

TÄRKEITÄ TIETOJA KOSKIEN PALVELUA JA SOPIMUSTA

Sopimus Verisuren ja sinun välillesi syntyy lähtökohtaisesti vasta sitten, kun molemmat osapuolet ovat allekirjoittaneet varsinaisen sopimuksen.

1. Sopimus ja palvelun ominaisuudet

1.1. Toimitamme **palvelumme** asiakkaille **laitteiden** ja **hälytysjärjestelmän** avulla. **Laitteet** on asennettava **suojaan kohteeseen** ja **hälytysjärjestelmä** aktivoitava ja yhdistettävä asianmukaisesti ennen kuin voimme tarjota **palveluita** sinulle. Yleensä asennamme **laitteemme**, mutta joissakin tapauksissa voit tehdä sen itse, jolloin kerromme sinulle tästä erikseen.

1.2. Keskeisimmät **sopimuksen** mukaisesti tarjoamamme **palvelut** ovat seuraavat:

- **Hälytysjärjestelmän** asennus
- Valvotut hälytyspalvelut
- **Hälytysjärjestelmän** tuki ja huolto
- **Mukavuuskäyttö**: annamme sinulle ja tietyille nimeämillesi henkilöille mahdollisuuden käyttää ja hallita **hälytysjärjestelmää** ja **laitteita**, **sopimuksen** asettamissa rajoissa. Jos **palveluusi** kuuluu esimerkiksi kameroita, voit ottaa niillä valokuvia **sovelluksen** avulla haluamallasi hetkellä.

1.3. **Sopimuksessa**, lähtökohtaisesti **toimeksiantosopimuksessa**, yksilöidään kaikki ne **palvelut**, jotka tarjoamme sinulle, sekä ne **laitteet**, jotka ovat osa juuri sinulle tarjottavia **palveluitamme**. Verisure omistaa nämä **palvelun** osana olevat **laitteet**, ellei toisin ole mainittu.

1.4. Tutustu kaikkiin **palveluihin**, ja niihin sovellettaviin **palvelukuvauksiin** ja muihin ehtoihin ja ohjeisiin saadaksesi tarkemman kuvauksen **palveluistamme** ja ehdoistamme. Olemme toimittaneet sinulle sähköpostitse, tai poikkeuksellisesti muulla keinolla, soveltuvat ehdot. Huomaathan, että ehtoihin saattaa tulla vielä joitain muutoksia, jos esimerkiksi **palvelun** kokoonpanoa muutetaan asennuksella. Osoitteesta <https://www.verisure.fi/portfolio/kayttoohje> et löydät käyttöohjeemme.

1.5. Huomioithan myös eräät **palveluidemme** rajoitukset. **Palvelumme** eivät välttämättä estä murtojen, tulipalojen, vesivuotojen, henkilökohtaisen turvallisuuden uhkien tai

muiden hätätilanteiden syntymistä. Emme takaa, että havaitsemme kaikki tilanteet, esimerkiksi vesivuodot. Jos sitoudumme lähettämään vartijan tai ottamaan yhteyttä hätäkeskukseen tietyssä tilanteessa, emme voi taata tiettyä vasteaikaa tai sitä, että hätäkeskus toimii pyytämällemme tavalla. Lisäksi **laitteet** toimivat vain niille tarkoitetuissa olosuhteissa, jotka voit tarkistaa **käyttöoppaasta**. Muista myös, että sinulla on velvollisuuksia käyttöehtojen mukaisesti; tutustu tämän osalta esimerkiksi yleisten ehtojen kohtaan 10.

1.6. Verisurelle on tärkeää, että toimimme korkeita eettisiä standardeja noudattaen. [Verkkosivuiltamme](#) löydät meidän eettiset toimintaperiaatteemme. Kyseiset periaatteet ohjaavat meidän päivittäistä toimintaamme, vaikka ne eivät ole osa **sopimusta**.

1.7. Verisuren asiakkuudet ovat usein pitkäaikaisia, ja olemme siitä ylpeitä. Ajan kuluessa voimme eräissä tilanteissa joutua muuttamaan **sopimustamme**, **hintoja** sekä **palveluita**. Meillä on rajoitetuissa tilanteissa oikeus tehdä näin myös yksipuolisesti. Pidämme sinut aina ajan tasalla olennaisista muutoksista. Lue lisää tästä meidän oikeudestamme yleisten ehtojen kohdasta 5.

2. Peruuttamisoikeus ja sopimuksen voimassaolo

2.1. Siltä osin kuin on kyse etä- tai kotimyyntistä, sinulla on oikeus syytä ilmoittamatta peruuttaa **palvelun** tilauksesi kuluttajansuojalain nojalla neljäntoista (14) päivän kuluessa siitä, kun olet tehnyt kanssamme **sopimuksen palvelusta**. Voit käyttää peruuttamisoikeuttasi helposti esimerkiksi [peruuttamislomakkeen](#) avulla tai ottamalla yhteyttä osoitteeseen sopimukset@verisure.fi. Et menetä peruutusoikeuttasi, vaikka palvelun toimittaminen olisi aloitettu peruuttamisaikana. Tarkemmat tiedot peruutusoikeudesta löydät yleisten ehtojen kohdasta 12.

