



SecuritasHome

ALARMBEWAKINGS- DIENSTEN VANOP AFSTAND

SecuritasHome.be



INHOUD

Securitas, uw vertrouwenspartner	3
Activatie en aanmeldingsplicht van uw alarmsysteem	4
Aangifte bewakingscamera's	5
Diensten inbegrepen in uw contract	8
Types alarmmeldingen	9
Valse alarmen	11
Aantal alarmbehandelingen, inbegrepen in uw contract	12
Procedures en acties	13
Overzichtstabel van de alarmopvolgacties	14
Contactpersonen	16
Identificatie	17
De installatie testen	18
Wijzigingen van uw klantgegevens	19
Gaat u verhuizen?	20
Wie contacteren bij Securitas?	21
FAQ	22

SECURITAS, UW VERTROUWENS- PARTNER

Welkom bij SecuritasHome

U kunt nu op het grootste beveiligingsbedrijf van België een beroep doen voor de bewaking van uw alarmsysteem op afstand. Dankzij de uiterst efficiënte alarmcentrale en het uitgebreide netwerk van mobiele patrouilles garandeert SecuritasHome u een onberispelijke expertise, geavanceerde technologie, onmiddellijke respons en medewerkers die in staat zijn u snel en veilig te helpen, 24 uur per dag, 7 dagen per week.



ACTIVATIE EN AANMELDINGSPLICHT VAN UW ALARMSYSTEEM

Registratie van uw alarmsysteem

De wetgeving vereist dat alle alarmsystemen worden geregistreerd bij een centraal contactpunt van de politie.

Als klant van SecuritasHome hoeft u zich daar geen zorgen over te maken. Onze alarmcentrale registreert uw alarmsysteem automatisch bij de politie.

Activering van uw alarmsysteem

SecuritasHome activeert ook de opvolging van uw alarm. Zodra de installatie voltooid is, vraagt de installateur u om een instructiefiche in te vullen waarop u de contactgegevens vermeldt van de personen, naar keuze, die in geval van een alarm moeten worden gecontacteerd. Uw installateur zal dan uw ingevulde formulier doorsturen naar SecuritasHome, die de opvolging van uw alarmen zal activeren.

Een testperiode van 14 dagen

Gedurende 14 dagen na de activering van uw alarmsysteem kunt u zich vertrouwd maken met uw alarmsysteem en onze diensten. Zo voorkomen we onnodige interventies voor valse alarmen. Die worden in het begin soms veroorzaakt door verkeerde handelingen van de gebruiker.

In deze periode zal de alarmcentrale, in geval van alarm, alleen u of de door u aangewezen personen contacteren; niet de politie of de brandweer.

AANGIFTE BEWAKINGSCAMERA'S

Wie?

De particulier die een camera plaatst of laat plaatsen om de ingang van zijn/haar huis of de tuin rond zijn/haar huis te bewaken.

Uitzondering: camera's die de binnenkant van het huis bewaken, voor persoonlijke en huiselijke doeleinden, hoeven niet te worden aangegeven.

Wanneer?

Vóór de inwerkingstelling van uw bewakingscamera's. Indien u uw bewakingscamera's in het verleden reeds had aangegeven via het elektronisch loket van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer, dan moet u uw aangifte opnieuw doen.

Opgelet: Jaarlijks te actualiseren en te valideren.

Hoe?

Elektronisch via www.aangiftecamera.be:

- Met uw e-ID of itsme;
 - Met een burgertoken;
 - Met een unieke veiligheidscode via een mobiele app.
-



REGISTER VAN BEELDVERWERKINGS- ACTIVITEITEN

Hoe?

- Geschreven vorm (elektronisch of handgeschreven)
- Zie invulfiche
- Deze informatie moet steeds up to date zijn.



Pictogram

Aluminiumplaat van minstens 1,5 mm dikte of geplastificeerde sticker aan de ingang van uw eigendom van minstens 0,15 x 0,10 m

Vermelding:

- "Camerabewaking – Wet van 21 maart 2007";
- Naam van de verwerkingsverantwoordelijke, adres en e-mail en/of telefoonnummer.

