

# Guide Service Prévention



Hotline dédiée

Du lundi au vendredi  
de 9h à 19h

Le samedi de 9h à 12h30

02 40 13 58 58

[amaguiz.com](http://amaguiz.com)

**amaguiz.com**  
une marque  Groupama

## SERVICE PRÉVENTION

### Vous avez reçu votre pack Service Prévention

Vous allez dès à présent pouvoir débuter l'activation des périphériques puis l'installation.

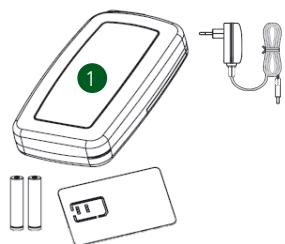
Nous vous recommandons de bien suivre l'ensemble des étapes.

- 1 - Mise en marche des périphériques
- 2 - Paramétrage de votre espace personnel
- 3 - Installation des périphériques dans votre logement

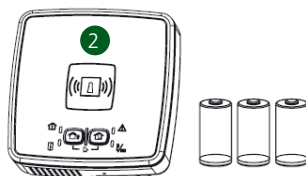
En cas de problème d'installation, une hotline dédiée est à votre disposition au 02 40 13 58 58, du lundi au vendredi de 9h à 19h, et le samedi de 9h à 12h30.

## CONTENU DU PACK

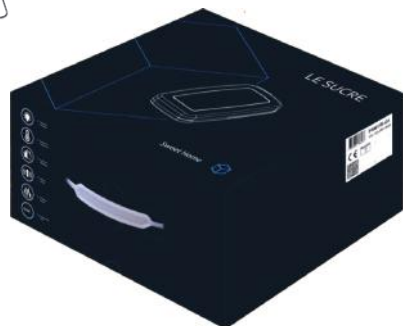
### 1. Unité centrale et bloc d'alimentation



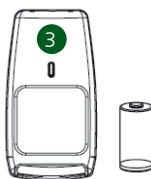
### 2. Boîtier de commande



### 6. Clé de montage



### 3. Détecteur de mouvement



### 5. Badges



### 4. Détecteur de fumée



## ÉTAPE 1 : CONNEXION À L'ESPACE PERSONNEL

Avant d'insérer les piles dans votre système d'alarme et de l'installer à votre domicile, vous devez tout d'abord vous connecter sur votre Espace Personnel de télésurveillance (<https://telesurveillance.amaguiz.com>) grâce aux identifiants de connexion qui ont été communiqués par email. Une fois connecté à l'Espace Personnel, il vous suffit simplement de confirmer que vous souhaitez commencer l'installation.

### 1 Enregistrement de vos contacts

Nous vous demandons de remplir soigneusement les coordonnées des personnes qui seront contactées en cas de déclenchement d'alarme. **Ces personnes seront habilitées à agir en cas d'alarme, cette étape est donc primordiale dans le processus d'installation.** Vous pouvez saisir jusqu'à 3 contacts différents. Le contact principal est généralement le client lui-même.

**NB :** Le code d'authentification est un code à 4 chiffres qui sera demandé par un appel sur le téléphone fixe du domicile protégé en cas d'alarme et de non réponse des contacts.

L'identifiant du domicile est un code composé de 4 caractères qui est utile pour identifier quel logement a subi un déclenchement d'alarme en cas de multi-équipement : maison principale et résidence secondaire par exemple.

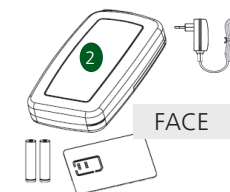
### 2 Unité centrale et bloc d'alimentation

L'unité centrale communique avec tous les périphériques de votre installation. Elle traite et analyse les informations envoyées par les détecteurs et le boîtier de commande.

(Carte SIM et 2 piles rechargeables type AAA fournies).

**Attention :** n'utilisez que les piles rechargeables fournies pour préserver son bon fonctionnement.

Utilisez uniquement le bloc d'alimentation fourni dans le pack pour raccorder votre unité centrale à une prise électrique. L'utilisation d'un bloc d'alimentation différent endommagerait votre système.



