

## Användarmanual

# Hemlarm Silver och Guld

Version 2011



## **Tack för förtroendet och välkommen som kund!**

Ett nytt larm från Svenska Alarm gör att du kan känna dig säker och trygg i ditt eget hem.

Användarmanualen är framtagen för dig som kund. Beroende på uppdateringar i mjukvaran på din centralapparat kan det finnas avvikelser från manualen. Vid otydligheter eller övriga frågor är du alltid välkommen att kontakta oss på Svenska Alarm.

## Innehållsförteckning

Knappsatsen på Centralapparaten.....	5
Grundläggande funktioner.....	6
Till- och fränkoppling av ditt hemlarm.....	6
Larma på hemlarmet.....	6
Larma på Hemmaläge/Skalskydd .....	7
Larma av .....	7
Händelseförlopp vid larm.....	7
Inställningar hemlarm.....	8
Ställa in tid/datum.....	8
Ändra användarkod.....	8
Ändra telefonnummer som hemlarmet ringer upp .....	9
Sätta på/Stänga av tal i centralapparaten.....	10
Ändra volym på tal i centralapparaten.....	10
Spela in/upp ett meddelande.....	10
Styra larmet via iPhone och Android .....	11
Underhåll och service.....	12
Kontrollera händelselogg.....	12
Rensa larmminnet .....	12
Ta bort inlagd handsändare .....	12
Utföra test av larmsystemet.....	13
Allmänna information och tips om larmutrustningen.....	14
Centralapparaten.....	14
Extern knappsats.....	14
Handsändare.....	14
Extern siren.....	15

Utomhussiren.....	15
Magnetkontakt.....	16
IR (Rörelsedetektor).....	16
Rökdetektor.....	16
Glaskross.....	17
Vattendetektor.....	17
Telelinjekit.....	18
Inbyggd GSM.....	18
Batterifel / Lågt batteri.....	18
Policy.....	20
Kundpolicy.....	20
Servicepolicy.....	20
Säkerhetspolicy.....	21
Larmlagen.....	22
Larminnehavarens åtaganden.....	22
Obefogade larm.....	22
Praktiska telefonnummer.....	23
Användbara länkar.....	23

## Knappsatsen på Centralapparaten

Öppna luckan nedanför displayen genom att dra i det övre hörnet på luckan.



## Grundläggande funktioner

### ***Till- och frångkoppling av ditt hemlarm***


När du sätter på eller stänger av ditt larm på centralapparaten behöver du din fyrsiffriga kod.

Om du däremot använder en handsändare behövs ingen kod. Var därför aktsam. Handsändaren känner inte av om det är du eller någon obehörig som använder den.

Även när du använder vår On Off App till iPhone och Android bör du vara extra aktsam då denna har din fyrsiffriga användarkod inställd.

Alla tre lägen (På, Hemma och Av) kan aktiveras oavsett vilket läge larmet är inställt på för tillfället.

### ***Larma på hemlarmet***

Handsändare - tryck på  .


Centralapparat/knappsats - tryck på  och ange din fyrsiffriga användarkod.


On Off App – tryck  följt av "skicka".

Innan du slår på ditt larm: Se till att displayen visar "KLAR" genom att stänga alla larmade fönster och dörrar. Annars kommer inte larmet att aktiveras. När du slår på larmet så har du ungefär en halv minut på dig att lämna din bostad. Ljudsignalen från larmet ökar i takt vilket indikerar att tiden innan larmet aktiveras börjar gå mot sitt slut.

Om du inte hinner ut innan den tiden tar slut tolkar larmet det som om du precis kommit hem. Stäng i så fall av larmet och aktivera det igen.


## **Larma på Hemmaläge/Skalskydd**


Handsändare - tryck på  .

Centralapparat/knappsats - tryck på  och ange din fyrsiffriga användarkod.

Skalskydd/hemmaläge används när du är hemma men vill ha vissa sensorer, exempelvis ytterdörrar/fönster, larmade så att du upptäcker ifall någon försöker ta sig in. Passar exempelvis bra att ha aktiverat när du gått och lagt dig. Installatören kan hjälpa dig ställa in vilka sensorer som skall vara aktiva.

## **Larma av**

Handsändare - tryck på  .

Centralapparat/knappsats - tryck på  och ange din fyrsiffriga användarkod.



On Off App – tryck på  följt av skicka.

## **Händelseförlopp vid larm**

Vid utlöst larm kommer följande att hända:

Den inbyggda sirenen kommer att tjuta i fyra minuter och larmet kommer att kontakta dig via SMS notifiering eller uppringning. Vid uppringning spelas en röst upp som talar om vad som hänt (Exempelvis: "Inbrottslarm Husvägen 1").

Om du inte kvitterar larmet (genom att hålla in knapp 2 på din telefon) inom 45 sekunder kommer det att lägga på och ringa upp nästa nummer på listan. Om det inte fått svar eller inte blivit kvitterat när det kommit till slutet av listan kommer larmet att börja om och försöka med det första numret igen. Larmet kommer att börja om från början av listan upp till 2 gånger.

Att kvittera larmet innebär att du bekräftar att du mottagit larmet och kommer vidta åtgärder. Larmet kommer därefter att vara inaktivt och kommer inte att ringa upp igen förrän du larmat på igen.

## Inställningar hemlarm


För att komma in i användarläget behöver du trycka på knappen med pilen eller knappen med texten nästa. Tryck flera gånger tills displayen visar "**ANV. LÄGE**".

Tryck på **OK** och skriv sedan in din befintliga fyrsiffriga användarkod.

### **Ställa in tid/datum**

För att ställa in tiden/datumet som larmet visar behöver du gå in i **ANV. LÄGE** (se ovan)..

1. Tryck dig vidare tills det står "**ANGE TEL. NR**" i displayen. Följ sedan punkt 3-5 för tid och punkt 6-8 för datum
2. Tryck på ►► tills displayen visar "VÄLJ TID/FORMAT". Tryck **OK** .
3. Välj 12-timmarsklocka eller 24-timmarsklocka med ►► och tryck två gånger på **OK** för att bekräfta ditt val.
4. Skriv nu in den aktuella tiden genom att använda sifferknapparna på centralenhetens knappsats och tryck två gånger på **OK** för att bekräfta.
5. Tryck på ►► tills displayen visar "VÄLJ DATUM". Tryck **OK**.
6. Välj datumformat med ►► och tryck två gånger på **OK** för att bekräfta ditt val.  
D=Dag, M=Månad & Y=År
7. Skriv nu in det aktuella datumet genom att använda sifferknapparna på centralenhetens knappsats och tryck **OK** för att bekräfta.

För att avsluta, tryck på  . När "<OK>=avsluta" visas i rutan tryck **OK**.

### **Ändra användarkod**

För att byta användarkod går du in i **ANV. LÄGE** (se ovan).

1. På centralapparaten, tryck på den stora knappen med symbolen **NÄSTA** eller >> tills det står **ANV. LÄGE**.
2. Tryck den stora knappen **OK**. Skriv sedan in din befintliga fyrasiffriga



användarkod. Nu visas **PRIV. RAPPORT**.

**3.** Tryck den stora knappen med symbolen **NÄSTA** eller >> tills det står **ANGE KODER**. Tryck den stora knappen till höger **OK**. Fyll i önskad användarkod och tryck **OK**.

Du kan programmera upp till åtta olika användarkoder. Tänk på att koden 0000 inte är

giltig. För att komma ut från menyn tryck 

När **OK AVSLUTA** visas i rutan tryck **OK**.

### ***Ändra telefonnummer som hemlarmet ringer upp***

För att byta telefonnummer går du in i **ANV. LÄGE** (se ovan).

**1.** På centralapparaten, tryck på den stora knappen med symbolen **NÄSTA** >> tills det står **ANV. LÄGE**

**2.** Tryck den stora knappen **OK**. Skriv sedan in din befintliga fyrasiffriga användarkod. Nu visas **PRIV. RAPPORT**.

**3.** Tryck den stora knappen **OK**. Välj sedan med den stora knappen med symbolen **NÄSTA** >> till **TAL RAPPORT** eller **Rapport SMS Tel** tryck **OK**.


