

GUÍA DE PREGUNTAS FRECUENTES ADT

En esta guía daremos respuesta a las inquietudes que tienes sobre el servicio de ADT, la intención es que te sientas seguro y evitemos la incertidumbre.

¿Cómo sé si la infraestructura de ADT es suficiente para cubrir todo el país?

ADT cuenta con más de 100 operadores de monitoreo distribuidos en 3 turnos, una flota de 75 unidades y 220 elementos de verificación para atender emergencias 24/7 los 365 días del año. Su Central de monitoreo es la más grande de toda Latinoamérica y tiene altos niveles de seguridad para garantizar que la información de nuestros clientes esté protegida. Ante contingencias graves, ADT puede atender señales de emergencia desde sus oficinas a nivel Latinoamérica (Chile y Argentina).

Todo su personal está certificado y registrado ante la Secretaría de Seguridad Pública Federal y Secretarías de Seguridad Pública locales. Cada una de las estaciones de trabajo tienen canales de grabación continua de audio e imagen para efectos de calidad y retroalimentación inmediata.

¿Qué pasa al momento de alguna emergencia?

El servicio de monitoreo de ADT consiste en la instalación de dispositivos electrónicos en zonas estratégicas para que, si se detecta algún tipo de emergencia en el inmueble, se active el sistema de seguridad y envíe una señal* a la Central de monitoreo de ADT. Así, se le notifica al cliente, a sus contactos de emergencia y a las instancias correspondientes según el tipo de incidente en el menor tiempo posible.

*La señal de emergencia se enviará según el tipo de servicio que tenga contratado el cliente: análogo, GPRS/GSM o IP.

¿Qué es el servicio de verificación?

ADT acude al domicilio del cliente en el menor tiempo posible, respetando la legislación local en materia de seguridad privada. Se realiza una inspección visual del lugar, lo que permite verificar que todo se encuentre en aparente orden y se corrobora la situación que lo originó, con la consigna principal de no exponerse ni exponer al cliente a riesgo alguno.

¿Qué pasa en emergencia de robo?

En caso de que la Central de monitoreo de ADT reciba una señal de alarma de robo detectada por los dispositivos, ADT llamará a la ubicación Monitoreada del Cliente para indagar sobre la activación de la alarma. En caso de no contactar a nadie, se llamará al contacto de



Prolongación 11 Sur 5301-A, Col.
Prados Agua Azul,
C.P. 72430, Puebla, México

L. 01 800 212 0018
O. (222) 403.4897

www.alarmasenmexico.com

emergencia y se mandará a las unidades de verificación (en los estados donde haya la cobertura) que llegarán junto con la policía para que asistan al sitio.

¿Qué pasa en emergencia de incendio?

Si la Central de monitoreo de ADT recibe una señal de fuego, ADT llamará telefónicamente a la ubicación monitoreada del cliente para indagar sobre la veracidad de la activación. En caso de que se confirme, ADT realizará la llamada de notificación para solicitar apoyo al departamento de bomberos. Se le pedirá al cliente que salga del inmueble para resguardarse en lo que llegan las autoridades al sitio.

¿Qué pasa en emergencia médica?

En caso de que la Central de monitoreo de ADT reciba una señal de emergencia médica, ADT llamará a la ubicación monitoreada del cliente para indagar sobre la activación de la alarma; de confirmarse el evento, ADT pondrá en conferencia a la persona que conteste el teléfono en la ubicación monitoreada con el médico que el cliente hubiere señalado en el PIEP o bien con un médico de ADT, para que el doctor dé las indicaciones de emergencia y canalice una ambulancia privada, pública o paraestatal (dependiendo del plan contratado por el cliente).

¿Qué pasa en emergencia de pánico o amago?

Si la Central de monitoreo de ADT recibe una señal de pánico/amago, ADT llamará a Seguridad Pública local y a uno de los contactos señalados en el PIEP, con la intención de informar sobre la activación de dicha alarma. En caso de que en el historial de eventos de la cuenta del cliente haya falsas alarmas de señales de pánico/amago constantes, ADT llamará a la ubicación monitoreada del cliente y/o a los contactos señalados en el PIEP para indagar sobre la activación, antes de canalizar a una unidad de verificación* o llamar a Seguridad Pública local.

