

Gebruikershandleiding Trigion AlarmServiceCentrale BV

Zorgvuldigheid bij gebruik van een alarmsysteem en/of een alarmcentrale is voor de veiligheid van u en uw (bedrijfs)pand van het grootste belang. Bewaar daarom deze instructie héél goed en stel alle gebruikers nauwkeurig op de hoogte van alle procedures.

Sleutelhouders

Trigion AlarmServiceCentrale BV registreert alle sleutelhouders. Bij alarmeringen wordt één van de sleutelhouders in kennis gesteld en moet derhalve altijd voor de alarmcentrale bereikbaar zijn.

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 de meldprocedure van Trigion AlarmServiceCentrale BV.

In overleg met de sleutelhouder worden hulpverlenende instanties (politie, brandweer, ambulancedienst) gevraagd ter plaatse te gaan. Wij adviseren dan ook minimaal 3 sleutelhouders via het opdrachtformulier aan Trigion door te geven. Indien u wenst kan Trigion ook een alarmopvolgingsdienst voor u inschakelen.

Gebruikers

Zijn personen die met uw toestemming gebruik maken van uw alarmsysteem. Zij moeten altijd op de hoogte zijn van de werking van het alarmsysteem en de meldprocedures van Trigion AlarmServiceCentrale BV.

Verificatie-Code

Standaard krijgt u bij een aansluiting pasjes van Trigion AlarmServiceCentrale BV met persoonlijke pin codes.

Legitimeren

De geregistreerde gebruiker moet zich altijd met zijn verificatiecode legitimeren als er verbinding is met Trigion AlarmServiceCentrale BV

Procedures

U belt 088-298 15 00

U krijgt direct verbinding met een centralist.

U meldt zich met uw naam en/of bedrijfsnaam en identificeert zich met uw verificatiecode.

In deze situatie belt u altijd met Trigion AlarmServiceCentrale

* Wanneer u zelf "loos alarm" veroorzaakt.

* Als uw alarmsysteem wordt getest.

* Tijdens onderhoud en/of reparaties aan uw alarmsysteem.

* 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 Trigion, 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/uitschakeltijden", geldt bovendien dat u Trigion AlarmServiceCentrale BV tijdig moet informeren over: later inschakelen of vroeger uitschakelen dan de afgesproken tijdstippen (tijdelijke afwijkende tijdstippen (bijvoorbeeld extra koopavonden en/of openingstijden op zon- en feestdagen) afwijkende uitschakelingen in weekenden.

In deze situaties informeert u Trigion altijd per brief, fax of e-mail o.v.v. verificatiecode of wachtwoord

* Als u de sleutelhouders wilt wijzigen.

* Wanneer een sleutelhouder voor langere tijd niet bereikbaar is.

* Als u wilt afwijken van de standaard meldprocedures van Trigion AlarmServiceCentrale BV zoals aan de ommezijde vermeld.

* Per mail naar alarmcentrale@trigion.nl, of per post Trigion AlarmServiceCentrale BV, Postbus 144, 3100 AC Schiedam.

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.

* Bel indien nodig uw installateur. 0900-20 50 555

Belangrijke tips en adviezen

De pincode geeft altijd het recht wijzigingen aan te brengen in de procedures.

Verstrek de codes dus nooit aan onbevoegden!

Vraag bij twijfel over misbruik altijd een nieuwe code aan!

Let er op dat uw telefoonsysteem niet doorgeschakeld staat met o.a. *21 !

Deze dienstverlening van de KPN kan de doormelding

van uw systeem naar een alarmcentrale beïnvloeden.

KPN kan deze dienstverlening ook voor u blokkeren.

Bel voor niet spoedeisende zaken zoveel mogelijk buiten de drukke uren naar de alarmcentrale.

Het is druk tussen 07.30 - 9.30 uur en 16.00 - 21.30 uur.



Meldprocedures Alarmcentrale

Overvalalarm bedrijven

- De politie wordt gebeld.

particulieren

- De sleutelhouder wordt gebeld

N.B. Om tevens de politie te waarschuwen heeft u goedkeuring nodig van de plaatselijke politie. Het aanvraag formulier sturen wij op uw verzoek toe.

Brand

- **1e** de sleutelhouder wordt gebeld.
 - **2e** b.g.g. of in overleg met de sleutelhouder wordt de brandweer gebeld.
- algemeen* Als uw alarmsysteem staat uitgeschakeld wordt eerst naar het pand gebeld.

Inbraak/sabotage/alarm

- **1e** de sleutelhouder wordt gebeld.
 - **2e** in overleg met de sleutelhouder wordt aansluitend de politie gebeld.
- sub 1) Als een gebruiker bij het betreden van uw (bedrijfs)pand alarm veroorzaakt en het alarmsysteem binnen 60 seconden weer uitschakelt en herstelt, onderneemt de centralist geen actie.
- sub 2) Als de door u opgegeven sleutelhouders niet bereikbaar zijn mag Trigion AlarmServiceCentrale BV de melding niet aan de politie doorgeven mits er een nadrukkelijk vermoeden bestaat dat er daadwerkelijk wordt ingebroken.

Uitval 230 V netspanning

alleen bij langdurig stroomstoring wordt de sleutelhouder gebeld.

24- uurs melding

uw alarmsysteem test bij een standaard aansluiting éénmaal per 24 uur de telefoonverbinding met Trigion AlarmServiceCentrale BV. Als deze test uitblijft, stellen wij u hierover conform het opdrachtformulier van uw installatiebedrijf in kennis. Zonder specifieke opgave wordt de sleutelhouder de eerstvolgende dag na 09.00 uur in kennis gesteld of wordt er naar het pand gebeld.

Accuspanning te laag

uw alarmsysteem heeft een noodstroomvoorziening en blijft dus functioneren wanneer de netspanning uitvalt. De alarmcentrale ontvangt echter wel een melding als de accu aan vervanging toe is. Wij stellen u hierover in kennis.

Technische melding

deze meldingen worden volgens het door u opgegeven protocol verwerkt.

Sociaal alarm

deze meldingen worden volgens het door u opgegeven protocol verwerkt.

Bewaakte

in/en uitschakeltijden

bij gebruik van deze optionele dienst krijgt Trigion AlarmServiceCentrale BV bij overschrijding van de door u vastgestelde tijden een melding. De sleutelhouder wordt dan direct in kennis gesteld. Een ruime marge bij het instellen van deze tijden voorkomt onnodige meldingen en dus het nodeloos inschakelen van uw sleutelhouders. Wijzigingen van uw vastgestelde tijden kunnen dagelijks telefonisch worden doorgegeven. U dient zich met uw persoonlijke verificatiecode te melden. Permanente mutaties of wijzigingen, welke niet gelden voor de dag van melding van de wijziging, dienen schriftelijk gemeld te worden.

Uw Meldkamer:

Trigion AlarmServiceCentrale BV
Postbus 144
3100 AC Schiedam
Tel. 088-298 15 00

Mail: klantenservice@trigion.nl

Uw Installateur:

Trigion Brand- en Beveiligingstechniek BV
Geysendorfferweg 5
3088 GJ Rotterdam
Tel.: 0900-20 50 555

Mail.: ServiceWest@trigion.nl

