

Wij heten u als nieuwe abonnee van harte welkom bij Alert Alarmcentrale. Zorgvuldigheid bij het gebruik van uw alarmsysteem en de communicatie met de alarmcentrale is voor de veiligheid van u en uw (bedrijfs-)pand van groot belang. Bewaar daarom deze instructies héél goed en stel alle gebruikers en contactpersonen nauwkeurig op de hoogte van alle procedures.

Bij alarmmeldingen wordt één van de door u opgegeven sleutelhouders gebeld. Na de alarmmelding gaat de sleutelhouder naar het pand om poolshoogte te nemen. Het is belangrijk dat de sleutelhouder dan ook volledig op de hoogte is van de werking van uw alarmsysteem, alsmede van de meldprocedure van Alert Alarmcentrale.

Sleutelhouders

Wij adviseren minimaal 3 sleutelhouders via het opdrachtformulier aan Alert Alarmcentrale door te geven. Alert Alarmcentrale registreert alle sleutelhouders. Deze sleutelhouders dienen te beschikken over:

- Een sleutel van het beveiligde pand;
- Een code en de technische kennis om het alarmsysteem te kunnen bedienen;
- Een persoonlijke code en/of wachtwoord voor contact met de alarmcentrale;
- Te allen tijde te bereiken te zijn voor onze centralisten
- De mogelijkheid om binnen korte tijd (15 minuten) na een ontvangen melding ter plaatse kunnen zijn bij het beveiligde pand.

De centralist belt het pand en/of contactpersonen conform de opgegeven volgorde. Indien er niemand bereikt wordt, dan spreekt de centralist bij de laatste contactpersoon, indien mogelijk, een voicemail in. Is dit niet mogelijk, dan belt de centralist de alarmlijst van vooraf aan totdat de mogelijkheid van het inspreken van een voicemail zich aandient. De alarmmelding wordt vervolgens geparkeerd en na telkens één uur belt de centralist wederom alle contactpersonen. Na 10 belpogingen wordt er elke 4 uur een nieuwe belronde uitgevoerd. Is er na 48 uur nog niemand bereikt, wordt de melding afgeboekt met "contactpersoon niet bereikbaar". U wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Kunnen wij niemand bereiken, dan kunnen en mogen wij geen verdere actie ondernemen!

Politie

Op basis van één melding vanuit uw alarmsysteem is het wettelijk niet toegestaan dat onze centralisten direct de politie bellen. De politie wordt alleen maar gebeld als er sprake is van een geverifieerde melding. De verificatie omvat:

- Indien er sprake is van verificatie middels camerabeelden en/of audio;
- Indien er sprake is van meerdere alarmen van verschillende melders in dezelfde ruimte of opvolgende ruimtes;
- Indien er sprake is van lokale waarneming van criminele activiteiten door een persoon ter plaatse.

In deze gevallen zal de centralist direct de politie in kennis stellen. Indien er verificatie via camerabeelden aan de orde is zal de centralist via LiveView de beelden direct ter beschikking stellen aan de politie.



Brandweer

Bij een brandalarm zal de centralist niet direct de brandweer in kennis stellen. Centralisten mogen de brandweer slechts direct in kennis stellen als de ontvangen brandalarmen geverifieerd zijn (zie verificaties bij hoofdstuk Politie). Niet geverifieerde brandmeldingen worden doorgegeven aan het risicoadres of de sleutelhouder(s)/waarschuwingsadres, waarbij wij op uw verzoek de brandweer in kennis stellen. U bent zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van waarschuwingsadressen/sleutelhouders, welke bij een alarm te allen tijde te bereiken zijn. Inzet van de brandweer blijft te allen tijde een verantwoordelijkheid van u als klant. Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele schade aan uw pand, veroorzaakt door de brandweer (toegangsverschaffing, gevolgen van gebruik blusmiddelen, uitrukkosten bij nodeloos brandalarm etc).

Alarmopvolgingsdienst

Uit veiligheidsoverwegingen voor u en uw sleutelhouders kan het een overweging voor u zijn om voor de opvolging van alarmen een particuliere beveiligingsorganisatie in te schakelen. De beveiligingsbeambten zijn opgeleid voor de alarmopvolging en kunnen adequaat optreden bij een alarm. Bovendien zijn zij 24 uur per dag bereikbaar. Wij werken nauw samen met Alert Security. Alert Security beschikt, samen met partners, over een landelijk dekkend netwerk van alarmopvolgers.

Verificatiecode (P-code)

Standaard krijgt u drie persoonsgebonden pasjes van Alert Alarmcentrale met daarop persoonlijke verificatiecodes. Deze code dient te allen tijde te worden gebruikt, als u contact heeft met Alert Alarmcentrale. Zowel telefonisch, als schriftelijk via email, fax of post. Houdt deze code dus altijd bij de hand. Het is tevens mogelijk om een persoonlijk codewoord af te spreken in plaats van de cijfercombinatie.

Procedure om de alarmcentrale te bellen

- U belt 0900 - ALARMEN (0900 - 252 76 36) (€ 0,45 pm);
- Meldt u met naam en/of bedrijfsnaam en identificeert zich met uw verificatiecode;
- De centralist zal hierop uw gegevens controleren;
- Na controle door de centralist kunt u uw informatie doorgeven of opvragen.

Bel voor niet spoedeisende zaken zoveel mogelijk buiten de drukke uren van de alarmcentrale. Gebruik bij voorkeur email of onze mutatieformulieren op de website www.alert-group.nl. Het is druk tussen 07:00 - 09:30 en 16:00 - 21:00 uur.

