



Το Κέντρο Λήψεως Σημάτων της **Hellas Monitoring** (Κ.Λ.Σ.) είναι μια 24ωρη υπηρεσία η οποία έχει την υποχρέωση, μόλις λάβει σαφή σήματα από τον εγκατεστημένο συναγερμό, να ενεργήσει σύμφωνα με τις εντολές που έχουν δοθεί από τον πελάτη, ανάλογα με το σήμα που λαμβάνει.

Από την στιγμή που γίνεται για πρώτη φορά μια σύνδεση με το Κέντρο Λήψεως Σημάτων (Κ.Λ.Σ. εφεξής), ο πελάτης υποχρεούται εντός ενός (1) μηνός, να υπογράψει σχετικό συμβόλαιο που του δίνεται από τον εγκαταστάτη, με του όρους και τις ενέργειες που πρέπει να κάνει το Κ.Λ.Σ.

Σε περίπτωση που γίνει ανανέωση του χρονικού ορίου που το Κ.Λ.Σ. θα παρέχει τις υπηρεσίες του, δεν είναι υποχρεωτική η υπογραφή νέου συμβολαίου, εκτός και αν ο πελάτης ζητήσει κάποια αλλαγή όσον αφορά τις ενέργειες που πρέπει να κάνει το Κ.Λ.Σ.. Είναι αυτονόητο ότι οι όροι του συμβολαίου παραμένουν οι ίδιοι.

Σε πελάτες που το Κ.Λ.Σ. παρέχει ήδη της υπηρεσίες του χωρίς να έχει υπογραφεί το σχετικό συμβόλαιο, δίνεται περιθώριο μέχρι τις 31-03-2014 όλοι οι πελάτες μας να επικοινωνήσουν μαζί μας για να διευθετηθεί το σχετικό θέμα.

Ο πελάτης όταν ξεκινήσει για πρώτη φορά την σύνδεσή του με το Κ.Λ.Σ. εντός 72 ωρών, έχει την υποχρέωση να ενημερώσει τον εγκαταστάτη για τις απαιτήσεις που έχει και να κάνει όλες εκείνες της απαραίτητες ενέργειες ώστε να ενημερωθεί για τις δυνατότητες που μπορεί να του προσφέρει το Κ.Λ.Σ., όπως να επισκεφτεί και να διαβάσει την παρούσα ανάρτηση, να ρωτάει σε ότι απορία του δημιουργείτε τον εγκαταστάτη του συναγερμού του, καθώς και σε περίπτωση που θεωρήσει ότι δεν έχει καλυφτεί πλήρως, να καλέσει στο Κέντρο Λήψεως Σημάτων της **Hellas Monitoring**, τον υπεύθυνο προϊστάμενο στο τηλέφωνο 2106643345 ή το 2106643360 ώστε να καλύψει τις απορίες του όσον αφορά στα ζητήματα ενημέρωσης του Κ.Λ.Σ και να μην θεωρεί οτιδήποτε ως αυτονόητο από τυχών ενημέρωση που μπορεί να έχει ακούσει από τρίτους ή που εκείνος θεωρεί ότι κάποιες ενέργειες μπορεί να γίνονται όπως εκείνος αρχικά νομίζει.

Στο μεσοδιάστημα αυτό των 72 ωρών, τόσο ο εγκαταστάτης όσο και το Κ.Λ.Σ. δεν φέρουν καμία ευθύνη για τις μη σωστές ενέργειες του Κ.Λ.Σ., που μπορούν να προκληθούν από παρερμηνείες ή τυχών προφορική πληροφόρηση που μπορεί να λάβει ο πελάτης, είτε από τον εγκαταστάτη είτε από το Κ.Λ.Σ., και γενικώς οι προφορικές εξηγήσεις δεν πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, μιας και σχεδόν όλες οι περιπτώσεις που μπορούν να προκύψουν είναι αναρτημένες σε αυτό το άρθρο και οι όποιες περαιτέρω διευκρινήσεις μπορούν να δοθούν γραπτά ή με mail, Fax κ.λπ.

Στο διάστημα αυτό των 72 ωρών, ο πελάτης έχει το δικαίωμα να ανακαλέσει την δέσμευσή του προς το Κ.Λ.Σ. χωρίς καμία χρηματική υποχρέωση.

Ο εγκαταστάτης δεν φέρει καμία ευθύνη αν ο πελάτης δεν κάνει τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να ενημερωθεί σωστά και πλήρως για τις δυνατότητες που μπορούν να του προσφέρει το Κ.Λ.Σ.

Ο εγκαταστάτης του συστήματος συναγερού, έχει την υποχρέωση να ενημερώσει όσο πληρέστερα μπορεί τον πελάτη για τις δυνατότητες του Κ.Λ.Σ. και να μεταβιβάσει τις ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη σ' αυτό.

