

U heeft de veiligheid van uw pand bij ons ondergebracht, van harte welkom. Het gebruik van uw alarmsysteem dient uiterst zorgvuldig te geschieden. In deze verkorte gebruikershandleiding ontvangt u alle relevante informatie over een aantal procedures. Stel alle gebruikers nauwkeurig op de hoogte van deze procedures.

24 UUR PER DAG, 7 DAGEN PER WEEK BEREIKBAAR
Telefoon: 0475- 393939 Fax: 0475-393999 E-mail: info@alarmmeldnet.nl

LEGITIMEREN

Als u telefonisch of schriftelijk contact opneemt met Alarm Meldnet dient u uw aansluitnummer en uw persoonlijk wachtwoord of uw persoonlijke code te gebruiken om u te legitimeren. Met deze code kunt u wijzigingen doorgeven of een alarmmelding afmelden. Heeft u geen code of is de combinatie van uw code en persoonsgegevens anders dan bekend bij de alarmcentrale, dan kan de centralist u niet verder helpen. We zijn immers bezig met uw veiligheid.

Meldt ons direct schriftelijk diefstal, verlies of misbruik van uw code of wachtwoord. Wij zullen dan uw huidige code of wachtwoord verwijderen. U geeft ons dan zelf een nieuwe code of wachtwoord.

SITUATIES WANNEER U TELEFONISCH CONTACT OPNEEMT MET ALARM MELDNET:

- Als u of een sleutelhouder na een melding ter plaatse is geweest om de melding af te handelen
- Bij uitschakeling van de stroomgroep waarop het alarmsysteem is gekoppeld
- Bij het testen van het beveiligingssysteem of geven van instructies aan gebruikers
- Bij het tijdelijk wijzigen van bewaakte in- en uitschakeltijden

SITUATIES WANNEER U SCHRIFTELIJK CONTACT OPNEEMT MET ALARM MELDNET:

- Wijziging van sleutelhouders of de samenstelling ervan
- Wijziging van uw persoonlijk wachtwoord of code
- Wijziging van adres / factuur gegevens
- Afwijking van standaard alarmprocedures
- Wanneer u of uw sleutelhouders lange tijd afwezig zijn (vakantie, ziekte etc)

SLEUTELHOUDERS

U dient schriftelijk minimaal 3 verschillende sleutelhouders door te geven voor de alarmopvolging.

Deze sleutelhouders dienen aan de volgende eisen te voldoen:

- Beschikken over een sleutel van het beveiligde risicoadres
- Kunnen binnen een korte periode aanwezig zijn op het beveiligde risicoadres
- Hebben een eigen code of wachtwoord om zich af te melden, en een code om het systeem te bedienen
- Dienen op de hoogte te zijn van de meldprocedure van Alarm Meldnet

Als bij een melding het risicoadres niet bereikbaar is, wordt de sleutelhouder gebeld en gevraagd ter plaatse te gaan. Bij geen gehoor bij de 1e sleutelhouder, zal de 2e sleutelhouder worden gebeld en zo verder. Wij blijven bellen tot we een sleutelhouder bereikt hebben.

Na overleg met de sleutelhouder(s) en afhankelijk van de aard van de melding wordt er gevraagd of assistentie gewenst is van hulpverlenende instanties zoals: politie, brandweer, ambulancediensten. Van de sleutelhouder verwachten wij een terugkoppeling over de status van de melding.

Wij adviseren u iedere sleutelhouder een eigen wachtwoord of code te geven. In geval van wijziging dient alleen het wachtwoord of de persoonlijke code van de desbetreffende sleutelhouder aangepast te worden.

Indien gewenst kan Alarm Meldnet voor de alarmopvolging een bewakingsdienst voor u contacteren.

TIPS EN ADVIEZEN

- Uw persoonlijk wachtwoord of code geeft u het recht wijzigingen aan te brengen in de procedures. Houd uw code of uw wachtwoord geheim en geef deze nooit aan onbevoegden.
- Meldt diefstal, verlies of misbruik van uw code of wachtwoord direct bij ons. Wij verwijderen uw huidige code en u geeft ons uw nieuwe gewenste code of wachtwoord.
- Bij contact met Alarm Meldnet altijd uw code of wachtwoord bij de hand houden.
- Bel voor niet spoedeisende zaken zo veel mogelijk buiten de drukke uren van de alarmcentrale. Het is druk tussen 07.30 – 09.30 uur en tussen 16.00 – 21.30 uur.

Wijzigingen kunt u per e-mail of fax versturen naar Alarm Meldnet o.v.v. verificatiecode of wachtwoord.

De omschreven alarmprocedures zijn de standaard procedures die Alarm Meldnet hanteert. Indien u wilt afwijken van deze standaard procedures dient u dit schriftelijk kenbaar te maken.

