

ha

# Find Recover & Insurance Service (FRIS)

Handleiding Fris Smart Tracker

Meer informatie: [frisnederland.nl](http://frisnederland.nl) | [info@frisnederland.nl](mailto:info@frisnederland.nl) | [f frisnederland](https://www.facebook.com/frisnederland) | [in FRIS Nederland B.V.](https://www.linkedin.com/company/fris-nederland-bv)

**FRIS NEDERLAND B.V.**



# FIND RECOVER & INSURANCE SERVICE (FRIS)

Handleiding Fris Smart Tracker

## Inhoud

FRIS NEDERLAND B.V. ....	3
UITVOERING.....	3
SAMENWERKINGEN .....	3
BASIS UITGANGSPUNT .....	3
LORA EN GPS TECHNIEKEN .....	3
LORA VERSCHILLEN.....	3
TIJDSLIJNEN PROCESSEN .....	4
OPSPORING.....	4
OPSPORINGSTIJDVAK.....	4
MELDKAMER RAPPORTAGE .....	4
TERUGGEVONDEN PROCEDURE .....	5
NIET TERUGGEVONDEN NA 48 UUR.....	5
AFGELEVERD NA TERUGVINDEN .....	5
RAPPORTEN .....	5
SCHADE.....	5
FRIS SMART TRACKERS.....	6
WAT MAAKT DE SMART TRACKER ZO SLIM?.....	6
SPECIFICATIES.....	6
WERKING FRIS SMART TRACKER LORA NETWORK .....	7
WAT BETEKENT EEN EVENTUELE MINDER OPTIMALE PLAATSBEPALING VOOR DE MOBIELE APP? ....	8
KAN EEN VERMIST GEMELD EIGENDOM WEL TERUGGEVONDEN WORDEN ALS DE PLAATSBEPALING NIET OPTIMAAL IS?.....	8
BERICHTEN EN WERKING ZENDER EN NETWERK .....	8
AFWIJKINGEN PLAATSBEPALINGEN .....	9
WAT GEBEURD ER BIJ EEN VERMISSINGSMELDING VIA DE APP DOOR U ALS KLANT .....	9
WAT KUNNEN WIJ ZIEN VAN UW ZENDER? .....	9
WELKE GEGEVENS ONTVANGEN WIJ VAN U EN WAAROM.....	9
OVER LORA.....	10
GEBRUIK VAN DE APP.....	11
TOEVOEGEN VAN UW TRACK EN TRACE ZENDER AAN UW TELEFOON / APP ZEKER! .....	11
WAAR VIND JE HET ZENDERNUMMER?.....	13
INSTRUCTIE GEBRUIK APP .....	13

ALARM INSTELLEN IN DE ZEKER!-APP .....	13
POSITIE IN GOOGLE-MAPS.....	13
VERMISSING DOORGEVEN VIA ZEKER!-APP .....	14
AANGIFTE DOEN .....	16
OPSPORINGSPROCES .....	16
EIGENDOM GRATIS AFGELEVERD NA TERUGVINDEN .....	16
LOCATIES BEKIJKEN IN DE APP .....	16
WELKE MARKERS KUNT U ZIEN EN HOE .....	16
ALARBEL ORANJE MENU .....	20
KLADBLOK EN PEN SYMBOOL.....	20
PRULLENBAK MENU .....	23
KAN DE ZENDER OP MEERDERE TELEFOONTOESTELLEN WORDEN GEBRUIKT? .....	23
WAT ALS U EEN VERMISSING HEEFT GEMELD MAAR U HEEFT UW EIGENDOM AL WEER IN BEZIT? .....	24
BATTERIJ EERDER LEEG DAN VERWACHT.....	24
TECHNISCHE PROBLEMEN MET DE APP OF ZENDER .....	24
HEB EEN MELDING ONTVANGEN VOOR VERLENGEN VAN MIJN ABONNEMENT HOE DOE IK DAT? .....	24
CONTACTGEGEVENS FRIS NEDERLAND .....	24

## Fris Nederland B.V.

Fris Nederland B.V. is een dienstverlener die zich bezighoudt met de opsporing van waardevolle goederen en o.a. vervoersmiddelen die voorzien zijn van technieken op basis van Track en Trace. Binnen dit segment is Fris Nederland B.V. al jaren een marktleider en heeft de benodigde teams en meldkamer faciliteiten die uniek zijn en geheel ingericht voor de opsporing.

### Uitvoering

Vanuit de speciaal ingerichte meldkamer in Arnhem worden alle binnenkomende meldingen verwerkt en gecoördineerd. De opsporingsteams zijn verdeeld over Nederland en beschikken over de benodigde materialen en opsporingsmiddelen om snel op de locatie hun inzet te kunnen doen. De teams worden alleen ingezet voor opsporingsacties en hebben geen nevenactiviteiten.

### Samenwerkingen

Fris Nederland B.V. heeft door de jaren heen een flink aantal verzekeraars aan zich kunnen binden. Fris Nederland B.V. heeft naast de grotere verzekeraars ook diverse bedrijven en particulieren als klant zowel binnen als buiten Nederland.

### Basis uitgangspunt

Het actief opsporen van vermiste goederen en of vervoersmiddelen door FRIS Nederland B.V. binnen een maximaal termijn van 48 uur na een signaal "vermissing" door de eigenaar.

