



MOVISTAR
PROSEGUR
ALARMAS

Manual de usuario



Bienvenido a Movistar Prosegur Alarmas.

¡Enhorabuena! Acabas de contratar una alarma que no solo es una alarma, una alarma que te hará vivir más tranquilo porque a partir de este momento vas a estar protegido por el líder en seguridad y tecnología.

Lee este manual con atención para familiarizarte con tu nuevo sistema de seguridad. Te contaremos desde los elementos de tu alarma y qué hacen hasta todas las posibilidades para conectarla.

Te recordamos lo importante que es que te descargues, si no lo has hecho ya, nuestra App Movistar Prosegur Alarmas. Podrás ver lo que pasa en tu hogar o negocio estés donde estés o podrás conectar la alarma en solo un clic.

¿Preparado para vivir con tranquilidad?



Índice

1.	Los elementos de tu alarma _____	5
2.	Tu Palabra Clave y tus Códigos _____	11
3.	Tus Contactos de Emergencia y tus Usuarios de la App _____	15
4.	¿Cómo conectar y desconectar tu alarma? _____	19
5.	¿Qué pasa cuando salta tu alarma? _____	23
6.	¿Cómo pedir ayuda cuando estás en tu casa o negocio? _____	31
7.	¿Cómo te protegemos fuera de casa? _____	33
8.	La App Movistar Prosegur Alarmas _____	37
9.	¿Cómo mantener tu alarma en buen estado? _____	49
10.	Preguntas frecuentes y diccionario _____	51





Los elementos de tu alarma.

Una alarma que se adapta a ti

Disponemos de diferentes tipos de alarmas que se adaptan a las necesidades de cada cliente. Los elementos que componen los distintos kits de alarmas varían en función de si vives en un piso pequeño o en una casa más grande o si tienes un negocio.







1. Placa disuasoria

Uno de los elementos más utilizados para proteger tu casa de intrusos. Se colocan en los puntos más estratégicos para evitar robos.



2. Panel de comunicación

Es el cerebro de la alarma y la principal vía de comunicación entre el sistema de la alarma y nuestra Central Receptora de Alarmas. Por esta razón suele ser el principal objetivo de los intrusos.



3. Teclado con sirena

Su principal función es conectar y desconectar tu alarma de una forma sencilla. La sirena se activa avisando a los vecinos e intrusos de la inminente llegada de la Policía.



4. Llaves Inteligentes

Podrás conectar o desconectar tu sistema de alarma sin necesidad de marcar el código del teclado.



5. Mando

Podrás conectar, desconectar, conectar de forma parcial tu alarma y avisar a emergencias de una forma cómoda y segura, sin utilizar ningún código.



6. Cámara Móvil 360°

Te permite ver las imágenes en tiempo real o descargarlas para verlas más tarde. Puedes moverla y colocarla donde más la necesites en cada momento.



7. Detector con Cámara

Detectan el movimiento y captan un vídeo que llega a nuestra Central Receptora de Alarmas. Si la intrusión es real, avisamos a la Policía.



8. Detector sin Cámara

Detectan el movimiento y mandan un aviso a nuestra Central Receptora de Alarmas. Se suelen instalar en los dormitorios o en aquellos lugares donde se quiera contar con mayor privacidad.



9. Detector Magnético

Controla puntos estratégicos como puertas y ventanas activando la alarma en caso de apertura. Te permite tener la alarma conectada en modo parcial para estar protegido también cuando estás en casa.



10. Detector de Humo

Activa la alarma en caso de detectar humo y envía una señal a nuestra Central Receptora de Alarmas. Si es necesario, avisaremos a los bomberos.



11. Detector Exterior con Cámara

Se instalan en zonas exteriores del inmueble para detectar posibles intrusiones. Su carcasa le protege de las inclemencias climatológicas para que siga funcionando con normalidad.



12. SAI

Va conectado al router y garantiza que, ante un corte de corriente, tu alarma pueda seguir funcionando, manteniendo su doble vía de comunicación con nuestra Central Receptora de Alarmas.



13. Cámara IP

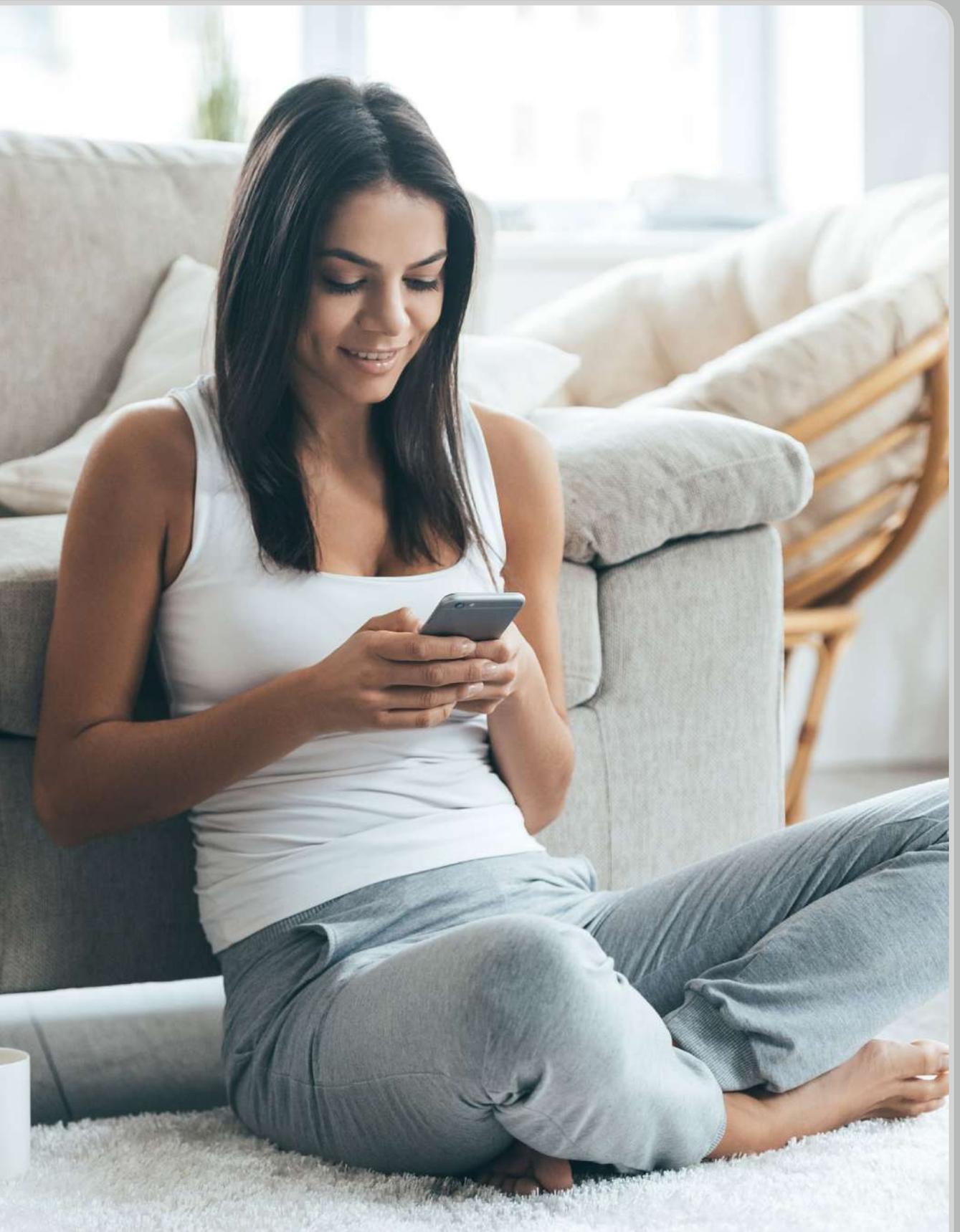
Está conectada a nuestra Central Receptora de Alarmas y te permite ver en HD a través de la App lo que pasa en tu vivienda o negocio desde cualquier lugar.



Todos los elementos que componen el sistema de seguridad tienen grado de seguridad 2 conforme a la Norma UNE-EN50131 y basado en los certificados emitidos sobre la norma UNE-EN 45011 por organismos de control acreditados, en los que se garantiza la evaluación de conformidad y los requisitos reglamentados.



La configuración de tu equipo y los elementos que lo componen podrá variar según el tipo de alarma que hayas contratado.



2.

**Tu Palabra Clave
y tus Códigos.**

Palabra Clave

Palabra Clave

La Palabra Clave nos sirve para saber que es contigo con quien estamos hablando y no con un intruso. Te la pediremos cada vez que te llamemos o cuando tú te pongas en contacto con nosotros, por eso es muy importante que tanto tú como tus Contactos de Emergencia la recordéis.

Contraclave

Es la palabra con la que se identificará la persona de Movistar Prosegur Alarmas que contacte contigo. Te sirve para comprobar que, efectivamente, te estamos llamando desde Movistar Prosegur Alarmas.



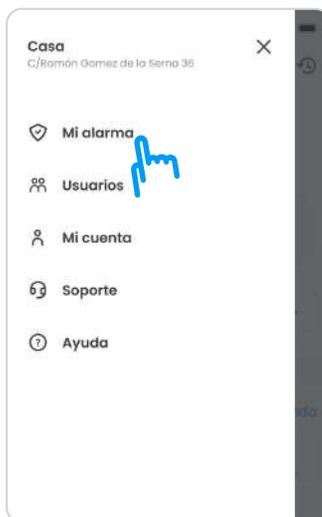
¡RECUERDA! Nunca te olvides de tu Palabra Clave porque te la preguntaremos siempre que nos pongamos en contacto contigo.

Durante la instalación de tu alarma, te hemos enviado un SMS con una Palabra Clave y una Contraclave provisionales. Es importante que las modifiques lo antes posible por otras que puedas recordar. Puedes hacerlo muy fácilmente desde la App:

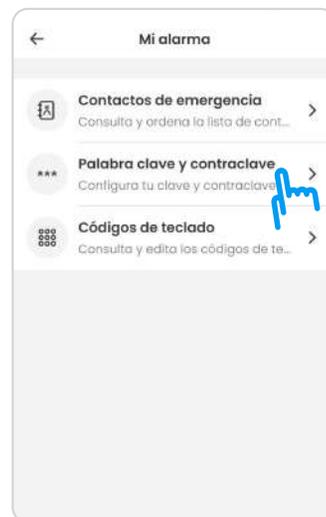
1. Haz clic en el menú lateral



2. Ve a la sección de Mi Alarma.



3. Haz clic en Palabra Clave y Contraclave



Códigos de Teclado

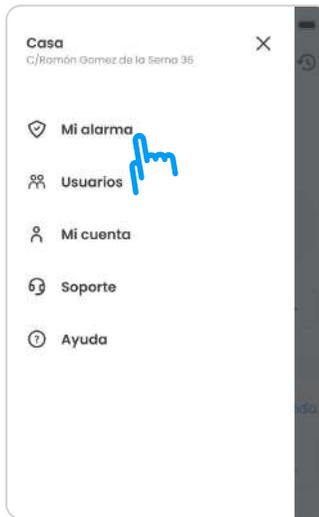
Para conectar y desconectar tu alarma desde el teclado puedes o bien pasar la llave inteligente o marcar el Código de Teclado. Se trata de un código de 4 cifras que deberás marcar en el teclado cada vez que quieras conectar o desconectar tu alarma.

Lo ideal es que cada persona que utilice la alarma, tenga un código diferente, de esta forma, siempre sabrás quién ha conectado o desconectado la alarma y en el momento en que lo ha hecho. Este seguimiento puedes hacerlo desde la App Movistar Prosegur Alarmas.

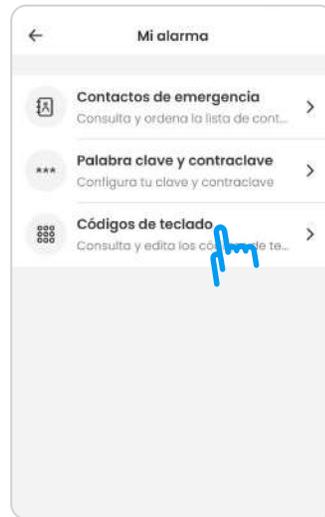
1. Haz clic en el menú lateral



2. Ve a la sección de Mi Alarma.



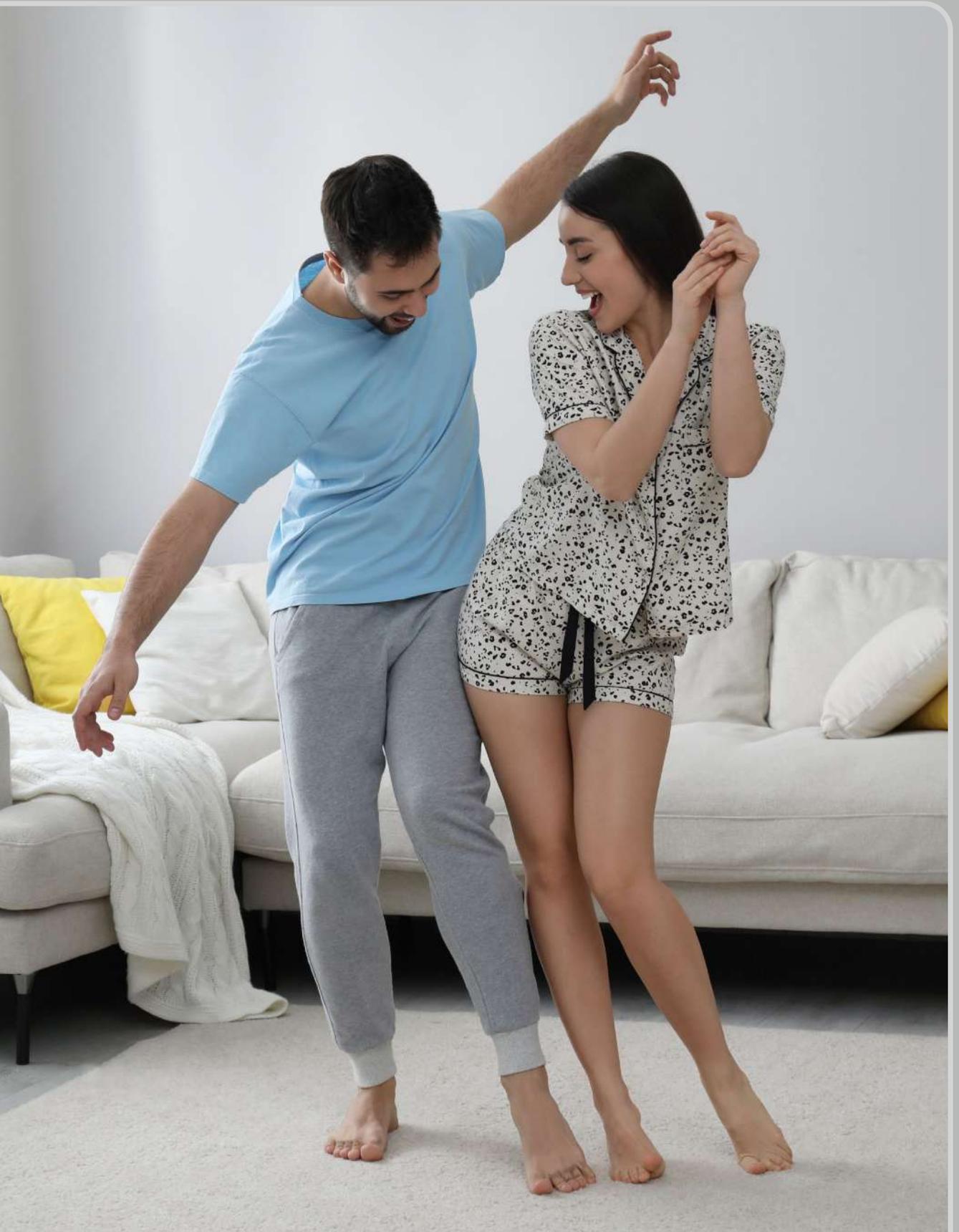
3. Haz clic en Códigos de Teclado



Código de Coacción

Sirve para avisarnos que estás siendo forzado a desactivar tu alarma sin que se entere la persona que te esté coaccionando. Se trata de un código diferente al Código de Teclado, al marcarlo también se desactivará la alarma y la sirena dejará de sonar, pero nos llega una señal a nuestra Central Receptora de Alarmas que nos indica que estás siendo coaccionado y así podemos activar el protocolo de emergencia.

Este código lo crea el técnico una vez haya instalado tu alarma y será necesario que lo recuerdes. Si quieres cambiarlo, llámanos al 900 112 365.



3.

**Tus Contactos
de Emergencia
y tus Usuarios
de la App.**

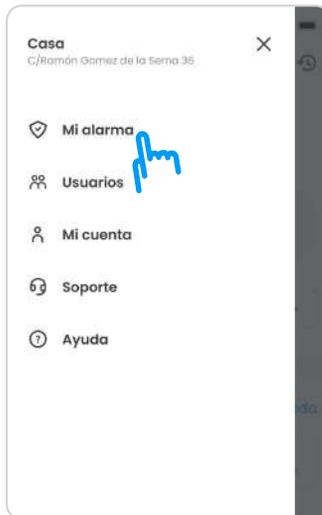
Contactos de Emergencia

Son las personas a los que llamaremos en caso de salto de alarma o ante cualquier otra incidencia. Empezaremos llamando al contacto principal y, si no lo localizamos, continuaremos llamando al resto de contactos siguiendo el orden establecido. Puedes actualizar tus Contactos de Emergencia muy fácilmente desde la App Movistar Prosegur Alarmas.