1:a är numret som larmet ringer upp först och 4:e det som rings upp sist. Tryck **OK** på det nummer du vill ändra. Skriv in det telefonnummer som önskas inklusive riktnummer (endast svenska nummer).

**4.** Skriv in det telefonnummer som önskas. Tryck sedan den stora knappen till höger snabbt två gånger tills du hör en glad ton. För att komma ut från


menyn tryck på  .


När **OK AVSLUTA** visas i rutan tryck **OK**.

### **Sätta på/Stänga av tal i centralapparaten**

För att aktivera eller avaktivera talade meddelanden i centralapparaten, tryck upprepade gånger på  på centralapparaten knappsats tills det står "TAL PÅ" respektive "TAL AV" i displayen.


### **Ändra volym på tal i centralapparaten**


För att höja volymen på larmets talmeddelanden, tryck upprepade gånger på  på centralapparaten knappsats tills önskad volym visas i displayen.

För att sänka volymen på larmets talmeddelanden, tryck upprepade gånger på  på centralapparaten knappsats tills önskad volym visas i displayen.


Volymen visas som 1 (lägst) till 4 (högst) fyrkanter.

### **Spela in/upp ett meddelande**

För att spela in ett meddelande till andra i hushållet håller du  på centralapparaten knappsats intryckt och talar in ditt meddelande. I displayen står först "SPELA IN MEDD" vilket byts ut mot "PRATA NU" följt av fem fyrkanter som representerar den tid som finns kvar att spela in ditt meddelande på. Du har cirka 18 sek. på dig att spela in.

När ditt meddelande är klart släpper du helt enkelt upp  igen. Endast ett meddelande kan vara inspelat i taget. Om du spelar in igen raderas det befintliga meddelandet.

Om det finns ett meddelande inspelat visas det på displayen när du stängt av larmet. I displayen står då "KLAR" följt av omväxlande tid och "MEDD"

För att lyssna på ett redan inspelat meddelande trycker du på  på centralapparaten knappsats. När meddelandet avlyssnats slutar texten "MEDD" blinka i displayen men meddelandet finns kvar tills du spelar in ett nytt.

Om du lyssnar av meddelandet inom en minut från det att du spelade in det kommer displayen dock att fortsätta indikera "MEDD" vilket gör att du kan kontrollera att hela meddelandet kom med vid inspelningen.

## **Styra larmet via iPhone och Android**

App On Off finns att ladda hem gratis från App Store och Android Market. Appen blev nominerad till årets säkerhetslösning 2011.

Med App On Off kan du styra ditt hemlarm från din smartphone. För att appen ska fungera behöver du ha en smartphone och en GSM installerad i ditt hemlarm.



### **Följ några enkla steg och kom igång direkt:**


- 1.** Gå in på [www.SvenskaAlarm.se](http://www.SvenskaAlarm.se) och följ instruktionerna för att ladda ner appen.
- 2.** Starta appen och klicka på ikonen skiftnyckeln för att komma åt inställningarna.
- 3.** I fältet Pinkod skriver du in en unik fyrsiffrig kod som hädanefter används för att komma in i appen.
- 4.** I fältet Telefonnummer fyller du i numret på GSM-kortet som sitter i din centralapparat. Det är samma nummer som står i din telefon när larmet notifierar dig via SMS eller ringer upp dig.
- 5.** I fältet Aktiveringskod skriver du "TKB XXXX"
- 6.** I fältet Avaktiveringskod skriver du "FK XXXX"



Istället för XXXX skriver du din fyrsiffriga användarkod som du använder till ditt hemlarm.

## Underhåll och service

### **Kontrollera händelselogg**

För att se vilka händelser som loggats av larmet trycker du först på   på centralapparatens knappsats och sedan din fyrsiffriga användarkod.

I displayen står nu "HÄNDELSEMINNE". Tryck på  | **OK** för att bläddra mellan händelserna. Displayen kommer att växelvis visa dels vilken händelse som skett och dels när händelsen inträffade.








För att avsluta Loggkontrollen, tryck  följt av  | **OK**.