Ο εγκαταστάτης επίσης δεν φέρει καμία ευθύνη αν το Κ. Λ. Σ. δεν λειτουργήσει σωστά και δεν κάνει τις απαραίτητες ενέργειες όπως οφείλει, σύμφωνα με τις οδηγίες του πελάτη, μιας και ο εγκαταστάτης στην ουσία ενεργεί ως διαβιβαστής των εντολών του πελάτη προς Κ. Λ. Σ. και απλά ενημερώνει κατά το δυνατό, τον πελάτη για τις δυνατότητές του.

**Ο πελάτης είναι ο πλήρης υπεύθυνος για την ίδια ενημέρωσή του και όχι ο εγκαταστάτης.**

Η ειδοποίηση του πελάτη γίνεται μέσα από τους τηλεφωνικούς αριθμούς που έχει ορίσει ο ίδιος ο πελάτης, με την σειρά που τους έχει ορίσει και μπορεί να είναι είτε αριθμοί σταθερής είτε κινητής τηλεφωνίας.

Τα πόσα, ποια και με ποια σειρά θα είναι τα άτομα που θα ειδοποιούνται σε κάθε περίπτωση, τα ορίζει ο πελάτης.

Σε περίπτωση που κάποιος από τους αριθμούς ή άτομα που έχει ορίσει ο πελάτης, αλλάξει ή καταργηθεί, ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει άμεσα τον εγκαταστάτη ή το Κ. Λ. Σ για τις αλλαγές αυτές.

Οι περισσότερες διαδικασίες ενημέρωσης που γίνονται από το Κ. Λ. Σ. φαίνονται παρακάτω.

**ΠΡΟΣΟΧΗ: Όλες οι παρακάτω διαδικασίες ενημέρωσης τηρούνται, εφόσον ο πελάτης δεν ζητήσει κάτι διαφορετικό, οπότε σε αυτή την περίπτωση το Κ. Λ. Σ. ακολουθεί τις συγκεκριμένες οδηγίες του πελάτη.**

Σε περίπτωση που ειδοποιηθεί ένας από τους αριθμούς που έχει ορίσει ο πελάτης και ο κάτοχος δώσει εντολή να μην ενοχληθούν οι υπόλοιποι αριθμοί τηλεφώνων, τότε το Κ.Λ.Σ. θα ακολουθήσει αυτή την εντολή, εκτός και αν ο πελάτης έχει ζητήσει κάτι διαφορετικό.

Όταν κανένα από τα τηλέφωνα που έχει δώσει ο πελάτης δεν απαντήσουν, τότε το Κ. Λ. Σ. θα ειδοποιήσει την αστυνομία και επικουρικά και τον εγκαταστάτη χωρίς ο εγκαταστάτης να έχει ευθύνη να μεταβεί στον χώρο της εγκατάστασης ή να κάνει όποια άλλη ενέργεια.

**Οι προκαθορισμένες ενέργειες που κάνει το Κέντρο Λήψεως Σημάτων της Hellas Monitoring έχουν τροποποιηθεί ύστερα από δική μας αίτηση (του εγκαταστάτη) και έχουν βγει από την εμπειρία μας, θεωρώντας ότι είναι οι καλύτερες δυνατές ενέργειες προς τους πελάτες μας.**

**Σε κάθε περίπτωση οι ενέργειες τροποποιούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη που έχει και την τελική απόφαση.**

### Οι ενέργειες αυτές είναι:

Οι ενέργειες ισχύουν για όλο το 24ωρο, όλες τις μέρες του χρόνου και σε κάθε περίπτωση υπερσχύουν οι ιδιαίτερες εντολές του πελάτη.

Για περιπτώσεις που δεν γίνεται 24ωρη άμεση ενημέρωση διευκρινίζονται ανά περίπτωση.

### ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ Κ.Λ.Σ.

#### 1. ΣΥΝΑΓΕΡΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΑΦΟΠΛΙΣΜΟ

Σε περίπτωση που κάποια ζώνη δώσει συναγερμό, το Κ. Λ. Σ. θα καλέσει πρώτα στον χώρο της εγκατάστασης και θα ζητήσει από το άτομο που θα απαντήσει στο τηλέφωνο, τον κωδικό ασφαλείας (συνθηματικό) το οποίο έχει συμφωνηθεί εκ των προτέρων, ώστε να πιστοποιηθεί ότι στον χώρο βρίσκεται εξουσιοδοτημένο άτομο. Αν δεν γνωρίζει τον κωδικό, τότε ζητείται το όνομά του καθώς και τα τηλέφωνα ανάγκης που έχουν δοθεί για εξακρίβωση στοιχείων.

Σε περίπτωση που δεν απαντήσει κανένας στην κλήση, ή ο χειριστής που είναι στην βάρδια του Κ. Λ. Σ. θεωρήσει ότι υπάρχει κάτι ύποπτο στο άτομο που απάντησε στο τηλεφώνημα του, τότε προχωράει στο να ειδοποιήσει και τους υπόλοιπους αριθμούς ανάγκης που έχει ορίσει ο πελάτης.

Ταυτόχρονα γίνεται ερώτηση προς τα άτομα που ειδοποιούνται αν πρέπει να γίνει κλήση προς το 100 και ενεργεί ανάλογα.