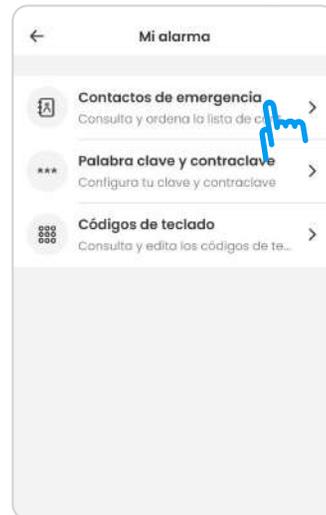
1. Haz clic en el menú lateral



2. Ve a la sección de Mi Alarma.



3. Haz clic en Contactos de Emergencia

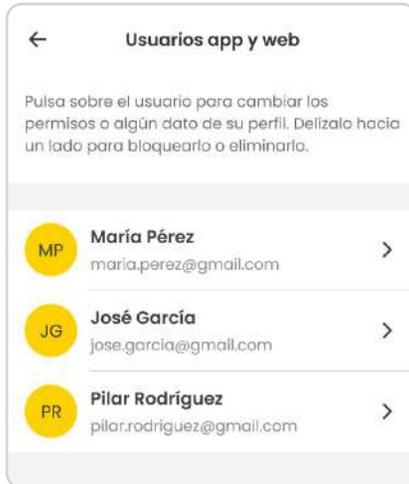


¡RECUERDA! Mantén tus contactos siempre actualizados porque es la única forma que tenemos de poder informarte de todas las incidencias que se produzcan con tu alarma.

Además, todos tus contactos de emergencia deben conocer la **Palabra Clave** porque se la vamos a preguntar siempre que les llamemos (para confirmar que es la persona con la que tenemos que hablar).

Usuarios de la App

Con la App podrás controlar tu alarma en todo momento, independientemente del número de personas que la utilicen. Porque de una forma muy sencilla podrás añadir, modificar o eliminar un usuario para saber, por ejemplo, quién ha conectado o desconectado la alarma en cada momento. Siempre habrá un **usuario administrador** y múltiples **usuarios autorizados** a quienes el usuario administrador podrá asignarles diferentes niveles de permisos (gestiones administrativas, gestión de la alarma, visualización de cámaras, ...).

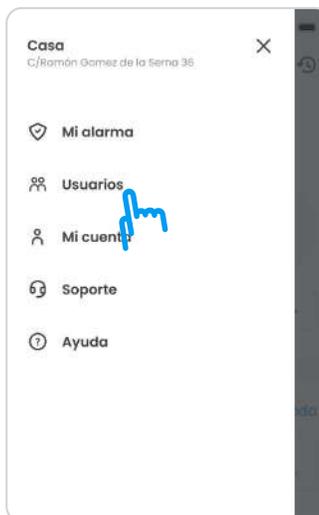


Te animamos a que cada persona que utilice la alarma tenga su propio su usuario. Dar de alta un nuevo usuario en la App es muy fácil:

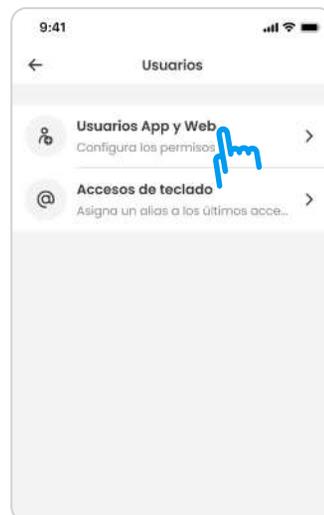
1. Haz clic en el menú lateral



2. Ve a la sección de Usuarios.



3. Haz clic en Usuarios App y Web





4.

**¿Cómo conectar
y desconectar la
alarma?**



Cuando sales de tu hogar o negocio

Conexión Total:

Se activan todos los elementos de seguridad y tu hogar o negocio queda completamente protegido.



Cuando entras a tu hogar o negocio

Desconexión:

Se desactivan todos los elementos de seguridad y así puedes acceder y moverte libremente por todo tu hogar o negocio.



Cuando estás en tu hogar o negocio

Conexión Parcial:

Se activan solo los elementos de seguridad configurados como modo Parcial para proteger determinadas zonas de tu casa o negocio. Podrás moverte libremente por el resto de zonas sin que salte la alarma. También es muy útil si tienes mascotas grandes, porque podrán moverse por el resto de zonas sin que hagan saltar la alarma.



Cuando necesitas ayuda

Botón SOS:

Cuando estés en una situación de emergencia y necesites ayuda, envíanos un SOS y te ayudaremos inmediatamente. Funciona también con la alarma desconectada.

TECLADO

APP

MANDO



Pulsa el botón 
Y luego tu código de teclado o pasa tu llave inteligente.

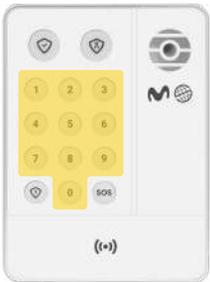


Pulsa el botón 

TECLADO

APP

MANDO



Pulsa tu código de teclado o pasa tu llave inteligente.



Pulsa el botón 

TECLADO

APP

MANDO



Pulsa el botón 
Y luego tu código de teclado o pasa tu llave inteligente.



Pulsa el botón 

TECLADO

APP

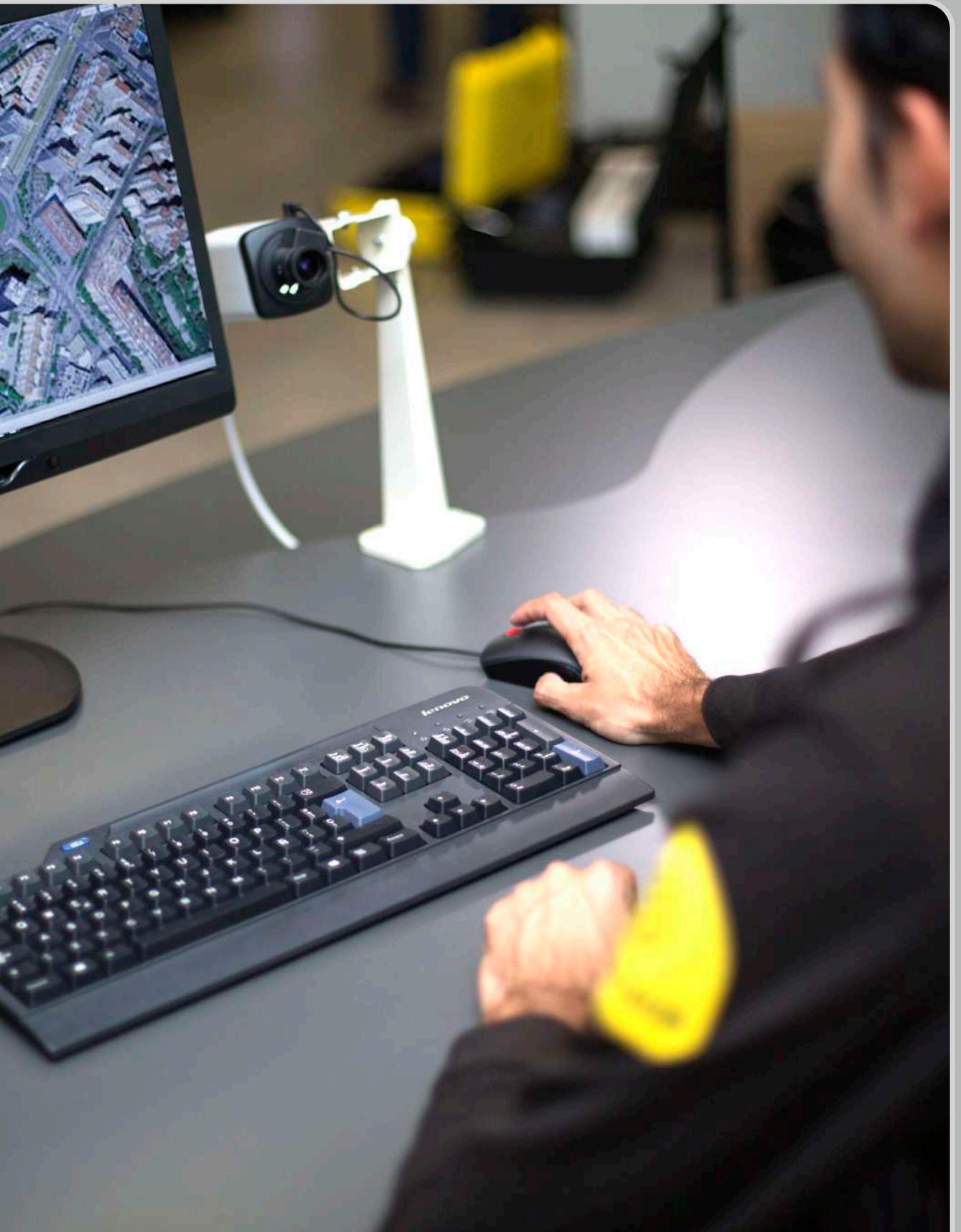
MANDO



Pulsa la tecla  durante 2 seg.



