

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE INSTALACION Y DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE SEGURIDAD Y EXPLOTACIÓN DE CENTRALES DE ALARMA**

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 Conexión y Mandato SEPA CORE, respectivamente). 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**

Establecer los términos y condiciones en los que SECURITAS DIRECT presta el servicio de INSTALACIÓN incluyendo equipos de seguridad, y los servicios de MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE SEGURIDAD y EXPLOTACIÓN DE CENTRALES DE ALARMA, todo ello con el alcance previsto en los términos del presente CONTRATO y conforme con los apartados f) y g) del artículo 5.1 de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.

Asimismo, se regula la prestación de los servicios descritos en la condición segunda, según lo elegido por el CLIENTE.

El presente CONTRATO se configura como un contrato de arrendamiento del servicio de instalación y de los servicios de mantenimiento de sistema de seguridad y su conexión a Central Receptora de Alarmas (en adelante, CRA), 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 sobre las características del sistema, las responsabilidades que conlleva la contratación de los servicios suscritos y las consecuencias del uso inadecuado o negligente del sistema de alarma.

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

El objeto del CONTRATO comprende, en todo caso, los servicios incluidos y descritos en los apartados A), B), C), D) y E). Además, el CLIENTE puede contratar

otros servicios adicionales que se describen en los apartados F), G), H), I), J), K) y L), así como cualquier otro que las partes acuerden.

#### A) SERVICIO DE INSTALACIÓN.

El servicio de instalación se ajustará a lo previsto en la normativa aplicable en materia de Seguridad Privada, incluyendo:

- El estudio de seguridad y análisis de riesgo de seguridad del inmueble en el que se va a instalar el sistema de seguridad para elaborar el Proyecto de Instalación que se entrega al CLIENTE.  
SECURITAS DIRECT, ha proyectado la instalación de un sistema de seguridad homologado que cumple con el mínimo legal establecido (3 elementos de detección contra intrusión), y advierte al CLIENTE que el sistema óptimo debe contar, al menos, con un detector por cada estancia del inmueble, siendo la decisión última sobre la instalación del CLIENTE.
- La aportación de los elementos y componentes contemplados en las condiciones particulares del presente CONTRATO.
- La ejecución, por técnico acreditado, de todas aquellas operaciones de instalación de dichos aparatos, equipos, dispositivos o sistemas  
El CLIENTE reconoce haber sido debidamente informado de que la ubicación geográfica del lugar en el que se instala los dispositivos y la actividad y medios que en el mismo se desarrollan pueden limitar la eficacia del sistema, en concreto, en cuanto a sus canales de transmisión y a la rapidez del envío de señales.
- La ejecución de los controles y pruebas en el sistema de seguridad, por parte del técnico acreditado, para verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los dispositivos instalados con carácter previo a su entrega al CLIENTE.
- La entrega al CLIENTE del correspondiente Certificado de Instalación.
- La entrega y explicación al CLIENTE del Manual de Usuario con toda la información sobre los dispositivos instalados.

Una vez instalado el sistema de seguridad, el CLIENTE podrá:

1. Hacer uso de la alarma en modo local, sin necesidad de conexión a la Central Receptora de Alarmas. Esta funcionalidad permite:
  - i) Armar y desarmar el sistema en modo total, parcial o exterior.
  - ii) Activar la sirena, en caso de que alguno de los dispositivos armados detecte movimiento.
  - iii) Comprobar y verificar los niveles de calidad de aire, humedad y temperatura del inmueble.
2. Visualizar a través de los dispositivos instalados – fotodetectores y/o cámaras - el interior del inmueble, condicionado al pago de la cuota que corresponda.

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, de daños en ubicaciones no protegidas, 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.**

B) SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE SEGURIDAD Y EXPLOTACION DE CENTRALES DE ALARMA.

B.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO.

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); iii) las revisiones preventivas presenciales.

El servicio de mantenimiento se ajustará a lo previsto en la normativa aplicable en materia 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 los precios vigentes.

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 “incidencia técnica” 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.

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 registrada y/o notificada de manera fehaciente a SECURITAS DIRECT.

## B.2) SERVICIO DE EXPLOTACION DE CENTRALES DE ALARMA.

Este Servicio consistirá en:

i) Un servicio de conexión que incluye el acceso a una red inalámbrica de comunicación automática entre el sistema de seguridad instalado al CLIENTE y los servidores de SECURITAS DIRECT para la correcta recepción y tratamiento de las señales de alarma.

SECURITAS DIRECT no será responsable de los fallos y/o alteraciones del servicio que puedan tener los diferentes operadores de telefonía móvil en cualesquiera de los canales de la red, Wifi, ADSL, GSM (GPRS, SMS, CSD) y/o banda ancha.

ii) Un Servicio de recepción de señales de alarma y verificación de las mismas, y en su caso, la comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de las alarmas confirmadas de acuerdo a los procedimientos establecidos en la regulación vigente Únicamente se comunicarán a las FCS los avisos de alarma confirmados mediante los procedimientos de verificación recogidos en la regulación.

Para la mejor prestación del presente servicio, se procederá a 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 coste que pudiera generar la intervención de los servicios policiales o de emergencia (bomberos, sanitarios, etc.).

## C) SERVICIO DE VERIFICACION PERSONAL

El presente servicio consiste en el desplazamiento de personal de seguridad al objeto de dar respuesta a las señales de alarma registradas en la CRA, a través de la verificación exterior del inmueble protegido con la finalidad de identificar indicios de intrusión. 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.

Este servicio no podrá ser prestado en aquellas zonas del territorio español que, por razón de su localización geográfica, no permitan el desplazamiento del personal de seguridad.

**Además, este servicio será prestado únicamente en los casos en los que quede debidamente indicado en las Condiciones Particulares de este CONTRATO.**

#### D)SERVICIO DE DETECCION DE INHIBICIÓN

Este Servicio no es un sistema que impida la inhibición, sino que, a través de la conexión a la RED ATN (Red de comunicaciones exclusiva de Securitas Direct), 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.