#### 2. ΣΥΝΑΓΕΡΜΟΣ ΜΕ ΑΦΟΠΛΙΣΜΟ (ΚΑΤΑ ΛΑΘΟΣ)

Σε περίπτωση που ο πελάτης ενεργοποιήσει κατά λάθος τον συναγερμό, πρέπει το συντομότερο δυνατό να καλέσει το Κ.Λ.Σ. στο 2106645049 και να δώσει το Κωδικό Ασφαλείας, ενημερώνοντας το Κ.Λ.Σ. ότι πρόκειται για λάθος ενέργεια, ώστε να αποφεύγεται η άσκοπη απασχόληση του Κ.Λ.Σ. από ενέργειες και χρόνο που ενδεχομένως να χρειαστούν σε άλλο συναγερμό.

Αν ο πελάτης δεν καλέσει το Κ.Λ.Σ. ώστε να ενημερώσει για το συμβάν, τότε το Κ.Λ.Σ. θα καλέσει στον χώρο ή τον πελάτη για έλεγχο.

Επειδή όμως έχει προηγηθεί αφοπλισμός του συστήματος, συνεπάγεται αυτόματα ότι ο αφοπλισμός έχει γίνει από εξουσιοδοτημένο άτομο και κατά συνέπεια, αν το άτομο στο χώρο ή ο πελάτης δεν απαντήσει στις κλήσεις του Κ.Λ.Σ., τότε το Κ.Λ.Σ. δεν υποχρεούται να καλέσει την αστυνομία, καθώς γενικότερα η κατάσταση αυτή θεωρείται ελάχιστος σημασίας σε σχέση με σήμα συναγερμού χωρίς αφοπλισμό.

#### 3. ΜΠΟΥΤΟΝ ΠΑΝΙΚΟΥ

Σε περίπτωση που το Κ.Λ.Σ. λάβει από τον συναγερμό σήμα από το μπουτόν πανικού από ζώνη ή από το πληκτρολόγιο, τότε το Κ.Λ.Σ. ειδοποιεί την αστυνομία και τα τηλέφωνα ανάγκης

#### 4. ΜΠΟΥΤΟΝ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ

Σε περίπτωση που το Κ.Λ.Σ. λάβει από τον συναγερμό σήμα μπουτόν ανάγκης Ιατρικής Βοήθειας του ηλεκτρολογίου, τότε το Κ.Λ.Σ. καταρχήν θα καλέσει στον χώρο για επιβεβαίωση προβλήματος (ώστε να αποφευχθούν οι άσκοπές κλήσεις προς το Ε.Κ.Α.Β), και αν δεν απαντήσει κανένας τότε καλούνται τα τηλέφωνα ανάγκης και εφόσον κριθεί αναγκαίο τότε καλείται το Ε.Κ.Α.Β  
Αν γίνει επιβεβαίωση για ανάγκη ιατρικής βοήθειας από το τηλεφώνημα του χώρου τότε καλείται άμεσα το Ε.Κ.Α.Β.

#### **5. ΜΠΟΥΤΟΝ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΠΥΡΚΑΓΙΑΣ**

Σε περίπτωση που το Κ.Λ.Σ. λάβει σήμα από το μπουτόν αναγγελίας πυρκαγιάς, ή από πυρανιχνευτή, τότε το Κ.Λ.Σ. καταρχάς θα καλέσει στον χώρο για επιβεβαίωση του προβλήματος (ώστε να αποφευχθούν οι άσκοπές κλήσεις προς την Πυροσβεστική), και αν δεν απαντήσει κανένας τότε καλούνται τα τηλέφωνα ανάγκης και εφόσον κριθεί αναγκαίο στέλνεται η Αστυνομία για επιβεβαίωση ή η Πυροσβεστική ΑΝ κριθεί ότι πράγματι υπάρχει πυρκαγιά στον χώρο.

#### **Σημείωση:**

Σε περίπτωση που ο πελάτης ή κάποιο από τα τηλέφωνα ανάγκης δώσουν εντολή στο Κ.Λ.Σ. να κληθεί η πυροσβεστική, και τελικά η Πυροσβεστική κρίνει ότι δεν συντρέχει λόγος να σπεύσει στον χώρο, τότε η Πυροσβεστική επιβάλλει πρόστιμο στον πελάτη που πρέπει να πληρώσει ο ίδιος.

---

---

#### **6. ΔΙΑΚΟΠΗ ΡΕΥΜΑΤΟΣ**

Σε περίπτωση που ο συναγερμός μας στείλει σήμα διακοπής ρεύματος, τότε το Κ.Λ.Σ. δεν κάνει καμία ενέργεια για δύο ώρες, ώστε να αποφεύγονται οι άσκοπες ενέργειες από περιπτώσεις όπως πτώση ασφαλειών του πίνακα του ρεύματος στον χώρο, ή από μικρό διακοπές στην περιοχή που βρίσκεται ο χώρος από την ΔΕΗ κ.λπ. Αν με το πέρας των δύο ωρών ο συναγερμός δεν στείλει σήμα ότι επανήρθε το ρεύμα, τότε ειδοποιείται ο πελάτης εκτός από τις 24:00-08:00 οπότε σε αυτή την περίπτωση ειδοποιείται ο πελάτης το πρωί της επόμενης ημέρας.

