

Alarma Verisure

Manual de usuario





Bienvenido

a Verisure

¡Enhorabuena! Acabas de instalar la alarma Verisure, un avanzado sistema de seguridad, diseñado para ofrecerte la máxima protección y, a la vez, garantizarte un uso fácil y cómodo.

Te recomendamos que leas detenidamente el manual que tienes entre tus manos y aproveches al máximo las posibilidades que te ofrece tu sistema de alarma.

En este manual, encontrarás conceptos básicos que te ayudarán a familiarizarte con el sistema de alarma en tus primeros usos y consejos para manejarlo en distintas situaciones. Podrás utilizarlo como documento de consulta haciendo una búsqueda en el índice y resolver al instante tus dudas en el apartado “Preguntas frecuentes y diccionario”.

Te recordamos la importancia de instalar la aplicación My Verisure en tu móvil o tablet. Esta aplicación te permitirá conocer lo que ocurre en tu hogar o negocio en todo momento, controlar en remoto tu sistema de alarma y pedir ayuda ante cualquier emergencia –estés donde estés- gracias al servicio Guardián Verisure.

Si después de leer este manual tienes alguna duda, puedes consultarla en nuestros canales de atención al cliente:

📞 WhatsApp 600 999 222 8:00h - 22:00h

💬 Chat en la app My Verisure 8:00h - 22:00h

☎️ 910 121 122 24h



[Descarga el manual de usuario en otros idiomas](#)

Gracias por confiar en nosotros.



Índice

Tu sistema de alarma.....	8
Conoce los dispositivos con los que interactúas.....	10
Panel de control.....	10
Panel de control exterior (opcional).....	14
Cerradura inteligente (opcional).....	16
Mando a distancia (opcional).....	18
App My Verisure.....	20
Aprende a utilizar tu alarma.....	32
Conectar tu alarma.....	34
Desconectar tu alarma.....	40
Abrir y cerrar tu puerta.....	42
Pedir ayuda dentro y fuera de casa.....	44
¿Qué sucede cuando salta tu alarma?.....	48
Tus claves y contactos.....	50
Mantenimiento y buen uso de tu alarma.....	54
Preguntas frecuentes y diccionario.....	56

Tu sistema de alarma

Carteles disuasorios

Colocados en las zonas exteriores, disuaden a los intrusos.



Videodetector

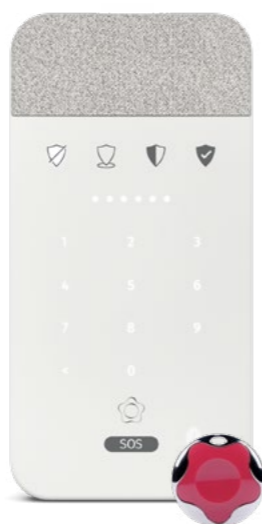
Protege el interior de tu hogar o negocio. Al detectar movimiento en interiores, genera un salto de alarma y toma una secuencia de imágenes de alta resolución que se envían a nuestra CRA, donde verificamos en segundos el salto de alarma, gracias también al audio y vídeo en directo.



Panel de control con habla-escucha y sirena y llaves inteligentes



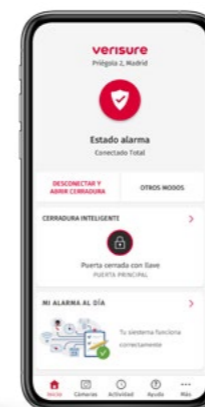
Ubicado en la entrada, permite controlar la alarma y cuenta con botón SOS, sirena disuasoria y sistema de habla-escucha para comunicarse con la CRA.



App My Verisure



Permite controlar la alarma, supervisar la actividad, acceder a vídeo y audio en directo y pedir ayuda ante emergencias desde cualquier lugar gracias a Guardián Verisure.



DISPOSITIVO OPCIONAL

Panel de control exterior



Ubicado en el exterior, permite controlar tu alarma y abrir y cerrar la puerta con la máxima seguridad. Solo tienes que identificarte con tu pin personal, tu llave inteligente o sticker.



DISPOSITIVO OPCIONAL

ZeroVision

Es activado por uno de nuestros agentes tras verificar una intrusión real. El dispositivo libera un humo denso que impide la visión del ladrón para evitar el robo.



Elementos con los que interactúa el usuario.



El botón SOS funciona incluso con la alarma desconectada.

Todos los dispositivos y componentes de los sistemas de alarma que comercializa Verisure han sido certificados siguiendo el esquema acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), tras haber sido sometidos a ensayos de producto y exigentes auditorías de fabricación y seguimiento.



Detector de acceso con tecnología Shocksensor

Protege puertas y ventanas gracias a su triple sistema de detección sensible a aperturas, golpes y vibraciones, que nos permite detectar al intruso incluso antes de que entre.

Unidad central

Dispositivo oculto, con varias vías seguras de comunicación, encargado de gestionar las señales de la alarma y enviarlas a nuestra CRA.

DISPOSITIVO OPCIONAL

Cerradura inteligente

Refuerza la protección de la puerta principal: su cilindro antirrobo tiene la máxima certificación de seguridad (SKG***), a prueba de bumping, taladro, ganzúa y extracción. Instalada por dentro, permite abrir y cerrar tu puerta sin llaves.

DISPOSITIVO OPCIONAL

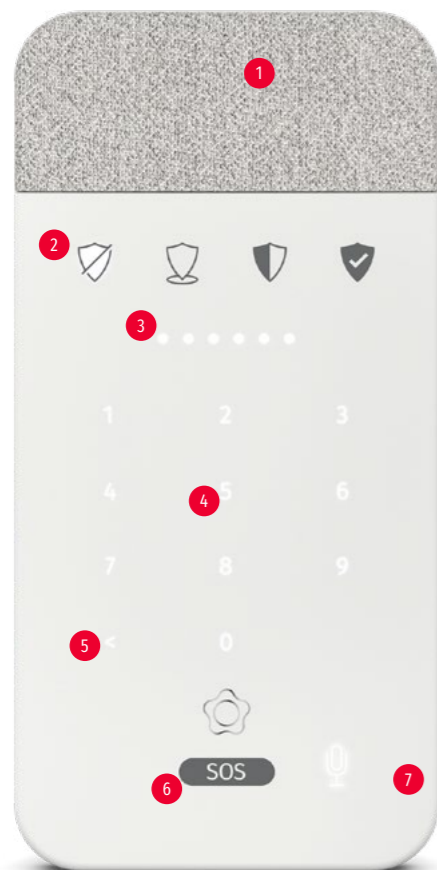
Mando a distancia



Permite consultar y modificar el estado de alarma y pedir ayuda ante una emergencia.

Conoce los dispositivos con los que interactúas

Panel de control



LLAVE INTELIGENTE



Si tu alarma cuenta con cerradura inteligente, al conectarla en modo total o parcial, tu cerradura se cerrará automáticamente.



Las llaves inteligentes están diseñadas para tu identificación y acceso. Recuerda custodiarlas con la misma precaución que tus llaves tradicionales.

- 1 ALTAVOZ Y SIRENA
- 2 ESTADOS DE LA ALARMA



Desconexión: todos los dispositivos están desactivados.



Conexión en modo exterior: solo los detectores perimetrales de la vivienda están activados.



Conexión en modo parcial: solo los detectores configurados en modo parcial están activados.

Si tienes detectores perimetrales y deseas conectar tu alarma en modo parcial excluyendo los perimetrales, pulsa el botón durante 2 segundos (pulsación larga).



Conexión en modo total: todos los detectores están activados.

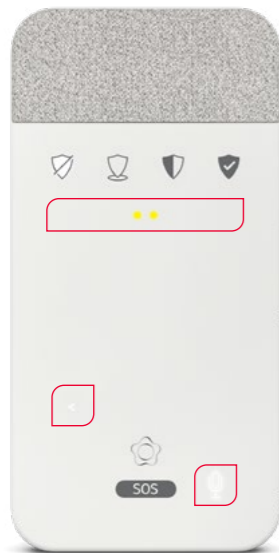
Si tienes detectores perimetrales y deseas conectar tu alarma en modo total excluyendo los perimetrales, pulsa el botón durante 2 segundos (pulsación larga).

- 3 INDICADORES LUMINOSOS
- 4 TECLADO NUMÉRICO Y LECTOR DE LLAVES y stickers
- 5 CANCELAR / BORRAR
- 6 BOTÓN SOS Si necesitas auxilio inmediato, manténlo pulsado 3 segundos hasta que se enciendan todos los indicadores luminosos.
- 7 ESCUCHAR LAS NOTIFICACIONES
- 8 MICRÓFONO

Indicadores luminosos

Los indicadores luminosos de tu panel de control se encienden cuando tienes incidencias pendientes de revisar.

Incidencias en el sistema de alarma

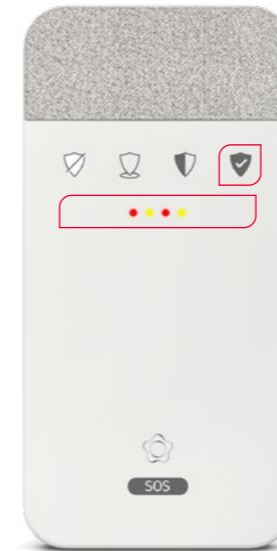


Se iluminan los dos puntos centrales en color amarillo y el icono del micrófono. Para escuchar la notificación sigue los siguientes pasos:

1. Pulsa el icono del micrófono.
2. Identifícate acercando tu llave inteligente, sticker o introduciendo tu código pin personal.
3. Escucha la notificación y sigue las instrucciones para resolver la incidencia.
4. Para borrar la notificación, pulsa **“cancelar/borrar”** <.

Los indicadores permanecerán iluminados en color amarillo hasta que se resuelva la incidencia.

Incidencias al conectar tu alarma

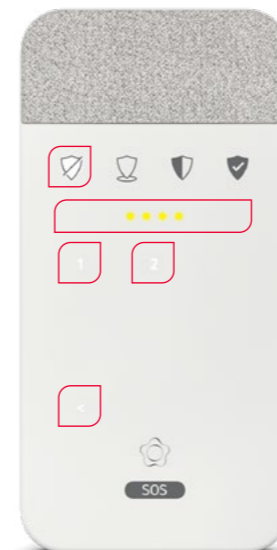


Si se iluminan en color rojo y amarillo los cuatro puntos centrales después de intentar conectar tu alarma, significa que se ha detectado alguna incidencia en las conexiones.

Escucha las notificaciones que comienzan a sonar automáticamente, resuelve la incidencia y pulsa de nuevo el botón de conexión que desees para que tu alarma quede conectada correctamente.

Las notificaciones de voz te informarán en el caso de que no puedas conectar tu alarma hasta que se resuelva la incidencia.

Incidencias al desconectar tu alarma



Si se iluminan en color amarillo los cuatro puntos centrales después de desconectar tu alarma, significa que se ha producido un salto de alarma mientras estaba conectada.

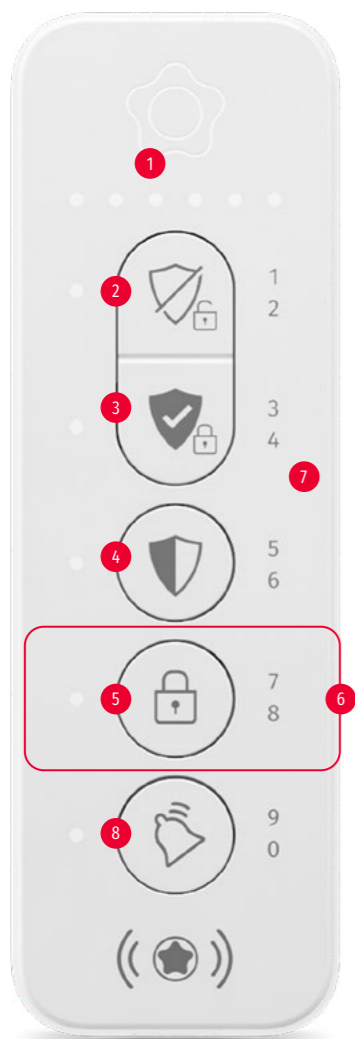
Se mostrarán en el teclado los números asociados a los dispositivos que se hayan visto afectados en el salto de alarma.

Para confirmar que has sido informado, pulsa **“cancelar/borrar”** < y los indicadores luminosos se apagaran.

Panel de control exterior

DISPOSITIVO OPCIONAL

Te permite controlar tu alarma y abrir y cerrar la puerta desde el exterior de tu hogar, con la máxima seguridad y comodidad. Para que solo lo utilicen personas autorizadas, cuenta con identificación de usuarios mediante llave inteligente, sticker o código pin personal.



STICKER



* Exclusivo para clientes con cerradura inteligente

1 INDICADORES LUMINOSOS



- 2 DESCONEXIÓN DE LA ALARMA Y APERTURA AUTOMÁTICA DE LA PUERTA / SOLO APERTURA DE LA PUERTA
- 3 CONEXIÓN DE LA ALARMA EN MODO TOTAL Y CIERRE AUTOMÁTICO DE LA PUERTA
- 4 CONEXIÓN DE LA ALARMA EN MODO PARCIAL Y CIERRE AUTOMÁTICO DE LA PUERTA
- 5 CIERRE DE LA PUERTA SIN CAMBIAR EL ESTADO DE LA ALARMA
- 6 LECTOR DE LLAVES INTELIGENTES Y STICKERS
- 7 TECLADO NUMÉRICO
- 8 TIMBRE (función disponible próximamente)

Los stickers están diseñados para tu identificación y acceso. Recuerda custodiarlos con la misma precaución que tus llaves tradicionales.

¿Cómo funciona?

PASO 1:

PULSA EL BOTÓN DE LA ACCIÓN A REALIZAR. El LED de la izquierda del botón pulsado parpadeará en blanco.



PASO 2:

IDENTIFÍCATE. Puedes hacerlo de 2 maneras:



OPCIÓN 1: acerca tu llave inteligente o sticker a la zona del lector de llaves inteligentes y stickers (6).



OPCIÓN 2: introduce tu código pin personal en el teclado.

Cada botón del teclado tiene asociados dos números. Pulsa una vez para introducir el primero de ellos y pulsa dos veces para introducir el segundo.

Nº 1 PULSA 1 VEZ

Nº 2 PULSA 2 VECES
CONSECUTIVAMENTE

Ejemplo:

Para introducir el código personal **2904** debes pulsar esta secuencia:



Tras identificarte correctamente, **los indicadores luminosos se iluminan en verde durante 2 segundos.**

Si tu instalación tiene detectores perimetrales y deseas conectar tu alarma en modo total excluyéndolos, pulsa durante 2 segundos (pulsación larga).







Cerradura inteligente

DISPOSITIVO OPCIONAL

La cerradura inteligente refuerza la protección de la puerta principal gracias a su cilindro antirrobo con la máxima certificación de seguridad (SKG^{***}), a prueba de bumping, ganzúa, taladro y extracción. Está sincronizada con tu alarma y te permite abrir y cerrar la puerta sin necesidad de llaves.



- 1** INDICADOR LUMINOSO
Indica el estado de tu cerradura.

-  **Luz roja**
La cerradura está cerrando la puerta
-  **Luz verde**
La cerradura está abriendo la puerta
-  **Luz blanca parpadeante**
El dispositivo está en proceso de calibración
-  **Luz blanca (3 segundos)**
Cambio de baterías realizado correctamente
-  **Luz roja parpadeante (3 segundos)**
Batería baja
-  **Luz morada**
El firmware se está actualizando

- 2** RUEDA GIRATORIA
Para apertura y cierre manual de la cerradura.
- 3** COMPARTIMENTO PARA LAS BATERÍAS
El dispositivo funciona con 4 pilas de litio de 3V CR123A.

Para las funciones de control de la cerradura (configuración, programación conjunta con la alarma...) ve a la [página 29](#).

Mando a distancia

DISPOSITIVO OPCIONAL




Si tu alarma cuenta con cerradura inteligente, al conectarla en modo total o parcial, tu cerradura se cerrará automáticamente.



DESCONEXIÓN: todos los dispositivos están desactivados.




CONEXIÓN EN MODO PARCIAL: solo los detectores configurados en modo parcial están activados.

Si tu alarma cuenta con dispositivos perimetrales, estos también quedarán conectados (puedes excluirlos pulsando  durante varios segundos).



CONEXIÓN EN MODO TOTAL: todos los detectores están activados.

Si tu alarma cuenta con dispositivos perimetrales y no deseas dejarlos conectados, mantén pulsado  al conectar la alarma.



SI NECESITAS AYUDA INMEDIATA: pulsa a la vez los botones  y  durante 2 segundos.



PARA BLOQUEAR EL MANDO A DISTANCIA: desliza el interruptor hasta que aparezca una franja de color rojo.

Te recomendamos mantener bloqueado el mando siempre que no lo estés utilizando, para evitar conexiones o desconexiones accidentales de tu alarma.



PARA VER EL ESTADO DE LA ALARMA: desbloquea el mando deslizando el interruptor hasta que desaparezca la franja de color rojo.

¿Cómo estaré seguro de que he activado la opción deseada?

Cada vez que pulsas un botón de tu mando a distancia, el botón se ilumina y el mando emite una breve vibración. Así podrás confirmar que has activado la opción deseada.

App My Verisure

Mediante la app puedes controlar tu alarma desde el móvil o tablet, estés donde estés.

Además, te permite: conectar y desconectar la alarma, comprobar quién entra y sale, solicitar fotos y acceder al audio y vídeo en directo para ver lo que está ocurriendo, configurar tu alarma, consultar las facturas, gestionar los usuarios, abrir y cerrar tu puerta (si dispones de cerradura inteligente)... Además, también te protege cuando estés fuera de casa con el botón SOS y el servicio "Acompáñame" de Guardián Verisure.



My Verisure

CON CERRADURA INTELIGENTE



¿Cómo instalar la app My Verisure en tu móvil?

1. Descarga la app My Verisure aquí:

Play Store



App Store



2. Introduce tu nombre de usuario y contraseña.

Usuario: el usuario es el nombre con el que te identificas cada vez que accedes a la app o a la web.

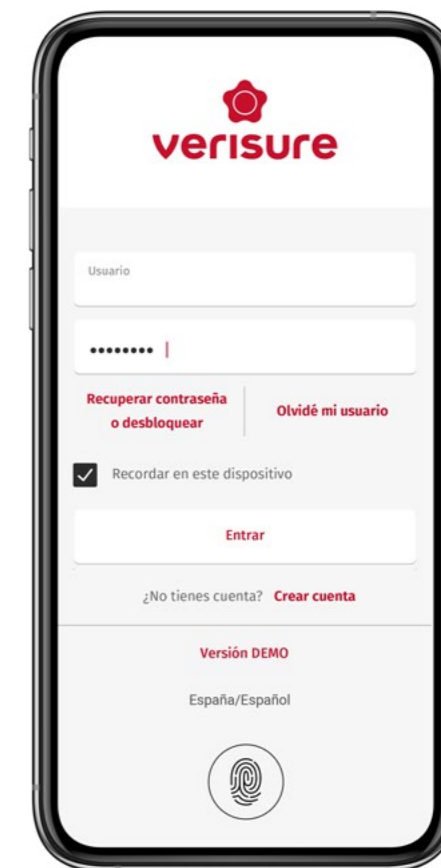
Contraseña: recuerda que la contraseña debe tener:

- Al menos 6 caracteres
- Al menos 1 letra mayúscula
- Al menos 1 letra minúscula
- Al menos 1 número

3. Pulsa <Entrar>

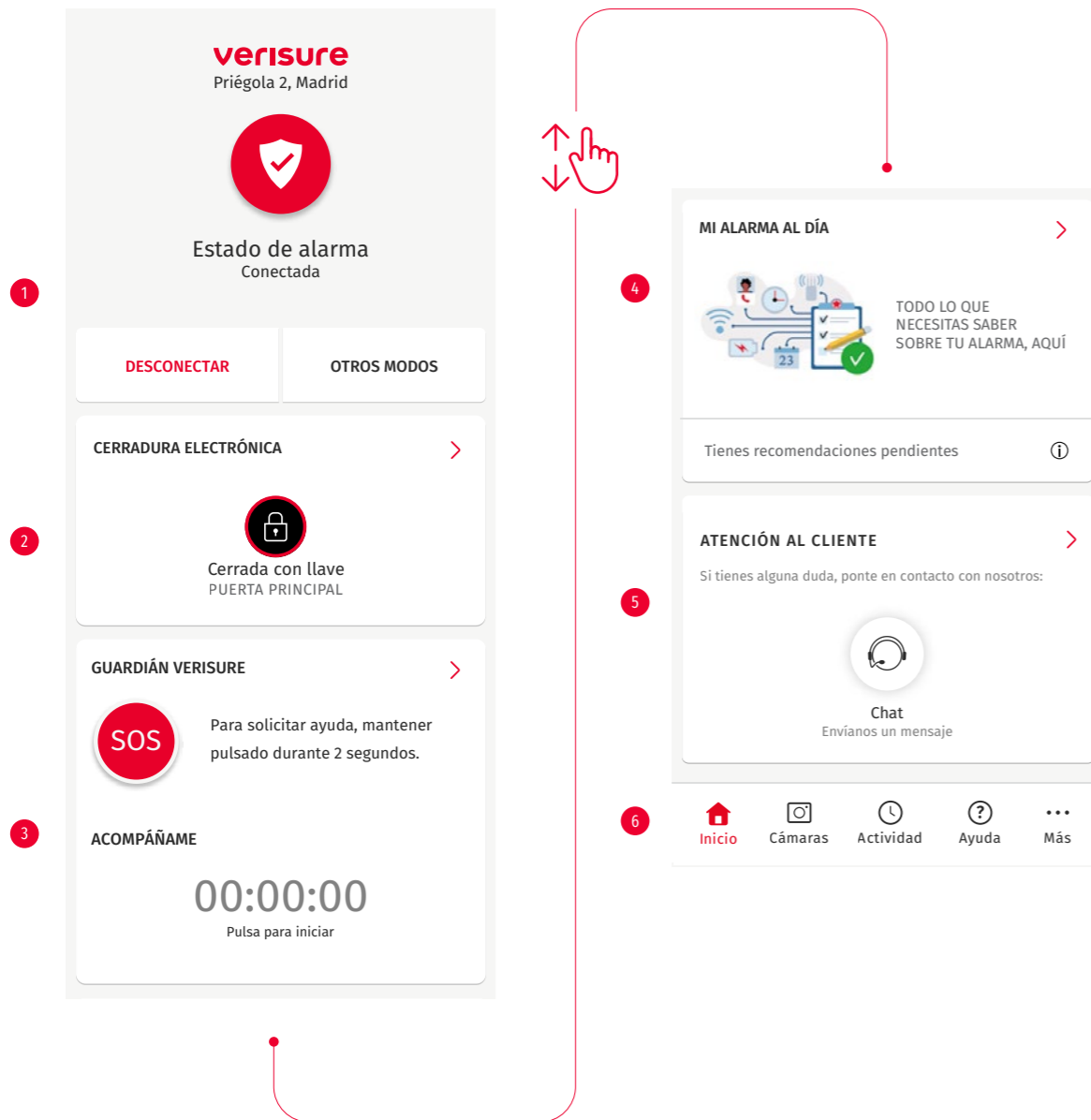


Acceso seguro por reconocimiento facial y huella dactilar. Disponible para dispositivos Android e iOS.



Pantalla de inicio

La pantalla de inicio contiene la información más importante de tu alarma y acceso a las principales funciones de My Verisure, de forma personalizada, según los productos y servicios de cada cliente.



1 ESTADO DE LA ALARMA

Muestra el modo en el que tu alarma está conectada o desconectada en cada momento y te permite controlar simultáneamente el uso de tu alarma y de tu puerta. Para modificarlo, pulsa sobre el icono o en los botones **<conectar/ desconectar>** y **<otros modos>**.

2 CERRADURA INTELIGENTE

DISPOSITIVO OPCIONAL

Controla y configura tu cerradura inteligente.



3 GUARDIÁN VERISURE

Solicita ayuda inmediata ante cualquier emergencia pulsando el botón SOS, o activa "Acompáñame" para trayectos de riesgo.

4 MI ALARMA AL DÍA

Conoce el estado de tu alarma, la hora de la última conexión o desconexión, gestiona tu plan de acción o conoce tus próximos mantenimientos

5 ATENCIÓN AL CLIENTE

Accede directamente a los canales de atención al cliente para resolver cualquier duda o incidencia.

6 MENÚ INFERIOR

INICIO
Acceso directo a la pantalla de inicio.

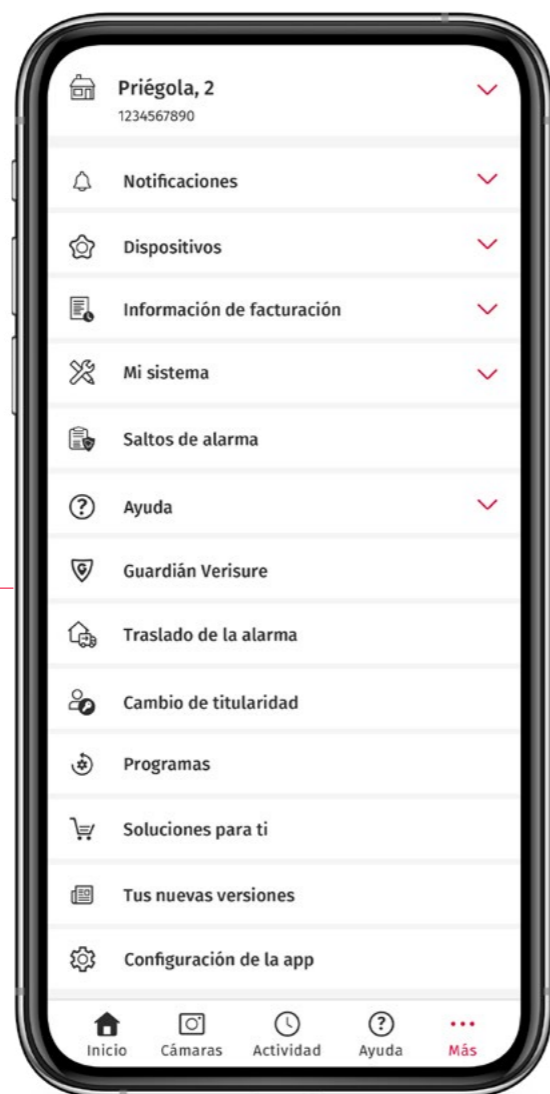
CÁMARAS
Accede a tus cámaras al audio y vídeo en directo y a tu galería de imágenes y vídeos.

ACTIVIDAD
Consulta los principales eventos relacionados con tu alarma (conexión, desconexión, saltos de alarma...).

AYUDA Y CHAT EN VIVO
Resuelve tus dudas en segundos y chatea con uno de nuestros agentes.

MÁS
Muestra todas las opciones de configuración de tu alarma.

Menú <Más>

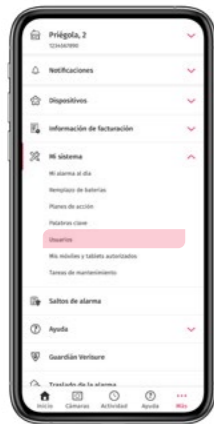


- 1 **DIRECCIÓN DE TU INSTALACIÓN**
Si tienes sistemas de alarma Verisure en más de un domicilio, puedes elegir aquí el que desees gestionar.
- 2 **NOTIFICACIONES**
Aquí puedes ver contenido de interés sobre tu alarma.
- 3 **DISPOSITIVOS**
Consulta y gestiona tus dispositivos: accede a las funcionalidades de cada uno (videovigilancia, fotografías, llaves inteligentes, tiempos de retardo, mandos...) y a su configuración.
- 4 **INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN**
Aquí puedes consultar y editar tus datos de facturación, y descargar tus facturas de los últimos 24 meses.
- 5 **MI SISTEMA**
Controla todas las opciones de configuración de tu sistema de seguridad: usuarios, palabras clave, contactos de los planes de acción, configuración del modo parcial...
- 6 **SALTOS DE ALARMA**
Accede a los informes que realizamos cuando se produce un salto de alarma.
- 7 **AYUDA**
Contacta directamente con nuestros canales de atención al cliente y consulta los manuales de usuario.
- 8 **GUARDIÁN VERISURE**
Pide ayuda inmediata mediante el botón SOS ante cualquier emergencia, o activa la funcionalidad "Acompáñame" antes de iniciar un trayecto de riesgo.
- 9 **TRASLADO DE ALARMA**
Si te mudas, solicita aquí el traslado de tu alarma a la nueva dirección.
- 10 **CAMBIO DE TITULARIDAD**
Aquí puedes transferir la titularidad de la alarma a otra persona.
- 11 **PROGRAMAS**
Establece cuándo quieres que tu alarma se conecte y desconecte automáticamente. Y si tienes cerradura inteligente, puedes añadir a la programación que eche la llave automáticamente a la hora que elijas.
- 12 **SOLUCIONES PARA TI**
Descubre las novedades en seguridad que mejor pueden ayudarte a ampliar tu protección.
- 13 **TUS NUEVAS VERSIONES**
Descubre las mejoras que introducimos en tu sistema de alarma.
- 14 **CONFIGURACIÓN DE LA APP**
Personaliza la app My Verisure a tu medida.

Gestión de usuarios

Con tu app My Verisure, tú tienes el control de tu alarma y de tu puerta, independientemente del número de personas que tengan acceso. De forma sencilla puedes añadir, eliminar o modificar cada usuario y su código pin personal, desactivar al instante cualquier llave inteligente o sticker en caso de pérdida y saber quién entra y sale de tu casa.

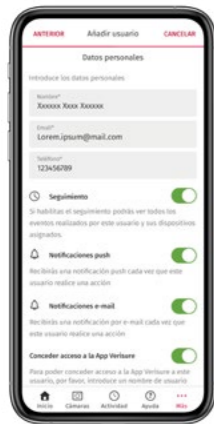
Cómo dar de alta a un nuevo usuario



1. En el menú inferior pulsa **Más > Mi sistema > Usuarios.**



3. Por último, asigna un código pin personal y/o una llave inteligente o sticker al nuevo usuario.



2. Establece el nivel de permisos de la alarma que tendrá el nuevo usuario, introduce sus datos y habilita el seguimiento y notificaciones de sus interacciones con la alarma. También puedes darle acceso a la app My Verisure creando un usuario y contraseña. Pulsa en **<Siguiente>**

¿Cómo activar Guardián Verisure?

