



Securitas

Versie november 2022

Welkom bij
Securitas



Wie belt u wanneer?

In geval van alarm: 040 289 41 41

Bel bij alarm **de Securitas alarmcentrale**, ook als u een vals alarm maakt;
Er wordt gevraagd naar de ID-code van uw legitimatiepas;
Vervolgens wordt er gevraagd naar de pincode van uw legitimatiepas;
Houd uw gegevens bij de hand.

Customer Service: 040 285 34 35

Voor al uw operationele, contractuele en commerciële vraagstukken rondom de alarmcentrale dienstverlening, neemt u contact op met de afdeling Customer Service. Vaste wijzigingen in klantgegevens of verhuizingen geeft u door per e-mail via meldkamer@securitas.nl.

Let op! Wijzigingen worden alleen in behandeling genomen onder vermelding van de ID-code op uw legitimatiepas.

U gebruikt **de Securitas alarm app** onder andere voor:

- ✓ Het inzien van de klantgegevens, historie van uw alarmlogboek (tot max. 10 dagen terug).
- ✓ Het aanpassen van de volgorde van uw contactpersonen.
- ✓ Het doen van tijdelijke roostermutaties, ook na 23:59 (roosterschakelingen bij overwerk).
- ✓ Het ontvangen van pushberichten voor alarmen.
- ✓ Het afmelden van openstaande alarmen.
- ✓ Het in/uit test zetten van uw systeem.

Download de app in de google Playstore of in de Apple app store. U leest er alles over op [onze website](#).



Customer Care:

088 322 11 00, customercare@securitas.nl

U neemt contact op met Customer Care in geval van:

- Vragen over uw factuur;
- Vragen over (extra) dienstverlening;
- Overige vragen.

Indien u bedieningsproblemen, storingen of technische vragen over uw alarmsysteem heeft, neemt u contact op met uw installateur.



