

HILJAINEN HÄTÄKUTSU -PALVELUKUVAUS JA -EHDOT

Näitä palveluehtoja sovelletaan asiakkaan ottaessa käyttöön Hiljainen hätäkutsu –palvelun Verisure hälytysjärjestelmäänsä. Lisäksi sovelletaan Verisure Oy:n yleisiä sopimusehtoja. Kulloinkin voimassa olevat ehdot löytyvät asiakkaan Omilta Sivuilta www.verisure.fi/omatsivut.

YLEISTÄ

Palvelu sisältää jatkuvan valvonnan sekä toimenpiteet Verisuren hälytyskeskuksen valvonnassa olevaa hätäkutsua käytettäessä.

TOIMENPITEET HÄLYTYKSEN SATTUESSA

Järjestelmän laitteista riippuen Hiljaisen hätäkutsu hälytyksen tapahtuessa hälytyskeskus katsoo kohteesta tulevat kuvat, avaa videoyhteyden, ottaa kuvia ja tarpeen vaatiessa avaa myös puhe- tai kuunteluyhteyden kohteelle. Mikäli ääni- ja kuvayhteyden avulla pystytään varmentumaan siitä, että kyseessä on virrehälytys tai, että kohteella on apua tarvitseva henkilö, mutta ei välitön uhkatilanne, asiakkaaseen otetaan yhteyttä soittamalla taikka puhekeskuksen kautta.

Mikäli vartiointipalvelu sisältyy asiakkaan sopimukseen, hälytyskeskus lähettää tarvittaessa paikalle vartijan tekemään tarkastuksen. Tilanteen mahdollisesti sitä vaatiessa, hälytyskeskus välittää tiedon hälytyksestä myös hätäkeskukseen. Vartija raportoi aina havainnoistaan hälytyskeskukseen sekä kirjaa tapahtumailmoituksen.

Mikäli vartiointipalvelu ei sisälly asiakkaan sopimukseen, ja tilanne voidaan luotettavasti varmentaa todelliseksi uhkatilanteeksi, tieto välitetään hätäkeskukseen. Mikäli tilannetta ei pystytä varmentamaan todelliseksi uhkatilanteeksi, ensimmäiselle yhteyshenkilölle soimitaan. Jos ensimmäiseen yhteyshenkilöön ei saada yhteyttä, lähetetään kahdelle ensimmäiselle yhteyshenkilölle tekstiviesti.

Mikäli hälytys on aiheeton, eikä näin ollen vaadi vartijan tai viranomaisten paikalle tuloa, on aina asiakkaan vastuulla olla yhteydessä Verisuren hälytyskeskukseen peruuttaakseen hälytyksen.

PALVELUN EDELLYTYKSET

Jotta Verisure voi tarjota palvelun, on asiakkaalla oltava vähintään yksi (1) henkilö rekisteröitynä hälytyskeskuksen yhteyshenkilöksi Omien Sivujen käyttäjät -listalla. Verisure suosittelee kuitenkin asiakasta lisäämään vähintään kolme (3) käyttäjää hälytyskeskuksen yhteyshenkilöksi.

Lisäksi asiakkaan järjestelmässä on oltava asennettuna vähintään yksi hätäkutsupainike kamerailmaisimeen liitettynä, joka voi laukaista hiljaisen hälytyksen. Palvelu edellyttää myös, että Verisure voi tarjota vartijapalveluita kyseisellä alueella.

ASIAKKAAN VASTUU

Asiakkaan vastuulla on perua hiljaisen hätäkutsun kautta tehty hälytys Verisuren hälytyskeskukseen, jos hälytys on aiheeton tai vahingossa tehty.

Asiakas on vastuussa siitä, että hänen Omille Sivuille antamansa tiedot ovat oikeita ja ajantasaisia. Verisurella ei ole mahdollisuutta tarkistaa rekisteröityjen tietojen oikeellisuutta. Verisure ei ole vastuussa, jos ilmoituksia lähetetään väärälle henkilölle, mikäli ilmoitukset on lähetetty asiakkaan rekisteröimiin numeroihin.

Asiakas vastaa laitteiden oikeasta käytöstä ja kohtelusta annettujen ohjeiden mukaisesti. Erityisen tärkeää on, että kaikki laitteen käyttäjät on perehdytetty sen käyttöön.

Mikäli on epäilystä, että käyttökoodi, avaimenperätunnistin ja/tai peruutustunnus on joutunut asiattomien haltuun, asiakkaan tulee viipymättä muuttaa tai poistaa edellä mainitut Omilla Sivuilla osoitteessa www.verisure.fi/omatsivut. Asiakas voi myös olla yhteydessä Verisuren asiakaspalveluun, joka huolehtii tarvittavista toimenpiteistä.

VERISUREN VASTUU

Verisure ei vastaa vahingoista, jotka aiheutuvat tietoliikenteen tai tietoliikenneyhteyksien katkeamisesta, keskeytymisestä tai häiriintymisestä tai muusta syystä, jonka voidaan katsoa aiheutuneen kolmannen osapuolen virheestä tai laiminlyönnistä.

Verisure on vastuussa viestin lähettämisestä asiakkaan rekisteröimiin puhelinnumeroihin. Verisure ei kuitenkaan ole vastuussa, mikäli viesti ei jostain syystä tule asiakkaalle.

Verisure on riippuvainen monista oman hallintansa ulkopuolella olevista tahoista. Verkon kattavuus ja saatavuus voi vaihdella ja mikäli verkko kaatuu tai muu siihen rinnastettava ongelma ilmenee, Verisure ei ole velvollinen tuottamaan palvelua tai korvaamaan sitä muulla vastaavalla palvelulla.

Tarvittaessa Verisure ilmoittaa hälytyksestä hätäkeskukselle, jolloin viranomainen toimii oman ohjeistuksensa mukaisesti.

PALVELUN VOIMASSAOLO

Palvelu on toistaiseksi voimassa oleva yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla.