

# Tjänstevillkor

## Verisure Arlo (specialprodukt)



Dessa villkor, tillsammans med "Allmänna villkor Verisure" version 2020-2 eller senare, 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 den larmlösning som du har.

Tjänsten Verisure Arlo omfattar användningen av:

- (a) alla komponenter under varumärket Arlo som anslutits till Verisure enligt dessa tjänstevillkor ('Arlo-komponent'), bl.a. kameror ('Arlo-kamera'), kameror eller annan jämförbar komponent utanför bostaden ('utomhuskamera') lampor, dörrklockor, ringklockor och basstationer; och/eller
- (b) Arlo hemsida, innehållstjänster, Arlo användarkonton, Arlo mobilapplikationer, teknisk support och tjänster tillgängliga via Arlo hemsida, och all annan internetrelaterad tjänst som är associerad med Arlo.

Arlo-komponent kan dels användas av dig för egen tillgång till inspelat eller direktsänd överföring av videomaterial, men kan även användas av Verisure vid larmhändelse som hjälpmedel i att verifiera en larmhändelses art. Inomhuskamerorna upp-tar både bild och ljud, medan utomhuskamerorna är förinställda på att endast ta upp bild. Du kan genom dina personliga inställningar lagra material för din egen åtkomst och även få notiser om ljud- och rörelsedetektering, beroende på modell.

Arlo-komponenten och användning av tjänsten Verisure Arlo är ditt ansvar och det är därför viktigt att du sätter dig in i den ytterligare information avseende tjänsten, Arlo-komponenten, dess egenskaper och funktioner, som återfinns i Arlo användarmanual, instruktioner och produktdatablad kopplat till Arlo-komponenten och vår integritetspolicy (som finns på [www.verisure.se/villkor](http://www.verisure.se/villkor)). Även andra tjänstevillkor kan komma att påverka och vara tillämpliga på delar av den tjänst som Verisure levererar till er relaterat delar av Verisure Arlo eller situationer där Arlo-komponent nyttjas.

Arlo-komponenterna möjliggör för dig som kund att själv få åtkomst till vissa tjänster och material direkt. För dessa tjänster och sådant material krävs för dess funktionalitet vissa tredjepartstjänster, och du ansvarar ensamt som användare av Arlo-komponenterna, om inte annat anges i dessa villkor. Vi är således inte skyldiga att, och kan inte garantera eller ta något ansvar för, någon funktion eller funktionalitet relaterat Arlo-komponenterna eller Arlo App ('appen'). Exempelvis kan störningar i tillgång till videomaterial via appen, eller avbrott i lagring enligt dina inställningar förekomma. Samtliga av funktionerna som tillhandahålls via appen kan ändras från tid till annan. Vid var tid gällande priser och villkor framgår av appen. Det är vidare du som bär huvudansvaret för åtkomsten till eget material i appen. Eftersom olika Arlo-komponenter kan stödja olika funktioner kan vår tillhandahållna servicenivå komma att skilja sig från varje Arlo-komponent. För mer information om förutsättningar för att kunna nyttja vissa funktioner i tjänsten, se Arlo användarmanual.

Verisure ansvarar vidare aldrig för information, data, text, mjuk-

vara, bilder, video, meddelande, taggar, feedback, kommentarer, annan information eller material ('Arlo-innehåll'), oavsett om det delas offentligt eller överförs för privat bruk, eftersom detta är ditt eget ansvar, se mer om Arlo-innehåll i vår integritetspolicy. Verisure ansvarar aldrig för förlust av Arlo-innehåll, fel eller brister i Arlo-innehåll, eller någon förlust eller skada som uppstått i samband med användning eller exponering av publicerat Arlo-innehåll som har publicerats, mejlats, givits åtkomst, överförs eller på annat sätt blivit tillgängligt via Verisure Arlo.

Det är ditt ansvar att ta del av, liksom att följa upp, notifieringar via e-post, push och/eller SMS.