1. Accede a tu app My Verisure y pulsa en la sección de **<Guardián Verisure>**.
2. Habilita el servicio y acepta las condiciones.
3. Añade tus datos de contacto e introduce el código de verificación que recibirás por SMS.

Recuerda permitir el acceso a tu ubicación siempre que vayas a utilizar Guardián Verisure. Necesitamos acceder a esta funcionalidad en caso de emergencia.



Videotutorial: cómo activar Guardián Verisure en tu móvil.



[Ver vídeo](#)




[Ver vídeo](#)



¿Cómo crear un acceso directo a Guardián Verisure en tu pantalla de inicio?

Para móviles Android

1. Elige una zona vacía de tu pantalla de inicio y pulsa durante varios segundos hasta que aparezca un menú de opciones.
2. En la opción **<Widgets>**, busca el de My Verisure. Te aparecerá la opción de crear un acceso directo únicamente al servicio SOS , o bien a los dos servicios de Guardián Verisure (SOS y "Acompáñame").
3. Arrastra el icono de la opción que desees a un espacio vacío de tu pantalla de inicio, preferiblemente en un lugar fácil de encontrar.
4. Tu acceso directo ya está listo para solicitar asistencia inmediata a Verisure.



Videotutorial: cómo instalar el acceso directo.

[Ver vídeo](#)

Para móviles iOS

1. Desliza tu pantalla de inicio del móvil hacia la derecha. A continuación pulsa la opción **<Editar>** y después **<Personalizar>**.
2. Busca el icono de Guardián Verisure y pulsa en el botón **<Añadir>**.
3. Te recomendamos arrastrarlo hasta situarlo en primer lugar.
4. Tu acceso directo ya está listo para solicitar asistencia inmediata a Verisure.



Videotutorial: cómo instalar el acceso directo.

[Ver vídeo](#)

Configuración de la cerradura inteligente

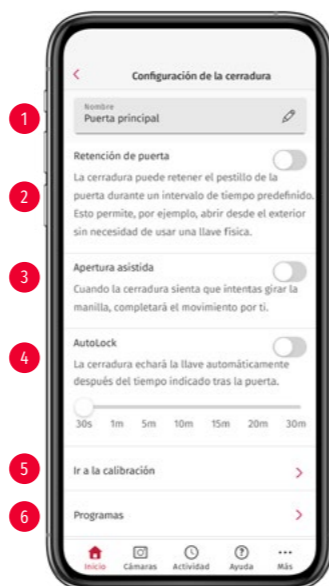
EXCLUSIVO PARA CLIENTES CON CERRADURA INTELIGENTE

Gestiona las opciones de configuración de tu cerradura inteligente.

1. Pulsa > en la sección de la cerradura y, a continuación, pulsa

OPCIONES DE CONFIGURACIÓN

- 1 Personaliza el nombre de la cerradura.
- 2 Configura el intervalo de tiempo para empujar la puerta una vez abierta.
- 3 Establece la apertura asistida de la cerradura.
- 4 Configura la cerradura para que se cierre automáticamente.
- 5 Calibra la cerradura tras hacer un cambio de pilas o cuando sea necesario.
- 6 Programa la cerradura simultáneamente con la alarma.



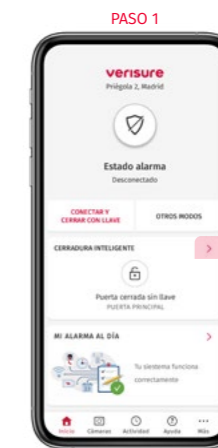
Cómo realizar una programación conjunta de tu alarma y tu cerradura

Configura cuándo y cómo quieres que tu alarma y tu cerradura funcionen conjuntamente.

1. Pulsa > en la sección de la cerradura y, a continuación, pulsa

2. Pulsa <Programas> y selecciona una nueva programación o un nuevo recordatorio.

3. Configura el nombre de la programación y escoge el modo de alarma que quieras configurar junto a la cerradura, fecha y hora.



Cómo dar acceso a terceros

Puedes dar acceso a tu vivienda a un tercero sin necesidad de entregarle una copia de tus llaves.

Ábrele la puerta desde tu **app My Verisure** o da de alta un nuevo usuario y asígnale una **llave inteligente**, un **sticker** o un **código pin personal**.

Puedes **desactivar en cualquier momento** las llaves inteligentes, los stickers y los códigos pin de los nuevos usuarios para impedirles el acceso a tu hogar y **volver a activarlos cuando sea necesario**.

Aprende a utilizar tu alarma



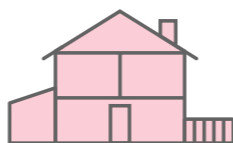
[ver vídeo](#)



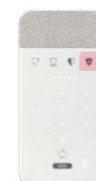
CONECTA TU ALARMA EN MODO TOTAL

Cuando salgas de casa

Se activan todos los dispositivos y tu hogar o negocio queda completamente protegido.

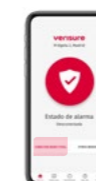


PANEL DE CONTROL



Pulsa

APP MY VERISURE



Pulsa **<Conectar total>**

MANDO A DISTANCIA

DISPOSITIVO OPCIONAL



PANEL DE CONTROL EXTERIOR

DISPOSITIVO OPCIONAL



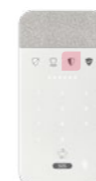
Pulsa e identificate*



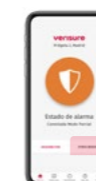
CONECTA TU ALARMA EN MODO PARCIAL

Cuando estés en casa

Se activan solo los dispositivos configurados como modo parcial para proteger determinadas zonas de tu casa o negocio. Podrás moverte libremente dentro de esas zonas sin que salte la alarma. Te recomendamos conectar esta opción siempre que estés en el interior de tu hogar o negocio.



Pulsa



Pulsa **<Otros modos>** y después



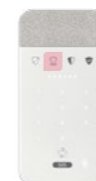
Pulsa e identificate*



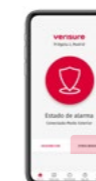
CONECTA TU ALARMA EN MODO EXTERIOR

Cuando estés en casa

Se activan únicamente los dispositivos perimetrales, de forma que solo la zona exterior queda vigilada.



Pulsa



Pulsa **<Otros modos>** y después



DESCONECTA TU ALARMA

Cuando llegues a casa

Se desactivan todos los dispositivos para que puedas acceder y moverte libremente por todo tu hogar o negocio.



Pulsa e identificate*



Pulsa **<Desconectar>**



Pulsa e identificate*



BOTÓN SOS

Cuando necesites ayuda

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



Pulsa durante 3 segundos (hasta que se enciendan todos los indicadores luminosos)



Pulsa del servicio Guardián Verisure



Pulsa a la vez durante 2 segundos

* Puedes identificarte de 2 maneras:

1. Acercando tu llave inteligente o sticker al panel de control/externo.
2. Introduciendo tu código pin personal.



Si dispones de panel de control exterior, **tu puerta se abrirá o cerrará automáticamente** cada vez que conectes o desconectes tu alarma desde este dispositivo.

Conectar tu alarma

Modo total

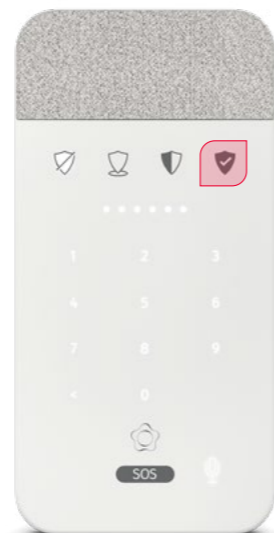


Se activan todos los dispositivos y tu hogar o negocio queda completamente protegido.

DESDE EL PANEL DE CONTROL

1. Pulsa

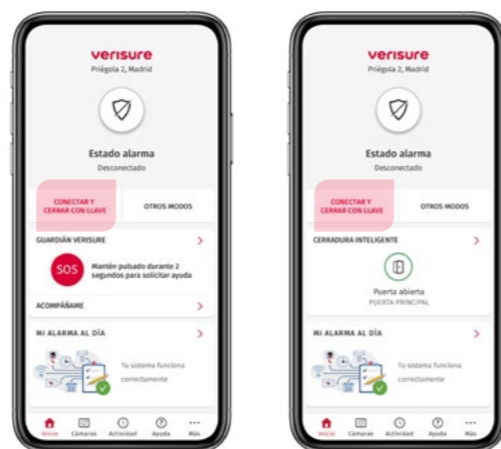
Si alguna puerta o ventana protegida con detector de acceso está abierta cuando conectes tu alarma, los indicadores luminosos del panel de control exterior se iluminarán en rojo y amarillo. Pulsa de nuevo y la alarma se conectará anulando los detectores de acceso que han causado la incidencia.



DESDE TU MÓVIL CON LA APP MY VERISURE

1. En la pantalla de inicio pulsa **<Conectar total>**.

Si tienes cerradura inteligente, pulsa **<Conectar y cerrar con llave>**, verás que la alarma está conectada (sección superior) y la puerta cerrada con llave (sección de la cerradura).



DESDE EL MANDO A DISTANCIA

DISPOSITIVO OPCIONAL

1. Pulsa

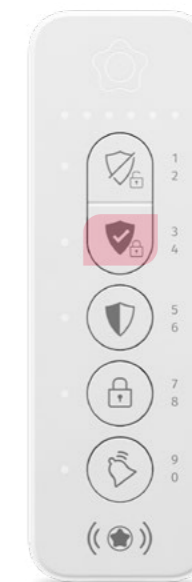


DESDE EL PANEL DE CONTROL EXTERIOR

DISPOSITIVO OPCIONAL

1. Pulsa
2. Identifícate con tu llave inteligente, sticker o tu código pin personal.

Por tu seguridad, cuando interactúes con tu alarma desde el panel de control exterior, siempre debes identificarte.



Si tienes detectores perimetrales y deseas conectar tu alarma en modo total excluyéndolos, pulsa durante 2 segundos (pulsación larga) en cualquiera de los dispositivos.

Modo parcial



Se activan solo los dispositivos configurados como modo parcial. Así podrás moverte libremente dentro de esas zonas sin que salte la alarma.



