

# La lettre de PROTECTION 24

DÉCEMBRE 2009

Au service de votre tranquillité



## Édito

### LE TEMPS DES CADEAUX

Bientôt les fêtes de fin d'année. Le temps des réunions de famille, des cadeaux, des vacances... Un temps auquel PROTECTION 24 participe également en veillant sur vos biens et votre tranquillité.

Vous pensez vous absenter ? Demandez à vos personnes de confiance si elles seront là et, le cas échéant, désignez-en d'autres ! Vous pouvez aussi en profiter pour nous laisser une consigne temporaire et, éventuellement, faire un essai d'alarme en provoquant un déclenchement, puis en répondant à l'appel de notre Centre de Veille. Surtout, n'oubliez pas d'avoir votre code confidentiel à proximité : lui seul nous permet de vous identifier rapidement et en toute sécurité.

C'est avec plaisir que nous vous annonçons que, cette année encore, le prix de votre abonnement restera inchangé.

Très bonnes fêtes et excellente année 2010.

Frédéric FORRIAR,  
Directeur Marketing et Commercial

## Conseil

### UTILISATION DU MATÉRIEL

## Bien connaître sa télésurveillance

Pour bénéficier d'une protection optimale, il est important de vous rappeler certaines règles simples et, bien sûr, de connaître les fonctionnalités de votre matériel. Quelques conseils...

■ Vous quittez votre domicile ? Pensez à mettre votre service de télésurveillance en marche, même si vous vous absentez pour quelques minutes. Sachez que 6 % des effractions ont lieu alors que le système n'est pas actif\*. Un oubli de votre part pourrait vous causer bien des désagréments.

■ Vous déclenchez involontairement votre alarme ? Procédez à la mise à l'arrêt du système puis identifiez-vous grâce à votre code confidentiel auprès du Centre de Veille. En l'absence d'identification, nous serons contraints de lancer une procédure d'intervention inutile qui vous sera facturée.

■ Vous effectuez des travaux ou souhaitez modifier votre configuration téléphonique ? Contactez-nous pour

continuer à bénéficier d'une sécurité optimale.

■ Connaissez-vous la mise en marche partielle ? Cette fonction permet de sécuriser une zone particulière de votre habitation même si vous êtes chez vous.

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités que vous offre votre matériel (gestion des codes du clavier, des badges, émission d'un code sous contrainte...), reportez-vous à la notice d'utilisation. Elle vous a été remise le jour de l'installation du système de télésurveillance. Retrouvez-la également en ligne sur votre Espace Client !

\* Source : Centre de Veille PROTECTION 24 – 1<sup>er</sup> trimestre 2009.

## Astuce

### Vos factures en ligne sur votre Espace Client

Pour consulter vos factures, c'est très simple : connectez-vous sur <https://eclients.protection24.com> et, dans votre Espace Client, sélectionnez les rubriques « Contrat » puis « Mes factures ».



## SERVICE

## Animal de compagnie

La présence d'un animal de compagnie nécessite une adaptation de votre système de télésurveillance.

Vous avez dernièrement accueilli chez vous un chat ou un chien ? Attention, celui-ci peut déclencher votre alarme de manière intempestive. Et si notre Centre de Veille ne parvient pas à vous joindre, vous ou vos personnes de confiance, il lancera une procédure d'intervention injustifiée. Mais rassurez-vous, des solutions techniques existent, qui vous permettent de laisser, en toute tranquillité, votre animal de compagnie circuler librement chez vous lorsque la télésurveillance est active. Pour un animal pesant moins de 15 kg, nous intervenons pour poser des détecteurs « spécial petit animal ».



Sinon, nous pouvons prévoir ensemble une installation entièrement composée de détecteurs d'ouverture\*. Faites le point avec notre Service Client au 0 800 945 000 (appel gratuit depuis un poste fixe) !

\* La détection d'intrusion se fait alors sur l'ouverture des portes et des fenêtres et non plus sur la détection des mouvements.

## PARLONS « QUALITÉ »

**Télmaintenance : maintenir à distance le matériel.**

Suite à vos retours sur l'enquête satisfaction, vous êtes nombreux à vous interroger sur le fait qu'il n'y ait pas de visite de maintenance annuelle du matériel.

La maintenance est quotidienne : le matériel d'alarme est testé automatiquement une fois toutes les 24 heures. Si une anomalie est détectée, notre Service Technique est informé, et en analyse l'origine. Il intervient ensuite sur le matériel à distance. Grâce à la télémaintenance, la majorité des anomalies peuvent être résolues. Dans le cas contraire, une intervention sur site est programmée dans les meilleurs délais – c'est le cas par exemple lorsqu'il faut changer la pile d'un détecteur.

La télémaintenance, comprise dans votre abonnement, offre de nombreux avantages : diagnostic rapide, dépannage immédiat, intervention à distance. En plus, elle vous permet de demander à tout moment à notre Service Technique de désactiver une télécommande, de modifier la temporisation d'entrée ou de sortie...

**Pour contacter notre Service Technique, appelez le 0 800 945 000.**  
(Appel gratuit depuis un poste fixe)



## Trois questions à...

**Christophe RIEME,**  
Responsable du Centre de Veille  
de PROTECTION 24

« L'identification par votre code confidentiel est obligatoire »

**1 À quoi sert le code confidentiel ?**

Il sert à nous identifier mutuellement lors de tous nos échanges. C'est le moyen le plus sûr et le plus rapide !

**2 Quelle est la procédure d'identification mutuelle ?**

C'est la même lors d'un déclenchement d'alarme ou d'un appel vers l'un de nos services : l'opérateur vous communique les 2 lettres de votre code confidentiel pour vous permettre de l'identifier. Puis vous l'assurez de votre propre identité en lui communiquant la suite de votre code, c'est-à-dire les 4 chiffres\*.

**3 Comment connaître son code confidentiel ?**

Vous l'avez reçu par courrier, peu après avoir souscrit notre service de télésurveillance. Ce code doit être connu uniquement de vous et de vos personnes de confiance. Si vous l'avez perdu ou oublié, contactez rapidement notre Service Client !

\* La démarche d'identification est aussi obligatoire si vous avez un code spécifique.

## Le chiffre

**+ 12 %...**

de cambriolages entre août 2008 et juillet 2009.

Vos proches sont préoccupés par leur sécurité ? Recommandez-leur le service de télésurveillance PROTECTION 24. En l'adoptant, ils gagneront en sérénité... et vous bénéficierez des avantages de notre offre de parrainage !

(Source : Observatoire National de la Délinquance – septembre 2009)

## CONTACTS

Vous êtes en France : 0 800 945 000 (appel gratuit depuis un poste fixe)

Vous êtes à l'étranger : + 33 2 54 50 56 24

Service Client : lundi au vendredi de 8 h à 19 h  
le samedi de 8 h à 18 h

Centre de Veille : 24 h / 24 et 7 j / 7



**PROTECTION 24**  
GRUPE BNP PARIBAS

628 avenue du Grain-d'Or - 41354 VINEUIL CEDEX  
contact@protection24.com