

# Handleiding SmartHome systeem

December 2021



## Welkom bij Zo Veilig

Van harte gefeliciteerd met uw beveiligingspakket!

In dit document leggen wij uit wat u van uw klasse 2 beveiligingssysteem en de meldkamer kunt verwachten, hoe u het systeem in moet stellen. Daarnaast zoomen wij in op wat praktische gebruikerssituaties.

Belangrijke contactgegevens:



Xenonstraat 60  
1362 GG Almere  
088-122 11 11

**Administratieve vragen:**

Op werkdagen van 08:30-17:00  
klantenservice@zoveilig.nl

**Technische vragen:**

Op werkdagen van 08:30-17:00  
storingen@zoveilig.nl

**Planningsvragen:**

Op werkdagen van 08:30-17:00  
planning@zoveilig.nl



**Meldkamer van Securitas:**

040 289 41 41

U kunt 24/7 contact op met Securitas in geval van:

- Een (vals) alarm
- Tijdelijk in test zetten van uw systeem
- Pas/ Pincode wijzigen
- Werkzaamheden aan uw alarm

# Inhoud

<b>Meldkamer van Securitas</b>	<b>5</b>
Alarmmeldingen	5
Contactpersonen	5
Contactpersonen wijzigen	5
Ik ga op vakantie wat nu?	5
ID-code	5
Pincode	6
<b>Het beveiligingssysteem in- en uitschakelen</b>	<b>7</b>
Codebedienpaneel	7
App	7
Is de app verwijderd van uw mobiele telefoon?	7
Afstandsbediening (optioneel)	8
<b>Systeem status raadplegen</b>	<b>8</b>
Code bedienpaneel	8
Wat betekenen de lampjes op de centrale?	8
<b>Gebruikersbeheer</b>	<b>9</b>
Een code aanmaken	9
Op de website	9
Een dwangcode aanmaken in de app of op de website	11
Gebruikmaken van de app	12
<b>Notificaties aan/uitzetten</b>	<b>13</b>
In de app	13
Op de website	13
Voeg een ontvanger toe	14
<b>Stel een notificatie in voor een systeem gebeurtenis</b>	<b>15</b>
<b>Sensoren een naam geven</b>	<b>16</b>
Instellen	16
Op de website	16
Activiteit bewaken	17
In de app	17

<b>Geo service</b>	<b>19</b>
Instellen	19
Stel een Inschakelherinnering in op basis van de Geoservice	19
Gebiedsbegrenzing	21
Instellen	21
<b>Technische vragen en storingen</b>	<b>22</b>
Wat betekent de melding activated, closed, open, idle en malfunction bij mijn sensoroverzicht op de website Alarm.com?	22
Piept het systeem?	22
Ik heb een malfunction op mijn telefoon?	22
Batterijen leeg?	23
Onderhoudscontract	23
DUAL Path communication failure.	24
Foutmelding Geoservice.	24
Mijn stroom gaat er tijdelijk af, wat nu?	24
Ik heb een nieuwe router of internetprovider, wat nu?	24
Hoe zet ik mijn centrale op een ander netwerk?	24
Ik ben mijn wachtwoord kwijt om in te loggen, wat moet ik nu doen?	24
Verbouwen, schilderen of batterijen vervangen? Wat doe ik met mijn systeem?	24
<b>Rekeningnummer wijzigen</b>	<b>25</b>
<b>Tips en info</b>	<b>26</b>

## Uw wachtwoord:

## Meldkamer van Securitas

Met ons systeem kunt u een aansluiting maken op de meldkamer van Securitas. Hierbij wordt er na een inbraakmelding actie ondernomen door Securitas. Securitas is wereldwijd de grootste aanbieder van professionele beveiliging. Uiteraard is uw systeem bedoeld om inbraak te voorkomen, maar mocht er een alarmmelding zijn in de woning wat mag u dan van ons verwachten?

Uw systeem is 24 uur per dag, 7 dagen per week met ons platform verbonden. Daarnaast verstuurt uw systeem dagelijks een testmelding naar de meldkamer van Securitas. Op deze manier controleren we dat er contact is tussen uw systeem en de meldkamer. Mocht de testmelding van uw alarmsysteem uitblijven, is er stroomuitval, batterijstoring of een andere servicemelding? Dan zal u in deze gevallen een melding via de app of per sms ontvangen.

Indien u wenst hier gebruik van te maken, dan dient u het meldkamer abonnement af te nemen. Mocht u hier meer informatie over willen, dan kunt u onze klantenservice op werkdagen van 08:30 t/m 17:00 bereiken op telefoonnummer 088 122 1111.

### Alarmmeldingen

Calamiteiten zoals een inbraak-, koolmonoxide- of brandmelding worden direct doorgezet naar uw app en de meldkamer van Securitas. Hierdoor kan direct actie worden genomen op de melding. Blijft reactie uit van uw kant? Dan komt Securitas snel in actie en beoordelen ze op afstand de situatie door bijvoorbeeld het bekijken van de beelden van de (PIR)camera. De centralist belt met u en uw contactpersonen en indien nodig worden de hulpdiensten door de meldkamer naar uw woning gestuurd.

### Contactpersonen

U dient minstens 4 contactpersonen (naam en telefoonnummer) door te geven voor wanneer wij een melding van uw alarmadres krijgen. Deze personen worden, na uw eigen telefoonnummer, gebeld als er een alarm is. Zodra een contactpersoon gebeld wordt door de meldkamer, geeft de meldkamer de aard van het alarm door. Afhankelijk van de aard van het alarm kan de alarmcentrale de contactpersoon vragen naar het alarmadres te gaan. Dit kan noodzakelijk zijn om bijvoorbeeld te verifiëren of er hulpdiensten nodig zijn en of hulpdiensten toegang te verlenen tot het alarmadres.

### Contactpersonen wijzigen

Mocht u de contactpersonen willen wijzigen, stuur dan een e-mail naar [klantenservice@zoveilig.nl](mailto:klantenservice@zoveilig.nl)

### Ik ga op vakantie wat nu?

Wanneer u op vakantie gaat kunt u een tijdelijke wijziging aanbrengen in uw contactpersonen. U stuurt dan een e-mail naar [meldkamer@securitas.nl](mailto:meldkamer@securitas.nl) met uw contact gegevens en ID-codes.

### ID-code

Elke contactpersoon krijgt een ID-code, maar wanneer heeft u deze ID-code nodig?

Indien de meldkamer het alarmadres belt kan er gevraagd worden naar uw ID-code en uw persoonlijke pincode. Ook wanneer u contact opneemt met de meldkamer zult u zich op deze wijze moeten legitimeren.

### Pincode

Zodra uw systeem geïnstalleerd wordt en is aangesloten op de alarmcentrale, ontvangt u een e-mail met daarin uw contactpersonen en hun 6-cijferige ID-codes genoteerd. Daarnaast ontvangt u ook de bijbehorende pincodes. U dient deze standaard pincode te wijzigen naar een nieuwe pincode zodat niemand uit uw naam contact kan opnemen met Securitas. U kunt hiervoor Securitas bereiken via telefoonnummer: 040- 2894 14 1.

U komt in het voice respons menu terecht en hoort het volgende:

U bent verbonden met de meldkamer van Securitas:

- Toets uw code in en af met een #. (Hiermee wordt de ID-code in uw e-mail bedoeld)
- Toets uw pincode in en sluit af met een #. (Standaard wordt uw ID-code geleverd met pincode 0000)

Vervolgens komt u in een menu terecht waarbij u een keuze kunt maken uit de opties:

- Pincode
- In/uit status opvragen
- Doorverbinden met een centralist

## Het beveiligingssysteem in- en uitschakelen

U kunt het systeem op meerdere manieren in- en uitschakelen. Door middel van het codebedienpaneel, de app of de afstandsbediening.

### Codebedienpaneel



**Inschakelen:** Slotje dicht

**Let op!** De deuren en ramen dienen allemaal dicht te zijn voor volledige inschakeling

**Inschakelen thuis:** huisje

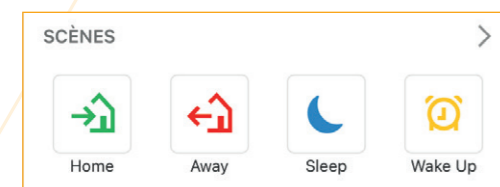
**Uitschakelen:** uw 4-cijferige code + slotje open

Heeft u een foutje gemaakt? Klik dan op de pijltjes die naar elkaar toe bewegen. Wacht tot de achtergrondverlichting is uitgegaan en toets dan pas opnieuw de code en het slotje open in.