Extra informatie

Meer weten over bewakingscamera's of hulp nodig bij uw aangifte?

Algemene Directie Veiligheid en Preventie (www.besafe.be):

- 02 557 33 24
- vps@ibz.fgov.be

Camerahelpdesk:

- 02 739 42 80 (ma tot vrij tussen 09u00 en 17u00)
- helpdeskcamera@eranova.fgov.be

INVULFICHE

Contactgegevens verwerkingsverantwoordelijke

Naam/Namen:

Adres:

Tel / GSM:

E- mail:

Datum van vandaag:.....

Datum van installatie camera:

Functionele beschrijving van de beeldverwerkingsactiviteiten

Wettelijke basis: De wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's

Doeleinden: Beveiliging van een privéwoning

Plaats van camera('s) (bv. voorgevel rechts):.....

Zones die gefilmd worden:

Worden beelden in real time bekeken? Ja - dat is mogelijk

Indien ja, hoe? Via smartphone of website app bij live afspelen. Automatische opname bij bewegingsdetectie en alarm.

Categorieën gefilmde personen: Bewoners Bezoekers Andere:.....

Categorieën ontvangers : De geregistreerde persoon zelf Meldkamer Securitas
 Handhavingdiensten (bv. politie) Andere:

Doorgifte aan derde land/internationale organisatie

Geen doorgifte

Indien wel doorgifte:

→ Op basis van een adequaatheidsbesluit (art.45 AVG)

→ Op basis van passende waarborgen (art46 AVG)

→ Op basis van een afwijking voor specifieke situaties (art 49.1 AVG)

→ Andere:.....

Bewaartermijn beelden (max. 1 maand): 30 dagen (opgelet: in te stellen)

Beveiligingsmaatregelen Toegang tot applicatie is beveiligd via login en paswoord

Hoe wordt toegang door niet- gemachtigde personen verhinderd? Welke maatregelen zijn er genomen voor mededeling van gegevens aan derden?) Beelden worden bewaard in beveiligde cloudomgeving. Meldkamer of derde personen hebben geen toegang tot beelden.

DIENSTEN INBEGREPEN IN UW CONTRACT



24/7 meldkamer van Securitas Alert Services

Alarmopvolging is van cruciaal belang. U bent 24/7 aangesloten op de Securitas Alert Services meldkamer waar onze operatoren zijn opgeleid om de juiste actie te ondernemen.



Interventie door Securitas

Onze bewakingsagenten zijn getraind om elke situatie goed in te schatten en correct te handelen op het terrein. Dankzij onze uitgebreide mobiele basis (de grootste in België), kunnen we snel reageren op elk incident.



Technische helpdesk

Heb je een vraag over een bepaalde configuratie of is er een technisch probleem dat je niet meteen zelf kan oplossen? Onze technische helpdesk staat klaar om je hierbij te helpen

Belangrijk

Om uw alarmen met de grootste efficiëntie te kunnen behandelen, is het cruciaal dat u de informatie op de instructiefiche ten allen tijde up-to-date houdt. Verwittig Securitas bij elke wijziging via e-mail naar control.room@securitas.be.

TYPES ALARMMELDINGEN

SECURITY ALARMMELDINGEN

Hold-up of Paniek

Door het indrukken van een vaste of draagbare knop bij een bedreiging wordt een alarm veroorzaakt.

Indringing

Een detectiesysteem registreert een onrechtmatige toegang en uw alarmsysteem stuurt een melding naar de alarmcentrale. De operator zal eerst verifiëren of het om een reële alarmsituatie gaat, bvb. bij ontvangst van een alarm van meerdere detectiepunten, of door de aanwezigheid van een verdacht persoon op de camerabeelden. Daarna start hij met het opbellen van de contactpersonen op de lijst.

Sabotage

Deze alarmmelding wordt veroorzaakt door bijvoorbeeld een storing in de bekabeling van de installatie, het aanraken van een detector of het openen van de alarmcentrale.