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

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

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 la RED ATN y a través de un canal de comunicación que utiliza un sistema de transmisión en banda ultra estrecha que transmite impulsos en baja frecuencia, resistente a alteraciones, inhibición o bloqueo, por los dispositivos bloqueadores de comunicaciones celulares y comunicaciones de radio frecuencia (RF) entre el panel de control de alarmas y los detectores.

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

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.

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

#### E) SERVICIO APLICACIÓN MOVIL

Este servicio es una aplicación propiedad de SECURITAS DIRECT para móvil y Tablet, disponible en las principales tiendas de aplicaciones móviles online. Una vez instalada por parte del CLIENTE, le permite gestionar desde el dispositivo móvil su sistema de seguridad, pudiendo el CLIENTE, entre otras, conectar y desconectar la alarma, revisar las notificaciones recibidas, realizar foto peticiones, realizar consultas al servicio de atención al cliente de SECURITAS DIRECT. Para más información, SECURITAS DIRECT pone a disposición del CLIENTE la página web [www.securitasdirect.es](http://www.securitasdirect.es), donde puede consultar todas las funciones que ofrece este servicio.

#### F) SERVICIO ZEROVISION

Consiste en la instalación de un dispositivo integrado en el sistema de seguridad que, tras su activación por los operadores de seguridad acreditados de SECURITAS DIRECT, emite una nube de humo no tóxico que dificulta en segundos la visibilidad de las personas que permanezcan dentro de la estancia donde se encuentra instalado el dispositivo.

SECURITAS DIRECT manifiesta que el humo generado por el dispositivo es totalmente inocuo para la salud de las personas y/o animales, **sin embargo, puede provocar picor e irritación de ojos y garganta.**

El dispositivo *Zerovision* será activado únicamente por un operador de seguridad de la CRA de SECURITAS DIRECT. En caso de que se reciba en los sistemas de SECURITAS DIRECT una señal de intrusión, la CRA procederá a su verificación a través de los medios técnicos disponibles y, activará el dispositivo *Zerovision* solo en los casos indicados a continuación:

- En el caso de confirmarse una alarma mediante la verificación a través de los dispositivos de imagen del equipo de seguridad y, además, si se confirman indicios de una presunta acción delictiva.

- Si el CLIENTE confirma una incidencia real a través del Módulo Habla-Escucha del equipo de seguridad.
- Frente a la presencia de personas en el inmueble en una alarma confirmada, y la indicación del CLIENTE o Contactos de que no debería haber nadie en la instalación.

Si tras el registro en la CRA de tres saltos de alarma de zonas distintas, siendo esto alarma confirmada, y la indicación del CLIENTE o Contactos de que no debería haber nadie en la instalación.

**Fuera de los supuestos anteriormente indicados, la CRA no procederá a la activación del dispositivo *Zerovision*.**

El elemento químico de este dispositivo será sustituido de manera periódica, según indicación del fabricante, con el fin de asegurar la máxima eficacia del mismo, y en todo caso tras una activación por personal autorizado de SECURITAS DIRECT

El dispositivo *Zerovision* es un dispositivo instalado con finalidad preventiva y disuasoria que, en modo alguno, evita la comisión de ilícitos en el establecimiento donde se instale.

Para asegurar el correcto disfrute de este servicio, el CLIENTE deberá atender las siguientes recomendaciones y advertencias:

- SECURITAS DIRECT recomienda la instalación del dispositivo *Zerovision* en espacios con ventanas o accesos que permitan la ventilación de los mismos.
- Tras la activación del dispositivo *Zerovision* y, una vez que la situación de riesgo haya sido estabilizada, SECURITAS DIRECT recomienda al CLIENTE ventilar el lugar donde se haya activado el dispositivo, atendiendo, en su caso, a las instrucciones de las F.C.S y los servicios de emergencia.

Para efectuar la ventilación, se recomienda acceder al lugar donde se haya activado el dispositivo *Zerovision* protegiendo ojos y vías respiratorias y no permanecer o volver a acceder hasta que dicho espacio haya quedado completamente ventilado.

En caso de no ventilar el inmueble en un máximo de dos horas desde la activación del dispositivo *Zerovision*, éste podría depositarse levemente o impregnar de olor determinadas superficies y materiales. SECURITAS DIRECT recomienda limpiar el espacio donde haya sido activado el dispositivo. El posible residuo que puede dejar es fácilmente eliminable con agua y jabón.

- **SECURITAS DIRECT advierte que, mientras el dispositivo esté expulsando el humo, el CLIENTE o cualquier tercero no debe tocar ni colocarse delante del dispositivo (a una distancia inferior a un metro) debido a que puede producir quemaduras.**
- **SECURITAS DIRECT advierte que para la activación del dispositivo *Zerovision* es necesario que el sistema de comunicación del equipo de alarma no haya sido bloqueado ni manipulado.**
- **Tras la activación del dispositivo *Zerovision*, los detectores de humo de SECURITAS DIRECT únicamente emitirán una señal acústica, sin embargo no emitirán señal de emergencia a la CRA de SECURITAS DIRECT.**

Ante cualquier duda al respecto del funcionamiento de este dispositivo, el CLIENTE podrá comunicarse con SECURITAS DIRECT a través del servicio de Atención al Cliente.

En caso de finalización del CONTRATO, si el CLIENTE dispone del servicio *Zerovision*, reintegrará a SECURITAS DIRECT, cualquiera que fuere la causa, el Módulo Químico del dispositivo *Zerovision* instalado en el inmueble.

#### G) 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 durante la verificación del 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 de Seguridad Privada vigente en cada momento.

#### H) CERRADURA ELECTRÓNICA

La Cerradura Electrónica consta de un cilindro electrónico que se instalará en la puerta principal de acceso al inmueble donde se encuentre instalado el sistema de seguridad, sustituyendo al cilindro manual.

La funcionalidad principal de este servicio es permitir el acceso al interior del inmueble mediante control remoto a través de la aplicación digital "MY VERISURE", Panel de Control Exterior, llamada a la Central Receptora de Alarmas (CRA) o mediante otro dispositivo de SECURITAS DIRECT con esta funcionalidad incorporada. De este modo, Cerradura Electrónica permite al Usuario la apertura y cierre "manos libres" de la cerradura de la puerta de acceso al inmueble y, al mismo tiempo, la desconexión y conexión, respectivamente, del sistema de seguridad.