Wilt u weten hoe u een extra code kunt aanmaken? Ga naar pagina 9.

Wilt u een paniekalarm aanmaken? Ga naar pagina 11.  
Dit kunt u alleen gebruiken als het alarmsysteem aanstaat.

### App



**Inschakelen:** Rode Huisje (Away) en klik op bevestigen

**Inschakelen Thuis:** Blauw en klik op bevestigen

**Uitschakelen:** Groene Huisje (Home) en klik op bevestigen

**Uitschakelen:** Gele wekkertje (Wake Up) en klik op bevestigen

### Is de app verwijderd van uw mobiele telefoon?

Ga naar de Apple appstore/ Google Play store en download de Securitas Connect app of klik op de 1 van de onderstaande links:

[Securitas Connect app – Apple](#)

[Securitas Connect app – Android](#)

### Afstandsbediening (optioneel)



**Inschakelen:** Klik op slotje dicht

**Inschakelen thuis:** Klik op het huisje

**Uitschakelen:** klik op het slotje open

**Paniekalarm:** 5 seconden de + knop ingedrukt houden

## Systeem status raadplegen

### Code bedienpaneel

Controleren of het systeem in- of uitgeschakeld staat?

Druk op de 'Refresh' (twee pijltjes naar elkaar toe) knop om te zien wat indicatie LED 2 aangeeft:

- Rood betekent volledig/ Away ingeschakeld.
- Rood knipperend betekent gedeeltelijke/Sleep inschakeling (thuisstand).
- Blauw betekent uitgeschakeld.
- Blauw knipperend en 4 piepjes betekent dat er een foutieve code is ingevoerd.
- Blauw knipperend en 3 piepjes betekent een inschakelfout, meestal door een niet gesloten raam of deur, waarbij dan ook indicatie LED 3 oranje op zal lichten.

### Wat betekenen de lampjes op de centrale?

- **Groen:** Alles werkt naar behoren
- **Oranje:** Storing
- **Rood:** Alarm is afgegaan

## Gebruikersbeheer

U kunt voor gebruik van het systeem iemand anders een code geven en/of eigen inlog gegevens gebruiken. Dit kunt u via de website of in de app instellen.

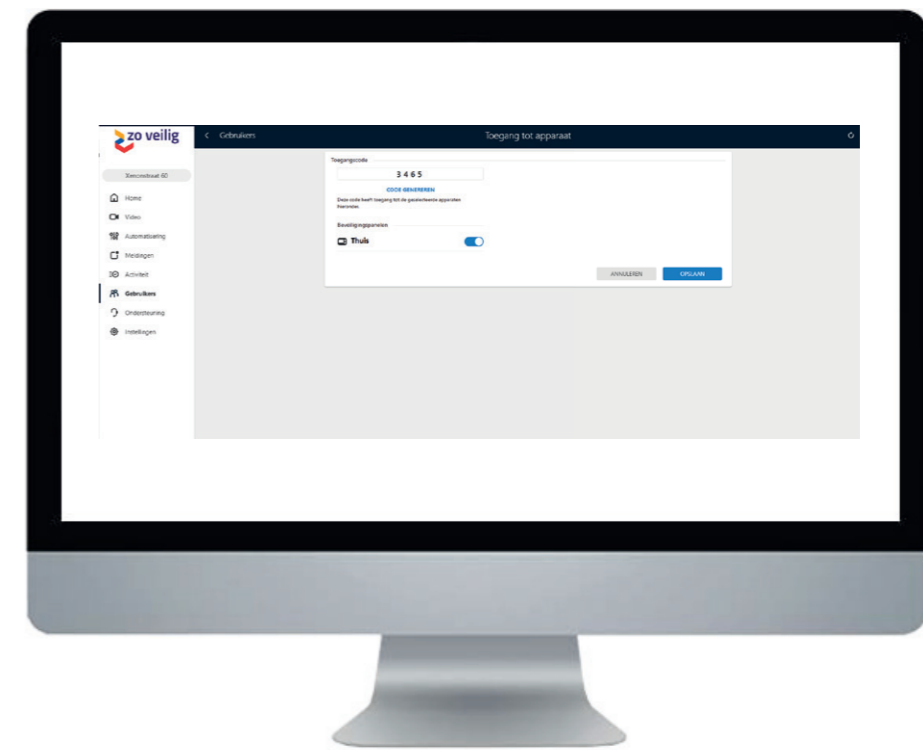
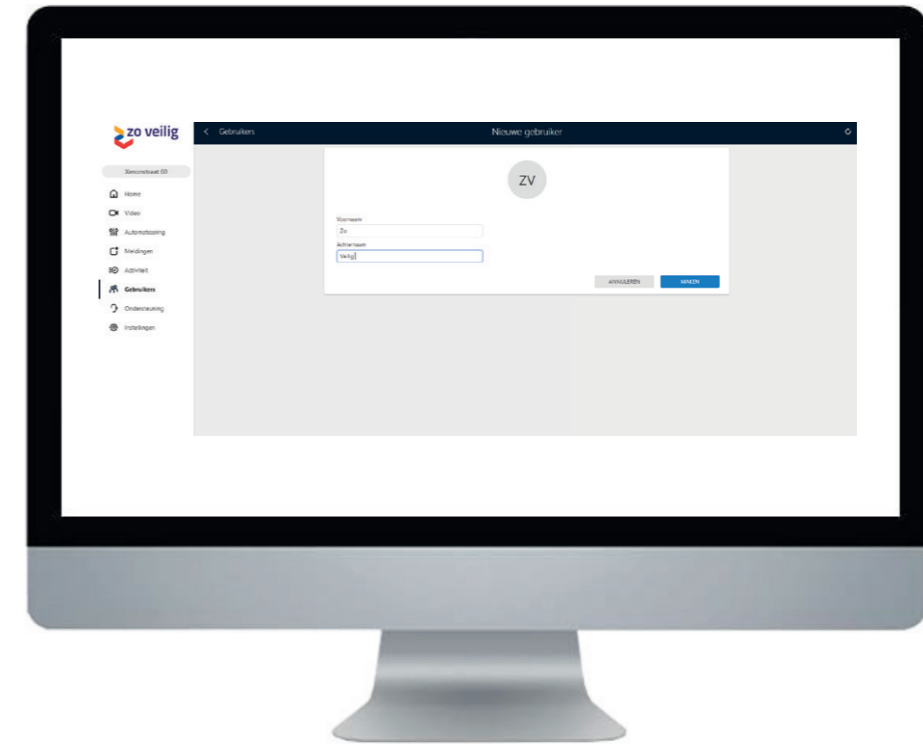
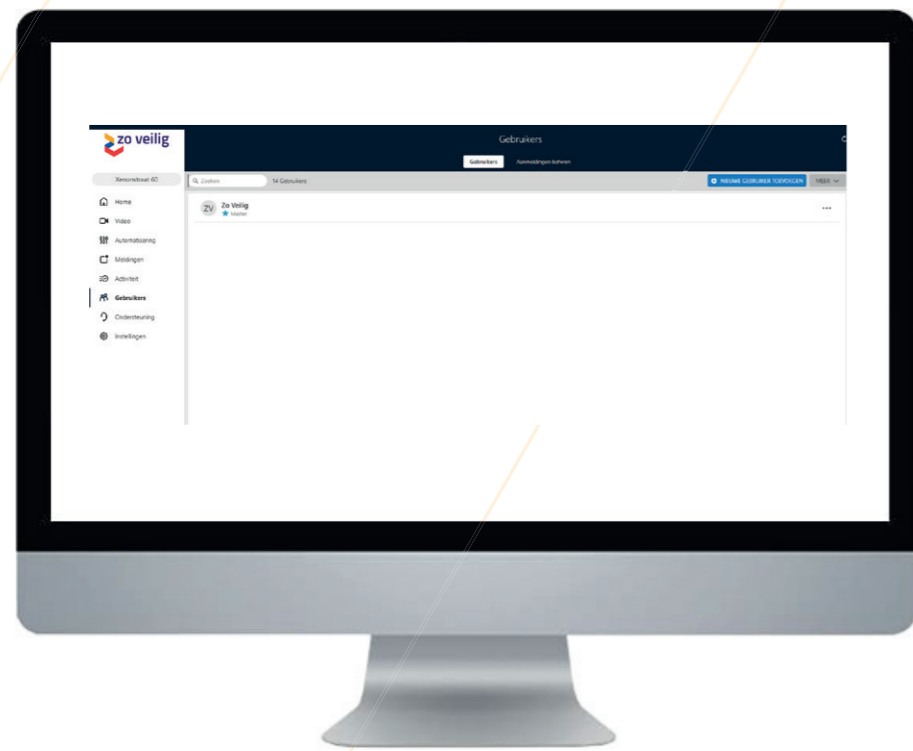
### Een code aanmaken

**Wilt u iemand een eigen toegangscode geven voor het codebedienpaneel?**

Met deze stappen kunt u (tijdelijk) iemand een code geven om uw systeem in- en uit te schakelen.