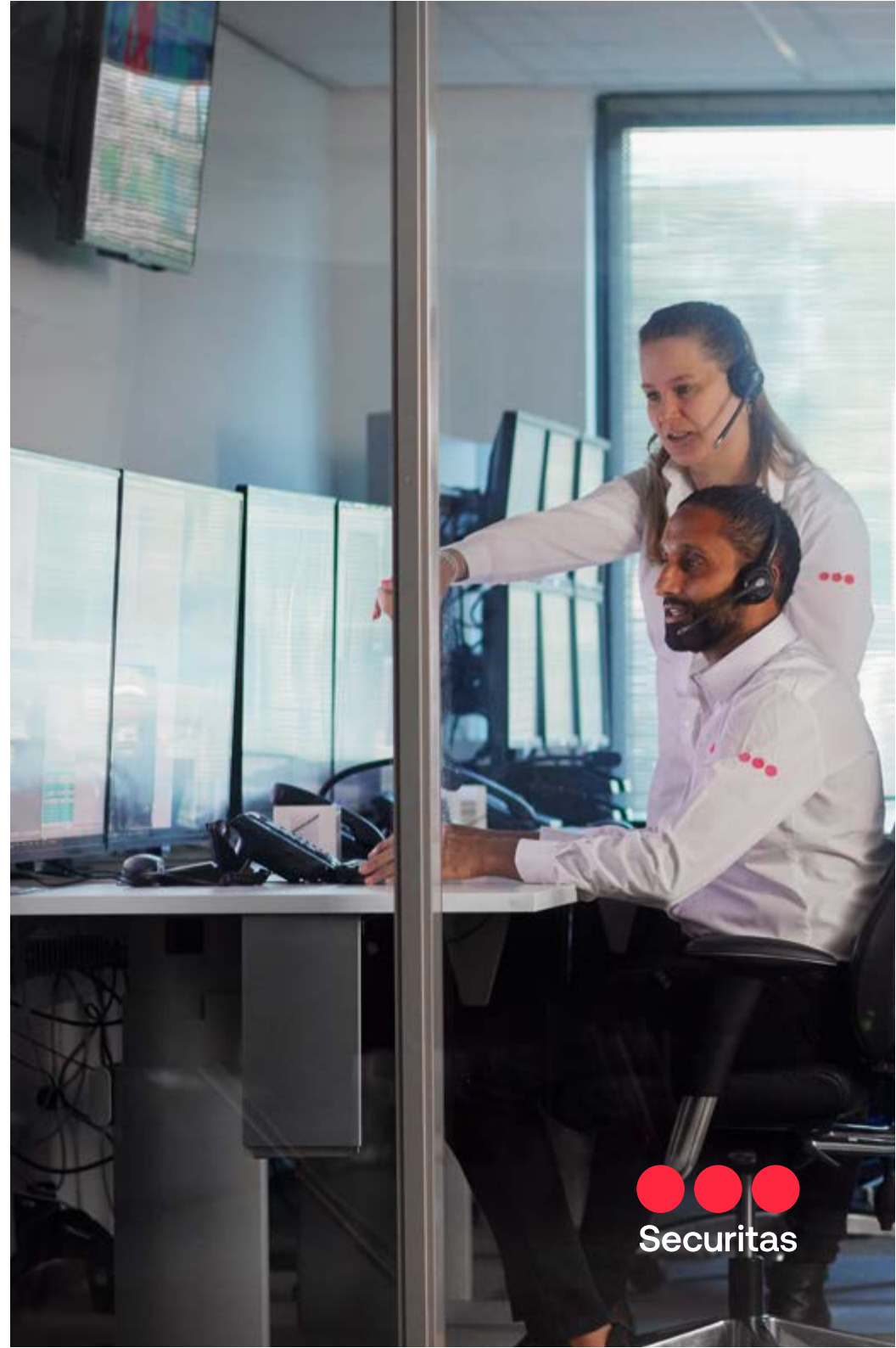
Welkom bij Securitas

Geachte abonnee,

Securitas feliciteert u met uw (nieuwe) alarminstallatie! Deze is, net als de alarminstallatie van ruim 80.000 andere bedrijven en particulieren, aangesloten op onze alarmcentrale. Securitas behoort tot de grootste alarmcentrales van Nederland. Bovendien zijn wij als onderdeel van het Zweedse Securitas AB ook op wereldwijd gebied breed vertegenwoordigd. Securitas is erkend door het Ministerie van Justitie onder PAC-nummer 46 en is daarnaast door Kiwa N.V. gecertificeerd conform het CCV Certificatieschema Particuliere Alarmcentrales.

Bij Securitas staat u in directe verbinding met de alarmcentrale, de meest moderne in zijn soort. De alarmcentrale beschikt over vakkundig getrainde en professionele centralisten die zorg dragen voor een correcte verwerking van de ontvangen alarmmeldingen. Tevens biedt Securitas een breed scala aan andere beveiligingsdiensten om zo de veiligheid van u en uw omgeving te verbeteren en/of uw bedrijfsvoering te vergemakkelijken. Hiervoor verwijzen wij u graag door naar onze website: [securitas.nl](https://www.securitas.nl).

In deze folder wordt uitgelegd wat u van de alarmcentrale kunt verwachten. Lees dit zorgvuldig door zodat u niet voor verrassingen komt te staan.



Belangrijke begrippen

Protocol

Maatregelen die de alarmcentrale in uw opdracht neemt bij alarm in uw huis en/of pand: waarschuwen van personen en/of hulpdiensten.

Contactpersonen

Personen waarmee de alarmcentrale na een alarmmelding contact opneemt volgens het protocol.

Hulpdiensten

Politie, brandweer, surveillancedienst, technische dienst e.d..

Klantkaart

Een overzicht van uw gegevens zoals bij de alarmcentrale bekend.

Legitimatiepas

Deze pas, voorzien van een ID-code, wordt aan u uitgereikt zodat u altijd de juiste gegevens bij de hand heeft indien u contact zoekt met de alarmcentrale.

ID-code en pincode

De ID-code / pincode is de cijferreeks waarmee u zich bij telefonisch contact met de alarmcentrale identificeert. Indien de ID-code in combinatie met de juiste pincode gegeven wordt, kunt u een alarm afmelden of tijdelijke wijzigingen van maximaal een week doorgeven. Houd uw pincode daarom altijd geheim.



Legitimatiepas

Zodra uw systeem geïnstalleerd is en is aangesloten op de alarmcentrale ontvangt u van Securitas uw legitimatiepas(sen) met uw 6-cijferige ID-code. U bent bij Securitas bekend met uw naam en deze code.

Pas activeren / pincode

De legitimatiepassen worden geleverd met een standaard pincode. Om uw pas te activeren, dient u zelf deze code te wijzigen in een nieuwe pincode. U belt hiervoor de Securitas Alarmcentrale via 040 289 41 41. U komt in het voice respons menu terecht en hoort het volgende: "Goedemorgen (-middag/-avond), u bent verbonden met de meldkamer van Securitas."; Toets uw code in en sluit af met een #; (hiermee wordt de ID-code op uw pas bedoeld). Toets uw pincode in en sluit af met een #. Vergeet vooral het # niet; hierdoor wordt namelijk de toegang tot het voice respons menu geactiveerd. Mocht u het # toch vergeten dan zal het voice respons menu aangeven dat de code onjuist is en u doorverbinden met een centralist. Vervolgens komt u in het menu terecht waarbij u kunt kiezen voor pincode wijziging.