### 2 FÖRUTSÄTTNINGAR

Arlo-komponenter kräver professionell installation av Verisure utbildad personal (med undantag vid beställning av tjänsten via vår webbutik (<https://mypages.verisure.com/se/webshop.html>), se mer under de särskilda villkor som du godkänner vid beställning), ett Verisure hemlarmssystem bevakat av vår larmcentral, samt för flera av de funktioner som anges nedan en pågående tjänst hos Verisure för inbrottslarm, och/eller Arlo App. Verisure Arlo-komponent går under kategorin specialprodukt, vänligen uppmärksamma de särskilda villkor som gäller för specialprodukt i Allmänna villkor Verisure.

Samtliga Arlo-komponenter och därtill hörande appar tillhandahålls med standardinställningar. Om du ändrar inställningar faller det inom ditt ansvar att dessa följer gällande lagstiftning.

Arlo-komponenterna kan kommunicera via wi-fi. Vi ansvarar inte för bortfall av ström, bredbandsuppkoppling, störningar i wi-fi, miljö, urladdat batteri och inte heller för någon skada som du eller annan lider till

följd därav. Verisure kan inte garantera att eventuellt material på integrerad medialagringsenhet kan återfås vid fel på enheten, inklusive efter garanti eller annat serviceärende. Se mer information om produkten i Arlo användarmanual.

Vi garanterar inte att Arlo-komponenterna och/eller Verisure Arlo är kompatibelt med någon annan specifik hårdvara eller tjänst, om det inte uttryckligen anges av oss.

### 3 BEFINTLIGA ARLO-KOMPONENTER ELLER ARLO-TJÄNSTER

Om du redan har ett Arlo-system eller ett tillhörande konto hos Arlo kommer tidigare erbjudna tjänster från Verisure Ireland DAC (under namnet Arlo Europe) istället ersättas och tillhandahållas av Verisure Sverige med tjänsten Verisure Arlo. Vid sådan övergång kommer därmed ditt tjänsteavtal och abonnemang med Verisure Ireland DAC avslutas, vänligen se Arlo användarmanual för ytterligare information och instruktioner.

Verisures ansvar för samtliga garantier och tjänster gäller enbart för Arlo-komponenter som är direkt införskaffade från Verisure eller Verisures Samarbetspartners och integrerade i larmtjänsten genom installation av auktoriserad säkerhetsexpert från Verisure.

Arlo-komponenter som införskaffats på annat sätt än ovan ('Befintliga Arlo-komponenter') men som integrerats i Verisures larmtjänst genom korrekt installation i enlighet med manualer, instruktioner och dessa tjänstevillkor eller av auktoriserad säkerhetsexpert från Verisure omfattas av våra tjänster men inte av vår avtalslånga produktgaranti eller Ersättningsgarantin enligt Allmänna villkor Verisure. Befintliga Arlo-komponenter omfattas inte heller av Verisures äganderätt i enlighet

# Tjänstevillkor

## Verisure Arlo (specialprodukt)



med Allmänna villkor Verisure. Vid tjänstens eller avtalets upphörande behåller du följaktligen äganderätten till dina Befintliga Arlo-komponenter.

Vid integrering av Befintliga Arlo-komponenter genom länkning av ditt Arlo-konto till Verisure larmsystem kommer **samtliga Arlo-komponenter kopplade till Arlo-kontot integreras till Verisure larmcentral**, oavsett om komponenterna införskaffats via Verisure eller annan part. Vi äger rätt att debitera för sådan integration av tjänst per kamera i enlighet med gällande prislister. Har du Befintliga Arlo-komponenter som inte ska integreras, kontakta Verisure kundtjänst.

Du är ansvarig för att kontakta Verisure kundtjänst om du avser att avyttra en Befintlig Arlo-komponent som integrerats i Verisures larmtjänst.