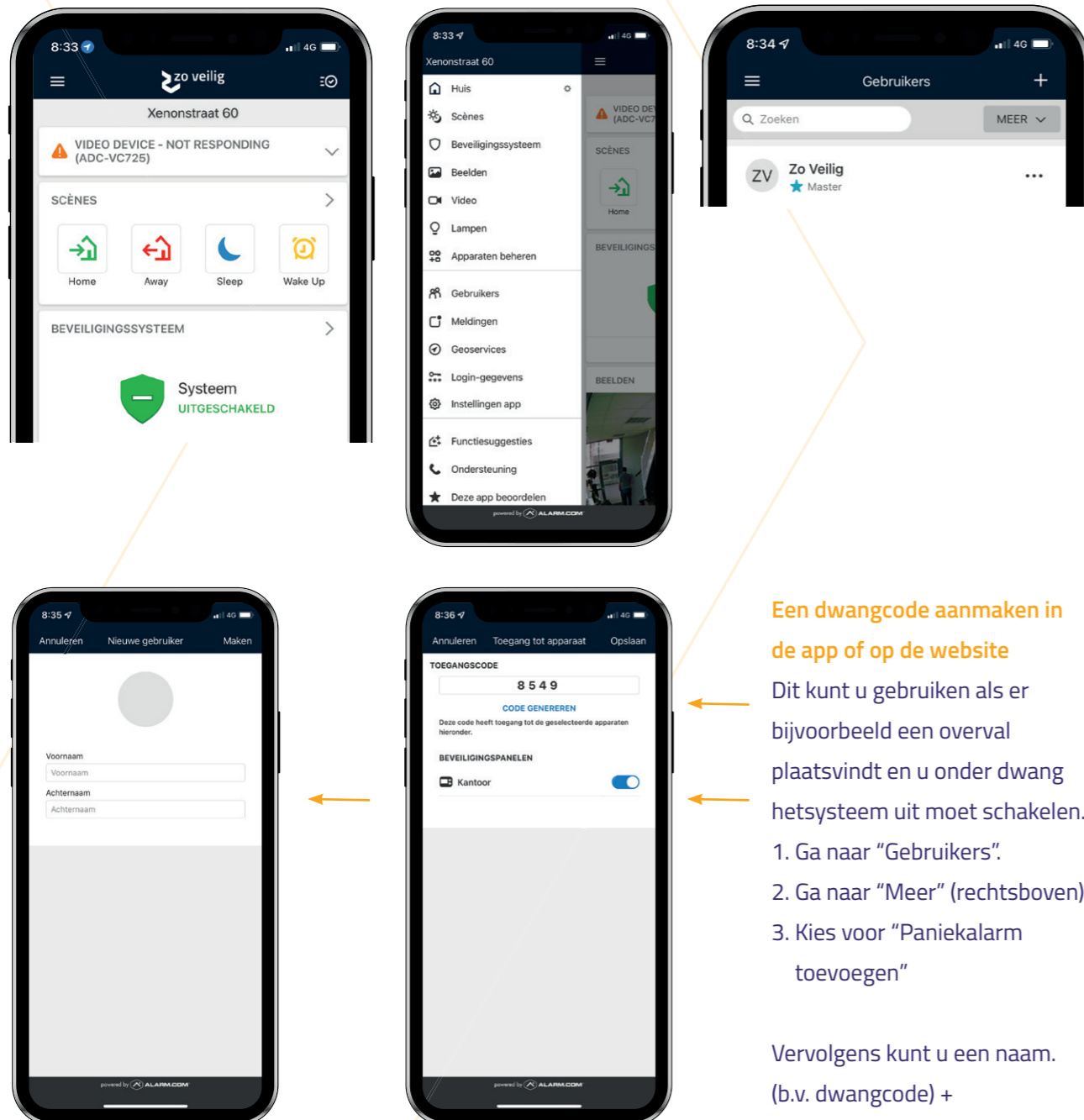
### Op de website

1. Ga naar de Alarm.com website en login.
2. Kies op het platform aan de linkerkant "Gebruikers".
3. Kies vervolgens "Gebruiker Toevoegen"
4. Vul voornaam en achternaam in.
5. Klik op het slotje en kies "Panel" (of indien zichtbaar, een andere beschikbare schakeloptie).
6. Het slotje is nu blauw en vul de gewenste 4-cijferige code in of kies voor genereer code.
7. Scroll naar beneden en kies "Opslaan".



### In de app

1. Ga naar de Securitas Connect app en login.
2. Kies in het menu voor "Gebruikers".
3. Klik op het plusje en vul de gegevens in en klik op maken.
4. Schuif het schuifje aan.
5. Kies zelf een code of klik op "Code genereren".
6. Klik op "Opslaan".



### Een dwangcode aanmaken in de app of op de website

- Dit kunt u gebruiken als er bijvoorbeeld een overval plaatsvindt en u onder dwang hetsysteem uit moet schakelen.
1. Ga naar "Gebruikers".
  2. Ga naar "Meer" (rechtsboven)
  3. Kies voor "Paniekalarm toevoegen"

Vervolgens kunt u een naam. (b.v. dwangcode) + schakelcodeinstellen.