BRANDMELDING

1e Sleutelhouder wordt gebeld
2e b.g.g. of in overleg met de sleutelhouder wordt de brandweer gebeld

Opmerking: bij uitgeschakelde installatie belt de alarmcentrale eerst het risicoadres.

INBRAAKMELDING

Bij een geverifieerd alarm kan direct politie ingeschakeld worden en de sleutelhouder. Verificatie is mogelijk middels:

- Menselijke waarneming
- Beeldoverdracht
- Inluisteren
- Meerdere zones in alarm

Niet geverifieerd alarm

1e Risicoadres
2e Bij ingeschakeld alarm of b.g.g risicoadres de sleutelhouders. In overleg met sleutelhouder wordt bepaald of politie wordt gebeld.

Opmerking: als de sleutelhouders niet bereikbaar zijn, mag Alarm Meldnet de melding niet aan de politie doorgeven tenzij er een nadrukkelijk vermoeden bestaat dat er daadwerkelijk wordt ingebroken.

OVERVAL

Bedrijven

1e Politie
Centralist meldt deze melding direct door naar de politie. In het algemeen zal de politie naar het object bellen en gelijktijdig auto's naar het object toe sturen. Afhankelijk van het resultaat worden verdere acties bepaald.

Particulier

Goedkeuring politie	1e Politie
Geen goedkeuring politie	1e Risicoadres 2e Sleutelhouders

Opmerking: overvalmeldingen mogen alleen zo worden verwerkt als men beschikt over een politie goedkeuring (landelijke en wettelijke regeling). Het aanvraag formulier kunt u via ons aanvragen.

NETSPANNINGSUITVAL

1e Risicoadres
2e Bij ingeschakeld alarm of b.g.g risicoadres de sleutelhouder

Opmerking: bij netspanningsuitval zal Alarm Meldnet in de nachturen na 60 minuten actie ondernemen, indien binnen de 60 minuten een herstel is ontvangen, zal er geen actie worden ondernomen. Indien er een regionale netspanningsuitval is, zal de herstel melding worden afgewacht. Ontvangen wij geen herstel melding (als deze niet is geprogrammeerd door uw installateur), zullen we contact opnemen met het risicoadres of de sleutelhouder.

TECHNISCHE MELDINGEN ZOALS: SABOTAGEMELDING, TECHNISCHE STORING, STORING KIEZER

1e Risicoadres
2e Bij ingeschakeld alarm of b.g.g risicoadres de sleutelhouder

Opmerking: Kan ook een koelstoring of andere technische melding zijn.

ACCU LAAG / LOW BAT MELDING

Bedrijven: tussen 06.00 – 22.00 uur 1e Risicoadres.
2e b.g.g. of buiten deze uren de sleutelhouders

Particulier: tussen 22.00 – 09.00 uur wordt de melding na 09.00 uur doorgegeven.

overige uren 1e Risicoadres
2e Sleutelhouders

UITBLIJVEN 24 UURS TESTMELDING (AL 1)

Het alarmsysteem test automatisch één keer per 24 uur of de verbinding tussen uw systeem en Alarm Meldnet nog in tact is.

Bedrijven 1e Risicoadres
2e Bij ingeschakeld alarm of b.g.g. risicoadres de sleutelhouders

Particulier 1e Risicoadres
2e Sleutelhouders

Opmerking: indien de testmelding bij particulieren tussen 22.00 en 09.00 uitblijft, zal deze de volgende dag na 09.00 gemeld worden aan de klant tenzij anders is afgesproken.

UITVAL DIRECTE LIJNVERBINDING (AL 2)

Bedrijven tussen 06.00 – 22.00 uur 1e Risicoadres
2e Sleutelhouders
overige uren 1e Sleutelhouders

Particulieren 1e Risicoadres
2e Sleutelhouders

Daarnaast kan de netwerkbeheerder gebeld worden om de verbinding tussen het risicoadres en de alarmcentrale te controleren.

BEWAAKTE IN- EN UITSCHAKELTIJDEN

Te vroeg uitgeschakeld / te laat ingeschakeld 1e Risicoadres
2e Sleutelhouder

Opmerking: wanneer er minder dan 10 minuten te vroeg of te laat wordt in- / uitgeschakeld, onderneemt Alarm Meldnet geen actie.

Te laat uitgeschakeld / te vroeg ingeschakeld 1e Sleutelhouder

ALGEMEEN

- Binnen één uur na ontvangst van de melding verwachten wij van de klant een terugkoppeling om de oorzaak van de melding door te geven.
- Voor klanten die bewaakte in- en uitschakeltijden hebben en / of er is sprake van een alarmmelding, waarbij het systeem na 1 uur niet hersteld is, geldt dat de sleutelhouder opnieuw gebeld wordt.
- Indien na 5 belpogingen, naar iedere sleutelhouder, geen sleutelhouder is bereikt wordt de klant schriftelijk in kennis gesteld van de opgetreden situatie.