



SECURITAS MONITORING

Alarmbewakings- diensten vanop afstand



Inhoud

Securitas, uw vertrouwenspartner	3
Activatie en aanmeldingsplicht van uw alarm	4
Type contracten	5
Type diensten	6
Verwittiging via SMS	7
Notificatie via APP'	8
Soorten alarmmeldingen	9
Valse alarmen	12
Aantal alarmbehandelingen, inbegrepen in uw contract	13
Procedures en acties	14
Overzichtstabel van de alarmopvolgacties	15
Contactpersonen	17
Identificatie	18
De installatie testen	20
Rapportering	21
Wijzigingen van uw klantgegevens	22
Gaat u verhuizen ?	23
Wie contacteren bij Securitas ?	24



Securitas, uw vertrouwenspartner

WELKOM BIJ SECURITAS

U kunt nu op het grootste beveiligingsbedrijf van België een beroep doen voor de bewaking van uw alarmsysteem op afstand.

Dankzij de uiterst efficiënte alarmcentrale en het uitgebreide netwerk van mobiele patrouilles garanderen Securitas en haar dochteronderneming Securitas Alert Services u een onberispelijke expertise, geavanceerde technologie, onmiddellijke respons en medewerkers die in staat zijn u snel en veilig te helpen, 24 uur per dag, 7 dagen per week.





Activatie en aanmeldingsplicht van uw alarm

REGISTRATIE VAN UW ALARMSYSTEEM

De wetgeving vereist dat alle alarmsystemen worden geregistreerd bij een centraal contactpunt van de politie. Als klant van Securitas hoeft u zich daar geen zorgen over te maken. Onze alarmcentrale registreert uw alarmsysteem automatisch bij de politie.

ACTIVERING VAN UW ALARMSYSTEEM

Securitas activeert ook de opvolging van uw alarm. Zodra de installatie voltooid is, vraagt de installateur u om een instructiefiche in te vullen waarop u de contactgegevens vermeldt van personen, naar keuze, die in geval van een alarm moeten worden gecontacteerd. Dat zijn 3 contactpersonen voor particulieren en 5 contactpersonen voor bedrijven. Uw installateur zal dan uw ingevulde formulier doorsturen naar Securitas, die de opvolging van uw alarmen zal activeren.

EEN TESTPERIODE VAN 14 DAGEN

Gedurende 14 dagen na de activering van uw alarmsysteem kunt u zich vertrouwd maken met uw alarmsysteem en onze diensten. Zo voorkomen we onnodige interventies voor valse alarmen. Die worden namelijk vaak veroorzaakt door verkeerde handelingen van de gebruiker. In deze periode zal de alarmcentrale, in geval van alarm, alleen u of de door u aangeduide personen contacteren; niet de politie of de brandweer.



Type contracten

Bij de installatie van uw alarmsysteem adviseert uw installateur u met de keuze van het contract dat het best past bij uw profiel en uw noden.

HOMEGUARD, ALARMOPVOLGING VOOR PARTICULIEREN

Dit contract omvat het beheer van vijf verschillende alarmtypes, die verschillen volgens wat u op de instructiefiche hebt vermeld. Als particulier kan u 3 contactpersonen opgeven. Er zijn 12 alarmbehandelingen per jaar in het HomeGuard-abonnement inbegrepen.

Extra alarmen worden gefactureerd zoals aangegeven op uw contract.

PROGUARD, ALARMOPVOLGING VOOR ONDERNEMINGEN

Dit contract omvat meer dan zeven alarmtypes, die verschillen volgens wat u, als bedrijfsleider op de instructiefiche hebt vermeld. U kan tot 5 contactpersonen opgeven. Er zijn 24 alarmbehandelingen per jaar in het ProGuard-abonnement inbegrepen.

Extra alarmen worden gefactureerd zoals aangegeven op uw contract.



Type diensten

FORMULE MIX APP

Onze operatoren van dienst behandelen security- en safety-alarmen.

Voor alle andere alarmtypes wordt u geïnformeerd door een melding via de applicatie van uw alarmsysteem.