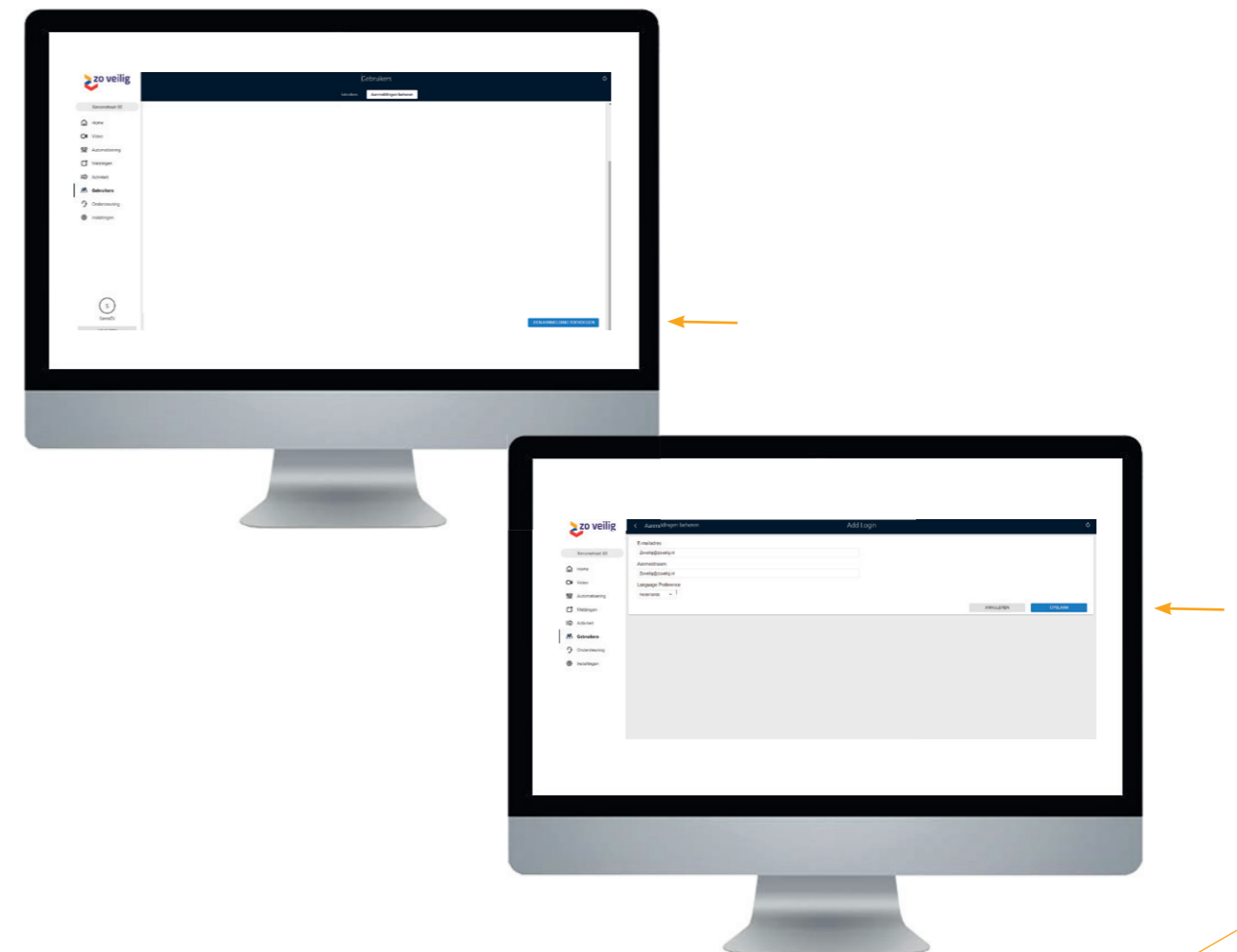
### Gebruikmaken van de app

#### Iemand een eigen Login geven voor de App/Platform?

Door iemand een eigen login te geven kan hij/zij met een e-mailadres en wachtwoord op uw systeem inloggen.

1. Ga naar de Alarm.com website en login.
2. Kies op het platform aan de linkerkant "Gebruikers".
3. Kies vervolgens bovenaan "Aanmeldingen beheren".
4. Klik op "Een aanmelding toevoegen".
5. Vul het emailadres van de nieuwe gebruiker in en klik op "Opslaan".
6. Kies nu de bevoegdheden. Lees deze aandachtig door!
7. Klik onderaan op "Opslaan".

Er wordt een welkomstmail gestuurd naar het opgegeven emailadres. Hierin wordt een tijdelijk wachtwoord gestuurd. Hiermee kan ingelogd worden waarna er in een aantal stappen de definitieve aanmelding volgt.



## Notificaties aan/uitzetten

### In de app

- Login op de Securitas Connect App.
- Klik in de linkerbovenhoek op de menu-knop.
- Kies in het menu voor "Meldingen" en zet de Push Notificaties aan.

De telefoon of tablet is vervolgens zichtbaar in het adresboek op de website (Ga naar "Meldingen" en dan naar "Gebruikers") als "Push Device" en vervolgens kunnen notificaties voor het toestel geconfigureerd worden.

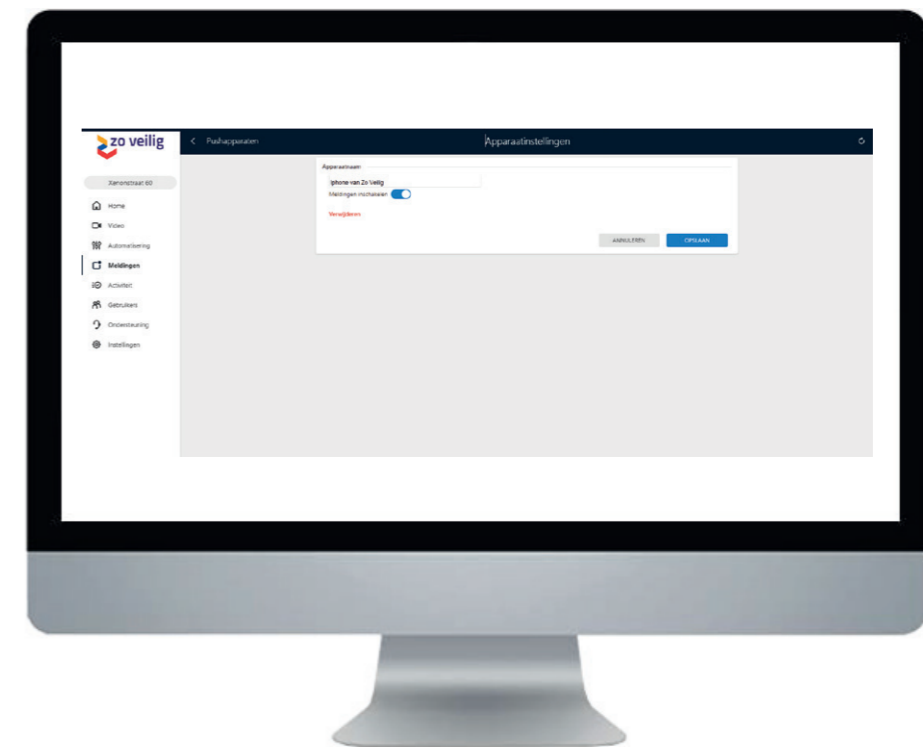
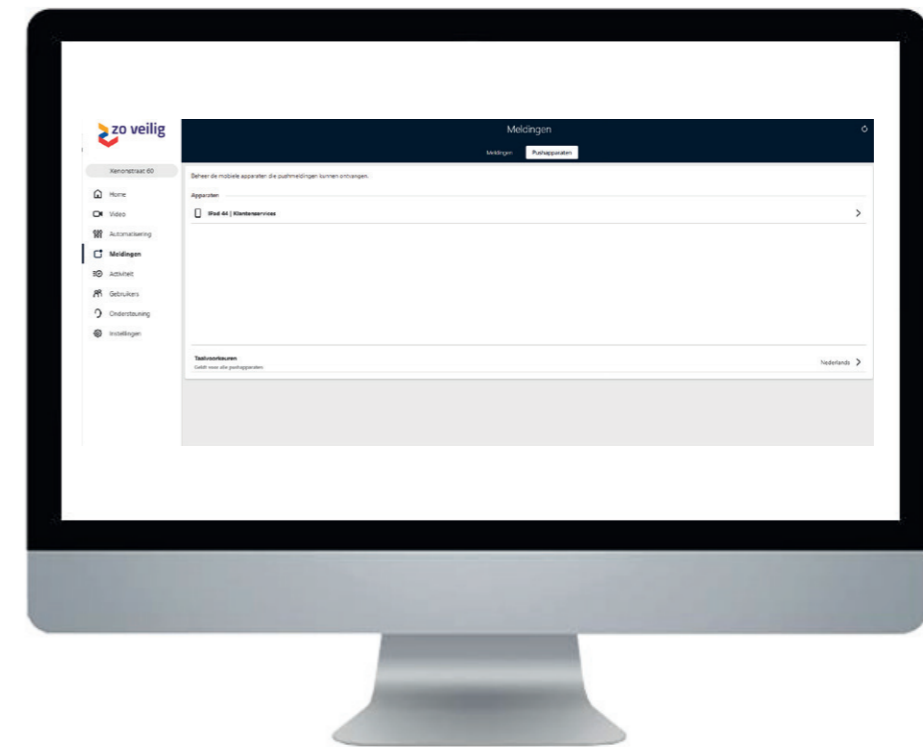
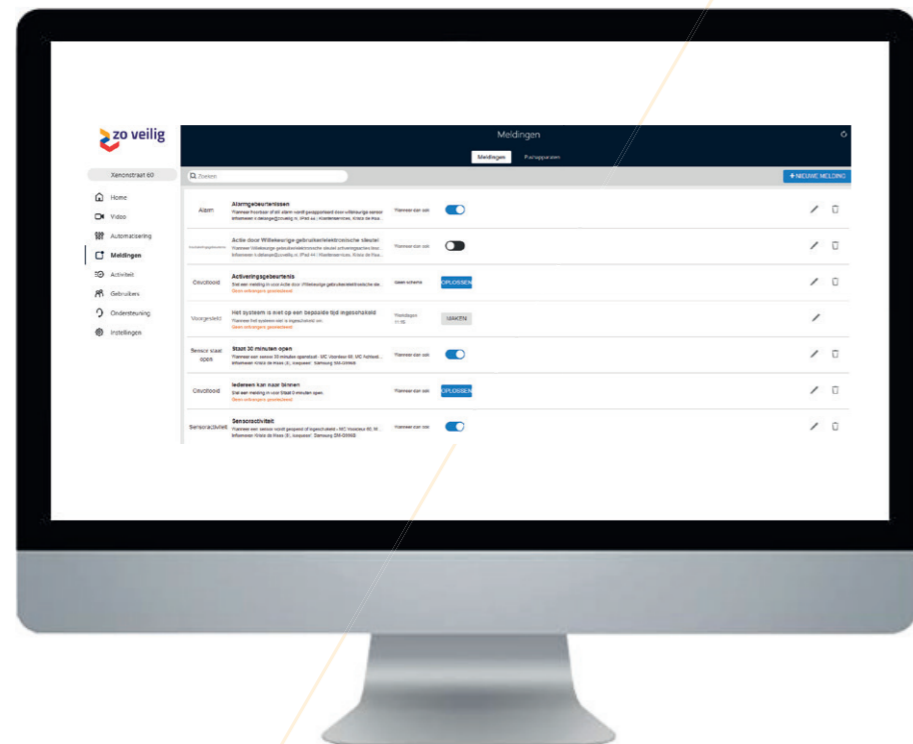
### Belangrijk!