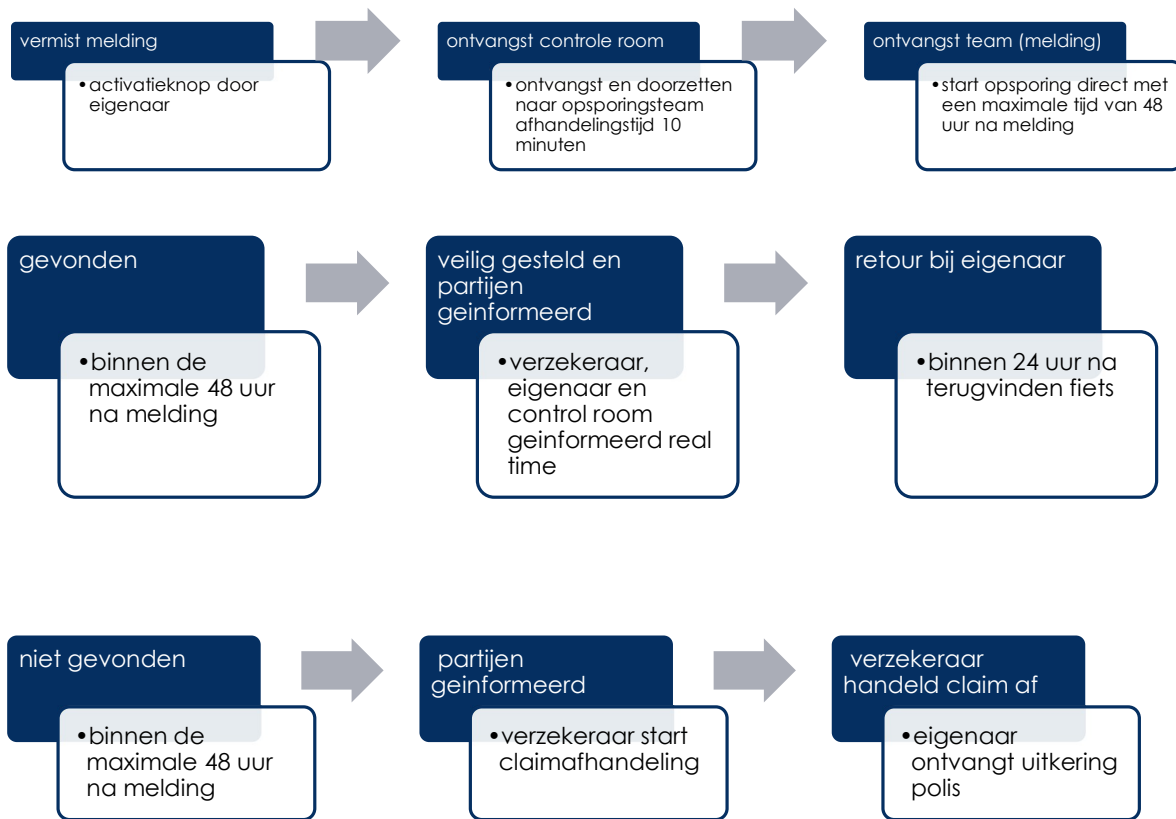
### LoRa en gps-technieken

Fris Nederland B.V. kan op basis van een LoRa zender of een gps-zender de opsporing uitvoeren. Voor LoRa geldt dat dit alleen binnen Nederland en België mogelijk is. Voor gps-zenders kan dit binnen Nederland, België en een Duitsland.

### LoRa verschillen

Een LoRa zender die aangeschaft is in Nederland werkt alleen in Nederland en kan dus alleen in Nederland bij een eventuele melding worden opgespoord. Het Nederlandse netwerk LoRa is van KPN en is alleen actief in Nederland. Een LoRa zender die aangeschaft is in België werkt alleen in België en kan dus alleen in België bij een eventuele melding worden opgespoord. Het Belgische netwerk LoRa is van Proximus en is alleen actief in België.

## Tijdslijnen processen



## Opsporing

De opsporing start bij een vermissingsmelding door de eigenaar via de Zeker! App. Deze melding zal dan binnenkomen bij de meldkamer van FRIS Nederland B.V. Na ontvangst van de melding zal de meldkamer de dichtstbijzijnde opsporingsmedewerker inschakelen om de opsporing te starten.

## Opsporingstijdvak

Zodra de melding is ontvangen en doorgezet is naar het team die in de omgeving gestationeerd is zal de opsporing aanvangen. Gedurende een tijdvak van doorgaans gemiddeld 48 uur zal de opsporing actief zijn. Indien het eigendom van de eigenaar niet binnen die 48 uur wordt teruggevonden zal de verzekering de claim verder afhandelen mits de eigenaar een verzekering heeft afgesloten.

## Meldkamer rapportage

Vanuit de meldkamer worden alle opsporingsacties gecoördineerd en aangestuurd. De medewerkers dragen zorg voor de rapportage, inschakelen politie, aansturing opsporingsteams, verwerken van alle rapporten per incident en terugkoppeling naar de eigenaar en/of de verzekeringsmaatschappij.

## Teruggevonden procedure

Als het vermist gemelde wordt teruggevonden en door FRIS Nederland B.V. kan worden meegenomen wordt deze teruggebracht naar een overeengekomen locatie, dit kan zijn;

- Adres van de eigenaar;
- Politiebureau;
- Locatie die door de eigenaar wordt opgegeven.

## Niet teruggevonden na 48 uur

Indien het vermist gemelde niet teruggevonden wordt na een termijn van 48 uur vanaf moment van ontvangst melding dan zal de eigenaar een rapportage ontvangen en kan de verzekeringsclaim behandeld worden indien er een verzekering is afgesloten.

## Afgeleverd na terugvinden

Indien het vermist gemelde is teruggevonden en afgeleverd is op de aangegeven locatie dan wordt er een afleveringsbewijs opgemaakt en in tweevoud opgesteld en ondertekend door de medewerker van FRIS Nederland B.V. en de ontvanger. Het afleverbewijs wordt daarna gescand en toegevoegd aan de rapportage (digitaal).

## Rapporten

De rapporten worden voorzien van foto's (aantreffen en staat van het vermist gemelde) en de eventuele bijzondere omstandigheden op de locatie. Daarnaast worden alle gegevens vermeld van de melding, de opsporingsactie, eventuele politie inzet, vindlocaties, locatie waar het eigendom heen gaat, wel of geen daders etc.

## Schade

Indien het vermist gemelde die wordt teruggevonden schade heeft dan worden de foto's van die schade vastgelegd en toegevoegd aan het rapport. FRIS Nederland B.V. kan geen aansprakelijkheid aanvaarden over de schade, het ontstaan van de schade en/of de aard van de schade. De schade kan eveneens niet door FRIS Nederland B.V. worden getaxeerd en/of worden beoordeeld of deze schade al bestaande schade is of schade ontstaan door de diefstal. De verzekeraar zal op basis van de rapportage en foto's zelf moeten vaststellen of de schade terecht of onterecht door de eigenaar wordt geclaimd.