FORMULE MIX SMS

Onze operatoren van dienst behandelen security- en safety-alarmen.

Voor alle andere alarmtypes verwittigen wij via sms (zie overzicht p. 16).

FORMULE FULL

De operatoren van de alarmcentrale behandelen alle types alarmen, die door u geselecteerd werden op de instructiefiche.

OPTIE INTERVENTIE NA ALARM

Op het moment dat uw alarm afgaat, en u of uw contactpersonen reageren niet dan zal onze alarmcentrale een beroep doen op de dichtstbijzijnde mobiele bewakingspatrouille (dat kan ook op uw vraag als er bv. niemand ter plaatse is). De Securitas mobiele patrouille staat garant voor een professionele, prompte en veilige opvolging van de alarmmeldingen.

BELANGRIJK:

Om uw alarmen zo efficiënt mogelijk te kunnen opvolgen, is het van cruciaal belang om de informatie op uw instructiefiche up-to-date te houden. Informeer Securitas over eventuele wijzigingen per e-mail:

control.room@securitas.be, of in de [MySecuritas App](#).



Verwittiging via sms

Als u de opvolging via SMS gekozen hebt, passen wij de volgende werkwijze toe:

1

ONTVANGST VAN HET ALARM

De eerste contactpersoon krijgt een SMS met de volgende inhoud:

- alarmtype;
- specificatie van de zone (indien gekend);
- de naam van het installatieadres.

2

BEVESTIGING VAN ONTVANGST VAN SMS

Als de eerste persoon de ontvangst niet binnen 90 seconden bevestigt door een “ok” terug te sturen, ontvangt de volgende persoon hetzelfde sms-bericht. En zo gaat het verder voor de volgende contactpersonen. Van zodra de alarmcentrale deze bevestiging ontvangen heeft, wordt dit beschouwd als een behandeld alarm en wordt er geen verdere actie ondernomen. Als de contactpersoon wil dat de operator onmiddellijk actie onderneemt is het noodzakelijk dat hij zijn antwoord met iets anders dan “ok” verstuurt, zoals bijvoorbeeld een lege SMS.

De “ok” kan in hoofdletters of kleine letters zijn.

Houd er rekening mee dat dit systeem alleen werkt voor Belgische gsm-nummers.

3

GEEN BEVESTIGING PER SMS ONTVANGEN

In dat geval herhalen wij dezelfde procedure voor alle contactpersonen / de contactpersonen worden dan gebeld.



Notificatie via APP'

Als u gekozen heeft voor de formule APP', zal de volgende werkwijze worden toegepast:

ONTVANGST EN BEHANDELING VAN HET ALARM

Brand, inbraak en sabotage alarmen worden behandeld door een operator. Optionele hold-up en overvalalarmen worden ook behandeld door een operator.

Technische alarmen (lage batterij, stroomuitval) worden via de mobiele applicatie van uw alarmsysteem aan u gemeld.

Een melding van een negatieve lijntest wordt naar u en uw installateur via email verstuurd.

De installatie en het beheer gekoppeld aan deze applicatie wordt door uw installateur uitgevoerd.

SOORTEN ALARMEN

- Brand
- Inbraak
- Sabotage
- Agressie of hold-up onder dwang (optioneel)



EVERZENDING EN ONTVANGST

Ontvanger
Securitas



ALARMBEHANDELING



Operator
Securitas

- Sabotage
- Lage batterij
- Stroomuitval



Cloud Alarmsysteem
van de klant



Op de app
van de klant

- Problemen met verbinding



Mail klant



Mail van de
klant



Types alarmmeldingen

SECURITY ALARMMELDINGEN

Indringing	Een detectiesysteem registreert een onrechtmatige toegang en uw alarmsysteem stuurt een melding naar de alarmcentrale. Met behulp van analysesoftware zal de operator in dit geval eerst verifiëren of het om een vals of reëel alarm gaat. Hij controleert ofwel door de ontvangst van meerdere alarmen ofwel via de camerabeelden indien u over deze dienst beschikt. Daarna start hij met het opbellen van de contactpersonen op de lijst.
Sabotage	Deze alarmmelding wordt veroorzaakt door bijvoorbeeld een storing in de bekabeling van de installatie, het aanraken van een detector of het openen van de alarmcentrale.
Hold-up of Paniek	Door het indrukken van een vaste of draagbare knop bij een bedreiging wordt een alarm veroorzaakt.