Zorg ervoor dat Push Notificaties ook aan staan in de algemene instellingen van de telefoon en/of tablet.

### Op de website

Stel minimaal de volgende notificaties in, zodat u het systeem optimaal kunt gebruiken:

- Alarmgebeurtenissen
- Inschakelherinnering
- Systemegebeurtenis

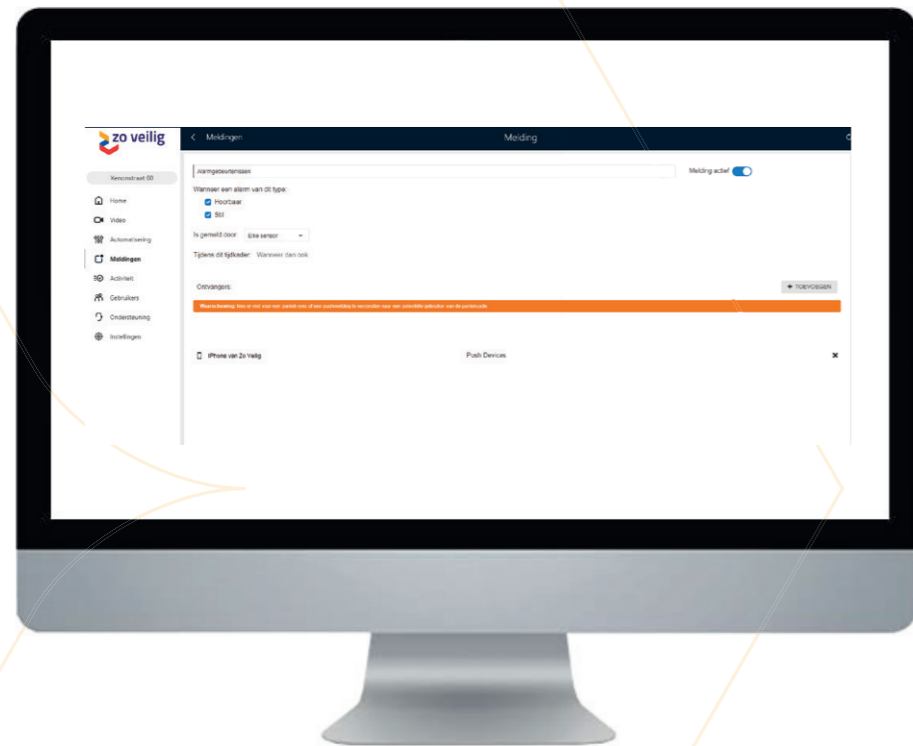




### Voeg een ontvanger toe

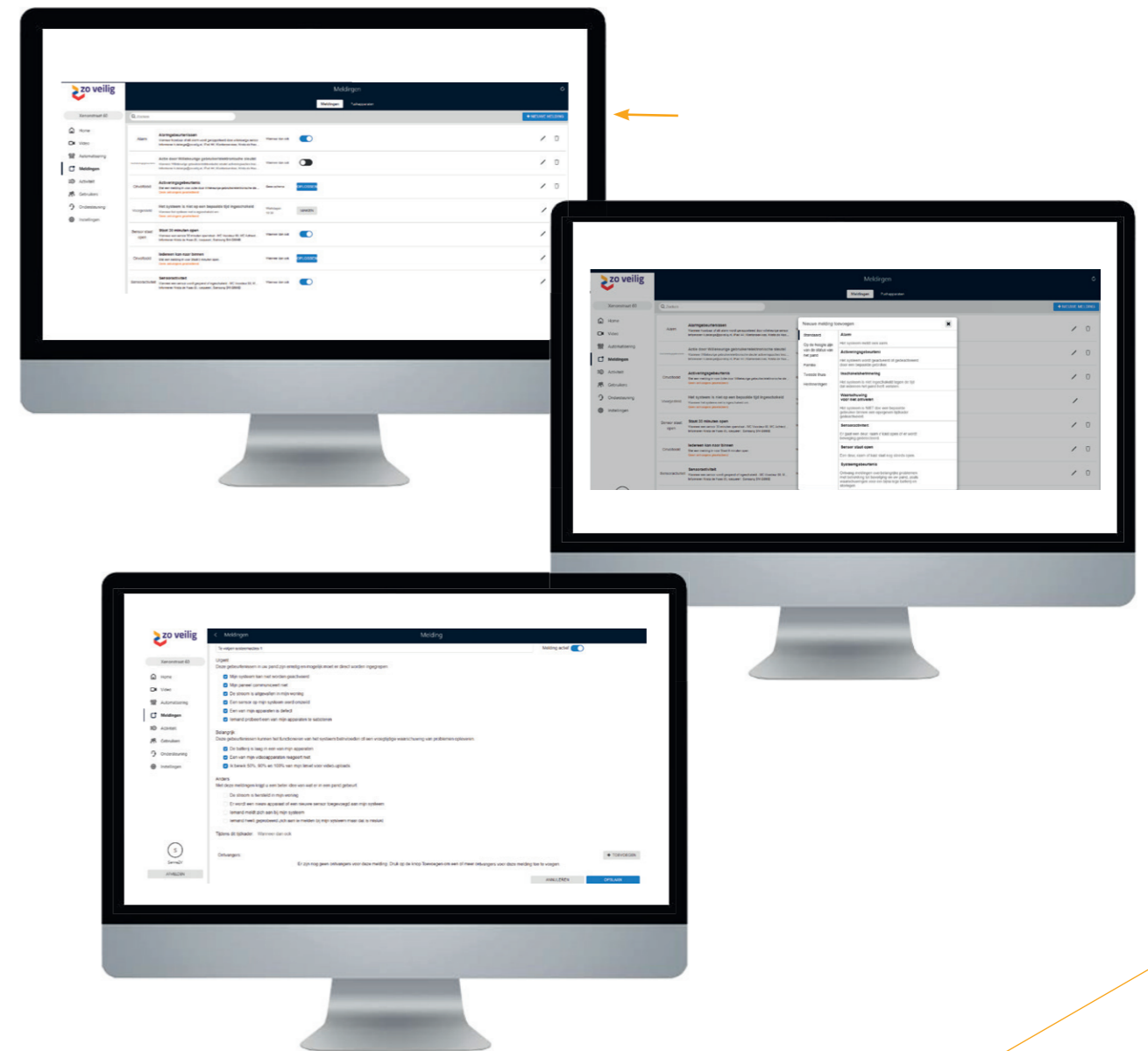
In de notificatie, klik op "+ Ontvanger toevoegen" en kies uit de lijst van beschikbare ontvangers wie de notificatie dient te ontvangen, de volgende meldingen kunnen uitgestuurd worden:

- Email
- Push notificatie via de mobiele App



## Stel een notificatie in voor een systeem gebeurtenis

1. Ga naar "Meldingen".
2. Klik op "Nieuwe Melding".
3. Kies voor "Standaard".
4. Kies voor "Systeem gebeurtenis".
5. Vink alle opties bijv. aan bij "Urgent".
6. Vink ook alle opties bijv. aan bij "Belangrijk".
7. Vink in bijv. "De stroom is uitgevallen in mijn woning" aan bij "Overige". Voeg één of meerdere ontvangers toe.
8. Sla de notificatie op.



## Sensoren een naam geven

### Belangrijk!

#### Instellen van een naam

De naam van de sensor wordt gebruikt voor het instellen van regels en versturen van Push Notificaties.

- Geef een functionele naam met daarin de locatie van de sensor.
- Houd de naam bij voorkeur kort en duidelijk.