Το σήμα της διακοπής ρεύματος θεωρείται σήμα ελάσσονος σημασίας, μιας και ο συναγερμός τροφοδοτείται κυρίως από την μπαταρία που έχει μέσα η μονάδα και γι' αυτό η ειδοποίηση ενδέχεται να καθυστερήσει, μιας και το Κ.Λ.Σ. δίνει άμεση προτεραιότητα και εξυπηρετεί μείζονος, σημασίας σήματα όπως συναγερμοί κ.λπ.

#### **7. ΠΤΩΣΗ ΜΠΑΤΑΡΙΑΣ ΧΩΡΙΣ ΔΙΑΚΟΠΗ ΡΕΥΜΑΤΟΣ**

Σε περίπτωση που ο συναγερμός δώσει σήμα πτώσης μπαταρίας χωρίς να έχει προηγηθεί διακοπή ρεύματος, τότε γίνεται άμεση ενημέρωση του πελάτη εκτός των ωρών 24:00 – 08:00, οπότε σε αυτή την περίπτωση θα ενημερωθεί το πρωί της επόμενης ημέρας.

#### **8. ΠΤΩΣΗ ΜΠΑΤΑΡΙΑΣ ΕΧΟΝΤΑΣ ΠΡΟΗΓΗΘΕΙ ΔΙΑΚΟΠΗ ΡΕΥΜΑΤΟΣ**

Αν ο πελάτης έχει ήδη ειδοποιηθεί για διακοπή ρεύματος και η πτώση μπαταρίας δοθεί εντός του 24:-08:00 τότε δεν ειδοποιείτε ο πελάτης παρά μόνο το πρωί της επόμενης ημέρας.

Αν η πτώση μπαταρίας έρθει κατά την διάρκεια της διακοπής ρεύματος αλλά πριν προλάβει να ειδοποιηθεί ο πελάτης για την διακοπή του ρεύματος, τότε η ειδοποίηση γίνεται άμεσα όλο το 24ωρο.

#### **9. ΑΦΟΠΛΙΣΜΟΣ ΥΠΟ ΑΠΕΙΛΗ**

Σε ενδεχόμενη περίπτωση που ο πελάτης βρεθεί να απειλείται ώστε να αφοπλίσει τον συναγερμό (κατά την είσοδό του στον χώρο για παράδειγμα), έχει την δυνατότητα να πατήσει τον ειδικό κωδικό στον πληκτρολόγιο που μέσω αυτού, ο συναγερμός αφοπλίζεται μεν αλλά ταυτόχρονα στέλνεται σήμα στο Κ.Λ.Σ. ότι γίνεται «ΑΦΟΠΛΙΣΜΟΣ ΥΠΟ ΑΠΕΙΛΗ».

Σε αυτή την περίπτωση το Κ.Λ.Σ. θα καλέσει το 100 και τα τηλέφωνα ανάγκης.

#### **10. ΜΠΛΟΚΑΡΙΣΜΑ ΠΛΗΚΤΡΟΛΟΓΙΟΥ**

Σε περίπτωση που ο πελάτης πατήσει λανθασμένα πάνω από 6 φορές τον κωδικό αφοπλισμού του συναγερμού, τότε το πληκτρολόγιο σταματάει να ανταποκρίνεται περίπου για 3 λεπτά, και ο συναγερμός στέλνει σήμα στο Κ.Λ.Σ. ότι έχει γίνει μπλοκάρισμα του πληκτρολογίου. Αυτό γίνεται για να αποφεύγεται η δυνατότητα να προσπαθήσει να μαντέψει κάποιος τον κωδικό αφοπλισμού, αν αυτό θεωρείται πιθανό.

Σε αυτή την περίπτωση το Κ.Λ.Σ. κάνει κλήση στον χώρο για να εξακριβωθεί αν υπάρχει εξουσιοδοτημένο άτομο στον χώρο και πρόκειται για λάθος χειρισμού ή όχι.

Ζητείται το συνθηματικό και σε περίπτωση που δεν απαντήσει κάποιος ή δεν δοθούν τα απαραίτητα στοιχεία, τότε το Κ.Λ.Σ. θα καλέσει τα τηλέφωνα ανάγκης, και εφόσον κριθεί από τον χειριστή αναγκαίο, τότε θα καλέσει και το 100

#### **11. ΜΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**

Μια φορά την ημέρα, ο συναγερμός στέλνει ένα τεστ στο Κ.Λ.Σ. ώστε να επιβεβαιώνεται η σωστή λειτουργία του και η επικοινωνία του με το Κ.Λ.Σ..

Σε περίπτωση που περάσουν 24 ώρες από την τελευταία φορά που το Κ.Λ.Σ. δεν έχει λάβει το οποιοδήποτε σήμα από τον συναγερμό, τότε αυτόματα το Κ.Λ.Σ. το επισημάνει ως σύστημα που έχει βγει σε «Μη επικοινωνία»

Σε αυτή την περίπτωση δεν ενημερώνεται ο πελάτης, αλλά στέλνεται ένα email στον εγκαταστάτη προς ενημέρωση.