SAFETY ALARMMELDINGEN

Brand	Een alarm veroorzaakt door een handmatige of automatische brandmelding (bijvoorbeeld door een rookdetector of sprinkler).
Medisch	Door het indrukken van een paniekknop of een specifieke code wordt een alarmmelding doorgestuurd.



TECHNISCHE ALARMMELDINGEN

Batterijspaning te laag

De werking van de alarminstallatie komt in gevaar omdat de batterij niet voldoende stroom geeft. Het systeem stuurt een signaal naar de alarmcentrale en deze zal de nodige actie ondernemen.

Stroomuitval

Het systeem detecteert een voedingspanningsuitval en stuurt een signaal naar de alarmcentrale. De alarmcentrale zal na 30 minuten actie ondernemen indien de stroompanne niet hersteld werd. In geval van een algemene stroomonderbreking in hetzelfde geografische gebied of een herstelsignaal behoudt de alarmcentrale zich het recht voor om geen actie te ondernemen.

Negatieve lijntest

Op voorgeprogrammeerde tijdstippen stuurt uw alarmcentrale een testsignaal door naar ons. Een negatieve lijntest geeft aan dat wij de testmelding niet ontvangen hebben. De alarmcentrale zal per gekozen periode een wachttijd inlassen vooraleer te reageren. De acties zijn in het monitoringcontract vastgelegd, maar standaard verwittigt Securitas de installateur via een dagelijks rapport, en bellen wij de contactpersonen op. Als zich herhaaldelijke negatieve lijntesten voordoen, zonder reactie, zullen wij dit type alarm na 3 opeenvolgende negatieve lijntesten niet meer behandelen. Zodra de lijntest opnieuw verschijnt, wordt deze opnieuw bewaakt.

Externe technische alarmen

Alarmmeldingen die wijzen op een technische storing bij een te bewaken toestel. Dit kan bijvoorbeeld om een defect koelsysteem gaan.

Ongedefinieerde alarmen

Ongedefinieerde alarmen zijn alarmen die de monitoringsoftware niet herkent. Bij deze onbekende alarmen zal de alarmcentrale, indien noodzakelijk, de installateur eenmalig schriftelijk verwittigen. Nadien zal Securitas geen actie meer ondernemen op die meldingen, zonder schriftelijk tegenbericht van de installateur of de klant.



WAPENING EN ONTWAPENING (PROGUARD)

Opvolging wapening en ontwapening (Actieve on/off)

De alarmcentrale meldt dat de installatie niet op een afgesproken tijdstip (niet volgens schema), te vroeg of te laat in- of uitgeschakeld wordt (volgens de instructiefiche).

De alarmcentrale voorziet standaard 15 min marge bij de opgegeven tijdstippen. Dit kan uiteraard op aanvraag aangepast worden via e-mail:

control.room@securitas.be, of in de **MySecuritas** App.

Bij voorbeeld: bij een sluiting om 17u is er een marge tot 17u15 om het alarm op te zetten alvorens de alarmcentrale de contactpersonen verwittigt.





Valse alarmen

Veel alarmmeldingen blijken achteraf onnodig omdat de gebruiker een bedieningsfout heeft gemaakt of omdat er een technische storing was.

Als u merkt dat het alarm afgaat en u weet dat het om een loos alarm gaat, kunt u het best de alarmcentrale hier onmiddellijk van op de hoogte brengen op [02 752 37 00](tel:027523700). 24 uur per dag – 7 dagen per week.

Op deze manier voorkomt u dat onze operator de contactpersonen of de politie of de brandweer onnodig waarschuwt.