### **Rensa larmminnet**



Om du har kontrollerat händelseminnet och displayen fortfarande visar "KLAR" följt av omväxlande "MINNE" och tid eller "FEL" och tid kan du göra följande: Slå på larmet för att genast stänga av det igen. Det bör nu stå "KLAR" följt av tid konstant i displayen.

### **Ta bort inlagd handsändare**

Om du skulle råka förlora en handsändare kan du stänga av larmet med din personliga användarkod Vill du ta bort en inlagd handsändare gör så här:

1. Tryck upprepade gånger på  tills det står "ANV. LÄGE" i displayen.
2. Tryck på  | **OK** och skriv sedan in din befintliga fyrsiffriga användarkod. Det står nu "ANGE TEL.NR" i displayen.
3. Tryck på  tills det istället står "INLÄRN. HANDSÄND". Tryck  | **OK**.
4. Bläddra fram till den handsändare du vill ta bort med  och tryck därefter  | **OK**. För att radera tryck på . Minnesplatser med en handsändare är markerade med en svart fyrkant längst till höger.

För att avsluta, tryck på  följt av  | **OK**.

Om du har flera handsändare och inte vet vilken sändare som är den borttappade bör du radera allihop. Du kan sedan återinstallera de handsändare du har kvar genom att med  bläddra till plats 1 och trycka på  | **OK**. Displayen visar då "SÄND NU".

Tryck på en av knapparna på handsändaren, vilken som helst, så kommer den att installeras igen. För att installera fler handsändare, bläddra med ► till en tom plats (ingen svart fyrkant) och tryck på **i|OK**.

### **Utföra test av larmsystemet**

För att försäkra sig om att alla sensorer och detektorer fungerar är det bra att utföra regelbundna tester av systemet.

1. Se först till att ingen rör sig inom området som täcks av larmsystemet under minst 4 minuter (gäller både rörelsesensorer och magnetkontakter) och tryck därefter på **#** **i** följt av din användarkod på centralapparaten knappsats. Så länge testläget är aktiverat är larmets siren och uppringningsfunktion avstängd.
2. Gå sedan runt i hela din bostad och utlös alla sensorer en i taget. För varje sensor du utlöser kommer centralapparaten pipa till (tre korta och en lång) och sensorns namn och nummer står en kort stund i displayen.
3. När du utlöst alla sensorer en gång kan du gå tillbaka till centralapparaten och trycka på **i|OK** för att bläddra mellan resultaten.  
Displayen kommer nu att visa alla sensorerna i nummerordning och växla mellan att visa dels sensorns namn och dels sensorns nummer samt status.  
Exempel 1: "Entre dörr" / "S01 OK" - Sensorn har registrerat.  
Om displayen visar som i exempel 1 fungerar sensorn som den skall.  
Exempel 2: "Entre dörr" / "S01 EJ OK" - Sensorn har ej registrerat.
4. Om displayen visar som i exempel 2 på en eller flera sensorer kan du först börja om och utföra testet igen genom att trycka på **h**. Om samma resultat visas även andra gången bör du kontakta oss för åtgärd.  
För att avsluta testet, tryck på **h** följt av **i|OK**.

## Allmänna information och tips om larmutrustningen

### **Centralapparaten**

**Funktion:** Fungerar som hjärnan i systemet och styr all ansluten utrustning.

**Placering:** En lämplig placering är i hallen men inte i direkt anslutning till entrén. Du kan då enkelt komma åt alla larmets funktioner samtidigt som larmet är mer svårlokaliserat för en eventuell inbrottsstjuv som annars kan sabotera centralapparaten.

**Batterityp:** 7,2V reservbatteri med 6 celler. Se batteriluckan för mer info. Batteriet är uppladdningsbart och hålls laddat så länge centralapparaten har tillgång till nätström. Batteriet används endast vid exempelvis elavbrott och räcker i c:a 36 timmar vid normaltillstånd (inga larm går).

**Skötsel:** Centralapparaten kan emellanåt bli smutsig av beröringen och kan samla damm efter en lång period av användning. Rengör den med en mjuk trasa eller svamp, lätt fuktad med en blandning av vatten och mildt rengöringsmedel, och torka därefter torrt.