SAFETY ALARMMELDINGEN

Brand

Een alarm veroorzaakt door een handmatige of automatische brandmelding (bijvoorbeeld door een rookdetector of hitemelder).

Medisch

Door het indrukken van een paniekknop of een specifieke code wordt een alarmmelding doorgestuurd.

TECHNISCHE ALARMMELDINGEN

Batterijspanning te laag

De werking van de alarminstallatie komt in gevaar omdat de batterij niet voldoende stroom geeft. Het systeem stuurt een signaal naar de alarmcentrale en deze zal u per sms op de hoogte brengen.

Stroomuitval

Het systeem detecteert een voedingspanningsuitval en stuurt een signaal naar de alarmcentrale. De alarmcentrale zal na 30 minuten actie ondernemen indien de stroompanne niet hersteld werd. In geval van een algemene stroomonderbreking in hetzelfde geografische gebied of een herstelsignaal behoudt de alarmcentrale zich het recht voor om geen actie te ondernemen.

Negatieve lijntest

Op voorgeprogrammeerde tijdstippen stuurt uw alarmcentrale een testsignaal door naar ons. Een negatieve lijntest geeft aan dat wij de testmelding niet ontvangen hebben. De alarmcentrale zal u, met in acht name van een redelijke wachttijd, contacteren via SMS. Als zich herhaaldelijke negatieve lijntesten voordoen, zonder reactie, zullen wij dit type alarm na 3 opeenvolgende negatieve lijntesten niet meer behandelen. Zodra de lijntest opnieuw verschijnt, wordt deze opnieuw bewaakt.

VALSE ALARMEN

Sommige alarmmeldingen blijken achteraf onnodig omdat de gebruiker een bedieningsfout heeft gemaakt of omdat er een technische storing was.

Als u merkt dat het alarm afgaat en u weet dat het om een loos alarm gaat, kunt u het best de alarmcentrale hier onmiddellijk van op de hoogte brengen op **02 752 37 00**. 24 uur per dag – 7 dagen per week.

Op deze manier voorkomt u dat onze operator de contactpersonen of de politie of de brandweer onnodig waarschuwt.

De alarmcentrale heeft het recht haar diensten tijdelijk op te schorten indien het aantal nodeloze alarmmeldingen daar aanleiding toe geeft. Als dit het geval is, zullen wij u hierover zowel telefonisch als schriftelijk op de hoogte brengen. Bij opschorting zal de alarmcentrale de dienstverlening pas hervatten indien u kunt aantonen dat nodeloze alarmmeldingen voorkomen zullen worden.

ONBEPERKT AANTAL OPERATORACTIES EN INTERVENTIES INBEGREPEN

Om je optimale gebruiksvoorwaarden te garanderen, is het onbeperkt aanbod aan operatoracties en interventies uitsluitend voorbehouden voor normaal gebruik. Dit normale gebruik laat toe om ten volle van onze dienstverlening gebruik te kunnen maken. Slechts in geval van fraude, herhaaldelijk verkeerd gebruik van het systeem of gebruik dat niet overeenstemt met wat we mogen verwachten van een SecuritasHome klant (bijvoorbeeld het verkeerd doorgeven van instructies of het niet respectvol omgaan met personeel van Securitas) zal dit niet kunnen worden gerespecteerd.

Voorbeelden van abnormaal gebruik staan bescheven in uw SecuritasHome contract.

In al deze gevallen behoudt Securitas Alert Services NV zich het recht voor om de dienstverlening te beperken of op te schorten of om je overeenkomst eenzijdig op te zeggen.

PROCEDURES EN ACTIES

De acties die de alarmcentrale zal ondernemen in geval van alarm moeten altijd in overeenstemming zijn met de wettelijke regelingen en voorschriften. Securitas Alert Services behoudt zich het recht voor om de acties te wijzigen indien de regelgeving zou wijzigen. Wij aanvaarden enkel afwijkingen op de onderstaande acties indien ze in overeenstemming zijn met de wetgeving.



