

# VERISURE MURTOHÄLYTYSVALVONTA 24/7 PALVELUKUVAUS JA - EHDOT

Näitä palveluehtoja sovelletaan asiakkaan ottaessa käyttöön Murtohälytysvalvonta 24/7 -palvelun Verisure hälytysjärjestelmäänsä. Lisäksi sovelletaan Verisure Oy:n yleisiä sopimusehtoja.

## YLEISTÄ

Palvelu sisältää jatkuvan valvonnan sekä toimenpiteet murtohälytyksen sattuessa niiden järjestelmän osien osalta, jotka ovat Verisuren hälytyskeskuksen valvonnassa.

Hälytystilanteet:

Murto; järjestelmän ollessa päällekytkettynä liiketunnistimen tai ovivahdin reagointi aiheuttaa murtohälytyksen

Yhteydenottohälytys; käytönäppäimistön SOS —painikkeiden painaminen aiheuttaa äänettömän hälytyksen

Tekninen hälytys/vikailmoitus; järjestelmän antama tekninen hälytys tai vikailmoitus voi johtua esim. pitkäaikaisesta sähkökatkoksesta kohteella, järjestelmän akuston/paristojen vioittumisesta tai keskusyksikön liikennöintihäiriöstä

Sabotaasi; järjestelmään kuuluvan osan (ilmainen, käytönäppäimistö tai keskusyksikkö) avaaminen aiheuttaa sabotaasihälytyksen

## TOIMENPITEET HÄLYTYKSEN SATTUESSA

Murtohälytyksen tapahtuessa hälytyskeskus soittaa Omien Sivujen käyttäjät -kohdassa määriteltyihin puhelinnumeroihin. Soiton tarkoituksena on vahvistaa hälytyksen oikeellisuus. Hälytyksen voi perua vastaamalla soittoon ja ilmoittamalla peruutustunnuksen. Mikäli soittoon ei vastata tai oikeaa peruutustunnusta ei saada, jatkaa hälytyskeskus toimenpiteitä lähettämällä vartijan paikalle. Vartija suorittaa kohteen ulkopuolisen tarkastuksen ja selvittää hälytyksen syytä. Mikäli jotain tavallisuudesta poikkeavaa havaitaan, ilmoitetaan asiasta yhteyshenkilöille sekä tarvittaessa hätäkeskukseen. Vartija raportoi aina havainnoistaan hälytyskeskukseen sekä jättää kohteelle kirjallisen tapahtumailmoituksen.

Mikäli Verisure pystyy teknisesti varmentamaan hälytyksen aiheettomaksi (kuva, järjestelmän luvallinen päältäkytkentä, hälytys ainoastaan viivesilmukasta) hälytyskeskus keskeyttää jatkotoimenpiteet.

Yhteydenotto-, teknisen ja/tai sabotaasihälytyksen sattuessa hälytyskeskus suorittaa tarkistussoiton asiakkaan Omien Sivujen käyttäjät -listalla määrittelemiin puhelinnumeroihin ja selvittää jatkotoimenpiteiden tarpeen.

Mikäli asiakkaalla on järjestelmäänsä asennettuna ZeroVision – Näköeste -laite, voi Verisuren hälytyskeskus aktivoida laitteen, jolloin laite tuottaa myrkyttömän savupilven, joka hankaloittaa laitteen kattavuusalueella olevassa tilassa olevien henkilöiden näkyvyyttä.

Laitteen tuottama savu on täysin harmitonta ihmisten ja/tai eläinten terveydelle, mutta voi siitä huolimatta aiheuttaa silmien ja kurkun kutinaa ja ärsytystä.

Ainoastaan Verisuren hälytyskeskus voi aktivoida ZeroVision – Näköeste -laitteen. Aktivointi tehdään vain seuraavissa tapauksissa:

- kohteesta saadaan useampia hälytyksiä
- murto voidaan todentaa ilmaisimista saatavin kuvin ja/tai puheyhteydellä
- asiakas vahvistaa, että kohteella ei kuulu olla ketään

Muissa kuin edellä mainituissa tilanteissa hälytyskeskus ei aktivoi ZeroVision – Näköeste laitetta

## 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 käytönäppäimistö ja vähintään yksi ilmainen, joka voi laukaista

murtohälytyksen.

Palvelu edellyttää myös että Verisure voi tarjota vartijapalveluita kyseisellä alueella.

#### ASIAKKAAN VASTUU

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 edellämainitut Omilla Sivulla. 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.