Pulsa el botón  durante 3 seg.



5.

¿Qué pasa cuando salta tu alarma?

¿Qué pasa cuando salta tu alarma?

En Movistar Prosegur Alarmas lo único que nos preocupa es tu seguridad, por eso trabajamos día y noche, para protegerte, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Si un intruso está intentando entrar en tu casa o negocio...



Salta la alarma y se envía una señal a nuestra Central Receptora de Alarmas.



En muy pocos segundos nuestros expertos en seguridad de nuestra Central Receptora de Alarmas comprueban que el salto de alarma es real.



Si confirmamos que hay un intento de intrusión, avisamos inmediatamente a la Policía y al servicio de Acuda si lo tienes contratado. También llamamos al primer contacto de emergencia para informarle de lo sucedido. Si no localizamos al primer contacto llamaremos al siguiente contacto de la lista.



El servicio de Acuda

Con nuestro servicio de Acuda, en caso de salto de alarma, uno de nuestros vigilantes acudiría a tu casa o negocio para comprobar la incidencia. También te llevará las llaves si te has quedado sin ellas y las necesitas.

¿Cómo funciona el servicio de Acuda?



Verificar el salto de la alarma.

El vigilante de Movistar Prosegur Alarmas acudiría rápidamente a la ubicación donde se produjo el salto de alarma para corroborar el tipo de incidencia y si existe algún riesgo.



Determinar cómo actuar.

Al llegar, el Acuda deberá evaluar la situación, verificar si la alarma es real y valorar la gravedad de esta, dando aviso a los cuerpos de seguridad.



Brindar ayuda a los cuerpos de seguridad.

Cuando los cuerpos de seguridad acudan al lugar, el Acuda puede proporcionarle información y acceso a la vivienda, ahorrándoles un tiempo crucial en la actuación.



Ser testigo de los hechos.

El Acuda es un testigo ocular cuyo testimonio puede resultar vital en determinadas situaciones.

¿Cuándo puedes necesitar el servicio de Acuda?

- Te has dejado las llaves y necesitas que te abran la puerta: gracias a nuestro Acuda, te ahorrarás el coste de un cerrajero.
- No estás en la oficina y necesitas que comprobar que todo está bien: un vigilante Acuda irá a tu oficina para realizar una verificación exterior.
- Necesitas que alguien disuada a los intrusos u okupas mientras estás fuera: el servicio de Acuda es una excelente medida disuasoria para estos casos mientras te encuentras fuera de casa.

¿Cómo puedo solicitar el servicio de Acuda?

Si necesitas solicitar la asistencia de uno de nuestros vigilantes Acudas, llámanos al 900 112 365 y enseguida se pone en marcha para ir en tu ayuda.



Si haces saltar la alarma por error...



Salta la alarma y se envía una señal a nuestra Central Receptora de Alarmas.



En muy pocos segundos nuestros expertos en seguridad de nuestra Central Receptora de Alarmas comprueban por qué ha saltado la alarma.



Si confirmamos que no hay intento de intrusión, cancelamos la incidencia y te informamos que el salto de alarma producido no ha sido real.



Mira este vídeo para saber más sobre qué pasa cuando salta la alarma.

El tiempo de retardo

Al conectar tu alarma: cuando salgas de tu casa o negocio y conectes tu alarma, el teclado emitirá varios pitidos indicando que tienes unos segundos para salir. Si pasados esos segundos no has salido, la alarma saltará.

Al desconectar tu alarma: cuando llegues a tu casa o negocio y abras la puerta, comenzarán a sonar unos pitidos, este será el momento de desconectar tu alarma. Si transcurrido ese tiempo no desconectas la alarma, se activará y la sirena comenzará a sonar.



Llegas a tu casa o negocio, abres la puerta y comienzan a sonar unos pitidos durante 45 segundos. En ese momento debes **desconectar la alarma**.



Si no la desconectas, pasados esos 45 segundos, la alarma se activará y **la sirena empezará a sonar**.



Si ha sonado la sirena y desconectas la alarma antes de los 30 segundos siguientes, desde nuestra Central Receptora de Alarmas comprobamos que está todo bien y, si es así, no te llamaremos, pero **te avisaremos** de lo sucedido **enviándote un SMS**.



Si ha sonado la sirena y no la desconectas antes de los 30 segundos, **te llamaremos** para comprobar el motivo y, si es necesario, activamos nuestro protocolo de emergencia.

Los tiempos son aproximados y dependerá de la configuración de tu equipo.



6.

¿Cómo pedir ayuda cuando estás en tu casa o negocio?

¿Cómo pedir ayuda cuando estás en tu casa o negocio?

Hay muchas situaciones en las que puedes necesitar nuestra ayuda estando en tu casa o tu negocio. Por ejemplo, si intenta entrar algún intruso, si al llegar ves que alguien ha forzado la puerta de entrada o si sufres un accidente o emergencia médica.

En estas situaciones, lo más importante es la rapidez de actuación y eso en Movistar Prosegur Alarmas sabemos hacerlo muy bien. Porque al pulsar la señal de emergencia desde el mando a distancia, el teclado o la App, sabemos que tienes un problema y te atenderemos inmediatamente. Según el problema que tengas, avisaremos a los servicios de emergencia correspondientes (Policía, ambulancia o bomberos).

1.

Con el Mando a Distancia

Presiona el botón SOS durante 3 segundos.



2.

Con el Teclado

Pulsa durante 2 segundos la tecla SOS.

SOS: Alarma de Pánico.

Desde nuestra Central Receptora de Alarmas te llamaremos inmediatamente y comprobaremos la incidencia para activar nuestro protocolo de emergencia.



3.

Con el Móvil

Pulsa el Botón SOS del servicio ContiGo de la App Movistar Prosegur Alarmas.

En ese momento, nos llega un aviso a nuestra Central Receptora de Alarmas, activamos tu localización y grabamos un clip de vídeo y audio para comprobar la incidencia. Si es necesario, avisamos a los servicios de emergencia y a tus familiares.



La disponibilidad del servicio de ContiGo dependerá del equipo que hayas contratado.



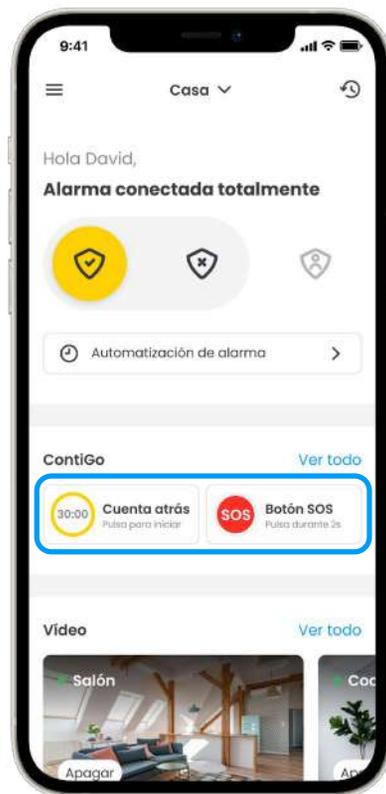
**¿Cómo te
protegemos
fuera de casa?**

Con ContiGo te acompañamos siempre que lo necesites.

En Movistar Prosegur Alarmas queremos estar ContiGo y acompañarte siempre que nos necesites. Por eso también te protegemos cuando estás fuera de casa.

El **servicio ContiGo** es fácil, intuitivo y siempre en la palma de tu mano. A través de la App de Movistar Prosegur Alarmas podremos acompañarte y protegerte siempre que lo necesites, a ti y a los tuyos.

Cuenta con dos funcionalidades, el **Botón SOS** y la **Cuenta Atrás**.



Escanea este código QR para conocer más sobre ContiGo.

Botón SOS

Si te encuentras en una situación de peligro solo tienes que pulsar el **Botón SOS** de ContiGo de la App Movistar Prosegur Alarmas e inmediatamente te ayudaremos.



Activamos tu localización y grabamos un clip de vídeo y audio.



Nuestra Central Receptora de Alarmas comprueba la incidencia.



Si es necesario enviamos a los servicios de emergencias y avisamos a tus familiares.

