

## CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO (HOGAR)

El presente CONTRATO se desarrolla y precisa a través de las cláusulas recogidas en las Condiciones Particulares, en las presentes Condiciones Generales y en las condiciones previstas en los Anexos I al IV (Proyecto de Instalación, Plan de Acción, Certificado de Instalación y Mandato SEPA CORE, respectivamente). Así mismo, forman parte del presente CONTRATO las Condiciones de los Servicios que el cliente desee contratar, tales como el Servicio de las Cámaras de Videovigilancia, el Servicio de detección de inhibición y cualquier otro que las partes acuerden. Todas estas condiciones forman parte integrante e inseparable del presente CONTRATO a todos los efectos legales (en adelante, el CONTRATO). La nulidad de una de las condiciones o Anexos no invalida al resto del CONTRATO.

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

La realización, por SECURITAS DIRECT, de los servicios de INSTALACION Y, MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE SEGURIDAD así como la EXPLOTACIÓN DE CENTRALES DE ALARMA, todo ello con el alcance previsto en los términos del presente CONTRATO, así como la venta de los equipos de seguridad y otros elementos contratados por el CLIENTE e instalados por SECURITAS DIRECT.

Asimismo, SECURITAS DIRECT prestará los servicios descritos en la condición segunda en caso de ser contratados por el CLIENTE.

A efectos del artículo 5.1 de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, los servicios que se contratan son los recogidos en la letra f) (Instalación y mantenimiento de aparatos, equipos, dispositivos y sistemas de seguridad conectados a centrales receptoras de alarmas o a centros de control o de videovigilancia, y g) (la explotación de centrales para la conexión, recepción, verificación y en su caso, respuesta y transmisión de las señales de alarmas así como la monitorización de cualesquiera señales de dispositivos auxiliares para la seguridad de las personas, de bienes muebles o inmuebles o de cumplimiento de medidas impuestas, y la comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes en estos casos.).

El presente CONTRATO es un contrato de arrendamiento de servicios de instalación y mantenimiento de sistema de seguridad y su conexión a Central Receptora de Alarmas, que genera obligaciones de medios o actividad, y no de resultado. Consecuentemente, **SECURITAS DIRECT en ningún caso garantiza la no comisión de robos, hurtos u otros ilícitos, incendios, inundaciones y otros siniestros que causen daños personales o materiales en las instalaciones del CLIENTE y/o en sus enseres o mobiliario, siendo los componentes de seguridad instalados elementos puramente preventivos o disuasorios.**

El CLIENTE reconoce que la suscripción del presente CONTRATO implica la utilización de una serie de medios de seguridad electrónica con finalidad preventiva y disuasoria que, en modo alguno, garantiza la no comisión de ilícitos ni

sustituye a la cobertura propia de un seguro. Del mismo modo, el CLIENTE reconoce haber recibido toda la información que necesita para un uso adecuado de los servicios prestados.

## **2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del CONTRATO comprende en todo caso los servicios descritos en los apartados A), B) y C). Además, el CLIENTE puede contratar otros servicios adicionales que se describen en los apartados D), E) F), G) y H), y cualquier otro que las partes acuerden.

El CLIENTE reconoce haber sido debidamente informado de cuáles serían las distintas opciones en cuanto a tipología de equipo, número de sensores y sus ubicaciones y, ha decidido él, en función del precio que desea abonar por el servicio, las prestaciones que desea recibir o los bienes que desea proteger, el diseño de los sistemas, el número de sensores a instalar y el lugar de su ubicación. En consecuencia, SECURITAS DIRECT no responderá, en ningún caso, ni de las sanciones administrativas ni de cualquier otro tipo que tengan su origen en una elección inadecuada del CLIENTE respecto de su equipo de seguridad. SECURITAS DIRECT advierte al cliente que el sistema óptimo debe contar, al menos, con un detector por cada estancia del inmueble.

### **A) SERVICIO DE INSTALACION Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE SEGURIDAD**

La instalación del sistema de seguridad comprenderá los elementos y componentes contemplados en las condiciones particulares del presente CONTRATO. SECURITAS DIRECT prestará un servicio de mantenimiento que incluye: (i) La sustitución o reparación del sistema de seguridad o elementos averiados y mano de obra del personal técnico para la realización de dichas visitas; (ii) los servicios de comprobación remota del funcionamiento de todos los componentes (chequeo técnico según normativa vigente).

Tanto la instalación como el mantenimiento se ajustarán a lo previsto en el artículo 46 de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.

Quedan excluidos del presente servicio de mantenimiento todas aquellas actuaciones que sea necesario realizar como consecuencia de: (i) ampliación, mejora o modificación del sistema de seguridad; (ii) las asistencias técnicas que no sean debidas a defectos o mal funcionamiento del sistema de seguridad; (iii) las asistencias técnicas de aquellos componentes del sistema de seguridad que no han sido suministrados por SECURITAS DIRECT; (iv) manipulación o uso indebido por parte del CLIENTE respecto del sistema de seguridad que implique la existencia de dolo o negligencia en dicha actuación; (v) las circunstancias que traigan causa de incumplimiento previo por el CLIENTE de sus obligaciones; (vi) averías y/o cambios en el servicio por parte de la Compañía de Telefonía fija o móvil y/o de la compañía eléctrica titular de la red, así como las causadas por sobretensiones, rayos y otros supuestos de fuerza mayor o caso fortuito. Los trabajos y

desplazamientos del servicio técnico de SECURITAS DIRECT que tengan su causa en cualquiera de los supuestos anteriores, serán facturados con arreglo a la tarifa oficial de precios vigentes de SECURITAS DIRECT.

Se entenderá por “avería”, el daño que impide el funcionamiento adecuado de un sistema de seguridad para cumplir el fin para el cual se halla destinado.

Se entenderá por “problema técnico” aquella incidencia que implique la necesaria intervención por SECURITAS DIRECT para comprobar, sea o no presencialmente, y que, en ningún caso, impida el total funcionamiento del sistema de seguridad del CLIENTE.

El mantenimiento del mando 8 funciones, Verisure Touch, enchufe domótico y del mando Verisure Me (que pueden ser adquiridos de forma opcional) así como el cambio de pilas de estos elementos no quedan incluidos en el servicio de mantenimiento. Sin embargo, en caso de avería, el CLIENTE tiene derecho a recibir un elemento nuevo programado para su sistema de seguridad contra entrega del antiguo, siempre y cuando se encuentre dentro del periodo de garantía. Fuera de dicho periodo de garantía el elemento se facturará al CLIENTE con arreglo a las tarifas de precios vigentes de SECURITAS DIRECT, más los gastos de envío.

SECURITAS DIRECT garantiza que adoptará todas las medidas técnicas que sean posibles para cumplir el servicio de mantenimiento conforme a la normativa aplicable. En caso de que se produzca un problema técnico o avería en el sistema de seguridad, SECURITAS DIRECT reparará o, en su caso, reemplazará todos aquellos elementos de seguridad que no presenten un correcto funcionamiento. Toda avería será subsanada dentro del plazo previsto por la normativa de seguridad privada vigente, a contar desde que dicha avería haya sido notificada de manera fehaciente a SECURITAS DIRECT.

#### B) SERVICIO DE CONEXION A CENTRAL RECEPTORA DE ALARMAS (en adelante CRA)

El Servicio de conexión y gestión de alarmas consistirá en la recepción, verificación no personal y, en su caso, transmisión de las señales de alarma, relativa a la seguridad y protección de personas y bienes a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes.

En relación a lo anterior, todo salto de alarma susceptible de generar una intervención policial deberá ser verificado por SECURITAS DIRECT según los protocolos que marca la legislación vigente.

SECURITAS DIRECT, tras haber realizado el proceso de verificación, cursará el pertinente aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (en adelante, “F.C.S.”) sólo en el supuesto de quedar acreditada la realidad del hecho generador del salto de alarma y conforme a la normativa vigente en cada momento.

El CLIENTE consiente expresamente, para la mejor prestación del presente servicio, la grabación de las comunicaciones que pueda mantener con SECURITAS

DIRECT, y entre SECURITAS DIRECT y las F.C.S. u otros organismos competentes, a los efectos de cumplimiento de la normativa vigente en esta materia.

Cualquier intervención generada por los servicios de emergencia, bomberos, etc. que generen un coste por dicha intervención, será por cuenta del CLIENTE.

#### C) SERVICIO DE VERIFICACION PERSONAL

El presente Servicio consiste en el desplazamiento de personal de seguridad privada para dar respuesta a los saltos de alarma mediante la revisión únicamente exterior del inmueble y/o acompañamiento a las F.C.S., en caso de indicios de intrusión o robo. En ningún caso el personal de seguridad podrá acceder al interior del inmueble objeto de protección. La decisión de cursar el aviso al Servicio de Verificación Personal, corresponderá exclusivamente a SECURITAS DIRECT.

