



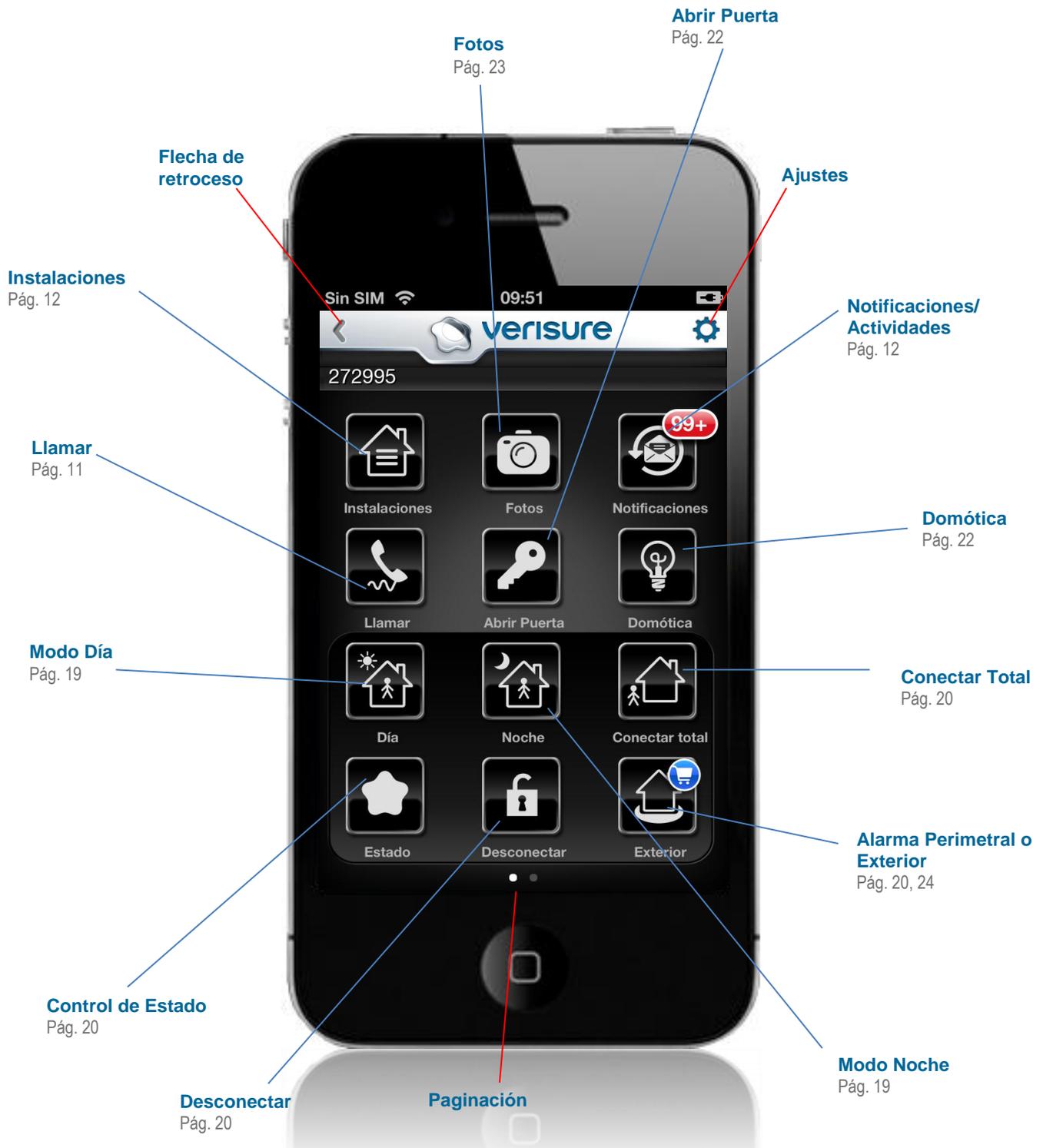
Manual de usuario

Android / Iphone

Índice de contenidos

Funcionalidades de la aplicación My Verisure.....	3
Introducción	5
Especificaciones técnicas	6
Descarga e Instalación de la aplicación My Verisure	6
Pantalla de inicio	7
Autenticación	7
Selección de instalación.....	8
Menú principal	8
Descripción de las funcionalidades	10
Foto.....	10
Control de Llaves y Mandos	11
Llamar.....	12
Instalaciones.....	13
Notificaciones.....	13
Plan de Acción.....	15
Atención al cliente	16
Tiempos de Panel.....	17
Palabras Clave.....	18
Facturación	19
Conectar y desconectar la alarma	20
Activar modo Noche	20
Activar modo Día.....	20
Conectar el modo Total	21
Consultar el Estado actual de la alarma	21
Desconectar alarma	21
Alarma Exterior o Perimetral.....	21
Conectar el Anexo.....	22
Domótica (Opcional)	23
Abrir Puerta (Opcional).....	23
Preguntas y respuestas. Dudas y solución de problemas	24

Funcionalidades de la aplicación My Verisure





Introducción

La Smart Alarm de Verisure

Verisure Smart Alarm es una de las alarmas más seguras que existen en la actualidad.

