

# **ALLGEMEINENE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN ALARMDIENST DER VERISURE DEUTSCHLAND GMBH (im Folgenden "Verisure") für Privat- und Geschäftskunden**

Stand: 05.07.2021

## **ANHANG 1 – ALARMDIENTSLEISTUNGEN**

### **1.1 INTRUSION PRO - Zusätzliche Bedingungen**

#### **Definition**

Intrusion Pro ist der Überwachungs- und Reaktionsdienst für Alarmmeldungen des Verisure V-Box (Bedienfeld) und der Einbruchmeldeanlagen.

Diese Bedingungen gelten für Sicherheitswarnungen, die von den Verisure Bedienfeld ausgegeben werden. Diese Bedingungen gelten nur für Systemkomponenten, die von unserer Notruf- und Serviceleitstelle überwacht werden.

#### **Serviceanforderungen**

Der Kunde muss mindestens zwei Personen als registrierte Kontakte im Aktionsplan hinterlegt haben. Wir empfehlen dem Kunden jedoch, immer mindestens drei registrierte Kontakte zu haben.

Darüber hinaus muss das System über überwachte Alarmpunkte zur Erkennung von Einbrüchen und ein Verisure Bedienfeld verfügen, das Sicherheitsalarme erzeugen kann. Die Services können nur erbracht werden, wenn wir in der Lage sind, einen Sicherheitsmitarbeiter in dem betreffenden Bereich zu stellen.

#### **Reaktion auf Alarme - bestätigte oder unbestätigte Sicherheitsalarme**

**Bestätigter Sicherheitsalarm:**

Wir definieren die folgenden Situationen als bestätigten Einbruch:

Ein Fotodetektor zeigt die Anwesenheit einer unbefugten Person an oder eine Person vor Ort bestätigt den Einbruch.

Bestätigte Einbrüche werden der Polizei, der Sicherheitsfirma (falls angemessen) und dem Kunden gemeldet oder, wenn wir ihn nicht erreichen können, einem der anderen registrierten Kontakte.

Wird durch die SOS-Taste ein Sicherheitsalarm ausgelöst, rufen wir die hinterlegte Adresse an. Wenn eine Person vor Ort Hilfe benötigt, unterstützen wir diese und melden den Alarm an einen Rettungsdienst, die Polizei, die Feuerwehr oder die Sicherheitsfirma (je nach Bedarf). Wenn wir keine Antwort an der hinterlegten Adresse erhalten oder wenn die Person vor Ort das richtige Passwort nicht angeben kann, rufen wir den registrierten Kontakt an und gehen ansonsten wie oben beschrieben vor.

**Unbestätigter Sicherheitsalarm:**

Wir definieren einen unbestätigten Sicherheitsalarm als eine Situation, in der einer oder mehrere Sicherheitsalarmsensoren einen Sicherheitsalarm anzeigen, aber keine unbefugte Person vom Fotodetektor erkannt wurde und keine Sicherheitsalarme von einer Person vor Ort gemeldet wurden.

#### **Abbrechen eines Alarms**

Wenn der Kunde oder jemand bzw. etwas anderes einen Fehlalarm an der hinterlegten Adresse auslöst, liegt es in der Verantwortung des Kunden zu antworten oder sicherzustellen, dass der Kunde oder ein registrierter Kontakt unseren Telefonanruf entgegennimmt und das Passwort für das Abbrechen des Alarms mitteilt. Wenn ein Alarm ordnungsgemäß abgebrochen wird, leiten wir die Alarmmeldung nicht an andere Einsatzkräfte weiter.

Wenn das System kurz nach dem Abschalten deaktiviert wird, wird der Alarm abgebrochen. In solchen Fällen werden nicht bereits entsandte Einsatzkräfte zurückgerufen. Wir werden den Kunden jedoch informieren.