Σε κάθε περίπτωση το σήμα αυτό όπως και όλες οι ειδοποιήσεις μπορούν να τροποποιηθούν σύμφωνα με τις εντολές του πελάτη.

Ο λόγος που εμείς ως εταιρεία έχουμε επιλέξει να μην ειδοποιείται ο πελάτης άμεσα για την μη επικοινωνία, είναι για δύο λόγους:

Πρώτον, σε περίπτωση που ο Συναγερμός μας προσπαθήσει να στείλει κάποιο σήμα στο Κ.Λ.Σ. και δεν τα καταφέρει, τότε αμέσως στο πληκτρολόγιο του συναγερμού θα ανάψει το ενδεικτικό του «Service», ένδειξη ότι υπάρχει κάποιο πρόβλημα. Σε αυτή λοιπόν την περίπτωση ο πελάτης στην πράξη είναι γνώστης του προβλήματος, πριν από το Κ.Λ.Σ. που θα θέσει το σύστημα σε «Μη επικοινωνία» εντός 24 ωρών από το τελευταίο σήμα.

Δεύτερον, στην πλειονότητα των περιπτώσεων το πρόβλημα είναι είτε προσωρινό από κάποιο τυχαίο γεγονός, είτε λόγω προσωρινού προβλήματος της εταιρίας σταθερής τηλεφωνίας και έτσι την επόμενη φορά που θα προσπαθήσει το σύστημα να επικοινωνήσει ξανά με το Κ.Λ.Σ. η επικοινωνία αποκαθιστάται.

## **12. ΠΤΩΣΗ ΜΠΑΤΑΡΙΑΣ ΑΣΥΡΜΑΤΗΣ ΕΠΑΦΗΣ**

Σε περίπτωση που υπάρχουν ασύρματες επαφές στον χώρο και κάποια από αυτές δώσει πτώση μπαταρίας, τότε το σύστημα θα στείλει το ανάλογο σήμα στο Κ.Λ.Σ. και το Κ.Λ.Σ. θα ενημερώσει το πελάτη για το συγκεκριμένο σήμα, εκτός 24:00 – 08:00 οπότε ενημερώνεται την επόμενη ημέρα το πρωί.

## **ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ Κ.Λ.Σ.**

### **1. ΩΡΑΡΙΟ**

Ο πελάτης έχει την δυνατότητα να ενημερώσει το Κ.Λ.Σ. για το ωράριο που μπορεί να έχει για παράδειγμα το κατάστημά του.

Σε αυτή την περίπτωση ο πελάτης μπορεί να ενημερώνεται σε δύο κυρίως περιπτώσεις:

A) σε περίπτωση που ενδεχομένως γίνει αφοπλισμός του συστήματος εκτός του ωραρίου που προβλέπεται, για παράδειγμα από κάποιον υπάλληλο χωρίς την έγκριση του ιδιοκτήτη του καταστήματος και

B) Για την περίπτωση που το σύστημα δεν οπλιστεί μετά το πέρας του ωραρίου.

Έτσι, αν για παράδειγμα έχει δοθεί ένα ωράριο που μπορεί να τελειώνει στις 09:00 μ.μ. και το σύστημα δεν οπλίσει, τότε το Κ.Λ.Σ. σε μισή ώρα το αργότερο δηλαδή στο παράδειγμά μας, στις 09:30 περίπου, θα καλέσει τον πελάτη για ενημέρωση.

Το «ΩΡΑΡΙΟ» είναι μία από τις μεγάλες ευκολίες του Κ.Λ.Σ. μιας και με αυτόν τον τρόπο υπάρχει η δυνατότητα ενημέρωσης του πελάτη σε περίπτωση που ξεχαστεί να οπλίσει το σύστημα και ελέγχεται η πρόσβαση στον φυλασσόμενο χώρο από άτομα, που ναι μεν έχουν το δικαίωμα να εισέλθουν στον χώρο, αλλά μόνο σε συγκεκριμένες ώρες (ώρες ωραρίου).

Η συγκεκριμένη υπηρεσία χρεώνεται έξτρα. Παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας, για περισσότερες λεπτομέρειες.

## 2. ΟΡΙΣΜΟΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

Υπάρχει η δυνατότητα σε μια εγκατάσταση να υπάρχουν πολλοί χρήστες του συστήματος, π.χ. σε ένα κατάστημα με πολλούς υπαλλήλους.

Σε όσους από τους υπαλλήλους έχει δοθεί το δικαίωμα να χειρίζονται το σύστημα, δίνεται ξεχωριστός κωδικός για τον οπλισμό/αφοπλισμό του συστήματος και έτσι έχει αντιστοιχηθεί ο κάθε υπάλληλος, με έναν «χρήστη» του συστήματος.

Με αυτόν τον τρόπο κάθε φορά που θα οπλίζεται ή θα αφοπλίζεται το σύστημα, το Κ.Λ.Σ. θα έχει την δυνατότητα να μας ενημερώνει ποιος από τους «χρήστες» όπλισε ή αφόπλισε το σύστημα και τι ώρα.