Verisure ansvarar inte, och följande utgör inte grund för uppsägning, för några felaktiga funktioner för Befintliga Arlo-komponenter (inklusive tillbehör) och inte heller för skada, händelse eller misslyckande att tillhandahålla tjänsten på grund sådana eller felaktiga funktioner.

### 4 DIN ANVÄNDNING AV TJÄNSTEN

#### Arlo App och Arlo-konto

Vissa funktioner i tjänsten kräver ett konto hos Arlo och/eller att du laddar ner, installerar och använder appen. Det är ditt ansvar för hur lösenord och användarkonto hanteras. För mer information om konto hos Arlo, appen, och vilka funktioner och inställningar du kan ha, se Arlo användarmanual.

Material från kamerorna lagras enligt dina inställningar på molntjänst som är åtkomlig via appen, och om så valts även lokal medialagringsenhet via basstationen. I händelse av att du själv monterar bort eller dit lokal medialagringsenhet i

basstationen tar Verisure inget ansvar för eventuellt bild- eller videomaterial på sådan enhet. Verisure ansvarar inte för skada eller händelse som orsakats av fel på sådan enhet och/eller som medför problem för Verisure att leverera och utföra larmtjänsten enligt dessa tjänstevillkor. Inspelat material på molntjänst eller på eventuell lokal medialagringsenhet är din egendom och ditt ansvar ('eget material'), och Verisure kan enbart få åtkomst vid aktiv larmhändelse i enlighet med avsnitten Verisures Åtkomst och Verisure Arlo-kameror vid larmhändelse. Det är därför ditt ansvar om du önskar lagra eget material längre än de begränsningar som vid var tid gäller.

#### Spridning av eget material

Vid spridning av eget material sker detta på eget ansvar, se Arlo användarmanual.

Värdera till vilka du ger tillgång till appen, och därmed även eget material. Vi avråder från att man ger barn under 16 år tillgång till eget material då de kan bli uppmärksammade på att detektion skett i samband med larmhändelse, och uppkoppling till appen då kan medföra direkt överföring av material som inkluderar våld, hotfull situation eller annat olämpligt eller känsligt material. Det är ditt ansvar att säkerställa tillräckligt hög säkerhetsnivå på lösenord samt hur dessa hanteras, för att undvika obehörig åtkomst till materialet.

Du är ansvarig för alla aktiviteter som vidtas med eget material (allt material du har åtkomst till och som uppsamlas via tjänsten). Du ansvarar för det Arlo-komponenterna fångar upp (både ljud och bild), lämpligheten och lagligheten av detta, samt hur detta hanteras och/eller sprids.

#### 5 ANSVAR

Du som kund är alltid ansvarig för vad Arlo-komponenterna

registrerar och det är alltid ditt ansvar att Arlo-komponenterna används i enlighet med gällande lag och att fullgöra ditt ansvar enligt dessa tjänstevillkor samt Verisures allmänna villkor, se mer information i Arlo användarmanual.

Du kommer bedömas ha varit den som vidtagit varje handling som du tillåter, assisterar eller möjliggör någon person eller verksamhet relaterat till denna tjänst. Du ansvarar därmed för att alla slutanvändare efterlever villkoren i dessa tjänstevillkor samt Verisures allmänna villkor.

Vi kan i enlighet med Allmänna Villkor Verisure äga rätt att utföra, och debitera för, nödvändig service i de fall vi upptäcker att en komponent är felaktigt placerad, komponentens upptagningsområde förändrats, någon komponent modifierats eller annan funktion/åtgärd som bryter mot gällande lag, Allmänna Villkor Verisure eller dessa tjänstevillkor, oavsett orsak, och behov av service därmed föreligger.