Gracias a su innovador sistema de alta tecnología, especialmente diseñado para proteger tu casa y a los tuyos, Verisure te ofrece la máxima protección **24 horas al día, los 365 días del año**. Es capaz de responder de forma rápida y eficiente en caso de una emergencia o situación de peligro y cuenta con un **sistema de aviso directo a la policía, con un tiempo de respuesta inferior a 60 segundos**. Además, Verisure Smart Alarm es la primera alarma del mercado que incorpora una **conexión segura vía GSM**, un sistema que evita cualquier riesgo de corte de comunicación.

Su avanzada tecnología permite al equipo de Securitas Direct **ver y escuchar** lo que ocurre en tu casa en el momento en que salta la alarma, lo que facilita la labor de identificación de cualquier posible sospechoso, así como evaluar la situación y, en caso necesario, avisar a la policía de forma inmediata, para que pueda intervenir de forma más rápida y eficaz.

La alarma está pensada y diseñada para que la puedas utilizar tanto cuando estés fuera y la casa se quede vacía, como cuando te encuentres dentro de ella, mediante **diversos modos de activación que se adaptan a todas tus necesidades a lo largo del día**, para que tu hogar esté siempre protegido.

La aplicación My Verisure

Verisure Smart Alarm es intuitiva y fácil de utilizar, incluso a distancia, ya que la puedes controlar **desde tu Smartphone**, desde cualquier parte del mundo y en cualquier momento. Basta con que dispongas en tu terminal de la aplicación **My Verisure**, que podrás descargar de forma gratuita desde tu iPhone o tu teléfono Android. También puedes controlar tu Smart Alarm desde tu web de cliente.

La aplicación My Verisure te permitirá **conectar y desconectar la alarma desde el teléfono**. Pero no sólo eso, también podrás configurar y administrar desde tu terminal móvil las principales funcionalidades de tu Smart Alarm de forma práctica y sencilla, desde cualquier lugar donde dispongas de una conexión a Internet. **Podrás ver y escuchar lo que ocurre en tu casa, y saber quién entra y quién sale de ella en todo momento, con sólo pulsar un botón**.

En este manual te explicamos el funcionamiento de la aplicación My Verisure, así como sus diferentes prestaciones y servicios, para que puedas aprovechar al máximo todas las ventajas que te ofrece la Smart Alarm de Verisure.

Y todo ello desde la palma de tu mano.

Especificaciones técnicas

Versión de la app My Verisure: V.4.0

Dispositivos SmartPhones/Tablets Android S.O. 2.0

Resoluciones óptimas de pantalla: M, L y XL.
Conexión a internet: vía 3G, WIFI o GPRS.
Memoria libre mínima disponible: 10Mb.
Memoria libre recomendada: 15 Mb.

iPhone/Ipad IOS 5.0 y superiores

Resolución óptima de pantalla: 900x480px.
Conexión a internet: vía 3G, WIFI o GPRS.
Memoria libre mínima disponible: 11 Mb.
Memoria libre recomendada: 15 Mb.

La aplicación almacena en memoria datos como fotos y ficheros temporales de configuración necesarios para su funcionamiento. Se recomienda mantener un espacio de memoria disponible en el dispositivo no inferior a los 50Mb.

Descarga e Instalación de la aplicación My Verisure

My Verisure está disponible tanto para iPhone (iOS) como Android, y puedes descargarla de forma gratuita desde el App Store, si cuentas con un dispositivo iPhone, o bien en Play Store de google, en el caso de terminales Android.

Recuerda que para poder descargar la aplicación necesitarás disponer de una conexión activa a Internet, y contar con un software y sistema operativo del teléfono original y actualizado a una versión compatible con la aplicación (Consultar especificaciones técnicas en el apartado anterior).

Una vez descargada e instalada en el teléfono, pulsa sobre el **icono de My Verisure** en el menú principal de tu teléfono para ejecutarla.

Pantalla de inicio



Cuando accedas a la aplicación My Verisure, la primera ventana que se abrirá tras la página de carga es la pantalla de inicio.

Pulsando **'Demo'** accederás a una versión simulada de la aplicación, para que puedas empezar a familiarizarte con sus diferentes funcionalidades, y aprender a utilizarla aprovechando al máximo todas sus posibilidades y ventajas.

Para elegir país, pulsa sobre la bandera (España es el país seleccionado por defecto). Se desplegarán todos los países disponibles. Elige el país donde este instalada la alarma y pulsa **'Guardar'** para hace efectivo el cambio. Si pulsas sobre **'Cancelar'** volverás a la pantalla de inicio y los cambios no se aplicarán.

Pulsa **'Entrar'** para acceder a la aplicación.

Autenticación

Si es la primera vez que accedes a la aplicación, deberás introducir tu **nombre de usuario y contraseña**. Esta información se te solicitará por motivos de seguridad siempre que abras la aplicación. Si no deseas tener que volver a introducir tus datos cada vez que accedas a la misma, marca el checkbox de recordar datos de acceso (bien tanto usuario como contraseña, o bien sólo el nombre de usuario). En caso de que hayas elegido Francia en la selección de país, deberás marcar también el checkbox indicando que aceptas los términos legales. A continuación, pulsa sobre **'Entrar'**.

Si experimentas algún problema con el login, no puedes acceder con tu nombre de usuario o contraseña o has olvidado tus datos de acceso, en la parte inferior de la ventana se encuentra el botón **'contactar con Verisure'**. Púlsalo para ponerte directamente en contacto con nuestro servicio de Atención al Cliente, bien por vía telefónica o por email.