Αυτή η υπηρεσία μπορεί να παρέχεται εκτάκτως όποτε θελήσει ο πελάτης ή και σε τακτά χρονικά διαστήματα ύστερα από σχετική συμφωνία του πελάτη με το Κ.Λ.Σ.

## 3. ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟΥ e-mail

Δίνεται η δυνατότητα από το Κ.Λ.Σ. να στέλνεται προς τον πελάτη e-mail με την μηνιαία αποστολή όλων των συμβάντων που έχουν γίνει στον συναγερμό του. Έτσι ο πελάτης μπορεί να ξέρει πότε έγιναν οπλισμοί/αφοπλισμοί και από ποιόν χρήστη, καθώς και όλα γενικώς τα σήματα που έχει λάβει το Κ.Λ.Σ. μέσα στο διάστημα αυτού του ενός μηνός. Αυτή η δυνατότητα παρέχεται δωρεάν και σε περίπτωση που ο πελάτης θελήσει να λαμβάνει πιο συχνά αυτή την ενημέρωση ή και με άλλο τρόπο εκτός των e-mail, τότε εφαρμόζεται η ανάλογη χρέωση.

## 4. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Το Κ.Λ.Σ. δεν υποχρεούται να δώσει στον πελάτη καμία τεχνική πληροφορία σχετικά με το όποιο πρόβλημα μπορεί να παρουσιάσει ο συναγερμός του πελάτη. Ο πελάτης πρέπει να απευθύνεται στον εγκαταστάτη ο οποίος είναι και ο μοναδικός υπεύθυνος για τέτοια ζητήματα.

## ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΥΝΑΓΕΡΜΟΥ ΜΕ ΤΟ Κ.Λ.Σ.

Όλες οι ενέργειες που γίνονται σε ένα συναγερμού όπως οπλισμός του συναγερμού, αφοπλισμός του συναγερμού, διακοπή ρεύματος, πτώση μπαταρίας κ.λπ. ο συναγερμός μας, τα στέλνει ως ξεχωριστά σήματα.

### 1. ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕΣΩ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

Τα σήματα που στέλνονται μέσω σταθερής τηλεφωνίας προς το Κ. Λ. Σ. είναι κανονικές κλήσεις προς σταθερό τηλέφωνο. Σε περίπτωση που το σύστημά μας είναι εκτός Αττικής, στον αναλυτικό λογαριασμό μας της σταθερής τηλεφωνίας, θα φαίνονται ότι έχουν γίνει αρκετές υπεραστικές κλήσεις.

Πρέπει να διευκρινιστεί, ότι ενώ οι κλήσεις μπορεί να φαίνονται αρκετές, στην πραγματικότητα και υπό την προϋπόθεση ότι η γραμμή σταθερής τηλεφωνίας που έχουμε δώσει στο σύστημα του συναγερμού μας μάς παρέχει σωστό σήμα τηλεφωνίας, τότε η χρέωση είναι μία αστική μονάδα.

Αυτό γίνεται γιατί η «πρώτη μονάδα» του ΟΤΕ, ανεξάρτητα σε ποιο σημείο της Ελλάδας καλέσουμε (Κρήτη, Θεσσαλονίκη, Κεφαλονιά ή στον γείτονά μας) ως προς την χρέωσή της, έχει χρονική διάρκεια 30 δευτερόλεπτα. ΜΕΤΑ τα 30 δευτερόλεπτα η χρέωση γίνεται κλιμακωτά ανάλογα με την απόσταση που έχει γίνει η κλήση.

Το σύστημα του συναγερμού μας, εφόσον το σήμα της σταθερής τηλεφωνίας μας είναι σωστό, δεν χρειάζεται πάνω από 20 δευτερόλεπτα για να στείλει τα σήματά του. Οπότε μπορεί η κλήση να είναι υπεραστική, αλλά η χρέωση είναι όσο και μια αστική μονάδα.

Άλλη μια παράμετρο που πρέπει να δοθεί η ανάλογη σημασία, είναι ότι σε κάποιες περιπτώσεις όταν έχουμε ιδιωτική εταιρία, το τηλεφωνικό σήμα το παίρνουμε κατευθείαν πάνω από το modem-router της εκάστοτε εταιρίας και αυτό έχει ως αποτέλεσμα, σε περίπτωση διακοπής ρεύματος ή κακόβουλης πράξης με αποτέλεσμα την διακοπή του ρεύματος, να μην έχουμε τηλεφωνικό σήμα, επομένως κατ' επέκταση ούτε και δυνατότητα σύνδεσης με το Κ.Λ.Σ..

