



## Nuestros canales de atención



App My Verisure



Área de clientes web  
[www.verisure.cl](http://www.verisure.cl)



600 500 0101



WhatsApp: +569 630 8222

### Horario de atención

WhatsApp: 9:00 a 19:00, Lunes a Viernes  
Call: 7:00 a 2:00, Lunes a Domingo

Verisure Chile  
600 500 0101 - [verisure.cl](http://verisure.cl)



**Guía rápida de uso**  
**¡Bienvenido!**

**Personas que protegen personas**





## Bienvenido a la experiencia del nuevo sistema de alarma ZeroVision



Le damos la más cordial bienvenida y agradecemos su confianza en nuestro sistema de protección ZeroVision. Ahora usted cuenta con un equipo de especialistas, dedicado a **su protección las 24 horas, los 365 días del año.**

En **Verisure** llevamos **30 años innovando** para dificultar cada día más la tarea de los ladrones y sabemos que cuando se produce un robo cada segundo cuenta.

En caso de intento de robo, nuestros expertos de la Central Receptora de Alarmas generarán de inmediato una situación de visibilidad cero en la estancia protegida, impidiendo la visión al ladrón. Tu hogar o negocio quedará protegido hasta que llegue Carabineros.

### ¿Cómo actuamos?





## Guía rápida de uso

A continuación le entregamos el detalle de la información más relevante que debe conocer y aplicar para obtener **la mejor experiencia de uso de su sistema de Seguridad:**

### 1- Funcionamiento del sistema de alarma

- Palabras Claves y plan de acción
- Atención de nuestra Central receptora de Alarmas
- Servicio ConFia
- Monitoreo inteligente

### 2- Uso del sistema de alarma

- Armado y desarmado
- Actuación frente a una emergencia
- Protocolos de salto de Alarma
- Configuración de tiempos de panel
- Protocolo de actuación ZeroVision

### 3- Información de facturación y medios de pago

### 4- Autogestión del Sistema de Alarma

- Sitio de información [Mialarma.verisure.cl](http://Mialarma.verisure.cl)
- Aplicación My Verisure

### 5- Guardián Verisure

### 6- Recomendaciones

### 7- Zonificación

# Funcionamiento del sistema de alarma

## La Importancia del conocimiento de las Palabras Claves y el Plan de acción

Las Palabras Claves tienen por objetivo validar que cada interacción de los clientes con Verisure sea de máxima seguridad. Estas palabras deben ser conocidas por todos los integrantes del plan de acción. Existen **3 tipos de palabras claves**:

### Palabra Clave Cliente (CC)

Lo identifica como persona autorizada para recibir información y gestionar su alarma. Al llamar al Call center o activaciones.

### Palabra Clave Verisure (CV)

Es la palabra que utilizaremos para identificarnos cada vez que nos contactemos con usted.

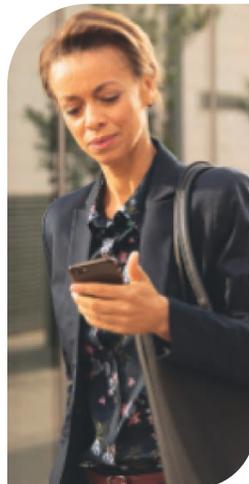
### Palabra Clave de Coacción (CO)

Ante una activación de alarma si nos indica esta palabra sabremos que está en peligro, por lo que se inicia el protocolo de emergencia.

## El Plan de acción

Son las personas que usted nos ha autorizado a contactar en caso de activaciones de su alarma, para lograr una protección efectiva.

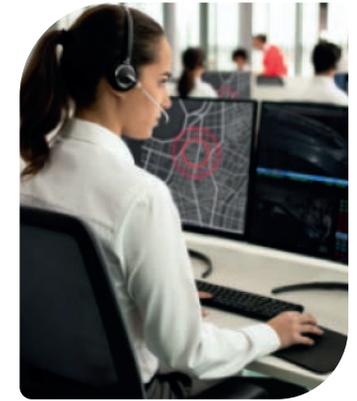
- Deben ser **mínimo 3 contactos**, ordenados por prioridad.
- A las personas del plan de acción se debe informar que :
  - **Deben conocer sus palabras claves**, porque se identifican con ellas en caso de recibir una llamada de Verisure.
  - Explicar en las situaciones que Verisure se pondrá en contacto con ellos **(Ausencia, vacaciones, etc).**



## Atención de nuestra Central Receptora de Alarmas (CRA)

Es nuestra central de monitoreo que opera las 24 horas del día, todos los días del año.

En caso de activación de su alarma será contactado por nuestros ejecutivos desde el número **223855911**, debe **almacenar este número en su teléfono celular**, dado que es de uso exclusivo para activaciones de alarma.