## Mise en service

- 1 Détachez la carte SIM de son support puis insérez la dans le tiroir carte SIM de l'unité centrale. Pour ouvrir le tiroir, appuyez à l'aide de la clé de montage sur le point et tirez le tiroir.
- 2 Retournez l'unité centrale pour qu'elle soit de face et insérez la carte SIM.
- 3 Insérez les piles dans l'unité centrale.
- 4 Branchez l'unité centrale sur le secteur.
- 5 Le voyant lumineux vert de l'unité centrale s'allume en continu pendant quelques secondes puis clignote lors de la recherche du réseau GSM/GPRS.
- 6 Lorsque le réseau GSM/GPRS a été trouvé, le voyant lumineux de l'unité centrale s'allume de nouveau en continu.

**Attention ! :** Cette opération peut prendre plusieurs minutes. Une fois la connexion établie, vous verrez apparaître le message suivant "Connexion réussie".

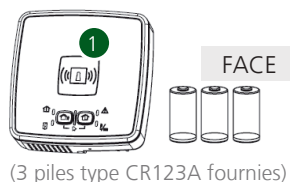


## ÉTAPE 2 : ACTIVATION DES PÉRIPHÉRIQUES

Avant d'installer physiquement votre pack Service Prévention (détecteurs fixés aux murs et plafonds, etc.), vous devez activer chacun des détecteurs composant votre pack dans l'ordre suivant :

### 1 Boîtier de commande

Il permet de mettre en service ou de désactiver votre système. Il possède également une sirène intérieure (78 décibels à un mètre) pour signaler une intrusion ou une détection incendie.



#### Mise en service

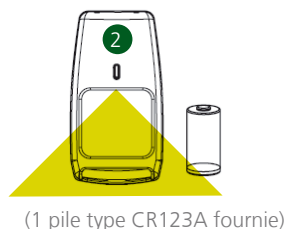
- 1 Pour mettre les piles, retournez le boîtier, appuyez et faites glisser vers le haut.
- 2 Insérez les piles dans le boîtier de commande et refermez le socle.
- 3 Lorsque le boîtier de commande est activé, le voyant lumineux vert s'allume puis s'éteint, ce dernier émet 3 bips.

**Une fois que le boîtier de commande s'affiche à l'écran, vous pouvez indiquer son emplacement.**



### 2 Détecteur de mouvement

Positionné à l'intérieur, ce détecteur permet de signaler tout mouvement d'un intrus. Il couvre un angle de 90 degrés sur une distance de 12 mètres.



#### Mise en service

- 1 Pour accéder au compartiment des piles, appuyez avec la clé de montage dans l'ouverture. Insérez les piles puis refermez le détecteur.
- 2 Ajoutez le socle de fixation.
- 3 Lorsque le détecteur est activé, le voyant lumineux vert du boîtier de commande s'allume puis s'éteint, ce dernier émet trois bips.

**Une fois que le détecteur de mouvement s'affiche à l'écran, vous pouvez indiquer son emplacement. Ainsi, vous saurez d'où provient le déclenchement d'alarme.**



### 3 Détecteur de fumée

Ce détecteur, positionné au plafond d'une pièce, détecte la fumée en cas d'incendie.



#### Mise en service

Retirez le carton de sécurité.

- 1 Aligned soigneusement l'unité sur la base, en utilisant les repères.
- 2 Puis tournez dans le sens des aiguilles d'une montre pour consolider la base et le socle.
- 3 Lorsque le détecteur est activé, le voyant lumineux vert du boîtier de commande s'allume puis s'éteint, ce dernier émet trois bips.



**Une fois que le détecteur de fumée s'affiche à l'écran, vous pouvez indiquer son emplacement.**

#### Test de fonctionnement

Pour tester votre détecteur de fumée, pressez et maintenez le bouton "TEST & HUSH" jusqu'à ce que le détecteur émette un bip et le voyant rouge clignote. L'alarme va émettre des bips pendant trois minutes. Vous recevrez un appel vocal, un SMS puis un mail de type « Alerte Fumée ».

- ⚠ - Ne pas faire le test avec une flamme, cela pourrait mettre le feu à l'alarme et endommager la maison.
- Protégez vos oreilles pendant le test.
- N'appuyez qu'une fois sur le bouton « TEST&HUSH » au risque de déclencher une vraie alerte incendie.

### 4 Badges



Une fois que vous aurez inséré les piles dans le clavier et dans l'ensemble de vos détecteurs, cliquez sur l'onglet "Badges".

Pour activer vos badges, il vous suffit de les passer devant le clavier. A chaque fois qu'un badge est enregistré, il apparaît à l'écran. Il faudra alors le nommer par un prénom ou une fonction (ex: Julien, Femme de ménage...).

Sur l'Espace Personnel, **une fois vos badges enregistrés, cliquez sur "Suivant"**. Pour finaliser l'activation de votre système d'alarme, cliquez sur **"Terminer"**. Vous recevrez alors un email confirmant l'activation de votre pack Service Prévention. Le cas contraire, veuillez vous rendre à nouveau dans votre Espace Personnel afin d'activer les périphériques manquants.

Vous allez désormais pouvoir procéder à l'installation physique de votre système d'alarme.

## ÉTAPE 3 : INSTALLATION DES PÉRIPHÉRIQUES

### 1 UNITÉ CENTRALE

- ✓ Positionnez votre unité centrale dans une pièce située au centre de l'habitation pour une meilleure transmission radio (de préférence dans un endroit non visible)
- ✓ Vérifiez que l'emplacement choisi soit couvert par le réseau à l'aide d'un téléphone portable GSM
- ✓ Veillez à ce que le bloc d'alimentation ne puisse pas être débranché par accident (branchement d'un aspirateur, chargeur de téléphone,...)
- ✓ Utilisez uniquement les piles rechargeables fournies

#### ATTENTION :

- ✗ N'installez pas votre unité centrale dans la cave ou le sous-sol
- ✗ Ne l'installez pas sur ou près d'un support métallique
- ✗ Ne l'installez pas près d'une source audio (téléviseur, chaîne hi-fi, haut-parleurs,...)

### 4 DETECTEUR DE FUMÉE

- ✓ Installez le détecteur de fumée au plafond, au centre de la pièce
- ✓ Installez le détecteur dans les pièces à risque (chambre, salon,...) ou à proximité (couloir, escalier)
- ✓ Installez au moins un détecteur par étage

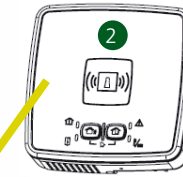
#### ATTENTION :

- ✗ N'installez pas le détecteur dans des endroits humides ou poussiéreux
- ✗ Ne l'installez pas dans la cuisine (les fausses alertes seraient trop nombreuses)
- ✗ Ne l'installez pas dans une pièce où la température est inférieure à 4°C ou supérieure à 40°C
- ✗ Ne l'installez pas dans des emplacements insuffisamment ventilés ou trop ventilés
- ✗ Ne l'installez pas dans un garage (les gaz d'échappement de la voiture provoquent de fausses alertes)
- ✗ Ne l'installez pas près de néons

### ! CONSIGNES GÉNÉRALES VALABLES POUR TOUS LES DÉTECTEURS

- ✗ N'installez aucun détecteur à l'extérieur
- ✗ Ne les installez pas à côté d'une source de chaleur (cheminée, radiateur, convecteur, four, plaque de cuisson,...)
- ✗ Ne les installez pas à proximité d'une source d'air froid (climatisation,...)
- ✗ Ne les installez pas face à une fenêtre
- ✗ Ne les installez pas à proximité d'une zone humide (salle de bain,...)

### 2 BOÎTIER DE COMMANDE



- ✓ Installez le boîtier à proximité de la porte utilisée pour l'accès principal à l'habitation
- ✓ Prévoyez 30 cm minimum d'espace vide autour du clavier
- ✓ Installez le à environ 1,50 m du sol (exemple pour une personne de taille d'1,70 m à 1,80 m)
- ✓ Installez le sur un mur

