

Tjänstevillkor Företag

BRANDVARNINGSSYSTEM



Dessa villkor, tillsammans med "Allmänna Villkor", andra Tjänstevillkor samt övriga handlingar och överenskommelser, reglerar förhållandet mellan er och oss avseende de larmtjänster vi levererar till er.

Definitioner och begrepp som används i Allmänna Villkor har samma betydelse i dessa villkor. Dessa villkor får ändras i samma utsträckning som framgår av Allmänna Villkor.

1 ALLMÄNT

Dessa Tjänstevillkor gäller för er larmtjänst om tjänsten omfattas av Avtalet.

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.

Larmsystemet måste ha minst två uppkopplade och övervakade Verisure rökdetektorer.

Ni måste upprätta en lista över användare via Mina Sidor snarast eller senast en vecka efter uppkoppling. Minst en person ska vara registrerad som kontaktperson i listan över användare vilken också ska innehålla korrekta kontaktuppgifter till kontaktpersoner. Vi rekommenderar att ni alltid har minst tre personer registrerade som kontaktpersoner. Via Mina Sidor lämnar ni också korrekt vägbeskrivning eller korrekta GPS-koordinater till platsen, dvs. där brandvarningssystemet finns uppkopplat.

Det är ert ansvar att ta del av, liksom att följa upp, notifieringar t.ex. via Mina Sidor, e-post, push och/eller SMS.

2 ÅTERKALLNING AV LARM

Återkallning av larm innebär att vi inte förmedlar larmet vidare, varken till väktare, polis eller räddningstjänst. Om larm-

systemet fränkopplas återkallas larmet om möjligt, även om inkorrekt kodord uppgivits vid kontakt. Larma därför aldrig av larmsystemet i händelse av brand. Om utryckning ändå önskas trots att larmet fränkopplats måste ni meddela oss detta omgående. Notera att sådan utryckning inte omfattas av grundläggande åtgärder.

Vid larm från rök- och/eller värmedetektorer kommer vi att vilja få kontakt för att förstå orsak till larmet samt att utreda eventuell 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, sabotagelarm eller vid upprepade falsklarm. Vid händelse av obefogat larm, som inte återkallats, gäller inte utryckning enligt grundläggande åtgärder och det är er 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 ska ni vid obefogat larm återkalla larmet genom att ringa kundtjänst. Vid kontakt för återkallning ska kodord uppges. Vi har rätt att debitera er för kostnader i samband med eventuella utryckningar p.g.a. obefogade larm.

Larm från felanmäld komponent eller komponent med lågt batteri förmedlas till er utan att utryckning sker; utan återkoppling från er återkallas sådant larm automatiskt.

Vi ansvarar inte för funktionen av larmtjänsten från den tidpunkt då vi, av olika orsaker, begärt tillgång till larmsystemet för utförande av nödvändig åtgärd.

3 ÅTGÄRD VID LARM

Kontakt vid larm

Vid verifierat larm eller händelse som kan kräva väktartjänst försöker vi nå platsen eller er i enlighet med er uppdaterade kontaktinformation

för att berätta vad vi vet om det inträffade.

Brandvarning

Vid verifierad brand förmedlar vi som regel larmet till räddningstjänsten samt angivna kontaktpersoner. Därefter, om vi har utryckningsberedskap, kan vi skicka väktare till platsen.

Som verifierad brand räknas situationer där:

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

Om andra åtgärder inte är tillräckliga för att verifiera brand, och om vi har utryckningsberedskap, skickar vi väktare till platsen för kontroll.

Som ej verifierad brand räknas bland annat situationer där:

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

4 UTRYCKNING

Se avseende utryckning vidare Tjänstevillkor Väktartjänst med Inre Kontroll.

5 FÖRMEDLING AV ÅTGÄRDSLARM

Lågt batterilarm från huvudenhet

Om huvudenheten indikerar lågt batteri kan vi efter er begäran vidta nödvändig åtgärd för larmtjänstens funktion.

Lågt batterilarm från komponent

Om komponent indikerar lågt batteri kan ni välja att beställa ett kundbesök eller att byta batterierna själv. För att garantera larmets funktion måste batterierna vara av rätt typ och ni köper dessa i vår webbshop.

Sabotagelarm

Ett sabotagelarm innebär att någon kommit åt komponenten, att en nedkoppling/batteribyte påbörjats utan att systemet lagts i åtgärdsäge eller att någon gör medveten överkan på komponenten för att sätta den ur spel.

Sabotagelarm notifieras via Mina Sidor, e-post och/eller SMS. Om ni beställt utökad notifiering till flera användare meddelas dessa samtidigt.

Kommunikationsfel

Vid kommunikationsfel kan vi utföra en funktionskontroll. Vi kan vidare begära att få tillgång till larmsystemet för att vidta nödvändig åtgärd för larmtjänstens funktion.

6 BILD- OCH LJUDHANTERING

Bild- och ljudfiler används som ett komplement för att larmoperatören 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. Händelser där vi använder bild- och ljudfiler kan registreras. Vid brottsutredning kan polis och åklagare komma att begära ut bild- och ljudfiler.

Sparande av bild- och ljudfiler sker enligt gällande bestämmelser om kameraövervakning och behandling av personuppgifter. För mer information om användningen av personuppgifter och rättigheter se vår integritetspolicy på [verisure.se/villkor](https://www.verisure.se/villkor).

Vid användning av kameror ska gällande bestämmelser om kamerabevakning alltid beaktas.