

EuroPAC Alarmcentrale

Wij heten u als nieuwe klant van harte welkom bij EuroPAC Alarmcentrale. In deze verkorte gebruikershandleiding staan een aantal procedures. Wij verzoeken u deze gebruikershandleiding te bewaren zodat u alle relevante informatie bij de hand heeft. Wanneer er meerdere contactpersonen of sleutelhouders zijn voor uw alarmsysteem, verzoeken wij u vriendelijk hen ook een exemplaar te overhandigen. Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze gebruikershandleiding, neem dan contact op met de centralisten van de alarmcentrale onder nummer **0412 – 654 000**.

Persoonlijke code of persoonlijk wachtwoord:

Bij een telefonisch of schriftelijk contact met EuroPAC Alarmcentrale dient u zich altijd met het aansluitnummer, uw persoonlijke code of uw persoonlijk wachtwoord aan te melden. Deze code of wachtwoord is persoonlijk en kunt u tijdens de installatie van uw inbraaksignaleringsstelsysteem doorgeven aan uw installateur, die het stelsysteem bij u komt installeren. Deze code of wachtwoord geeft u het recht om een alarm af te melden en eventuele wijzigingen door te voeren. Zonder deze code of wachtwoord, kan de centralist u niet verder helpen. Wijzig bij verlies, diefstal of mogelijk misbruik direct uw persoonlijke code of persoonlijk wachtwoord om misbruik ervan te voorkomen. Het is in uw veiligheidsbelang. Een persoonlijke code of persoonlijk wachtwoord of een combinatie ervan mag maximaal 8 cijfers of 8 letters bevatten. Ook is het niet toegestaan om spaties te gebruiken.
Voorbeeld: {1234Euro / Euro1234}.

Procedure om de alarmcentrale te bellen:

- Bel EuroPAC Alarmcentrale op telefoonnummer: 0412 654000
- Meldt u met uw naam, uw aansluitnummer en uw persoonlijke code of uw persoonlijk wachtwoord
- De centralist zal hierop uw gegevens controleren
- Na controle door de centralist, kunt u uw informatie doorgeven of opvragen.

Zaken waarvoor u de alarmcentrale in kennis moet stellen:

- 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 persoonlijk wachtwoord wenst te wijzigen
- Indien de adresgegevens of de beveiligingssituatie is gewijzigd

Wij verzoeken u voorgaande wijzigingen ten alle tijden schriftelijk (per mail, fax of brief) aan onze centralisten te melden omdat deze wijzigingen van belang zijn op uw beveiligingssituatie.

Vriendelijk verzoek om de alarmcentrale te bellen, indien:

- U het beveiligingssysteem gaat testen of bij het geven van instructie aan nieuwe gebruiker(s)
- Indien u de stroom uit gaat schakelen (dit geeft namelijk direct alarm)
- Als u de met u afgesproken vaste blok- of spertijden (in- en uitschakeltijden) tijdelijk gewijzigd dienen te worden en/of aangepast moeten worden.

Sleutelhouders / waarschuwadressen

Het is van belang dat u ons tenminste 2 maar bij voorkeur 3 namen van personen opgeeft (wettelijk verplicht zijn er 2), die:

- Beschikken over een sleutel van het beveiligde pand
- Beschikken over een persoonlijke code of een persoonlijk wachtwoord en een code voor het uitzetten van het alarmsysteem
- Binnen een korte tijd (15 minuten) na een ontvangen melding, ter plaatse kunnen zijn bij het beveiligde pand.

Indien aan deze voorwaarden wordt voldaan, kunnen deze mensen als uw sleutelhouder of waarschuwadres worden opgenomen in het alarmverwerkingssysteem van de alarmcentrale.

Wanneer wij een inbraakmelding ontvangen, **bellen wij** eerst naar het beveiligde pand waar de melding vandaan komt. Indien wij daar geen gehoor krijgen, zal de lijst met sleutelhouders of waarschuwadressen worden gebeld. Als we bij de eerste sleutelhouder geen gehoor krijgen, bellen onze centralisten naar de 2e enzovoort. Zij blijven bellen tot zij u of één van uw

sleutelhouders aan de lijn krijgen. Krijgen wij niemand aan de lijn dan kunnen en mogen wij verder geen actie ondernemen. Vandaar dat wij u aanbevelen meerdere sleutelhouders of waarschuwadressen op te geven en ons te informeren bij gelijktijdige afwezigheid van u en uw sleutelhouders of waarschuwadressen. Wij verwachten van de sleutelhouder of waarschuwadres dat hij of zij naar het beveiligde pand gaat om een controle uit te voeren en het alarm uit te zetten. Op zijn of haar verzoek zullen wij ingeval van een daadwerkelijke inbraak de plaatselijke politie in kennis stellen. De sleutelhouder dient er vervolgens zorg voor te dragen dat de politie de toegang krijgt tot het beveiligde pand. Let u er wel op dat uw sleutelhouder zich bij de alarmcentrale moet melden met een persoonlijke code of persoonlijk wachtwoord om misbruik te voorkomen.