#### ATTENTION :

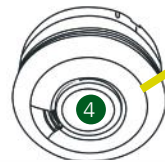
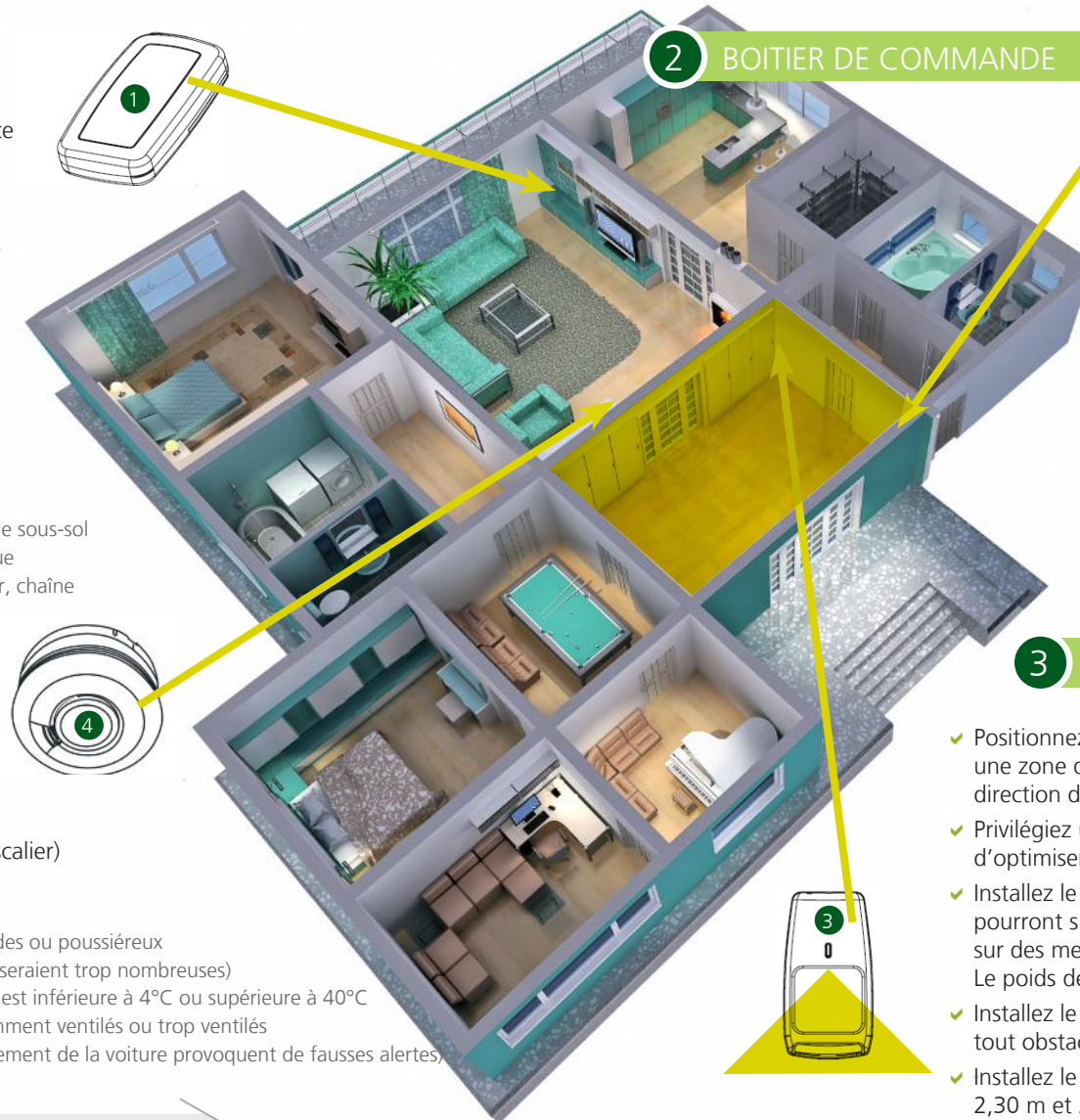
- ✗ Ne l'installez pas à l'extérieur

### 3 DETECTEUR DE MOUVEMENT

- ✓ Positionnez le détecteur de mouvement dans une zone de passage de préférence orienté en direction des entrées (porte, baie vitrée...)
- ✓ Privilégiez une installation dans un angle afin d'optimiser la zone de détection
- ✓ Installez le détecteur à un endroit d'où les animaux ne pourront s'approcher à moins d'1,80 m en montant sur des meubles, escaliers, boîtes ou tout autre objet. Le poids de l'animal doit être inférieur à 30 kg.
- ✓ Installez le dans une zone de détection dégagée de tout obstacle (rideau, armoire,...)
- ✓ Installez le détecteur à une hauteur comprise entre 2,30 m et 2,50 m par rapport au sol

#### ATTENTION :

- ✗ N'installez pas votre détecteur de mouvement dans une pièce de surface plus petite que la zone de détection (minimum 4m<sup>2</sup>)
- ✗ Ne l'installez pas à moins d'1 mètre d'une source de chaleur
- ✗ Ne peignez pas le détecteur





## ÉTAPE 4 : UTILISATION – MISE EN SERVICE

Le Service Prévention s'appuie sur une technologie sans fil pour la protection de vos biens et de votre famille.

Le Service Prévention se gère localement par le boîtier de commande ainsi que via l'Espace Personnel (ordinateur /smartphone).