## Fris Smart Trackers

Mooie, dure spullen wil je niet verliezen. De Fris Smart Tracker is erkend door meerdere verzekeraars en zorgt voor een optimale diefstalbeveiliging. Met de unieke bewegingsmelder, die andere "GPS" zenders niet hebben, is jouw eigendom bij een eventuele diefstal door ons real time te volgen en terug te vinden door ons. Raakt jouw geliefde eigendom vermist? Na jouw melding in de Zeker! -app komt het lokale opsporingsteam van Fris direct in actie, lokaliseert jouw eigendom tot op de meter nauwkeurig én brengt deze weer gratis terug op elke gewenste locatie in Nederland\*.

*\*Uitgezonderd: teruggevonden eigendommen die door de politie in beslag zijn genomen voor nader onderzoek, of door de gemeente zijn verwijderd en op een gemeentelijk AFAC-depot staan.*

### Wat maakt de Smart Tracker zo slim?

Het kleine doosje bevat een groot pakket aan beveiliging **voor uw waardevolle spullen:**

- **Track en Trace App**
- **Data Track en Trace netwerk LoRa en Wifi**
- **LoRa en Wifi locatie plaatsbepaling**
- **Track en Trace zender met bewegingsalarm**
- **Montage op locatie**
- **Aansluiting op de Meldkamer**
- **Opsporingsdienst bij diefstal**
- **Terugbezorgen van het voertuig**
- **Rapportage ten bate van uw verzekeraar**

Op de website en op diverse andere kanalen is een uitlegvideo beschikbaar  
<https://www.youtube.com/watch?v=9rPOE4BPOj8&t=2s>

### SPECIFICATIES

Afmeting: **7 x 2 x 2 cm**  
Materiaal frame: **hard kunststof**  
Gewicht: **2 gram**  
Waterbestendig: **ja**  
Kleur: **zwart**  
Kaartweergave: **ja**  
Netwerk: **LoRa netwerk**  
Bewegingsalarm: **ja**  
Opsporingsdienst: **ja**  
Levensduur: **3 jaar**



## Werking Fris Smart Tracker Lora network

De trackers van FRIS werken op het KPN LoRa netwerk. Dit is een speciaal netwerk voor kleine, slimme en zeer energiezuinige apparaten die hun data naar het internet sturen. Het KPN LoRa netwerk heeft een plaatsbepalingsfunctie. Als een tracker een signaal uitzendt, en dit signaal wordt ontvangen door 3 of meer LoRa basisstations, dan doen deze een kruispeiling en bepalen zo de locatie van de tracker. Het voordeel is dat deze methode van plaatsbepaling de tracker helemaal geen energie kost: deze hoeft alleen maar zijn databericht uit te zenden, nadeel is dat bijv. door reflecties tegen gebouwen deze vorm van plaatsbepaling wat minder nauwkeurig is dan we gewend zijn van GPS.



Bij montage van een tracker is het van belang dat deze zijn radiosignaal goed in alle richtingen kan uitzenden. Daarmee kan hij immers zoveel mogelijk basisstations rondom bereiken, en hoe meer basisstations worden bereikt, hoe beter en nauwkeuriger de plaatsbepaling. Het grootste probleem voor het radiosignaal is hierbij metaal, want alle soorten metaal blokkeren radiosignalen volledig. In het voorbeeld hiernaast is de tracker aan 3 zijden omringd door metaal. Het zendsignaal kan nog maar in één richting wegstralen. Hierdoor kan de tracker ook alleen maar basisstations aan één kant van het voertuig bereiken. Hierdoor zal de kwaliteit van de plaatsbepaling slecht zijn, of zal het helemaal niet mogelijk zijn om een kruispeiling te doen, omdat te weinig basisstations bereikt worden.



## Wat betekent een eventuele minder optimale plaatsbepaling voor de mobiele app?



Als een goede plaatsbepaling mogelijk is, dan wordt dit in de app getoond met een **blauwe marker**. Als op de marker wordt geklikt, dan staat daarbij 'Berekende locatie'.



Als wel meerdere basisstations bereikt worden, maar er is geen kruispeiling mogelijk, dan doet de mobiele app zelf een schatting van de locatie, gebaseerd op de plaats van de basisstations die het signaal wèl ontvangen hebben. In de app wordt dit getoond met een **oranje marker**. Als op de marker wordt geklikt, dan staat daarbij 'Geschatte locatie'.



Als de tracker met een bericht maar één basisstation bereikt, dan wordt in de mobiele app de locatie van dit basisstation getoond met een **rode marker** als zeer grove indicatie van de positie. Als op de marker wordt geklikt, dan staat daarbij 'Locatie basisstation'.



wat betekend de paarse marker aanduiding?

De paarse marker geeft de WiFi Accespoint aan (openbare Wifi punten), deze openbare WiFi punten geven meer posities in combinatie met de blauwe markerposities om de vindbaarheid van een object te vergroten.

## Kan een vermist gemeld eigendom wel teruggevonden worden als de plaatsbepaling niet optimaal is?

Ja! Als er geen blauwe marker in de app wordt getoond betekent dit nog niet dat de uw eigendom bij vermissing niet teruggevonden kan worden! Bij vermissing wordt namelijk ten eerste de tracker op een zeer kort interval gezet, waardoor er in korte tijd veel posities worden gegenereerd, en ten tweede wordt er een peilbaken aangezet, waarmee de opsporingsmedewerkers van FRIS de tracker met een gespecialiseerde peilontvanger al op een afstand van honderden meters kunnen oppikken, en nauwkeurig kunnen uitpeilen, ook als deze ergens verborgen is in een gebouw, schuur, busje o.i.d.