#### Ditt ansvar för upptagningsområde och ljudkommunikation

Du ansvarar för att Arlo-komponenterna inte flyttas (med undantag vid batteriladdning, se mer under stycket Lågt batteri och batteribyte) eller på annat sätt modifieras från sin ursprungliga installation som gör att komponenternas bild- och ljudupptagningsområde förändras och/eller att Verisure kan fullgöra och utföra våra åtaganden av denna larmtjänst. Du är skyldig att meddela oss gällande ändringar i bostadens eller tomtens miljö eller planlösning som kan påverka kamerans upptagningsområde och/eller funktion. Verisure larmcentrals möjlighet till hantering av larmhändelser och vår leverans av denna tjänst är beroende av kamerans upptagningsområde. Ändring eller påverkan på

upptagningsområde kan påverka eller hindra våra möjligheter att leverera denna tjänst. Verisure ansvarar inte för skada, händelse eller brott mot gällande lag som orsakats av att du inte fullgjort ditt ansvar enligt ovan.

#### Särskilt avseende utomhuskamera

Du ansvarar särskilt för att utomhuskameran inte har aktiverad ljudupptagning, att kamerorna inte är riktade så allmänna områden (exempelvis gata eller annat område utanför tydlig tomtgräns), andras fastigheter (exempelvis grannens tomt) eller integritetskänsliga utrymmen ingår i Arlo-kamerans bild- och ljudupptagningsområde. Detta kan utgöra brott mot gällande lag (exempelvis Brottsbalken eller GDPR), och faller under ditt ansvar.

#### 6 ÅTGÄRDER AV VERISURE

Aktivering av larmhändelse, uttryckning och bild- och ljudhantering sker i enlighet med tjänstevillkor Inbrottslarm respektive tjänstevillkor Väktartjänst, se vidare i sådana villkor om övriga åtgärder, begränsningar m.m. som gäller vid en larmhändelse och eventuell uttryckning i samband med larmhändelse.

Se nedan specifika villkor för tjänsten kopplat till Arlo-kameror vid larmhändelse.

#### Vid larmhändelse

Verisure Arlo-kameror triggerar inte något larm och skickar ingen larmsignal till Verisures larmcentral utan sådan detektering förmedlas endast till dig via appen för din egen användning av tjänsten (om inte annat anges i användarmanualen för respektive komponent). När signal från annan komponent om inbrott, brandlarm, kontaktlarm eller sabotagealarm skickas till Verisure larmcentral har dock Verisure larmcentral

# Tjänstevillkor

## Verisure Arlo (specialprodukt)



omedelbar åtkomst till samtliga Verisure Arlo-kameror som du har integrerat i tjänsten, även om dessa kameror är inaktiva. Om detektering skett i en aktiv Arlo-kamera kan Verisure även få tillgång till inspelade händelser inträffade upp till 1 minut innan larmhändelsen ("videoskevenser").

För det fall någon Arlo-kamera har flyttats, vinklats om, skymts eller på annat sätt försämrats kamerans bild- och videoupptagning på grund av förändring i miljön, eller på annat sätt modifierats sedan Arlo-kamerans installation garanterar eller ansvarar Verisure inte för att leverera och utföra larmtjänsten.

Vid pågående larmhändelse ber vid dig notera att du fortfarande skulle kunna överföra ljud på plats i din bostad. Om du väljer att göra detta, värdera huruvida detta är lämpligt och hur det kan störa och/eller påverka våra eventuella insatser och åtgärder, samt även notera att det kan komma att ingå i materialet som skickas till vår larmcentral.

### Verisures åtkomst

Verisure larmcentral har endast tillgång till bilder och videosekvenser från Verisure Arlo-kamera vid aktivt larmärende. För att kunna sätta in rätt åtgärd enligt de tjänster du har, ger du oss rätten att från dina Arlo-kameror inhämta dessa videosekvenser, vilka i sig inhämtas från din molntjänst (se mer om när Verisures larmcentral har åtkomst till dina Verisure Arlo-kameror, syfte, förmedling till polis, väktare, räddningstjänst, m.m. i vår integritetspolicy.)

