

Prislista

KUND



TYP AV KUNDÄRENDE	TILLÄGGSAVTAL LARMTJÄNST		TRYGG PREMIUM FELAVHJÄLPNING	
	Kostnad inställelse (frankörning)	Kostnad per påbörjad halvtimme	Kostnad inställelse (frankörning)	Kostnad per påbörjad halvtimme
Tekniskt kundärende på komponenter som omfattas av komponentgaranti	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr
Testmissing*	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr
Kundärende orsakat av kund – ändring i miljön	895 kr	395 kr	0 kr	0 kr
Kundärende orsakat av kund – handhavande	895 kr	395 kr	0 kr	0 kr
Kundärende orsakat av kund – åverkan	895 kr	395 kr	895 kr	395 kr
Kundärende efter inbrott – inbrottsuppföljning	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr
Kundärende efter inbrott – reparation av skador	895 kr	395 kr	895 kr	395 kr
Kundärende efter brand – branduppföljning	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr
Kundärende efter brand – reparation av skador	895 kr	395 kr	895 kr	395 kr
Kundärende efter åska	895 kr	395 kr	0 kr	0 kr
Kundärende efter vattenskada	895 kr	395 kr	895 kr	395 kr
Kundärende – byte av kemikaliemodul ZeroVision® efter aktivering eller efter utgången livslängd	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr
Kundärende – justering upptagningsområde utomhuskamera	895 kr	395 kr	895 kr	395 kr
Kundärende – ny uppkoppling av GuardVision™ (utöver grundavtal)	0 kr	395 kr + material	0 kr	395 kr + material
Kundärende – uppkoppling av GuardVision™ vid ärende (utöver grundavtal)	895 kr	395 kr + material	895 kr	395 kr + material
Kundbegärt ärende – utökning av larm	895 kr	395 kr	895 kr	395 kr
Kundbegärt ärende – renovering	895 kr	395 kr	0 kr	0 kr
Kundbegärt ärende – fysisk flytt	895 kr	395 kr	895 kr	395 kr
Nedmontering av larm (permanent)	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr
Nekat tillträde**	895 kr	0 kr	895 kr	0 kr
Batteribyte efter garantitid (utfört av Verisure)	895 kr	395 kr + batterier	0 kr	0 kr
Uppföljning kunduppkopplade komponenter	895 kr	395 kr	0 kr	0 kr
Radiostörning i miljö	895 kr	395 kr	0 kr	0 kr
Taxa vid andra debiterbara åtgärder som ej framgår ovan	895 kr	395 kr	0 kr	395 kr

*Av Verisure upptäckt kommunikationsfel mellan huvudenhet och komponenter i larmsystemet som inte består i fel i komponent (inklusive huvudenhet). För förbrukat/defekt inbyggt batteri debiteras kostnad för uppkoppling av ny komponent.

**Kund debiteras enligt prislista om tillträde ej ges vid nödvändiga eller kundbegärda ärenden och vid avtalad tid för avslutningsbesök vid uppsägning av avtal eller flytt enligt Verisure allmänna villkor.

Policy

KUNDÄRENDE

1 ALLMÄNT

Verisure kan, utöver via Verisure Sverige AB, tillhandahålla kundärenden på larmsystem via samarbetspartners som har områdesberedskap i kundens område.

Vid servicesignaler från larmsystemet utgår Verisure ifrån att alla typer av signaler är tekniska fel som omfattas av kundens garanti tills dess att en Verisure Säkerhetsexpert varit på platsen och undersökt larmet och miljön där larmet är installerat. Fel som inte omfattas av garanti enligt uppställningen i prislistan är exempelvis fel som orsakats genom att tillträde för Verisures Säkerhetsexpert inte lämnats, signalfel på grund av fel i miljö hos kund (exempelvis radio störning från andra komponenter), felaktigt handhavande och åverkan, m.m. Vid fall som medför debitering upplyses kund om möjligt redan innan besöket eller på plats. Kundbegärda ärenden, exempelvis vid översyn av larmet, batteribyte eller vid utökning av larmet, och fall då Verisures Säkerhetsexpert inte lämnats tillträde vid kundbegärda ärenden, nödvändiga ärenden och vid avtalad tid för avslutningsbesök vid uppsägning av avtal eller flytt debiteras alltid.

