

# Tjänstevillkor

## VERISURE GUARDIAN



Dessa användarvillkor gäller tjänsterna "Verisure SOS", och "Check on me" (gemensamt "Tjänsterna"), jämte Allmänna Villkor Verisure.

Vänligen notera – för att göra texten lättläst kan användaren av Tjänsterna benämnas som "du" och "dina", medan Verisure benämns som "vi" eller "vår".

Tjänsten förutsätter ett aktivt avtal för larmtjänst och hemlarmssystem, och är tillgänglig för dig och samtliga användare som du ger/givit access via Mina Sidor.

### 1 Din bekräftelse att du förstått och accepterar användarvillkoren för Tjänsterna

Du bekräftar (1) att du läst och förstått funktionerna, kraven och rekommendationerna för Tjänsterna i enlighet med tjänstebeskrivningarna och (2) att du läst, förstått och samtycker till följande användarvillkor.

### 2 Tjänsten Verisure SOS är inte en ersättning istället för att kontakta 112 (polis, brandkår, räddningstjänst eller ambulans)

Verisure är inte en ersättning för samhällets hjälpresurser (ambulans, räddningstjänst, polis, flyg-, sjö-, fjällräddning, jourhavande präst eller giftinformation).

**Om du är osäker ska du alltid ringa 112.**

### 3 Du ska inte förlita dig på tjänsten Verisure SOS i en kritisk situation eller fara för liv och hälsa

Använd endast Verisures SOS-knapp för kontaktlarm för tjänsten Verisure SOS när du är säker på att ett kontaktlarm till Verisures larmcentral är bäst lämpad för situationen, om tiden är av avgörande betydelse ska du inte förlita dig på tjänsten Verisure SOS. Vår responstid kan av olika orsaker variera, exempelvis p.g.a. att kontaktlarmet skickas via internet vilket av anledningar, utanför vår kontroll kan leda till att signalerna fördröjs eller inte alls kommer fram. Det finns vidare en risk för att vi har många larm att hantera och att åtgärd från vår sida därmed dröjer.

### 4 Inställningar och internetanslutning

För att Tjänsterna ska fungera krävs följande samt vad som annars framgår av tjänstebeskrivningarna:

- att din mobiltelefons operativsystem, samt Verisure App alltid är uppdaterade till senaste version och kompatibel med Tjänsterna;
- att din mobiltelefon **alltid** har internetanslutning;
- att platstjänsten i din mobiltelefon är aktiverad och att du har tillåtit Verisure App att få tillgång till din mobiltelefons platstjänst, eftersom detta krävs för att vi ska kunna lokalisera din position\*; och
- att du säkerställer att inställningar i din mobiltelefon för vibration, bild och ljud är aktiverade – det vill säga att funktionen "stör ej" inte är påslagen, eller att telefonen enbart är inställd i läget tyst eller vibration. Detta för att minimera risken för falsklarm på grund av att du inte märkt att Check on me-sessionen har löpt ut.

\*Se mer om hur vi hanterar dina personuppgifter i vår integritetspolicy.

### 5 Åtgärder vid kontaktlarm

**Tjänsten omfattar följande (se även tjänstebeskrivningarna):**

- om ett kontaktlarm skickas från användarens mobiltelefon till Verisures larmcentral, kommer larmcentralen ha möjlighet att se användarens position, telefonnummer, användarnamn och telefonens batteristatus;
- om larmhändelsen inträffar i din larmade fastighet och du aktiverat Silent Response behöver du bekräfta om det är säkert att kontakta dig eller ej.
- som en bekräftelse på att kontaktlarmet kommit fram, kommer en operatör från Verisures larmcentral så fort som möjligt att kontakta dig/ den användare som aktiverat larmet för att verifiera vad som hänt (gäller ej om du angivit att det inte är säkert att kontakta dig);
- om du angivit att det inte är säkert att kontakta dig hanteras ärendet med Silent Response. Du kommer

motta ett tillfälligt, diskret meddelande i Verisure App som bekräftar att kontaktlarmet skickats. Du kan inte själv avbryta kontaktlarmet efter att det skickats.