Se considerarán intervenciones reiteradas por saltos de alarma imputables a descuidos o mal uso del sistema por parte del CLIENTE o de personas autorizadas por éste, cuando se produzcan más de dos en el plazo de 6 MESES.

Las intervenciones reiteradas del servicio anteriormente descrito, se facturarán según las tarifas vigentes establecidas por SECURITAS DIRECT para este supuesto.

Asimismo, los servicios complementarios a petición del cliente y que no sean motivados por un salto de alarma estarán sujetos al coste establecido por SECURITAS DIRECT para el presente caso.

SECURITAS DIRECT no será responsable de las consecuencias derivadas de un robo real, si en la comprobación exterior del inmueble el personal de seguridad no detectara indicios de intrusión

Para que el personal de seguridad pueda acceder al perímetro exterior (dentro de una propiedad privada, como por ejemplo: urbanizaciones, polígonos, etc.) o parcelario el CLIENTE deberá proporcionar a SECURITAS DIRECT los medios necesarios para dicho acceso.

#### D) SERVICIO DE VERIFICACION PERSONAL CON CUSTODIA DE LLAVES

El Servicio complementario de verificación personal con custodia de llaves se contrata para la verificación de los saltos de alarma mediante la intervención de personal de seguridad autorizado por SECURITAS DIRECT y únicamente para facilitar el acceso al inmueble a las F.C.S. En ningún caso el personal de seguridad podrá acceder sin la presencia de un miembro de las F.C.S. al interior del inmueble objeto de protección.

La intervención del personal de seguridad se producirá en todo caso, salvo cuando quede acreditada la falsedad del salto de alarma recibido mediante los procedimientos técnicos de verificación o a través de las personas de contacto designadas por el titular en el presente documento.

Se considerarán intervenciones reiteradas aquellas generadas por descuidos o mal uso del sistema por parte del CLIENTE o de personas autorizadas por éste, cuando se produzcan más de 4 en el plazo de 6 meses. Las intervenciones reiteradas del

servicio anteriormente descrito se facturarán según las tarifas vigentes establecidas por SECURITAS DIRECT para este supuesto.

Asimismo, los servicios complementarios a petición del cliente y que no sean motivados por un salto de alarma estarán sujetos al coste establecido por SECURITAS DIRECT para el presente caso.

Para que el personal de seguridad pueda facilitar el acceso al inmueble a las F.C.S., el CLIENTE deberá proporcionar las llaves del mismo para su custodia.

SECURITAS DIRECT no será responsable en el caso de que las llaves que hayan sido facilitadas por el CLIENTE sean distintas a las necesarias para facilitar el acceso o cuando la cerradura no se encuentre en condiciones óptimas para su apertura.

SECURITAS DIRECT no será responsable de las consecuencias derivadas de un robo real, si en la comprobación exterior y/o interior del inmueble el personal de seguridad no detectara indicios de intrusión.

En lo no previsto en la presente cláusula, el servicio se regirá por lo dispuesto en la legislación general española de Seguridad Privada vigente en cada momento.

#### E) SERVICIO POR CORTE DE CORRIENTE

El Servicio por corte de corriente consiste en informar al CLIENTE que en la Central Receptora de Alarmas se ha recibido una señal indicativa de que el sistema de alarma no está recibiendo suministro eléctrico durante un periodo mínimo de 15 minutos.

Este Servicio tiene un retardo de 30 minutos entre el momento en que se produce el corte de suministro eléctrico y esta señal es transmitida por el sistema de seguridad, a partir del cual SECURITAS DIRECT seguirá el Plan de Acción establecido. Cuando se produzca un corte del suministro eléctrico en el sistema de seguridad y la señal de corte del suministro no se reciba en la Central de Alarmas, SECURITAS DIRECT no será responsable de los daños y perjuicios sufridos por el usuario por tal motivo.

#### F) SERVICIO DE CÓDIGOS CONTROLADOS

La contratación del servicio de todos los códigos controlados, permite poder acreditar de manera fehaciente el estado de conexión de la alarma. El CLIENTE ha de contratar este servicio accesorio separadamente al servicio de instalación y mantenimiento del sistema de alarma.

#### G) CAMARAS DE VIDEOVIGILANCIA

En caso de que el CLIENTE adquiriera una de las cámaras (en adelante, sistema de videovigilancia o cámara) que se describen en el presente CONTRATO, serán de aplicación las condiciones que se describen en la presente cláusula.

En función del modo de almacenamiento de las imágenes y/o sonidos que ofrece cada cámara se puede distinguir lo siguiente:

## 1. ALMACENAMIENTO DE IMÁGENES Y/ O SONIDOS EN LA NUBE:

- i) CAMARA VERISURE CLOUDCAM: Se trata de un modelo de cámara portátil, autoinstalable, que no necesita instalación por parte de personal autorizado de SECURITAS DIRECT. Esta cámara permite un modo de grabación por eventos. Para su funcionamiento es necesaria la conexión a través de un router ADSL, el cual deberá ser suministrado por el CLIENTE. Las imágenes y/o sonidos podrán ser almacenadas en servidores “en la Nube” con un límite de hasta ocho (8) horas por cámara. En caso de agotar el espacio de ocho horas, quedarán eliminados, de manera automática, tantos archivos como sean necesarios para almacenar en su lugar la nueva grabación.

Sin perjuicio de lo recogido en la cláusula 11 de las presentes Condiciones Generales, en caso de que el CLIENTE adquiriera una cámara Verisure CloudCam, SECURITAS DIRECT no será responsable de los avisos y/o alertas generadas por el propio CLIENTE frente a las FCS, debido a que dicha cámara no se halla conectada a la CRA de SECURITAS DIRECT.

Únicamente el CLIENTE podrá acceder a dichas imágenes y/o sonidos desde cualquier dispositivo móvil con sistema operativo IOS o Android a través de la aplicación móvil MY CAM, la cual deberá ser descargada por el CLIENTE en su dispositivo móvil. En ningún caso, SECURITAS DIRECT accederá a las imágenes almacenadas en los mencionados servidores en la Nube.

- ii) CAMARA VERISURE CLOUDCAM PRO: Se trata de un modelo de cámara integrada en el sistema de seguridad del CLIENTE, que necesita instalación por parte de personal autorizado de SECURITAS DIRECT. Esta cámara permite doble modo de grabación: grabación continua y/o grabación por eventos. Para su funcionamiento es necesaria la conexión a través de un router ADSL, el cual deberá ser suministrado por el CLIENTE. Las imágenes y/o sonidos podrán ser almacenadas en una tarjeta de memoria de hasta 64 Gbytes o en servidores “en la Nube” con un límite de hasta ocho (8) horas por cámara. En caso de agotar el espacio de ocho horas, quedarán eliminados, de manera automática, tantos archivos como sean necesarios para almacenar en su lugar la nueva grabación.

La cámara estará conectada a la CRA de SECURITAS DIRECT pudiendo el CLIENTE acceder a dichas imágenes y/o sonidos desde cualquier dispositivo móvil con sistema operativo IOS o Android, a través de la aplicación móvil MY CAM, la cual deberá ser descargada por el CLIENTE en su dispositivo móvil. SECURITAS DIRECT accederá a las imágenes y/o sonidos, única y exclusivamente, en los casos de verificación de un salto de alarma según los protocolos de verificación recogidos en el Anexo II del presente CONTRATO.

Para las cámaras descritas anteriormente, SECURITAS DIRECT pone a disposición del CLIENTE el servicio de almacenamiento en la Nube del proveedor Amazon Web Services, Inc. (en adelante AWS) conforme a los Términos de CONTRATO de CLIENTE de AWS publicados en <http://aws.amazon.com/es/agreement/> El CLIENTE se compromete a leer y aceptar las condiciones establecidas en el citado link, a su disposición en la aplicación móvil MY CAM.

SECURITAS DIRECT no responderá del servicio de almacenamiento del proveedor Amazon Web Services, Inc.

## 2. ALMACENAMIENTO EN DISPOSITIVO LOCAL TITULARIDAD DEL CLIENTE

- i) CAMARA VERISURE CLOUDCAM PRO: Será de aplicación todo lo incluido en el punto 2.G.1.ii
- ii) CAMARAS VERISURE VSCAM: Cámaras integradas en el sistema de seguridad del CLIENTE, que necesitan instalación por parte de personal autorizado de SECURITAS DIRECT. Estas cámaras permiten doble modo de grabación: grabación continua o grabación por eventos. El modo de grabación deberá ser configurado en el momento de la instalación de las cámaras. Para su funcionamiento es necesaria la conexión a través de un router ADSL, el cual deberá ser suministrado por el CLIENTE. Las imágenes y/o sonidos podrán ser almacenadas en una tarjeta de memoria de hasta 32 Gbytes o en el disco duro de un ordenador (PC) propiedad del CLIENTE. Para el almacenamiento de las imágenes y/o sonidos en un PC deberá instalarse en el mismo PC el Software necesario suministrado por SECURITAS DIRECT

Las cámaras estarán conectadas a la CRA de SECURITAS DIRECT pudiendo el CLIENTE acceder a las imágenes y/o sonidos desde (i) cualquier dispositivo móvil con sistema operativo IOS o Android, a través de la aplicación móvil MY CAM, la cual deberá ser descargada por el CLIENTE en su dispositivo móvil; (ii) un PC con el Software necesario instalado y (iii) desde la página Web de clientes de SECURITAS DRECT. SECURITAS DIRECT accederá a las imágenes y/o sonidos, única y exclusivamente, en los casos de verificación de un salto de alarma según los protocolos de verificación recogidos en el Anexo II

## H) SERVICIO DE DETECCION DE INHIBICION

El CLIENTE deberá activar el Servicio mediante los mecanismos que en cada momento ponga a su disposición SECURITAS DIRECT.