De alarmcentrale heeft het recht haar diensten tijdelijk op te schorten indien het aantal nodeloze alarmmeldingen daar aanleiding toe geeft. Als dit het geval is, zullen wij u hierover zowel telefonisch als schriftelijk op de hoogte brengen. Bij opschorting zal de alarmcentrale de dienstverlening pas hervatten indien u kunt aantonen dat nodeloze alarmmeldingen voorkomen zullen worden.



Aantal alarmbehandelingen inbegrepen in uw contract

In uw overeenkomst met Securitas en zijn filiaal Alert Services zijn een vast aantal alarmbehandelingen per jaar inbegrepen. Als de operatoren in de alarmcentrale meer alarmen dienen te behandelen dan vermeld in de algemene voorwaarden, dan behoudt Securitas het recht om die extra acties aan te rekenen en te factureren zoals vermeld op uw contract.

Meer gedetailleerde informatie hierover vindt u in de algemene voorwaarden, op de keerzijde van uw contract.

HOMEGUARD CONTRACT VOOR PARTICULIEREN

- Voor de formuele APP' zijn er 8 acties per jaar inbegrepen.
- Voor de formules MIX en Operator zijn er 12 acties per jaar inbegrepen.

PROGUARD CONTRACT VOOR ONDERNEMING

- Voor de formuele APP' zijn er 16 acties per jaar inbegrepen. Voor de formules
 - MIX en Operator zijn er 24 acties per jaar inbegrepen.
-



Procedures en alarm vervolgacties

De acties die de alarmcentrale van Securitas Alert Services zal ondernemen in geval van alarm moeten altijd in overeenstemming zijn met de wettelijke regelingen en voorschriften. Securitas behoudt zich het recht voor om de acties te wijzigen indien de regelgeving zou wijzigen. Wij aanvaarden enkel afwijkingen op de onderstaande acties indien ze in overeenstemming zijn met de wetgeving.





Overzichtstabel van de alarmopvolgacties

De operatoren van de Securitas alarmcentrale verwerken alarmen op basis van hun prioriteit: eerst security alarmen, dan safety alarmen en tenslotte technische alarmen.

PRIORITEIT 1: SECURITY ALARMEN

		Formule APP	Formule MIX	Formule Operator
Inbraak	1. De alarmcentrale contacteert u ter plaatste op het telefoonnummer dat is gekoppeld aan het risico-adres ; 2. Krijgt de operator geen antwoord en geen bevestiging van vals alarm, dan contacteert hij de volgende contactpersonen.	OP	OP	OP
Sabotage	3. Na overleg met u of uw contactpersoon, kan Securitas de hulp van de politie inroepen ¹ .	OP	OP	OP
Overval of paniek	1. De alarmcentrale contacteert u ter plaatse op de vaste telefoonlijn of indien er geen vaste lijn is, de eerste contactpersoon op de lijst. 2. Krijgt de operator geen antwoord en geen bevestiging van vals alarm, dan contacteert hij de politie.	SMS	OP	OP

PRIORITEIT 2: SAFETY ALARMEN

		Formule APP	Formule MIX	Formule Operator
Brand	1. De alarmcentrale contacteert u ter plaatse op de vaste telefoonlijn. 2. Krijgt de operator geen antwoord en geen bevestiging van vals alarm, dan contacteert hij de volgende contactpersoon.	OP	OP	OP
Medisch	3. Na overleg met u of uw contactpersoon of bij geen antwoord, contacteert hij brandweer of medische dienst.	OP	OP	OP

**PRIORITEIT 3: TECHNISCHE ALARMEN**

		Formule APP	Formule MIX	Formule Operator
Batterij- spanning	1. U ontvangt een SMS van deze melding of een notificatie op uw mobiele applicatie overeenkomstig de gekozen formule.	APP	SMS	SMS/OP
Stroomuitval	2. Voor de Operator formule zal de alarmcentrale telefonisch contact opnemen indien er geen “ok” wordt geantwoord na het uitsturen van de SMS.	APP	SMS	SMS/OP
Negatieve lijntest	3. Als de operator geen antwoord ontvangt, laat hij een bericht achter.	APP	SMS	SMS/OP

OPVOLGING WAPENING EN ONTWAPENING

Actieve on/off	OP	OP	OP
-----------------------	----	----	----

EXTERN

Extern technisch alarm	OP	OP	OP
-------------------------------	----	----	----

¹ Enkel in geval van een geverifieerd alarm (bv.: 2 verschillende detectoren sturen 1 zelfde alarm door).