## Berichten en werking zender en netwerk

De zender is bedoeld voor opsporingsmogelijkheden bij een diefstal. De zender is geen live zender die zoals een GPS precies kan tonen waar een item staat en is gegaan. Belangrijk om te weten is dat de zender een bewegingsalarm heeft die een 1<sup>e</sup> actie van u als klant mogelijk maakt en een mogelijke diefstal kan voorkomen. Mocht de diefstal een feit zijn dan is de tracker te activeren door onze meldkamer nadat u deze via de app als vermist heeft opgegeven. Door de slimme techniek en het peilbaken zijn wij in staat in vele gevallen om de vermist gemelde spullen terug te vinden. LoRa kan namelijk niet verstoord worden door signalen van buitenaf, geeft overal bereik op de speciale peilontvangers.

De Fris Smart Tracker maakt verbinding met de LoRa netwerken op basis van:  
1 x per 2,5 uur als een zender geen beweging heeft of op een item zit die niet in beweging is.  
1x per 30 minuten als de zender in beweging is of op een item zit die in beweging is.

- 1- Als het item niet weggenomen is, dan probeert de tracker economisch om te gaan met de resources: batterijvermogen, Google wifi scan kosten, etc.
- 2- Als het item wel weggenomen is, dan probeert de tracker alles op alles te zetten om een zo goed mogelijke positie te geven: 4 minuten interval, altijd Wifi scan, bakensignaal, etc.

## Afwijkingen plaatsbepalingen

Indien de posities van de marker gebaseerd zijn op voldoende meeteenheden binnen het LoRa netwerk en basisstations dan zal de locatie redelijk overeenkomen met de plaats van de Fris Smart Tracker. Let op er zal altijd een afwijking optreden, is immers geen GPS. De afwijkingen kunnen oplopen van 10 meter tot 1,5 km en in buitengebieden tot wel 4 kilometer. Deze afwijkingen of uitschieters in de locatie van de marker in de App hebben geen invloed op de juiste werking van de zender, immers de zender staat in een "normale" modus en niet in de opsporingsmodus. Deze opsporingsmodus gaat pas in werking na een melding vermissing.

## Wat gebeurt er bij een vermissingsmelding via de App door u als klant

Zodra u een melding heeft gedaan via de App van een vermissing zal voor u als klant de locatie alleen nog zichtbaar zijn in Rotterdam op de Erasmusbrug. Vanaf dat moment kunnen wij namelijk alleen nog de zender live zien en starten met de opsporing. Als de opsporing is beëindigd en uw eigendom teruggevonden is wordt uw locatiewerking weer "normaal" in de app.

## Wat kunnen wij zien van uw zender?

Wij kunnen uw zender niet zien, volgen of andere data inzien. Pas als u een vermissingsmelding heeft gedaan wordt uw zender voor ons zichtbaar.

## Welke gegevens ontvangen wij van u en waarom

Bij het aanschaffen van de Fris Smart tracker zijn er twee mogelijkheden voor het activeren van een abonnement opsporing, data, aansluiting meldkamer, app, terugbrengservice en afhandeling rapportage;

- U heeft een all-in pakket inclusief montage op locatie;
- U heeft de aanschaf bij een partner gedaan van Fris of een vakhandel.

De gegevens die gevraagd worden zijn:

Naam, adres, emailadres, telefoonnummer, gegevens van het item waar de zender op is geplaatst met de bijbehorende kenmerken zoals bijvoorbeeld een kenteken, registratienummer etc.

Voor ons privacy beleid zie [Privacyverklaring - Fris Nederland](#)



## Over LoRa

LoRa is een samentrekking van Long Range – Low Power, en is een technologie om connectivity te verlenen voor Internet-of-Things applicaties. LoRa staat slechts korte databerichten toe van maximaal 50 bytes, maar doet dit wel in een bijzonder energiezuinig protocol, waardoor devices jaren met één batterij kunnen doen. Er is zowel communicatie van als náár het mobiele device mogelijk. Een van de bijzondere features van dit netwerk is de functie Geolocaties. Hierbij kan het netwerk de positie van een device bepalen, als het signaal van het device door 3 of meer basisstations wordt ontvangen. Deze positiebepaling is minder nauwkeurig dan GPS, maar heeft als voordeel dat zij zeer energiezuinig is. De plaatsbepaling zit feitelijk niet in het device, maar in het netwerk, en het device hoeft maar een kort databericht uit te zenden naar het netwerk om al uitgepeild te kunnen worden.

Onze visie is dat IoT-technologie alleen maar succesvol zijn weg naar de klant kan vinden als er een totaaloplossing wordt geboden: hardware en software voor een mobiel device, LoRa abonnementen voor de communicatie, een veilige cloudoplossing voor opslag van alle data, en een methode om de gegenereerde data te verwerken in mobiele apps en/of webportal en/of systemen van derden. Daarnaast is het onze voortdurende doelstelling om onze IoT-applicaties zo goedkoop en energiezuinig mogelijk te ontwerpen. In onze hele keten is alle hardware en software door onszelf ontwikkeld en in Nederland geproduceerd. Daarmee zijn onze producten 100% Nederlands, en kunnen we prijzen laag houden doordat we geen licentiekosten aan derden hoeven af te dragen.

## Gebruik van de App

### Toevoegen van uw Track en Trace zender aan uw telefoon/ app Zeker!

Download de zeker! App via:

[Zeker! - Apps on Google Play](#)

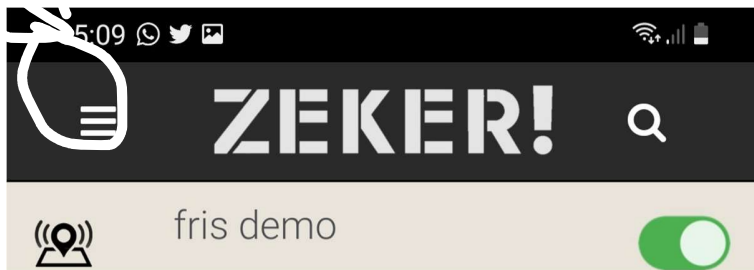
android

Of

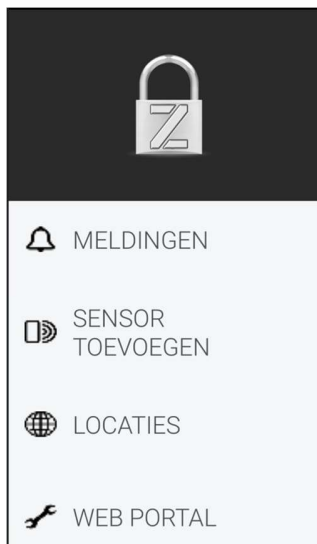
<https://apps.apple.com/nl/app/zeker/id1408116832>