A este Servicio le serán de aplicación las siguientes condiciones:

Se entenderá por señal de inhibición, a efectos del presente CONTRATO, aquella señal que impida o dificulte las radiocomunicaciones en un determinado espectro de frecuencias mediante interferencias intencionadas.

Este servicio complementario, que se prestará en el momento de la activación por parte del CLIENTE, estará sujeto al coste establecido en cada momento por SECURITAS DIRECT para este Servicio.

Este Servicio no es un sistema que impida la inhibición sino que es un Servicio capaz de detectar la presencia de bloqueadores que evitan las comunicaciones celulares y comunicaciones de radio frecuencia (RF) entre el panel de control de alarmas y los detectores, siempre que el CLIENTE disponga de una versión de alarma compatible con el Servicio y con comunicación en banda 3G.

Para versiones de alarma que no dispongan de comunicación en banda 3G, el Servicio únicamente detectará la presencia de elementos interferentes en la banda de radio frecuencia 868MHz. En este supuesto, el CLIENTE podrá solicitar a SECURITAS DIRECT el dispositivo adicional necesario para disfrutar del Servicio en toda su integridad.

El Servicio estará capacitado para escanear 3 bandas de frecuencia:

1. Celular 900: banda comprendida entre 880 MHz y 960 MHz, utilizado por los operadores celulares para la comunicación GSM y 3G
2. Celular 1800: banda comprendida entre 1710 MHz y 1880 MHz, utilizado por los operadores celulares para la comunicación GSM y 4G
3. ISM 868 MHz: banda comprendido entre 863 MHz y 870 MHz, utilizado por el panel de control de la alarma para comunicarse con los detectores

En el caso de que exista un bloqueo de una comunicación 3G, el sistema de alarma pasará inmediatamente y, de manera automática, al modo 2G.

A través de este Servicio, SECURITAS DIRECT genera un aviso en sus sistemas al detectar la presencia de un elemento inhibidor de frecuencias que interfiere, sobre la frecuencia por la que transmite el sistema de seguridad.

El aviso en los sistemas de SECURITAS DIRECT se realiza a través de un canal de comunicación que utiliza un sistema de transmisión en banda ultra estrecha.

Dicho aviso deberá ser verificado por SECURITAS DIRECT a través de los medios técnicos de verificación a su alcance y según el protocolo indicado en la legislación vigente.

En ningún caso la recepción de esta señal por sí sola, posibilitará comunicar un aviso de alarma a las F.C.S.

El nivel de disponibilidad de la red de banda ultra estrecha será del 99% en las áreas de cobertura de dicha red.



El Servicio no podrá ser prestado en aquellas zonas del territorio español en las que no exista cobertura suficiente de la red de banda ultra estrecha.

SECURITAS DIRECT no será responsable de la falta de funcionamiento de este Servicio en el caso de que el inmueble objeto de protección esté situado en zonas afectadas por señales emitidas desde inhibidores autorizados por instituciones oficiales.

### **3. PRECIO, REVISION, FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN**

El precio de los servicios objeto de este CONTRATO será el determinado en las Condiciones Particulares de este documento para cada servicio contratado. Si en las Condiciones Particulares de este CONTRATO no constan marcados los servicios contratados o se prestan otros servicios adicionales a los reflejados en el mismo, será de aplicación el precio/s previstos en la tarifa oficial de precios de SECURITAS DIRECT en vigor en la fecha de prestación de los servicios.

A este precio se añadirán los impuestos que legalmente corresponda repercutir a SECURITAS DIRECT, al tipo en vigor en cada momento.

Durante la vigencia del CONTRATO, el precio inicial pactado por los servicios objeto del mismo estará sujeto a revisión el 1 de enero de cada año, de acuerdo con la variación experimentada por la media aritmética de los índices publicados de IPC interanual de los meses de noviembre a noviembre inmediatamente anteriores (o índice que le sustituya) que se publiquen por el Instituto Nacional de Estadística (u Organismo que le sustituya). Las revisiones anuales del precio se calcularán respecto al precio base del año inmediatamente anterior. Esta cláusula de revisión del precio se establece como condición esencial de este CONTRATO, operando automáticamente, sin necesidad de requerimiento ni notificación previa de las partes, salvo modificación de esta cláusula.

No obstante lo anterior, en consideración al constante coste de inversión en desarrollo tecnológico provocado por las exigencias normativas establecidas por el Ministerio de Interior para una mejor y más adecuada colaboración y éxito de la Seguridad Privada en la prevención del delito, mayor protección de la seguridad de la información, y/o la continua actualización de las aplicaciones instaladas en el sistema de seguridad del CLIENTE y/o la ampliación de sus funcionalidades y servicios prestados al CLIENTE, así como incrementos significativos en costes operativos y/o derivados de cambios regulatorios, SECURITAS DIRECT se reserva el derecho de actualizar su tarifa. En caso de disconformidad con esta modificación de tarifa, el CLIENTE podrá dar por finalizado el CONTRATO mediante preaviso fehaciente de un mes a contar desde la recepción de la primera factura/recibo bancario con la nueva tarifa.

La cuota mensual pactada en las Condiciones Particulares de este CONTRATO será pagadera por anticipado mediante domiciliación bancaria, dándose por notificado el CLIENTE en este acto de los adeudos directos que se realizarán por SECURITAS

DIRECT. El sistema de seguridad instalado se abonará en los términos fijados en las Condiciones Particulares de este CONTRATO.

El CLIENTE acepta expresamente la emisión de factura electrónica que podrá ser consultada por el CLIENTE vía web ([www.securitasdirect.es](http://www.securitasdirect.es)). Si EL CLIENTE desea recibir sus facturas en papel, podrá solicitarlo a lo largo de la vigencia del CONTRATO, y se le enviarán por correo postal a la dirección que indique con cargo en su recibo de domiciliación del coste de envío.

En el supuesto que el CLIENTE realice el pago con tarjeta de crédito o débito, el CLIENTE conoce y acepta que: Con el fin de garantizar una fuerte política de protección de la seguridad de las operaciones realizadas a partir de nuestro sistema de contratación, SECURITAS DIRECT se ha suscrito al sistema de seguridad de operaciones financieras implementado por un prestatario especializado, la empresa INGENICO E-COMMERCE SOLUTIONS S.A.S (En adelante INGENICO). Cuando el CLIENTE escoge la modalidad de pago con tarjeta, la introducción del número de la tarjeta y de la información necesaria para la transacción está asegurada por INGENICO, siendo el único conocedor de los datos referentes a la tarjeta de pago del CLIENTE. Estos datos se transmiten con las debidas medidas de seguridad garantizadas por INGENICO. SECURITAS DIRECT no guarda los datos sobre la tarjeta de pago del CLIENTE, conservando únicamente las informaciones acerca del pago del cliente para garantizar su cumplimiento y seguimiento.

#### **4. OBLIGACIONES DE SECURITAS DIRECT**

- a) Realizar la instalación y el servicio de mantenimiento de los sistemas de seguridad y su conexión a Central de Alarmas conforme a la normativa de Seguridad Privada.
- b) Reparar las averías y problemas técnicos provocados por el sistema de seguridad instalado y mantenerlo en correcto estado de funcionamiento durante el tiempo de vigencia del presente CONTRATO, dentro del plazo previsto en la legislación vigente.
- c) Entregar al CLIENTE la documentación prevista por la normativa de Seguridad Privada.
- d) Realizar de manera bidireccional o remota, conforme a norma, todas las acciones necesarias para conservar las funcionalidades previstas para dichos sistemas de seguridad.
- e) Sustituir o reparar el sistema de seguridad o elementos averiados sin coste para el CLIENTE, en los términos y con las limitaciones de la Garantía del producto adquirido a SECURITAS DIRECT regulada en la condición general octava y por tanto exceptuando el caso en el que dichas averías provengan de la manipulación o uso indebido por parte del CLIENTE o de terceros respecto del sistema de seguridad que implique la existencia de dolo o negligencia.

f) En su caso, la activación de los servicios ligados al sistema o elementos de videovigilancia se producirá a través de cualquier elemento de detección instalado al CLIENTE, SECURITAS DIRECT tramitará la señal de alarma técnica y registrará las imágenes y/o sonidos recibidos en modo local, según lo establecido en la normativa de Seguridad Privada y de Protección de Datos aplicable.

