

Zorgvuldigheid is van groot belang voor de veiligheid van uw huis of bedrijf. Bewaar deze instructie goed en houdt u nauwgezet aan de adviezen.

## Procedure voor contact met de alarmcentrale omtrent alarmmeldingen

### Bellen met een 'oude' (geen G4S) pas:

- IVR vraagt om een pascode
  - toets de 6 cijfers van de oude pas in + de bijbehorende PINcode + #
- Bij meerdere aansluitingen vraagt IVR om het contractnummer in te geven
  - toets het cliëntnummer in + #
- IVR vraagt om de postcode van het object
  - toets de postcode in + #

### Bellen met een G4S pas:

- IVR vraagt om een pascode
  - toets de 6 cijfers van de pas in (+ eventuele PIN code) + #
- Bij meerdere aansluitingen vraagt IVR om het contractnummer in te geven
  - toets het contractnummer in + #
- IVR vraagt om de postcode van het object
  - toets de postcode in + #

Indien de combinatie pascode(/pin) en postcode juist is, kunt u de stappen in onze spraakcomputer volgen. Desgewenst kan één van onze centralisten u persoonlijk te woord staan.

Op de meldkamerpas staan voor uw code de letters "PA" (Paniek Alarm) gedrukt. Deze letters dient u bij een **normaal contact** met de meldkamer **niet** te noemen.

Indien u onder bedreiging wordt gedwongen contact met de meldkamer op te nemen, bijvoorbeeld om een alarm af te melden, dan dient u deze letters wél te noemen. Onze centralist zal direct de politie inschakelen.

## Situaties waarbij u contact met onze spraakcomputer dient op te nemen

- Bij het zelf veroorzaken van een alarm door verkeerd in- of uitschakelen
- Bij het testen van uw systeem
- Bij onderhoud en reparaties door uw installateur; deze moet zich dan melden

Heeft u een alarmcentrale aansluiting met bewaakte in- en uitschakeltijden, dan geldt bovendien dat u dit moet melden voor :

- Later inschakelen dan het afgesproken tijdstip
- Vroeger uitschakelen dan het afgesproken tijdstip
- In weekeinden uitschakelen buiten de normale afspraken

## Situaties waarbij u persoonlijk contact met één van onze centralisten dient op te nemen

- Indien de alarmcentrale een vervolgactie moet uitvoeren na afloop van de door u ondernomen actie inzake een alarmmelding, meldt de oorzaak van het alarm en de in alarm gekomen groepen
- Bij assistentie surveillancedienst: bel de alarmcentrale als de Groep 4 Securicor surveillancedienst op een andere tijd dan de afgesproken tijd uw systeem moet inschakelen en/of uw pand moet controleren

## Algemene adviezen

- Bel voor niet-spoedeisende zaken buiten de drukke uren naar de alarmcentrale. De beste tijd hier voor is tussen 09.30 en 16.30 uur
- Zorg dat alle sleutelhouders goed op de hoogte zijn van uw systeemprocedures, de pascode (+ eventuele pincode) en postcode
- Belangrijk: Een correcte identificatie geeft het recht wijzigingen aan te brengen in het actieplan. Geef uw codes niet aan onbevoegden! Schrijf de postcode niet op uw Groep 4 Securicor pas!
- Let op dat uw telefoonsysteem niet doorgeschakeld staat met bijvoorbeeld \* 21 \*, aangezien deze KPN-dienstverlening de doormelding van uw systeem naar de alarmcentrale kan beïnvloeden
- **Voorkom het nodeloos alarmeren van hulpdiensten**

### **Wat moet een waarschuwingsadres weten?**

Wanneer een waarschuwingsadres wordt gebeld door de alarmcentrale, geeft de alarmcentrale de aard van het alarm door. Afhankelijk van de aard van het alarm kan de alarmcentrale het waarschuwingsadres vragen om naar het alarmadres te gaan. Dit kan noodzakelijk zijn om bijvoorbeeld hulpdiensten toegang te verlenen tot het alarmadres. Het waarschuwingsadres moet daarom altijd vragen of er hulpdiensten opgeroepen zijn door de alarmcentrale. **Neem elk alarm serieus:** elk alarm kan een daadwerkelijk alarm zijn, maar ook een onnodig alarm. Neem bij elk alarm voorzichtigheid in acht en onderneem actie.

### **Wat te doen bij technische- of bedieningsproblemen**

Heeft u de juiste bedieningscode van uw systeem gebruikt? Heeft u alle vereiste handelingen verricht? Zijn alle deuren en ramen goed dicht? Kijk in de systeemhandleiding. Blijven de problemen bestaan, bel dan uw installateur.

Bel uw installateur in geval van een technische storing of bedieningsprobleem. De alarmcentrale, waarop honderden types alarmsystemen zijn aangesloten, kan u geen gedetailleerde aanwijzingen over uw alarmsystemen geven.

### **Belangrijke telefoonnummers:**

Wilt u een **alarm annuleren** (bijvoorbeeld vanwege een bedieningsfout)  
bel dan rechtstreeks naar : **(020) 569 30 20**

Wilt u uw **bewaakte in- en uitschakeltijden** wijzigen (bijvoorbeeld vanwege overwerk)  
bel dan rechtstreeks naar : **(020) 569 30 10**

Wilt u uw systeem in de **teststand** zetten (bijvoorbeeld voor onderhoud of bij het geven van instructies aan nieuwe gebruikers)  
Bel dan rechtstreeks naar : **(020) 569 30 30**

Wilt u zelf een **rapport** van uw meldingen per fax opvragen  
bel dan rechtstreeks naar : **(020) 569 30 40**

Voor andere situaties dan een alarm (vragen over uw factuur of overeenkomst)  
bel dan rechtstreeks naar : **(020) 660 41 41**

Wilt u een wijziging doorgeven aan onze klantenservice of administratie dan kunt u dat doen via **e-mail:** [klantenservice@nl.G4S.com](mailto:klantenservice@nl.G4S.com) of via **faxnummer: (020) 660 41 11**

Met vriendelijke groet,