Selección de instalación



En caso de que cuentes con más de una instalación protegida con un sistema de seguridad Verisure Smart Alarm, una vez identificado se te solicitará que selecciones cuál de ellas deseas gestionar antes de acceder al menú principal de la misma. Posteriormente podrás cambiar la instalación seleccionada siempre que quieras a través del icono **'Instalaciones'**.

Si cuentas con una única instalación, una vez logado no se mostrará esta pantalla y accederás directamente al menú principal de la aplicación.

Si cuentas con varias instalaciones, las funcionalidades que encontrarás disponibles en el menú principal, dependerán de la instalación seleccionada y de los servicios que tengas contratados para dicha instalación.

Menú principal

Desde el menú principal tendrás acceso inmediato **a todas las funcionalidades de la alarma disponibles para la instalación que hayas seleccionado**. Desde aquí también podrás adquirir, si lo deseas, otros servicios adicionales, así como consultar las próximas novedades.

El menú principal de la aplicación My Verisure se estructura mediante iconos que agrupan y organizan las diferentes funcionalidades de la alarma que puedes gestionar y controlar desde tu Smartphone. Es importante tener en cuenta que algunos servicios son opcionales y solamente podrás contratarlos si tu tipo de alarma lo permite, la primera vez que accedas a la aplicación, ésta mostrará las funciones contratadas en el momento de la instalación.



NOTA: Ten en cuenta que los servicios que podrás contratar desde la aplicación dependerán del modelo de tu instalación. Para más información sobre contratación de servicios, ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

El menú principal está dividido en dos áreas. La mitad inferior de la pantalla, destacada con un color más oscuro, está reservada a los iconos fijos, relacionados con el armado y desarmado de la alarma y los diferentes modos de activación. El área superior y el resto de las pantallas, que se irán añadiendo en caso de ser necesarias (en el borde inferior de cada pantalla podrán verse los puntos de paginación), están destinadas a servicios varios, incluidos los opcionales. Para navegar entre las diferentes páginas, en el caso de que haya más de una, bastará con arrastrar el dedo sobre la pantalla, de izquierda a derecha o de derecha a izquierda.



Cuando un icono aparezca con un carrito de la compra, significa que dicha funcionalidad está disponible para su tipo de alarma, mientras que aquellos que se muestren acompañados de un pequeño cono amarillo, podrán ser adquiridos próximamente (Cambiará del “cono” al “carrito” cuando esté disponible el servicio).

Cuando comiences a utilizar My Verisure, dispondrás de una tarifa plana de 50 mensajes/operaciones gratuitas al mes. Una vez consumido este paquete, para poder ejecutar algunas de las funcionalidades que incorpora la aplicación deberás abonar un coste adicional de gestión. Siempre que este sea el caso, la aplicación solicitará tu permiso para continuar con la operación mediante una ventana de aviso, donde se indicará también el coste de la misma. Si no deseas volver a ver este mensaje, puedes marcar el checkbox de ‘no volver a mostrar’. Esta configuración permanecerá activa el tiempo que dure la sesión. No volverás a ver dicha ventana de aviso hasta que cierres y vuelvas a abrir la aplicación My Verisure.



NOTA: Siempre que una operación tenga un coste adicional, se te notificará con un mensaje de confirmación, en el que se indicará el coste exacto de la misma y se solicitará tu permiso para continuar, antes de proceder a realizar la operación.

Recuerda que en el panel superior de la ventana encontrarás una flecha situada a la izquierda que te permitirá retroceder a la pantalla anterior, facilitando la navegación por las diferentes pantallas y funcionalidades (Si has descargado la aplicación en un terminal con botón de retroceso, también podrás utilizarlo para esta misma función). A la derecha del panel superior encontrarás el botón de **Ajustes**, desde donde podrás configurar diferentes aspectos de la aplicación (activar las notificaciones por voz, recordar tu usuario para no tener que introducirlo cada vez que quieras acceder a ella, activar y desactivar las locuciones, etc.).



Descripción de las funcionalidades



Foto

Desde el menú principal podrás acceder a la funcionalidad de petición de fotos, un extra de la aplicación que **permite solicitar al sistema imágenes de la vivienda, para ver lo que sucede en el interior de la misma.**

Al pulsar sobre el icono accederás a un listado de los fotodetectores instalados en tu domicilio o negocio. Podrás solicitar imágenes de cualquiera de ellos, o incluso de dos a la vez, para que puedas ver lo que ocurre en tu casa aunque estés en la otra punta del mundo.

Cada vez que solicites imágenes del interior de tu vivienda o negocio, se capturará una secuencia de cinco instantáneas desde cada uno de los fotodetectores seleccionados. Cada imagen incorporará la fecha y hora exactas en que ha sido captada, y se enviará directamente a tu email, y podrás visualizarlas en la aplicación y en la web de cliente.

Gracias a su flash integrado, el foto-detector puede tomar fotos incluso en la oscuridad.



Selecciona el foto-detector o foto-detectores desde los que quieres capturar las imágenes



Recibirás una secuencia de 5 fotos en tu teléfono, para garantizar la calidad de la imagen



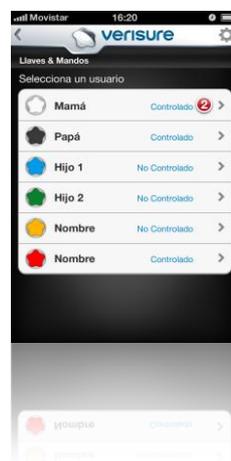
Puedes seleccionar las imágenes, para verlas con detalle. El foto-detector toma fotos incluso en la oscuridad



Control de Llaves y Mandos

Esta función te permite gestionar todo lo relacionado con las llaves de la alarma.