#### Instellen

##### Op de website

1. Login op de website van Alarm.com en klik op sensoren op de beginpagina.
2. Ga naar "Apparaten" en weer naar "Apparaten".
3. Voer een naam in voor de sensor.
4. Vink, indien gewenst, de "Activiteit Bewaken" optie aan.

Dit kan bij maximaal 10 sensoren, wenst u er meer te bewaken, bel ons gerust op om de mogelijkheden te bespreken.

5. Sla de wijzigingen op.

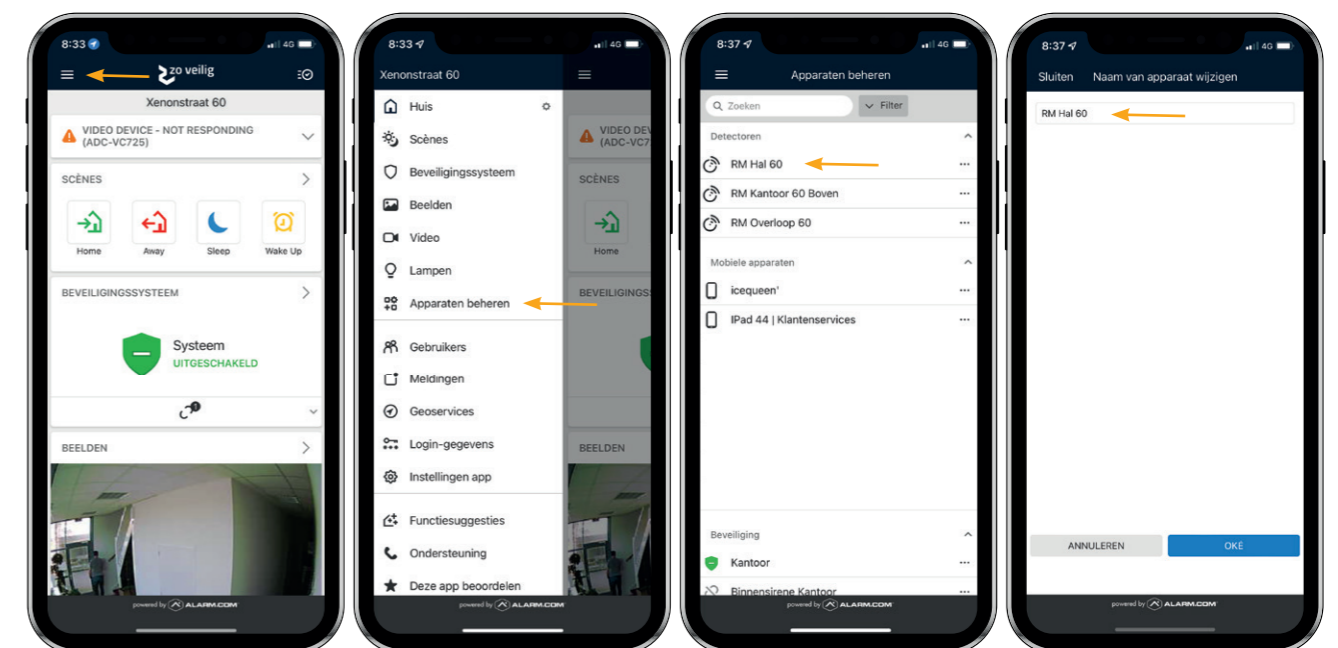


#### Activiteit bewaken

Deze functie houdt real-time de status van de sensor bij (bijv. Balkondeur open, gesloten). Sommige sensoren, zoals de codebedienpaneel, (foto) beweging sensoren en glasbreukmelders hebben geen optie om de status real time in te zien. Er kan van maximaal 10 sensoren de real-time status bijgehouden worden. Neem voor het real-time bijhouden van meer dan 10 sensoren contact op met onze Klantenservice.

#### In de app

1. Ga naar de app en login.
2. Klik op de 3 streepjes.
3. Kies voor "Apparaten beheren".
4. Klik op de sensor waarvan u de naam wilt veranderen.
5. Verander de naam en klik op Oké.

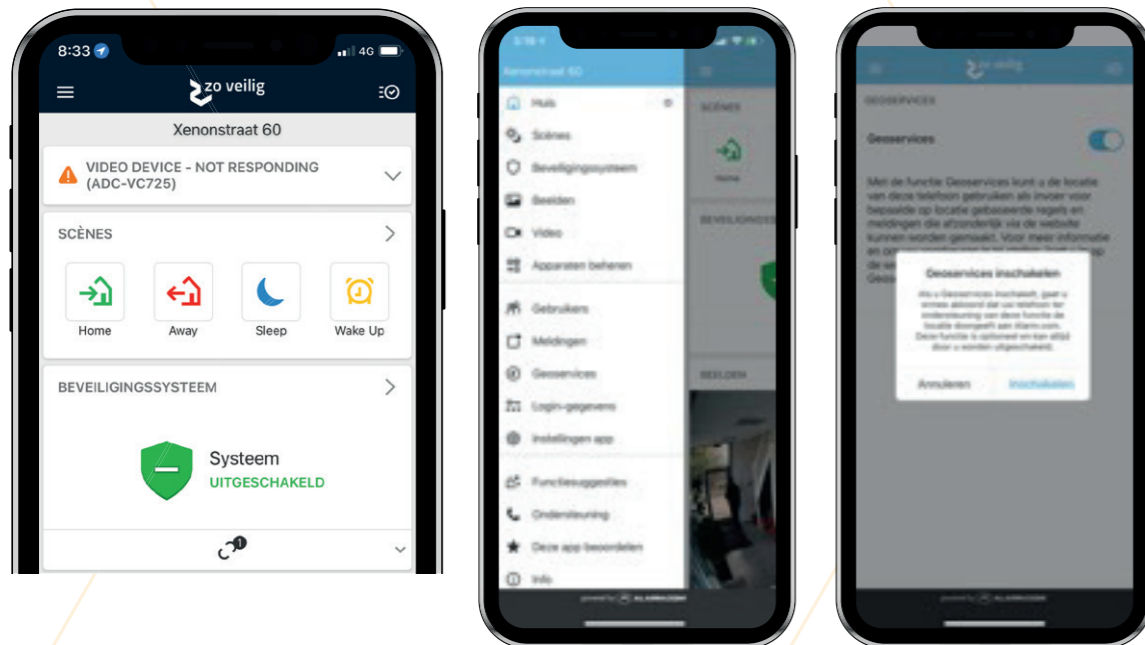


## Geo service

Geoservices stelt het systeem in staat om geautomatiseerde commando's te geven (bijvoorbeeld 'zet de lichten aan') en/of Push Notificaties te versturen op basis van de locatie van het mobiel apparaat waar de Securitas Connect app op geïnstalleerd is.