**OBS!** Vi avråder starkt från att använda någon form av slipmedel eller lösningsmedel under rengöringsprocessen. I de fall sådana används förstörs ytfinishen och genomskinligheten i det övre fönstret försämras. I värsta fall kan även den invändiga elektroniken påverkas vilket kan leda till att du behöver byta ut hela enheten.

### **Extern knappats**

**Funktion:** Låter dig hantera ditt larm även om du inte är vid centralapparaten.

**Placering:** Bör placeras på en plats där du vill kunna aktivera larmet från utan att vara vid centralenheten, exempelvis sovrummet eller bakdörren. Eller entrédörren om centralapparaten är placerad någon annanstans än där.

**Batterityp:** 3V Lithium CR123A

**Skötsel:** Kan med fördel rengöras på samma sätt som centralenheten med en mjuk trasa eller svamp, lätt fuktad med en blandning av vatten och mildt rengöringsmedel, och därefter torkas torr.

### **Handsändare**

**Funktion:** Låter dig aktivera eller avaktivera larmet genom ett enkelt knapptryck utan att behöva vara vid centralapparaten. Fungerar bra om du

exempelvis har ditt garage larmat och vill kunna köra in bilen utan att behöva gå in i bostaden och stänga av larmet innan dess.

**Placering:** I fickan, handväskan eller dylik plats där du har den under uppsikt. Tänk dock på att inte sätta den på samma nyckelring som dina hemnycklar.

**Batterityp:** 12V 23AE

**Skötsel:** Kan med fördel rengöras med en mjuk trasa eller svamp, lätt fuktad med en blandning av vatten och mildt rengöringsmedel, och därefter torkas av. Var uppmärksam på den röda lysdioden på sändaren när du använder den. Normalt lyser dioden så länge du håller en knapp intryckt men om batteriet börjar ta slut blinkar dioden istället.

Om du förlorar handsändaren bör du så snart som möjligt radera den ur ditt larms minne via centralapparaten. Se sida 15 för instruktioner. Om du förlorar din handsändare vid ett tillfälle då du inte är i närheten av din bostad, exempelvis när du är på semester, kan du kontakta kundtjänst så hjälper de dig.

### ***Extern siren***

**Funktion:** Kopplas till centralapparaten och tjuter när centralapparaten interna siren tjuter.

**Placering:** På en vägg inomhus. Exempelvis på en annan våning än Centralapparaten för att försäkra sig om att ett larm hörs i hela bostaden.

**Batterityp:** 3V Lithium CR2.

**Skötsel:** Dammas av regelbundet med en lätt fuktad trasa.

### ***Utomhussiren***

**Funktion:** Kopplas till centralapparaten och tjuter när centralapparaten interna siren tjuter. Då den monteras utomhus hörs den dock bättre av grannar som kan tänkas titta till ditt hem och vid behov kontakta polis, brandkår eller ambulans.

**Placering:** På en vägg utomhus.

**Batterityp:** 3V Lithium CR2.

**Skötsel:** Torkas av regelbundet med en lätt fuktad trasa.

### **Magnetkontakt**

**Funktion:** Känner av om en dörr eller ett fönster har öppnats och rapporterar detta till centralapparaten. Tillhör det så kallade skalskyddet vilket du med fördel kan ha aktiverat även när du är hemma. Detta är mycket lämpligt när du gått och lagt dig så larmet går om någon bryter upp en larmad dörr.

**Placering:** På en dörr eller ett fönster. Exempelvis monteras den större delen (sändaren) monteras på dörr-/fönsterkarmen och den mindre delen (magneten) på dörren/fönstret. Var noga med att magneten monteras på den sida av sändaren som har en liten pil.

**Batterityp:** 3V Lithium CR2.

**Skötsel:** Dammas av regelbundet med en lätt fuktad trasa.

### **IR (Rörelsedetektor)**

**Funktion:** Känner av om någon eller något rör sig inom detektionsområdet. Området i fråga är en c:a 12 meter lång 90° kon från sensorn som är c:a 18 meter bred på det bredaste stället. En sensor brukar därmed kunna täcka ett normalstort rum.