Apple

Open na het downloaden uw Zeker! App en kies menu, de drie liggende streepjes linksboven



Kies vervolgens “sensor toevoegen” en uw camera opent zich, scan de bijgeleverde QR-code van de zender en klik op “bewaren” rechtsboven. Uw zender is nu toegevoegd en klaar voor gebruik.

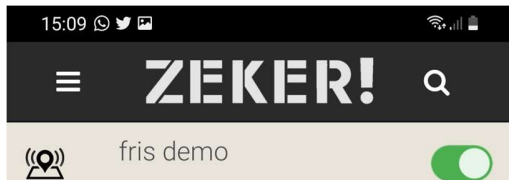


Heeft u de zender aangeschaft op de webshop (all-in pakket) van Fris Nederland dan hoeft u verder niets meer te doen na het toevoegen van uw zender aan de app.

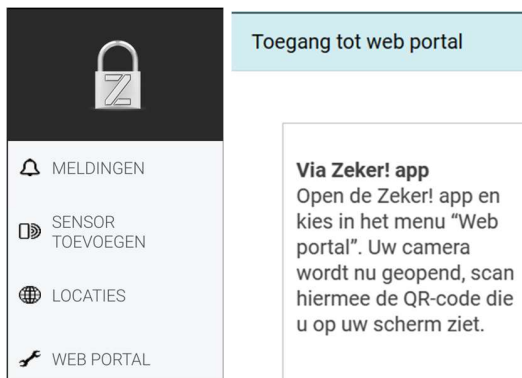
**LET OP:** heeft u de zender NIET via de webshop van Fris Nederland aangeschaft dan dient u na het toevoegen van uw zender aan de app de volgende stappen te doen voor het activeren van uw zender anders zal de zender niets gaan doen.

Ga via een computer naar de site: <https://portal.frisnederland.nl/>

In uw beeldscherm verschijnt een QR-code, scan deze door de Zeker! App op uw telefoon te openen, kies de 3 liggende streepjes linksboven



En het menu opent zich, kies vervolgens webportal

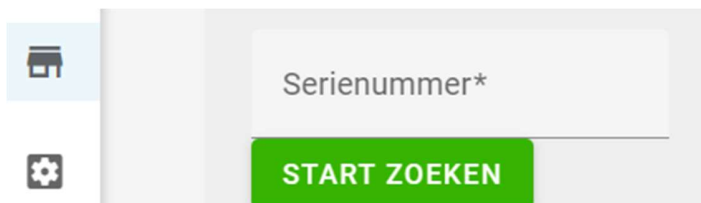


Scan de QR-code op uw beeldscherm van uw computer.

U ziet dan dit menu:



Ga naar het symbool:  klik die open en dan verschijnt:



Voer uw (serie) zendernummer in (5 cijfers)



Druk "start zoek" en het keuzemenu zal verschijnen, volg de stappen als volgt:

- Kies het gewenste abonnement (12, 24 of 36 maanden) of selecteer jouw huidige verzekeraar.
- Scrol naar beneden en vul de gevraagde gegevens in. Druk daarna op de bestelknop en vul Je mail- en adresgegevens in. Reken veilig af via de iDEAL-betaalknop.

## Waar vind je het zendernummer?

Het zendernummer kun je op vier plaatsen vinden:

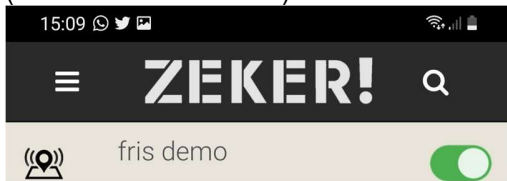
- Op de zender zelf (witte vlak met 5 cijfers);
- Op de QR-code die bij de zender is geleverd;
- In de app bij openen van de app direct in het hoofmenu;
- In de app bij menu QR.

## Instructie gebruik App

### ALARM INSTELLEN IN DE ZEKER! -APP

Komt jouw eigendom ongevraagd in beweging? Dan stuurt de gratis Zeker! -app een alarmsignaal naar je telefoon. Je kunt dit signaal op 3 manieren instellen: luid alarm, alleen een pushmelding of geen melding.

1. Veeg je vinger over de schuifknop achter jouw zendernaam (in voorbeeld 'fris demo'):



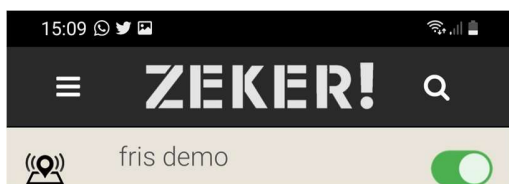
Zo stel je het gewenste alarmsignaal in:

- Luid alarm: schuif de knop achter jouw zendernaam naar rechts en de knop wordt groen. Als jouw eigendom ongevraagd in beweging komt, klinkt er een luid alarm op je telefoon.
- Alleen pushmelding: schuif de knop naar het midden en de knop wordt oranje. Je ontvangt geen luid signaal, maar wel een pushmelding op jouw scherm.
- Geen melding: als de knop grijs is, dan staat alles uitgeschakeld en ontvang je geen alarmmelding.

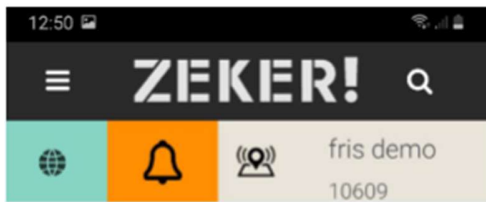
### POSITIE IN GOOGLE-MAPS

In de Zeker! -app kun je precies de positie van jouw eigendom achterhalen.