U kunt hier ook terecht voor:

- ✓ status van uw alarmsysteem (in-/uitgeschakeld)
- ✓ doorverbinden met een centralist

Activeren legitimatiepas

Toelichting klantkaart / stickers



Legitimatiepas

U heeft per post de klantkaart ontvangen samen met de legitimatiepas(sen) en stickers. Op de klantkaart staan de volgende gegevens vermeld:

- 1 Beveiligd object (de NAW gegevens van uw beveiligde woning of bedrijf)
- 2 Systemen: technische gegevens van uw installatie en uw installateur
- 3 Contactpersonen
Bij contactpersonen wordt onderscheid gemaakt in bevoegde personen en waarschuwingssystemen. Bevoegde personen kunnen een alarm afmelden, maar worden nooit gebeld in geval van een alarm. Deze personen zijn bij Securitas geregistreerd met naam en ID-code. Waarschuwingssystemen kunnen wel gebeld worden in geval van een alarmmelding en daarnaast ook een alarm afmelden. Deze personen zijn geregistreerd met een volgnummer, naam, telefoonnummer en ID-code. De volgnummers geven de bevolgorder aan in geval van alarmering.
- 4 Algemene instructies (extra afgenomen diensten worden hier beschreven)
- 5 Procedures: Maatregelen die de alarmcentrale in uw opdracht neemt bij alarm in uw huis of bedrijf: waarschuwen van personen en/of hulpdiensten. Per type alarm is de procedure weergegeven.

Vals alarm

Veel alarmmeldingen blijken achteraf onnodig (loos of vals) te zijn. Als u merkt dat uw alarm afgaat en u weet dat het een vals alarm is, bel dan onmiddellijk de Securitas alarmcentrale onder vermelding van uw ID- en pincode en meld uw alarm af.

Overvalalarm

Sinds 1 juli 2021 is het protocol voor overvalarmen gewijzigd. Dit is ontstaan uit het feit dat 99% van alle overvalarmen valse meldingen bleken. Waar voorheen de politie direct werd ingeschakeld bij het ontvangen van een overvalalarm door de alarmcentrale, wordt dit alarm voortaan eerst geverifieerd door de alarmcentrale. Verificatie van een overvalalarm kan telefonisch plaatsvinden, door beeld of audio. Geverifieerde overvalarmen worden door de politie als een prioriteit 1 behandeld. Als er geen mogelijkheid tot verificatie is, maar wel een vermoeden, wordt de melding doorgegeven aan de politie als een niet geverifieerd overvalalarm.



De geleverde stickers kunt u naar eigen wens en inzicht gebruiken om aan te tonen dat uw huis en/of bedrijfslocatie beveiligd is.

Voorkom het nodeloos alarmeren van hulpdiensten

Beëindiging abonnement alarmcentrale / verhuizing

Indien u de overeenkomst met de alarmcentrale wilt beëindigen, dient u dit schriftelijk te doen met inachtneming van de opzegtermijn. De opzegtermijn vindt u terug in de Algemene Voorwaarden. Deze heeft u ontvangen bij uw contract.

Daarnaast dient u te zorgen voor afkoppeling van de installatie; uw installateur kan u hiermee helpen. Zodra de installatie correct is afgesloten, kunnen wij overgaan tot beëindiging van de overeenkomst. De overeenkomst met bijbehorende kosten blijft gehandhaafd tot het systeem daadwerkelijk is afgekoppeld en geen meldingen meer geeft. Tot slot vragen we u de reden van beëindiging aan te geven. Zo krijgen wij inzicht in de mate en redenen van beëindiging en kunnen wij onze diensten verder optimaliseren.

Verhuizing

Indien u gaat verhuizen, kunt u het alarmcentrale-abonnement meenemen. Ook kunt u de nieuwe bewoner/ huurder het abonnement over laten nemen. U kunt op het mutatieformulier Abonneegegevens aangeven wat in uw geval van toepassing is. Dit formulier vindt u op securitas.nl/formulieren. Graag zijn wij u ook op het nieuwe adres van dienst.



Indien u een klacht en/of reclamatie heeft over de afhandeling van een alarm, dient u dit binnen 6 (zes) weken na 'datum incident' te melden bij Securitas. Een klacht of reclamatie bevat de volgende gegevens:

- tenaamstelling en adresgegevens aansluiting;
- naam contactpersoon;
- datum + tijdstip incident;
- omschrijving van de achtergrond waarop de klacht betrekking heeft;
- op grond waarvan de klager dit meldt;
- bij geleden schade het bedrag van de schade.

