

Tjänstevillkor

VÄKTARTJÄNST



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. Dessa tjänstevillkor anger villkoren för uttryckningar med väktartjänst, av väktare från av oss anlitat väktarbolag.

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 uttryckning.

2 ÅTERKALLNING AV LARM

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

Om hemlarmssystemet frånkopplas inom fem minuter återkallas larmet alltid automatiskt. Om uttryckning ändå

önskas trots att larmet frånkopplas inom fem minuter måste du meddela oss detta omgående. Sådan uttryckning 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, som inte återkallats 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 uttryckning.

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 aktuell. Du debiteras då i enlighet med ditt Avtal. Se nedan specifika villkor vid olika typer av larm som omfattar väktartjänst.

Inbrottslarm

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

Som verifierat skarpt inbrott räknas situation 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 granskar vi eventuella bilder från kameradetektor och/eller videodetektor och motringer 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 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 väktaruttryckning sker.

Brandlarm

Vid verifierad brand förmedlar vi som regel larmet till räddningstjänsten samt till dig och/eller, om du inte kan nås, annan kontaktperson.

Som verifierad brand räknas situation där:

- kameradetektor och/eller videodetektor visar uppenbar rök- och brandutveckling;
- 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 kamera-/videodetektor för att bedöma situationen. Om dessa åtgärder inte räcker, skickar vi endast väktare till platsen för kontroll efter din begäran.

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 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 uppenbart 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 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. För att återkalla kontaktlarm kräver vi att korrekt kodord uppges.

4 UTRYCKNING

Uttryckning vid verifierat skarpt larm samt eventuellt efter begäran om väktartjänst från dig sker under de tider vi har utryckningsberedskap (angående eventuella undantag i beredskap för ditt område gäller överenskommelsen vid avtalsingåendet eller vid villkorsändring). Övrig tid förmedlas larm till kontaktperson enligt listan över användare.

Uttryckning 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.

Uttryckning sker vidare inte under provdriftsperiod om fjorton (14) 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 larmtillfället.

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