## **2. ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕΣΩ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ**

Εκτός από την σύνδεση με το Κ.Λ.Σ. μέσω σταθερής τηλεφωνίας, υπάρχει η δυνατότητα ο συναγερμός μας μέσω προσθήκης έξτρα σχετικής πλακέτας, να στείλει τα σήματα στο Κ.Λ.Σ. μέσω κινητής τηλεφωνίας, είτε αποκλειστικά μέσω αυτής όταν δεν υπάρχει καθόλου σταθερή τηλεφωνία, είτε επικουρικά, όταν υπάρχει σταθερή τηλεφωνία αλλά ο πελάτης θέλει να είναι όσο το δυνατό περισσότερο διασφαλισμένος, ότι σε περίπτωση που κάποιος καταφέρει να κόψει το καλώδιο της σταθερής τηλεφωνίας θα σταλούν τα σήματα του συναγερμού κανονικά στο Κ.Λ.Σ.

Με την αποκλειστική σύνδεση μέσω κινητής τηλεφωνίας όλα τα σήματα στέλνονται μέσω του δικτύου κινητής τηλεφωνίας (GSM) και η χρέωση είναι η ανάλογη μιας τηλεφωνικής κανονικής κλήσης.

Όταν το σύστημα μέσω κινητής τηλεφωνίας, τοποθετείται επικουρικά, τότε ο συναγερμός μας, προσπαθεί καταρχήν να στείλει τα σήματα στο Κ.Λ.Σ. μέσω σταθερής τηλεφωνίας και σε περίπτωση που δεν τα καταφέρει, είτε λόγω τεχνικού προβλήματος της σταθερής τηλεφωνίας, είτε λόγω δολιοφθοράς της γραμμής της σταθερής τηλεφωνίας, τότε και ΜΟΝΟ τότε τα σήματα στέλνονται μέσω κινητής.

## **3. ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕΣΩ ΓΡΑΜΜΗΣ aDSL (INTERNET)**

Υπάρχει επίσης η δυνατότητα να στέλνονται τα σήματα προς το Κ.Λ.Σ μέσω γραμμής aDSL χρησιμοποιώντας το internet. Αυτό γίνεται με την προσθήκη σχετικής πλακέτας που συνδέεται με το modem-router του χώρου μας μέσω καλωδίου δικτύου.



Αυτό έχει το πλεονέκτημα ότι μπορούν να σταλθούν τα σήματα σε σχεδόν μηδενικό χρόνο. Στην πράξη ενώ τα σήματα μέσω κλασικής γραμμής στέλνονται συνήθως μέσα σε ένα χρονικό διάστημα 15 με 20 δευτερόλεπτα, στην περίπτωση σύνδεσης μέσω aDSL ο χρόνος αποστολής των σημάτων δεν ξεπερνάει το 1 δευτερόλεπτο. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την γρηγορότερη ειδοποίηση του Κ.Λ.Σ. και κατ' επέκταση και του πελάτη.

Υπάρχει επίσης το πλεονέκτημα ότι πέραν της σχετικής πλακέτας που τοποθετείται επιπρόσθετα στον συναγερμό μας για την αποστολή των σημάτων μέσω internet, δεν υπάρχει καμία άλλη χρέωση όπως γίνεται στην περίπτωση που υπάρχει η σύνδεση μέσω τηλεφωνικής γραμμής, μιας και στην συγκεκριμένη περίπτωση δεν γίνεται τηλεφωνική κλήση αλλά χρησιμοποιείται η ήδη υπάρχουσα σύνδεση του internet.

Άλλο ένα σοβαρό πλεονέκτημα είναι ότι ενώ μέσω τηλεφωνικής κλήσης, είτε γίνεται μέσω σταθερής τηλεφωνίας είτε γίνεται μέσω κινητής τηλεφωνίας, το σήμα του test που στην πράξη επιβεβαιώνει την επικοινωνία μεταξύ κεντρικής μονάδας του συναγερμού και του Κ.Λ.Σ. γίνεται το αργότερο μια φορά κάθε 24 ώρες, λόγω του ότι σε μικρότερο διάστημα π.χ. κάθε 10 λεπτών, το κοστολόγιο είναι μεγάλο, υπολογίζοντας –βάση του παραδείγματός μας - ότι σε αυτή την περίπτωση χρειαζόμαστε πάνω από 4.000 τηλεφωνικές κλήσεις τον μήνα, με το σύστημα μέσω internet αυτό είναι και εφικτό και χωρίς κάποιο επιπλέον κόστος όσον αφορά το κόστος προς την εταιρία σταθερής τηλεφωνίας μας.

Έτσι με αυτή την λειτουργία μπορούμε να ξέρουμε σχεδόν άμεσα κάθε προσπάθεια δολιοφθοράς της τηλεφωνικής μας γραμμής.

Σε αυτή την περίπτωση υπάρχει επιπλέον κόστος προς το Κ.Λ.Σ. αλλά το κόστος αυτό στην πράξη αποσβένεται συν το χρόνο, αν υπολογιστούν οι χρεώσεις που ενδεχομένως να χρεωνόμασταν σε κάθε τηλεφωνική κλήση που γίνεται από τον συναγερμό μας προς το Κ.Λ.Σ. για να σταλθούν τα σχετικά σήματα.