## El servicio ConFia

Es un sistema inteligente que detecta y evita falsos saltos de alarma. En caso de que su alarma se active y **usted la desactive antes de los 35 segundos con una clave autorizada o un medio registrado (llaves, mando o App)** se enviará una notificación vía email y/o SMS, evitando contactarlo ya que sabemos que corresponde a una situación que no conlleva riesgo para su seguridad.



## Monitoreo Inteligente

El sistema genera una constante verificación del funcionamiento de todos los equipos instalados en su hogar o negocio, midiendo la correcta comunicación con nuestra Central de monitoreo de Alarma. **Le entregamos mantención sin costo adicional de por vida en caso de fallas en el equipamiento**



# Uso del sistema de alarma

## Armado y desarmado del sistema de alarma

### ARMADO DE LA ALARMA

Al salir de casa

#### Conexión total



Pensada para aquellos casos en los que el inmueble está vacío, garantizando que su instalación queda totalmente protegida. No incluye dispositivos de exterior.

Pulse  en cualquiera de los siguientes dispositivos.



Lector de llaves



Panel de Control



Mando a distancia



App My Verisure

### ARMADO MODOS PARCIALES DÍA/NOCHE

Estando dentro de casa

#### Conexión parcial



Pensada para aquellos casos en los que se encuentre dentro del inmueble o fuera y quiera proteger solo determinadas zonas.



Con este modo de conexión, se activarán aquellos sensores configurados en modo parcial, de forma que la alarma no salte si usted se mueve por las zonas delimitadas

Pulse  en cualquiera de los siguientes dispositivos.



Lector de llaves



Panel de Control



Mando a distancia



App My Verisure

 ZONA ACTIVADA MODO PARCIAL DÍA

 ZONA ACTIVADA MODO PARCIAL NOCHE

### MODO ANEXO

Según su configuración

El botón de segunda alarma, es utilizado para proteger un lugar en específico con armado y desarmado independiente del sistema en general.

Pulse  en cualquiera de los siguientes dispositivos.



Lector de llaves



Panel de Control



Mando a distancia

### ARMADO PERIMETRAL DE LA ALARMA

#### Conexión Perimetral



Con este botón usted puede activar sólo los dispositivos perimetrales de exterior.

Pulse  en cualquiera de los siguientes dispositivos.



Lector de llaves



Panel de Control



Mando a distancia



App My Verisure

### DESARMADO DE LA ALARMA

Pulse  en cualquiera de los siguientes dispositivos o acerque su llave al lector.



Lector de llaves



Mando a distancia



App My Verisure

En el Panel de Control introduzca su clave numérica para el desarmado total.



Panel de Control

# Actuación frente a una emergencia

## SOS

Señal de emergencia

En caso de emergencia, puede enviar a nuestra central receptora de alarmas una señal de S.O.S.



## COACCIÓN

Señal de emergencia

Ante una desconexión forzada en una emergencia, para informar a nuestra Central receptora de alarma que se encuentra en peligro debe usar este tipo de desarmado de COACCIÓN.

El cual iniciará el protocolo de acción, contactándose con el plan de acción y Carabineros.



# Protocolos de actuación frente a un salto de alarma

## DETECCIÓN / INTRUSIÓN

CON DESCONEXIÓN en menos de 35”:

- Servicio CONFÍA y comunicación al cliente: locución, SMS, e-mail.



SIN DESCONEXIÓN:

- Escucha Activa Operador.
- Verificación Habla-Escucha.
- Solicitud de palabra clave.
- Aviso Contactos Plan Acción.

Si no se logra contacto con el plan de acción

1. Se realiza verificación de información Zonas activadas/ imágenes.
2. Si se confirma una intrusión se envían a Carabineros y se realizan.

- Llamadas de Seguimiento.

3. Si no se confirma intrusión se cierra procedimiento.

## ANTE SOS

- Escucha Activa Operador.
- Verificación Habla-Escucha.
- Aviso a emergencias si es necesario (Ambulancia, Bomberos, Carabineros).
- Llamadas de Seguimiento.

## COACCIÓN / ATRACO

CON EVIDENCIA de atraco o coacción en escucha activa:

- Envío de Carabineros.

SIN EVIDENCIA de atraco o coacción en escucha activa:

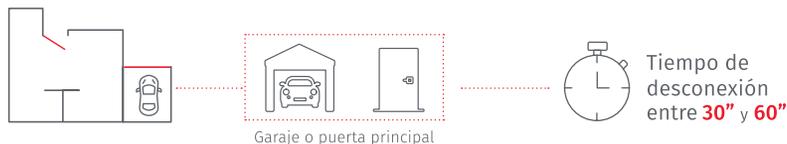
- Verificación Habla-Escucha
- Solicitud de palabra clave.
- Envío de Carabineros.
- Llamadas de Seguimiento.



