

## Menu Hulpcentrum

### FAQ

- Wees Veilig app (Risco)
- Verhuizen en vakanties
- Gegevens wijzigen
- Batterijen
- Alarmmeldingen
- Overige

### DOWNLOADS

### INSTRUCTIE VIDEO'S BATTERIJEN VERVANGEN

#### **WEES VEILIG APP (RISCO)**

##### **Ik heb een e-mail van Risco ontvangen. Is deze afkomstig van WeesVeilig?**

Als u een alarmsysteem van Risco Agilty heeft, kunt u ook e-mails van Risco ontvangen.

Zo kunt u op dit moment een e-mail van Risco ontvangen omtrent de gegevensverificatie voor de Cloud van uw alarmsysteem. Deze e-mail wordt verstuurd vanuit [irisco@riscocloud.nl](mailto:irisco@riscocloud.nl).

Als u ondersteuning wilt bij het verifiëren van uw gegevens of als u deze e-mail niet vertrouwt, kunt u contact met ons opnemen.

##### **Wat voor e-mails kan ik van WeesVeilig ontvangen?**

Op basis van de onderlinge afspraken die we met u gemaakt hebben, kunt u diverse e-mails van ons ontvangen.

Als u een alarmsysteem van Risco Agilty heeft, kunt u ook e-mails van Risco ontvangen.

We gaan vertrouwd met uw gegevens om. Daarom vragen we per e-mail nooit naar persoonlijke gegevens.

Heeft u een e-mail ontvangen die u niet vertrouwt?

Dan kunt u deze doorsturen naar [info@weesveilig.nl](mailto:info@weesveilig.nl) of telefonisch contact opnemen met ons.

##### **Wat moet ik doen als de app van mijn inbraaksysteem niet werkt?**

Door een software update of de aanschaf van een nieuwe smartphone kan het voorkomen dat u de app opnieuw moet downloaden en activeren. Op de pagina downloads staat hiervoor een stappenplan.

##### **Wat kan ik met de app in combinatie met een beveiligingssysteem?**

Zowel voor het inbraaksysteem als het camerasysteem hebben we een app. Met de app op uw smartphone of tablet kunt u het inbraaksysteem in- en uitschakelen en het logboek inzien. De opnamen van uw camerasysteem kunt u terugzien via de app en daarnaast kunt u live video streamen.

## VERHUIZEN EN VAKANTIES

### Ik ga verhuizen. Kan de nieuwe eigenaar van mijn woning het beveiligingssysteem overnemen?

Het beveiligingssysteem en het contract kunnen overgenomen worden door de nieuwe eigenaar. Voor meer informatie hierover kunt u het beste contact opnemen met onze klantenadministratie.

### Ik ga verhuizen. Kan ik mijn beveiligingssysteem mee laten verhuizen?

U kunt het beveiligingssysteem mee laten verhuizen naar uw nieuwe woning. We kunnen het systeem demonteren en weer opnieuw monteren. Voor meer informatie hierover kunt u het beste contact opnemen met onze klantenadministratie/planning.

### Ik ga op vakantie of ben een langere tijd weg van huis. Moet ik dit doorgeven aan de meldkamer?

Wanneer u op vakantie gaat of een langere tijd weg van huis bent, raden wij aan om dit door te geven aan de meldkamer. Bij de meldkamer kunt u ook een tijdelijke wijziging van de waarschuwingsadressen doorgeven.

## BATTERIJEN

### Kan ik lege batterijen zelf vervangen?

De batterijen van uw inbraaksysteem zijn gemakkelijk zelf te vervangen. Op de pagina videohulp vindt u video's waarin de monteur uitlegt hoe u de batterijen van de verschillende componenten vervangt.

### Hoe lang gaan de batterijen van mijn beveiligingssysteem mee?

Gemiddeld hebben de batterijen van de componenten een levensduur van 2 tot 3 jaar. Wanneer een component een lage accuspanning heeft zal het beveiligingssysteem dit aangeven. Als uw systeem is aangesloten op de meldkamer wordt u hier ook altijd over geïnformeerd door een centralist.

