



UW VEILIGHEID IS ONZE PRIORITEIT

U heeft de veiligheid van uw bedrijf en/of woning bij ons ondergebracht, van harte welkom. Wij zijn Alarm Meldnet, een onafhankelijke particuliere alarmcentrale gevestigd in Roermond. Onze focus ligt uitsluitend op meldkamerdiensten waardoor wij u de kwaliteit, klantvriendelijkheid en professionaliteit kunnen bieden die u als klant verdient. Wij zijn gecertificeerd door het KIWA NCP en toegelaten door het ministerie van Justitie onder nummer PAC 133. Onze goed opgeleide en klantvriendelijke centralisten waken dag en nacht over personen en eigendommen en zullen bij elke melding adequaat en doeltreffend te werk gaan.

24 UUR PER DAG, 7 DAGEN PER WEEK BEREIKBAAR

Telefoonnummer: 0475 39 39 39 • E-mail: info@alarmmeldnet.nl

Om loze alarmen te voorkomen én om te voorkomen dat een bewakingsdienst en/of hulpdienst onnodig wordt aangestuurd, is het belangrijk dat er uiterst zorgvuldig met uw alarmsysteem wordt omgegaan. Op de achterzijde van deze instructiekaart vindt u een korte gebruikershandleiding met belangrijke informatie over een aantal procedures. Wij adviseren u, en alle gebruikers van uw alarmsysteem, om deze handleiding aandachtig door te lezen.

ALARMPROCEDURES

Op onze website (www.alarmmeldnet.nl/alarmprocedures) kunt u uitgebreide informatie vinden over onze standaard alarmprocedures. Per (alarm)melding staan de (bel)acties beschreven die u van ons kunt en mag verwachten wanneer bij uw bedrijf en/of woning het alarm afgaat. U bent echter altijd vrij om afwijkende procedures met ons af te spreken. Wilt u bijvoorbeeld in geval van een (bepaald) technisch alarm een e-mail ontvangen in plaats van een telefoontje? Of wilt u dat we bepaalde meldingen alleen tussen bepaalde tijdstippen uitbellen? Laat het ons weten middels een e-mail (onder vermelding van uw code/wachtwoord) of middels het mededelingsformulier op onze website.

INSTRUCTIEKAART

Alarm Meldnet Alarmcentrale

LEGITIMATIE

Bij ieder contact met onze meldkamer, zowel telefonisch als schriftelijk, dient u zich te legitimeren met uw persoonlijke code of uw persoonlijk wachtwoord.

Met uw code/wachtwoord kunt u alarmmeldingen afmelden en wijzigingen doorgeven. Zonder een juiste code/wachtwoord kunnen wij u niet verder helpen. Wij moeten uw identiteit verifiëren alvorens wij een alarmmelding kunnen afmelden of gegevens kunnen wijzigen. Het gaat immers om uw veiligheid en de veiligheid van uw bedrijf en/of woning.

WIJ VERZOEKEN U VRIENDELIJK OM ONS TE BELLEN WANNEER U:

- een loos alarm hebt veroorzaakt;
- ter plaatse bent geweest na een (alarm)melding;
- een stroomgroep waarop het alarmsysteem is gekoppeld wilt uitschakelen;
- de internetverbinding waarop het alarmsysteem is gekoppeld wilt uitschakelen;
- het alarmsysteem wilt testen en/of instructies wilt geven aan gebruikers van het systeem;
- de bewaakte in- en/of uitschakeltijden tijdelijk wilt wijzigen;
- de batterij(en) van één of meerdere componenten van het alarmsysteem wilt vervangen.

WIJ HEBBEN EEN SCHRIFTELIJKE BEVESTIGING NODIG VAN U WANNEER U:

- de sleutelhouders of de samenstelling ervan wilt wijzigen;
- uw persoonlijke code/wachtwoord wilt wijzigen;
- uw adres en/of factuurgegevens wilt wijzigen;
- de standaard alarmprocedures wilt wijzigen;
- de bewaakte in- en/of uitschakeltijden permanent wilt wijzigen.

Deze wijzigingen kunt u zowel via mail als via de formulieren op onze website aan ons kenbaar maken.

U DIENT MINIMAAL DRIE SLEUTELHOUDERS OP TE GEVEN DIE BESCHIKKEN OVER:

- een sleutel van het beveiligde risicoadres;
- een code/wachtwoord voor de meldkamer;
- een code en/of druppel om het alarmsysteem te bedienen.

Daarnaast is het voor hulpdiensten (politie, brandweer e.d.) van belang dat een sleutelhouder binnen 15 min. aanwezig kan zijn op het beveiligd risicoadres.

BELPROCEDURE

Als bij een alarmmelding het risicoadres niet bereikbaar is, wordt een sleutelhouder gebeld om ter plaatse te gaan. Bij geen gehoor van de eerste sleutelhouder, wordt de tweede sleutelhouder gebeld en zo verder. Wij doen in totaal vier belpogingen om een sleutelhouder te bereiken. Indien wij geen sleutelhouder hebben bereikt wordt u schriftelijk in kennis gesteld van de opgetreden situatie.

Als de sleutelhouders niet bereikbaar zijn, mogen wij de melding niet aan de politie doorgeven tenzij er een nadrukkelijk vermoeden bestaat dat er daadwerkelijk wordt ingebroken. Houdt u er alstublieft rekening mee dat bij onbereikbaarheid van de sleutelhouders de politie kan besluiten om niet ter plaatse te gaan. Het is voor hen immers van belang dat er ook een sleutelhouder ter plaatse komt om toegang te verlenen.

Nadat een sleutelhouder ter plaatse is geweest, verwachten wij een terugkoppeling over de status van de melding.

VERIFICATIE

Wij zijn verplicht om alarmmeldingen te verifiëren alvorens wij deze mogen doorgeven aan hulpdiensten. Verificatie is mogelijk middels:

- menselijke waarneming;
- beeldoverdracht (camera's);
- inluisteren;
- meerdere zones in alarm.

TIPS EN ADVIEZEN

- Uw code/wachtwoord geeft u het recht wijzigingen aan te brengen in de procedures. Houd daarom uw code/wachtwoord geheim en geef deze nooit aan onbevoegden.
- Stel ons z.s.m. in kennis als u het vermoeden hebt dat iemand uw code/wachtwoord in zijn/haar bezit heeft. Wij passen dan direct uw code/wachtwoord aan.
- Geef alstublieft een vervangende sleutelhouder op als u of een sleutelhouder op vakantie gaat.
- Meldt het ons z.s.m. als een personeelslid met een eigen code/wachtwoord uit dienst treedt en/of als een persoon niet meer als sleutelhouder fungeert voor uw bedrijf/woning. Wij verwijderen dan direct deze persoon uit het systeem.
- Bel alstublieft voor niet spoedeisende zaken zo veel mogelijk buiten de drukke uren van de meldkamer. Het is druk tussen 07:30 uur en 09:30 uur en tussen 16:00 uur en 21:30 uur.

INSTRUCTIEKAART

Alarm Meldnet Alarmcentrale