Cuenta Atrás

Si vas a realizar un trayecto donde no te sientas seguro podrás activar la **Cuenta Atrás** y estarás protegido durante todo el recorrido. Si no confirmas tu llegada, activamos nuestro protocolo de emergencia automáticamente.



Indica el tiempo que crees que vas a tardar en llegar a tu destino.



Activamos tu localización.



Si no confirmas tu llegada te llamamos para comprobar que estás bien.



Si no respondes a nuestra llamada avisamos a emergencias y a tus familiares.

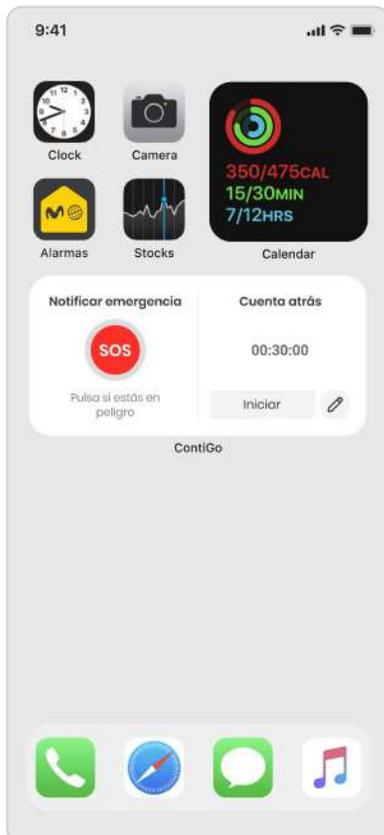
¿Cómo crear un acceso directo a ContiGo en la pantalla de inicio de tu móvil?

Para móviles Android

1. Elige una zona vacía de la pantalla de inicio de tu móvil y pulsa durante varios segundos hasta que aparezca el menú de opciones.
2. En la opción **"widgets"** busca el de ContiGo (**SOS** y **Cuenta Atrás**)
3. Arrastra el icono a un espacio vacío de tu pantalla de inicio en un lugar donde te sea fácil de encontrar.
4. Tu acceso directo ya está listo para solicitar ayuda siempre que la necesites.

Para móviles iOS

1. Desde la pantalla de inicio, mantén presionado un widget o un área vacía hasta que las apps se muevan.
2. Pulsa en el botón Agregar en la esquina superior izquierda.
3. Selecciona el widget de ContiGo (**SOS** y **Cuenta Atrás**) elige entre tres tamaños de widget y, luego, pulsa en Agregar widget.
4. Pulsa en OK.

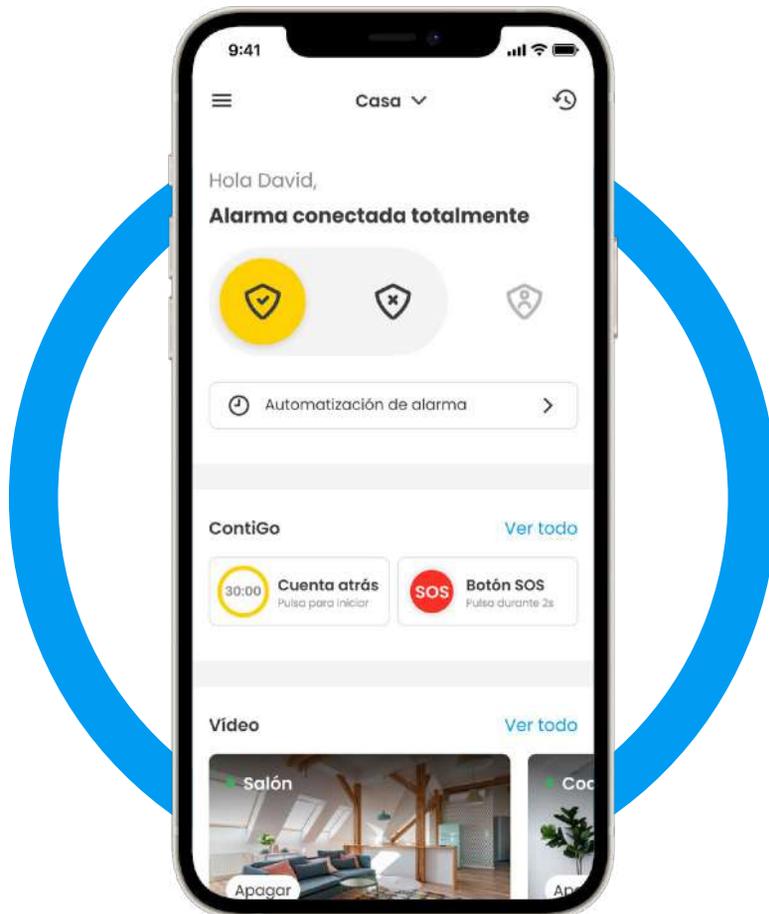




La App Movistar Prosegur Alarmas.

Con la App Movistar Proseguir Alarmas podrás controlar tu alarma desde el móvil de una forma muy sencilla:

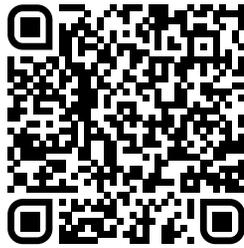
-  Conectar y desconectar tu alarma.
-  Ver lo que pasa en tu vivienda o negocio a través de las cámaras.
-  Saber si tu alarma está conectada o desconectada.
-  Actualizar tus Contactos de Emergencia.
-  Descargarte las facturas.
-  Consultar y cambiar tu Palabra Clave.



¿Cómo me instalo la App?



Descárgate la última versión de la App Movistar Prosegur Alarmas escaneando los siguientes códigos QR:



Descárgate la App aquí
para tu iPhone



Descárgate la App aquí
para tu Android



Pulsa sobre el icono de Alarmas de tu móvil, haz clic en Regístrate e introduce el número de contrato de tu alarma y el documento de identidad del titular del contrato.

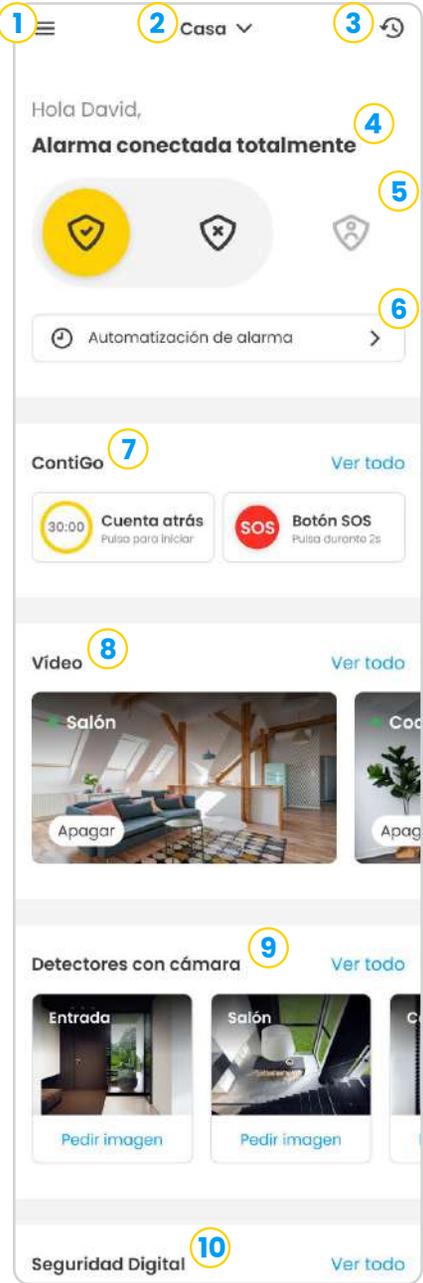
(El número de contrato podrás encontrarlo en el propio contrato, en el e-mail de bienvenida que te hemos enviado o en el parte de instalación de la alarma.)



Una vez que hayas creado tu usuario y contraseña ya puedes acceder a la App.