La cerradura electrónica de SECURITAS DIRECT es un dispositivo complementario al sistema de seguridad y vinculado a la Central Receptora de Alarmas (CRA). Por ello, la CRA podrá efectuar la apertura o cierre de la cerradura electrónica remotamente, cuando:

- Se confirme una señal de alarma mediante los procesos de verificación establecidos en el presente contrato, y así lo autorice el CLIENTE, con la finalidad de dar acceso al interior del inmueble a la policía o a los servicios de emergencias.
- Se reciba una señal de SOS, atraco o coacción, y así lo autorice el CLIENTE, con la finalidad de dar acceso al interior del inmueble a la policía o a los servicios de emergencias.
- Lo solicite y autorice el titular del contrato mediante el módulo habla-escucha del equipo de seguridad o llamada telefónica. El CLIENTE será el responsable único de comprobar la identidad de quien esté en el exterior del inmueble con carácter previo a la apertura remota de la cerradura de la puerta de acceso.

Se advierte expresamente que el sistema de cerradura electrónica no influye en el mecanismo de apertura o cierre físicos de la puerta; siendo necesario para que el dispositivo cumpla su función que la puerta esté correctamente encajada en su marco. De hecho, la cerradura electrónica también se podrá abrir y cerrar de forma manual. Para ello, en el momento de la instalación, SECURITAS DIRECT entrega al CLIENTE las llaves físicas y la tarjeta con código de seguridad, personal e

intransferible, que es imprescindible para realizar copia de las llaves, asumiendo el CLIENTE el coste de dicha copia.

Por tanto, para asegurar el correcto disfrute del dispositivo, se recomienda al CLIENTE que: (i) comparta únicamente las autorizaciones de acceso al inmueble con personas de confianza y (ii) realice el mantenimiento del dispositivo conforme lo dispuesto en el manual de usuario que se acompaña al contrato; (iii) guarde y custodie la tarjeta con código de seguridad en un lugar seguro.

Ante cualquier duda sobre el funcionamiento de ese dispositivo, el CLIENTE deberá contactar con SECURITAS DIRECT a través del servicio de Atención al Cliente.

#### I) SERVICIO POR CORTE DE CORRIENTE

El Servicio por corte de corriente consiste en informar al CLIENTE de 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 el momento en que esta señal es transmitida por el sistema de seguridad; momento a partir del cual SECURITAS DIRECT seguirá el Plan de Acción establecido. SECURITAS DIRECT no asume ninguna responsabilidad si la señal de corte del suministro no se recibe en la Central de Alarmas, salvo por deficiencias del sistema instalado por SECURITAS DIRECT.

#### J) SERVICIO DE CÓDIGOS CONTROLADOS

El servicio de Códigos Controlados permite identificar qué llavero ha autorizado las desactivaciones del sistema de alarma. Para obtener esta información, el cliente recibirá un correo electrónico con las desactivaciones realizadas a través de un código controlado, y una notificación Push en la APP. Además, dispondrá de dicha información dentro de la APP My Verisure, dentro del apartado Actividad.

#### K) SISTEMAS DE VIDEOVIGILANCIA

El servicio de videovigilancia consiste en la instalación de una o varias cámaras de videovigilancia ARLO por un técnico acreditado de SECURITAS DIRECT, tanto en el interior como en el exterior del inmueble protegido, que se integrarán en el sistema de seguridad mediante su conexión a la Central Receptora de Alarmas (CRA). Para el correcto funcionamiento de las cámaras ARLO es necesaria la conexión a internet, a través de un router o conexión Wi-Fi que será suministrado por el cliente.

Las cámaras ARLO pueden tener distintas funcionalidades dependiendo de si son:

I) CÁMARAS INTERIOR: Permiten dos modos de grabación: continua y por eventos.

(a) Grabación Continua (Plan CVR): Funcionalidad disponible para videocámaras instaladas en un negocio, consistente en la grabación continua de imágenes durante el tiempo que el sistema de seguridad esté desarmado.

(b) Grabación por eventos (Plan Verisure Smart): Funcionalidad disponible para videocámaras instaladas en inmuebles residenciales, y en negocios cuando el sistema de seguridad está armado.

II) **CÁMARAS EXTERIOR**: Permiten únicamente el modo de grabación por eventos (Plan Verisure Smart). Esta funcionalidad está disponible para videocámaras instaladas en inmuebles residenciales y en negocios, con independencia del estado del sistema de seguridad (armado o desarmado).

Las imágenes captadas por las cámaras tanto interiores como exteriores se clasificarán en:

(a) Imágenes Confort: Imágenes captadas por el normal funcionamiento de la cámara, ya sea en grabación continua o por eventos. El CLIENTE podrá gestionar las cámaras ARLO a través de My Verisure y de la aplicación móvil de ARLO TECHNOLOGIES INTL. LTD, donde tendrá acceso a las imágenes y audios grabados por las mismas.

El CLIENTE de Plan CVR podrá escoger, según sus necesidades, entre los distintos Planes de Almacenamiento de imágenes que podrán ser de tres (3), siete (7), catorce (14) o treinta (30) días tras la grabación, siendo por defecto el de siete (7) días. Por su parte, el CLIENTE de Plan Smart podrá escoger entre los distintos Planes de Almacenamiento de imágenes que podrán ser de tres (3), siete (7), catorce (14) o treinta (30) días tras la captación, siendo por defecto el de tres (3) días.

Se informa al cliente de que SECURITAS DIRECT no se hace responsable del servicio de almacenamiento de imágenes confort que presta ARLO TECHNOLOGIES INTL. LTD.