### Följande gäller när kontaktlarm med Silent Response inkommer:

- larmsystemet från Verisure kommer automatiskt att trigga bildtagning från uppkopplade kameror;
- för ytterligare verifiering kan Verisure också komma att tillämpa ljudlös tillgång till larmsystemets uppkopplade kameror och komponenter med stöd för ljudkommunikation inom ett tidsfönster av 15 minuter efter skickat kontaktlarm;
- komponenter med stöd för ljudkommunikation kommer inte ge ifrån sig sedvanliga ljudsignaler. Notera att larmpanel med röst, om en sådan ingår i larmsystemet, kan ge ifrån sig ett lågt, tonlöst ljud;

om Verisure inte når användaren kan Verisure komma att kontakta användarens kontaktpersoner; och

- om nödvändigt, vidareförmedling från Verisures larmcentral till 112.

Verisure kommer endast att kontakta 112 om det bedöms som nödvändigt. Vad som bedöms nödvändigt beror på de enskilda omständigheterna. Om det bedöms nödvändigt kontaktar Verisure alltid enbart 112, och aldrig någon av samhällets hjälpresurser separat, och agerar i enlighet med följande riktlinjer:

- Vi kommer enbart att kontakta 112 som svar på ett kontaktlarm om (1) du, eller någon av dina kontaktpersoner, bekräftar att det är fråga om en kritisk situation, (2) befinner dig i Sverige (se mer utförligt i tjänstebeskrivningarna) och (3) begär att vi ska kontakta 112; och
- vid avsaknad av ovan bekräftelse om kontakt och kritisk situation vidtar Verisure ingen åtgärd, ärendet avslutas och Verisure friskriver sig från allt ansvar att meddela eller kontakta 112.

### Följande gäller vid SOS med Silent Response

Vilken eller vilka åtgärder som vidtas av Verisure larmcentral beror på de enskilda omständigheterna. Om Verisure, enligt egen tolkning, upplever en situation som riskfylld eller hotfull för en person i användarens larmade fastighet, kan Verisure komma att kontakta 112. Om Verisure enligt egen tolkning däremot inte finner några uppenbara tecken på fara eller hot, kommer Verisure inte, och förbinder sig heller inte, att kontakta 112 eller vidta någon annan form av åtgärd;

- om din larmade fastighet helt saknar uppkopplade kameror och/eller komponenter med stöd för ljudkommunikation, kommer Verisure inte att kunna övervaka eller verifiera situationen. Även placering av bild- och ljudkällor påverkar Verisures möjlighet att korrekt verifiera situationen på distans.

### Om vi kontaktar 112:

- accepterar och samtycker du till att stå för sådana kostnader som kan uppstå relaterat till sådant kontaktlarm och, vid behov, även ersätta Verisure för alla kostnader som åläggs Verisure till följd av att vi har kontaktat 112;
- accepterar och bekräftar du härmed att du förstär att det är 112 som kommer att avgöra vilka åtgärder som behöver vidtas, och att alla sådana beslut är utanför tjänstens omfattning och inte under Verisures ansvar;
- även om Verisure kontaktar 112 kan vi inte garantera att de kommer svara eller agera, och vi kan inte heller garantera svarstiden från sådan samhällsberedskap;
- om 112 begär att få kommunicera direkt med dig, eller någon av dina kontaktpersoner, kommer Verisure inte få någon information om vad som sker därefter och detta är utanför Verisures kontroll och ansvar; och
- notera särskilt att 112 som huvudregel inte agerar om de inte fått kontakt med dig och Verisure friskriver sig från ansvar för allt som sker efter att Verisure har förmedlat information vidare till 112.

### 6 Genvägsknappen för nödsamtal till 112

För det fall att du behöver kontakta 112 finns det en genvägsknapp för att ringa 112. När du trycker på genvägen kommer du att lämna appen och istället få upp appen för telefonanvändning, med numret 112 inlagt för uppringning. Du behöver nu bara trycka på uppringningsknappen för att ringa upp larmnumret. Genvägen finns enbart till för att underlätta för dig som användare. Verisure kommer inte att få någon typ av larm eller notifiering om du använder genvägen.

### 7 Verisures ansvar

Verisure har eller tar inte något ansvar gentemot dig vid tillhandahållandet av Tjänsterna vid följande fall:

- felaktiga inställningar i din mobiltelefon och/eller att telefonen saknar internetanslutning;
- på grund av tekniska problem;
- om vi inte erhåller GPS-koordinater och kan lokalisera och/eller verifiera din position; och/eller
- att du inte följt eller uppfyllt övriga krav enligt våra villkor och/eller tjänstebeskrivningarna;

Inte heller har eller tar Verisure något ansvar gentemot dig vid tillhandahållandet av Tjänsterna om detta beror på omständigheter utanför vår kontroll eller som vi inte råder över ("Force Majeure"); nedan händelser ska alltid anses utgöra Force Majeure:

- omständigheter som förhindrar, avsevärt försvårar eller försenar fullgörande av våra förpliktelser, exempelvis myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, nyttkommen eller ändrad lagstiftning; och
- omläggning eller nedläggning av mobilnäten eller bredband, störningar av systemets radiotrafik mellan de olika komponenterna eller störning av annan teknisk utrustning samt arbetskonflikt, blockad, pandemi, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof eller olyckshändelse.