### Instellen

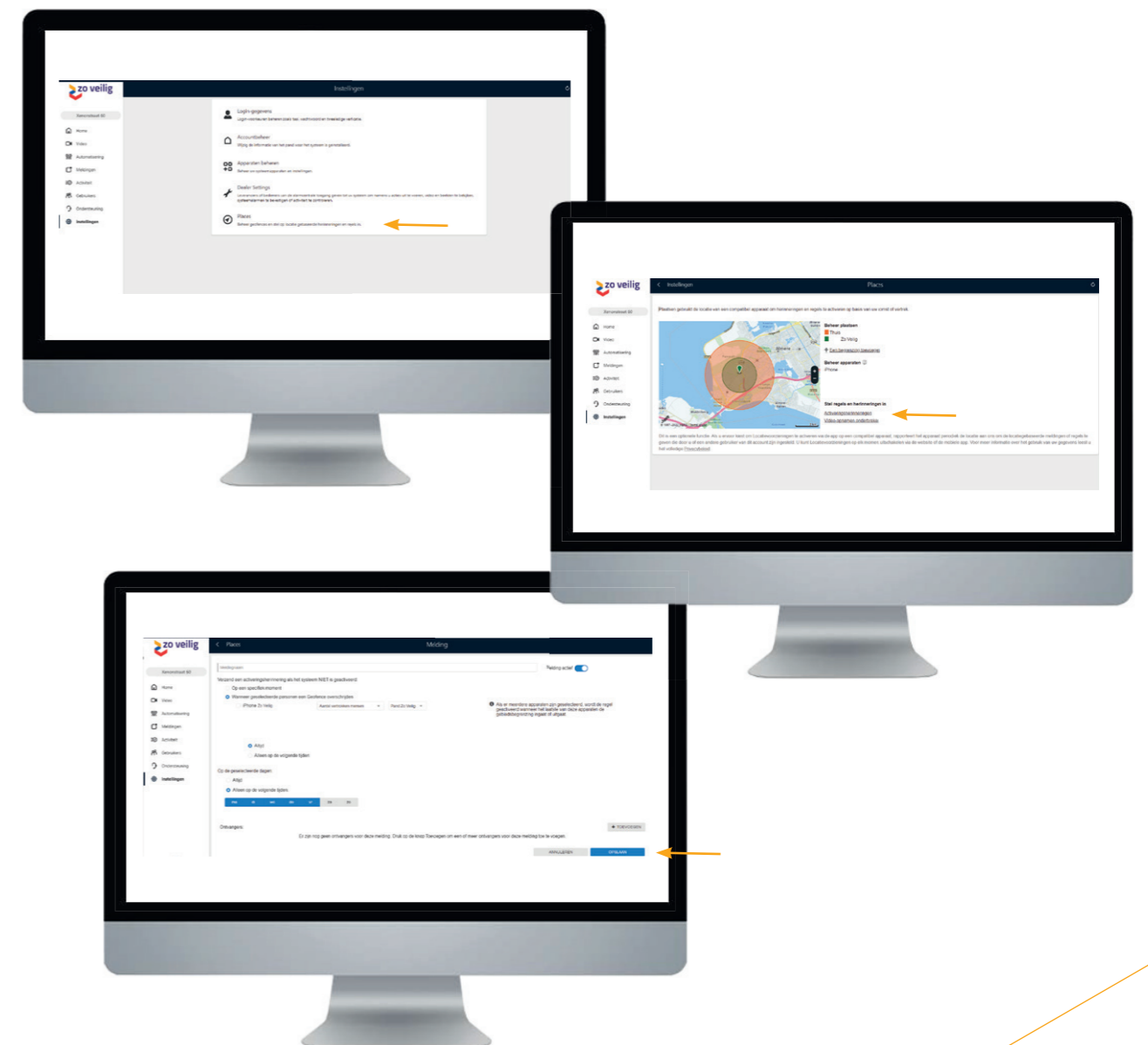
1. Login op de Securitas Connect app.
2. Klik in de linkerbovenhoek op de menu-knop.
3. Kies in het menu voor "Geoservices" en zet deze aan.



Stel een Inschakelherinnering in op basis van de Geoservice

1. Login op de website van alarm.com
2. Ga naar "Instellingen" en naar "Places".
3. Ga naar "Geofuncties instellen".
4. Klik op "Activeringsherinneringen".
5. Vul de benodigde gegevens in en sla de herinnering op.

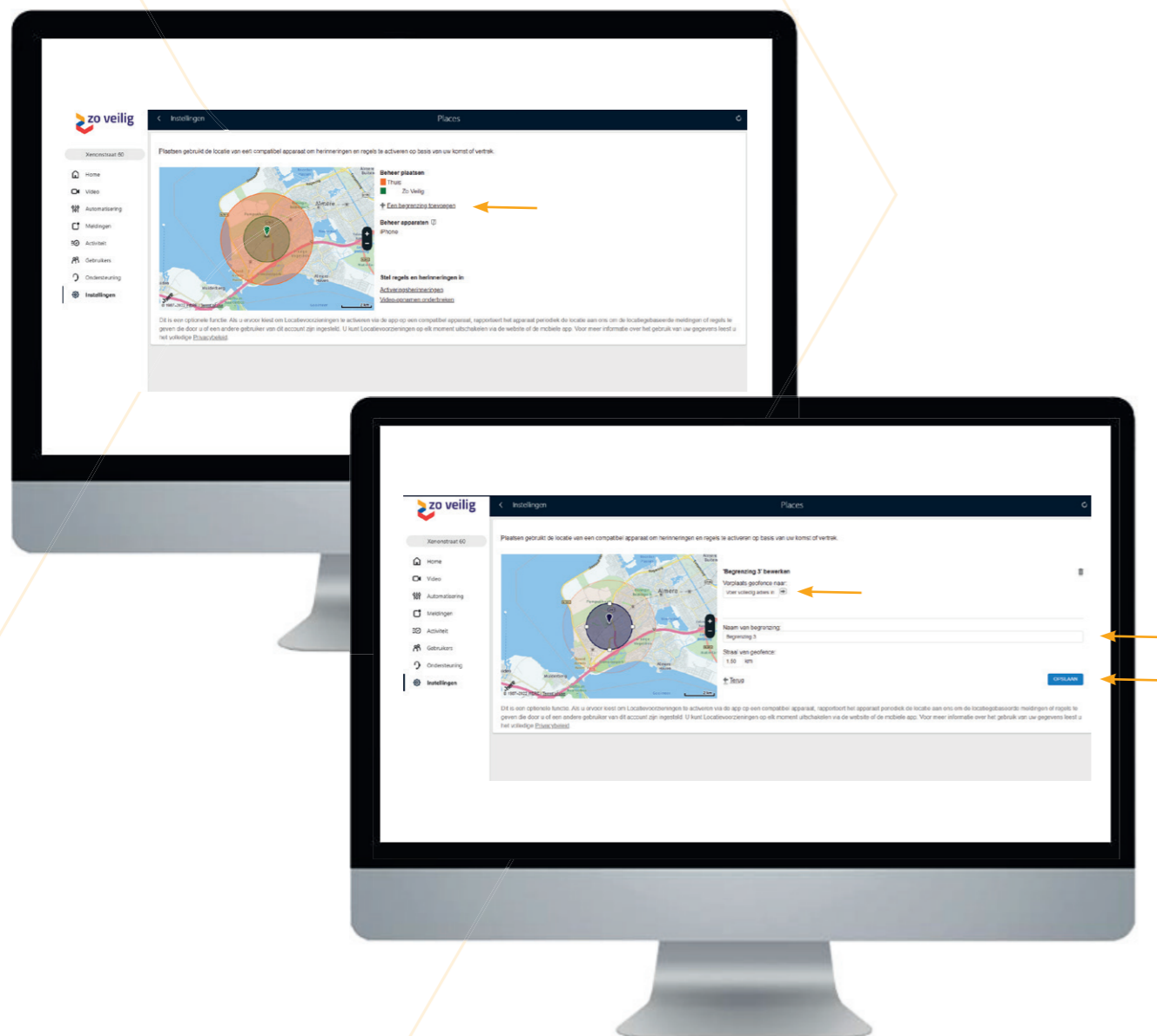
Notificatie	Omschrijving
Inschakelherinnering	Ontvang een notificatie als iemand de gebiedsbegrenzing verlaat en het systeem niet ingeschakeld is.
Herinneringen voor sensor	Ontvang een notificatie als een sensor nog openstaat en iemand de gebiedsbegrenzing verlaat.
Video-opnamen onderbreken	Pauzeer video opnamen als iemand in de gebiedsbegrenzing binnenkomt.
Regels voor automatische verlichting	Zet lampen aan of uit als iemand de gebiedsbegrenzing verlaat of binnenkomt.



## Gebiedsbegrenzing

### Instellen

6. Login op de website van alarm.com.
7. Ga naar "Instellingen" en naar "Places".
8. Klik op "Een begrenzing toevoegen".
9. Voer het adres van de gewenste locatie in (Adres, postcode, plaats).
10. Pas, indien gewenst, de locatie aan op de kaart.
11. Stel de omtrek/radius van de locatie in. (Minimaal 1,5 km).
12. Er kunnen meerdere locaties ingevoerd worden voor bijvoorbeeld: Huis, werk, school, kinderen etc.



## Technische vragen en storingen

In dit hoofdstuk wordt er ingegaan op de technische vragen en storingen, mocht u niet vinden wat u zoekt, bel op werkdagen gerust onze technische dienst op 088 - 122 1111 optie 1.

### Wat betekent de melding activated, closed, open, idle en malfunction bij mijn sensoroverzicht op de website Alarm.com?

- **Activated:** Uw bewegingssensor heeft beweging genoteerd.  
**Let op!** deze melding ziet u ook als u uw alarmsysteem heeft uitgeschakeld.
- **Open:** het magneetcontact op uw deur detecteert dat de deur open gaat.
- **Closed:** het magneetcontact detecteert dat de deur dicht is.
- **Idle:** Uw bewegingsmelder detecteert geen beweging en is in rust.
- **Malfunction:** uw sensor functioneert niet naar behoren. U ziet deze melding terug in uw storingsoverzicht.