Binnen 6 werkdagen na ontvangst, stuurt de afdeling Customer Care een ontvangstbevestiging. Het onderzoek wordt zo spoedig mogelijk uitgevoerd en u ontvangt binnen 4 weken schriftelijk bericht.

De afdeling Customer Care is op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur bereikbaar via 088 322 11 00 of customercare@securitas.nl. Aan de behandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden. Klachten en/of reclamaties met onvolledige gegevens worden niet behandeling genomen.



Mutatieformulieren kunt u downloaden via de Securitas website: securitas.nl/formulieren.

Klachtenregeling Securitas

Opties tot uitbreiding van de alarmcentrale-dienstverlening

Videodienstverlening

Videobewaking is een uitermate efficiënte manier van beveiligen en zeer geschikt als aanvulling op de traditionele beveiliging. Op basis van een vooraf vastgesteld protocol kan de alarmcentrale op afstand alarmmeldingen verifiëren en toezicht houden bij calamiteiten. Tevens kan open- en sluitbegeleiding worden verzorgd, kan toegang verleend worden buiten openingstijden en kunnen inspecties worden uitgevoerd in de avonden, nachten en weekenden.

Roosterbewaking

We controleren of het alarmsysteem op de door u opgegeven tijden daadwerkelijk is in- of uitgeschakeld. Als uw alarmsysteem om bijvoorbeeld 18.30 uur ingeschakeld dient te zijn en dit is niet het geval dan onderneemt de alarmcentrale actie volgens het door u opgegeven protocol. Ook controleren we wanneer het systeem uitgeschakeld dient te zijn. Door roosterbewaking te activeren, weet u zeker dat uw pand/huis beveiligd is op de tijden dat u dat wilt.

Eenmalige inschakelcontrole

We controleren eenmalig tussen 22.00 uur en 24.00 uur of het alarmsysteem ingeschakeld is. Als uw alarmsysteem niet is ingeschakeld, onderneemt de alarmcentrale actie volgens het door u opgegeven protocol.

Rapportage

U ontvangt een overzicht met betrekking tot de in- en uitschakelmomenten van uw alarmsysteem over een bepaalde periode. U heeft zo een extra controlemiddel en kunt u ingrijpen bij ongeoorloofd gebruik van uw alarmsysteem.



Securitas ontzorgt bedrijven, organisaties en particulieren op het gebied van veiligheid. De klant is voor ons altijd het uitgangspunt; welke eigenschappen maken uw situatie uniek?

Deze eigenschappen worden pas zichtbaar als we echt met elkaar in gesprek gaan. Dat begint altijd met heel goed luisteren om zo te doorgronden wat uw specifieke omstandigheden en wensen zijn. Samen bekijken we welke risico's we accepteren en welke we moeten afdekken met betaalbare slimme oplossingen of maatregelen. Securitas biedt onder andere alarmverificatie, mobiele surveillance, beveiligingsmedewerkers, remote video solutions, safety, bezoekbeleving en camera- en alarmsystemen.

Op onze website securitas.nl vindt u het complete overzicht.

Wilt u meer weten over deze extra opties?

Neemt u dan contact met ons op via
088 322 11 00 of customercare@securitas.nl

Wat kan Securitas nog meer voor u betekenen?



Regel het zelf met de Securitas Alarm App

Het zelf kunnen beheren en wijzigen van uw gegevens van de Securitas alarmaansluiting, 24/7. Dat kan met Securitas Alarm: een applicatie waar u met uw persoonlijke ID-code en pincode direct toegang heeft tot uw gegevens.

Om Securitas Alarm te kunnen gebruiken dient u eerst de standaard door Securitas verstrekte pincode te wijzigen. Hiervoor kunt u contact opnemen met 040 - 289 41 41 (optie 4)

Download de app gratis in de google Playstore of in de Apple app store. U leest er alles over op [onze website](#).





Securitas

088 322 1100
securitas.nl

Een nieuwe kijk op beveiliging

De missie van Securitas is om deze continu veranderende wereld te transformeren naar een veiligere plek om in te leven en werken. Securitas staat voor een proactieve, integrale en gastvrije aanpak met een digitaal hart. Deze nieuwe kijk op beveiligen resulteert in preventieve oplossingen met maximale synergie tussen mens, kennis en technologie. Securitas is dé innovatieve partner voor beveiligingsoplossingen. Nu en in de toekomst.