Om du har fritt rörliga husdjur, som exempelvis hund, bör du istället skaffa en husdjursanpassad sensor vars funktion är densamma men sensorområdet är då begränsat till att inte upptäcka rörelser under en viss höjd. Har man katt kan det dock vara svårare att husdjursanpassa eftersom de har en tendens att klättra på möblerna och därmed kan komma upp i sensorns synfält.

**Placering:** Bör placeras så att den ser en så stor del av rummet som möjligt. För att undvika falsklarm bör den placeras riktad bort från eventuella fönster och element samt andra IR-detektorer.

Elkablar kan störa sensorn om de är för nära så se till att inte montera sensorn nära sådana.

Var även noga med att sensorn monteras på en icke rörlig vägg.

Tänk även på att fladdrande gardiner kan utlösa en IR-detektor.

Rekommenderat är att sensorn placeras mellan 1,8 och 2,1 meter upp från golvet. Om den placeras lägre ökar risken för falsklarm.

**Batterityp:** 3V Lithium CR123A

**Skötsel:** Dammas av regelbundet med en lätt fuktad trasa.

### **Rökdetektor**

**Funktion:** Känner av lättare rökutveckling. Detta gör att du får en tidig upptäckt av branden och kan utrymma bostaden samt larma räddningstjänst om du inte anser dig själv kunna släcka branden utan risk.



**Placering:** Eftersom rök stiger uppåt bör dessa placeras i taket med minst 60 cm fritt utrymme runt omkring. Tänk även på att inte placera detektorn precis bredvid en ventilationsöppning eller ovanför spisen då dessa placeringar kan ge upphov till falsklarm. En bra tumregel är att du bör ha minst en rökdetektor eller brandvarnare per våning och per 60m<sup>2</sup> samt med max 12 meters mellanrum.

**Batterityp:** 9V

**Skötsel:** Bör dammsugas av eller rengöras med tryckluft med jämna mellanrum för att förhindra att damm stör rökdetektionen eller utlöser detektorn.

### ***Glaskross***

**Funktion:** Känner av tryckförändringar och reagerar på kraschljud vilket innebär att den larmar om någon slår sönder en ruta i samma rum.

**Placering:** Bör inte monteras på hårda ytor som exempelvis betongväggar. Bör heller inte monteras i ett kök då en tappad kastrull kan ge upphov till falsklarm om en dörr öppnas eller stängs samtidigt.

**Batterityp:** CR2 Lithium 3V

**Skötsel:** Dammas av regelbundet med en lätt fuktad trasa.

### ***Vattendetektor***

**Funktion:** Känner av om vatten eller vattenbaserade vätskor kommer i kontakt med sensorn.

**Placering:** Sensorn bör monteras rakt nedåt så nära golvet som möjligt i det område man vill ha en tidig upptäckt av vatten, exempelvis tvättstugan eller pannrummet. Sändaren monteras så långt upp från golvet som kabeln tillåter. Om man tror att skadedjur kan bli ett problem för kabeln kan denna med fördel skyddas med ett tunt metallrör.

**Batterityp:** CR2 Lithium 3V

**Skötsel:** Sändaren kan du damma av regelbundet med en lätt fuktad trasa. Sensorn bör du dock inte damma av med fuktad trasa på det kan få sensorn att lösa ut.

### ***Telelinjekit***

**Funktion:** Tillåter att centralapparaten använder sig av ett en fast telefonlinje för att kunna skicka larm även till exempelvis din mobiltelefon. Kan användas antingen som reservöverföringsmetod eller huvudöverföringsmetod.

**Placering:** Skall placeras inuti centralapparaten och kopplas till ditt primära uttag. Då det krävs att centralapparaten öppnas bör den installeras av en av våra installatörer.

**Batterityp:** Ingen. Drar istället ström från centralapparaten och dess batteri/ elnätsskoppling.

**Skötsel:** Ingen särskild skötsel behövs.

### ***Inbyggd GSM***

**Funktion:** Tillåter att centralapparaten använder sig av ett kontantkort för att kunna skicka larm även om den fasta telefonförbindelsen skulle brytas. Kan användas antingen som reservöverföringsmetod eller huvudöverföringsmetod.

