

WERKWIJZE VAN ONZE MELDKAMER.

De Alarmcentrale staat 24 uur op 24 ter beschikking van de abonnees.

Elk alarm wordt doorgeseind naar de computer in de Alarmcentrale.

Onze operators van dienst zullen nauwgezet de voorgeschreven acties nemen die overeengekomen werden met de abonnee, in overeenstemming met de huidige wettelijke regels.

Hierna volgen enkele tips voor een vlot gebruik van deze dienstverlening.

WIJZIGEN VAN INSTRUCTIES

Dringende wijzigingen kunnen steeds telefonisch gebeuren mits opgeven van het juiste identificatienummer en paswoord. Het is echter aangewezen, om fouten te vermijden, dit steeds schriftelijk te doen en ons de informatie per fax, e-mail of post te bezorgen.

Berichten naar volgend fax nummer worden 24u/24 door onze operatoren ontvangen:

02 646 28 13

Berichten naar volgend e-mail adres worden 24u/24 door onze operatoren ontvangen:

smccentral@smc-net.be

Administratieve zaken en klachten worden het best verzonden naar:

info@smc-net.be

GEHEIM PASWOORD

Telkens men telefoneert met de Alarmcentrale zal onze operator vragen naar het geheime paswoord. Zonder geldig paswoord mag hij geen informatie verschaffen noch rekening houden met instructies die hem telefonisch worden medegedeeld.

Indien het vermelde paswoord fout is, worden de voorgeschreven acties verder afgewerkt.

Onze operators hebben als opdracht nooit te laten merken dat een paswoord verkeerd is!

IDENTIFICATIE VAN HET ALARMSYSTEEM

Onze operators kunnen de gegevens van de aansluiting terugvinden op basis van het referentienummer (system ID).

Het is zeer belangrijk om dit nummer te kunnen vermelden bij elk contact met de Alarmcentrale.

Het referentienummer (system ID) staat vermeld in alle briefwisseling.

CODE KAARTEN

De in de instructies vermelde personen krijgen een codekaartje waarop bovenvermelde gegevens weergegeven zijn.

GEMACHTIGDE PERSONEN

Deze beschikken over een paswoord waardoor ze gemachtigd zijn om instructies te wijzigen of alarmen te herroepen.

OP TE ROEPEN PERSONEN

Deze worden opgebeld in geval van alarm te beginnen met de eerst vermelde persoon op de lijst. Na contact met een persoon in het bezit van een juiste code worden geen andere contactpersonen meer opgeroepen.

In geval van alarm zullen de contactpersonen opgebeld worden in de opgegeven volgorde. Onze operatoren laten de telefoon minstens 1 minuut bellen vooraleer de volgende persoon op de lijst op te roepen.

OPROEP VAN POLITIEDIENSTEN

Volgens het Koninklijk besluit van 25 april 2007 tot vaststelling van de voorwaarden voor installatie, onderhoud en gebruik van alarmsystemen en beheer van alarm-centrales, kan men aan de politie een interventie vragen enkel indien vaststaat dat het om een echte inbraak of poging tot indringing gaat.

De autoriteiten zullen een vergoeding vragen voor elke nodeloze verplaatsing van de politie. Deze kosten zijn steeds ten laste van de gebruiker.

Bij oproep van de politie moeten wij de identiteit vermelden van de contactpersoon die opgeroepen werd, en het tijdstip waarop wij menen dat hij zal ter plaatse zijn. Zonder contactpersoon die ter plaatse komt mag de politie niet opgeroepen worden.

In geval van een persoonsalarm mag de politie wel onmiddellijk gewaarschuwd worden, in afwachting van een beslissing van de minister van Binnenlandse Zaken over de verificatiemethodes die zullen moeten toegepast worden. (Te verwachten begin 2010).

ZELF VEROOORZAAKTE ALARMEN

In geval van zelf veroorzaakt alarm is het aangewezen om de Alarmcentrale onmiddellijk te verwittigen, door een gemachtigde persoon, op het volgende telefoonnummer:

02 646 08 42

In het belang van de geloofwaardigheid van het systeem moet nodeloos alarm absoluut vermeden worden.

OPROEPNUMMERS VAN DE MELDKAMER

Bij oproep naar een vaste telefoon zal het identificatie nummer (caller ID) dat op het display getoond wordt ons algemeen nummer zijn: **02 646 08 42**. Bij oproepen naar mobiele toestellen zal het identificatienummer dat verschijnt **0477 77 43 37 of 0478 45 59 79** zijn. **Deze laatste nummers kunnen niet terug-gebeld** worden, maar het is aangewezen om ze in de GSM op te slaan zodat men weet dat men gebeld wordt door de alarmcentrale.

TESTEN VAN HET ALARMSYSTEEM

Wij raden aan om het systeem regelmatig op zijn goede werking te controleren en, in ieder geval, na elke technische interventie op het alarmsysteem of aan uw telefooninstallatie.

Alvorens te testen moet de Alarmcentrale verwittigd worden door een gemachtigd persoon.

Na het beëindigen van de testen moet men de Alarmcentrale opnieuw opbellen om het resultaat op te vragen en om te melden dat het systeem opnieuw in dienst gaat.

Teneinde de Alarmcentrale niet onnodig te belasten verzoeken wij u om geen testen uit te voeren tijdens de piekuren (op werkdagen van 07u00 tot 09u30, van 12u00 tot 14u00 en van 16u30 tot 19u30).

CONTROLE VAN DE TELEFOONLIJN

De installateur kan een tijdstip programmeren waarop het alarmmeldtoestel een controlesignaal stuurt naar de Alarmcentrale, bijvoorbeeld om de 24 uur. Indien dit signaal niet tijdig ontvangen werd zal een