OVERZICHTSTABEL VAN DE ALARMOPVOLGACTIES

De operatoren van de Securitas meldkamer behandelen de binnenkomende alarmen prioritair: eerst worden de security alarmen behandeld, dan de safety alarmen en nadien de technische alarmen.

PRIORITEIT 1: SECURITY ALARMEN

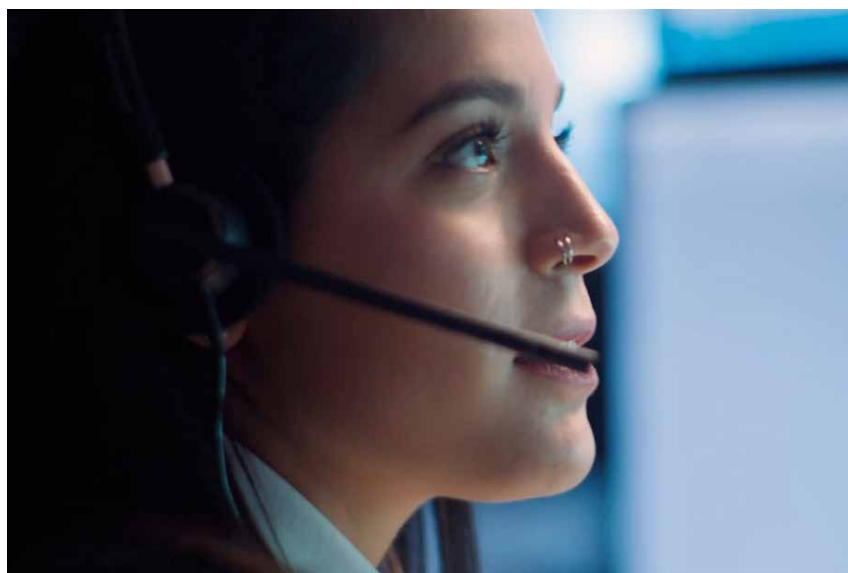
Security	
Inbraak	1. De alarmcentrale contacteert u ter plaatse op de vaste telefoonlijn of indien er geen vaste lijn is, de eerste contactpersoon op de lijst.
Sabotage	2. Krijgt de operator geen antwoord en geen bevestiging van vals alarm, dan contacteert hij de volgende contactpersonen. 3. Na overleg met u of uw contactpersoon, kan Securitas de hulp van de politie invoeren ¹ .
Overval of paniek	1. De alarmcentrale contacteert u ter plaatse op de vaste telefoonlijn of indien er geen vaste lijn is, de eerste contactpersoon op de lijst. 2. Krijgt de operator geen antwoord en geen bevestiging van vals alarm, dan contacteert hij de politie ¹ .

PRIORITEIT 2: SAFETY ALARMEN

Safety	
Brand	1. De alarmcentrale contacteert u ter plaatse op de vaste telefoonlijn of indien er geen vaste lijn is, de eerste contactpersoon op de lijst.
Medisch	2. Krijgt de operator geen antwoord en geen bevestiging van vals alarm, dan contacteert hij de volgende contactpersoon. 3. Na overleg met u of uw contactpersoon of bij geen antwoord, contacteert hij brandweer of medische dienst ¹ .

PRIORITEIT 3: TECHNISCHE ALARMEN

Technische alarmen	
Batterij-spanning	1. U ontvangt een sms-bericht met een melding van dit probleem
Negatieve lijntest	
Stroomuitval	<ol style="list-style-type: none">1. De alarmcentrale contacteert u ter plaatse op de vaste telefoonlijn of indien er geen vaste lijn is, de eerste contactpersoon op de lijst.2. Krijgt de operator geen antwoord en geen bevestiging van vals alarm, dan contacteert hij de volgende contactpersonen.



¹ Enkel in geval van een geveerd alarm (bv.: 2 verschillende detectoren sturen 1 zelfde alarm door).

