vidare inte under provdriftsperiod om sju dagar från dagen för nyinstallation om inbrott inte har kunnat verifieras.

När väktare kommer till platsen görs först en utvärdig kontroll från markplan. Om väktare inte kan verifiera larmorsak vid en utvärdig 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 larmtillfall.

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

### 5 FÖRMEDLING AV SERVICELARM

#### Lågt batteri 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 batteri 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 strömtillförsel förmedlas detta till dig enligt inställningarna för servicelarm på Mina Sidor. Nattetid skickas enbart SMS. Vid generella strömbrott, 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 lagts i serviceläge eller att någon gör medveten åverkan på komponenten för att sätta den ur spel.

Oavsett om larmssystemet är tillkopplat eller frånkopplat vid sabotagelarm ringer vi till, av dig, angivet telefonnummer för platsen och förmedlar larmet till dig alternativt till annan kontaktperson. Om du beställt utökad notifiering till flera användare meddelas dessa när larmet löser ut.

### Om larmssystemet är tillkopplat, skickas väktare för kontroll i följande fall:

- inget svar vid samtal till, av dig, angivet telefonnummer för platsen;
- inget svar av kontaktperson via telefon;
- person på plats kan inte uppges korrekt kodord;
- person på plats kan inte återställa systemet; eller
- du begär en kontroll av bostaden (yttre och/eller inre beroende på dina tjänster).

Om larmssystemet är frånkopplat och sabotagelarm återställs inom fem minuter kan larmet komma att återkallas automatiskt.

Vid sabotagelarm utan verifierad orsak görs en serviceanmälan för grundläggande service på komponenten.

### 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 SJÄLVRISKEKLIMINERING

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

Självriskeliminering förutsätter att larmtjänsten via hemlarmssystemet varit tillkopplat vid tiden för inbrottet och att inbrottet skett i larmat utrymme där komponenter som ska skyddas vid inbrott (exempelvis kameradetektor och dörrdetektor) är installerade och övervakade av oss.