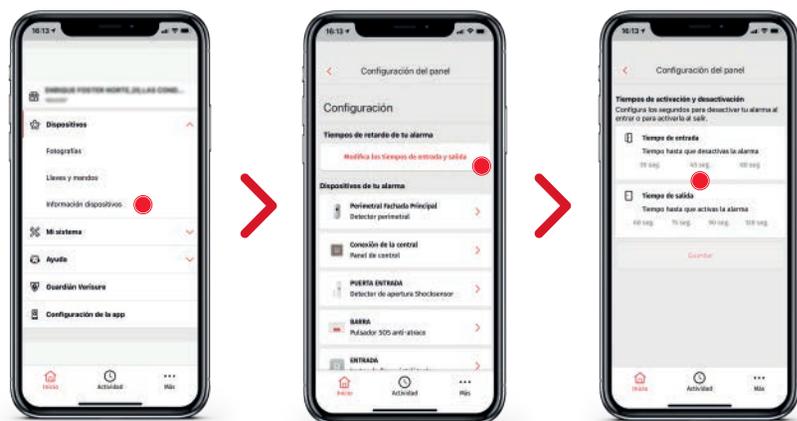
## Configuración de panel

### Dispositivos de zonas de acceso: Configuración de tiempos

Configurados para que usted tenga tiempo de desconectar su Alarma al acceder a su instalación.

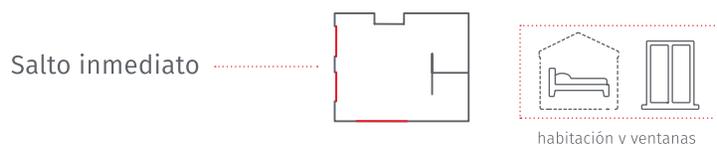


Si considera que su tiempo para desconectar es insuficiente, podrá ajustarlo desde su app My Verisure en el apartado <Configuración del panel>



### Dispositivos de interior o ventanas

Configurados para que su Alarma salte inmediatamente ante cualquier detección de movimiento.



Su experto en seguridad le informará del tipo de configuración que mejor se adapte a sus necesidades.

## ¿Cómo actúa la Alarma ZeroVision?

En caso de verificar que ha ocurrido una intrusión no autorizada en el inmueble, con características de peligro y posible robo, **activaremos ZeroVision, generando una situación de cero visibilidad en el lugar.**

Junto con ello, daremos aviso a carabineros y nos pondremos en contacto telefónicamente con los contactos de su plan de acción.

Si se activa la alarma sin que pueda verificarse una situación de peligro o daño, nos comunicaremos **con los contactos definidos en el plan de acción:**

- Si el contacto con Plan de acción **nos confirma** que la intrusión no ha sido autorizada, activaremos ZeroVision y daremos aviso a carabineros.

- Si no logramos contacto con su plan de acción, pero confirmamos la intrusión por imágenes, activaremos ZeroVision y daremos aviso a carabineros.

**Recuerda mantener tus contactos del plan de acción actualizados, los cuales además deben conocer las palabras claves.**

Es de suma importancia que grabes en tu móvil el número de teléfono de nuestra Central Receptora de Alarmas (**223855911**), desde donde te contactaremos en caso de activaciones de tu alarma.

### Consideraciones

- 1 Si se activó ZeroVision te contactaremos para realizar sin costo adicional el mantenimiento y reposición de la cámara.
- 2 ZeroVision emite un humo seco y por lo tanto no daña ni ordenadores ni aparatos electrónicos.
- 3 Recuerda que debes ventilar la instalación las primeras dos horas post activación.
- 4 En el caso que no se cumpla el punto anterior, los residuos de ZeroVision, podrían impregnarse en determinadas superficies y materiales. En este caso te recomendamos retirarlo de las prendas o muebles de manera sencilla con una aspiradora.

## Información de facturación y medios de pago

Las Condiciones contractuales del servicio se encuentran en el contrato firmado.

Nuestra facturación es por **mes adelantado** y el monitoreo mensual se **calcula en UF**.

A continuación un **ejemplo de facturación**, si usted instaló el día 24 de junio:

1. Se emitirá una factura por la instalación de los equipos.

2. Se emitirá una factura por los días proporcionales desde la instalación (7 días).

3. Los primeros días del mes siguiente, se factura la mensualidad del mes completo por adelantado.

Junio						
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

7 días

Julio						
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Mes completo

**Contamos con facturación electrónica la cual es enviada al email registrado en la venta.**

### ¿Cómo pagar?

Si usted solicitó convenio de pago automático (PAT/PAC), recibirá una notificación en su correo y/o SMS confirmando su activación o rechazo de su suscripción.

