

# Welkom bij Securitas



## Belangrijke contactgegevens

### In geval van alarm: 040 289 41 41

- Bel bij alarm de alarmcentrale van Securitas;
- Er wordt gevraagd naar de ID-code van uw legitimatiepas;
- Vervolgens wordt er gevraagd naar de pincode van uw legitimatiepas;
- Als de combinatie ID-code/pincode juist is, kunt u de stappen in het voice respons menu volgen;
- U kunt in het menu ook kiezen voor het spreken met een van onze centralisten.

### Ook in onderstaande gevallen neemt u contact op met de alarmcentrale:

- Annuleren van een alarm (bijvoorbeeld bedieningsfout);
- Het tijdelijk in test zetten van uw alarmsysteem (optie 3);
- Werkzaamheden aan uw alarmsysteem;
- Wijzigen Pincode (optie 4);
- Doorgeven overwerk (indien roostertijden actief staat);
- Doorgeven tijdelijke wijzigingen korter dan 1 week die direct geactiveerd dienen te worden.

### Customer Care: 088 322 11 00, [customercare@securitas.nl](mailto:customercare@securitas.nl)

U neemt contact op met Customer Care in geval van:

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

### Service Center: 040 285 34 35, [meldkamer@securitas.nl](mailto:meldkamer@securitas.nl)

U neemt contact op met het Service Center in geval van:

- Doorgeven vaste wijzigingen (altijd via e-mail);
- Doorgeven tijdelijke wijzigingen die langer dan 1 week duren (altijd via e-mail).

Indien u over bovenstaande wijzigingen vragen heeft, kunt u telefonisch contact opnemen met 040 285 34 35.

Let op! Wijzigingen zonder vermelding van uw ID-code worden niet in behandeling genomen.

### Vragen over uw installatie?

Indien u bedieningsproblemen, technische vragen of storingen heeft, kunt u zich wenden tot uw installateur.

### 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.

Download Securitas Alarm gratis in de [App Store](#) en [Google Play](#).

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).



# Welkom bij Securitas

## Geachte abonnee,

Securitas feliciteert u met uw (nieuwe) alarminstallatie! Deze is, net als de alarminstallatie van ruim 100.000 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 Europees gebied breed vertegenwoordigd. Securitas is erkend door het Ministerie van Justitie onder PAC-nummer 46 en is daarnaast door Kiwa N.V. gecertificeerd conform de BORG Regeling 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](http://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.

### Legitimatiepás

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.

## Activeren legitimatiepas

### Legitimatiepás

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

Standaard worden de legitimatiepassen geleverd met de pincode 0000. 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 #;  
(standaard wordt uw pas geleverd met pincode 0000).

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 mutatie. U kunt hier ook terecht voor:

- in/uit status
- doorverbinden met een centralist



## Toelichting klantkaart / stickers

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 natuurlijk 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.

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

### 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.

### Gele en rode kaarten

Omdat de politie ieder jaar te maken heeft met veel loze alarmeringen zijn er tussen hen en de beveiligingsbranche afspraken gemaakt. Zo ruikt de politie enkel uit in geval van een geverifieerd alarm. Een alarm wordt als geverifieerd beschouwd als er twee componenten van uw alarmsysteem uit opeenvolgende zones in uw woning/pand melding geven of als na ontvangst van een alarmmelding verificatie plaatsvindt door bijvoorbeeld een persoon of camera.

Daarnaast is het gele en rode kaartensysteem ingevoerd. Dit houdt in dat u na twee valse alarmen binnen drie maanden een gele kaart ontvangt van de alarmcentrale. Als binnen

drie maanden na het uitreiken van de gele kaart weer een vals alarm wordt veroorzaakt (waarbij politie wordt gewaarschuwd), ontvangt u een rode kaart. Dit betekent dat de politie drie maanden lang niet meer gewaarschuwd mag worden. NB: Een vals alarm die door u tijdig wordt afgemeld, telt niet voor het gele en rode kaartensysteem.

### Overvalalarm (niet standaard inbegrepen)

Een overvalalarm heeft zowel bij de Securitas Alarmcentrale als bij de politie de hoogste prioriteit. Echter, met name particuliere alarmsystemen veroorzaken helaas veel onterechte overvalalarmen. De politie volgt daarom een landelijk beleid, waardoor bij particulieren alleen geregistreerde overvalalarmen voor opvolging worden doorgegeven aan de politie.

Om een directe doormelding te realiseren, kunt u deze aanvragen bij de politie van uw regio. Hiervoor kunt u het aanvraagformulier 'Doormelding particulier overvalalarm' downloaden via [securitas.nl/formulieren](https://www.securitas.nl/formulieren).

Nadat u het aanvraagformulier geheel heeft ingevuld, stuurt u dit per e-mail naar [salesupport@securitas.nl](mailto:salesupport@securitas.nl). De aanvraag wordt voorgelegd aan het politiekorps van uw regio. Het politiekorps geeft u bericht over goed- of afkeuring van uw aanvraag. U dient ons vervolgens van deze goed- of afkeuring in kennis te stellen.



## 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](https://www.securitas.nl/formulieren). Graag zijn wij u ook op het nieuwe adres van dienst.



## Klachtenregeling Securitas

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 08.00 tot 18.00 uur bereikbaar via 088 322 11 00 of [customercare@securitas.nl](mailto:customercare@securitas.nl). Aan de behandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden. Klachten en/of reclamaties met onvolledige gegevens worden niet behandeld.

### Formulieren

Mutatieformulieren kunt u downloaden via de Securitas website: [securitas.nl/formulieren](https://www.securitas.nl/formulieren).

## Opties tot uitbreiding van de alarmcentraledienstverlening

### 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 openings- en sluitingsbegeleiding 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 ingeschakeld. 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 actiepatroon (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 actiepatroon.

### 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.

## Wat kan de Securitas nog meer voor u betekenen?

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 (onder ons label Welkom!) en camera- en alarm-systemen. Op onze website [securitas.nl](http://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](mailto:customercare@securitas.nl)



## 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.

Download Securitas Alarm gratis in de [App Store](#) en [Google Play](#).

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).



### Securitas. Eerst luisteren, dan beveiligen.

Door de juiste inzet van *mens, kennis en techniek* vinden we de ideale veiligheidsbalans voor iedere situatie. Dat begint altijd met heel goed luisteren om zo te doorgronden wat de specifieke omstandigheden en wensen van de klant zijn. Vervolgens groeien we samen naar de gewenste situatie waarin de continuïteit van bedrijfsprocessen wordt gewaarborgd.