2.2. Kun olemme tehneet **sopimuksen** kanssasi, on se lähtökohtaisesti voimassa toistaiseksi. Irtisanoessasi **sopimuksen**, on irtisanomisaika

yksi täysi kalenterikuukausi. Verisure voi myös irtisanoa **sopimuksen** hyödyntäen samaa irtisanomisaikaa, jolla sinäkin voit irtisanoa **sopimuksen**. Sinulla ja Verisurella voi olla eräissä muissakin tilanteissa oikeus päättää **sopimus** – katso tältä osin yleisten ehtojen kohta 12. Huomaathan, että kun **palvelu/sopimus** päätetään, ei meillä ole enää velvollisuutta tarjota sinulle **palveluja**. Huomaathan, että vaikka jokin **palveluun** kuuluva laite jäisi poikkeuksellisesti haltuusi **sopimuksen** päättymisen jälkeen, ei laitteiden ole tarkoitettu toimivan **palvelun** ulkopuolella.

2.3. Irtisanomisen voi tehdä olemalla yhteydessä asiakaspalveluun tai laittamalla viestiä Omien Sivujen chat toiminnon kautta. Chatin löydät kirjautumalla Omille Sivuille > Tuki > Aloita chat tai Verisure-sovelluksesta > Tuki > Chat > Aloita chat. Otamme sinuun yhteyttä sopiaksemme yksityiskohdista. Palvelun luonteen vuoksi varmistamme valtuutesi sopimuksen irtisanomiseen.

2.4. Toiveidesi mukaan voimme noutaa laitteet tai jättää ne paikoilleen. Poikkeuksena Zerovision-laitteet, jotka noudetaan aina. Irtisanomisen jälkeen laitteita ei ole tarkoitettu käyttöön, ja sinun tulee sallia niiden nouto.

3. Tietosuoja

3.1. Lue lisää [tietosuojaselosteestamme](#), yleisten ehtojen kohdasta 13 ja kyseisten yleisten ehtojen tietosuojaa koskevista liitteistä.

4. Virheet ja valitusten käsittely

4.1. Jos palveluissamme (digitaalisissa tai muissa) tai sinulle myymissämme tavaroissa on virhe, voi pakottava kuluttajansuojalainsäädäntö antaa sinulle eräitä oikeuksia (esimerkiksi oikeus vaatia virheen korjaamista). Tutustu muun muassa yleisten ehtojen kohtaan 11 saadaksesi paremman käsityksen oikeuksistasi. Jos haluat esittää valituksen ja/tai ilmaista tyytymättömyytesi meihin, **sopimukseen** tai **palveluihimme**, voit ottaa yhteyttä **asiakaspalveluumme** tässä dokumentissa mainitsemiamme yhteystietoja käyttäen.

Sinulla on myös oikeus saattaa **sopimusta** koskeva erimielisyys käsiteltäväksi kuluttajariitalautakuntaan, jonka päätökset ovat luonteeltaan suosituksia (<http://www.kuluttajariita.fi>). Ennen asian saattamista kuluttajariitalautakunnan

käsiteltäväksi sinun tulee ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan (<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>).

Mikäli olemme myyneet sinulle verkon kautta tavaroita tai **palveluita**, sinulla on mahdollisuus käyttää Euroopan Komission verkkovälitteistä riidanratkaisua. Löydät sen osoitteesta <http://ec.europa.eu/odr>.

5. Digitaaliset palvelut, tekniset suojaustoimenpiteet, yhteensopivuus ja yhteentoimivuus

5.1. Digitaalisia palveluita tarjotaan Verisure-sovelluksen ja Verisure **omat sivut** -verkkosivuston kautta. Ne ovat lähtökohtaisesti käytettävissä vähintään Suomen kielellä. Verisure-sovelluksen avulla voit hallita **hälytysjärjestelmäsi**, seurata toimintaa **suojaustassa kohteessa** ja hallita **palveluitasi** ja **käyttäjätiliäsi**. Jos olet tilannut Verisure Guardian -palvelun, voit myös lähettää SOS-hälytyksen Verisure-sovelluksessa pyytääksesi apua hätätilanteessa. Jos käytät Arlo-kameroita osana Verisure-hälytysjärjestelmäsi, videopalvelu tarjotaan Arlo-sovelluksen kautta, ja sen toimintoihin kuuluu tallennettujen videoiden tarkistaminen ja live-videon katselu.

5.2. Käyttäaksesi Verisure-sovellusta ja **omat sivut** -verkkosivustoa, tarvitset internetyhteyden sekä **käyttäjätilin**, jonka luominen voi edellyttää varsinaisesta **sopimuksesta** erillisten sopimusehtojen hyväksymistä (jotka ovat saatavilla osoitteesta <https://mypages.verisure.com/>). **Käyttäjätili** mahdollistaa yksilöllisen ja turvallisen tunnistautumisen Verisure-sovelluksen ja **omat sivut** -verkkosivustolle. Verisure-sovellusta ja **omien sivujen** ominaisuuksia voidaan käyttää kaikkialla maailmassa. Verisure Guardian-palvelua voidaan kuitenkin käyttää vain Suomessa.

5.3. Verisure-sovellus on sopimuksen tekohetkellä yhteensopiva Androidin (versio 7 tai uudempi) ja iOS:n (versio 16 tai uudempi) kanssa. Verkkoversio on yhteensopiva Chrome-, Safari-, Opera- ja Edge-selainten kanssa. Selain ja käyttöjärjestelmävaatimukset voivat kuitenkin muuttua ajan myötä.

6. Datan jakaminen asetuksen 2023/2854 (datasäädös) mukaisesti

- 6.1. Asiakas voi saada tietoa turvajärjestelmän ja siihen liittyvien palveluiden tuottamasta datasta – mukaan lukien kerätyn datan tyyppi, arvioitu määrä ja keruutiheys – sekä omista säädöksen mukaisista oikeuksista seuraavan linkin kautta:
<https://www.verisure.fi/datasaadost>.