(b) Imágenes CRA: Imágenes captadas como consecuencia de un salto de alarma. SECURITAS DIRECT sólo tendrá acceso a las imágenes que procedan de las cámaras donde se encuentren los dispositivos de intrusión que se hayan activado por el salto de alarma. No obstante, con la finalidad de mejorar la verificación de las incidencias de alarma y respuesta a las mismas, el CLIENTE autoriza expresamente a SECURITAS DIRECT para visualizar, de conformidad con la regulación, cualquier cámara instalada e integrada en el sistema de seguridad, siempre que previamente se haya registrado en la CRA una señal de Atraco, Coacción, SOS, Sabotaje o Fuego.

En el caso de que, por necesidades técnicas, se le requiera al CLIENTE la manipulación de la cámara/s ARLO a fin de recargar las pilas, éste deberá seguir las instrucciones de instalación y configuración recogidas en el manual de usuario y/o de acuerdo con lo indicado por el servicio técnico de Securitas Direct, debiendo

posteriormente ubicarlas y configurarlas de conformidad a su estado original. En caso contrario, SECURITAS DIRECT no se responsabilizará, si durante la verificación de un salto de alarma, no es posible realizar una correcta verificación por imagen desde el/los citado/s dispositivo/s. Así mismo, el CLIENTE será responsable frente a SECURITAS DIRECT en el caso de que alguno o todos los dispositivos se coloquen o configuren de tal forma que vulneren la intimidad o privacidad de terceros, de conformidad con las directrices establecidas a este respecto por parte de la Agencia Española de Protección de Datos.

#### L) SERVICIO GUARDIÁN VERISURE

El Servicio Guardián Verisure consiste en la atención telemática 7 días/24 horas de los usuarios del Servicio, ante situaciones reales de incidencia médica o accidente que puedan requerir la intervención de los servicios públicos de emergencia.

El Servicio está a disposición del cliente a través de la Aplicación Móvil “MY VERISURE”, propiedad de SECURITAS DIRECT que deberá estar correctamente descargada en un dispositivo con sistema operativo IOS o ANDROID.

Se advierte que, en caso de tener contratado el servicio de alarma con SECURITAS DIRECT, este servicio no sustituye al primero. En caso de sufrir un intento de intrusión o atraco, el cliente deberá utilizar los dispositivos del sistema de seguridad de SECURITAS DIRECT. La utilización del Servicio no faculta a la Central Receptora de SECURITAS DIRECT a acceder a su sistema de seguridad para verificar por audio o imágenes.

En caso de recibir una señal de emergencia a través del Servicio, SECURITAS DIRECT realizará una llamada al Usuario, a su teléfono móvil. En el caso de que resulte imposible contactar con el Usuario, SECURITAS DIRECT accederá al micrófono de su teléfono y grabará un clip de audio de 10 segundos para verificar la situación de riesgo y llamará a las personas de contacto indicadas en el Plan de Acción con el fin de recabar la información necesaria para llevar a cabo una correcta valoración de la situación. Es necesaria la confirmación por parte del Usuario o de algún contacto del plan de acción de la existencia de una incidencia real para poder pasar aviso a los servicios públicos de emergencia.

El Usuario faculta plenamente a SECURITAS DIRECT para que siempre que las circunstancias lo aconsejen y ésta lo estime oportuno, actúe en su nombre movilizándolo a los servicios públicos de emergencias que fuesen necesario. El coste de dichos servicios, en caso de existir, será siempre a cargo del Usuario, y satisfechos directamente por éste a la persona o entidad que los haya prestado.

### **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, que incluye los impuestos que legalmente corresponde repercutir.

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. Las revisiones anuales se calcularán respecto al servicio de Explotación de Centrales de Alarma, pero no respecto al servicio de instalación ya facturado. 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 precio. En caso de disconformidad con esta modificación de precio, 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 se ha calculado en función del número de dispositivos contratados por el CLIENTE e incluye todos los servicios descritos en los epígrafes A), B), C), D) y E) de la cláusula anterior.

Esta cuota 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 servicio de instalación se abonará en los términos fijados en las Condiciones Particulares de este CONTRATO.

El CLIENTE recibirá una única factura inicial por el importe total del servicio de instalación y por las 24 primeras cuotas mensuales de servicio de mantenimiento y explotación de Centrales de Alarma. Además, SECURITAS DIRECT pondrá a disposición del CLIENTE un recibo por cada cargo bancario que se realice.

El CLIENTE acepta expresamente la emisión de factura electrónica que podrá ser consultada por el CLIENTE en la web de usuario ([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 facilitada para ello.

Se informa al CLIENTE de que, en el supuesto de que realice el pago con tarjeta de crédito o débito y con el fin de proteger la seguridad de las operaciones realizadas en 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 es asegurada por INGENICO, que accede a los datos referentes a la tarjeta de pago del CLIENTE. Estos datos se transmiten con las debidas medidas de seguridad, fijadas por INGENICO. SECURITAS DIRECT no accede ni 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.

El CLIENTE se compromete a mantener activa la orden de domiciliación de adeudo directo SEPA CORE, 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.

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 incluir sus datos en ficheros de solvencia patrimonial (en particular, en el fichero ASNEF que es responsabilidad de ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACION SOBRE SOLVENCIA Y CREDITO, S.L. con CIF nº B82064833), sin perjuicio del ejercicio de las acciones judiciales correspondientes en reclamación de las cantidades pactadas y pendientes.

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

Además de las condiciones y términos recogidos en el presente CONTRATO, SECURITAS DIRECT queda obligada a:

- a) Realizar el servicio de instalación del sistema de seguridad junto con todos los dispositivos, conforme a la Cláusula 2A del presente contrato y la normativa de Seguridad Privada.
- b) Realizar el servicio de mantenimiento de los sistemas de seguridad y su conexión a Central de Alarmas conforme a la normativa de Seguridad Privada.
- c) Reparar las averías técnicas provocadas 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.

d) Entregar al CLIENTE la documentación prevista por la normativa de Seguridad Privada.

e) Realizar de manera bidireccional o remota, conforme a norma, todas las acciones necesarias para conservar las funcionalidades previstas para dichos sistemas de seguridad.

f) 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 regulada en la condición general séptima 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.

g) 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**

Además de las condiciones y términos recogidos en el presente CONTRATO, el CLIENTE queda obligado a:

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 vacío 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 al personal autorizado por SECURITAS DIRECT.

c) El Cliente deberá disponer del título que le acredite como legítimo poseedor del inmueble y 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.