## **5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

a) EL CLIENTE deberá, en todo caso, conectar el sistema de alarma cada vez que pretenda evitar el acceso de personas no autorizadas al lugar y, especialmente, cada vez que el lugar quede abandonado y sin vigilancia.

La acreditación de la conexión de la alarma corresponde, en todo caso, al CLIENTE. Por ello, la contratación del servicio de todos los códigos controlados será requisito para poder acreditar de manera fehaciente el estado de conexión de la alarma. Si no se tiene contratado por el CLIENTE el citado servicio, a él le corresponde acreditar la conexión.

b) EL CLIENTE no manipulará e impedirá que se manipulen los sistemas de seguridad por personas distintas a las de SECURITAS DIRECT.

c) Permitirá a SECURITAS DIRECT el acceso al lugar de la instalación del sistema de seguridad para cualquier revisión o para llevar a cabo el mantenimiento y, especialmente, si se produce cualquier incidencia, en cuyo caso, se faculta para que un responsable de SECURITAS DIRECT pueda tomar fotos de cómo ha quedado la instalación.

d) Comunicará a SECURITAS DIRECT con la mayor urgencia posible:

- Cualquier avería o incidencia que detecte en el sistema de seguridad.

- Cualquier variación en los elementos inmobiliarios o mobiliarios del lugar donde esté instalado el sistema de seguridad que pueda afectar a la correcta captación de los sensores.

e) Señalará de manera adecuada al servicio técnico de SECURITAS DIRECT la localización de las canalizaciones de agua, luz, gas, etc. y proporcionar un lugar objeto de protección que reúna las condiciones necesarias en cada momento, para que el sistema de seguridad instalado pueda cumplir el fin para el cual se halla encomendado. SECURITAS DIRECT no será responsable de los daños ocasionados en el sistema de seguridad del CLIENTE por no haber facilitado la información señalada anteriormente.

f) Mantendrá el acondicionamiento del lugar objeto de protección y del sistema de seguridad para garantizar la seguridad del mismo y evitar falsas alarmas. Es responsabilidad del CLIENTE observar en todo momento que el sistema de seguridad está operativo y que no esté expuesto al abuso. El CLIENTE es responsable del daño producido al sistema debido al uso inadecuado del mismo.

g) El CLIENTE no podrá realizar alteraciones, expansiones, reubicaciones ni modificar el proyecto original en lo referente a la localización de los elementos del sistema de seguridad salvo que dichas alteraciones, expansiones, reubicaciones y/o modificaciones sean realizadas por personal autorizado por SECURITAS DIRECT.

h) Asumirá la responsabilidad derivada de la cesión y de la calidad de la información suministrada a SECURITAS DIRECT en relación con la ejecución de este CONTRATO (tales como palabras clave, teléfonos de instalación, personas de contacto, etc.).

i) Facilitará la colocación y mantenimiento de modo visible de los disuasorios y/o carteles entregados por SECURITAS DIRECT para la prestación del servicio, sin que, en modo alguno, puedan utilizarse dichos disuasorios y/o carteles para finalidad distinta de dicha prestación, estando expresamente prohibida su distribución y/o comercialización.

j) Reintegrará a SECURITAS DIRECT a la finalización del CONTRATO, cualquiera que fuere la causa, la totalidad de los carteles, rótulos y/o indicativos de seguridad colocados en el lugar objeto de protección que hagan referencia o mención a SECURITAS DIRECT. Serán por cuenta del CLIENTE los desperfectos derivados de la retirada del sistema de seguridad y/o videovigilancia instalado o de los disuasorios exteriores en los casos así establecidos en el presente clausulado.

k) Comunicará a SECURITAS DIRECT, fehacientemente, las ausencias prolongadas del domicilio objeto de protección, así como las posibles suspensiones en el suministro eléctrico o telefónico, expresando el tiempo aproximado de ausencia así como la nueva dirección y teléfono de contacto a efectos de notificaciones, y en general, cualquier eventualidad que de forma directa o indirecta afecte o pueda afectar a los servicios objeto del presente CONTRATO. Notificará en todo momento las posibles variaciones de personas de contacto o teléfonos para el caso de que sea necesario localizarle.

l) Pagará el precio y cantidades convenidas en las Condiciones Particulares del presente CONTRATO. La falta de pago por el CLIENTE de cualquiera de las cantidades del precio pactado, facultará a SECURITAS DIRECT para la inmediata suspensión de los servicios objeto del presente CONTRATO, posibilitando a SECURITAS DIRECT a ceder los datos del deudor, e introducirlos en Bases de Datos de Impagados, sin perjuicio del ejercicio de las acciones judiciales correspondientes en reclamación de las cantidades pactadas y pendientes.

m) Firmará la orden de domiciliación de adeudo directo SEPA CORE conforme normativa específica de aplicación, según queda previsto en el Anexo IV ("Mandato SEPA"), para atender el pago domiciliado de recibos, comprometiéndose a mantenerla activa, desde este momento y hasta la finalización del presente CONTRATO. La cancelación o anulación de dicha orden sin la firma de otra nueva orden que la sustituya, facultará a SECURITAS DIRECT para la inmediata

suspensión de los servicios objeto del presente CONTRATO, sin perjuicio del ejercicio de las acciones judiciales que pudieran corresponder.

n) En caso de que el CLIENTE haya escogido la modalidad de pago aplazado del sistema de seguridad a través de una Entidad Financiera, y si el Comité de Crédito de dicha Entidad no procede a la autorización definitiva de la financiación solicitada por el CLIENTE, el CLIENTE se compromete con SECURITAS DIRECT al pago del sistema de seguridad adquirido, sin perjuicio de los medios de pago que las partes pudieran acordar.

o) Asumirá y se someterá, en el caso de haber suscrito servicios de verificación de audio y de imagen para cumplimiento de lo previsto en la normativa de Seguridad Privada, a todo tipo de responsabilidades derivadas de la generación de una intervención policial injustificada.

p) Proveerá a SECURITAS DIRECT de una línea de telefonía fija, banda ancha, y una toma de corriente estable y permanente de 220AC, quedando por cuenta del CLIENTE el coste económico ocasionado por dicha línea y la electricidad. En caso de que la banda ancha sea suministrada por SECURITAS DIRECT a través de su Kit para comunicaciones el CLIENTE garantiza que el uso -de la citada banda ancha- únicamente será con el fin exclusivo de acceder a la visión de las cámaras de videovigilancia.

q) Para el servicio complementario de Verificación Personal, si incluyera custodia de llaves, proporcionar los medios que permitan, junto con las F.C.S., el acceso y verificación de todas las zonas protegidas por el sistema de seguridad.

r) La utilización del servicio se realiza con el compromiso del CLIENTE de utilizar el mismo de conformidad con la normativa, las condiciones previstas en el CONTRATO, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas, el orden público, y, en general, darle un uso adecuado al servicio de conformidad con la finalidad para la que ha sido puesto a su disposición.

## **6. DURACION DEL CONTRATO**

La duración inicial de la prestación de servicios del presente CONTRATO será de DOS años contados desde la fecha que consta en las Condiciones Particulares o, en su defecto, a partir de la fecha de instalación del sistema de seguridad, entendiéndose a estos efectos como fecha de finalización la del último día del mes que corresponda. No obstante lo anterior, el CONTRATO de prestación de servicios se entenderá tácitamente prorrogado por períodos anuales, salvo que cualquiera de las partes notifique fehacientemente a la otra su deseo de dar por finalizado el CONTRATO con treinta días de antelación a la fecha de su vencimiento (del plazo de duración inicial o de cualquiera de las prórrogas anuales).

En caso de que el sistema de seguridad a conectar y mantener haya sido instalado por SECURITAS DIRECT en Memoria de Calidades y goce de una oferta en la cuota mensual durante un determinado número de meses a partir de la Conexión a la

Central Receptora de SECURITAS DIRECT, dicha oferta sólo será válida si la conexión se produce en un plazo inferior a un año desde el momento en que SECURITAS DIRECT instaló el sistema de seguridad.

En caso de traslado/s del sistema de seguridad o cambio de titularidad solicitado por el cliente original, el plazo de duración inicial del CONTRATO se contará desde la fecha de instalación del sistema de seguridad en el domicilio/dirección inicial.

## **7. PERMANENCIA**

En caso de compra subvencionada del equipo de seguridad, vinculada o no a un plan de precios específico y/o la aplicación de determinados descuentos el CLIENTE se compromete a permanecer dado de alta en este CONTRATO durante el periodo de duración fijado en la condición anterior. En caso de que el CLIENTE cause baja anticipada en el CONTRATO, por cualquier motivo, deberá pagar a SECURITAS DIRECT todas las cuotas de servicio pendientes de cobro hasta la finalización del periodo de duración inicial del CONTRATO, así como, la cantidad correspondiente al importe recibido como subvención, calculada en función del tiempo restante hasta la finalización del periodo de duración inicial del CONTRATO.