1. Veeg met je vinger van rechts naar links over de schuifknop op jouw zendernaam (in voorbeeld 'fris demo'):



2. Het menu aan de linkerkzijde opent:

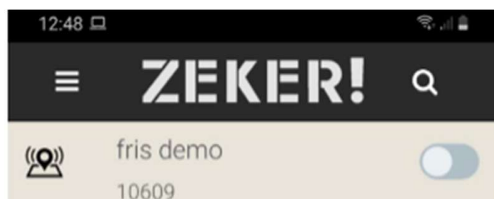


3. Klik op het groene symbool met de wereldbol. Vervolgens zie je de positie van jouw eigendom in Google-maps. Als je op de oranje alarmbel klikt, zie je alle meldingen van jouw Smart Tracker.

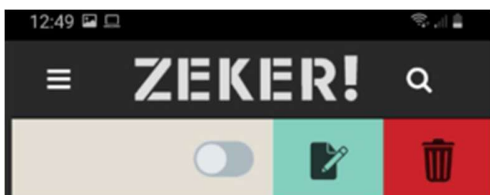
### VERMISSING DOORGEVEN VIA ZEKER! -APP

De Fris Smart Tracker is uitgerust met een unieke bewegingsmelder die andere GPS-zenders niet hebben. Hierdoor is jouw gestolen voertuig real time te volgen en exact terug te vinden, buiten én binnen. Raakt jouw geliefde eigendom vermist? In de gratis Zeker! -app geef je de vermissing 24/7 door aan de meldkamer van Fris. Na jouw melding komt het opsporingsteam van Fris direct in actie. Dit zijn de 4 stappen die je neemt:

1. Veeg met je vinger van rechts naar links over de schuifknop achter jouw zendernaam (in voorbeeld 'fris demo'):



2. Onderstaand menu verschijnt. Klik op de groene afbeelding met het notitieblokje en pen:



3. Daarna verschijnt een menu met onderaan de knop 'Opsporing'. Klik daarop:



- 4 Vervolgens verschijnt het menu met de oranje knop 'Melden vermissing van eigendom'. Door hierop te klikken, geef je jouw eigendom als vermist op:



Na jouw bevestiging meldt de app jouw vermiste eigendom direct aan bij de meldkamer van Fris. Het lokale opsporingsteam start daarna met de opsporing van jouw eigendom.



## Aangifte doen

Zodra u de melding van een vermissing heeft gedaan is het van belang dat u direct aangifte doet en zodra u dat heeft gedaan ons per mail of telefonisch het aangiftenummer doorgeeft.

## OPSPORINGSPROCES

De opsporing wordt uitgevoerd door Fris Nederland. De opsporing start bij een vermissingsmelding door de eigenaar van het vermiste eigendom via een melding aan de meldkamer van Fris Nederland. Fris Nederland doet de uitvoerende opsporing met diverse lokale teams verdeeld over Nederland en binnen de Nederlandse grenzen. Voor de Belgische Fris Smart Trackers zal dit in België uitgevoerd worden

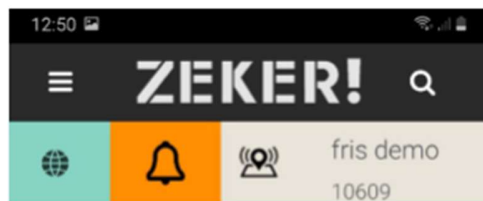
## Eigendom gratis afgeleverd na terugvinden

Indien het eigendom is teruggevonden en afgeleverd op de aangegeven locatie, wordt er een afleveringsbewijs opgesteld en toegevoegd aan de rapportage.

## Locaties bekijken in de App

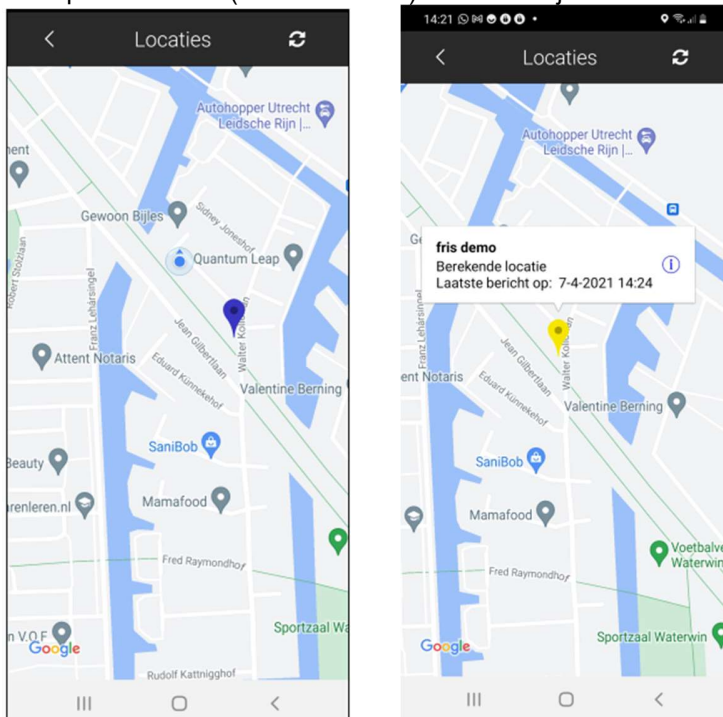
U kunt in de app de locatie zien van uw zender, let op zoals beschreven kan de positie afwijkend zijn.