Pantalla de inicio

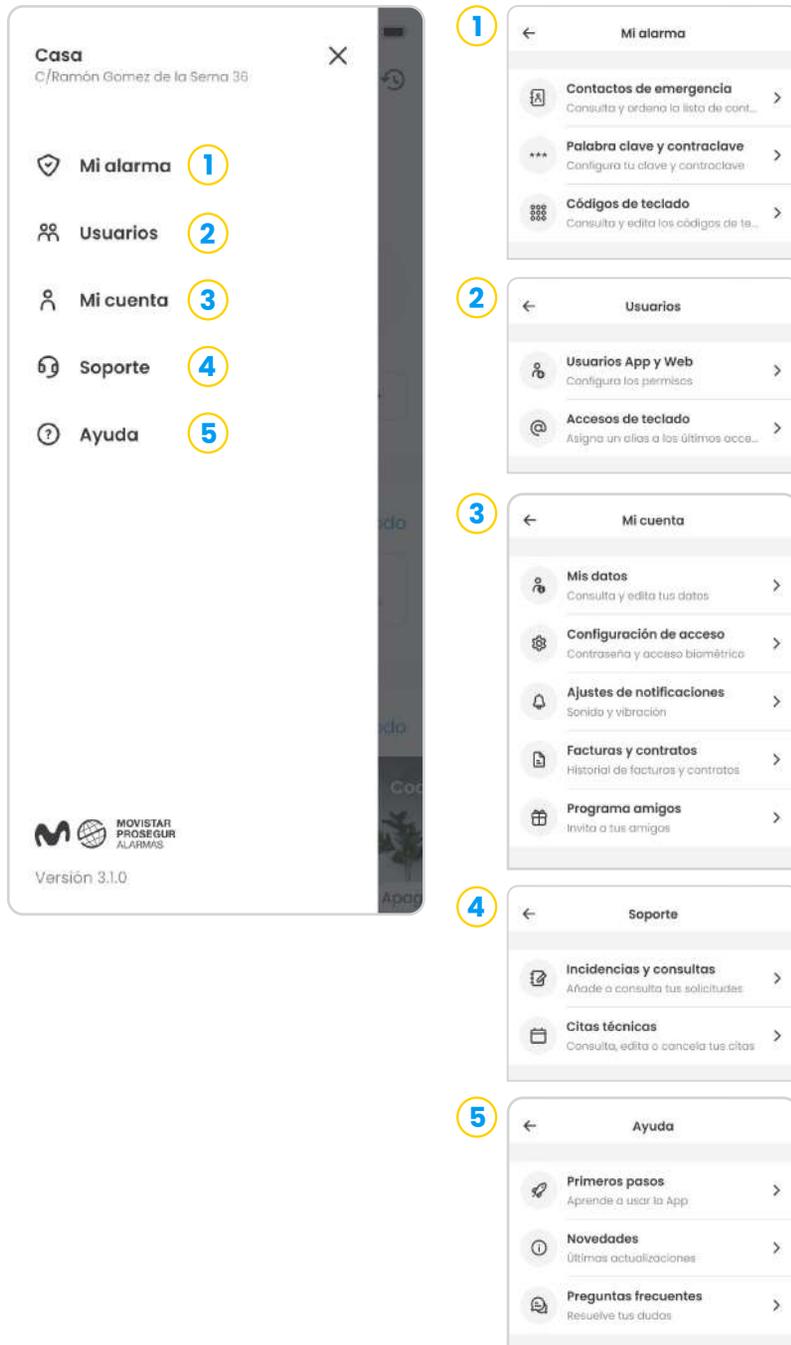
En esta pantalla encontrarás la información más importante sobre tu alarma, de forma personalizada, según los productos y servicios que tengas contratados.



- 1 Menú lateral para acceder al resto de funciones
- 2 Nombre de la instalación. Si tienes varios sistemas de alarma, aquí puedes elegir la que quieras gestionar
- 3 Historial de eventos
- 4 Estado actual de la alarma
- 5 Conectar, desconectar o conectar parcialmente la alarma
- 6 Programar la alarma
- 7 Acceso al servicio ContiGo
- 8 Acceso a las cámaras
- 9 Petición de imágenes de los detectores con cámara
- 10 Gestión de la seguridad de tu conexión a internet

Menú lateral

Accede a más funcionalidades relacionadas con la alarma o con tu cuenta. También podrás contactar con nosotros si tienes alguna duda.





1

Mi alarma: Gestiona tus Contactos de Emergencia, tu Clave y Contraclave y los Códigos de Teclado.



2

Usuarios: Gestiona los usuarios que pueden acceder a la alarma y otórgales los permisos necesarios.



3

Mi cuenta: Consulta o edita tus datos, configura el acceso y las notificaciones de la App, gestiona tus facturas o contratos..



4

Soporte: Ponte en contacto con nosotros si tienes alguna incidencia o necesitas gestionar tu cita con el técnico.

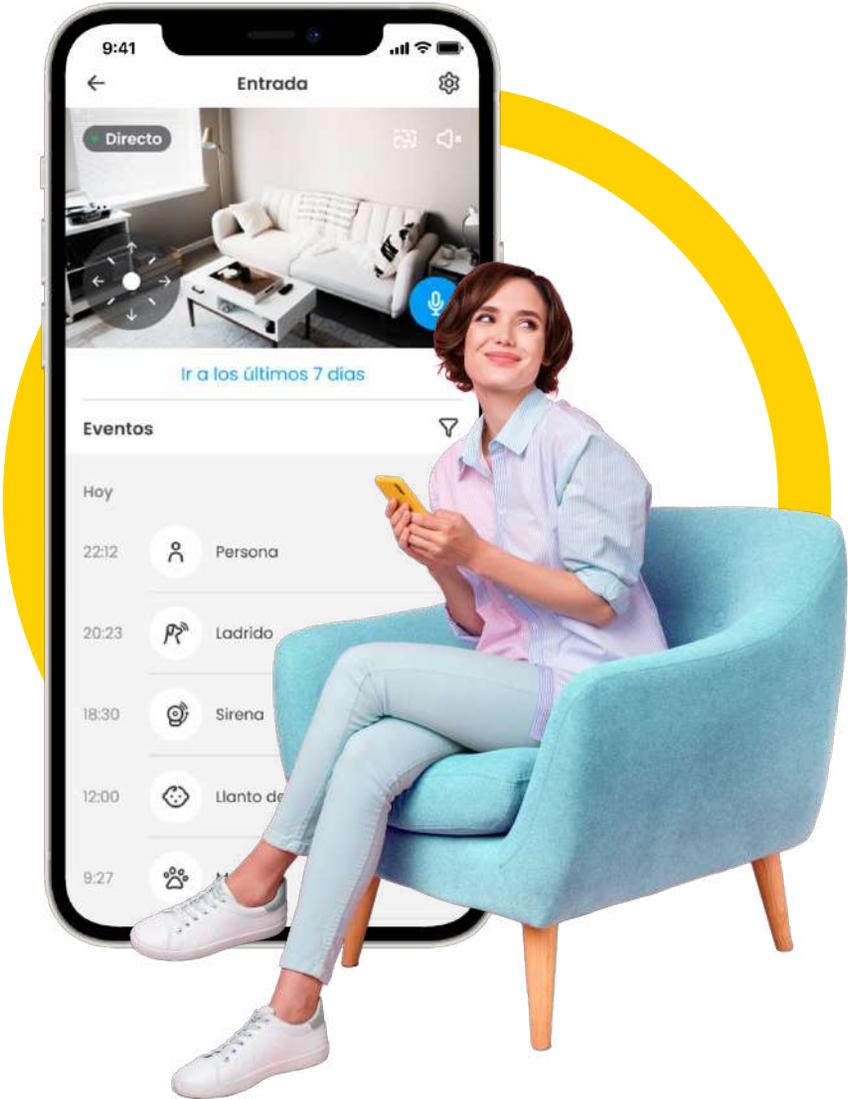
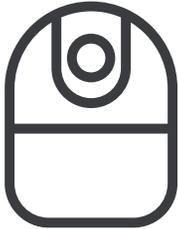


5

Ayuda: Resuelve tus dudas consultando las preguntas frecuentes.

Vídeo

Con el sistema de **Vídeo** de Movistar Proseguir Alarmas podrás ver en tiempo real a través de tus cámaras **lo que pasa en tu casa o en tu negocio en cualquier momento** y desde cualquier lugar desde la App Movistar Proseguir Alarmas. Además, podrás tener **acceso a las grabaciones ininterrumpidas de los últimos 7 o 30 días** (en función de la opción que tengas contratada), por lo que siempre tendrás disponible cualquier instante que quieras consultar.



**Si tienes una vivienda...**

La Cámara Móvil 360° cuenta con un sistema de inteligencia artificial, el Reconocimiento Inteligente, que permite estar informado de todos los eventos que ocurren en tu hogar.

Podrás recibir alertas y clips de vídeo en tiempo real en tu App Movistar Prosegur Alarmas cuando las cámaras detecten la presencia de personas o mascotas y diferentes tipos de ruidos como cristales, ladridos de perro, llantos de bebé o sirenas.*

Además, para que no se pase nada por alto, también podrás recibir estos eventos como notificaciones push en tu móvil. Desde los ajustes de vídeo, podrás elegir qué tipo de evento quieres recibir y cuál no, de esta forma solo verás lo que más te importa.

La Cámara Móvil puedes colocarla donde quieras y donde más te interese en cada momento.

Y si necesitas instalar una cámara móvil adicional, puedes hacerlo muy fácilmente con la ayuda de la App. Escanea el siguiente QR y mira los pasos para instalarla.



*Recuerda que, para recibir eventos de sonido, es necesario que tanto la cámara como el micrófono estén activados.



Si tienes un negocio...

La cámara de vigilancia IP para negocio está conectada a nuestra Central Receptora de Alarmas por lo que contarás con una vigilancia continua las 24 horas, los 7 días de la semana. En caso de intrusión, la verificación será más rápida y avisaremos a la Policía si es necesario.

Además, podrás disfrutar de calidad HD para ver hasta el más mínimo detalle de lo que pasa en tu negocio a través de nuestra App en cualquier momento desde cualquier lugar.

Esta cámara tiene detección de movimiento incorporada y un gran ángulo de visión para que puedas ver con mayor amplitud tu negocio y todo lo que pasa en él.

Su tecnología infrarroja LED permite ver lo que sucede de noche con la misma calidad de imagen.



¿Tienes más dudas sobre la sección de Vídeo de tu App?

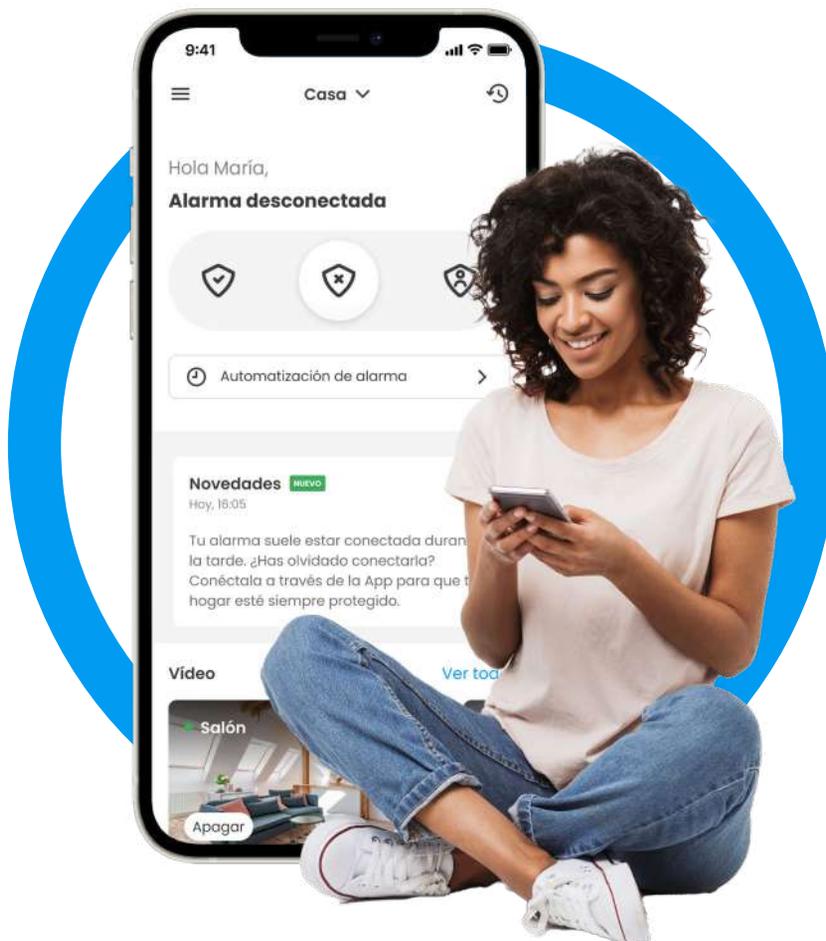
Escanea este QR y accede a toda la información sobre tus cámaras.

Alarma Inteligente

En Movistar Prosegur Alarmas hemos conseguido que tu alarma sea más inteligente. Tu alarma reconocerá tus patrones de conexión y desconexión y, si un día se te olvida conectarla a una hora que normalmente sueles hacerlo, te enviaremos una notificación a tu App Movistar Prosegur Alarmas para avisarte.

¿Cuándo te enviaremos la notificación de aviso?

1. Comprobaremos si tu alarma está desconectada.
2. Verificaremos si en semanas anteriores tenías la alarma conectada ese mismo día en esa franja horaria.
3. Si es así y eres usuario de la App Movistar Prosegur Alarmas, te enviaremos una notificación.
4. Esta notificación se guardará en la sección Historial de tu App.



Seguridad Digital

Con tu App Movistar Prosegur Alarmas, además de controlar tu alarma, también podrás gestionar la seguridad de tu internet a través de los servicios de Conexión Segura y Smart WiFi ofrecidos por Movistar.

Pueden disfrutar del servicio de Seguridad Digital los clientes de Movistar Fusión con Fibra y que cuenten con un Router Smart WiFi (HGU).

Para contar con este servicio accede a la App de Movistar Prosegur Alarmas y, en el menú de Seguridad Digital, introduce tu usuario de Mi Movistar y vincula tu línea de teléfono fijo a la instalación de tu alarma.



Conexión Segura.

Navega seguro en Internet porque tendrás tu wifi protegida además de bloquear amenazas que puedan dañar tus equipos y sin necesidad de instalar Apps adicionales. También cuentas con ciberseguridad: cinco licencias de antivirus gratis para proteger tus dispositivos.



Smart WiFi.

Controla qué dispositivos están conectados a tu wifi y expulsa a los intrusos. También puedes analizar el estado de tu wifi para mejorar la seguridad de tu conexión a Internet y navegar de una manera más eficiente y segura.



9.

**¿Cómo mantener
tu alarma en buen
estado?**

¿Cómo mantener tu alarma en buen estado?

En Movistar Prosegur Alarmas revisamos constantemente el funcionamiento de tu alarma de forma remota y, si vemos algo que necesitamos solucionar, nos ponemos en contacto contigo. De esta forma, puedes estar tranquilo porque tienes la seguridad de que tu alarma funciona correctamente en todo momento.

Pero para ayudarnos a que tu alarma funcione siempre bien, te pedimos que hagas un buen uso, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones.



Mantén actualizados siempre tus **Contactos de Emergencia** para poder localizarte en caso de que sea necesario.



No abras ni manipules los elementos de tu alarma, cuentan con protección anti-sabotaje por lo que podrías provocar un salto de alarma.



Antes de salir de casa, comprueba que las ventanas y puertas se quedan cerradas y que no has dejado nada que pueda caerse delante de los detectores.



No tapes los detectores con cortinas, muebles u otros elementos, que entorpezcan su campo de visión.



Y **si vas a realizar obras**, avísanos con antelación para tomar las medidas oportunas.



Mantén limpios los dispositivos, utilizando un paño seco, sin agua ni detergente.



Asegúrate de que todos los usuarios de la alarma **conozcan su funcionamiento**.



Si tienes alguna zona exterior, asegúrate de que no hay objetos ligeros o plantas que puedan moverse fácilmente.



Escanea este QR para tener más información sobre cómo cuidar de tu alarma.

10.

Preguntas frecuentes y diccionario

Funcionamiento y elementos de la alarma.

¿Cuándo tengo que conectar mi alarma?

Tu alarma debe de estar SIEMPRE conectada. De nada sirve contar con el mejor sistema de seguridad si no la conectas. Puedes conectarla en **modo Total** cuando no haya nadie dentro de la instalación y en **modo Parcial** cuando te encuentres dentro de tu vivienda o negocio.

¿Cómo conecto mi alarma?

Puedes hacerlo desde el teclado, el Mando a distancia o la App Movistar Prosegur Alarmas. Escanea este código QR para ver cómo hacerlo.



¿Cuánto tiempo tengo para desconectar la alarma antes de que empiece a sonar la sirena?

Al entrar en tu casa o negocio, comienzan a sonar unos pitidos durante **45 segundos**, ese es el tiempo que tienes para desconectar tu alarma. Si no la desconectas, pasados esos 45 segundos, la alarma comenzará a sonar.

¿Qué es la conexión parcial?

La conexión parcial permite conectar solo los detectores que estén en las estancias por donde no vayas a pasar. De esta forma podrás estar protegido mientras te encuentres en el interior de la vivienda o negocio. Es muy útil si tienes mascotas, ya que ellas podrán moverse libremente por las zonas donde no estén conectados los detectores.

¿Cómo sé que mi alarma funciona correctamente?

En Movistar Prosegur Alarmas revisamos de forma remota que tu alarma funciona correctamente. Si vemos que hay algo que no marcha bien nos ponemos en contacto contigo para solucionarlo.

¿Cómo puedo contratar más elementos para mi alarma?

Es muy fácil, solo tienes que llamar al **900 112 365** y uno de nuestros expertos en seguridad, valorará tus necesidades y te informará sobre qué elementos debes contratar para completar tu seguridad.

¿Qué hago si mi cámara móvil no funciona?

Si tienes algún problema con tu cámara móvil, haz las siguientes comprobaciones:

1. Comprueba que tu cámara está conectada a la corriente eléctrica.
2. Asegúrate de que tienes conexión a internet. Si has cambiado de proveedor de internet, de router o has modificado el nombre o contraseña de tu red, debes volver a conectar tu cámara móvil a internet. Escanea este código QR para ver cómo hacerlo.

**¿Qué sucede si tengo un corte de corriente eléctrica?**

Si se va la luz de tu casa o negocio nos pondremos en contacto contigo para que **revises tu instalación** porque un fallo de luz puede suponer muchas molestias para ti. Pero puedes estar tranquilo porque tu alarma sigue funcionando correctamente. Eso sí, tienes que tener en cuenta que pasada una hora desde que se produzca el corte de luz, se activará el modo ahorro de energía y no podrás interactuar con tu alarma desde la App hasta que no vuelva la luz a tu instalación.

¿Cómo puedo cambiar los códigos del teclado?

Puedes hacerlo muy fácilmente desde la App de Movistar Prosegur Alarmas. Accede a la sección de **Mi Alarma** del menú lateral y selecciona **Códigos de teclado**.

Dudas administrativas

¿Cómo se genera mi primera factura?

Todas las facturas se cobran de forma anticipada, no una vez que finalice el mes del servicio. Esto significa que los productos y servicios contratados se cobrarán en el mes en curso. De esta forma garantizamos la prestación del servicio siempre un mes por adelantado. Por eso, recibirás tu primera factura a los pocos días de haberte realizado la instalación.

¿Cómo puedo consultar mis facturas o solicitar un duplicado?

En la App de Movistar Prosegur Alarmas, vete a la sección de Mi Cuenta del menú lateral y ahí haz clic en **Facturas**. Podrás revisar y descargarte las 12 últimas facturas.

¿Cómo modifico los Contactos de Emergencia?

Puedes hacerlo muy fácilmente desde la App de Movistar Prosegur Alarmas. Accede a la sección de Mi Alarma del menú lateral y haz clic en **Contactos de emergencia**. Desde allí, podrás añadir nuevos contactos, eliminar un contacto o cambiar el orden en el que quieres que llamemos a los contactos.

¿Cómo puedo consultar o modificar mi Palabra Clave?

Puedes hacerlo muy fácilmente desde la App de Movistar Prosegur Alarmas. Pulsa en la sección de **Mi Alarma** del menú lateral y a continuación en **Palabra clave y contraclave**. Desde allí podrás cambiarla y consultarla si se te ha olvidado.

App Movistar Prosegur Alarmas

¿Cómo accedo por primera vez a la App Movistar Prosegur Alarmas?

Descárgate la App Movistar Prosegur Alarmas y **Regístrate** introduciendo el número de contrato de tu alarma y el documento de identidad del titular del contrato.

No consigo registrarme en la App Movistar Prosegur Alarmas.

Para registrarte en la App es necesario que seas cliente de Movistar Prosegur Alarmas. Asegúrate que incluyes el número del contrato de la alarma correcto y el documento de identidad del titular del contrato. El número de contrato podrás encontrarlo en el propio contrato o en el parte de instalación de la alarma. Si sigues sin poder registrarte, llámanos al **900 112 365**.

¿Qué hago si olvido la contraseña?

Para recuperar tu contraseña, pulsa en **¿Has olvidado tu contraseña?** de la pantalla de inicio de la App. Introduce tu usuario y te enviaremos un e-mail para modificar tu contraseña.

¿Qué son los usuarios App y Web?

Movistar Prosegur Alarmas permite contar con un usuario administrador y con múltiples usuarios "autorizados" a quienes el usuario administrador podrá asignarles diferentes niveles de permisos (gestiones administrativas, gestión de alarmas, visualización de cámaras,...).

Tu privacidad protegida

¿Quién puede ver las imágenes y vídeos de mis detectores y cámaras de seguridad?

Solo tú puedes ver las imágenes y vídeos a través de la App Movistar Prosegur Alarmas. Solo en caso de salto de alarma, un experto en seguridad de nuestra Central Receptora de Alarmas tendrá acceso a las imágenes de los detectores con cámara para poder verificar el salto de alarma.

¿Por qué es importante colocar las placas disuasorias en la fachada y puerta de mi casa o negocio?

Porque de esta manera estamos avisando a los intrusos de que estás protegido por una de las mejores alarmas del mercado.

¿Qué hago si...?

¿Qué hago si salta la alarma estando fuera de mi domicilio o negocio?

Una vez comprobada la incidencia por nuestros expertos en seguridad de nuestra Central Receptora de Alarmas, avisaremos a la Policía y llamaremos a los contactos que hayas indicado.

¿Qué hago si salta la alarma por error?

Si te has olvidado de desconectar la alarma al entrar en tu casa o negocio o la has conectado por error, el teclado comenzará a emitir unos pitidos, si no desconectas la alarma, esta saltará y desde nuestra Central Receptora de Alarmas comprobaremos la incidencia.

¿Qué hago si estoy en peligro o ante una emergencia médica dentro de mi casa o negocio?

Pide ayuda pulsando los botones de emergencia del teclado, el Botón SOS del mando o en tu móvil en el Botón SOS del servicio de ContiGo. Te atenderemos inmediatamente y enviaremos la ayuda que necesites (Policía, ambulancia, bomberos,...).

¿Qué hago si estoy en peligro o ante una emergencia médica fuera de mi casa?

Pulsa el Botón SOS del servicio ContiGo de tu móvil. Inmediatamente recibiremos tu aviso y tu ubicación exacta y enviaremos la ayuda que necesites. Si es necesario también avisaremos a tus familiares o contactos de emergencia y te acompañaremos hasta que llegue la ayuda.

¿Qué hago si alguien me obliga a desconectar la alarma?

Utiliza el código de coacción para desconectar la alarma, de esta forma, la alarma se desconectará pero en nuestra Central Receptora de Alarmas recibiremos el aviso de que estás en peligro e iniciaremos el protocolo de emergencia. **Es muy importante que recuerdes tu código de coacción.**

Diccionario Movistar Prosegur Alarmas



Acuda

Es el servicio de envío de un vigilante de seguridad motorizado para comprobar la incidencia en caso de salto de alarma. También llevará las llaves en caso de olvido.

Aviso de Corte Eléctrico

Es el aviso que enviamos a nuestros clientes desde nuestra Central Receptora de Alarmas cuando detectamos una falta de suministro eléctrico en su vivienda o negocio.



Código de Coacción

Sirve para avisarnos de forma silenciosa de que el usuario está siendo coaccionado para desconectar su alarma. Así procedemos a activar el protocolo de emergencia.

Código de Teclado

El código de 4 cifras que el usuario de la alarma debe pulsar en el teclado para identificarse al conectar y desconectar la alarma.

Conexión Parcial

Es la forma de conectar la alarma con la que solo se activan los elementos elegidos por el usuario para mantener vigiladas determinadas zonas mientras se pueden mover libremente por el resto de la vivienda o negocio.

Contactos de Emergencia

Son las personas a las que llamaremos en caso de salto de alarma.

ContiGo

El servicio de protección personal cuando estás fuera de tu casa a través de la App Movistar Prosegur Alarmas.

CRA

Es la Central Receptora de Alarmas de Movistar Prosegur Alarmas, donde los expertos en seguridad reciben las señales de las alarmas de nuestros clientes, realizan las comprobaciones correspondientes e inician los protocolos de emergencia que sean necesarios.

Cuenta Atrás

La funcionalidad de ContiGo mediante la cual el usuario indica que va a realizar un trayecto de riesgo para que desde Movistar Prosegur Alarmas sigamos la ubicación a lo largo del trayecto y activemos el protocolo de emergencia si no confirma su llegada.

Custodia de Llaves

Es el servicio de guarda y custodia de las llaves para que el vigilante Acuda pueda entregarlas al cliente en caso de emergencia o pérdida.



Llave Inteligente

Es el elemento de la alarma en forma de llavero que sirve para conectar o desconectar la alarma desde el teclado sin necesidad de introducir el código.



Palabra Clave

Es la palabra que el cliente tiene que facilitarnos cada vez que contactemos con él para que podamos identificarlo.

Panel de Comunicación

Es el elemento más importante de la alarma y la principal vía de comunicación entre el sistema de alarma y nuestra Central Receptora de Alarmas. Se instala en un lugar oculto para evitar sabotajes.



Salto de Alarma

Es la señal que recibimos en nuestra CRA cuando se produce un intento de intrusión. Nuestros expertos en seguridad comprobarán la incidencia activando el protocolo de emergencia si es necesario.



Tiempo de retardo

Es el tiempo que tiene el usuario para abandonar su vivienda una vez que ha conectado la alarma o para desconectar la alarma al entrar antes de que salte.





900 112 365
www.movistarproseguralarmas.es



**MOVISTAR
PROSEGUR
ALARMAS**