Zaken waarvan u altijd de alarmcentrale in kennis moet stellen

- Wanneer u zelf "loos alarm" veroorzaakt;
- Als uw alarmsysteem wordt getest;
- Tijdens onderhoud aan uw alarmsysteem of van uw, stroom-, internet- of telecomleverancier;
- Als u de 230V netspanning uitschakelt. In veel gevallen zal het systeem een technisch alarm naar de alarmcentrale doorgeven;
- Als de melding, op aangeven van Alert Alarmcentrale, door een sleutelhouder wordt afgehandeld dient hij/zij ons zo spoedig mogelijk hierover in kennis te stellen;

Bij gebruik van de optionele dienst "bewaakte in- en uitschakeltijden", geldt dat u Alert Alarmcentrale tijdig moet informeren over:

- Later inschakelen of vroeger uitschakelen dan afgesproken tijdstippen;
- Tijdelijke afwijkende tijdstippen (bijvoorbeeld overwerk, extra koopavonden en/of openingstijden op zon- en feestdagen);
- Afwijkende in- of uitschakelingen in weekenden.

In deze situaties informeert u de alarmcentrale altijd schriftelijk

- Wanneer de samenstelling van uw contactpersonen of sleutelhouders wijzigt;
- Indien u of uw sleutelhouder(s) gedurende langere tijd afwezig zijn (vakantie e.d.);
- Indien u uw persoonlijke code of wachtwoord wenst te wijzigen;
- Indien de adresgegevens of beveiligingssituatie is gewijzigd.

Wij verzoeken u voorgaande wijzigingen te allen tijde schriftelijk (per mail of brief) aan onze centralisten te melden o.v.v. uw verificatiecode of maak gebruik van de mutatieformulieren op onze website www.alert-group.nl

Oplossingen bij problemen met uw alarmsysteem

- Controleer of u de juiste code gebruikt;
- Controleer of alle ramen en deuren goed zijn afgesloten;
- Raadpleeg uw alarmsysteemhandleiding;
- De centralisten van Alert Alarmcentrale hebben géén kennis van uw installatie, bel indien nodig uw installateur.

Uw alarminstallateur is:

Overvalalarm

Bedrijven:
Particulieren:

De politie wordt gebeld
De sleutelhouder wordt gebeld

NB: om de politie te informeren bij particulieren moet er toestemming zijn van de plaatselijke politie. Het aanvraagformulier kunt u downloaden via onze site www.alert-group.nl

Uitschakeling onder dwang / Paniek

Sleutelhouder wordt gebeld

NB: Bij een uitschakeling onder dwang drukt u de daarvoor beschikbare cijferreeks op het alarm bedieningsdeel in. Onze centralisten ontvangen dan een uitschakeling onder dwang. Uitschakeling onder dwang doorgeven door afwijkende verificatiecode te noemen is niet mogelijk

Brand

Via brandmeldinstallatie:
Via inbraaksignaleringsysteem:
NB: Brandalarm geverifieerd:

het risicoadres en/of sleutelhouder wordt gebeld
het risicoadres en/of sleutelhouder wordt gebeld
brandweer wordt in kennis gesteld

Inbraak/Sabotage

Niet geverifieerd: Sleutelhouder wordt gebeld
Wel geverifieerd: Politie en sleutelhouder wordt gebeld

NB: Als een gebruiker bij het bedienen van het inbraaksignaleringsysteem een alarm veroorzaakt en het inbraaksignaleringsysteem binnen 60 seconden weer herstelt en in- of uitschakelt, onderneemt de centralist geen actie.

Stroomuitval 230v

Bij bekende regionale stroomstoring:
Onbekende stroomstoring:

Sleutelhouders van uitsluitend bedrijven worden gebeld
Sleutelhouders wordt gebeld

NB: Indien eens stroomuitval 230v zich binnen 15 minuten herstelt, onderneemt de centralist geen actie.

Lage accuspanning

Sleutelhouder wordt gebeld

Uitblijven 24-uurs testmelding

Bedrijven:
Particulieren:

Risicoadres en bij geen gehoor, sleutelhouders worden gebeld
Tussen 09:00 en 22:00 uur risicoadres en bij geen gehoor, sleutelhouders worden gebeld.

Storing IP-kiezer

Bedrijven:
Particulieren:

Risicoadres en bij geen gehoor, sleutelhouders worden gebeld
Tussen 09:00 en 22:00 uur risicoadres en bij geen gehoor, sleutelhouders worden gebeld

Pollinguitval IP

DP-3/4 (hoog risico) aansluiting:
DP-1 met werkende GPRS-backup:

SP-2 (zakelijk):
SP-2 (particulier):

Risicoadres en bij geen gehoor, sleutelhouders worden gebeld
Tussen 09:00 - 22:00 uur risicoadres en bij geen gehoor, sleutelhouders worden gebeld
Risicoadres en bij geen gehoor, sleutelhouders worden gebeld;
Tussen 09:00 - 22:00 uur risicoadres en bij geen gehoor, sleutelhouders worden gebeld

Technisch alarm

Risicoadres en bij geen gehoor, sleutelhouders worden gebeld

Bewaakte in- en uitschakeltijden:

Bij uitgeschakeld systeem:
Bij ingeschakeld systeem:

Risicoadres en bij geen gehoor, sleutelhouders worden gebeld
Sleutelhouders worden gebeld

Afwijkende afspraken:

Het is altijd mogelijk om af te wijken van de hierboven genoemde standaardprocedures. Voorwaarde: de afwijkende procedures moeten operationeel inpasbaar zijn in ons alarm- en beheersplatform en dienen kenbaar gemaakt te worden via mutaties@alert-group.nl