## Welke markers kunt u zien en hoe

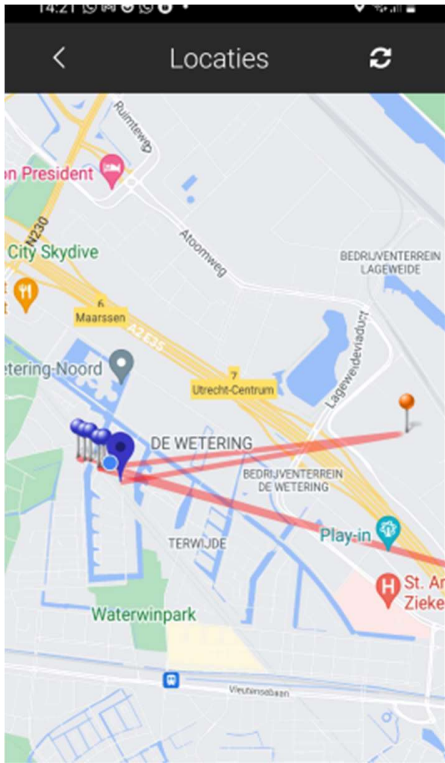


Open uw app en klik op de wereldbol in het menu

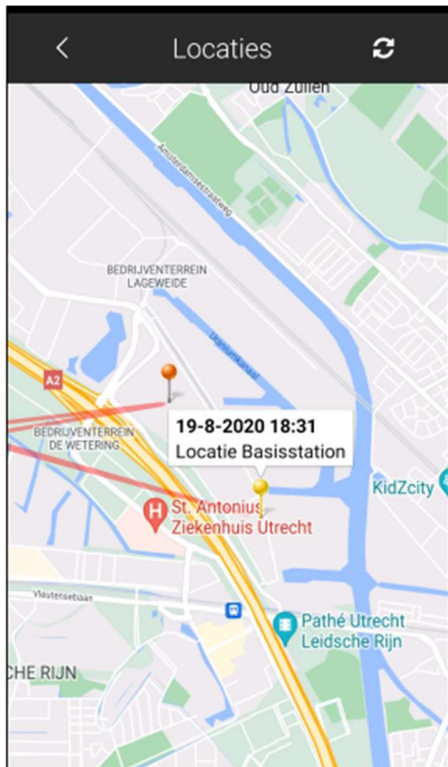
Klik op de "marker" (blauwe marker) dan verschijnt er een kader



Klik vervolgens op de i in dit kader dan ziet u de verschillende pins verschijnen

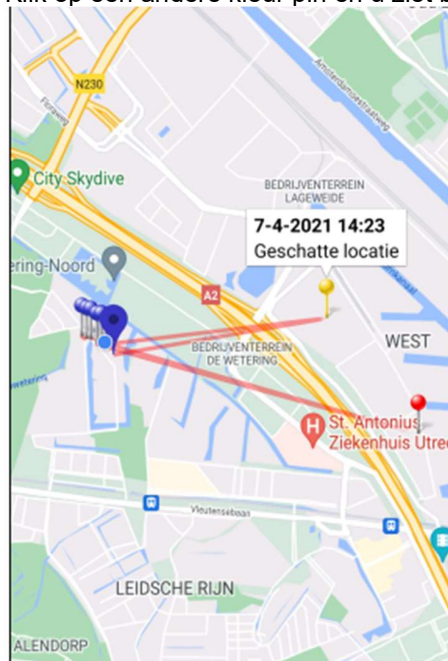


Per kleur pin is zichtbaar wat het betekent. Druk op een pinkleur dan verschijnt "basisstation" van het LoRa netwerk

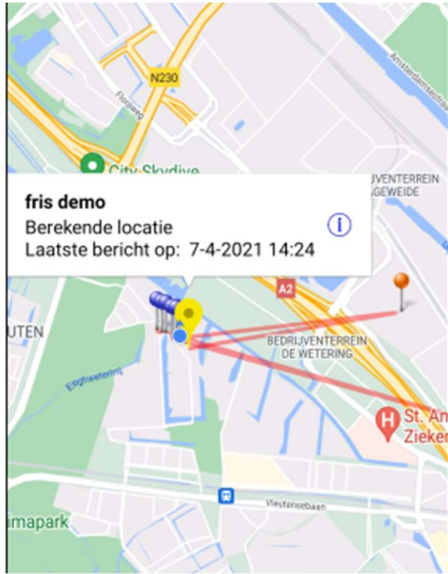


Als u nu ergens op de kaart klikt zal het kader uitgaan.

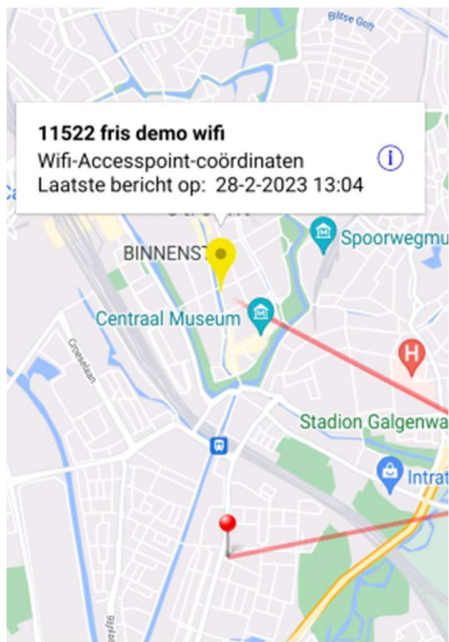
Klik op een andere kleur pin en u ziet bijvoorbeeld geschatte locatie LoRa netwerk



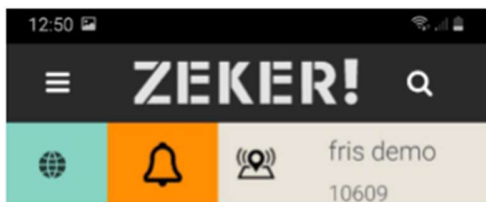
Meest "zuiver" is de blauwe pin en marker



Dan is er nog de extra locatiebepaling op beschikbare Wifi netwerken



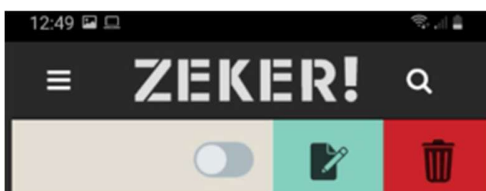
## Alarmbel Oranje menu



Klik de alarmklok aan en u ziet een menu met alle meldingen die een zender heeft gegeven zoals bijvoorbeeld:

- Beweging gedetecteerd:
- Terug in rust
- Etc.