#### **Notfalleinsatz**

Wir werden Notfalleinsätze in solchen Bereichen vornehmen, in denen zu den jeweiligen Zeiten ein Sicherheitsmitarbeiter verfügbar ist. Wenn kein Sicherheitsmitarbeiter verfügbar ist, wird einer der registrierten Kontakte über die Alarmsituation informiert. Wir können keine Garantie für Reaktionszeiten übernehmen, da die Verkehrssituation, die Entfernung und die verfügbaren Ressourcen im Falle eines Alarms einen Einfluss auf unsere Reaktionszeiten haben können. Sofern möglich, kann der Kunde verlangen, dass ein Sicherheitsmitarbeiter länger beim Objekt bleibt als es der Sicherheitsmitarbeiter

unter den gegebenen Umständen gewöhnlicher Weise für erforderlich hält. Dem Kunden wird dafür eine zusätzliche Gebühr nach unseren gültigen Tarifen berechnet.

Der Sicherheitsmitarbeiter unternimmt angemessene Anstrengungen, um festzustellen, ob ein Eindringen stattgefunden hat. Der Sicherheitsmitarbeiter ist möglicherweise nicht in der Lage, ein Eindringen zu erkennen, es sei denn, es gibt hinreichend offensichtliche Anzeichen eines Eindringens, die von außen vernünftigerweise feststellbar sind. Die Wirksamkeit unserer Notfallmaßnahmen hängt davon ab, ob der Kunde den Aktionsplan vervollständigt und aktualisiert hat. Wenn der Sicherheitsmitarbeiter vor Ort eintrifft, führt er eine Außenbesichtigung des Objekts nur auf Höhe des Erdgeschosses durch.

Der Sicherheitsmitarbeiter darf keine Bereiche betreten, die vom Kunden als gefährlich, gesundheitsschädlich oder anderweitig unsicher eingestuft wurden. Der Sicherheitsmitarbeiter verfügt nicht über die Befugnisse der Polizei oder der Rettungsdienste und ist nicht verpflichtet, einen Eindringling festzuhalten oder festzunehmen.

Die Servicegebühr beinhaltet bis zu zwei Notfalleinsätze innerhalb von zwölf Monaten während der Vertragslaufzeit. Sind in einem Zeitraum von zwölf Monaten mehr als zwei Notfalleinsätze erforderlich, berechnen wir eine zusätzliche Notfallgebühr zu unseren üblichen Stundensätzen, die wir dem Kunden zu diesem Zeitpunkt mitteilen werden. Notfalleinsätze, die in einem bestätigten, tatsächlichen Vorfall enden, werden nicht in Rechnung gestellt.

### **Herabstufung von Maßnahmen**

Im Falle wiederholter Alarme, die vom System ohne bestätigten Grund ausgelöst werden, wird die Situation herabgestuft und es werden keine weiteren Maßnahmen ergriffen, außer den Kunden oder einen anderen Registrierten Kontakt telefonisch zu kontaktieren. Der Kunde oder der betreffende registrierte Kontakt wird über alle Alarmsignale informiert, die von Komponenten stammen, die als fehlerhaft gemeldet werden, bis diese Komponenten gewartet wurden. Im Falle eines Fehlalarms, der zu einem Einsatz führt, behalten wir uns vor, dem Kunden die Kosten des Einsatzes zu unseren jeweils gültigen Stundensätzen in Rechnung zu stellen.

## **1.2. FIRE PRO - Zusätzliche Bedingungen**

### **Definition**

Die Fire Pro Services sind ein Überwachungs- und Alarmreaktionsdienst für Brandmeldungen aus dem System des Kunden. Die Alarmreaktion wird von unserer Notruf- und Serviceleitstelle durchgeführt.

Diese Bedingungen gelten für Brandmeldungen, die von Verisure Rauchmeldern ausgehen. Diese Bedingungen beziehen sich nur auf Systemkomponenten, die an unsere Notruf- und Serviceleitstelle angeschlossen und von dieser überwacht werden.

