

# Tjänstevillkor

## VÄKTARTJÄNST



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 ingått. Dessa tjänstevillkor anger villkoren för fria uttryckningar med väktartjänst, av väktare från av oss anlitad väktarbolag, vid verifierat larm samt kan kombineras med tjänstevillkor för inre kontroll.

Vi vill vidare förtydliga att denna tjänst inte utgör någon skyldighet för Verisures anlitade åtgärdsväktare eller annan anlitad person/organisation att utsätta sig för fara eller annan risk (utöver den fara och risk som kan räknas ingå i uppdraget).

För att vi ska kunna utföra uttryckningar krävs det att du lämnar en korrekt vägbeskrivning eller korrekta GPS-koordinater till platsen, dvs. där larmet finns uppkopplat, via Mina Sidor.

Om vi inte har tillträde 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 och/eller fönster för verifiering av larmorsak. Detta gäller även om rätt till tillträde finns men situationen kräver sådan åverkan. Vi ansvarar inte för följskador, ej heller för indirekta skador, som följd av dessa åtgärder.

Vi ansvarar inte för att husdjur eller andra djur tar sig in i, eller ut ur, platsen i samband med kontroll vid utryckning.

### 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. Om utryckning ändå önskas trots att larmet fränkopplats 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, upprepade 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 uttryckningar 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 uttryckningar.

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 åtgärd.

### 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.

#### Inbrottslarm

Vid 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 situation 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 uppkopplats (inom 7 vardagar från larm) kontaktas du eller annan kontaktperson.

Vid larm endast från styrkontakt (dörrdetektor för 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.

#### Brandlarm

Vid verifierad brand förmedlar vi som regel larmet till räddningstjänsten samt till dig och/eller, om du inte kan nås, annan kontaktperson. Dessutom, om vi har utryckningsberedskap, skickar vi väktare för fri utryckning till platsen.

#### Som verifierad brand räknas situation där:

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

Om vi inte direkt kan verifiera brand enligt ovan ringer vi först till, av dig angivet telefonnummer för platsen för att bedöma situationen och vidta rätt åtgärd. Vid uteblivet svar granskar vi eventuella bilder från länkad kameradetektor för att bedöma situationen. Om dessa åtgärder inte räcker, och om vi har utryckningsberedskap, skickar vi ändå väktare till platsen för fri utryckning och kontroll. I nästa steg kontaktar vi dig och vid behov övrig kontaktperson.

#### Som ej verifierad brand räknas bland annat situationer där:

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

Vid rökvarningslarm och värmelarm skickas alltid SMS till kontoägaren angiven på Mina Sidor. Om du aktiverat utökad larmnotifiering skickas dessa notifieringar samtidigt.

#### 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, av dig, angivet telefonnummer för platsen. Om person på plats behöver hjälp förmedlar vi larmet till ambulans, polis, brandkår eller väktare. Om vi inte får svar ringer vi kontaktperson enligt listan över användare. I sista

hand skickas väktare. Om du aktiverat tjänsten utökad notifiering till flera användare meddelas dessa i samband med aktivering av kontaktlarmet. För att återkalla kontaktlarm kräver vi att korrekt kodord uppges.

#### Sabotagelarm

Om larmsystemet 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).

### 4 UTRYCKNING

Utryckning vid verifierat larm samt eventuellt för att verifiera larm 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 åtgärd enligt tillämpliga villkor. Begärd utryckning för att t.ex. 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 nyuppkoppling om inbrott inte har kunnat verifieras.

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

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