Utiliza esta opción al irte a dormir o cuando tu mascota se queda sola en casa.

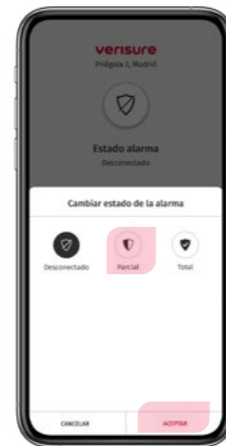
DESDE EL PANEL DE CONTROL

1. Pulsa

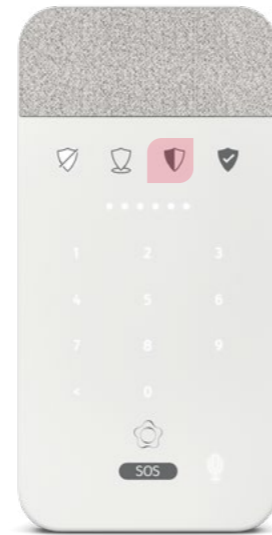
DESDE TU MÓVIL CON LA APP MY VERISURE

1. En la pantalla de inicio pulsa **Otros modos** > **Confirmar**.

Si tienes cerradura inteligente verás que la alarma está conectada en modo parcial (sección superior) y la puerta cerrada con llave (sección de la cerradura).



CON CERRADURA INTELIGENTE



DESDE EL MANDO A DISTANCIA

DISPOSITIVO OPCIONAL

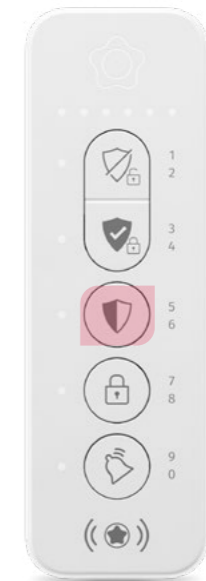
1. Pulsa



DESDE EL PANEL DE CONTROL EXTERIOR

DISPOSITIVO OPCIONAL

1. Pulsa
2. Identifícate con tu llave inteligente, sticker o tu código pin personal.



Si tienes detectores perimetrales y deseas conectar tu alarma en modo parcial excluyéndolos, pulsa durante 2 segundos (pulsación larga) en cualquiera de los dispositivos.

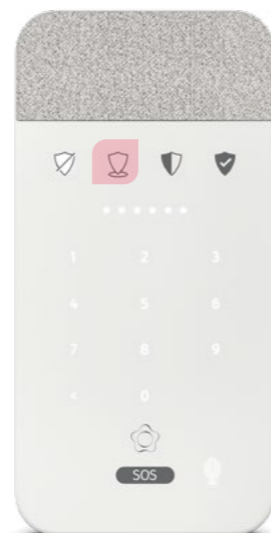
Modo exterior



Cuando solo quieres proteger la zona exterior de tu hogar, conecta tu alarma en modo exterior.

DESDE EL PANEL DE CONTROL

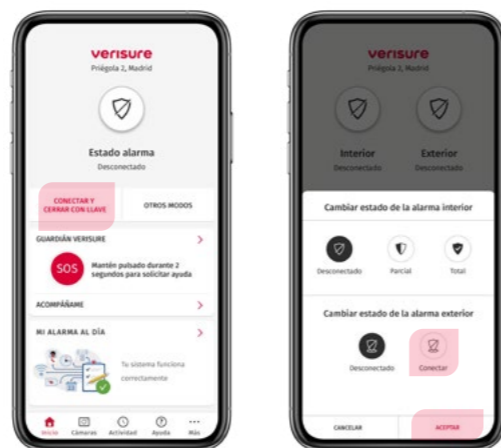
1. Pulsa



DESDE TU MÓVIL CON LA APP MY VERISURE

1. En la pantalla de inicio pulsa **Otros modos >** **> Confirmar.**

A continuación la app te muestra que la alarma está conectada en modo exterior.



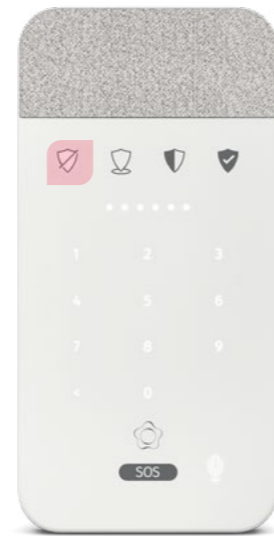
Desconectar tu alarma

Se desactivan todos los dispositivos para que puedas acceder y moverte libremente por todo tu hogar o negocio.



DESDE EL PANEL DE CONTROL

1. Abre la puerta manualmente usando tu llave.
2. Pulsa e identificate con tu código pin personal, llave inteligente o sticker.



Si te obligan a desconectar la alarma bajo amenazas, puedes introducir el **código de coacción** en lugar de tu código pin personal habitual.

La alarma se desconectará, pero en Verisure sabremos que estás en peligro y avisaremos de inmediato a la policía para que vaya en tu auxilio, si es necesario.

DESDE TU MÓVIL CON LA APP MY VERISURE

1. En la pantalla de inicio pulsa **<Desconectar>**.

Si tienes cerradura inteligente, pulsa **<Desconectar y abrir cerradura>**, verás que la alarma está conectada (sección superior) y la puerta cerrada con llave (sección de la cerradura).



DESDE EL MANDO A DISTANCIA

DISPOSITIVO OPCIONAL

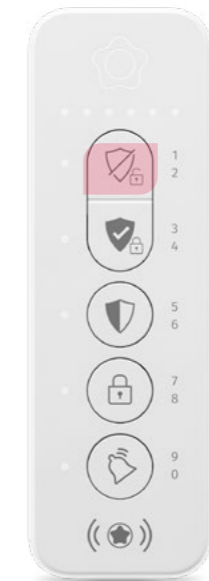
1. Pulsa durante 2 segundos (pulsación larga).



DESDE EL PANEL DE CONTROL EXTERIOR

DISPOSITIVO OPCIONAL

1. Pulsa .
2. Identifícate con tu llave inteligente, sticker o tu código pin personal.



Utiliza esta opción para dar acceso a terceros **sin entregarles una llave de tu puerta** (página 29).



Al abrir la puerta el resbalón de la cerradura se mantiene retraído durante unos segundos permitiéndote empujar la puerta y entrar. Transcurrido ese tiempo, si no entras, el resbalón vuelve a su posición.

Abrir y cerrar tu puerta

EXCLUSIVO PARA CLIENTES CON CERRADURA INTELIGENTE

Cuando solo quieras abrir y cerrar tu puerta sin modificar el estado de tu alarma.

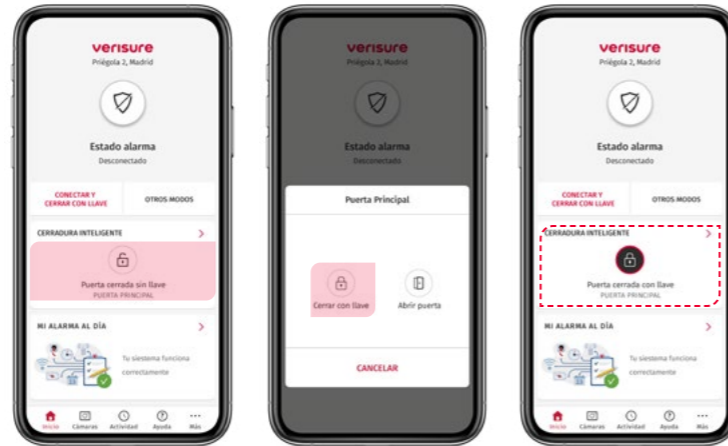


DESDE TU MÓVIL CON LA APP MY VERISURE

Para cerrar la puerta al salir:

En la pantalla de inicio pulsa la **sección de la cerradura > cerrar con llave**.

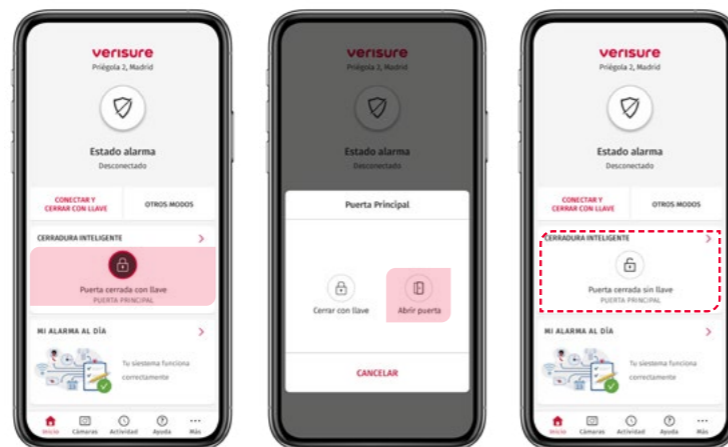
A continuación la app te muestra que la puerta está cerrada con llave (sección de la cerradura).



Para abrir la puerta al llegar:

En la pantalla de inicio pulsa la **sección de la cerradura > abrir puerta**.

A continuación la app te muestra que la puerta está abierta (sección de la cerradura).



PUEDES SEGUIR ABRIENDO Y CERRANDO TU PUERTA DE FORMA MANUAL

Desde fuera

usando tu llave.



Desde el interior

girando la rueda de la cerradura inteligente.