La subvención concedida está estipulada en la columna “Promoción” de las Condiciones Particulares del presente CONTRATO y en su defecto, será el resultado de la diferencia entre el precio unitario y el precio total sin IVA u otro impuesto equivalente del equipo instalado e indicado en las Condiciones Particulares del mismo CONTRATO.

Sin perjuicio de lo anterior, SECURITAS DIRECT reclamará al CLIENTE el pago del valor de mercado de los elementos entregados como oferta comercial si aplica.

## **8. GARANTIA**

El período de garantía del sistema de seguridad adquirido a SECURITAS DIRECT y de su instalación es de dos años contados desde la fecha de instalación del sistema de seguridad. Esta garantía comprende: (i) todo defecto de fabricación del sistema de seguridad que afecte a su correcto funcionamiento; (ii) todo defecto en la ejecución de la instalación que afecte al correcto funcionamiento del sistema y, (iii) todo defecto del software que impida el correcto funcionamiento del mismo o cuando no se ajustara a las características descritas en la oferta. La garantía se limita a: (i) la reparación o, si es necesario, la reposición del sistema de seguridad; (ii) la reparación de la instalación debido a defectos en la ejecución; y (iii) el mantenimiento o actualización del software.

La presente garantía no cubre: (i) los consumibles ni los defectos ocasionados por el desgaste y degradación natural de los componentes y del sistema de seguridad; (ii) incidencias derivadas de un uso o manipulación inadecuados o negligentes de la instalación, del software o de los demás componentes por parte del CLIENTE o

de terceros, no autorizados por SECURITAS DIRECT, o de modificaciones o reparaciones y/o mantenimientos incorrectos, abuso del sistema de seguridad, accidentes, etc., que el CLIENTE, o terceros por cuenta de éste o cualquier otro tercero efectúen en el software o en el sistema de seguridad sin el consentimiento expreso de SECURITAS DIRECT; (iii) incidencias cuyo origen se deba a causas externas ó ajenas a SECURITAS DIRECT, tales como sobretensiones en la red, rayos y demás fenómenos atmosféricos, robo, actos vandálicos, incendio o cualquier otra causa ajena al normal uso del sistema de seguridad; (iv) los elementos de seguridad adquiridos por el CLIENTE con anterioridad a la firma del presente CONTRATO y conectados al sistema de seguridad instalado por SECURITAS DIRECT o por terceros,

En relación con los elementos de seguridad sustituidos o reparados con base en esta garantía, el período de garantía será el fijado en la legislación vigente contado desde la fecha de su correspondiente sustitución o reparación.

La garantía no cubre cualquier defecto, daño, desperfecto, avería, anomalía o incidencia que afecte a los elementos entregados al CLIENTE en concepto de oferta comercial junto al equipo de seguridad, del que responderá directamente el fabricante del aparato, según la documentación incluida en el Kit, empezando a contar el periodo de garantía desde del momento de la instalación del equipo de seguridad.

El CLIENTE se obliga a comunicar a SECURITAS DIRECT de manera fehaciente, tan pronto como haya tenido conocimiento de ello, la aparición de cualquier fallo o defecto cubierto por la presente Garantía, con una descripción suficiente del fallo o defecto detectado. En caso de que la incidencia no pueda ser resuelta a través de las indicaciones del CLIENTE a SECURITAS DIRECT, ésta subsanará el fallo o defecto detectado en los términos y plazo establecidos en el apartado "Servicio de mantenimiento" regulado en la condición general segunda.

## **9. DERECHOS SOBRE LA INSTALACIÓN**

Debido a que la rápida evolución tecnológica convierte en obsoletos los sistemas de control y comunicación, SECURITAS DIRECT mantendrá la propiedad del sistema de seguridad instalado para poder actualizar el software y los componentes del mismo, con el único fin de prestar los servicios de seguridad más avanzados. Sin embargo, SECURITAS DIRECT podrá transmitir la propiedad del sistema de seguridad instalado al CLIENTE en los siguientes supuestos:

- Una vez finalizada la prestación de los servicios objeto del CONTRATO, siempre y cuando se hayan cumplido las obligaciones de pago.
- Con anterioridad a la finalización del mismo, en el supuesto de que así lo solicite el CLIENTE de forma fehaciente, y siempre y cuando se hayan cumplido las obligaciones de pago. En cualquier caso, el CLIENTE tendrá que cumplir con la permanencia establecida por contrato, por lo que la transmisión de la propiedad no se efectuará hasta que ésta finalice.

## **10. RESERVA DE DOMINIO**

EL CLIENTE no adquirirá la plena propiedad del sistema de seguridad adquirido a SECURITAS DIRECT, conforme a lo establecido en la cláusula 9 del presente Acuerdo, en tanto en cuanto no satisfaga íntegramente su precio pactado, así como aquellos tributos o gastos que pudieran resultar de aplicación en el momento de su facturación.

En caso de incumplimiento de las obligaciones de pago íntegro del precio por parte del CLIENTE, previsto durante la vigencia del CONTRATO, y sin perjuicio de cualesquiera otros derechos y acciones que pudieran corresponderle, el CLIENTE se obliga a facilitar al personal autorizado por SECURITAS DIRECT, en ejercicio de dicho derecho de reserva de dominio, el acceso al interior de su inmueble para desmontaje y retirada del sistema de seguridad.

En tanto se encuentre pendiente de pago cualquier cantidad debida conforme al presente CONTRATO, el CLIENTE se abstendrá de ceder, transmitir, gravar o atribuir bajo cualquier otra forma a favor de terceros los derechos derivados o relacionados con el sistema de seguridad respecto del cual existan cantidades pendientes de pago, hasta su íntegra satisfacción.

En caso de concurso, embargo o cualquier otra traba, el CLIENTE pondrá en poder de SECURITAS DIRECT los componentes del sistema de seguridad pendientes de pago, haciendo constar ante la Autoridad judicial competente que dichos bienes no son de su propiedad y comunicando inmediatamente a SECURITAS DIRECT estas circunstancias, para que ésta pueda ejercitar los derechos que le asisten como propietario de los materiales, obligándose el CLIENTE, asimismo, al abono de las costas y gastos que dicha situación ocasione.

## **11. RESPONSABILIDAD DE SECURITAS DIRECT**

SECURITAS DIRECT es una empresa de seguridad privada y no una compañía aseguradora. Por lo tanto, si en ejercicio del derecho de subrogación la compañía aseguradora contratada por el CLIENTE, se dirigiese frente a SECURITAS DIRECT, ésta solo responderá frente a la empresa de seguros, de las obligaciones contraídas en este CONTRATO y no de las propias de la compañía aseguradora que son diferentes.

Cualquier acuerdo al que llegue el CLIENTE con su empresa aseguradora en lo relativo a la indemnización a satisfacer en caso de siniestro, no es trasladable, por el referido motivo, a SECURITAS DIRECT, en todo aquello que exceda del ámbito de aplicación del presente contrato.

En todos los casos en los que quien reclame a SECURITAS DIRECT sea una empresa aseguradora, subrogada en la posición del CLIENTE, habrá de exigirse, como presupuesto necesario, que la aseguradora acredite cumplidamente:



- 1.-Que el siniestro se ha producido directamente por el mal funcionamiento del sistema de seguridad instalado por SECURITAS DIRECT.
- 2.- Cuáles son los daños efectivamente sufridos por el CLIENTE.
- 3.- Haber abonado al asegurado el importe de la indemnización que reclama.

Ninguna acción u omisión de SECURITAS DIRECT en la ejecución u observancia de los términos y condiciones de este CONTRATO, será considerado como incumplimiento del CONTRATO, si tal acción u omisión resulta de cualquier causa que se encuentra fuera del control de SECURITAS DIRECT. Se aceptará el concepto legal de la fuerza mayor y el caso fortuito existente en la legislación española, según lo previsto en el artículo 1105 del Código Civil.

SECURITAS DIRECT sólo responderá de los daños directamente causados en la persona o bienes del CLIENTE por SECURITAS DIRECT o el personal a su servicio.

Las partes reconocen que para la prestación del servicio contratado por el CLIENTE, es necesario la utilización de medios técnicos (sistema de seguridad) y se pone en conocimiento del CLIENTE, quien se da por enterado de este extremo, con la finalidad de que quede contractualmente informado de que el tipo de servicios que ofrece SECURITAS DIRECT tiene las limitaciones tecnológicas propias de cualquier sistema de seguridad.

Por lo expresado en el párrafo anterior, SECURITAS DIRECT no será responsable de la manipulación, sabotaje o cualquier otro acto contra el sistema de seguridad por parte de terceros, sea físico o mediante el uso de mecanismos capaces de neutralizarlos, en el que, como consecuencia de los mismos, el sistema de seguridad no pueda cumplir con su finalidad de detección y/o transmisión de señales.