**Placering:** Skall placeras inuti centralapparaten och bör därför installeras av en av våra installatörer. Detta eftersom installationsläge krävs för att inte sabotagelarm skall utlösas när man öppnar centralapparaten.

**Batterityp:** Ingen. Drar istället ström från centralapparaten och dess batteri/ elnätsskoppling.

**Skötsel:** Ingen särskild skötsel behövs. Kontantkort behöver dock fyllas på med pengar ibland för att inte bli annullerat och därmed oanvändbart. Se kontantkortsleverantörens hemsida för instruktioner om hur man fyller på kortet.

### ***Batterifel / Lågt batteri***

**Centralapparat:** Om displayen visar "CA BATTERIEFEL" bör du kontakta kundtjänst så att de kan skicka ut en servicetekniker som byter till ett nytt batteri för att förhindra att centralapparaten blir utan ström vid ett eventuellt strömavbrott.

**Trådlösa sensorer:** Om displayen istället visar att någon sensor har dåligt batteri (exempelvis "S01 LÅGT BATTERI") bör du kontakta kundtjänst så att de kan skicka en servicetekniker som byter batteri i alla dina sensorer. Anledningen till att Svenska Alarm byter batteri i alla sensorer samtidigt är att om vi bara byter ett batteri så kommer nästa att ta slut inom några dagar eller någon vecka och vi behöver då komma till dig igen.

Om du vill så kan du även byta batterier i sensorerna själv. Du bör dock vara

medveten om att ett sabotagelarm kommer att utlösas, med sirentjut och att du blir uppringd av larmet med meddelandet "Sabotagelarm" som följd, när du öppnar sensorn även om du har stängt av larmet. Sabotagelarmet är en funktion som hindrar obehöriga att deaktivera sensorer genom att ta ut batterierna.

För att hindra sabotagelarmet att lösa ut kan man gå in i installationsläge.

## Policy

En policy är en avsiktsförklaring och riktlinjer för att styra beslut och uppnå önskade mål. Vi på Svenska Alarm strävar efter att bli så duktiga som möjligt på det vi gör.

### ***Kundpolicy***

**Installation av larm** utförs aldrig hos en kund som inte vill ha ett larm installerat! Har du ångrat dig efter att du skrivit på ett avtal så hör av dig till oss. En installation ska avbokas på en vardag senast 48h timmar innan installationstillfället annars har Svenska Alarm rätt att ta ut en avgift för att täcka installatörens arvode.

**Pris** för ditt larm gäller enligt det avtal som du skrivit på. Inga andra avgifter eller kostnader tillkommer! Den överenskommelse som du har med Säkerhetsrådgivaren är det som står skrivet i ditt avtal. Detsamma gäller på avtal med vår finansieringspartner Resurs Bank.

**Värva en vän** och du har rätt att ta del av Svenska Alarms fördelaktiga värvningsbonus. Bonusen kan komma att variera så hör av dig för aktuell värvningskampanj.

### ***Servicepolicy***

**Teknisk support** utförs vardagar mellan 9-17.

**Administration**, fakturafrågor och övriga administrativa frågor utförs vardagar 9-17.

**Telefontid**, 24 timmar om dygnet alla dagar året runt. Vi kan ta emot ditt ärende men inte lösa allt. Vi får be dig att respektera våra tider för teknisk support och administrativa frågor (se ovan).

**Garanti** gäller på samtliga produkter under ett år. Vid garantifel på produkten så byter Svenska Alarm ut produkten. Har du serviceavtal så får du livstidsgaranti på all larmutrustning och du har enligt avtalet också rätt till kostnadsfritt hembesök utan framkörningsavgift.

**Felanmälan** av larmutrustning försöker vi alltid att lösa på bästa sätt. På vardagar kan vi utföra fjärrsupport på ditt larm (gäller larm med gsm). Det innebär att vi kopplar upp oss mot larmet och kan analysera felet – oftast också åtgärda det – och ditt larm fungerar igen. Behövs det ett servicebesök av larmtekniker så utförs det på en vardag.