### Din påverkan

Vid återkallning av larm upphör larmcentralens möjlighet att ta del av videoupptagning från Arlo-kameror. Larma därför aldrig av hemlarmsystemet vid faktisk larmhändelse då det begränsar vår möjlighet att utföra tjänsten enligt vårt avtal.

### Sabotagelarm

Arlo-komponenterna omfattas inte av tjänsten sabotagelarm.

### 7 BATTERI

Verisure ansvarar enbart för vår tjänst enligt våra villkor förutsatt att Arlo-kamerans batterier vid var tid har tillräcklig styrka.

### Lågt batteri och batteribyte

Vid lågt batteri ansvarar du för att batteriet laddas eller byts ut. För att garantera larmets funktion vid byte av batterier måste batterierna vara av rätt typ och du kan köpa dessa i vår webbshop. Vid eget batteribyte ansvarar du för att detta genomförs enligt Arlo användarmanual och att inte ändra kamerans vinkel och upptagningsområde från ursprunglig installation, se vidare instruktioner i användarmanualen.

### 8 ERSÄTTNINGSGARANTI

För det fall att en Arlo-kamera blir stulen ersätter Verisure kostnadsfritt den stulna kameran ('Ersättningsgaranti'). Ersättningsgarantin förutsätter att du, inom 14 kalenderdagar från den dag då stölden inträffade, vidtar de åtgärder som anges i instruktionerna för Ersättningsgaranti (som finns på

[www.verisure.se/villkor](http://www.verisure.se/villkor)). Därutöver ska du inom 10 kalenderdagar från det att Verisure så begärt och skickat över fullmaktsmall till dig, inkomma till Verisure med behörigen undertecknad fullmakt i original. Endast Arlo-kamera som du har införskaffat direkt från Verisure eller Verisures Samarbetspartners och är integrerad i din larmtjänst omfattas av Ersättningsgarantin. Ersättningsgarantin omfattar (i) maximalt en Arlo-kamera per år, (ii) kameran ersätts med samma modell från Arlo som den ursprungliga kameran, och (iii) förutsätter att du inte fått ersättning från ditt försäkringsbolag eller att din skada omfattas av vår självriskeliminering. Verisure förbehåller sig rätten att justera Ersättningsgarantin från tid till annan.

### 9 ÄNDRINGAR OCH UPPHÖRANDE AV TJÄNSTEN

Tjänsten och även användargränssnittet kan komma att ändras med tiden. Verisure har rätt att vid var tid ändra funktioner, funktionalitet, användargränssnittet samt behörighetsuppsättning för tjänsten Verisure Arlo inklusive inom vår Verisure App och/eller Mina Sidor, och detta utan föregående meddelande till dig.

Om du bryter mot något av ovanstående i detta tjänstevillkor, om du missbrukar tjänsten Verisure Arlo, och/eller om du modifierar dina Arlo-komponenter eller använder Verisure Arlo eller annan mjukvara på ett sätt som gör intrång på våra, våra dotterbolags,

licensgivares eller tredje parts immateriella rättigheter och/eller immateriella rättighet förbehåller vi oss rätten, utan hinder av något som talar emot dessa villkor, att omedelbart avsluta tjänsten och säga upp ditt konto.

Vi kan även komma att avsluta tjänsten och säga upp ditt konto och dessa villkor oavsett orsak. Vi meddelar sådant avslut minst 30 dagar innan uppsägningen träder i kraft. Sådant uppsägning av tjänsten kan resultera i förlust och radering av all information relaterat ditt konto.

### Inför flytt eller avslut

I händelse av att du avslutar tjänsten hos Verisure, eller flyttar och inte fortsätter med Tjänsten med tillhörande Arlo-komponenter, är det ditt ansvar att före återlämnande eller övergång till ny kund i god tid rensa lagrat material på integrerat och/eller lokalt lagringsminne.

För lokalt lagringsminne som inte är direkt införskaffade från Verisure eller Verisures Samarbetspartners är det ditt ansvar för att rensa sådant lagringsminne före tid för larmtjänstens upphörande.