## GEGEVENS WIJZIGEN

### Kan ik de codes van het inbraaksysteem zelf wijzigen?

U kunt de codes zelf gemakkelijk wijzigen met behulp van de gebruikershandleiding. Deze heeft u tijdens de installatie ontvangen van de monteur. Op de pagina downloads vindt u de online versie van de gebruikershandleiding.

### Hoe kan ik het wachtwoord van het klantenportal wijzigen?

Als u bent ingelogd kunt u het wachtwoord in het het klantenportal wijzigen. Dat kan onder het item 'Beheer'. Bent u uw wachtwoord vergeten? Neem dan contact op met onze klantenadministratie. U ontvangt dan van ons een resetwachtwoord.

### Hoe kan ik de telefoonnummers wijzigen die gebeld worden bij een alarmmelding?

U kunt de waarschuwingsadressen of de volgorde ervan te allen tijde wijzigen bij de meldkamer.

## ALARMMELDINGEN

### Wordt de politie of brandweer direct ingeschakeld bij een alarmmelding?

Als het inbraaksysteem is aangesloten op de meldkamer wordt u direct gebeld bij een alarmmelding. Tijdens dit gesprek kan de centralist, indien nodig, direct een hulpdienst inschakelen.

### Heeft WeesVeilig een eigen meldkamer?

WeesVeilig werkt samen met een externe meldkamer. Dit is een moderne meldkamer die 24/7 bereikbaar is.

## OVERIGE

### Welke service kan ik van WeesVeilig verwachten bij een servicecontract?

Gedurende het contract komt onze monteur jaarlijks of om het jaar bij u langs voor het onderhoud. Daarnaast wordt u voor alle gewenste service voor uw beveiligingssysteem snel geholpen. Bijvoorbeeld voor lege batterijen die vervangen moeten worden of voor het wijzigen van codes / de deelschakeling. Kortom, met onze serviceverlening garanderen we de optimale werking van uw beveiligingssysteem.

### Kan ik een beveiligingssysteem aanschaffen zonder meldkameraansluiting en/of servicecontract?

Het is bij ons ook mogelijk om een beveiligingssysteem zonder contract aan te schaffen. We zijn van mening dat deze diensten enkel van toegevoegde waarde zijn als u hier ook echt gebruik van maakt. We bespreken de mogelijkheden hiervan graag met u.

### Ik wil zowel een inbraaksysteem als een camerasysteem. Zijn deze beveiligingssystemen te combineren?

Wij leveren IP camera's die gekoppeld worden aan het inbraaksysteem. Hiermee heeft u een inbraak- en camerasysteem in 1. Bij een alarmmelding maakt de camera automatisch een opname die via de app weergegeven wordt.

### Ik heb huisdieren. Gaat dat samen met een beveiligingssysteem?

Huisdieren zijn geen belemmering bij het gebruik van een beveiligingssysteem. Voor grotere huisdieren (bijvoorbeeld grote honden) hebben we speciale bewegingsmelders. Deze bewegingsmelders signaleren de dieren. Dat voorkomt valse alarmmeldingen. Ten opzichte van de normale bewegingsmelder betaalt u voor deze diervriendelijke bewegingsmelder geen meerprijs.

### Voldoet een beveiligingssysteem van WeesVeilig aan de eisen die mijn verzekering stelt?

Onze beveiligingssystemen worden deskundig geïnstalleerd volgens de Uneto en NCP richtlijnen. Ook kunnen we de nodige certificaten leveren die uw verzekering eist.

### Hoe lang geeft WeesVeilig garantie op een beveiligingssysteem?

Op alle componenten van onze beveiligingssystemen zit standaard 2 jaar garantie. Bij een servicecontract is de garantie 5 jaar.