SMS U wordt per sms op de hoogte gebracht van elk alarm.

APP U wordt via een notificatie op de mobiele applicatie van uw alarmsysteem op de hoogte gebracht.

OP Een Securitas-operator zal de alarmopvolging doen.



Contactpersonen

In geval van alarmmeldingen zal de alarmcentrale zo snel mogelijk uw bellijst contacteren die op uw instructiefiche vermeld staat. Deze fiche hebt u samen met uw installateur ingevuld tijdens de installatie van uw alarmsysteem en werd doorgegeven aan Securitas.

WIJ ADVISEREN U OM DIT OP UW INSTRUCTIEFICHE TE VERMELDEN:

- 3 contactpersonen, voor particulieren
- 5 contactpersonen, voor bedrijven

BELANGRIJK:

De gegevens van uw contactpersonen moeten exact, volledig en up-to-date zijn (in geval van alarm kan Securitas niet verantwoordelijk worden gehouden indien deze lijst niet up-to-date is):

- Naam en voornaam;
- GSM-nummer;
- Identificatiecode.

Wijzigingen dienen zo snel mogelijk doorgegeven te worden via control.room@securitas.be, of in de [MySecuritas](#) App.

UW CONTACTPERSONEN MOETEN:

- in staat zijn om zich indien nodig snel naar het adres van het risico te begeven,
- de sleutels van het beveiligde gebouw hebben,
- en de identificatiecode en toegangscode kennen om het alarmsysteem te kunnen uitschakelen.



Identificatiekaart en identificatiecode

Zodra uw installateur van het alarmsysteem in het bezit is van uw ondertekend Securitas-servicecontract en uw ingevulde instructiefiche, stuurt hij deze 2 ingevulde en ondertekende documenten naar Securitas.

Als reactie op deze verzending stuurt Securitas u een paar dagen later een identificatiekaart met uw naam en uw persoonlijke identificatiecode.

U en uw contactpersonen ontvangen elk een 6-cijferige identificatiecode, een strikt persoonlijke en unieke code, gegenereerd door Securitas.

Uw identificatiecode verschijnt op uw identificatiekaart en de specifieke code van elk van uw contactpersonen op de kaart van elk van deze personen.





Identificatie

WANNEER UW IDENTIFICATIEKAART GEBRUIKEN?

De identificatie wordt gebruikt bij elk contact met de alarmcentrale van Securitas.

Bij ieder contact met de Securitas-alarmcentrale dient u uw naam aan de operator mee te delen. De operator zal vervolgens uw identificatiecode vragen (code die op uw identificatiekaart staat).

Als de naam die u doorgeeft aan de Securitas-operator niet op uw identificatiefiche staat en/of als uw identificatiecode ontbreekt of verkeerd is, zal onze operator geen gevolg geven aan de oproep en zal hij zijn instructies strikt verder volgen.

Als het om een technisch alarm (zoals batterijspanning, stroomuitval enz.) gaat, dient u zich niet te identificeren.





De installatie testen

Indien er werken plaatsvinden in uw woning die invloed kunnen hebben op de werking van de installatie of u wilt de installatie testen, dient u absoluut volgende procedure te volgen:

- 1 De alarmcentrale telefonisch te verzoeken om uw installatie 'in test' te plaatsen door te bellen naar **02 752 37 00**. Zolang uw installatie 'in test' staat, reageert de alarmcentrale **niet op alarmen**. De alarmcentrale accepteert telefonisch enkel "mode test" verzoeken voor een maximale duur van 24u. Verzoeken voor een langere periode moet schriftelijk worden ingediend via control.room@securitas.be, of in de **MySecuritas** App.
- 2 De alarmcentrale van Securitas opnieuw contacteren van zodra de werken beëindigd zijn, om de testperiode te beëindigen en het alarm weer te activeren.