### 8 Efter skickat kontaktlarm visas en ungefärlig position av användaren i Verisure App

För att underlätta för dig kommer din ungefärliga position visas i Verisure App efter att ett kontaktlarm har skickats till Verisure.

Den ungefärliga positionen som visas kommer att tillhandahållas till Verisure App antingen via din telefons operativsystem eller (om telefonens operativsystem saknar den nödvändiga funktionen) Google Maps.

Vi är skyldiga att informera dig om att användningen av Google Maps funktioner och innehåll omfattas av de vid var tid gällande versionerna av (1) Google Maps/Google Earths allmänna villkor, [https://maps.google.com/help/terms\\_maps.html](https://maps.google.com/help/terms_maps.html), och (2) Googles integritetspolicy, <https://www.google.com/policies/privacy/>.

Eftersom positionen som visas är beroende av tredje parts operativsystem och applikationer (vilka är utanför Verisures kontroll) ansvarar Verisure inte för några felaktigheter mellan den position som visas i Verisure App och den aktuella positionen.

### 9 Användarlicenser

Verisure förbehåller sig rätten att från tid till annan begränsa antalet användare av Tjänsterna.

### 10 Relation till avtalet

Tjänsterna tillhandahålls av Verisure i enlighet med avtalet tecknat mellan dig och Verisure, och utgår ifrån:

- de allmänna villkoren som anges i avtalet, inklusive över tid utförda ändringar av desamma (bland annat Verisures oförmåga att tillhandahålla Tjänsterna på grund av Force Majeure och de ansvarsbegränsningar som gäller för Verisure) och vid var tid gällande integritetspolicy; och
- dessa användarvillkor som i sin tur utgör en del av ovanstående avtal.

# Tjänstebeskrivning

## VERISURE GUARDIAN



Verisure Guardian är tillgängligt för dig och de användare du via Mina Sidor ger access för att kunna aktivera tjänsten. Det är ditt ansvar att tillse att endast de personer som bör ha tillgång till tjänsten har möjlighet till den.

## VERISURE SOS

### Översiktlig beskrivning

Tjänsten Verisure SOS aktiveras genom att använda Verisures SOS-knapp för kontaktlarm på användarens mobiltelefon (antingen via Verisure App eller en widget).

### Internetanslutning och lokalisering av användaren

För att tjänsten Verisure SOS ska fungera måste användarens mobiltelefon alltid ha internetanslutning och mobiltelefonens operativsystem, samt Verisure App måste vara uppdaterade till senaste version och kompatibel med Tjänsten.

För att Verisure ska kunna lokalisera var användaren befinner sig, måste platstjänsten i din mobiltelefon vara aktiverad och Verisure App måste ha fått tillstånd att få tillgång till din mobiltelefons platstjänst.\*

Om det uppstår en SOS-situation kommer Verisure inte kunna lokalisera eller avgöra användarens position om inte mobiltelefonens platstjänster har aktiverats och/eller om Verisure App inte ha fått tillåtelse att få tillgång till din mobiltelefons platstjänst.

\*Se mer om hur vi hanterar dina personuppgifter i vår integritetspolicy.

### Hur fungerar det?

Om användaren trycker på Verisures SOS-knapp för kontaktlarm händer följande:

- ett kontaktlarm kommer att skickas från användarens mobiltelefon till Verisures larmcentral, som då kommer ha möjlighet att se användarens position, telefonnummer, användarnamn och telefonens batteristatus;
- om larmhändelsen inträffar i din larmade fastighet och du aktiverat tjänsten Verisure Silent Response behöver du bekräfta om det är säkert att kontakta dig eller ej.
- som en bekräftelse på att kontaktlarmet kommit fram, kommer en operatör från Verisures larmcentral så fort som möjligt att försöka kontakta dig, för att verifiera vad som hänt(gäller ej tjänsten Verisure Silent Response om du angivit att det inte är säkert att kontakta dig);
- om du angivit att det inte är säkert att kontakta dig (gäller endast tjänsten Verisure Silent Response) kommer du att motta ett tillfälligt, diskret meddelande i Verisure App som bekräftar att kontaktlarmet skickats. Du kan inte själv avbryta kontaktlarmet efter att det skickats.