DESDE EL PANEL DE CONTROL EXTERIOR

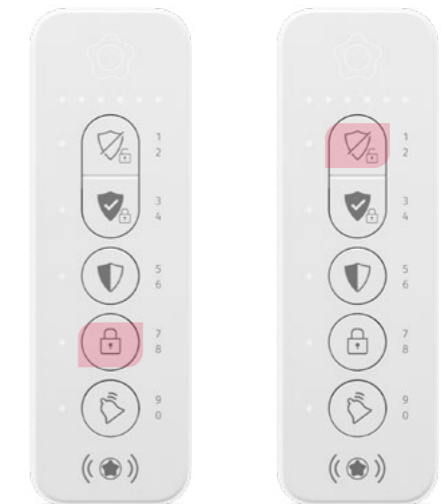
DISPOSITIVO OPCIONAL

Para cerrar tu puerta al salir:

1. Pulsa
2. Identifícate con tu llave inteligente, sticker o tu código pin personal.

Para abrir la puerta al llegar:

1. Pulsa
2. Identifícate con tu llave inteligente, sticker o tu código pin personal.



Pedir ayuda dentro y fuera de casa

Dentro de casa

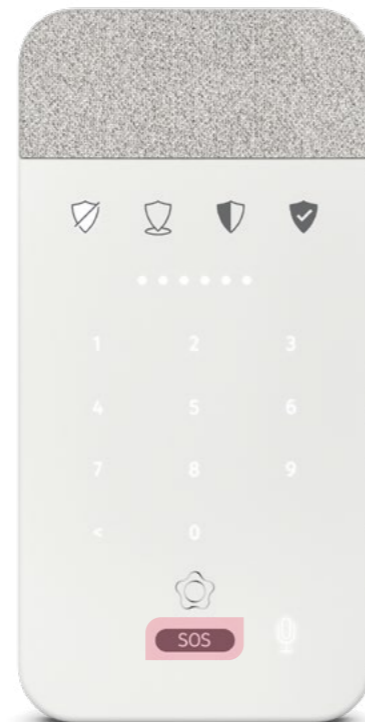
Si alguien intenta entrar, si sufres un accidente o una emergencia médica en tu hogar o negocio, la rapidez de actuación es clave. Por eso, tu alarma Verisure cuenta con un botón SOS en varios dispositivos para que puedas pedir ayuda si lo necesitas incluso cuando la alarma está desconectada.

Desde nuestra Central Receptora de Alarmas, nuestros expertos te atenderán de inmediato, te acompañarán y avisarán a los servicios de emergencia (policía, ambulancia, bomberos) si es necesario.

En el panel de control

Pulsa el botón SOS durante 3 segundos hasta que se enciendan todos los indicadores luminosos.

Nuestros expertos en seguridad responderán a través del altavoz del panel de control y accederán a las cámaras de seguridad para verificar en directo la situación.



En el mando a distancia

DISPOSITIVO OPCIONAL

Pulsa a la vez los botones de conexión total y desconexión durante 2 segundos.

De inmediato, nos pondremos en contacto contigo a través del altavoz del panel de control y visualizaremos las cámaras de seguridad para identificar la naturaleza de la emergencia.



En el móvil

Pulsa en tu móvil el botón SOS del servicio Guardián Verisure de la app My Verisure.

En ese momento, recibiremos la alerta junto con tu ubicación exacta, avisaremos a los servicios de emergencia y a tus familiares y te acompañaremos hasta que llegue la ayuda.

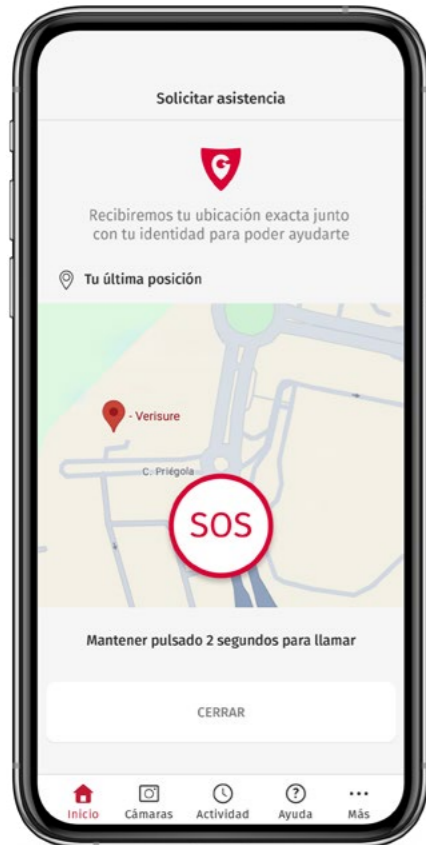


Fuera de casa

Guardián Verisure

Con el servicio Guardián Verisure, disponible en tu app My Verisure, Verisure te acompaña y protege también fuera de tu hogar o negocio. Una vez activado Guardián Verisure en tu móvil ([página 26](#)), cuenta con dos funcionalidades:

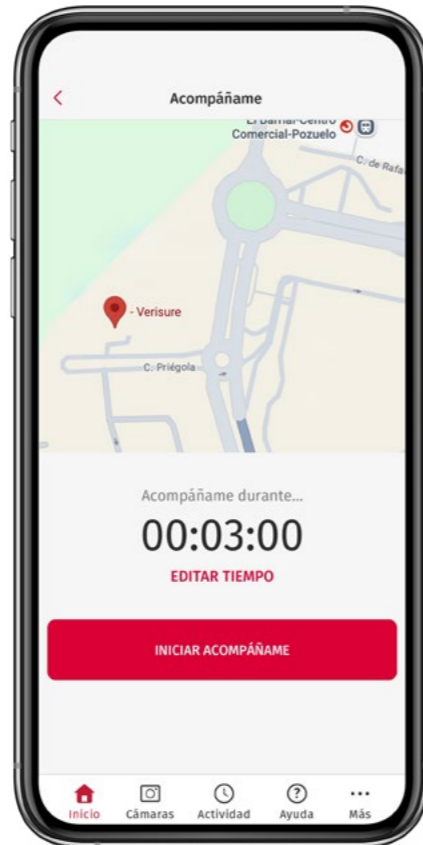
BOTÓN SOS



Videotutorial:
cómo crear un usuario de Guardián Verisure sin acceso a la alarma.

[Ver vídeo](#)

ACOMPÁÑAME



Botón SOS de Guardián Verisure

En caso de accidente, caída o cualquier otra emergencia, pulsa el botón SOS de Guardián Verisure en tu móvil y te ayudaremos de inmediato desde nuestra Central de Emergencias.

- 1 Pulsa el botón SOS de Guardián Verisure.
- 2 Recibimos la alerta con tu ubicación exacta.
- 3 Activamos el protocolo y te acompañamos.
- 4 Enviamos la ayuda que necesites y avisamos a tus familiares.

Videotutorial: cómo funciona el Botón SOS de Guardián Verisure.



[Ver vídeo](#)



[Ver vídeo](#)

“Acompáñame” de Guardián Verisure

Si vas a realizar un trayecto que consideres de riesgo, puedes activar esta funcionalidad en tu móvil indicando el tiempo estimado del recorrido. En Verisure recibiremos señales periódicas con tu ubicación en tiempo real y, en caso de que no confirmes tu llegada, activaremos el protocolo de asistencia.

- 1 Define el tiempo estimado para llegar a tu destino.
- 2 Recibimos señales periódicas con tu ubicación.
- 3 Si no confirmas tu llegada, activamos el protocolo de emergencia.
- 4 Si es necesario enviamos ayuda y avisamos a tus familiares.

Videotutorial: cómo funciona “Acompáñame” de Guardián Verisure.



[Ver vídeo](#)



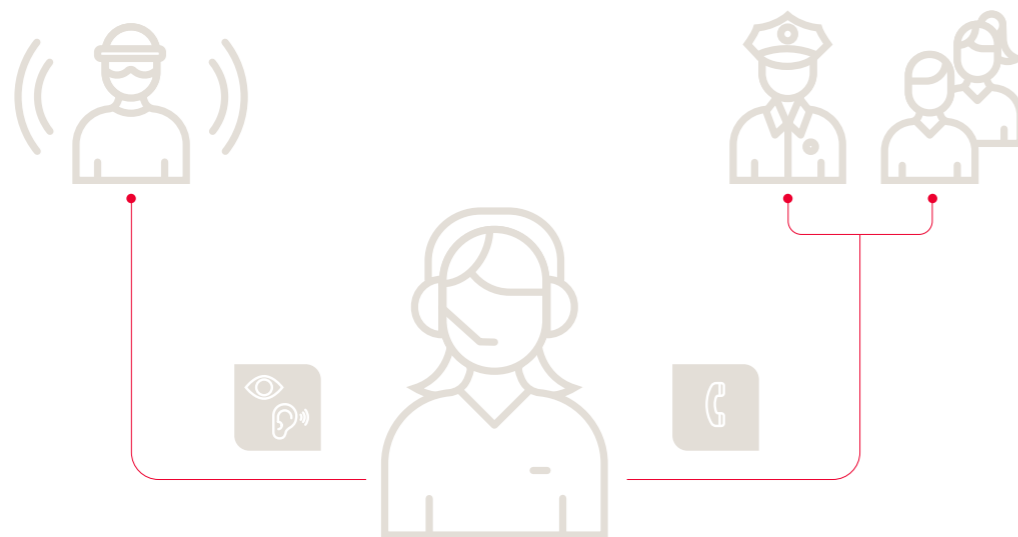
[Ver vídeo](#)

¿Qué sucede cuando salta tu alarma?

En Verisure estamos preparados para responder en segundos ante cualquier intento de intrusión o emergencia. Atendemos cada salto de alarma y activamos el protocolo de seguridad correspondiente para garantizar tu protección. Nuestros expertos velan por tu seguridad las 24 horas los 365 días del año.

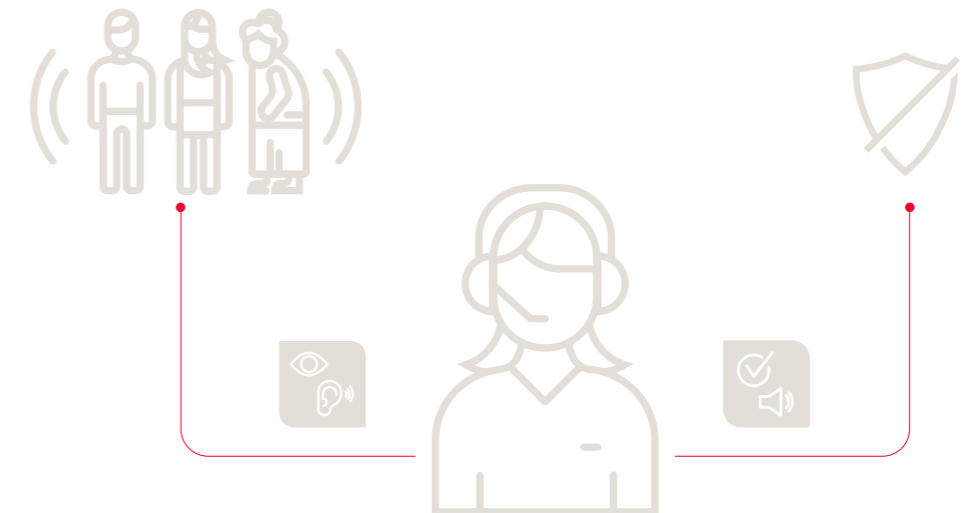
Sin embargo, si eres tú mismo u otro usuario autorizado quien ha provocado involuntariamente el salto, no debes preocuparte: el sistema cuenta con tiempo suficiente para desconectarla (tiempo de retardo).

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



- 1 En segundos, un experto en seguridad de la Central Receptora de Alarmas realiza la verificación por audio e imagen.
- 2 Si confirmamos el intento de intrusión, avisamos de inmediato a la policía y llamamos al primer contacto de tu plan de acción para informarle de lo sucedido. Si no conseguimos localizarle, llamaremos al siguiente contacto de tu plan de acción.

Si tú u otro usuario autorizado hacen saltar la alarma por error...



- 1 En segundos, un experto en seguridad de la Central Receptora de Alarmas realiza la verificación por audio e imagen.
- 2 Si confirmamos que no se ha producido ningún intento de intrusión, cancelamos la incidencia y te informamos de que tu alarma ha sido desconectada correctamente.

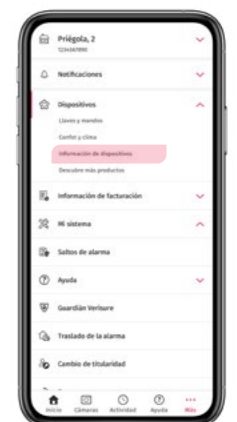
El tiempo de retardo

La alarma emite varios pitidos para advertirte del intervalo de tiempo del que dispones para entrar y salir de tu inmueble sin que salte la alarma.

Tiempo de retardo de entrada: son los segundos que tienes para desconectar la alarma al entrar en tu domicilio antes de que salte.

Tiempo de retardo de salida: son los segundos que tienes para salir del domicilio una vez haya conectado la alarma.



Puedes modificar la duración de este espacio de tiempo en tu app My Verisure. En el menú inferior pulsa **Más > menú inferior > Dispositivos > Información dispositivos.**



Tus claves y contactos

Son las contraseñas y datos que necesitas para gestionar tu alarma. Te recomendamos memorizar las claves, familiarizarte con su uso y conservarlas en un lugar seguro. Recuerda que puedes modificar tanto las contraseñas de usuario como las personas de tus planes de acción siempre que lo desees en la app My Verisure.

Códigos

Para conectar y desconectar tu alarma desde el panel de control o el panel de control exterior puedes identificarte con la llave inteligente , el sticker o con el código pin personal .

Código pin personal

Es el número de cuatro cifras que deberás teclear en el panel de control y panel de control exterior para identificarte cuando conectes o desconectes tu alarma salvo que utilices para ello otros dispositivos como la llave inteligente, el sticker, el mando a distancia o tu app My Verisure.

Código de coacción

Sirve para comunicarnos de manera silenciosa que estás siendo coaccionado para desconectar tu alarma. Al introducirlo en el teclado con la alarma conectada, la alarma se desconectará con normalidad pero pondremos en marcha inmediatamente el protocolo de seguridad para ir en tu auxilio. Tu código de coacción es el código pin personal, sumando dos unidades a la última cifra del 0 al 9.

Ejemplo:

Código pin personal: 1234 / código de coacción: 1236.

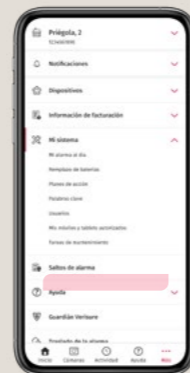
Código pin personal: 1239 / código de coacción: 1231.

Si dispones de alarma con cerradura inteligente los códigos son los mismos para el panel de control y el panel de control exterior

Asigna a cada usuario de la alarma (personas que conviven en el hogar o que trabajan en el negocio) un código pin personal diferente y un color de llave inteligente distinto. De este modo podrás hacer un seguimiento en la app My Verisure de las conexiones y desconexiones de la alarma realizadas por cada usuario. Cada usuario con código pin personal tiene también su código de coacción.

Te aconsejamos cambiar el código pin personal suministrado durante la instalación por uno de tu elección, y siempre que dudes si alguien ajeno a tu alarma pueda conocer tu código pin personal:

Accede a la app My Verisure y, en el menú inferior, pulsa **Más > Mi sistema > Usuarios.**



Palabras clave

Palabra clave de Verisure

Si salta tu alarma, esta es la palabra clave con la que se identificará la persona de Verisure al contactar contigo. Sirve para evitar que otras personas se hagan pasar por Verisure durante una incidencia.

Palabra clave del cliente

Es la palabra con la que tendrás que responder al escuchar la palabra clave de Verisure cuando te llamemos al saltar la alarma.

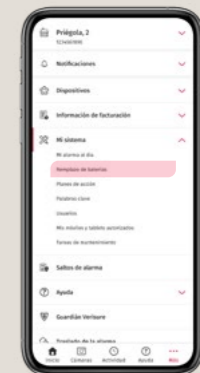
Sirve para que nosotros sepamos que nadie se está haciendo pasar por ti durante una incidencia.

Palabra de coacción del cliente

Utiliza esta palabra en lugar de la “palabra clave del cliente” cuando alguien esté obligándote a desconectar la alarma bajo amenazas. Cuando te llamemos ante un salto de alarma, al escuchar esta palabra sabremos que estás en peligro: desconectaremos la alarma, pero avisaremos de inmediato a la policía para que vaya en tu auxilio, si es necesario.

Durante la instalación de tu sistema de alarma, te hemos proporcionado unas palabras clave provisionales. Te recomendamos modificarlas:

Accede a la app My Verisure y, en el menú inferior, pulsa **Más > Mi sistema > Palabras clave** y ya puedes consultarlas y modificarlas.



Tus nuevas palabras deberán cumplir estos requisitos:

- De 2 a 20 letras.
- Sin números.
- Sin caracteres especiales.
- Sin nombres propios.
- Sin palabras mal sonantes.
- Sin palabras compuestas.

Contactos de los planes de acción

Plan de acción general

Contactos habituales

Son las personas a las que llamaremos habitualmente si salta tu alarma o ante cualquier incidencia. Es el plan de acción que estará siempre activado por defecto.

Plan de acción vacaciones

Son las personas a las que llamaremos si salta tu alarma durante periodos en los que tú no estés disponible: vacaciones, viajes de negocios, etc. El contacto principal debe mantenerse en el plan de vacaciones, aunque puede cambiar el orden. Cuando lo desees, conecta el plan de vacaciones en tu app My Verisure e introduce la fecha de inicio y fin del periodo.

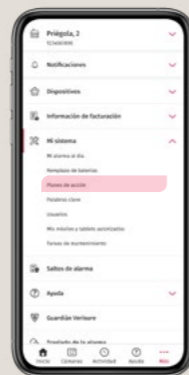
Plan de acción Guardián Verisure

El servicio Guardián Verisure te protege personalmente dentro y fuera del domicilio ante emergencias y situaciones de peligro. Los contactos de este plan son las personas a las que avisaremos cuando tengas una emergencia, además de enviar la asistencia si es necesario.

Recuerda que el orden en el que llamaremos a tus contactos ante una incidencia es el mismo en el que aparecen en tu app.

Puedes sustituir los contactos y cambiar el orden siempre que lo necesites:

Accede a la app My Verisure y, en el menú inferior, pulsa **Más > Mi sistema > Planes de acción** y ya puedes consultarlos y modificarlos.



Mantenimiento y buen uso de tu alarma

Desde Verisure revisamos el funcionamiento de tu alarma de forma remota, poniéndonos en contacto contigo para solucionar cualquier necesidad de mantenimiento que pueda surgir.

De esta forma, puedes tener la tranquilidad de que el sistema funciona correctamente en todo momento.

Para ayudarnos en esta labor de mantenimiento, te rogamos hagas un buen uso de tu alarma, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:



Ten siempre actualizados los planes de acción, ya que son los contactos a los que llamaremos ante cualquier incidencia o si la alarma salta.



Antes de salir de tu domicilio, asegúrate de que todas las puertas y ventanas están bien cerradas.



Si tienes previsto realizar obras en tu casa o negocio, avísanos con antelación a través de los canales de contacto de Verisure.



No abras, muevas ni golpees los dispositivos de tu sistema de alarma, ya que cuentan con protección anti-sabotaje y algunos tienen riesgo eléctrico. Únicamente deberás abrir los dispositivos si así lo indica el personal autorizado de Verisure.



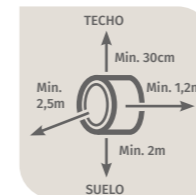
No tapes los dispositivos con cortinas, muebles u otros elementos que entorpezcan su campo de visión.



No pintes ni decores con cualquier otro material los dispositivos.



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



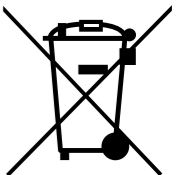
Mantén la zona de seguridad, del dispositivo ZeroVision, libre de cualquier tipo de objeto.

- DISTANCIA AL TECHO: mínimo 30cm.
- DISTANCIA AL SUELO: mínimo 2m.
- DISTANCIA LATERAL: mínimo 1,2m.
- DISTANCIA frontal: mínimo 2,5m.

En caso de activación el residuo resultante no daña las instalaciones.

¿Puedo tirar a la basura los dispositivos, una vez finalizada su vida útil?

De acuerdo con la Disposición de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de uso doméstico, los productos identificados con este símbolo (papelera tachada) no deben eliminarse como residuo doméstico, sino que deben entregarse en un punto de recogida a la comunidad local para su recuperación y reciclado. Tampoco debe mezclarse ni desecharse junto con los residuos comerciales. Su manejo inadecuado supone riesgos para la salud o el medio ambiente. Con la reutilización y el reciclado de los materiales, Verisure contribuye de manera importante a la protección del medio ambiente.



BATERÍAS DE LITIO

Riesgo de explosión y fuego. Cuando manipule la batería siga las siguientes recomendaciones:

- No recargue la batería
- No la golpee, deforme, perforo o desmonte
- No la exponga a temperaturas superiores a 60° C
- No la incinere

Preguntas frecuentes y diccionario

Funcionamiento y dispositivos

¿Cuándo debo conectar mi alarma?

Te recomendamos conectar tu alarma siempre. Tu sistema de seguridad protege tu casa o negocio cuando tú no estás, y a ti y los tuyos mientras os encontráis dentro.

- Conéctala en modo total al salir de casa, activando así todos los dispositivos y cerrando tu puerta automáticamente. Tu hogar queda completamente protegido.
- Conéctala en modo parcial activando solo los dispositivos configurados en este modo y tu puerta se cerrará automáticamente. Podrás moverte libremente por esas zonas sin que salte la alarma.
- Conéctala en modo exterior cuando estés dentro de casa si tu alarma cuenta con dispositivos exteriores, quedando así protegida solo la zona exterior.

¿Cómo sé que mi alarma funciona correctamente?

Desde Verisure, revisamos el funcionamiento de tu alarma de forma remota, poniéndonos en contacto contigo para solucionar cualquier necesidad de mantenimiento que pueda surgir. Además, tanto el panel de control (ver sección “Indicadores luminosos” en la [página 11](#)) como el panel de control exterior (ver sección “panel de control exterior” - Indicadores luminosos en la [página 13](#)) cuentan con indicadores luminosos que te avisarán de cualquier incidencia.

¿Cómo puedo ver y modificar los contactos de mis planes de acción?

Para revisar y modificar las personas a las que avisaremos en cada plan de acción, accede a la app My Verisure, pulsa menú **Más > Mi sistema > Planes de acción**, donde podrás gestionar cada contacto.

¿Cómo solicito una llave inteligente, un sticker o un nuevo mando a distancia?

Para solicitar nuevos dispositivos, bien por pérdida o bien por ampliación de usuarios, ponte en contacto con Verisure a través del canal que prefieras:

- WhatsApp 600 999 222 8:00h - 22:00h
- Chat en la app My Verisure 8:00h - 22:00h
- 910 121 122 24h

¿Cómo puedo saber quién ha conectado o desconectado mi alarma?

Para conocer qué usuarios conectan y desconectan la alarma mediante sus llaves inteligentes o stickers, accede a la app My Verisure, pulsa menú **Más > Dispositivos > Llaves y mandos**, donde podrás ver las 2 últimas conexiones.

También puedes ver toda la actividad de los últimos 6 meses en el botón **<Actividad>** de la app.

¿Cómo puedo consultar mis facturas?

Para ver y descargar tus facturas de los últimos 24 meses, accede a la app My Verisure, pulsa menú **Más > Facturas**. Si deseas que te remitamos facturas de periodos anteriores, ponte en contacto con nosotros a través de:

- WhatsApp 600 999 222 8:00h - 22:00h
- Chat en la app My Verisure 8:00h - 22:00h
- 910 121 122 24h

Tu privacidad, protegida

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

Solo tú puedes ver las fotos y vídeos a través de la app My Verisure, siempre que quieras y estés donde estés. Solo, en caso de salto de alarma, un experto en seguridad de la Central Receptora de Alarmas tendrá acceso a las imágenes, como parte del proceso de verificación.

¿Cómo actuar si...?

¿Qué hago si la alarma salta por error?

Si tú u otro usuario ha olvidado desconectar la alarma al llegar al domicilio o la ha conectado por error, comenzará a sonar una locución de aviso desde el panel de control. Si nadie desconecta la alarma en el tiempo de retardo, esta saltará y un experto en seguridad verificará lo sucedido para activar el protocolo de seguridad correspondiente.

¿Qué hago si alguien me amenaza para obligarme a desconectar la alarma?




Es muy importante que recuerdes siempre tu palabra de coacción y tu código de coacción, mediante las que sabremos que estás desconectando tu alarma bajo amenazas. Puedes utilizarla de dos maneras:

- Conecta la alarma en el panel de control exterior mediante el código de coacción, en lugar del código personal habitual: la alarma se desconectará pero activaremos de inmediato el protocolo de seguridad para darte protección.
- Si llega a saltar la alarma, te solicitaremos por voz tu palabra clave. Utiliza la palabra clave de coacción en lugar de tu palabra clave: desconectaremos la alarma pero, sin mencionarlo, activaremos de inmediato el protocolo de seguridad para darte protección.

¿Qué hago si pierdo o sospecho que me han sustraído la llave inteligente, el sticker, el mando a distancia o las contraseñas de mi alarma?

Accede a tu app My Verisure para deshabilitar el mando y la llave y cambiar las contraseñas de tu alarma.

Ponte en contacto con nosotros a través de cualquiera de los siguientes canales de atención al cliente para solicitar el reemplazo de la llave y mando.

-  WhatsApp 600 999 222 8:00h - 22:00h
-  Chat en la app My Verisure 8:00h - 22:00h
-  910 121 122 24h

Diccionario Verisure

A

Acompañame

Es la funcionalidad de Guardián Verisure mediante la cual el usuario indica que va a realizar un trayecto de riesgo, para que desde Verisure sigamos su ubicación a lo largo del trayecto y activemos el protocolo de actuación si no confirma su llegada.

Acuda

Es el servicio de envío de vigilante al inmueble del cliente cuando existen sospechas de desprotección, o si es necesaria la verificación presencial tras un salto de alarma.

Autenticación o Identificación

Es la forma de confirmar la identidad de un cliente o usuario cuando conecta y desconecta la alarma. Se puede realizar mediante la llave inteligente, el sticker, o introduciendo el código pin personal.

AutoLock

La funcionalidad AutoLock echa la llave por ti cuando te marchas y por las noches, a la hora que tú elijas.

C

Cerradura inteligente

Dispositivo que refuerza la seguridad de la puerta principal. Cuenta con cilindro antirrobo de máxima seguridad -a prueba de las técnicas de robo más avanzadas- y alerta inmediata por manipulación.

Código pin personal

Es el código numérico de cuatro cifras con el que cada usuario debe identificarse al conectar y desconectar la alarma.

Código de coacción

Es el código pin personal sumando dos unidades a la última cifra. Sirve para que el usuario nos comunique de manera silenciosa que está siendo coaccionado para desconectar su alarma, procediendo a activar el protocolo de seguridad.

Conexión en modo parcial

Es el modo de alarma con el que solo se conectan los dispositivos elegidos por el usuario, para mantener vigiladas determinadas zonas del domicilio mientras las personas pueden moverse libremente por ellas sin que salte la alarma.

Conexión en modo perimetral o exterior

Es el modo de alarma con el que solo se conectan los dispositivos perimetrales, de forma que queda vigilada únicamente la zona exterior del domicilio.

CRA

Es la Central Receptora de Alarmas de Verisure, donde los expertos en seguridad reciben las señales de alarmas de nuestros clientes y activan los protocolos de seguridad correspondientes.

F

Fotopetición

Es la solicitud de imágenes por las cámaras del sistema de alarma,

que el usuario puede realizar a través de la app My Verisure.

G

Guardián Verisure

Es el servicio de protección personal para proteger al cliente cuando está fuera de su domicilio, disponible a través de la app My Verisure.

H

Habla-Escucha

Es la funcionalidad de algunos dispositivos de Verisure mediante la cual el usuario puede hablar con un experto en seguridad de nuestra CRA.

L

Llave inteligente

Es el dispositivo en forma de llavero que utiliza cada usuario para identificarse en el momento de conectar y desconectar la alarma en el panel de control.

P

Palabras clave

Son las palabras requeridas por Verisure

cuando se produce un salto de la alarma. Sirven para confirmar la identidad del cliente para garantizar la máxima seguridad en la comunicación.

Panel de control

Es el dispositivo que se ubica en el interior del domicilio junto a la puerta de entrada, y que permite conectar y desconectar la alarma, hablar y escuchar a los expertos de nuestra CRA en caso de incidencia, y solicitar ayuda ante una emergencia a través del botón SOS.

Panel de control exterior

Es el dispositivo que te permite controlar tu alarma y abrir y cerrar la puerta desde el exterior de tu hogar. Solo pueden usarlo personas autorizadas.

Plan de acción

Son las personas elegidas por el cliente a las que llamaremos desde Verisure si salta la alarma o en caso de incidencia, dependiendo del plan de acción en el que estén asignadas (General,

Vacaciones, Guardián Verisure).

S

Salto de alarma

Es la señal que recibimos en nuestra CRA cuando se produce un intento de intrusión en el inmueble de nuestros clientes. Nuestros expertos en seguridad verifican la situación activando el protocolo de actuación correspondiente.

Señal SOS

Es la señal que recibimos en nuestra CRA cuando un usuario solicita ayuda urgente en una situación de emergencia. Es una señal prioritaria.

Shocksensor

Es la tecnología de nuestros detectores de acceso gracias a la cual detectan golpes, vibraciones y aperturas.

Sticker

Es una pegatina que se coloca en la parte de atrás del móvil y funciona igual que una llave

inteligente: permite a los usuarios identificarse para controlar el sistema de alarma desde el panel de control exterior y el panel de control.

T

Teclado numérico

Es la parte central del panel de control y del panel exterior, donde se encuentran los números para introducir el código pin personal. También es donde se acerca la llave inteligente o sticker al identificarse cuando conectas y desconectas la alarma.

Tiempos de retardo

Son los segundos que tiene el usuario para abandonar el domicilio cuando conecta la alarma al salir (tiempo de retardo de salida) o para desconectar la alarma al entrar (tiempo de retardo de entrada) antes de que salte la alarma. Durante esos segundos el panel de control emite unos pitidos para indicar que la alarma está conectada. Su duración puede modificarse en la app My Verisure.

U

Usuarios

Son las personas a las que el cliente ha autorizado para conectar, desconectar y/o gestionar su alarma.

Unidad central

Es el dispositivo del sistema de alarma que recibe las señales de todos los demás dispositivos y las envía a la Central Receptora de Alarmas de Verisure.

V

Vigilante

Es el profesional de verificación personal que utiliza la CRA para tratar de confirmar lo acontecido en el lugar* del salto de alarma.

W

Widget

Es el acceso directo a una aplicación desde la pantalla de inicio del móvil. En el caso de Guardián Verisure, el usuario puede instalar widgets de las dos funcionalidades (SOS y "Acompañame").



Atención al cliente los 365 días:



WhatsApp 600 999 222
8:00h - 22:00h



Chat app My Verisure
8:00h - 22:00h



910 121 122
24h