**Asimismo, el cliente tiene la obligación de facilitar información veraz y exacta sobre el inmueble a proteger para permitir la correcta elaboración del correspondiente proyecto de instalación por parte de Securitas Direct.**

Así mismo, 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, quedando obligado a la devolución de los mismos a la finalización del CONTRATO, cualquiera que fuere la causa.

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 o a la cobertura de telefonía móvil;
- Cualquier pérdida de las llaves de conexión y desconexión y/o mandos a distancia;
- 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;
- Las posibles variaciones de personas de contacto o teléfonos para el caso de que sea necesario localizarle;
- Las canalizaciones de agua, luz, gas, etc. de manera adecuada al servicio técnico de SECURITAS DIRECT.

SECURITAS DIRECT no será responsable de los daños ocasionados en el inmueble y en el sistema de seguridad del CLIENTE por no haber facilitado la información señalada anteriormente.

e) 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 a un uso inadecuado. El CLIENTE es responsable, y asumirá el coste de reparación o sustitución en su caso, del daño producido al sistema debido al uso inadecuado del mismo.

f) Mantendrá la confidencialidad de toda la información suministrada a SECURITAS DIRECT en relación con la ejecución de este CONTRATO (tales como códigos, palabras clave, teléfonos de instalación, personas de contacto, etc.), asumiendo la responsabilidad derivada de la divulgación y la calidad de la misma.

g) Pagará el precio y cantidades convenidas en las Condiciones Particulares del presente CONTRATO.



El impago de tres de los plazos acordados por el servicio de instalación facultará a SECURITAS DIRECT a darlos por vencidos anticipadamente y reclamar el pago de todas las cantidades pendientes de satisfacer. Dicho pago podrá hacerse por su importe íntegro o compensándolo, en la parte que corresponda, con la devolución del sistema de seguridad instalado, siempre que su desmontaje y retirada se lleve a cabo por personal cualificado de Securitas Direct.

En caso de incumplimiento de la obligación del pago de las cuotas de servicio de mantenimiento y explotación de centrales de alarma, SECURITAS DIRECT podrá dirigirse al CLIENTE para reclamar que el CLIENTE atienda las cuotas ya vencidas o en curso. El CLIENTE tendrá un mes desde dicha reclamación para proceder al pago de las cuotas exigibles. En caso de que no se proceda al pago, SECURITAS DIRECT tendrá derecho a (i) suspender los servicios contratados o (ii) resolver el CONTRATO. Nada de lo anterior impide, perjudica o afecta al derecho que asiste a SECURITAS DIRECT para reclamar judicialmente el pago de los importes adeudados.

h) Proveerá a SECURITAS DIRECT de una línea de telefonía fija o 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.

i) El CLIENTE declara conocer el decálogo en el que se basa la Política Fiscal de SECURITAS DIRECT que aparece publicado en la página web de Securitas Direct <https://www.securitasdirect.es/decalogo-cumplimiento-politica-fiscal> y se compromete, en su nombre y en el de todo el personal que trabaje a su cargo, incluyendo el subcontratado, a cumplirlo en todo momento.

## **6. DURACION DEL CONTRATO.**

El presente CONTRATO tendrá una **duración inicial de DOS (2) AÑOS**, de obligado cumplimiento, computados desde la fecha establecida 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 los servicios de mantenimiento y explotación de centrales de alarma se entenderá tácitamente prorrogado por períodos anuales, salvo que cualquiera de las partes notifique por escrito y a la otra su deseo de darlo por finalizado con treinta días de antelación a la fecha de su vencimiento (del plazo de duración inicial o de cualquiera de las prórrogas anuales). En todo caso, en el supuesto de que sea el CLIENTE quien desee dar por finalizada la duración inicial o cualquiera de las prórrogas del presente contrato, deberá solicitarlo por escrito y enviar documentación acreditativa de su identidad.

En caso de actualización del sistema de alarma al modelo Verisure, la duración inicial del CONTRATO será de UN año contado 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 los servicios de mantenimiento y explotación de centrales de alarma 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 haya sido instalado en virtud de acuerdo con Wivai Selectplace S.A. la duración del CONTRATO será la incluida en la oferta correspondiente.

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.

Los plazos de duración a que se refiere esta cláusula pueden verse reducidos si, en el transcurso de los mismos, el CLIENTE manifiesta su voluntad de finalizar el contrato por escrito y enviando documentación acreditativa de su identidad, con treinta días de antelación a la fecha en que desee que se produzca el cese efectivo en la prestación de los servicios contratados. Todo ello, sin perjuicio de las obligaciones de pago asumidas por EL CLIENTE de no cumplir con la duración establecida, con arreglo a lo dispuesto en la cláusula 15.

## **7. GARANTIA**

El período de garantía del sistema de seguridad adquirido a SECURITAS DIRECT y de su instalación es de tres 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 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 o 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.

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.

## **8. RESERVA DE DOMINIO DE SECURITAS DIRECT Y FACULTAD DE TRANSMISIÓN DE LA PROPIEDAD DEL SISTEMA DE SEGURIDAD AL CLIENTE**

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. En caso de concurso, embargo o cualquier otra traba, el CLIENTE pondrá en poder de SECURITAS DIRECT los componentes del sistema de seguridad, 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.

SECURITAS DIRECT dispone no obstante de la facultad de transmitir al CLIENTE la propiedad del sistema de seguridad instalado. El CLIENTE adquirirá la plena propiedad del sistema de seguridad cuando concurren las siguientes circunstancias, que tendrán el carácter de requisitos cumulativos:

(a) Que haya finalizado la prestación de todos los servicios objeto del CONTRATO, incluido el servicio de mantenimiento y explotación de Centrales de Alarma; y

(b) Que el CLIENTE haya abonado íntegramente el precio pactado por el sistema de seguridad y por el servicio de instalación del sistema de seguridad, así como aquellos tributos o gastos que pudieran resultar de aplicación en el momento de su facturación; y

(c) Que el CLIENTE solicite a SECURITAS DIRECT de forma fehaciente la transmisión de la propiedad del sistema de seguridad.