Rapportering

Als optie biedt Securitas u ook de verzending van rapporten op regelmatige basis aan. Zo kan u de activiteit van uw alarmsysteem op een gestructureerde manier opvolgen.

Aan de hand van die rapporten krijgt u een overzicht van alle alarmen die de alarmcentrale ontvangen heeft en van alle ondernomen acties.

U kan deze rapporten per mail ontvangen, ofwel dagelijks, wekelijks of maandelijks, zoals u zelf verkiest.

U kunt deze rapporten aanvragen door een mail te sturen naar de Securitas Service Desk via control.room@securitas.be, of in de [MySecuritas](#) App.





Wijzigingen van uw klantgegevens

Indien u wijzigingen wilt doorvoeren in:

- uw klantgegevens
- de procedures en/of gegevens voor het behandelen van alarmen, tijdelijk of permanent
- de lijst van uw contactpersonen
- de details van uw contract

Elke wijzigingen dient doorgegeven te worden via control.room@securitas.be.

BELANGRIJK: wijzigingen in deze gegevens zijn uw verantwoordelijkheid.





Gaait u verhuizen?

Indien u verhuist, hebt u verschillende opties:

- 1 U NEEMT UW INSTALLATIE MEE NAAR UW NIEUWE WONING:**
Hiervoor dient u uw installateur te verwittigen en uw installatie 'in test' te plaatsen tijdens de verhuizing en de herinstallatie op uw nieuw adres. Om de nodige wijzigingen in uw contract te kunnen doorvoeren kunt u ons verwittigen via control.room@securitas.be.
- 2 U NEEMT EEN NIEUWE INSTALLATIE IN UW NIEUWE WONING:**
Breng het sales team op de hoogte om uw opties verder te bekijken. Uw contract zal aangepast worden waarbij de duur niet gewijzigd zal worden.
U kan uw aanvraag richten aan sales@securitas.be.
- 3 U LAAT UW ALARMSYSTEEM OP UW OUDE ADRES:**
U moet dan het contract voor dit alarmsysteem met Securitas opzeggen. De nieuwe eigenaar of huurder kan dan Securitas contacteren om de hervatting van dit contract te melden.



Wie contacteren bij Securitas?

IN GEVAL VAN NOOD

IN GEVAL VAN NOOD: 02 752 37 00

(bewaar dit nummer in uw GSM)

- Als een alarm wordt geactiveerd
- Als u zich onzeker voelt
- 24 uur per dag – 7 dagen per week

VOOR UW ADMINISTRATIEVE VRAGEN

Voor uw administratieve vragen, vragen over facturering en betalingen:

Bel **02 263 24 00** of mail naar

services.center@securitas.be.

Elke werkdag van 8.00 tot 17.00 uur.

HEBT U EEN TECHNISCHE VRAAG?

Activering van alarmsystemen, testsystemen in testfase, aanpassingen van procedures, veranderingen van contactpersonen, tijdelijke storingen, klachten, werking van uw alarmsysteem, problemen, ...

Stuur een e-mail naar control.room@securitas.be.

HEBT U VRAGEN OVER ONZE PRODUCTEN?

Wilt u uw systeem uitbreiden of bent u uw gebruikershandleiding kwijt? Neem dan contact op met uw installateur.

Indien u vragen heeft over de Securitas diensten, bekijk dan onze website of neem contact op met uw installateur.



WE HELP MAKE YOUR WORLD A SAFER PLACE

INTEGRITEIT | WAAKZAAMHEID | BEHULPZAAMHEID

Securitas NV
Sint-Lendriksborre 3
1120 Brussel
+32 (0)2 263 55 55
www.securitas.be

De dienst monitoring wordt uitgevoerd door Securitas Alert Services NV, met maatschappelijke zetel te 1120 Brussel, Sint Lendriksborre 3, met KBO nummer 0461.363.870, vergund als bewakingsonderneming. Securitas Alert Services NV maakt deel uit van de Securitas Group.