*Siempre que la zona de la ubicación monitoreada tenga servicio de verificación.

¿Cómo funciona el servicio de monitoreo?

ADT tiene tres servicios a través de los cuales se puede brindar el monitoreo al cliente:

- Análogo: conexión entre la central de monitoreo y el domicilio del cliente a través de una línea telefónica compatible con el servicio.
- IP: funciona a través de internet; va conectada al módem de la compañía de internet del cliente.
- GPRS (General Packet Radio Service): es la comunicación inalámbrica entre el



Prolongación 11 Sur 5301-A, Col.
Prados Agua Azul,
C.P. 72430, Puebla, México

L. 01 800 212 0018
O. (222) 403.4897
www.alarmasenmexico.com

sistema de alarma convencional y la Central de monitoreo de ADT sin depender de una línea telefónica fija.

¿Cómo saben qué equipo y qué dispositivos hay que colocar?

Se tiene que realizar un análisis de riesgo, es decir, un recorrido por la casa o negocio del cliente para inspeccionar físicamente el inmueble e identificar:

- Material donde se colocarán los dispositivos (madera, aluminio, vidrio, metal, etc.)
- Tamaño del dispositivo respecto al espacio de fijación
- Espacio de fijación, el cliente debe estar enterado de que es necesario realizar perforaciones
- Verificar el tipo de construcción
- Tipo de línea telefónica o módem
- Realizar diseño del lugar para indicar al técnico instalador dónde irán los dispositivos

¿Cómo determinar qué áreas o accesos del inmueble se deben proteger?

Los puntos clave a considerar cuando se asegura un domicilio se resumen en tres prioridades:

- Cualquier puerta o ventana que dé directamente al exterior (calle) en la planta baja (cuando la casa es de 2 o más plantas)
- Cualquier puerta o ventana que no dé directamente al exterior (calle), pero sí tenga acceso a la casa (planta alta, cuando la casa es de 2 o más plantas)
- El interior de la casa, zonas comunes

¿Con qué se protegen las puertas y las ventanas?

Con contactos magnéticos (CM) que son dos imanes pequeños que, al separarse, activan el sistema de alarma.

¿Con qué se protege el interior o las zonas comunes?

Con detectores de movimiento (PIR) que perciben cambios bruscos de temperatura en el domicilio



Prolongación 11 Sur 5301-A, Col.
Prados Agua Azul,
C.P. 72430, Puebla, México

L. 01 800 212 0018
O. (222) 403.4897
www.alarmasenmexico.com

¿Qué son los adicionales?

Con base en el análisis de riesgo que haga el técnico en el inmueble, pueden necesitarse dispositivos adicionales para que el sistema funcione correctamente o para tener una protección adecuada del inmueble. Todos los adicionales tienen un costo extra que el técnico debe de informar al cliente. Cada inmueble es diferente y puede requerir de extras, tómalo en cuenta y mencionalo a tu cliente para que sepa que puede haber un costo adicional según las necesidades de su propiedad.

¿Cuáles son las formas de pago?

- **TARJETA DE CRÉDITO (TDC)** El pago inicial y las mensualidades del servicio se deben hacer y referenciar a una tarjeta de crédito.
- **EFEKTIVO** El pago inicial y las mensualidades del servicio se deberán realizar en sucursal bancaria indicando el número de cuenta del banco elegido, así como el número de referencia ADT (ejemplo: 5012-1234-5).
- **TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA** El pago inicial del servicio se deberá realizar a través de la banca electrónica del banco elegido dando de alta cualquiera de las cuentas CLABE para realizar transferencias. Hay que indicar el número de cuenta del banco y el número de referencia ADT (ejemplo: 5012- 1234-5). Los pagos posteriores de la mensualidad se pueden hacer por el mismo medio o directamente en sucursal bancaria.



Prolongación 11 Sur 5301-A, Col.
Prados Agua Azul,
C.P. 72430, Puebla, México

L. 01 800 212 0018
O. (222) 403.4897
www.alarmasenmexico.com