**Batterier** i det trådlösa larmet har begränsad livslängd. Nytt batteri skickas ut

av teknisk support tillsammans med instruktioner på hur dessa byts i larmutrustningen. Med serviceavtal får du enligt avtalet kostnadsfritt besök av en larmtekniker som utför bytet av batterier i ditt trådlösa larm.

**Kontantkort** ska fyllas på inom 6 månader. Påfyllning kan teknisk support utföra. Har du serviceavtal sker det här automatiskt och kostnadsfritt vilket innebär att du inte behöver tänka på det. Vill du själv ombesörja ditt gsm-kort kan du ladda det direkt på halebop (avsnittet kontantkort gäller endast larm med gsm gateway).

**Funktionservice** innebär att larmutrustningen konfigureras och kontrolleras. Vid service testas att all larmutrustning är i gott skick genom gångtest och utlösande larm. Det kan göras av användaren själv eller så utför larmtekniker det. Serviceavtalet ger dig rätt till ett årligt besök så nyttja gärna det till att göra en funktionservice.

## **Säkerhetspolicy**

Personuppgifter behandlar vi i enlighet med PUL (personuppgiftslagen 1998:204). Inga uppgifter lämnas ut till obehöriga och Svenska Alarm sätter ett högt värde på personers integritet.

Kod till larmet som står på det installationsavtal du fyllt i förvaras i säkerhetsskåp (SS 3492). Det är i enlighet med de föreskrifter vi följer som polisgodkänd installationsfirma. Har du glömt/tappat bort eller av annan anledning blivit av med din kod och kontaktar teknisk support så motrings alltid kund för att säkerställa att inga koder lämnas ut till obehöriga.

Handlingsplanen med de nummer som ska ringas upp då ditt larm löser ut kan endast ändras av kund som uppger sin personliga kod. Det här gäller även då kund önskar att ändra sin kod/lägga till fler koder.

## **Larmlagen**

Nedan följer ett utdrag ur larmlagen (SFS 1983:1097)

### ***Larminnehavarens åtaganden***

6 § En larminnehavare är skyldig att iaktta vad som skäligen bör ankomma på honom för att motverka att anläggningen genom obefogade larm förorsakar onödigt arbete för polisen. I detta hänseende åligger det honom särskilt att ombesörja den skötsel och tillsyn av larmanläggningen som behövs samt att se till att personer som kan komma i kontakt med den inte av misstag utlöser larmet.

### ***Obefogade larm***

8 § Har en polisutryckning gjorts med anledning av ett larm och kan det antas att larmet har utlösts av misstag eller att det har orsakats av andra brister i fråga om anläggningens skötsel eller utrustning, får polismyndigheten förelägga larminnehavaren att vidta åtgärder för att förebygga ett upprepande.

## Praktiska telefonnummer

Tänk på att aldrig utsätta dig själv eller annan person för fara.  
Vid behov tillkalla alltid polis, brandkår eller ambulans

112	Nödsituationsnumret Använd endast i de fall du faktiskt ser någon obehörig som rör sig i ditt hem eller om du faktiskt ser att det brinner.
11414	Polisens tipsnummer Använd detta nummer om du har haft inbrott och tjuven redan har lämnat huset.
0770-112 060	Svenska Alarms kundtjänst Hit ringer du om du har några frågor om oss eller ditt hemlarm.

## Användbara länkar

Här har vi samlat några bra sidor på internet där du kan läsa vidare:

<a href="http://www.SvenskaAlarm.se">www.SvenskaAlarm.se</a>	Vår egen hemsida.
<a href="http://www.Brandsakerthem.se">www.Brandsakerthem.se</a>	Brandskyddsföreningen Sverige.
<a href="http://www.Bra.se">www.Bra.se</a>	Brottsförebyggande Rådet.
<a href="http://www.Polisen.se">www.Polisen.se</a>	Polismyndigheten.
<a href="http://www.Brottsoffermyndigheten.se">www.Brottsoffermyndigheten.se</a>	Myndighet för att stötta brottsoffer.