För det fall det råder oklarhet om vad som gäller i ditt fall då det inte stämmer på de situationer som räknas upp i prislistan vänligen kontakta vår kundtjänst för besked om debitering för arbetstid, inställelse (även benämnd framkörning) eller komponentbyte kommer ske. Vår

kundtjänst når du via mejl på kundtjanst@verisure.se eller via telefon 020-7 24 365 samt från utlandet +46 (0)13 31 70 00.

- Vid kundärenden byts alltid dekalerna vid entré och garage, om dessa anses vara påverkade av klimat.
- Mjukvaran uppdateras.

I inställelse ingår 15 minuters arbete, dvs. om arbetstid vid fel understiger 15 min debiteras kund inte för arbetstid.

2 GÖR-DET-SJÄLV

Gällande kunduppkopplade komponenter är det kundens ansvar att dessa placeras och uppkopplas i enlighet med Verisures instruktioner.

Verisure tar inget ansvar för uteblivna larmsignaler från kunduppkopplade komponenter där kund inte har följt Verisures instruktioner.

3 BATTERIBYTE

Vid servicesignal om lågt batteri får kund ett meddelande om att det är dags att byta batterier. Kund får en länk som leder till webbshoppen och kan själv beställa batterier som sedan installeras med hjälp av batteri-bytesguiden på Mina Sidor. Observera att larmsystemet måste läggas i serviceläge via Mina Sidor för att inte skicka larmsignaler till larmcentralen.

Om kund önskar är det valbart att mot en avgift begära ut en Verisure Säkerhetsexpert som

byter batteri. Kund debiteras då enligt gällande prislista och kostnad för batterier tillkommer.

Om kund inte byter batterier själv, trots påminnelser från Verisure, och komponenten tappar kontakten med larmcentralen kan den lokala samarbetspartnern komma att ta kontakt med kund för att erbjuda batteribyte.

4 RENOVERING

Vid mindre renovering hemma hos kund kan kund själv ned- och återmontera komponenter. Återmontering får endast ske när de befintliga skruvhålen är kvar på väggen, karmen, fönstret eller dörren. Huvudenheten får aldrig återmonteras utan hjälp från en Verisure Säkerhetsexpert oavsett om de gamla skruvhålen är kvar.

Observera att larmsystemet måste läggas i renoveringsläge via Mina Sidor för att inte orsaka larmsignaler till larmcentralen som kan medföra debiterbar uttryckning.

Vid återmontering av komponenter som ska flyttas eller där de gamla skruvhålen saknas behövs en återmontering från en Verisure Säkerhetsexpert. Detta begärs lämpligen genom att kontakta Verisures kundtjänst.

När kund återmonterat själv kommer en Verisure Säkerhetsexpert vid nästa besök att göra en revision på återmonteringen för att säkerställa att komponenten är monterad enligt

anvisning och detekterar som den ska. Om så inte är fallet erbjuder sig Verisures Säkerhetsexpert att remontera komponenten och debiterar då kostnad för den tid som detta tar enligt gällande prislista. Om kund avböjer kan inte Verisure garantera detekteringsförmågan och fransäger sig möjligheten och all eventuell skyldighet att vidta rätt åtgärd vid inbrott eller brand, se vidare om detta i dina gällande tjänstevillkor samt allmänna villkor.

5 KUNDÖVERVAKADE KOMPONENTER

Vid servicesignal från kundövervakade komponenter som inte omfattas av den avtalslånga komponentgarantin enligt dina tjänstevillkor såsom exempelvis smart plug, smart låsmodul, vattendetektor, musdetektor, klimatdetektor, etc. informeras kunden på det sätt kunden själv valt (push, app, mail). Det är därefter kundens ansvar att själv vidta rätt åtgärd såsom batteribyte eller köp av ny komponent via webbshoppen.

6 GARANTIER

För garantier som gäller för larmsystemet hänvisas till ditt avtal jämte, för din larmtjänst, gällande tjänstevillkor. Garanti på av Verisure utbytt batteri är 1 år.