El mero hecho de que el CLIENTE solicite la transmisión de la propiedad no determina la obligación de SECURITAS DIRECT de proceder a la citada transmisión

salvo en aquellos supuestos en que se cumplan los tres requisitos cumulativos anteriores.

## **9. RESPONSABILIDAD DE SECURITAS DIRECT**

SECURITAS DIRECT estará exenta de toda responsabilidad cuando el fallo en el sistema de seguridad instalado, especialmente la ausencia de señal, se haya producido como consecuencia de una actuación inevitable de un tercero o como consecuencia de la actuación negligente del propio cliente.

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.

Se entenderá que ha existido manipulación, sabotaje o cualquier otro acto, cuando de las pruebas técnicas realizadas y del historial de funcionamiento de la alarma, quede acreditado el correcto funcionamiento del sistema de seguridad con anterioridad a la manipulación, sabotaje o cualquier otro acto.

SECURITAS DIRECT no será responsable del uso inadecuado, o no conforme a las condiciones previstas en el CONTRATO, la normativa, la moral, el orden público o las buenas costumbres, por parte del CLIENTE.

SECURITAS DIRECT no será responsable de los daños causados cuando, a tenor de la información facilitada por el CLIENTE para la elaboración del Proyecto de Instalación, aquellos resultaran imprevisibles (de conformidad con lo previsto en el artículo 1.107 C.C.) o cuando aquellos recaigan sobre elementos cuya existencia sea desconocida por SECURITAS DIRECT al no haber sido advertida por el CLIENTE.

Los daños y perjuicios habidos en la persona o bienes del CLIENTE solo serán resarcibles si hubiesen sido causados directamente por culpa grave o dolo 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.

Sin perjuicio de lo anterior, **SECURITAS DIRECT no será responsable de cualquier daño ocasionado por no haber seguido el CLIENTE las advertencias y recomendaciones recogidas en estas condiciones generales sobre los dispositivos instalados y, especialmente:**

**En relación al Servicio de Zerovision** descrito en la cláusula 2.F, serán de aplicación las siguientes exenciones de responsabilidad:

- SECURITAS DIRECT se mantiene indemne para el caso de que el CLIENTE o cualquier tercero sufran algún daño en su persona o bienes como

consecuencia de la desatención de las recomendaciones recogidas en la cláusula 2.F.

- SECURITAS DIRECT no responderá de ningún gasto relativo a la limpieza del continente y contenido del inmueble que el CLIENTE o su seguro realice como consecuencia del salto del dispositivo *Zerovision*.
- En caso de activación del dispositivo *Zerovision*, SECURITAS DIRECT no se responsabiliza del funcionamiento de cualquier detector de humo anti-incendio ajeno a SECURITAS DIRECT. SECURITAS DIRECT no será responsable de la activación de sistemas anti-incendios ajenos a SECURITAS DIRECT.
- SECURITAS DIRECT no será responsable del pago de los costes generados por la posible movilización de los servicios públicos de emergencia, como consecuencia de llamadas de terceros originadas por la activación del dispositivo.

En el caso de que el CLIENTE confirme una intrusión y SECURITAS DIRECT proceda a la activación del dispositivo *Zerovision*, SECURITAS DIRECT no será responsable de ningún daño sufrido por el CLIENTE, o cualquier tercero, en su persona o bienes.

**En relación al Servicio de cerradura electrónica** descrito en la cláusula 2.H, serán de aplicación, además de las cláusulas de exención de responsabilidad anteriormente mencionadas, las siguientes:

- SECURITAS DIRECT no será responsable de los daños y perjuicios de naturaleza personal y/o patrimonial que pudieran sufrir el CLIENTE o terceros como consecuencia de la apertura o cierre remotos de la cerradura electrónica por: (i) petición del Cliente o Usuario/s de la instalación; (ii) la CRA en los casos de señal de alarma confirmada, SOS, atraco o coacción; (iii) un fallo en el funcionamiento de los dispositivos (bien del cilindro electrónico o del Panel Exterior de Control) provocado por el uso o manipulación inadecuado de los mismos.
- SECURITAS DIRECT no será responsable de los daños y perjuicios personales y/o patrimoniales que pudieran sufrir el CLIENTE o terceros con motivo de la imposibilidad de apertura o cierre remotos de la cerradura electrónica por motivos ajenos a SECURITAS DIRECT; entre los que destacan, sin tener carácter limitativo, que la puerta no esté correctamente encajada en su marco, posibles errores de conexión con la instalación red, agotamiento de pilas, manipulación inadecuada de los dispositivos (cilindro o Panel de Control Exterior por personal no autorizado por SECURITAS DIRECT, etc.
- En ningún caso será responsabilidad de SECURITAS DIRECT la apertura o cierre físicos de la puerta en la que esté instalada la cerradura electrónica. Por consiguiente, no será responsabilidad de

SECURITAS DIRECT ningún daño personal y/o patrimonial que pudieran sufrir el CLIENTE o terceros como consecuencia de que la puerta no esté correctamente encajada en el marco.

- Asimismo, SECURITAS DIRECT no será responsable de la pérdida de las llaves físicas y/o de la tarjeta con código de seguridad para realizar copia de éstas, ni asumirá coste alguno asociado a dicha pérdida.