## Kladblok en pen symbool



In deze functie ziet u o.a.:



Wifi mode 1 alleen bij einde beweging (niet aanpasbaar voor de klant) is bedoeld voor opsporingsacties. Gevoeligheid sensor 95 (niet aanpasbaar door de klant) indien nodig kan dit aangevraagd worden bij de afdeling sales van Fris Nederland op [sales@frisnederland.nl](mailto:sales@frisnederland.nl). Deze waarden zijn "vast" en zo ingesteld dat dit het meest efficiënt is voor het gebruik van de sensor.

Als u in bovenstaand scherm verder naar beneden scrolt ziet u:

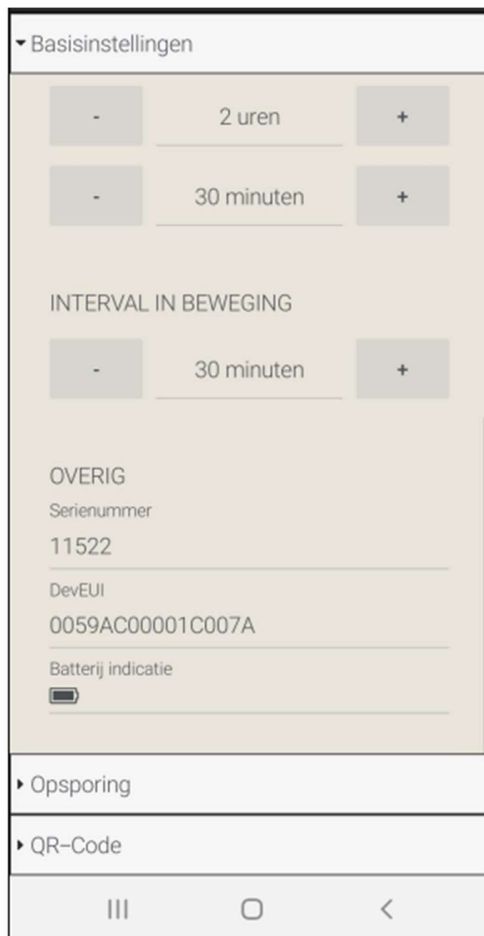


Interval in rust 2 uren en 30 minuten (zender zal 2 uur niets “vragen” zolang de zender niet in beweging komt.

Interval in beweging is bij gebruik en beweging van de zender, 1 x in de 30 minuten “vraagt en zend” de zender naar het LoRa netwerk.

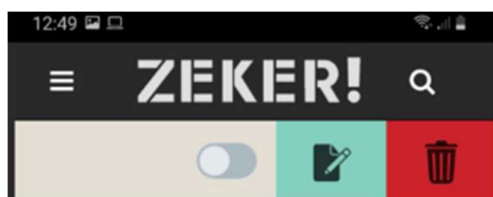
U kunt deze instellingen niet aanpassen i.v.m. de functionaliteit.

Vervolgens kunt nog verder naar beneden scrollen en ziet u:



Overige: uw zendernummer en DevEUI, dat is specifiek het LoRa netwerknnummer van uw zender  
En als laatste uw batterij status van de zender

## Prullenbak menu



Als u deze aanklikt verwijdert u de zender uit de app.

## Kan de zender op meerdere telefoontoestellen worden gebruikt?

Zeker, de QR-code kan op elk toestel en meerdere toestellen worden gebruikt, wees wel zorgvuldig met het toestaan en delen van uw zendercode, u wilt immers niet dat er misbruik van gemaakt gaat worden.



## Wat als u een vermissing heeft gemeld maar u heeft uw eigendom alweer in bezit?

Indien u een vermissingsmelding heeft gedaan en die wenst u ongedaan te maken dan moet u contact opnemen met de meldkamer van Fris Nederland op nummer 085-0653116. Op basis van enkele checks zal de meldkamer uw melding annuleren.

## Batterij eerder leeg dan verwacht

Indien de batterij bij normaal gebruik leeg is geraakt binnen de 3 jaar dan kunt u contact opnemen met de serviceafdeling van Fris Nederland per mail op: [servicedesk@frisnederland.nl](mailto:servicedesk@frisnederland.nl) of per telefoon op nummer: 085-3031067

## Technische problemen met de app of zender

Het kan uiteraard voorkomen dat de techniek mankementen of storingen geven, als u een technisch probleem ervaart met het gebruik van de App of de zender dan kunt u contact opnemen met de serviceafdeling van Fris Nederland per mail op: [servicedesk@frisnederland.nl](mailto:servicedesk@frisnederland.nl) of per telefoon op nummer: 085-3031067

## Heb een melding ontvangen voor verlengen van mijn abonnement hoe doe ik dat?

U kunt deze verlengen via de site: <https://portal.frisnederland.nl/>

In uw beeldscherm verschijnt een QR-code, scan deze door de Zeker! App op uw telefoon te openen, kies de 3 liggende streepjes linksboven en het menu opent zich, kies vervolgens webportal en scan de QR-code op uw beeldscherm van uw computer.

Ga naar 

Kies het gewenste abonnement (12, 24 of 36 maanden) of selecteer jouw huidige verzekeraar. Scrol naar beneden en vul de gevraagde gegevens in. Druk daarna op de bestelknop en vul je mail- en adresgegevens in. Reken veilig af via de iDEAL-betaalknop

## Contactgegevens Fris Nederland

### Fris Nederland B.V.

Verkoopafdeling

Meldkamer

Serviceafdeling

Algemeen

Privacy statement

Algemene leveringsvoorwaarden

085-0653116

085-3031067

[sales@frisnederland.nl](mailto:sales@frisnederland.nl)

[servicedesk@frisnederland.nl](mailto:servicedesk@frisnederland.nl)

[info@frisnederland.nl](mailto:info@frisnederland.nl)

[Privacyverklaring - Fris Nederland](#)

[Algemene Voorwaarden - Fris Nederland](#)