CONTACTPERSONEN

In geval van alarmmeldingen zal de alarmcentrale zo snel mogelijk uw bellijst contacteren die op uw instructiefiche vermeld staat. Deze fiche hebt u samen met uw installateur ingevuld tijdens de installatie van uw alarmsysteem en werd doorgegeven aan Securitas.

Wij adviseren u om dit op uw instructie fiche te vermelden:

- 3 contactpersonen, voor particulieren

BELANGRIJK:

Het is belangrijk om de correcte en up-to-date gegevens van de contactpersonen te vermelden op de instructie fiche:

- Naam en voornaam
- GSM-nummer
- Identificatiecode

Wijzigingen dienen zo snel mogelijk doorgegeven te worden via control.room@securitas.be.

Uw contactpersonen moeten:

- in staat zijn om zich indien nodig snel naar het adres van het risico te begeven,
 - de sleutels van het beveiligde gebouw hebben,
 - en de toegangscode kennen om het alarmsysteem te kunnen uitschakelen.
-

IDENTIFICATIEKAART EN IDENTIFICATIECODE

Zodra uw installateur in het bezit is van uw ondertekend SecuritasHome contract met uw ingevulde instructiefiche, stuurt hij dit op naar Securitas. Een paar dagen later, stuurt Securitas u een identificatiekaart met uw naam en uw persoonlijke identificatiecode. U en uw contactpersonen ontvangen elk een 6-cijferige identificatiecode, een strikt persoonlijke en unieke code, gegenereerd door Securitas. Uw identificatiecode verschijnt op uw identificatiekaart en de specifieke code van elk van uw contactpersonen op de kaart van elk van deze personen.

Wanneer uw identificatiekaart-of code gebruiken?

De identificatie wordt gebruikt bij elk contact met de alarmcentrale van Securitas. Bij ieder contact met de Securitas-alarmcentrale dient u uw naam aan de operator mee te delen. Als SecuritasHome klant, kan u zich zowel identificeren met de identificatiekaart, als met de code die u ingevuld hebt op de instructiefiche.

Als de naam die u doorgeeft aan de Securitas-operator niet op uw identificatiefiche staat en/of als uw identificatiecode ontbreekt of verkeerd is, zal onze operator geen gevolg geven aan de oproep en zal hij zijn instructies strikt verder volgen. Als het om een technisch alarm (zoals batterijspanning, stroomuitval enz.) gaat, dient u zich niet te identificeren.



DE INSTALLATIE TESTEN

Indien er werken plaatsvinden in uw woning die invloed kunnen hebben op de werking van de installatie of u wilt de installatie testen, dient u absoluut volgende procedure te volgen:

1. De alarmcentrale telefonisch te verzoeken om uw installatie 'in test' te plaatsen door te bellen naar **02 752 37 00**. Zolang uw installatie 'in test' staat, reageert de alarmcentrale **niet** op alarmen. De alarmcentrale zal telefonisch geen aanvragen aanvaarden die meer dan 24u duren. Wenst u uw systeem langer in test te plaatsen, dan moet u een aanvraag doen via mail naar control.room@securitas.be.
2. **De alarmcentrale van Securitas opnieuw contacteren van zodra de werken beëindigd zijn, om de testperiode te beëindigen en het alarm weer te activeren.**



WIJZIGINGEN VAN UW KLANTGEGEVENS

Indien u wijzigingen wilt doorvoeren in:

- uw klantgegevens
- de procedures en/of gegevens voor het behandelen van alarmen, tijdelijk of permanent
- de lijst van uw contactpersonen
- de details van uw contract

Elke wijzigingen dient doorgegeven te worden via:
control.room@securitas.be

BELANGRIJK: De wijziging and juistheid van deze gegevens zijn uw verantwoordelijkheid.



GAAT U VERHUIZEN?

Indien u verhuist, hebt u verschillende opties:

-
- 1. U neemt uw installatie mee naar uw nieuwe woning:**
Hiervoor dient u uw uw installatie 'in test' te plaatsen tijdens de verhuizing en de herinstallatie op uw nieuw adres. Om de nodige wijzigingen in uw contract te kunnen doorvoeren kunt u ons verwittigen via control.room@securitas.be.

 - 2. U neemt een nieuwe installatie in uw nieuwe woning:**
Breng het sales team op de hoogte om uw opties verder te bekijken. U kan uw aanvraag richten aan sales@securitashome.be. Opgelet: indien u de minimum- termijn van uw contract nog niet bereikt heeft, zal u het openstaande bedrag moeten betalen.

 - 3. U laat uw alarmsysteem op uw oude adres:**
In dit geval zijn er 2 opties. De eerste optie is dat u uw contract stopzet. U kan dan contact opnemen met control.room@securitas.be. Opgelet: indien u de minimum- termijn van uw contract nog niet bereikt heeft, zal u het openstaande bedrag moeten betalen. De tweede optie is dat u uw systeem overlaat aan de nieuwe eigenaar. Securitas helpt u dan graag met het overdragen van het contract. U kan uw aanvraag richten aan sales@securitashome.be
-

WIE CONTACTEREN BIJ SECURITAS?

In geval van nood

IN GEVAL VAN NOOD: 02 752 37 00

(bewaar dit nummer in uw GSM)

- Als een alarm wordt geactiveerd
- Als u zich onzeker voelt
- 24 uur per dag – 7 dagen per week

Voor uw administratieve vragen

Voor uw administratieve vragen, vragen over facturering en betalingen:

Bel **02 263 24 00**

of mail naar services.center@securitas.be.

Elke werkdag van 8.00 tot 16.30 uur.

Hebt u een technische vraag?

Activering van alarmsystemen, testsystemen in testfase, aanpassingen van procedures, veranderingen van contactpersonen, tijdelijke storingen, klachten, werking van uw alarmsysteem, problemen, ...

Stuur een e-mail naar control.room@securitas.be.

Hebt u vragen over onze producten?

Wilt u uw systeem uitbreiden of hebt u vragen over onze producten? Bent u uw gebruikershandleiding kwijt? Gaat u verhuizen?

Bel **02 263 24 79**

of mail naar sales@securitas.be.

Elke werkdag van 8.30 uur tot 17.00 uur.

FAQ

Hoe de app van SecuritasHome installeren?

U kan de app van SecuritasHome (Securitas Connect) installeren op uw smartphone via de App Store of via Google Play.

Kan het systeem gesaboteerd worden?

Het systeem is uitgevoerd met 'Crash and Smash Protection'. Dat wil zeggen dat het systeem direct alarm slaat wanneer iemand de componenten probeert uit te zetten of te verwijderen van de gemonteerde plekken. Dit is uiteraard ook zichtbaar bij de alarmcentrale.

Hoe kan ik de batterijen van een component vervangen?

U dient allereerst uw alarmsysteem in test te zetten. Hiervoor dient U te bellen naar de Securitas Helpdesk via 02 263 23 06 (ma-vrij 06u-20u). De Securitas medewerker zal uw alarmsysteem in test plaatsen en u verder helpen.

Wat moet ik doen als ik een component wil toevoegen aan mijn alarm?

SecuritasHome is een evolutief systeem en er zullen de komende jaren nog toepassingen bijkomen. Neem een kijkje op webshop.securitas.be voor extra componenten.

Andere vragen?

Neem een kijkje op www.securitashome.be/nl/faq

Protecting your World, starts at Home

De dienst monitoring wordt uitgevoerd door Securitas Alert Services NV, met maatschappelijke zetel te 1120 Brussel, Sint-Lendriksborre 3, met KBO nummer 0461.363.870, vergund als bewakingsonderneming (nr. 16.1068.01) en erkend als beveiligingsonderneming (nr. 20.0958.69). Securitas Alert Services NV maakt deel uit van de Securitas Group.

Securitas NV - www.securitas.be
Sint-Lendriksborre 3 - 1120 Brussel