**En relación al Servicio Guardián Verisure** descrito en la cláusula 2.L, serán de aplicación, además de las cláusulas de exención de responsabilidad anteriormente mencionadas, las siguientes:

- SECURITAS DIRECT no será responsable en el caso de que el Servicio no pueda ser prestado (i) como consecuencia de que el Usuario no haya descargado correctamente la App “MY VERISURE” en un dispositivo con sistema operativo IOS o ANDROID; (ii) por falta de suministro eléctrico y/o caída de la red de comunicación móvil; (iii) como consecuencia de una actuación inevitable de un tercero o como consecuencia de la actuación negligente del Usuario y/o el Titular; (iv) por fuerza mayor.
- SECURITAS DIRECT no se responsabiliza de los daños y perjuicios derivados del retraso o ausencia de actuación por parte de los servicios de emergencia, en la medida que dicha actuación es complemente ajena a la prestación del servicio.
- SECURITAS DIRECT no responderá de los daños y perjuicios derivados de la utilización no autorizada del Servicio por terceros.
- En ningún caso será responsabilidad de SECURITAS DIRECT los daños y perjuicios que puedan causarse como consecuencia de informaciones erróneas o falsas facilitadas por el Cliente, Usuario y/o Terceros durante el proceso de contratación y/o durante la prestación del servicio.
- Asimismo, tampoco serán imputables a SECURITAS DIRECT y, por tanto, no responderá de los daños y perjuicios que se deriven de la existencia de errores en la información cuando estos sean debidos a fallos en sistemas de telecomunicaciones, elementos informáticos, etc, usados en cada momento por el Cliente y/o Usuarios.

## **10. ACEPTACIÓN DEL CLIENTE DEL NIVEL DE PROTECCIÓN Y EXONERACIÓN ESPECÍFICA A SECURITAS DIRECT**

Quedan fuera del ámbito de protección del sistema de seguridad contratado las obras de arte, el dinero en efectivo y las joyas o bienes de análoga naturaleza. En

consecuencia, **EL CLIENTE exonera a SECURITAS DIRECT de responsabilidad por los daños derivados de la sustracción de los citados bienes.**

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

**En todo caso, la responsabilidad máxima de SECURITAS DIRECT, se limitará a la cifra máxima de 3 veces el precio de los servicios de mantenimiento y conexión anuales abonados por el CLIENTE.**

Cuando la prestación del servicio fuera inferior a un año, la responsabilidad máxima de SECURITAS DIRECT se limitará al importe de las cuotas abonadas por el CLIENTE en ese periodo de tiempo.

## **12. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

### **12.1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?**

El responsable del tratamiento de sus datos personales es SECURITAS DIRECT, con CIF. nº A-26106013, y domicilio social en calle Priégola nº 2, CP 28224 de Pozuelo de Alarcón (Madrid), España. El CLIENTE puede contactar con el Delegado de Protección de Datos a través de la dirección de correo electrónico [dpo@securitasdirect.es](mailto:dpo@securitasdirect.es).

### **12.2. ¿Cómo hemos obtenido sus datos?**

Con la firma del contrato y, posteriormente, durante la prestación de los servicios, así como aquellos que se generen por cualquier medio de contacto (conversaciones telefónicas, chat, formularios, aplicaciones de mensajería instantánea correo electrónico o postal). El CLIENTE garantiza que todos los documentos y datos facilitados son de su titularidad o está autorizado y legitimados para cederlos a SECURITAS DIRECT.

### **12.3. ¿Qué tipo de datos tratamos?**

Los datos personales que trata SECURITAS DIRECT pueden corresponderse a alguna de las siguientes categorías:

- Datos recabados del CLIENTE: todos aquellos datos que proporciona para completar el contrato, o facilite durante el desarrollo de la relación contractual:
  - Identificativos/contacto: nombre y apellidos, DNI/NIE, dirección postal completa, número de teléfono, dirección de correo electrónico, firma, imagen y voz.
  - Características personales: fecha de nacimiento, sexo, nacionalidad, estado civil, profesión.
  - Económicos y Financieros: número de cuenta, nº de tarjeta bancaria, ingresos.

- Información de la vivienda: tipo de vivienda, uso destinado a la vivienda, ubicación de la vivienda (latitud/longitud) y de los dispositivos instalados en la vivienda.
  - Identificadores en línea facilitados por dispositivos, herramientas o protocolos: direcciones IP relacionadas con la conexión de los dispositivos instalados u otros identificadores análogos.
  - Información que podría inferir datos de salud cuando el CLIENTE de forma voluntaria lo comunique a SECURITAS DIRECT durante el transcurso y gestión de un evento o incidencia de emergencia que pueda afectar a la salud. Esta información será almacenada de forma segura y tratada con la finalidad de atender el evento o emergencia, prestar ayuda al CLIENTE y en ningún caso será tratada por SECURITAS DIRECT con otras finalidades. Asimismo, esta información podrá ser compartida con los servicios de emergencia con el fin de gestionar la incidencia reportada por el CLIENTE a los efectos de una rápida y mejor atención.
- Datos que podrían generarse en el curso de la relación contractual, así como en la evolución de los productos y servicios:
    - Información económica: nivel de riesgo (scoring), estado de facturación e historial crediticio del Servicio y otros productos contratados.
    - Transacción de bienes y servicios: bienes y servicios recibidos y transacciones financieras.
    - Geolocalización/Ubicación, para la correcta prestación de servicios donde este dato es necesario y siempre de conformidad con la normativa de protección de datos. El CLIENTE será previamente informado en el caso de que SECURITAS DIRECT trate esta información.
    - Datos biométricos, para la correcta prestación de servicios donde este dato es necesario.
    - Información relacionada con el sistema de alarma y dispositivos instalados: imágenes/sonido que puedan ser captados por los dispositivos ante un salto de alarma u otra información relacionada con el uso del sistema de alarma.
  - Datos de navegación: los datos obtenidos de sus navegaciones por nuestras páginas web o aplicaciones móviles y la navegación que realice en las mismas: historial de navegación (páginas visitadas y clics en contenidos), ID del dispositivo, ID de publicidad, dirección IP), si usted ha aceptado el uso de cookies y tecnologías similares en sus dispositivos de navegación.
  - Datos personales de terceros (“Plan de Acción”): para la prestación del servicio y en cumplimiento de la normativa de seguridad privada, el CLIENTE puede facilitar datos personales de terceros (nombre y apellidos, número de teléfono y en algún caso, tipo de vínculo personal o familiar). Estos terceros son personas de contacto designadas por el CLIENTE para poder contactarle e informarles sobre eventos relacionados con el Servicio (p.e. saltos de alarma, encuestas de satisfacción asociadas a la gestión de los eventos).El CLIENTE es



responsable de haber informado a dichos terceros sobre: (i) las finalidades de dicho tratamiento, (ii) que SECURITAS DIRECT podrá contactar con ellos para informarles de que forman parte del “plan de acción” y los motivos por los que se podrá contactar con ellos, y (iii) que los terceros que no deseen formar parte del “plan de acción” podrán oponerse o ejercitar otros derechos de protección de datos dirigiéndose a SECURITAS DIRECT de conformidad con lo previsto en la presente cláusula. En tal caso, de conformidad con la normativa aplicable de seguridad privada, el CLIENTE deberá designar otras personas de contacto.

