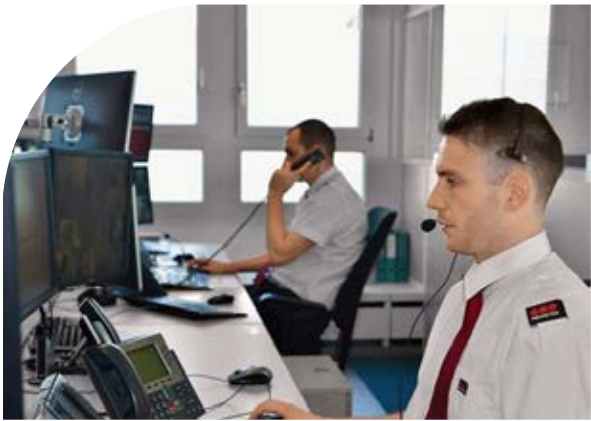


A company of



PROCÉDURES DE SÉCURITÉ

MONITORING & SECURITY SERVICES 24/7



SAFEHOME

QUI CONTACTER EN CAS DE QUESTIONS OU PROBLÈMES ?

QUI CONTACTER EN CAS DE :	SAFE HOME	PROTECTAS
Questions administratives	✓	
Questions sur la facturation / comptabilité	✓	
Questions / problèmes techniques	✓	
Annonce de travaux pouvant déclencher des alarmes <i>Par e-mail au moins 1 jour ouvrable avant</i>	✓	✓
Coupures électriques <i>Par e-mail au moins 1 jour ouvrable avant</i>	✓	✓
Annonce d'absence <i>Par e-mail au moins 1 jour ouvrable avant</i>	✓	✓
Mauvaise manipulation		✓
Modification des personnes de contact et mot de passe <i>Par e-mail au moins 1 jour ouvrable avant</i>	✓	✓

SAFE HOME SA
0848 848 555

PROTECTAS SA
058 123 02 00

ACTIVATION AUPRÈS DE PROTECTAS

FORMULAIRE DE DONNÉES CLIENTS

Transmission des coordonnées et mots de passe des personnes de contact. Sans ce document, Protectas ne pourra pas traiter les alarmes.

- Numéro(s) de contre-appel en cas d'alarme : veuillez indiquer au moins 2 personnes.
- Personnes de contact en cas de problème : les personnes peuvent être identiques aux personnes figurant dans la liste des contre-appels. Toutefois, ces personnes doivent être en mesure de se déplacer vers le lieu sécurisé et prendre des décisions en cas de problèmes ou lors d'une effraction
- Mot de passe : un mot de passe général peut être indiqué (pt. 7), il sera identique pour toutes les personnes dans le formulaire lorsque Protectas procédera à l'identification. Si vous souhaitez attribuer un mot de passe différent pour une personne, merci de l'indiquer dans la case prévue à cet effet à côté de son nom

N.B. : Si lors du contre-appel la personne indique un nom ou un mot de passe erroné, la centrale ne tiendra pas compte des indications, appliquera les consignes et l'intervention d'un agent de sécurité sera engagée.

FORMULAIRE DE DÉPOSE DE CLÉ(S)

Transmission de clé(s) du lieu protégé à Protectas afin que l'agent intervenant puisse y avoir accès pour une vérification intérieure.

- Si vous ne souhaitez pas déposer vos clés, merci de l'indiquer par écrit sur le formulaire de données client

MODIFICATION DES COORDONNÉES DE CONTACT EN CAS D'ALARME ET/OU CHANGEMENT DES CLÉS D'ACCÈS

Le client doit impérativement informer les services concernés de toute modification dans les meilleurs délais afin de garantir le bon déroulement de toute intervention.

- Contacter Safe Home afin d'obtenir les formulaires nécessaires, ou via notre site web : www.safehome.ch/extranet
- En cas d'échange de clé(s), cocher la case "Merci de me retourner les anciennes" afin d'éviter des erreurs de gestion



SAFEHOME

DÉCLENCHEMENT ALARME

Mauvaise manipulation :

- Contacter et s'identifier auprès de Protectas afin d'éviter une intervention inutile
- Afin d'arrêter l'alarme, saisir le code correct

Problème technique :

- Contacter Safe Home afin de convenir d'un rendez-vous avec un technicien pour une vérification du système. N'attendez pas !

TRAVAUX / COUPURES D'ÉLECTRICITÉ

- Contacter Safe Home afin de les informer de la date et durée des travaux et vérifier si l'intervention d'un technicien est nécessaire
- Contacter Protectas afin de les informer de la date et durée des travaux et si des consignes particulières doivent être appliquées durant cette période
- Veillez à ce que la centrale reste toujours branchée à une prise

DÉMÉNAGEMENT

Merci de contacter Safe Home et de communiquer la date au moins un mois à l'avance.

- Une offre sera établie pour le démontage du système à l'ancienne adresse, le remontage, le paramétrage du système à la nouvelle adresse ainsi que la mise à jour du dossier
- Une fois l'offre retournée signée, le service technique vous contactera pour fixer le rendez-vous
- Safe Home vous fera parvenir les formulaires pour la mise à jour des données clients et le changement des clés afin de mettre à jour les dossiers auprès des services de raccordement et d'intervention Protectas

ABSENCES & CONSIGNES PROVISOIRES

Merci de contacter Protectas minimum 1 jour ouvrable avant le départ et de leur communiquer :

- Date et heure approximatives de départ, date et heure approximatives de retour
- Consignes particulières qui devraient s'appliquer durant cette période (par ex. personne de contact différente, intervention directe en cas d'alarme, etc.)



SAFEHOME

CONTRÔLE TECHNIQUE

Le service technique reçoit quotidiennement différentes informations : p.ex. défauts de piles basses, accumulateur faible, absence de transmission.