### Piept het systeem?

Kijkt u dan op de app of op de website wat de storing zou kunnen zijn, mocht u dit niet zelf kunnen oplossen. Bel ons dan op naar 088 - 122 1111 optie Technische dienst.

### Ik heb een malfunction op mijn telefoon?

Deze malfunction melding komt naar voren wanneer:

- De telefoon een tijdje uit heeft gestaan
- De telefoon binnen 24 uur nog niet buitenshuis is geweest
- De app niet wordt gebruikt

Om deze melding uit uw mobiele telefoon te halen kunt u de volgende stappen volgen:

1. Ga naar de Alarm.com website en login.
2. Kies op het platform aan de linkerkant voor "Instellingen".
3. Kies vervolgens voor "Places".
4. Kies hierna voor de telefoon die een malfunction melding geeft.
5. Vink het vinkje van de storingsmelding uit.
6. Klik onderaan de pagina op "Opslaan".
7. Binnen 30 min wordt de melding uitgezet.

### Batterijen leeg?

Mocht één van de batterijen leeg zijn, dan zal u een melding in de app ontvangen en gaat u deze zelf vervangen, zet altijd eerst het systeem in de teststand door de meldkamer te bellen. Wanneer u de meldkamer belt op het telefoonnummer 040 - 289 4141 heeft u uw ID-code en pincode nodig om u te identificeren.

Hieronder worden de batterijen die u nodig heeft vermeld:

Component	Batterij	Opmerking
Codebedienpaneel	1 x CR123A Varta	
Rookmelder	3 x AA Varta	
Magneetcontact	1 x CR123A Varta	
Foto bewegingssensor (Pir)	3 x CR123A Of 2 x AA Lithium Energizer	Bel de meldkamer om het systeem in de test stand te zetten, zodat u de foto bewegingsmelder kunt open maken, zodat u het type batterij kunt zien. U haalt hierbij ook de gele houder uit de Foto Pir.
Glasbreukmelder	1 x CR123A Varta	
Afstandsbediening	CR2032 Va	
Bewegingsmelder (Pir)	1 x CR123A Varta	
Koolmonooxidemelder	3 x AA Varta	

### Onderhoudscontract

Het vervangen van de batterijen kunt u uiteraard zelf doen, maar het is ook mogelijk om een monteur van Zo Veilig langs te laten komen. Onze monteur vervangt niet alleen de batterijen, maar zorgt direct voor een complete onderhoudsbeurt. De kosten voor een servicecontract bedragen €130,- voor het gehele jaar, welke ik voor u ga verduidelijken:

- Ieder jaar komen wij langs voor een onderhoudsbeurt van uw systeem. Tijdens dit jaarlijkse onderhoud worden niet alleen de batterijen vervangen, ook zullen wij het complete systeem nakijken en testen, de geschiedenis wordt uitgelezen, eventuele updates worden toegepast en onze monteur kan eventuele aanpassingen voor u doen.
- Deze kosten zijn inclusief alle voorrijkosten, arbeidskosten en kosten voor batterijen.
- Moet onze monteur vaker langskomen, bijvoorbeeld voor een storing of een aanpassing aan uw systeem, dan betaalt u dankzij het onderhoudscontract slechts €25,- per bezoek.
- Na elk bezoek ontvangt u een storingsgarantie van 3 maanden. Mochten we binnen 3 maanden terug moeten komen, dan is dit geheel kosteloos.

**Let op!** Mocht u al een onderhoudscontract hebben, bel dan de klantenservice voor advies wat betreft het vervangen van de batterijen.

## DUAL Path communication failure.

Deze melding krijgt u hoogstwaarschijnlijk omdat UPnP niet (meer) aan staat.

In uw Modem/Router. Neem contact op met uw internetprovider om UPnP aan te zetten. De melding zal dan verdwijnen.

## Foutmelding Geoservice.

De Portal van Alarm.com kan geen verbinding maken met uw smartphone. Zet eerst in de app bij "Geoservices" de service uit. Sluit de App af en start deze weer opnieuw op. Vervolgens kunt "Geo-services" weer aanzetten. Er wordt dan opnieuw contact gemaakt met de Portal.

## Mijn stroom gaat er tijdelijk af, wat nu?

Als uw stroom er tijdelijk afgaat, dient u de meldkamer hiervan op de hoogte te brengen, zodat er geen valse melding worden afgegeven. Daarnaast zal uw alarmsysteem overgaan op de back up accu. De back up accu gaat 6 uur lang mee, hierna zal het systeem uit gaan.

**Let op!** Wanneer u de meldkamer belt op het telefoonnummer 040 - 289 4141 heeft u uw ID-code en pincode nodig om u te verifiëren.

## Ik heb een nieuwe router of internetprovider, wat nu?

Mocht u camera's hebben geïnstalleerd, dan is uw IP-adres veranderd waardoor de camera's het niet meer doen. Neem dan contact op met onze klantenservice of technische dienst. Mocht u geen videocamera's hebben dan kunt u gewoon probleemloos van router veranderen.

## Hoe zet ik mijn centrale op een ander netwerk?

Mocht u een ander netwerk hebben, dan kunt u de UTP-kabel omzetten naar de andere router. U hoeft verder niets te doen als u geen videocomponenten heeft. Mocht u dit wel neem dan contact op met onze klantenservice of technische dienst via telefoonnummer 088 - 122 11 11.

## Ik ben mijn wachtwoord kwijt om in te loggen, wat moet ik nu doen?

U belt ons op, telefoonnummer 088 - 122 1111. Dan krijgt u de klantenservice aan de telefoon. Deze controleert uw gegevens en stuurt vervolgens u een nieuwe login naar uw e-mailaccount toe.

## Verbouwen, schilderen of batterijen vervangen? Wat doe ik met mijn systeem?

Wanneer u gaat verbouwen, gaat schilderen of de batterijen gaat vervangen, dient u hier de meldkamer van op de hoogte te brengen. Wanneer u de meldkamer belt op het telefoonnummer 040 - 289 4141 heeft u uw ID-code en pincode nodig om u te verifiëren.

Mocht u tijdens het verbouwen of schilderen het alarmsysteem toch willen aanzetten, dan kunnen wij ook de componenten die u er af gaat halen voor u uitlezen. Mocht u dit wensen neem dan contact op met Zo Veilig via het telefoonnummer 088 - 122 11 11.

## Rekeningnummer wijzigen

Wanneer u uw rekeningnummer wenst te wijzigen, kunt u een e-mail sturen naar [klantenservice@zoveilig.nl](mailto:klantenservice@zoveilig.nl). Zodra wij uw mail hebben ontvangen zult u binnen 5 werkdagen een formulier ontvangen waarmee u uw rekeningnummer kunt wijzigen.

## Tips en info

### Ik ben mijn wachtwoord kwijt om in te loggen, wat moet ik nu doen?

U belt ons op, telefoonnummer 088 - 122 1111. Dan krijgt u de klantenservice aan de telefoon. Deze controleert uw gegevens en stuurt vervolgens u een nieuwe login naar uw e-mailaccount toe.

### Status inschakeling.

Mijn telefoon is leeg of niet voorhanden en hoe zie ik nu of het Alarm ingeschakeld is? Op het Codebedienpaneel kunt de status opvragen door op de pijltjesknop de drukken. Als het middelste Ledje rood brand is het systeem gedeeltelijk/ volledig ingeschakeld.

### Sabotage.

Alle componenten zijn beveiligd tegensabotage. Dit betekent dat u deze niet zomaar open kunt maken. Het alarm zal afgaan en een melding naar de meldkamer (indien van toepassing) gestuurd worden. Mocht u om welke reden dan ook een component willen open maken neem dan eerst contact op met de Technische Dienst van Zo Veilig.

### Status Sensor.

Sommige componenten geven de status "Idle" aan als het systeem is ingeschakeld. Dit wil zeggen dat het betreffende component op dat moment niets waarneemt. Na een detectie zal het component "activated" aangeven voor enkele minuten.

### Pushberichten.

Wanneer u op uw telefoon geen Push-berichten meer krijgt controleert u het volgende in de App:

1. Klik linksboven op Menu en kies vervolgens "Meldingen" en zet "Pushmeldingen" aan.
2. Klik opnieuw linksboven op Menu en kies vervolgens "Geoservices" en zet "Geoservices" aan.
3. Schakel de niet storing functie van uw mobiele telefoon uit.