### **Serviceanforderungen**

Der Kunde muss mindestens zwei Personen im Aktionsplan als Registrierte Kontakte hinterlegt haben. Wir empfehlen dem Kunden jedoch, immer mindestens drei Registrierte Kontakte zu haben.

Darüber hinaus muss das System über mindestens zwei überwachte Verisure Rauchmelder verfügen. Die Dienste sind darauf angewiesen, dass wir in der Lage sind, einen Sicherheitsmitarbeiter in dem betreffenden Bereich zur Verfügung zu stellen.

### **Reaktion auf Alarme - bestätigte oder unbestätigte Sicherheitswarnungen**

**Bestätigter Brand:**

Wir definieren die folgenden Situationen als bestätigten Brand: Ein Fotomelder zeigt Rauch an, oder eine Person vor Ort bestätigt den Brand.

Bestätigte Brände werden immer den Rettungsdiensten und dem Kunden gemeldet, oder, wenn wir den Kunden nicht erreichen können, einem der anderen Registrierten Kontakte.

**Unbestätigter Brand:**

Wir definieren einen unbestätigten Brand als eine Situation, in der ein oder mehrere Rauchmelder einen Brand anzeigen, aber ein Brand nicht vom Fotomelder erkannt und nicht von einer Person vor Ort gemeldet wurde. Um die Situation zu beurteilen und geeignete Maßnahmen zu ergreifen, werden wir den Kunden unter der hinterlegten Adresse anrufen.

Abbrechen eines Alarms, Notfalleinsatz und Herabstufung von Maßnahmen

Die in Ziffer 1.1 unter den Überschriften " Abbrechen eines Alarms ", " Notfalleinsatz " und " Herabstufung von Maßnahmen" enthaltenen Bedingungen gelten auch für Ziffer 1.2.

### **1.3. WATER PRO - Zusätzliche Bedingungen**

#### **Definition**

Die Water Pro Services sind ein Überwachungs- und Alarmreaktionsdienst für Benachrichtigungen über Wasserlecks, die vom System des Kunden kommen. Die Reaktion auf den Alarm wird von unserer Notruf- und Serviceleitstelle bereitgestellt.

Diese Bedingungen gelten für Wasserleck-Alarme, die von Verisure-Wassermeldern ausgehen. Diese Bedingungen beziehen sich nur auf Systemkomponenten, die an unsere Notruf- und Serviceleitstelle angeschlossen und von dieser überwacht werden.

#### **Serviceanforderungen**

Der Kunde muss mindestens zwei Personen als Registrierte Kontakte im Aktionsplan hinterlegt haben. Wir empfehlen dem Kunden jedoch, immer mindestens drei Registrierte Kontakte zu haben.

Darüber hinaus muss im System mindestens ein überwachter Verisure-Wassermelder eingerichtet sein. Die Dienste sind darauf angewiesen, dass wir in der Lage sind, einen Sicherheitsmitarbeiter in dem betreffenden Bereich zur Verfügung zu stellen.

#### **Reaktion auf Alarme - bestätigte oder unbestätigte Sicherheitswarnungen**

Bestätigtes Wasserleck:

Bestätigte Wasserlecks werden immer dem Kunden gemeldet oder einem der anderen Registrierten Kontakte, wenn wir den Kunden nicht erreichen können.

Unbestätigtes Wasserleck:

Wir definieren ein unbestätigtes Wasserleck als eine Situation, in der ein oder mehrere Wasserdetektoren ein Wasserleck anzeigen, aber das Wasserleck auf den Bildern der Kameras nicht sichtbar ist und nicht von einer Person vor Ort gemeldet wurde.

Abbrechen eines Alarms, Notfalleinsatz und Herabstufung von Maßnahmen

Die in Ziffer 1.1. unter den Überschriften "Abbrechen eines Alarms", "Notfallruf" und "Herabstufung von Maßnahmen" enthaltenen Bedingungen gelten auch für Ziffer 1.3.