- Le responsable technique prendra contact avec vous afin de fixer un rendez-vous pour effectuer le remplacement des piles/accus ou vérifier les transmissions
- Dès l'apparition du défaut, les piles ont une durée de vie de maximum 7 jours
- Les accumulateurs ont une durée de vie de maximum 3 jours. Passé ce délai, le système s'éteint !
- Afin d'éviter des pannes lors de périodes d'absence du client, un contrôle technique avec un remplacement complet des piles et accumulateur est effectué tous les 1,5 à 3 ans selon l'utilisation du système

UTILISATION DU CLAVIER

Merci de vous référer au mode d'emploi reçu lors de l'installation pour toute modification, suppression ou adjonction d'un code/badge utilisateur. Si vous ne le retrouvez pas, Safe Home vous en renverra un.

Code sous contrainte

Il s'agit d'un code à utiliser dans le cas où vous seriez forcé à désarmer votre alarme sous la menace. Ce code s'obtient en additionnant 1 au dernier chiffre de votre code normal.

Par exemple :

Code 1324 = code sous contrainte : 1325

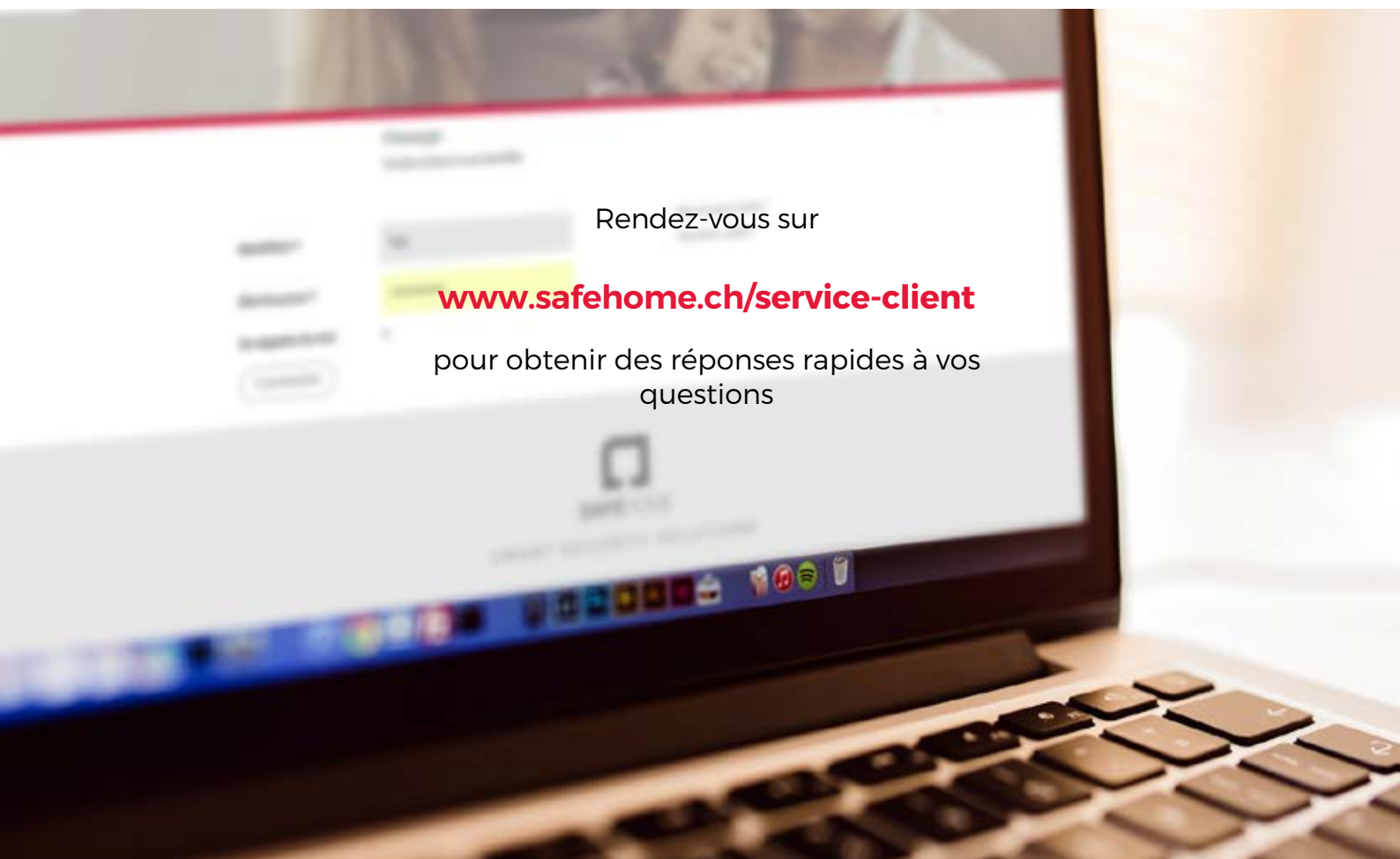
Code 6879 = code sous contrainte : 6870

- Raison pour laquelle il ne faut pas créer de codes utilisateur qui se suivent



SAFEHOME

SERVICE CLIENT



RECOMMANDEZ SAFE HOME ET
SOYEZ RÉCOMPENSÉ !

www.safehome.ch/recommandation





Une question ? Un problème ?
Contactez-nous !

INSTALLATEUR

Safe Home SA
Rue de Genève 70
1004 Lausanne

0848 848 555
info@safehome.ch

CENTRE DE TÉLÉSURVEILLANCE

Protectas SA

058 123 02 00

N'OUBLIEZ PAS, VOUS N'ÊTES PAS SEUL !



SAFEHOME