### Följande gäller när kontaktlarm med Silent Response inkommer:

- larmsystemet från Verisure kommer automatiskt att trigga bildtagning från uppkopplade kameror;
- för ytterligare verifiering kan Verisure också komma att tillämpa tyst användning av till larmsystemet hörande uppkopplade kameror och komponenter med stöd för ljudkommunikation, inom ett tidsfönster av 15 minuter efter skickat kontaktlarm;
- komponenter med stöd för ljudkommunikation kommer inte ge ifrån sig sedvanliga ljudsignaler. Notera att larmpanel med röst, om en sådan ingår i larmsystemet, kan ge ifrån sig ett lågt, antonigt ljud;
- om Verisure inte når användaren kan Verisure komma att kontakta användarens kontaktpersoner;
- Verisure kommer enbart att kontakta 112 som svar på ett kontaktlarm om (1) du, eller någon av dina kontaktpersoner, bekräftar att det är fråga om en kritisk situation, (2) befinner dig i Sverige (se mer utförligt i tjänstebeskrivningarna) och (3) begär att vi ska kontakta 112; och
- vid avsaknad av ovan bekräftelse om kontakt och kritisk situation vidtar Verisure ingen åtgärd, ärendet avslutas och Verisure friskriver sig från allt ansvar att meddela eller kontakta 112.

### Följande gäller Verisure SOS med Silent Response

Varken eller vilka åtgärder som vidtas av Verisure larmcentral beror på de enskilda omständigheterna. Om Verisure, enligt egen tolkning, upplever en situation som riskfylld eller hotfull för en person i användarens larmade fastighet, kan Verisure komma att kontakta 112. Om Verisure enligt egen tolkning däremot inte finner några uppenbara tecken på fara eller hot, kommer Verisure inte, och förbinder sig heller inte, att kontakta 112 eller vidta någon annan form av åtgärd;

- om din larmade fastighet helt saknar uppkopplade kameror och/eller komponenter med stöd för ljudkommunikation, kommer Verisure inte att kunna övervaka eller verifiera situationen.

### Att avbryta ett kontaktlarm efter att kontaktlarmet har skickats

Om användaren trycker på knappen Avbryt efter att ett kontaktlarm har skickats till Verisure kommer begäran loggas av Verisure. Innan ärendet avslutas kan operatören från Verisures larmcentral komma att kontakta användaren för att bekräfta sådan begäran. För Verisure SOS Silent Response saknas möjlighet att avbryta larmet via Verisure App.

### Pågående ärenden

Efter att ett kontaktlarm har skickats kommer användarens position automatiskt uppdateras varje minut\* och delas med Verisure. Den automatiska positionsuppdateringen kommer avbrytas om:

- användaren avbryter kontaktlarmet i appen;
- Verisures larmcentral stänger ärendet; och/eller
- telefonens batteri tar slut.

\*Om telefonens system tillåter det kommer endast automatisk positionsuppdatering tillhandahållas var femte minut när användarens mobiltelefon går in i batterisparläge eller har mindre än 15% batteri.

I tillägg till den automatiska positionsuppdateringen kan användaren uppdatera sin position manuellt under ett pågående ärende.

### Landsspecifikt

Verisure kan endast tillhandahålla Tjänsten och assistans vid respons till ett kontaktlarm om användaren befinner sig samma land som användarens larmtjänst är installerad i. Notera att tjänsten Verisure SOS eventuellt inte är tillgängligt i alla länder.

### Användare som har mer än ett Verisurelarm installerat

Om användaren har fler än ett Verisurelarm installerat (dvs. två eller fler skyddade bostäder/lokaler) och varje installation visas i användarens Verisure App behöver användaren aktivera tjänsten Verisure SOS och acceptera användarvillkoren separat i förhållande till varje enskild installation.

En användare med fler än ett Verisurelarm installerat måste, innan användaren skickar ett kontaktlarm, vara extra uppmärksam på vilken installation som är aktiv i appen eftersom Verisures assistans, vid ett kontaktlarm, enbart kan tillhandahållas om användaren befinner sig samma land som det där larmtjänsten är installerad.

### @HomeSOS

Om användaren tidigare aktiverat tjänsten "@HomeSOS" kommer denna tjänst tas bort och ersättas med de nya förbättrade Tjänsterna, som består av "Verisure SOS" och "Check on me". Före användning måste användaren acceptera de nya användarvillkoren och aktivera de nya Tjänsterna.

## CHECK ON ME

### Översiktlig beskrivning

Tjänsten Check on me baseras på en timerfunktion där ett kontaktlarm automatiskt skickas till Verisure om (1) den förinställda tiden har gått ut och (2) användaren inte har avbrutit sessionen innan dess.

### Internetanslutning och lokalisering av användaren

Ovan beskrivning för tjänsten Verisure SOS gäller.

### Hur fungerar det?

Under en Check on me-session kommer användarens position skickas till Verisure en gång per minut för att Verisure (om nödvändigt) ska kunna använda positions-historiken för att avgöra användarens förflyttningar under tiden innan den förinställda tiden har gått ut.

Användaren kan när som helst justera eller stänga av den förinställda tiden, och trigga ett SOS enligt tjänsten Verisure SOS (ovan). Detta kan ske genom Verisure App och/eller från en widget/notifikation i användarens mobiltelefons låsta skärmläge (förutsatt att användaren har aktiverat en sådan funktion i mobiltelefonen).

Användarens mobiltelefon måste vara inställd på att acceptera push-notiser från Verisure App samt att visa och indikera haptiska, visuella och ljudnotifikationer. Detta beror på att Verisure App kommer informera användaren när det endast återstår 120 sekunder på Check on me-sessionens nedräkning, och uppmana användaren att:

- bekräfta att användaren nått destinationen eller att denne är i trygghet;
- justera tiden; eller
- utlösa ett kontaktlarm enligt tjänsten Verisure SOS.

För att minimera falsklarm som uppstår pga. att användaren inte märker eller uppfattar att sessionen har löpt ut måste användaren säkerställa att dennes inställningar i mobiltelefonen för haptik, bild och ljud är aktiverade – det vill säga att funktionen "stör ej" inte är påslagen, eller att telefonen enbart är inställd i låget tyst eller vibration.

Ett kontaktlarm kommer automatiskt skickas till Verisures larmcentral om inte användaren avbryter eller justerar sessionen innan den förinställda tiden går ut.

Som för tjänsten Verisure SOS gäller följande om ett kontaktlarm skickas:

- Verisure kommer kunna se användarens position, telefonnummer, användarnamn och telefonens batteristatus;
- som en bekräftelse på att kontaktlarmet kommit fram, kommer en operatör från Verisures larmcentral så fort som möjligt att ringa användaren för att verifiera vad som hänt;
- om Verisure inte når användaren kan Verisure komma att kontakta användarens kontaktpersoner;
- Verisure kommer enbart att kontakta 112 som svar på ett kontaktlarm om (1) du, eller någon av dina kontaktpersoner, bekräftar att det är fråga om en kritisk situation, (2) befinner dig i Sverige (se mer utförligt i tjänstebeskrivningarna) och (3) begär att vi ska kontakta 112; och
- vid avsaknad av ovan bekräftelse om kontakt och kritisk situation vidtar Verisure ingen åtgärd, ärendet avslutas och Verisure friskriver sig från allt ansvar att meddela eller kontakta 112.

### Att avbryta ett kontaktlarm efter att kontaktlarmet har skickats

Ovan beskrivning för tjänsten Verisure SOS gäller.

### Pågående ärenden

Ovan beskrivning för tjänsten Verisure SOS gäller.

### Landsspecifikt

Ovan beskrivning för tjänsten Verisure SOS gäller.

### Användare som har mer än ett Verisurelarm installerat

Om användaren har fler än ett Verisurelarm installerat (dvs. två eller fler skyddade bostäder/lokaler) och varje installation visas i användarens Verisure App behöver användaren aktivera tjänsten Verisure SOS och acceptera användarvillkoren separat i förhållande till varje enskild installation.

Innan användaren startar Check on me-sessionen måste en användare med fler än ett Verisurelarm installerat vara extra uppmärksam på vilken installation som är aktiv i appen eftersom Verisures assistans, vid ett kontaktlarm, enbart kan tillhandahållas om användaren befinner sig samma land som det var larmet är installerat.

### @HomeSOS

Ovan beskrivning för tjänsten Verisure SOS gäller.