- 1- Consultar los usuarios dados de alta en el sistema, cambiarles el nombre y ver qué llaves y mandos tienen asignados cada uno de ellos.
- 2- En caso de pérdida o robo de alguna de las llaves, podrás contactar directamente con Securitas para solicitar una nueva.
- 3- **Controlar desde el teléfono** los movimientos de cualquiera de las llaves. Selecciona el usuario que desees monitorizar, y pulsa sobre el botón 'Controlar', situado a la derecha de su nombre.
- 4- **En caso de que decidas controlar alguna de las llaves, podrás llevar un seguimiento activo y consultar todos los movimientos del usuario asociado a dicha llave.** Así, por ejemplo, podrás saber en todo momento cuándo entra y sale la asistenta de casa, tu hijo, o bien tus empleados en la oficina. La aplicación llevará un registro preciso de todas las veces que activen y desactiven la alarma, anotando la fecha y la hora de cada movimiento. Este registro se mostrará en la parte inferior de vista de detalle del usuario controlado, bajo el apartado 'Últimos Eventos'.
- 5- Las nuevas notificaciones respecto a los movimientos del usuario se indicarán con un globo numérico a la derecha de su nombre.



Asigna cada llave a un usuario y controla quién entra y quién sale de tu casa desde tu teléfono móvil.



Registra todos los movimientos de aquellos usuarios que elijas monitorizar.



Contacta con Securitas para solicitar nuevas llaves y mandos con sólo pulsar un botón.





Lllamar

Esta funcionalidad te permitirá efectuar una llamada a tu vivienda a través del panel de la alarma. Puedes efectuar esta llamada de dos formas distintas: bien en modo normal, o bien en modo escucha silenciosa.

Si pulsas sobre el botón de llamada, efectuarás una llamada telefónica normal, que será recibida a través del panel de tu alarma.

Si pulsas sobre 'Escuchar', estarás efectuando una llamada silenciosa. El panel recibirá la llamada sin emitir ningún sonido, y **podrás escuchar todo lo que ocurra en el interior de tu vivienda sin que te oigan**, gracias al micrófono de alta sensibilidad que incorpora tu Smart Alarm.

Podrás pasar del modo "silencioso" a poder hablar durante la misma llamada introduciendo en el teclado 3 asteriscos: "***" y tendrán que descolgar en el botón del teléfono situado en la parte superior de la alarma las personas que se encuentren en la instalación.



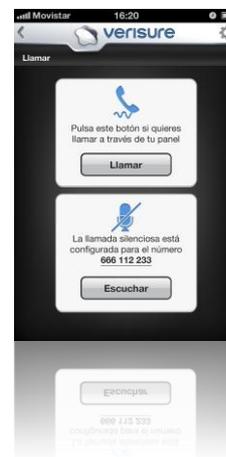
NOTA: Para poder realizar una escucha silenciosa, deberás haber asociado previamente tu número de teléfono a esta funcionalidad, para identificarte como administrador.



Realiza una llamada normal o una escucha silenciosa a través del panel de tu alarma.



Configura tu número de teléfono para poder identificarte cuando llames.



Escucha todo lo que sucede en tu casa desde cualquier lugar y sin ser escuchado.



Instalaciones

Te permitirá elegir entre cualquiera de las instalaciones dadas de alta en la aplicación, para poder interactuar con cada una de ellas y controlarlas de forma independiente. De esta forma, **si tienes más de una vivienda o local protegido con Verisure, podrás alternar entre ellos**, y configurar por separado las diferentes alarmas en función de tus necesidades.



NOTA: Es posible que no tengas las mismas funcionalidades contratadas para cada una de tus instalaciones, por lo que el menú principal podrá experimentar cambios en función de la instalación seleccionada.



Notificaciones

Consulta todas las notificaciones generadas por tu alarma, aunando los avisos de la aplicación, como por ejemplo las solicitudes de fotopeticiones, con el historial de movimientos de los usuarios, así como todas las incidencias relacionadas con la alarma (cortes de corriente, saltos de alarma, avisos de conexión y desconexión, etc.).

La aplicación guardará un registro preciso de todas las actividades del sistema, ordenadas tanto cronológicamente como por tipo de evento, para facilitar su consulta.

Puedes consultar las notificaciones filtrando por un tipo de evento determinado, o bien consultarlas todas juntas, ordenadas cronológicamente, pulsando sobre 'Ver todas.' Los avisos más recientes aparecerán en la parte superior de la pantalla. Para consultar notificaciones anteriores, desliza el dedo sobre la pantalla para desplazarte de arriba abajo o de abajo arriba.

Cuando haya notificaciones o actividades sin leer, se mostrará un globo de aviso con el número total de nuevos eventos por revisar sobre el icono del menú principal y, dentro de la ventana de notificaciones, junto a cada uno de los tipos de evento.



Cuando una notificación incluya alguna imagen o información adicional, verás una pequeña flecha gris en el extremo derecho del cuadro de texto. Pulsa sobre ésta para ampliar la ventana y poder consultar los detalles.



Consulta todas las notificaciones generadas por tu alarma, filtrando por tipo de evento.



Pulsa sobre un tipo de evento para consultar todas las notificaciones relacionadas con el mismo



Desde el menú principal podrás ver sobre el icono el número de notificaciones sin revisar



Pantalla principal del apartado de Notificaciones

- 1 En esta pantalla se mostrarán agrupadas todas las notificaciones enviadas por el sistema a tu teléfono móvil. El número de notificaciones pendientes de revisar aparecerá indicado en un globo rojo (3).
- 2 Consulta el historial de actividades relacionadas con tu instalación. Éstas aparecerán agrupadas según el tipo de evento, aunque también podrás verlas todas ordenadas cronológicamente (4).
- 3 Cuando haya actividades pendientes de revisar, se mostrará un globo con un número que indicará la cantidad de nuevas notificaciones para cada tipo de evento.
- 4 Desde este apartado podrás consultar el historial de eventos, que recoge en orden cronológico todos los avisos y eventos relacionados con tu instalación.



Plan de Acción

Esta funcionalidad te permite:

- 1- Seleccionar con qué personas contactar, y en qué orden, en caso de que se produzca un salto de alarma, un corte de corriente o cualquier otra situación anómala en tu instalación.
- 2- Existen dos modos: **General y Vacaciones**, lo que te permitirá establecer dos planes de acción independientes, en función de las circunstancias. Podrás programar cuándo quieres que se active y desactive el plan de acción vacacional, indicando la fecha de inicio y fin.
- 3- Podrás añadir tantos contactos como desees a tu plan de acción, indicando en qué momento del día es posible contactar con ellos (día, noche o durante todo el día). El orden que seguiremos a la hora de tratar de ponernos en contacto con ellos en caso de emergencia. Para cambiar el orden de prioridad, pulsa sobre el nombre del contacto y arrástralo en la lista hasta la posición deseada. Puedes editar y modificar tu plan de acción tantas veces como desees.
- 4- Cada uno de los contactos se puede editar de manera individual añadiendo nombre y apellidos, e indicando hasta tres números de teléfono.
- 5- Dependiendo de la configuración de tu aplicación, es posible que antes de acceder a la funcionalidad Plan de Acción se te solicite tu Palabra Clave de usuario.



NOTA: Ten en cuenta que no es posible activar ambos planes de acción (General y Vacaciones) a la vez. Activar uno implica desactivar el otro.



Configura dos planes de acción diferentes: General y Vacaciones, en función de tus necesidades.



Indica a quién quieres que avisemos en caso de alarma y en qué orden contactamos con ellos.



Edita los datos de tus contactos de forma individual, añadiendo hasta tres números de teléfono.



Atención al cliente

Desde este apartado podrás ponerte en contacto directamente con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través de mensajes de texto.

Simplemente selecciona un motivo de contacto en el listado desplegable y, a continuación, explica brevemente la incidencia y pulsa sobre el botón “enviar”.

Uno de nuestros asesores de seguridad no tardará en ponerse en contacto contigo para ayudarte.

Cuando haya comunicaciones nuevas en el chat, aparecerán en un color diferente, para que te resulte más sencillo identificarlas.

Las conversaciones que hayas mantenido con los técnicos de Securitas quedarán archivadas en la aplicación, para que puedas volver a consultarlas cuando lo desees, siendo visibles igualmente desde la web.



Selecciona el tema de tu consulta en el listado. También puedes indicar “Asunto libre”.



Un técnico de Securitas se pondrá en contacto contigo vía chat para resolver la incidencia.



Las conversaciones se archivarán en un listado para que puedas volver a consultarlas.



Tiempos de Panel

Desde este apartado podrás configurar los tiempos de retardo de armado y desarmado del panel, para que te dé tiempo a abandonar la instalación antes de que la alarma se conecte, o a entrar en su radio de acción y poder desconectarla antes de que ésta se dispare.

Es necesario seleccionar a la vez las dos opciones (Entrada y salida) antes de enviar la configuración a la alarma.



NOTA: Los tiempos de armado y desarmado disponibles — que aparecen indicados en segundos— dependerán de la configuración de tu instalación.



Modifica el tiempo que tarda la alarma en activarse cuando sales o en desactivarse cuando entras.



El retardo del panel puede oscilar entre unos pocos segundos o varios minutos, según te convenza.



Como en otros casos, es posible que para realizar esta operación se te solicite tu clave de usuario.



Palabras Clave

Desde el apartado de claves podrás consultar y modificar las tres palabras clave de seguridad de la instalación. Dependiendo de la configuración de la aplicación, para poder acceder a esta funcionalidad se te solicita primero que introduzcas tu Palabra Clave de usuario.



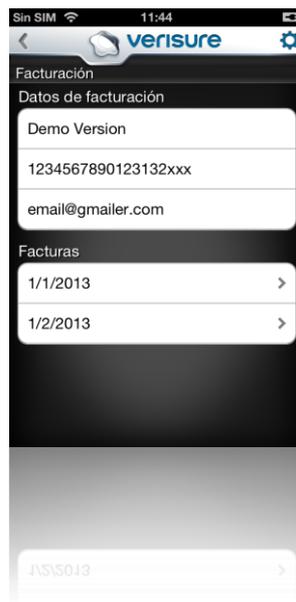
Palabras clave de seguridad

- 1 Palabra clave “Securitas Direct” es la que tendrán que facilitarte los asesores de seguridad de Securitas cuando contacten contigo por vía telefónica, para garantizar la veracidad de la llamada. Por motivos de seguridad y dependiendo de la configuración de tu alarma, también es posible que se te solicite esta clave para realizar determinadas operaciones dentro de la aplicación.
- 2 Clave “Usuario/Cliente”, te identifica como usuario, la que te solicitarán desde Securitas para verificar tu identidad como propietario de la instalación antes de proceder a realizar cualquier operación, como desconectar la alarma en caso de que esta se dispare por error.
- 3 Palabra clave “Coacción”, la que deberás utilizar en caso de tener que desactivar la alarma bajo coacción o cualquier tipo de agresión externa.

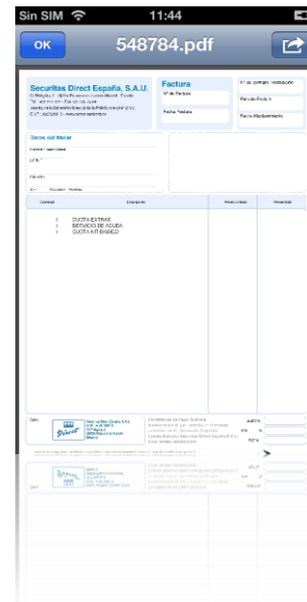


Facturación

Desde este apartado podrás consultar tus datos actuales de facturación, así como acceder a un historial de tus facturas pasadas. Pulsa sobre cualquiera de las fechas disponibles para visualizar en formato PDF la factura correspondiente a dicho mes.



Consulta tus datos de facturación y el historial de tus facturas pasadas.



Pulsa sobre cualquier fecha para visualizar la factura de ese mes en formato PDF.

Conectar y desconectar la alarma

Armar y desarmar la alarma desde el teléfono es muy sencillo. **Para las funciones de conexión y desconexión se utilizan los iconos situados en la mitad inferior del menú**, encuadrados en una zona ligeramente más oscura. Estos iconos permiten seleccionar entre los diferentes modos de activación de la alarma: Modo Total, Modo Día y Modo Noche. A ellos se suman, además, dos modos adicionales, el Anexo y el Modo Exterior o Perimetral, que deberás contratar aparte. Desde este apartado también es posible desactivar la alarma, así como consultar el estado actual de la misma (ver si está o no activada, y, en caso afirmativo, en qué modo). A continuación se explica el funcionamiento de cada uno de los Modos.



Iconos para el armado y desarmado de la alarma



Activar modo Noche

Permite activar la alarma en modo Noche. Este es el modo en se conecta la alarma mientras duermes. Puede configurarse, por ejemplo, para que quede protegida únicamente la planta baja, o bien todas las habitaciones de la casa exceptuando los dormitorios. Una vez armado el Modo Noche, verás un mensaje de confirmación de activación en la pantalla.



Activar modo Día

Permite activar la alarma en modo Día. Este modo te permite tener conectada la alarma durante todo el día aunque estés dentro de casa, para que cuentes con una seguridad adicional. Puede configurarse, por ejemplo, para que se activen únicamente los sensores de las puertas y ventanas. Una vez armado el Modo Día, verás un mensaje de confirmación de activación en la pantalla.



Conectar el modo Total

Al conectar el modo Total, quedarán protegidas todas las zonas de detección de tu Sistema de Seguridad. Este es el modo en que deberás conectar la alarma cuando la casa se quede vacía. Verás un mensaje de confirmación en la pantalla una vez lo hayas activado.



NOTA: los diferentes modos de armado de la alarma los configuran los técnicos de Securitas en función de tus preferencias y necesidades. Si en algún momento deseas modificar la configuración de alguno de ellos, deberás ponerte en contacto con nuestro de Atención al Cliente.



Consultar el Estado actual de la alarma

Al pulsar sobre el botón de Estado, se iluminarán aquellos iconos que se correspondan con los modos activos, mostrando al instante la configuración actual de la alarma. Por ejemplo, en caso de estar activado el modo Total y el Anexo, se iluminarán ambos iconos a la vez. Si se ilumina el candado con una luz verde, es señal de que la alarma se encuentra desactivada. También aparecerá un mensaje de texto confirmando el estado actual de la alarma cada vez que solicites esta operación.



Desconectar alarma

Al pulsar este botón se desactivará la alarma, tanto el modo Total como el perimetral, el único que hay que desconectar de forma específica es el modo Anexo (Segunda alarma). Cuando la alarma se desactive, el icono se iluminará en color verde durante unos instantes y aparecerá una ventana de texto indicando que la alarma ha sido desconectada.



Alarma Exterior o Perimetral

Este servicio adicional te permitirá activar y desactivar una alarma perimetral alrededor de tu hogar u oficina que proteja las áreas exteriores, como jardines, porches, terrazas, etc. Sumada a la alarma interior, supone una doble protección para tu vivienda.



Conectar el Anexo

Al igual que la alarma perimetral, este servicio es opcional. Permite instalar uno o varios sensores, anexos a la alarma principal, que se activan y desactivan de forma independiente a ésta. El Anexo es una segunda alarma adicional que se puede colocar en cualquier lugar de la casa o la oficina, para proteger un área determinada: un cajón, un armario, o una habitación importante, como un despacho o un almacén.

Los modos de armado pueden activarse de forma independiente o combinados entre sí.

Por ejemplo, se pueden activar de forma combinada el modo Total y el Anexo, o el modo Noche y el Perimetral, para una doble protección mientras duermes.

Siempre que se conecte o desconecte la alarma de cualquier modo, se mostrará una pantalla de confirmación antes de validar la orden recibida.

Si no deseas que se vuelva a mostrar esta pantalla de aviso, marca el checkbox correspondiente para que no vuelva a aparecer durante la presente sesión.





Domótica (Opcional)

En caso de que tu instalación cuente con un sistema de control domótico, podrás contratar este servicio adicional. La aplicación te permitirá controlar desde el teléfono otros aspectos de la vivienda no relacionados con la alarma.

En función de los servicios que tengas asociados a tu alarma Verisure, podrás encender y apagar la calefacción, las diferentes luces de la casa, etc.



Abrir Puerta (Opcional)

Esta es una funcionalidad adicional de la aplicación My Verisure. En caso de que dispongas de cerraduras inteligentes, al contratar este servicio podrás abrir la puerta de tu casa, del garaje o la cancela con tu teléfono y desde cualquier lugar, simplemente pulsando este icono e introduciendo la clave de seguridad.



NOTA: Para poder adquirir este servicio, deberás tener previamente instalada al menos una cerradura electrónica Verisure en tu vivienda u oficina.

Preguntas y respuestas. Dudas y solución de problemas

¿Mi modelo de terminal es compatible con My Verisure?

Para poder descargar y utilizar la aplicación My Verisure en tu Smartphone, este tiene que tener una tarifa de datos (Acceso a internet) sin restricciones, o puede ser utilizada con conexión WiFi. My Verisure es compatible con terminales:

- Iphone: Compatible con versiones 2.2 y superiores.
- Android: Compatible con versiones 2.2 y superiores.

¿Cómo descargar e instalar la aplicación desde un terminal Android?

Puedes descargar la aplicación My Verisure de forma gratuita de dos formas:

- Desde tu terminal móvil, accediendo a "Google Play". Busca directamente la aplicación e introduce los términos "Securitas Direct My Verisure". Una vez localizada, puedes proceder a su instalación directamente en tu Smartphone.
- Desde el ordenador, accediendo a la página web de Google Play y buscando la Aplicación My Verisure de Securitas Direct. Pulsa sobre instalar y ésta se transferirá de forma automática a tu terminal móvil a través de la sincronización proporcionada por tu cuenta de Gmail, que deberás haber registrado previamente en tu Smartphone. La aplicación My Verisure para descargar desde el ordenador haga clic en la siguiente imagen:



¿Cómo descargar e instalar la aplicación desde un terminal iPhone?

Puedes descargar la aplicación My Verisure de forma gratuita de dos formas:

- Desde el móvil, accediendo a la App Store. Busca directamente la aplicación, introduciendo los términos "Securitas Direct My Verisure". Una vez localizada, puedes proceder a su instalación directamente en tu terminal.
- Desde tu ordenador, a través de la tienda online de Apple: iTunes. Una vez que hayas descargado y ejecutado este programa en tu ordenador, en el menú de la izquierda encontrarás la opción "iTunes store". Una vez pinchada esta opción, en la parte superior derecha del programa verás la barra de búsqueda de la iTunes Store. Introduce los términos "Securitas Direct My Verisure" y pulsa Enter. Te aparecerán varios resultados en la búsqueda. Selecciona My Verisure y podrás proceder a la instalación y sincronización con tu terminal móvil. Para ello, utiliza el cable que te facilitó tu fabricante y que conecta tu terminal móvil y el ordenador.



¿Tiene algún coste descargar o usar My Verisure?

Descargar la aplicación My Verisure o acceder a la misma no tiene ningún coste. Por defecto todos los clientes disponen de una tarifa planta de 50 peticiones remotas al mes, agotados estos usos, cada petición puede tener un pequeño coste. En dicho caso, se te notificará de dicho coste a través de la propia aplicación mediante una pantalla de aviso que se mostrará siempre antes de ejecutar cualquier acción, para que estés informado en todo momento de los costes y tarifas.

¿Puedo tener la aplicación instalada en diferentes terminales móviles?

Sí, puedes instalar la aplicación My Verisure en todos los terminales móviles que desees, siempre que éstos sean compatibles con la misma. Con tu usuario y contraseña podrás acceder a gestionar tu alarma desde cualquiera de ellos.

¿Puedo cambiarme de móvil? ¿Qué tengo que hacer?

Por supuesto. Simplemente tendrás que volver a instalar la aplicación en tu nuevo terminal, y acceder con tu usuario y contraseña para continuar gestionando tu alarma con total normalidad.

Las fotos que realizo a través de la aplicación, ¿las ve el equipo de Securitas Direct?

El personal de Securitas Direct no tiene acceso a las fotos que realizas desde My Verisure, a través del servicio de foto-petición. El personal de la Central Receptora de Alarmas únicamente tiene acceso a las imágenes que se capturan durante un salto de alarma, para poder identificar a posibles sospechosos, pero en ningún caso a las que realizas a través de la aplicación My Verisure.

¿Qué debo hacer si pierdo una llave o mando?

Puedes notificar la pérdida de una llave o mando a través de tu aplicación My Verisure, desde la opción de "Atención al cliente". Y puede desactivarla desde la opción de "llaves y mandos", quedará automáticamente desactivada, evitando así que alguien pueda utilizarla para desconectar tu alarma.

¿Qué debo hacer si pierdo el móvil?

Si pierdes el teléfono móvil en el que tienes instalada la aplicación My Verisure, además de informar a tu compañía de telefonía, puedes hacer lo siguiente:

- Si marcaste la opción "Recordar datos de acceso" en My Verisure, por favor, ponte en contacto con nosotros (Securitasdirect@securitasdirect.es, a través del formulario de contacto de la web o la App My Verisure o a través del teléfono 902 121 122) y modificaremos tu clave de acceso, para que nadie más pueda acceder a la aplicación.
- Si no marcaste la opción "Recordar datos de acceso", no es necesario que realices acción alguna, ya que no se podrá acceder a la aplicación sin la clave. No obstante, si lo prefieres puedes ponerte en contacto con nosotros (Securitasdirect@securitasdirect.es, a través del formulario de contacto de la web o la App My Verisure o a través del teléfono 902 121 122) y modificaremos tu contraseña de acceso.



¿Qué debo hacer si quiero más llaves o mandos?

Puedes solicitarlos a través de la dirección de email: securitasdirect@securitasdirect.es o llamando al 902 121 122. También a través de la propia aplicación My Verisure, desde la opción de "Atención al cliente".

¿Qué debo hacer si necesito más información (teléfonos, direcciones internacionales y correos electrónicos de Atención al cliente)?

Puedes solicitarlos a través de la dirección de email: securitasdirect@securitasdirect.es o llamando al 902 121 122. También a través de la propia aplicación My Verisure, desde la opción de "Atención al cliente".

¿Como puedo visualizar las foto-peticiones realizadas a través de My Verisure?

Desde que realizas la petición de imagen, hasta que la alarma hace las fotos y las envía a nuestros servidores, pueden transcurrir un par de minutos. Una vez recibidas las imágenes, podrás visualizarlas en:

- El apartado de "Notificaciones/Peticiones de foto" de tu aplicación My Verisure (recibirás una notificación que te informará de la recepción de las nuevas imágenes).
- El email que enviamos a la dirección de correo que tengas designada.
- En tu web de cliente, en la sección de Control / Peticiones / De imagen, y buscando con el filtro de "registro de peticiones de imagen".

¿Puedo ver las imágenes de un salto de alarma desde My Verisure?

Para visualizar las imágenes de un salto de alarma, puedes hacerlo desde la opción de "Notificaciones/Saltos de alarma", y puedes hacerlo también desde tu web de cliente. En la sección: Seguridad / Eventos de Seguridad. Puedes filtrar en el buscador las fechas que desees visualizar.

A través de la aplicación My Verisure, recibirás notificaciones de todos los saltos de alarma que se produzcan en tu vivienda o en tu oficina, estas notificaciones únicamente incluyen la hora exacta en que se produjo el disparo de la alarma, y la imagen si esta ha sido descargada por la Central Receptora de Alarmas (Si se produce un salto de alarma con desconexión inmediata, no se descargan las imágenes). Podrás consultar todos los saltos de alarma a través del apartado "Notificaciones".

¿Qué usuario debo utilizar para acceder a la aplicación My Verisure?

Es necesario que utilices el nombre de usuario y código de seguridad que te hayan facilitado en el momento de la instalación. Si no recuerdas tus datos de acceso, puedes solicitarlo a través de securitasdirect@securitasdirect.es o llamando al 902 121 122.



El programa no reconoce mi usuario, me dice “usuario bloqueado”.

Esto ocurre debido a que has introducido la contraseña tres veces de forma errónea y tu cuenta ha quedado bloqueada por motivos de seguridad. Podrás proceder a desbloquearla enviando un email a securitasdirect@securitasdirect.es o llamando al 902 121 122.

¿Como puedo cambiar/resetear la contraseña de acceso a My Verisure?

Puedes solicitarlo a través de la dirección de email: securitasdirect@securitasdirect.es o llamando al 902 121 122. Próximamente estará disponible desde la pantalla de Login de la aplicación My Verisure y desde la pantalla de login de la Web de Cliente. Nos pondremos en contacto contigo para ayudarte.

Me he descargado la aplicación... ¿Cómo me puedo dar de alta?

Si dispones de usuario y contraseña, ya puedes acceder inmediatamente (Es el mismo usuario/contraseña que utilizas para acceder a la web). Puedes solicitarlas a través de la dirección de email: securitasdirect@securitasdirect.es o llamando al 902 121 122 y nos pondremos en contacto contigo para ayudarte.

¿Se puede acceder desde diferentes terminales con el mismo usuario?

Sí. Puedes tener instalada la aplicación My Verisure en todos los terminales que utilices, y acceder con el mismo usuario y contraseña en todos ellos.

¿Cómo puedo recordar o conseguir mis datos de acceso?

Puedes solicitarlos a través de la dirección de email: securitasdirect@securitasdirect.es o llamando al 902 121 122 y nos pondremos en contacto contigo para ayudarte.

También puedes contactar con Securitas directamente a través de la aplicación My Verisure, pulsando sobre el botón “Contactar con Verisure”, situado en la pantalla de inicio.