

PERGUNTAS FREQUENTES

Estão sempre abertos?

Sim, a nossa Central funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Os nossos escritórios funcionam de Segunda a Sexta das 9:00 às 18:00.

O que devo fazer se quiser comprar um novo sistema de Segurança para a minha propriedade?

Por favor envie-nos os seus detalhes usando o link “Saiba Mais” no nosso site.

Estou com problemas com a minha electricidade/linhas telefónicas o que devo fazer?

Por favor informe-nos de imediato e contacte o seu fornecedor.

Se eu tiver um Alarme de outra empresa e não quiser trocar o equipamento, apenas o prestador de serviços, podem fazer uma retoma e manter o equipamento?

Sim, se o equipamento que está instalado na sua propriedade for compatível com o nosso sistema, e se tivermos 100% de certeza que o mesmo vai funcionar correctamente, podemos fazer uma retoma sem ser necessário instalar equipamento novo.

Se pedir um orçamento, o mesmo será cobrado?

Não, os orçamentos são gratuitos.

Preciso de ajuda para Armar e Desarmar o meu Alarme.

Por favor consulte a nossa página de Instalação e Assisência Técnica, clique no botão de Downloads e descarregue o documento “Manual Rápido do Usuário do Alarme”.

Posso ver o meu CCTV no meu Iphone ou Ipad?

Sim, por favor consulte a nossa página de Instalação e Assisência Técnica, clique no botão dos Downloads e descarregue o documento “Iphone/Ipad Set Up”.

Também têm Alarmes Pessoais?

Sim, por favor consulte a nossa página Guardian e envie-nos os seus detalhes para uma demonstração gratuita.

Eu não gosto de usar a Internet para fazer os meus pagamentos, como posso pagar a minha factura?

Envie-nos um cheque por correio ou simplesmente visite o nosso escritório e fale uma das funcionárias da IBC.

Se eu tiver um problema com o meu alarme o que devo fazer?

Verifique que todas as portas e janelas estão fechadas, verifique se a falha continua a aparecer no seu visor (veja o Manual Rápido de usuário se tiver um alarme DSC), se ainda precisar de ajuda por favor contacte a IBC para receber assistência.

Como funciona o meu sistema de alarme?

O sistema de alarme pode ser ativado em modo "Away" ou "Stay".

Uma vez o sistema ativado cada zona consegue detectar uma intrusão. Se uma zona for comprometida o sistema de alarme envia uma mensagem para a Central de Monitorização da IBC, o sistema de alarme irá esperar para enviar outra mensagem caso outra zona seja comprometida. Ao digitar o seu código vai desligar o sistema e parar o processo.

O que acontece quando o meu alarme é ativado?

Uma vez recebido o sinal de alarme a equipa de Resposta Rápida ou a Unidades Canina serão imediatamente enviadas. Após a saída dos veículos são feitas tentativas telefónicas para estabelecer contato com a propriedade ou com os representantes nomeados para determinar se é um activação falsa. Se nenhum contato é estabelecido a unidade de Resposta, ao chegar, irá realizar em primeiro lugar uma patrulha exterior e verificar se tudo está conforme. Se considerado necessário entraremos na propriedade para assegurar que tudo está como deveria estar. Um documento será deixado pela unidade de Resposta Rápida com a data, hora e causa da ativação.

O alarme foi ativado por engano, o que devo fazer?

Contacte a Central IBC pelo nº (+351) 912 160 713 e confirme que o alarme foi ativado por erro. Irão perguntar-lhe a sua password de falso alarme, seguidamente o pedido á unidade de Resposta Rápida será cancelado.

Como sabem onde a minha propriedade está localizada quando o alarme é ativado?

A todos os sistemas de alarme é alocado um código de comunicação para que a localização GPS seja fixa. Complementariamente com as visitas regulares às propriedades, feitas pelos nossos vigilantes, os veículos de resposta IBC são equipados com dispositivos de GPS para garantir que a propriedade correta é localizada. Todos os veículos estão também equipados com dispositivos de localização GPS, de modo a que a sua localização seja conhecida na Central de Monitorização a todo o momento.

Qual a razão para os meus sensores de movimento enviarem falsas deteções?

Isso pode acontecer por vários motivos tais como o movimento de objetos (balões, persianas, cortinas ou pequeno animais) que estejam dentro do espaço de alcance de um detetor de movimento.

O que acontece quando pressiono o botão de pânico no comando/painel do meu alarme?

Se pressionar o botão de pânico do comando/painel durante 3 segundos, no mínimo, um sinal de pânico é enviado para a Central de Monitorização da IBC. Enviaremos de imediato a nossa equipa de Resposta Rápida ou a Unidade Canina para a sua propriedade.

Se eu não tiver eletricidade, o meu alarme continua a funcionar?

Sim, irá continuar a funcionar. Em caso de falhas de electricidade, o back-up da sua bateria irá ser ativado para manter o funcionamento do alarme por "aproximadamente" 8 horas, dependendo das condições da sua bateria. A durabilidade da bateria é verificada durante a sua manutenção anual.

E se o meu sistema não estiver a funcionar correctamente?

A IBC irá enviar um técnico para analisar qualquer problema que possa existir com o seu equipamento. Por favor ligue para o número (+351) 289 093 344 e informe-nos do seu problema.

O meu alarme disparou acidentalmente mas eu consegui colocar o meu código rapidamente e desativei-o. Deveria ter recebido uma chamada da IBC, mas ninguém ligou.

O sistema permite um curto período para que possa desligar o sistema antes de enviar um sinal de alarme para a Central de Monitorização da IBC. Terá tempo suficiente para inserir o código para cancelar o sinal e evitar o alarme falso.

Como é que altero os meus dados pessoais?

Por favor envie-nos um email com o seus novos dados. Se for alguma alteração que seja necessária de imediato por favor ligue para a Central de Monitorização da IBC.

Se for cliente IBC Guardian por favor veja a página Guardian no nosso Website, pressione o botão de Log In e altere os seus detalhes no momento.

O meu sistema de alarme requer manutenção anual?

Para assegurar o correto funcionamento do seu sistema, e para minimizar falsos alarmes, recomendamos que o alarme seja revisto anualmente. Durante o serviço de manutenção é verificada a funcionalidade de todos componentes e testadas as comunicações do sistema.