Se entenderá que ha existido manipulación, sabotaje o cualquier otro acto contra el sistema de seguridad, cuando de las pruebas técnicas realizadas y del historial de funcionamiento de la alarma, se evidencie o quede acreditado el correcto funcionamiento del sistema de seguridad con anterioridad a la manipulación, sabotaje o cualquier otro acto, y no concurran otras causas razonables que puedan justificar la falta de recepción de señales en la central receptora de alarmas.

En ningún caso, SECURITAS DIRECT será responsable cuando resulte imposible el acceso a la memoria interna del sistema de seguridad y, por tanto, la determinación de las causas de la falta de respuesta del mismo, por causas ajenas a su voluntad, tales como, la manipulación por terceros del sistema por cualquier medio, la sustracción de la central micro-procesadora o por la negativa del cliente a la entrega a SECURITAS DIRECT de la central.

SECURITAS DIRECT quedará exenta de responsabilidad por daños causados por no haber realizado la reparación de averías, si no hubiera expirado el plazo establecido para dicha reparación en la condición general segunda.

SECURITAS DIRECT no será responsable:

a) Si los sistemas por ella instalados no pudieron cumplir con su función por la utilización de medios técnicos capaces de neutralizarlos o cuando hayan sido saboteados por terceros;

b) cuando el CLIENTE o terceras personas hayan manipulado el campo de visión y/o ángulo de cobertura de los elementos de captación del sistema de seguridad, impidiendo así su correcto funcionamiento;

c) Si el CLIENTE hace mal uso o comunica a terceros su clave de identificación con la Central Receptora de Alarmas, o si se produjeran incidentes estando el sistema desconectado;

d) Del uso indebido y difusión que pudiera realizar el CLIENTE de datos, informes e imágenes entregados al mismo conforme al procedimiento previsto en la cláusula 13.C;

e) Si el CLIENTE o usuario autorizado no facilitan su código o contraseña, o si el número de teléfono de la instalación se transfiere a domicilio distinto al de la instalación (pues ello impide contestar la llamada de comprobación realizada por SECURITAS DIRECT);

f) De la falta de respuesta o retraso que pueda producirse por parte de las F.C.S. una vez realizada la pertinente comunicación por SECURITAS DIRECT;

g) De los fallos y/o alteraciones del servicio que puedan tener los diferentes operadores de telefonía fija/móvil en cualesquiera de los canales de la red, ADSL, GSM (GPRS, SMS, CSD), banda ancha, y/o la red de banda ultra estrecha;

h) Del uso indebido, alteración de la configuración, manipulación, etc. realizados por el CLIENTE o por terceros, de la tarjeta SIM entregada para la prestación exclusiva de estos servicios;

i) La imposibilidad de grabación y archivo de las imágenes captadas por el sistema de Videovigilancia como consecuencia de: (i) rotura o avería del Sistema de Videovigilancia instalado por causas fortuitas, de fuerza mayor o no imputables a SECURITAS DIRECT; (ii) cambios, alteraciones y manipulaciones realizadas por el CLIENTE o por terceros, en el Sistema de Videovigilancia y componentes, línea eléctrica, banda ancha o de cualquier otra índole, que influyan sobre el funcionamiento del Sistema de Videovigilancia y que debieran haber sido comunicados a SECURITAS DIRECT para garantizar la continuidad en el servicio; (iii) modificaciones efectuadas por el CLIENTE en el lugar objeto de protección no comunicadas previamente por escrito a SECURITAS DIRECT; (iv) saturación del sistema de comunicación (banda ancha) mediante la instalación por parte del CLIENTE de dispositivos o software, como sistemas de voz IP, programas P2P, u otros susceptibles de saturación de las comunicaciones, los cuales alteren la correcta recepción de las imágenes; (v) no activación por el CLIENTE del Sistema de Videovigilancia sea cual fuere la causa que lo origine; (vi) periodo de pruebas inicial del Sistema de Videovigilancia si ambas partes así lo hubieren convenido; (vii) negativa del cliente a que SECURITAS DIRECT pueda realizar las reparaciones necesarias en el lugar objeto de protección y en el Sistema de Videovigilancia y demás componentes ligados al mismo siempre que incidan en el correcto funcionamiento de este último; (viii) incidencias que puedan producirse durante los periodos de cese temporal de servicio que hubieran sido provocadas por el CLIENTE o que sean imputables al Operador de telecomunicaciones que presta el servicio de ADSL o equivalente;

j) Casos de fuerza mayor, considerándose como tales: guerra, revolución, disturbios, huelgas, decisiones de poder público, interrupciones de suministros de servicios públicos, catástrofes naturales, riesgos nucleares, etc.;

SECURITAS DIRECT no será responsable cuando el CLIENTE no adopte las medidas de seguridad de que disponga el inmueble y que puedan facilitar el acceso de terceras personas ajenas al mismo, tales como cierre de puertas, ventanas, rejas, etc.

## **12. LIMITACIÓN DE LA CUANTÍA DE LA RESPONSABILIDAD DE SECURITAS DIRECT**

SECURITAS DIRECT no responderá por los llamados daños y perjuicios indirectos y/o consecuenciales, incluidos el lucro cesante y la pérdida de producción.

En todo caso, **la responsabilidad máxima de SECURITAS DIRECT, se limitará a la cifra máxima de 10 veces el precio de los servicios anuales contratados por el CLIENTE.**

## **13. POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

### **A) INFORMACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS AL CLIENTE**

Los datos personales proporcionados por el CLIENTE a SECURITAS DIRECT, así como cualquier otro dato que pudiera facilitarse a lo largo de la relación contractual, serán incluidos en un fichero, cuyo responsable es SECURITAS DIRECT ESPAÑA, SAU, con domicilio social en la Calle Priégola 2, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid), única destinataria de los datos, con la finalidad principal de llevar a cabo la relación contractual, la gestión propia de la actividad, el mantenimiento, desarrollo y control de la relación contractual.

Asimismo, el CLIENTE autoriza expresamente a SECURITAS DIRECT a:

- 1)** Comprobar la solvencia del CLIENTE a través de procedimientos de "Scoring", a través de ficheros de Solvencia Patrimonial o de Crédito, así como a comunicar a los anteriores los datos referentes a su situación cuando proceda.
- 2)** La grabación de las llamadas telefónicas que se produzcan a través de los números de teléfono de contacto de SECURITAS DIRECT a los efectos de seguridad, control de calidad de las llamadas y gestión de las incidencias.
- 3)** A comunicar sus datos personales a las entidades del Grupo SECURITAS DIRECT.
- 4)** En caso de aplazar el pago del equipo de seguridad, a comunicar los datos personales que se recogen en el documento "Datos Aplazamiento" a aquellas entidades financieras o aquellos establecimientos financieros a las/los que SECURITAS DIRECT pueda ceder derechos de crédito derivados del presente CONTRATO, incluso con anterioridad a la efectiva cesión de los referidos derechos de crédito, con el fin y al único efecto de permitir que las referidas posibles entidades cesionarias puedan efectuar, directamente o a través de cualquier

sociedad del grupo empresarial al que pertenezcan, un análisis del riesgo, incluyendo el examen de la información y los datos obrantes en sus propios ficheros.

Finalmente, El CLIENTE consiente a SECURITAS DIRECT a:

1) Llevar a cabo acciones comerciales generales o adaptadas a su perfil, por cualquier medio (Carta, Teléfono, e-mail, SMS, MMS,...), sobre productos o servicios de SECURITAS DIRECT o relacionados con la vigilancia, seguridad y afines, incluso una vez finalizada la relación contractual.

2) El uso de los datos facilitados por el CLIENTE que formen parte del Plan de acción, o recabados para campañas como "Programa amigos", para la realización acciones comerciales por cualquier medio (Carta, Teléfono, e-mail, SMS, MMS,...) incluso finalizada la relación contractual. Para ello el CLIENTE, y antes de dicha comunicación a SECURITAS DIRECT, se compromete a informar de las finalidades de dicho tratamiento y de los derechos que le asisten a los titulares de los datos, así como a recabar el consentimiento de los titulares de los datos.

El CLIENTE podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición reconocidos en la LOPD dirigiéndose a SECURITAS DIRECT, por cualquier medio de los indicados en la Cláusula 20 de este Contrato.

## B) CONFIDENCIALIDAD

SECURITAS DIRECT mantendrá la más estricta confidencialidad y expreso cumplimiento del deber de secreto profesional en relación con los datos del CLIENTE, que hubiera podido conocer con motivo de la prestación del servicio.

## C) TRATAMIENTO DE IMÁGENES Y/O SONIDOS OBTENIDOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD CUANDO EL EQUIPO INCORPORÉ SISTEMAS DE FOTODETECCIÓN.

- Al verificar un salto de alarma por parte de SECURITAS DIRECT.

SECURITAS DIRECT a través de su Central Receptora de Alarmas captará y grabará imágenes y/o sonidos a través de los dispositivos de seguridad instalados en los lugares objeto de protección del CLIENTE, de conformidad con el artículo 48 del Reglamento de Seguridad Privada, es decir, verificando a través de todos los medios técnicos a su alcance las alarmas recibidas y una vez agotada dicha verificación si fuera procedente, transmitirá dichas imágenes y/o sonidos obtenidos con motivo del salto de alarma tratado a la autoridad policial o judicial competente.

SECURITAS DIRECT adquiere la condición de Responsable del fichero de gestión de sistemas de videovigilancia con acceso a las imágenes del CLIENTE, debido a su condición de persona física y que el sistema de seguridad con acceso a imágenes se efectúa en su domicilio particular.

No tendrá la consideración de intromisión ilegítima en el derecho al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen, la captación, reproducción y tratamiento de las imágenes y sonidos con motivo de un salto de alarma generado por el elemento de protección por imagen instalado y tratado a través de la Central Receptora de Alarmas de SECURITAS DIRECT.

El CLIENTE sólo podrá tener acceso a información sobre cualquier incidencia o grabación realizada con motivo de un salto de alarma, enviando solicitud escrita a través de los medios que así lo permitan indicados en la cláusula 20 de las condiciones generales, en la que deberá constar la identidad del titular del contrato acompañando fotocopia de su DNI, CIF, NIE o pasaporte en vigor, así como la fecha, hora y lugar en el que presumiblemente sucedió la grabación.

SECURITAS DIRECT, custodiará las grabaciones obtenidas como consecuencia de los saltos de alarma generados por el sistema de seguridad instalado, y cumplirá con sus obligaciones de conservación, inutilización y destrucción.

- Fuera del ámbito de verificación de saltos de alarma, por el CLIENTE.

Las captaciones y grabaciones de imágenes y/o sonidos realizadas por el propio cliente en el ámbito doméstico, domiciliario, familiar o espacio similar no les resultará de aplicación la normativa de protección de datos. No obstante, si el CLIENTE mediante la utilización de imágenes y/o sonidos obtenidos rebasase dicho ámbito, deberá tener en cuenta las obligaciones y consideraciones que puedan surgirle a tal efecto.

Para más información sobre la captación de imágenes y/o sonidos realizada en un ámbito doméstico puede consultar la página web de la Agencia Española de Protección de Datos, [www.agpd.es](http://www.agpd.es).

#### **14. DERECHO DE DESISTIMIENTO**

El CLIENTE tiene derecho a desistir del presente CONTRATO en un plazo de 14 días naturales desde la celebración del mismo sin necesidad de justificación.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el CLIENTE deberá notificar a SECURITAS DIRECT su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca a través de una carta enviada por correo postal a la dirección: "C/Priégola nº 2, 28224, Pozuelo de Alarcón, Madrid", por fax al número: 912 114 981 o por correo electrónico a la dirección: [securitasdirect@securitasdirect.es](mailto:securitasdirect@securitasdirect.es). Para la preparación de la carta, el CLIENTE tendrá a su disposición el modelo de formulario de desistimiento en el sitio web [www.securitasdirect.es](http://www.securitasdirect.es) para su descarga, cumplimentación y envío por cualquiera de los medios mencionado anteriormente. Para cumplir el plazo disponible de ejercicio del derecho de desistimiento, será suficiente que la comunicación relativa a dicho ejercicio de su derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

En caso de desistimiento por parte del CLIENTE, SECURITAS DIRECT devolverá el importe abonado hasta la fecha por el CLIENTE. SECURITAS DIRECT, podrá

retener el reembolso hasta que el CLIENTE efectúe la devolución del total de los productos que integran el servicio de alarma instalado o, en su caso, permitir el acceso al lugar objeto de protección del CLIENTE del personal autorizado de SECURITAS DIRECT para el desmontaje y retirada del mismo. La recogida de los productos instalados se realizará por cuenta de SECURITAS DIRECT, siendo el CLIENTE, únicamente responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

El CLIENTE estará obligado a abonar el importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que se produzca la comunicación del desistimiento, en relación con el objeto total del CONTRATO.

## **15. RESOLUCION DEL CONTRATO**

Cualquiera de las partes podrá resolver el presente CONTRATO, mediante notificación fehaciente, por las causas legalmente establecidas.

Sin perjuicio de cualesquiera otros incumplimientos del CLIENTE que pudiesen motivar la resolución del CONTRATO conforme a lo establecido en esta cláusula, los siguientes supuestos serán considerados por sí mismos causa suficiente para instar la resolución del CONTRATO por parte de SECURITAS DIRECT, cuando:

a) El CLIENTE incumpliese sus compromisos de pago, en los términos y plazos acordados en el presente contrato. La demora en los pagos pendientes en virtud del presente contrato devengará un interés anual equivalente al Euribor, o índice equivalente que le sustituya, más dos (2) puntos durante todo el tiempo que medie hasta el pago efectivo. La demora en los pagos del precio del CONTRATO traerá como consecuencia, además de la facultad de resolución del CONTRATO, la suspensión de los servicios contratados, ello sin perjuicio del derecho que asiste a SECURITAS DIRECT para reclamar judicialmente los importes adeudados.

b) Si el CLIENTE realiza alteraciones en el sistema de seguridad y/o en el lugar objeto de protección, de tal manera que dichos cambios afecten a la eficacia o fiabilidad de los sistemas de seguridad instalados.

c) Si el CLIENTE se niega a incorporar a su sistema de seguridad las modificaciones o recomendaciones técnicas efectuadas por SECURITAS DIRECT para garantizar la adecuada conexión a la Central Receptora de SECURITAS DIRECT.

d) Si el CLIENTE, haciendo uso del sistema de seguridad, ocasiona daños y/o perjuicios a terceros.

En caso de que cualquiera de las partes estimara que concurre uno de los supuestos de resolución indicados en la presente cláusula, deberá comunicarlo por escrito. Junto con este escrito, el CLIENTE deberá acreditar de manera suficiente su identidad como titular del CONTRATO.

En caso de resolución del CONTRATO por incumplimiento del CLIENTE, éste deberá abonar a SECURITAS DIRECT: (i) el precio de los servicios ya realizados o en curso a la fecha de la recepción de la comunicación de resolución y en su caso, el precio de compra del sistema; (ii) todos los daños y perjuicios debidamente acreditados que sufre SECURITAS DIRECT y que se deriven del incumplimiento o de la resolución.

En caso de que el CLIENTE haya escogido una de las modalidades de pago aplazado del sistema de seguridad ofrecidas por SECURITAS DIRECT, el incumplimiento de cualquiera de los plazos acordados o la resolución voluntaria de la prestación de servicios, facultará a SECURITAS DIRECT a darlos por vencidos anticipadamente y reclamar el pago inmediato de todas las cantidades pendientes de satisfacer o en su defecto, a voluntad de SECURITAS DIRECT, a autorizar a personal de SECURITAS DIRECT la entrada a su inmueble para que proceda al desmontaje y retirada del sistema de seguridad instalado. La facultad establecida en este párrafo podrá ser ejercida por la entidad a la que, en su caso, SECURITAS DIRECT haya cedido los derechos de crédito derivados de este contrato.

Asimismo, la terminación del CONTRATO por cualquier causa facultará a SECURITAS DIRECT: (i) a exigir al CLIENTE la retirada de todos los distintivos o disuasorios exteriores; y (ii) a retirar todo el material instalado en el caso de que quede una parte del sistema de seguridad instalado pendiente de pago según lo establecido en la cláusula décima.

En ningún caso la resolución del CONTRATO eximirá al CLIENTE de sus obligaciones de pago frente a SECURITAS DIRECT por cualquier concepto, así como de la Condición de Permanencia.

## **16. MODIFICACIONES**

Debido a que los servicios descritos en el presente CONTRATO son objeto de una regulación normativa especial y para adaptar los mismos al constante desarrollo tecnológico en materia de seguridad, las presentes condiciones podrían verse modificadas para seguir cumpliendo con la finalidad para la que los Servicios fueron contratados.

En caso de producirse modificaciones en el CONTRATO, SECURITAS DIRECT lo comunicará por escrito a través de cualquiera de los siguientes medios, SMS, email, correo postal, página web, etc..., con un periodo de antelación de 30 días a la entrada en vigor, pudiendo el CLIENTE consultarlas en la web [www.securitasdirect.es](http://www.securitasdirect.es). El CLIENTE podrá resolver el CONTRATO en caso de desacuerdo con dichas modificaciones comunicando por escrito su decisión de resolver a SECURITAS DIRECT, antes de su entrada en vigor. La continuación en el uso del servicio por parte del CLIENTE, transcurrido el plazo indicado se considerará aceptación de las nuevas condiciones del CONTRATO.

Si se produjeran cambios del sistema de seguridad, ampliaciones o modificaciones sustanciales en el mismo, ambas partes acuerdan formular o acogerse a un nuevo

CONTRATO, pudiendo prestarse el consentimiento por vía electrónica, a cuyo efecto la dirección de SECURITAS DIRECT, será la facilitada por SECURITAS DIRECT y la del CLIENTE será la recogida en el ANEXO II (“PLAN DE ACCIÓN. CONDICIONES DEL SERVICIO DE EXPLOTACION DE CENTRAL RECEPTORA DE ALARMAS”) del presente CONTRATO a efecto de comunicaciones con SECURITAS DIRECT.

## **17. CESION DE DERECHOS Y OBLIGACIONES**

El CLIENTE no puede ceder su posición en el presente CONTRATO sin haber obtenido la aceptación previa y por escrito de SECURITAS DIRECT.

SECURITAS DIRECT podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones que ostente en virtud del presente CONTRATO, comunicándolo por escrito al CLIENTE. En particular, SECURITAS DIRECT podrá ceder los derechos de crédito del importe pendiente de pago del precio del sistema de seguridad adquirido a SECURITAS DIRECT indicado en las Condiciones Particulares.

## **18. REFERENCIAS Y PARTICULARIDADES DE LA NORMATIVA DE SEGURIDAD PRIVADA EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS CONTRATADOS**

Se informa al CLIENTE de la obligación que tiene de custodiar toda la documentación que SECURITAS DIRECT le ha entregado en virtud de la firma del presente CONTRATO y tenerla a disposición para mostrarla, tanto a SECURITAS DIRECT como a las F.C.S. en caso de ser requerirla durante las funciones de inspección y control de estos últimos.

En aras al cumplimiento del deber de Colaboración de las Empresas de Seguridad con las F.C.S., se informa al CLIENTE que cualquier dato contenido en el presente CONTRATO, así como las imágenes y/o sonidos obtenidos con motivo de la prestación del servicio de seguridad suscrito, podrán ser facilitados sin su previo consentimiento a las F.C.S. y a las Autoridades Judiciales competentes cuando así se requieran en los casos previstos en la Legislación correspondiente.

Se informa la CLIENTE que con la firma del presente CONTRATO, queda sometido a lo establecido en la regulación existente en materia de seguridad privada, concretamente, a las obligaciones y responsabilidades que éste ha adquirido tras haber suscrito un contrato de servicios de seguridad, especialmente, a la obligación de un uso diligente del sistema de seguridad evitando con ello, provocar una intervención injustificada de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

### **CERTIFICADO DE INSTALACIÓN Y CONEXIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD.**

Una vez realizada la instalación y conexión del sistema de seguridad a la Central de Alarmas, SECURITAS DIRECT hará entrega al CLIENTE del Certificado de Instalación y Conexión contemplado en el Reglamento de Seguridad Privada, donde declara haber efectuado las comprobaciones necesarias en el sistema de seguridad descrito en el Proyecto de Instalación, habiendo resultado todas ellas



positivas, asegurando con ello, que se cumplen la finalidad preventiva y protectora para la que se instaló.

#### COMUNICACIÓN CONTRATO SERVICIOS DE SEGURIDAD

SECURITAS DIRECT procederá a comunicar el presente CONTRATO de servicios de seguridad al Ministerio del Interior en la forma y modo que lo determine la vigente normativa de seguridad privada.

#### HOMOLOGACIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INSTALADO

A efectos de la normativa en materia de seguridad privada, se entenderá por sistema de seguridad el conjunto de aparatos o dispositivos electrónicos contra robo e intrusión o para la protección de personas y bienes, cuya activación sea susceptible de producir la intervención policial.

Se informa al CLIENTE que el sistema de seguridad ha sido conectado a la Central de Alarmas de SECURITAS DIRECT conforme al servicio y condiciones suscritas por el mismo en el presente CONTRATO, reuniendo las siguientes características:

- a) Dispone de un número suficiente de elementos de protección que permiten a la central diferenciar las señales producidas por una intrusión o ataque de las originadas por otras causas.
- b) Cuenta con la tecnología que permite acceder desde la central de alarmas bidireccionalmente a los sistemas conectados a ella.

### **19. PERFECCIÓN CONTRACTUAL**

A) Ambas Partes convienen la perfección del presente CONTRATO de forma electrónica con la participación de la empresa LOGALTY SERVICIOS DE TERCERO DE CONFIANZA, S.L. (en adelante LOGALTY), como tercera parte de confianza de las reguladas en el art. 25 de la Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Para ello, SECURITAS DIRECT mostrará al CLIENTE a través del dispositivo electrónico, un ejemplar del CONTRATO.

El CLIENTE podrá, tras su lectura, proceder a la aceptación del CONTRATO, para lo cual deberá plasmar su firma en el dispositivo electrónico, generando de esta forma una prueba electrónica de su aceptación al CONTRATO.

LOGALTY remitirá tanto a SECURITAS DIRECT como al CLIENTE un certificado electrónico acreditativo de dicha aceptación. EL CLIENTE recibirá este certificado en la dirección de correo electrónico recogida en el CONTRATO. Igualmente, el CLIENTE tendrá acceso al CONTRATO a través de la plataforma web puesta a su disposición por LOGALTY, o en su defecto mediante el envío certificado del CONTRATO por parte de LOGALTY a la dirección postal dispuesta en el encabezamiento de las Condiciones Particulares del CONTRATO, si no dispusiera de correo electrónico.

Para garantizar la eficacia jurídica del procedimiento descrito, las partes convienen en nombrar a LOGALTY como tercera parte de confianza de las establecidas en el artículo 25 de la Ley 34/2002, Ley de Servicios de la Sociedad de la información y Comercio Electrónico, encomendándole la generación y custodia, por un plazo mínimo de cinco años, de la prueba acreditativa de dicha perfección contractual.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3.10 de la vigente Ley 59/2003 de Firma Electrónica, ambas Partes aceptan que la utilización del procedimiento hasta aquí descrito, tendrá para éstas la misma validez que la utilización de una firma electrónica reconocida, equiparándose por lo tanto a una firma manuscrita.

Para la implementación del procedimiento descrito con la participación de LOGALTY, es preciso que SECURITAS DIRECT ponga a disposición de LOGALTY la dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil del CLIENTE o, en su caso, la dirección postal, aceptando mediante la presente cláusula dicha puesta a disposición.

B) Para la prestación del resto de los servicios de seguridad privada que SECURITAS DIRECT proporciona con el alcance de la estipulación segunda, las partes utilizarán un sistema digitalizado de recogida de firmas de SECURITAS DIRECT. A estos efectos, las partes acuerdan que la firma digitalizada es un medio de prueba válido de la ejecución del presente CONTRATO.

SECURITAS DIRECT garantiza que la firma digitalizada del CLIENTE se tratará con la finalidad reseñada de acreditar la existencia y ejecución de la relación contractual y que no será destinada a otros fines.

El CLIENTE consiente la utilización del sistema digitalizado de recogida de firmas, y autoriza, mediante la presente cláusula de forma irrevocable, para firmar cualquier documento referente a la prestación de los servicios objeto del presente CONTRATO, a la persona física con capacidad de obrar que reciba al personal de SECURITAS DIRECT en el lugar objeto de protección, la cual, después de verificar que los controles y pruebas efectuadas en el sistema de seguridad han sido solucionadas satisfactoriamente, deberá firmar en el sistema digitalizado de recogida de firmas. El CLIENTE reconoce haber sido informado de que la oposición al empleo de este medio de prueba, implica la imposibilidad de celebrar y/o ejecutar el presente CONTRATO.

## **20. NOTIFICACIONES**

En el supuesto de que como consecuencia de la perfección y/o desarrollo del presente CONTRATO sea precisa la notificación de cualesquiera circunstancias entre las Partes, éstas acuerdan que dichas notificaciones se realizarán ya sea mediante envío postal o electrónico a las direcciones postales o electrónicas y con el número de teléfono que se relacionan a continuación:

Por parte del CLIENTE:

Los datos facilitados en las Condiciones Particulares del CONTRATO.

El/los teléfonos y dirección electrónica incluidos en ANEXO II: ("PLAN DE ACCIÓN").

Por parte de SECURITAS DIRECT:

Los datos facilitados en las Condiciones Particulares del CONTRATO.

La dirección electrónica [securitasdirect@securitasdirect.es](mailto:securitasdirect@securitasdirect.es).

La dirección [lopd@securitasdirect.es](mailto:lopd@securitasdirect.es) únicamente para el ejercicio de Derechos ARCO.

Si cualquiera de las partes cambiase de dirección postal o electrónica o de número de teléfono móvil durante la vigencia del presente CONTRATO, vendrá obligada a comunicar a la otra las nuevas direcciones y/o número de teléfono móvil, asumiendo la parte que incumpla cualesquiera consecuencias jurídicas derivadas de este incumplimiento

## **21. LEGISLACIÓN APLICABLE Y SUMISIÓN.**

Para cualquier controversia que pudiera suscitarse con motivo del presente CONTRATO ambas partes acuerdan someterse al Derecho común español y a la normativa de Seguridad Privada vigente en España.

Las partes, de común acuerdo, se someten en este acto a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Madrid, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.