Le Service Prévention se compose d'une unité centrale qui transmet régulièrement les informations au centre de télésurveillance grâce au réseau GSM/GPRS.

Trois types d'information sont envoyés :

- Une **alerte incendie** lorsque le (ou les) détecteur(s) de fumée détecte(nt) la présence de fumée. Lorsqu'un détecteur de fumée est installé, il est actif 24h/24h indépendamment de la mise en service du système de prévention.
- Une **alerte intrusion** lorsqu'un détecteur de mouvement détecte un objet ou une personne en mouvement.
- Une **alerte technique** en cas de coupure du réseau électrique.



**Important :** Pour tester le fonctionnement de votre système d'alarme, veuillez à être **DÉCONNECTÉ** de l'Espace Personnel (dans le cas contraire, le processus de traitement d'appel et d'envoi de SMS ne sera pas exécuté).

### Mise en service avec le boîtier de commande

- 1 Appuyez sur le bouton ci-contre « mise en marche »
- 2 Passez un badge sur le lecteur situé au centre du boîtier.
- 3 Le voyant lumineux vert clignote lentement pendant le délai de sortie et le boîtier de commande émet des bips.
- 4 La durée du délai de sortie est de 30 secondes. Vous devez sortir de votre habitation avant la fin de ce délai et fermer la porte principale avant la fin des bips. A la fin du délai de sortie, le système est en service. Le voyant lumineux cesse de clignoter et le boîtier de commande cesse d'émettre des bips.



### Mise hors service avec le boîtier de commande

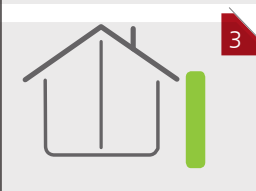
- 1 A l'ouverture de la porte principale, et pendant le délai d'entrée, le voyant lumineux vert s'allume de manière fixe et le boîtier de commande émet des bips. La durée du délai d'entrée est de 30 secondes.
- 2 Passez votre badge sur le lecteur situé au centre du boîtier de commande avant la fin du délai d'entrée.
- 3 Le voyant lumineux s'éteint et le boîtier de commande cesse d'émettre des bips. Le système est maintenant hors service.
- 4 Si vous ne passez pas votre badge sur le boîtier de commande avant la fin du délai d'entrée, une alarme sonore retentira et une alerte sera envoyée au centre de télésurveillance.



### Mise en service partielle avec le boîtier de commande

- Le Service Prévention vous permet d'activer vos périphériques en mode partiel, selon votre choix.
- Appuyez sur le bouton « mise en service partielle » ou appuyez sur la télécommande.
- 1 Passez votre badge sur le lecteur du boîtier de commande.
  - 2 Le voyant lumineux vert clignote rapidement et le boîtier de commande émet des bips. A la fin du délai de sortie, le boîtier de commande cesse d'émettre des bips.
  - 3 Le système est maintenant en service.

**NB :** La LED continue de clignoter à tout moment lors d'une mise en service partielle.



## Voyants lumineux du boîtier de commande

- 1 Témoin de mise en service (vert)
- 2 Témoin hors service ou lorsqu'il est en surveillance totale (après le délai de sortie)
- 3 Témoin de défauts (rouge)
  - Allumé lorsqu'un défaut système est présent (batterie faible d'un équipement, détecteur de fumée défectueux, perte de communication radio entre l'unité centrale et un détecteur)
  - Clignotement lent lorsque la batterie du boîtier de commande est faible
  - Eteint en situation normale
- 4 Témoin d'alarme intrusion (orange)
  - Allumé lorsqu'une alarme intrusion a été déclenchée
  - Eteint quand le système est en service
- 5 Témoin de défaut technique (orange)
  - Allumé lorsqu'un incendie est déclenché



1



2



3



4



5

## Voyants lumineux de l'unité centrale

L'unité centrale possède un voyant lumineux vert. Selon l'état du pack Service Prévention, le voyant lumineux est allumé de façon permanente, et clignote rapidement ou lentement.

- Allumage permanent :** le pack Service Prévention est opérationnel.
- Clignotement lent :** les batteries de l'unité centrale sont faibles.
- Clignotement rapide :** le réseau électrique est coupé.
- Voyant lumineux éteint :** le réseau électrique est coupé et les batteries sont déchargées.

