



Comment

Tester votre système

Nous vous recommandons de tester votre système une fois par mois pour vous assurer qu'il communique correctement avec le poste de surveillance.

1. Appelez votre poste de surveillance et demandez-lui de mettre votre système en mode « test ». Vous trouverez le numéro de téléphone sur la carte d'intervention d'urgence que vous avez reçue de notre part.
2. Armez votre système en mode « partiel ». Assurez-vous d'ouvrir et de fermer votre porte de sortie pour que votre système s'arme en mode « absent » et non en mode « partiel ».
3. Déclenchez toutes vos zones (ouvrez vos portes et fenêtres surveillées, passez devant vos détecteurs de mouvement). Pour obtenir des renseignements sur les tests de tous les types de zones, veuillez communiquer avec notre équipe du soutien technique.
4. Désarmez votre système.
5. Rappelez le poste de surveillance et demandez-lui de confirmer qu'il a reçu des signaux de toutes vos zones et que le test a réussi. Si votre système n'a pas réussi à communiquer toutes vos zones, un service technique peut être requis.



Alarmes

Lorsque votre alarme retentit, elle déclenche une notification au poste de surveillance ou sur votre téléphone intelligent pour indiquer qu'un événement nécessitant une attention immédiate est survenu.

Conformément aux règlements municipaux, le poste de surveillance suivra les procédures pour communiquer avec les personnes de votre liste d'appels ou faire intervenir les services d'urgence.

Fausses alertes

Parfois, votre alarme peut être déclenchée par accident. Si cela se produit, appelez simplement votre poste de surveillance immédiatement et fournissez votre mot de passe All OK. Si une fausse alarme se produit et que vous n'êtes pas disponible pour la vérifier, les services d'urgence peuvent être dépêchés, ce qui peut entraîner une contravention s'il ne s'agit pas d'une urgence.

Si votre fausse alarme est déclenchée par un problème lié à votre équipement de sécurité, vous pouvez **contester les contraventions pour fausse alarme**. Nos clients ont un excellent taux de réussite dans la contestation des contraventions dans ce contexte. Si cela se produit, **assurez-vous de communiquer avec nous immédiatement** afin que nous puissions réparer votre équipement, ce qui est une obligation pour contester les contraventions pour fausse alarme.

Nous vous suggérons de vous renseigner auprès de votre municipalité. Toutefois les éléments suivants sont généralement exigés :

- Copie du bon de travail détaillé, signé par le fournisseur de services et le propriétaire de l'alarme
- Preuve documentée que la réparation a été effectuée sur l'équipement qui a déclenché l'alarme
- Copie du rapport de surveillance si celui-ci est disponible
- Une copie de votre avis de fausse alarme
- Le formulaire d'appel pertinent



Qu'est-ce qu'une Condition de défectuosité?

Une « condition de défectuosité » indique que votre système nécessite votre attention, tout comme le témoin de vérification du moteur dans une voiture. L'indicateur de condition de défectuosité sur votre clavier peut être un voyant orange ou un symbole triangulaire. Voici quelques raisons courantes pour lesquelles vous pourriez constater une condition de défectuosité :

1. **Pile faible.** Consultez la section « Comment remplacer la pile » pour plus de renseignements sur les piles.
2. **Perte de l'heure et de la date.** Peut se produire après une coupure de courant. Pour réinitialiser l'heure et la date, veuillez vous référer au manuel d'utilisation de votre système qui se trouve sur la page Support de notre site Web.
3. **Problème de communication.** Cela signifie que votre système ne communique peut-être pas correctement avec le poste de surveillance et qu'il faut y remédier dès que possible. Veuillez vous référer aux instructions précédentes sur la façon de tester votre système.



Comment

remplacer la pile

La pile de votre panneau sert de source d'alimentation de secours. Comme la pile s'active lorsque le courant est coupé, son autonomie dépend de la fréquence à laquelle vous vous trouvez dans l'obscurité. Beaucoup de clients ne remplacent pas leur pile avant plusieurs années.

Vous pouvez obtenir une nouvelle pile en communiquant avec notre équipe du soutien technique par courriel ou par téléphone. Notre nouvelle pile sera livrée avec des instructions pour l'installation.

Les appareils sans fil peuvent aussi avoir leurs propres piles qui devront être remplacées à l'occasion. Si vous décidez d'ouvrir vos appareils pour remplacer les piles, assurez-vous d'appeler votre poste de surveillance à l'avance pour mettre votre système en mode « test », car il pourrait envoyer une alarme de « sabotage ».



Appels de service

Nous sommes ravis de répondre à toutes les questions de nos clients. Voici quelques exemples de cas où vous pourriez avoir besoin de la présence de notre équipe de service :

- Lorsque vous ne pouvez pas armer votre système correctement
- En cas de fausse alarme déclenchée par la fonctionnalité de votre équipement
- Si vous faites des rénovations et souhaitez déplacer votre équipement ou ajouter un nouvel appareil
- Si vous apportez des modifications à votre service téléphonique ou Internet
- Lorsque vous avez besoin de résoudre une condition de défectuosité sur votre clavier

Réservez votre appel de service en appelant votre équipe du soutien technique. Nous effectuerons un dépannage avec vous par téléphone et nous enverrons un technicien si votre système nécessite une intervention sur place. Veuillez communiquer avec notre équipe de soutien technique pour obtenir des renseignements sur les tarifs de facturation du service.

Premium Service Plan

Savez-vous que nous offrons un Premium Service Plan* qui peut couvrir le coût des appels de service? Votre système pourrait y être admissible.

Contactez-nous pour en savoir plus! *Certaines exclusions s'appliquent.

Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'un soutien, communiquez avec nous à :

N.-É. : nsservice@wilsonssecurity.ca

ALB : abservice@wilsonssecurity.ca

N.-B. : nbservice@wilsonssecurity.ca

T.-N.-L. : nlservice@wilsonssecurity.ca

Î.-P.-É. : peiservice@wilsonssecurity.ca

Enterprise : enterprise@wilsonssecurity.ca

Comment mettre à jour votre Liste d'appels

Votre liste d'appels est la liste des numéros de téléphone composés lorsqu'une alarme se déclenche dans votre propriété. Nous vous recommandons de passer en revue votre liste régulièrement, car une liste tenue à jour peut contribuer à une réponse rapide.

Pour ajouter ou supprimer des contacts dans votre liste d'appels, veuillez envoyer un courriel à votre équipe du soutien technique contenant les renseignements suivants :

Nom Adresse Numéro de compte
Mot de passe All OK Vos changements requis

N.-É. : nsservice@wilsonssecurity.ca

ALB : abservice@wilsonssecurity.ca

N.-B. : nbservice@wilsonssecurity.ca

T.-N.-L. : nlservice@wilsonssecurity.ca

Î.-P.-É. : peiservice@wilsonssecurity.ca

Enterprise : enterprise@wilsonssecurity.ca



Comment établir Mon Compte

Vous pouvez utiliser **MyAccount** pour consulter vos factures et mettre à jour vos renseignements de paiement.

1. Visitez le site www.wilsonssecurity.ca
2. Cliquez sur **Setup new account**
3. Remplissez tous les champs obligatoires (identifiés par le symbole *)
4. Cliquez sur **Create account**

Wilsons
SECURITY

1-866-453-3388 | wilsonssecurity.ca