Wij bevelen u aan de sleutelhouders en waarschuwadressen een andere persoonlijke code of een ander persoonlijk wachtwoord te laten gebruiken om te voorkomen dat bij een wijziging iedereen voorzien moet worden van een nieuwe persoonlijke code of een nieuw persoonlijk wachtwoord.

Uit veiligheidsoverwegingen voor u en uw eigen 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. Hierdoor lopen u en uw sleutelhouders geen onnodig gevaar op en kunt u ongestoord de nachtrust voortzetten als een alarm 's nachts afgaat. EuroPAC Alarmcentrale kan voor u bemiddelen in de juiste alarmopvolgers binnen Nederland.

Uitschakeling onder bedreiging / Paniek

Bij een uitschakeling onder bedreiging (indien van toepassing) drukt u de daarvoor beschikbare cijferreeks (code) op het alarm(code)bedieningsdeel in. Onze centralisten ontvangen dan een uitschakeling onder bedreiging en bellen dan niet naar het risicoadres maar met de sleutelhouders.

Bij paniekmeldingen (via systeem of afstandbediening en indien van toepassing) zal eerst het risicoadres worden gebeld, gevolgd door de sleutelhouders.

Politie

Op basis van een melding van uw alarmsysteem is het wettelijk niet toegestaan dat onze centralisten direct de politie bellen. Het huidige beleid van de politie is erop gericht om het aantalodeloze alarmmeldingen terug te dringen en daarom wordt de politie alleen maar gebeld als er sprake is van een geverifieerde melding. Deze verificatie omvat:

- Indien er sprake is van verificatie door videobeelden of audio
- Indien er sprake is van meerdere alarmen in dezelfde of opvolgende ruimten
- Indien u, de sleutelhouder of waarschuwpersoon andere personen in uw beveiligde pand signaleert.

In deze gevallen zal de centralist direct de politie in kennis stellen. Voor (wettelijke) overvalalarmen geldt dat deze worden doorgegeven aan de politie indien daarvoor door de politie toestemming is verleend. In gevallen die geen toestemming hebben, zullen de alarmen als alarm met verzoek tot assistentie worden doorgegeven aan de politie.

Brandweer

Centralisten mogen de brandweer slechts in kennis stellen als zij alarmen ontvangen van een goedgekeurd brandalarmsysteem. Indien er een brandalarm via een rookmelder wordt doorgegeven aan de alarmcentrale, zal de centralist het risicoadres of sleutelhouders in kennis stellen. De brandweer zal niet direct aangestuurd worden.

Uitblijven testmelding / stroomuitval

Indien de centralisten deze meldingen ontvangen van particuliere aansluitingen worden deze meldingen slechts doorgegeven in de uren tussen 08.00 uur en 23.00 uur. Bij bedrijven, instellingen en winkels worden deze meldingen direct doorgegeven. Eerst zal het risicoadres gebeld worden en bij geen gehoor zullen de sleutelhouders gebeld worden.

Mochten er naar aanleiding van deze verkorte handleiding nog vragen zijn, dan kunt u gedurende 24 uur per dag, gedurende 7 dagen per week telefonisch in contact treden met de alarmcentrale via telefoonnummer: 0412 – 654 000.

Schriftelijke wijzigingen of aanpassingen kunnen slechts in behandeling worden genomen als het formulier is voorzien van uw naam en uw persoonlijke code of uw persoonlijk wachtwoord. U kunt wijzigingen aan EuroPAC Alarmcentrale sturen per post, per fax of per mail.

EuroPAC Alarmcentrale

Batavenweg 2

5349 BB OSS

T. 0412 654 000

F. 0412 638217

info@europac.nl *(bij voorkeur gebruiken)*

www.europac.nl

Uw beveiligingsinstallateur: