



Tjänstevillkor

INBROTTSLARM

Dessa villkor, tillsammans med "Allmänna villkor Verisure (Larm monterat av kund)", 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 (Larm monterat av kund) har samma betydelse i dessa villkor. Dessa villkor får ändras i samma utsträckning som framgår av Allmänna villkor Verisure (Larm monterat av kund).

1 ALLMÄNT

Dessa tjänstevillkor gäller för din larmtjänst om de ingår i det larmtjänstpaket som du ingått.

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

Hemlarmssystemet måste ha uppkopplade och övervakade larmpunkter som detekterar inbrott samt komponent som genererar kontaktlarm.

Du 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 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 uppkopplat.

Om vi inte har tillträde till platsen, och vi eller väktare anlitar oss, räddningstjänsten eller polisen bedömer det nödvändigt, har vi eller väktare anlitat 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 fränkopplas inom fem minuter återkallas larmet alltid automatiskt, även om inkorrekt kodord uppgivits vid kontakt. Vid fränkoppling av hemlarmssystemet meddelas du genom en notifiering i Verisure App.

Om utryckning ändå önskas trots att larmet fränkopplats inom fem minuter måste du meddela oss detta omgående. Sådan utryckning debiteras i enlighet med ditt Avtal.

Vi återkallar också ett larm som vi bedömer är obefogat, t.ex. vid missbruk av larm, upprepade falsklarm eller inbrottslarm från enbart dörrdetektor som styr in- och utpassering där inbrott inte har kunnat verifieras. Vid händelse av obefogat larm är det din skyldighet att svara om 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 är det din skyldighet, eller person på plats, att återkalla larmet genom att ringa kundtjänst. Vid kontakt för återkallning ska kodord uppges.

Vi förbehåller oss rätten att enbart sända väktare efter bekräftelse från dig, och vi har rätt att debitera dig för kostnader i samband med sådan utryckning.

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

3 ÅTGÄRD VID LARM

Kontakt vid larm

Vid verifierat skarpt larm eller händelse som omedelbart 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 kan vi komma att kontakta dig eller platsen för att kontrollera om väktartjänst är aktuellt. Du debiteras då i enlighet med ditt Avtal. Se nedan specifika villkor vid olika typer av larm som omfattar väktartjänst.

Inbrott

Vid verifierat skarpt inbrott förmedlar vi som regel larmet till polis samt till dig och/eller annan kontaktperson.

Som verifierat skarpt inbrott räknas situationer där:

- kameradetektor och/eller videodetektor visar en uppenbart obehörig person eller
- uppenbara tecken på inbrott; eller där
- person på plats verifierar inbrott.

För att verifiera ett eventuellt inbrott och vidta rätt åtgärd kan vi beroende på komponenters funktionalitet utföra nedan handlingar:

- granska eventuella bilder från kameradetektor och/eller videodetektor;
- ta del av live video och videosekvenser samt ljudupptagning; och
- motringa till platsen eller av dig angivet nummer för motringning.

Vi skickar endast väktare till platsen efter din begäran och om vi har utryckningsberedskap. Du debiteras då i enlighet med ditt avtal.

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 uppenbart 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 efter din begäran. Om det rör sig om obefogat kontaktlarm debiteras du i enlighet med ditt avtal. Om du aktiverat tjänsten utökad notifiering till flera användare meddelas dessa i samband med aktivering av kontaktlarmet.

4 UTRYCKNING

Utryckning vid verifierat skarpt inbrott samt eventuellt efter begäran om väktartjänst av dig sker under de tider vi har utryckningsberedskap (angående eventuella undantag i beredskap för ditt område gäller överenskommen 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 åtgärd enligt tillämpliga villkor.

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

Vi kan inte garantera fasta utryckningstider då dessa påverkas av trafiksituation, körsträcka och tillgängliga resurser vid larmtillfälle.

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

5 FÖRMEDLING AV ÅTGÄRDSLARM

Lågt batteri från komponent

Om komponent indikerar lågt batteri är det ditt ansvar att byta dessa. 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 via SMS.

6 HANTERING

Bild-, videosekvenser och ljudfiler används som ett komplement för att larmoperatören snabbt ska kunna vidta rätt åtgärd vid larm. Vi har endast tillgång till samt använder filerna vid ett pågående larmärende samt efter avslutad utryckning eller larmärende, t.ex. vid kvalitetsuppföljning.

För att kunna sätta in rätt åtgärd enligt de tjänster du har, ger du oss rätten att från kameror och videodetektorer inhämta bilder och videosekvenser (se mer om när Verisures larmcentral har åtkomst till kameror, syfte, förmedling till polis, väktare, räddningstjänst, m.m. i vår integritetspolicy.)

Alla händelser där vi använder bild-, videosekvenser och ljudfiler registreras.

Vid brottsutredning kan polis och åklagare begära ut bild-, video- och ljudfiler.

Bild-, videosekvenser och ljudfiler sparas i vårt kundsystem enligt gällande bestämmelser om kameraoövervakning och behandling av personuppgifter. För mer information om användningen av dina personuppgifter och dina rättigheter se vår integritetspolicy på verisure.se/villkor.

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

7 SJÄLVRSKELIMINERING

Tjänsten innefattar självriskeliminering upp till maximalt 2000 kr av den självrisk som du fått betala i enlighet med din hemförsäkring för försäkringskydd kopplat till inbrott avseende uppkopplingsadressen. 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, videodetektor och dörrdetektor) är uppkopplade och övervakade av oss.