**Είναι πολύ σημαντικό να διευκρινιστεί ότι θεωρείται αυτονόητο ότι πως όλα τα μέσα που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένα σύστημα συναγερμού για να ειδοποιήσει, είτε είναι μέσω σταθερής τηλεφωνίας, είτε μέσω κινητής τηλεφωνίας είτε μέσω Internet, όλα υπόκεινται στην αρχή ότι η εκάστοτε υπηρεσία που δίνεται στο σύστημά μας, παρέχεται αδιαλείπτως και σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να φέρει ευθύνη το σύστημα, ο εγκαταστάτης ή το Κ.Λ.Σ. αν η παροχή αυτή δεν είναι συνεχής και με την ποιότητα που απαιτείται για να στέλνονται τα σήματα σωστά.**

## **ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕΙΣ**

Η χρέωση του Κ.Λ.Σ. υπολογίζεται ανά μήνα.

Την πρώτη φορά που γίνεται η σύνδεση, το κόστος υπολογίζεται από τον τρέχοντα μήνα μέχρι τον Δεκέμβριο του τρέχοντος έτους που γίνεται η σύνδεση.

Με το τέλος αυτής της περιόδου, το κόστος υπολογίζεται σε δωδεκάμηνη βάση, από την πρώτη Ιανουαρίου του έτους, μέχρι την τριακοστή πρώτη του Δεκεμβρίου του τρέχοντος έτους.

Ωστόσο υπάρχει η δυνατότητα να υπάρξει και 24μηνη διάρκεια.

Το ποσό κάθε χρόνο προκαταβάλλεται.

Το Κ.Λ.Σ. έχει την δυνατότητα να διακόψει τις υπηρεσίες του προς τον πελάτη, εφόσον εκείνος δεν πληρώσει το ανάλογο ετήσιο ποσό μέχρι της 31 Ιανουαρίου **χωρίς καμία ειδοποίηση.**

**Το Κ.Λ.Σ. έχει την δυνατότητα να διακόψει οποιαδήποτε στιγμή θελήσει τις υπηρεσίες του προς τον πελάτη, εφόσον κρίνει ότι η συμπεριφορά του πελάτη προς τους υπαλλήλους του δεν συνάδουν με τη σωστή συμπεριφορά που αρμόζει, ή οτιδήποτε κρίνει το Κ.Λ.Σ. ανάρμοστο ως προς τον τρόπο σκέψης του πελάτη για την χρησιμοποίηση της υπηρεσίας που αυτό του παρέχει.**

Ο πελάτης έχει την δυνατότητα να διακόψει την σύνδεση με το Κ.Λ.Σ. χωρίς καμία επιβάρυνση με το τέλος κάθε χρονικής διάρκειας που λήγει και η σύνδεσή του.

Αν ο πελάτης θελήσει να κάνει οριστική ή προσωρινή διακοπή πριν την λήξη του χρονικού ορίου που έχει συμφωνηθεί, και μετά το πέρας των πρώτων 72 ωρών όπως έχει διευκρινιστεί στην αρχή του παρόντος άρθρου, τότε ΔΕΝ επιστρέφεται κάποιο χρηματικό ποσό, μιας και οι υπηρεσίες του Κ.Λ.Σ. προς τον πελάτη παραμένουν διαθέσιμες.

Φυσικά ο πελάτης έχει δικαίωμα να ξανά συνεχίσει την σύνδεσή του προς το Κ.Λ.Σ. οποιαδήποτε στιγμή εκείνος θελήσει χωρίς καμία επιβάρυνση ή όποιο άλλο κόστος, μιας και δεν υπάρχει χρέωση επανασύνδεσης.

Σε κάθε περίπτωση, ο πελάτης πρέπει να έρχεται σε συνεννόηση με τον εγκαταστάτη, γιατί, ειδικά σε περίπτωση που ο πελάτης θέλει να διακόψει την σύνδεσή του προς το Κ.Λ.Σ., ή το Κ.Λ.Σ. διακόψει τις υπηρεσίες του προς τον πελάτη, το σύστημα συναγερμού ΕΞΑΚΟΛΟΥΘΕΙ να στέλνει τα σήματα προς το Κ.Λ.Σ. και πρέπει να κληθεί ο εγκαταστάτης να κάνει τις ανάλογες ενέργειες ώστε να γίνει διακοπή των σημάτων αυτών.

Για τις όποιες αλλαγές στους παραπάνω όρους που μπορεί να κάνει το Κέντρο Λήψεως Σημάτων, χωρίς να μας ενημερώσει, δεν ευθυνόμαστε εμείς και ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να ενημερώνεται από Κέντρο Λήψεως Σημάτων.

Στην διάθεσή σας όλο το 24ωρο για τυχών ερωτήσεις διευκρινήσεις.



Συστήματα ασφαλείας - Μηχανές Γραφείου  
Ωρίωνος 16 – Χαλκίδα Τ.Κ. 34100  
Τηλ.: 221082812 Fax: 2221081162

Web: [www.iras.gr](http://www.iras.gr)

Company mail: [info@iras.gr](mailto:info@iras.gr)

 Παρακαλώ σκεφτείτε το περιβάλλον πριν τυπώσετε αυτό το έγγραφο.



**Iras.gr**