Lors de la première installation ou bien après un arrêt complet du système (batteries déchargées et coupure du réseau électrique), le voyant lumineux vert clignotera jusqu'à ce que le réseau GSM/GPRS soit trouvé.

## Utilisation du badge

- Un bip aigu retentit lors du passage d'un badge enregistré sur le lecteur du boîtier de commande
- Un bip grave retentit lors du passage d'un badge non enregistré sur le lecteur du boîtier de commande
- Le passage consécutif de cinq badges non enregistrés sur le lecteur du boîtier de commande entraîne une désactivation du lecteur pendant cinq minutes



## L'alarme sonore

L'alarme sonore peut retentir de façon différente selon les évènements :

### Lors de l'utilisation

- Bip aigus en cas de mise en service ou de mise hors service effectuée à partir du boîtier de commande
- Bips graves en cas d'utilisation d'un badge non enregistré
- Série de bips pendant le délai d'entrée et le délai de sortie
- Série de bips lors de l'installation. Référez vous à la partie installation pour plus d'informations

### Lors de déclenchement d'alerte

- Bips forts intermittents en cas d'alerte incendie
- Mélodie forte en cas d'alerte intrusion

## Entretien, maintenance

### Entretien des périphériques et remplacement des piles

Les détecteurs de mouvement et de fumée ne nécessitent aucun entretien durant leur durée de vie, hormis le remplacement des piles environ tous les 4 à 8 ans selon les périphériques.

### Nettoyer les périphériques

Il est possible d'enlever la poussière à l'aide d'un plumeau. Ne jamais utiliser de produit détergent ou pulvérisateur, et éviter tout choc avec le détecteur afin de ne pas l'endommager.

## QUESTIONS FRÉQUENTES

### 1. J'ai un chien / chat : quelles sont les précautions à prendre pour mon détecteur de mouvement ?

Votre détecteur est spécialement conçu pour être utilisé en présence d'animaux de moins de 30 kg. Il faut vous assurer que les animaux ne puissent pas approcher le détecteur à moins d'1,80 m.

### 2. Comment peut-on vérifier le bon fonctionnement du détecteur de mouvement ?

Retirez le détecteur de son embase par socle de fixation puis le remettre en place. Ceci activera un mode de test qui durera environ 10 minutes. Dans ce mode, le voyant s'allumera à chaque détection. Pour tester le détecteur, il vous suffira de passer devant et de vous assurer que le témoin lumineux s'allume. A la fin du mode de test, le témoin lumineux sera à nouveau désactivé.

### 3. Je reçois des alertes intempestives, que dois-je faire ?

Vérifiez votre installation et assurez vous que vous avez bien respecté les consignes sur le choix de l'emplacement de vos détecteurs. Si le problème persiste, contactez notre hotline dédiée au 02 40 13 58 58 du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 12h30.

### 4. Mon système ne veut pas se mettre en marche. Que dois-je faire ?


Cas 1 : Vous devez avoir terminé votre installation pour être autorisé à mettre votre système en service. Vous pourrez procéder aux mises en service et hors service une fois que le message « Félicitations » s'affichera et que l'installation du boîtier de commande et au moins un détecteur en plus de l'unité centrale sera effectuée.

Cas 2 : Vous devez vérifier que le bloc chargeur de votre unité centrale soit bien connecté sur une prise secteur. En effet, si l'unité centrale n'est pas alimentée par son bloc chargeur (bloc débranché et fonctionnement sur pile), vous ne pourrez plus mettre en marche votre système localement par le boîtier de commande comme à distance.

### 5. Ma demande de mise en marche/arrêt à distance n'a pas abouti, que faire ?

Cette demande s'effectue par un message SMS envoyé à votre unité centrale par notre serveur. Un problème réseau peut en être l'origine. Vérifiez que l'unité centrale est alimentée par son bloc d'alimentation. À défaut, toute mise en marche sera impossible, localement par le boîtier de commande comme à distance. Si le problème persiste, contactez notre hotline dédiée au 02 40 13 58 58 du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 12h30.

### 6. Comment sélectionner les équipements que je souhaite activer en mode partiel ?

Connectez vous dans votre Espace Personnel, cliquez sur le bouton  , puis le bouton "Gestion des équipements". Cliquez ensuite sur "Clavier et détecteur". Vous pouvez alors sélectionner les périphériques que vous souhaitez activer en mode partiel. Pour la mise en service de votre système en mode partiel, reportez-vous à la rubrique "Mise en service partielle" (page).