**Mientras se activa el (PAC/PAT) puede pagar el servicio en nuestro portal [www.verisurepagos.cl](http://www.verisurepagos.cl)**

## Autogestión del sistema de seguridad



<https://mialarma.verisure.cl>

### Sitio [mialarma.verisure.cl](http://mialarma.verisure.cl)

En esta guía encontrará de manera rápida y simple las principales funcionalidades de su sistema de seguridad. Información sobre el funcionamiento de los dispositivos, armado y desarmado, tutoriales de la App My verisure, recomendaciones, videos tutoriales, entre otros temas relevantes.

### Descarga e instalación de MyVerisure

La **App My Verisure** permite desde su smartphone, controlar la seguridad de su hogar o negocio.

**Todos los usuarios** la pueden descargar en su móvil y se pueden realizar diferentes acciones, tales como: **Verificar el estado de la alarma, armar y desarmar, controlar los accesos de los usuarios habilitados, revisar historial de activaciones, gestionar sus palabras claves, entre otras opciones.**



### ➤ Más información sobre uso y videos tutoriales [Mialarma.verisure.cl](http://Mialarma.verisure.cl)

- Acceda a Google Play para Android o App Store para Apple.
- Descargue "My Verisure".
- Introduzca su Clave y Contraseña de acceso para ingresar como usuario.



## Servicio Adicional Guardián Verisure



Si vas con Guardián, no estás solo

Ahora en Verisure también te protegemos cuando estás fuera de tu casa.

### ¿Cómo funciona Guardián Verisure?



#### Función: Botón SOS

En caso de accidente, caída o cualquier otra emergencia, pulsa el botón SOS desde tu móvil y te ayudamos de inmediato desde nuestra Central de Monitoreo.



#### Función: Acompañame

Cuando realices un trayecto a solas, activa "Acompañame" en tu móvil. Recibimos señales periódicas con tu ubicación y, en caso de que no confirmes tu llegada, activamos el protocolo de emergencia.



Pulsa el botón SOS de Guardián Verisure



Recibimos la alerta con tu ubicación



Activamos el protocolo de emergencia y te acompañamos



Avisamos a los servicios de emergencia y a tus familiares



Define el tiempo estimado hasta llegar a tu destino



Recibimos señales periódicas con tu ubicación



Si no confirmas tu llegada, activamos el protocolo de emergencia



Avisamos a los servicios de emergencia y a tus familiares

Al contratar guardián su inmueble queda automáticamente protegido con un seguro de robos e incendios:



Seguro incendio



Seguro robo



Asistencia hogar o negocio

## Guardián te protege dentro y fuera de casa



### Familias

Si cualquier miembro de tu familia se encuentra en una situación de emergencia, presiona S.O.S de Guardián Verisure y nosotros nos ocuparemos.



### Personas mayores

Si tienes una caída o accidente, presiona S.O.S de Guardián Verisure e inmediatamente nos pondremos en contacto contigo y enviaremos la asistencia necesaria.



### Deportistas

Si practicas deportes y tienes cualquier tipo de accidente, presiona S.O.S y te atenderemos de forma inmediata.



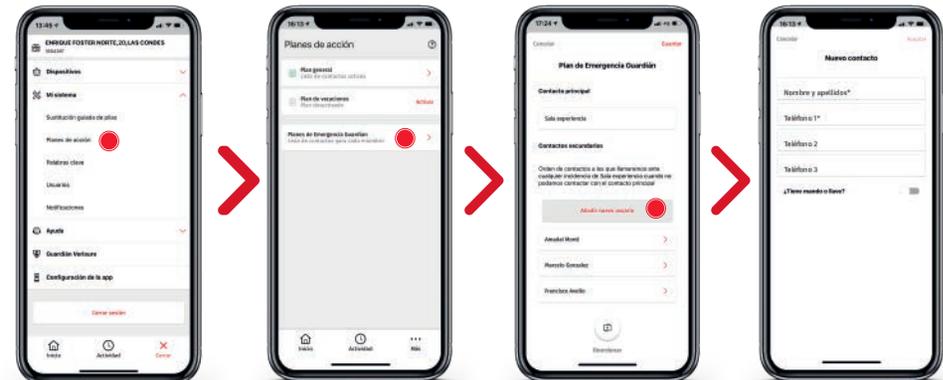
### Personas que viven solas

Ten a mano siempre S.O.S de Guardián Verisure como nivel adicional de seguridad.

### Plan de emergencia Guardián Verisure

Para el servicio Guardián Verisure, puedes tener un plan de emergencia diferente al del servicio de monitoreo de alarma.

Y lo puedes configurar directamente desde la App en los siguientes pasos:



### Números de atención directa

Asistencia Hogar: **600 300 0032**

Siniestros: **+562 2235 6906 - +569 6121 7291**