#### **12.4. ¿Con qué finalidad tratamos los datos y bajo qué legitimación?**

SECURITAS DIRECT le informa que el tratamiento de sus datos personales persigue las siguientes finalidades:

- 1. Gestión de su solicitud de oferta del Servicio.** Cuando nos traslade su interés en nuestros productos y servicios, SECURITAS DIRECT comenzará a recabar los datos personales necesarios para llevar a cabo las gestiones oportunas de forma que pueda ser cliente de SECURITAS DIRECT. La base legitimadora de este tratamiento es la existencia de una relación precontractual.
- 2. Gestión de la relación contractual.** Desarrollo, control y mantenimiento de la relación contractual y para la realización y gestión de las operaciones que se hayan contratado con SECURITAS DIRECT, gestionar la firma en papel o incluso a través de plataformas de firma electrónica incluyendo la emisión de certificado de firma electrónica, contacto, facturación, gestión de cobros y deudas, servicios de atención al cliente (incluso con la posibilidad de grabar las llamadas telefónicas), gestión de las reclamaciones, realización de los trámites que resulten necesarios para la correcta prestación de los servicios contratados, así como enviar información no comercial relacionada con el contrato (como por ejemplo, avisos de cambio de pilas o incidencias técnicas del servicio) a través de cualquier medio (incluyendo medios electrónicos y/o aplicaciones de mensajería instantánea) enviar información no comercial relacionada con el contrato, gestión de las reclamaciones, y realización de aquellos trámites que resulten necesarios para la correcta prestación de los servicios contratados por el CLIENTE. Tratamiento necesario para mantener la relación contractual que SECURITAS DIRECT mantiene con el CLIENTE.
- 3. Aplazamiento del pago.** En caso de aplazar el pago del equipo de seguridad, SECURITAS DIRECT podrá comunicar los datos personales que se recogen en el documento “Datos Aplazamiento” a aquellas entidades financieras o aquellos establecimientos financieros a los que SECURITAS DIRECT pueda ceder, en cada momento, derechos de créditos derivados del presente CONTRATO, incluso con anterioridad a la efectiva cesión de los referidos derechos de crédito, con el fin de permitir que las referidas 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. Este tratamiento es necesario para mantener la relación contractual que SECURITAS DIRECT mantiene con el CLIENTE.
4. **Cumplimiento de las obligaciones de índole contable, legal, fiscal y administrativa.** Tratamiento necesario para que SECURITAS DIRECT cumpla con las obligaciones legales que pudieran derivar de la relación contractual mantenida con el CLIENTE, como por ejemplo la atención de reclamaciones administrativas oficiales o solicitudes procedentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
  5. **Procesos de debida diligencia.** Ejecutar los procesos de debida diligencia que SECURITAS DIRECT tenga implementados, como, por ejemplo, análisis de riesgos necesarios para llevar a cabo las acciones precontractuales y poder realizarle una mejor oferta. Este tratamiento puede implicar la consulta de sus datos personales en sistemas externos de información crediticia con carácter previo a la contratación. Tratamiento necesario para la satisfacción de los intereses legítimos de SECURITAS DIRECT, para evitar actuaciones fraudulentas y riesgos en la contratación.
  6. **Realización de encuestas a clientes.** Para medir la calidad de las comunicaciones, de los procedimientos de SECURITAS DIRECT, del trato recibido, así como de los productos y/o servicios adquiridos, SECURITAS DIRECT realizará encuestas de satisfacción y calidad entre sus clientes. El CLIENTE podrá oponerse a recibir este tipo de encuesta por parte de SECURITAS DIRECT. Tratamiento necesario para la satisfacción del interés legítimo de SECURITAS DIRECT. Le informamos de que el interés predominante de SECURITAS DIRECT en la realización de este tratamiento de datos es mejorar los procedimientos de atención de los clientes y actualizar el catálogo de productos, procesos y servicios, lo que le permite a SECURITAS DIRECT continuar con su actividad económica y crecer dentro de su sector.
  7. **Procesos de anonimización/seudonimización con fines estadísticos.** Procesar la información aplicando técnicas de anonimización o pseudonimización de datos con fines estadísticos para la emisión de conclusiones a nivel agregado . Tratamiento necesario para la satisfacción del interés legítimo de SECURITAS DIRECT para conocer mejor sus clientes para la toma de acciones globales en torno a su catálogo de productos y servicios.
  8. **Acciones de segmentación y elaboración de perfiles.** SECURITAS DIRECT podrá segmentar a sus clientes o realizar perfiles básicos o no complejos con la información proporcionada por el CLIENTE u otra que pueda generarse durante la prestación del servicio, como por ejemplo, determinadas circunstancias relacionadas con su contrato o uso del servicio. Este tratamiento tiene como finalidad el interés legítimo de SECURITAS DIRECT de estimar las preferencias de sus clientes y personalizar o mejorar las acciones comerciales e informativas que les dirige, respetando en cualquier caso sus expectativas de privacidad. El CLIENTE podrá oponerse a ser parte de estas segmentaciones.
  9. **Envío de comunicaciones comerciales de productos y/o servicios análogos y/o no análogos de SECURITAS DIRECT generales o adaptadas al perfil del CLIENTE.** Remisión, por cualquier medio, incluyendo medios electrónicos, de información comercial sobre productos

y servicios de SECURITAS DIRECT, análogos o no análogos a los que el CLIENTE ya tenga contratados. Este tratamiento solo será realizado si el CLIENTE consiente esta finalidad, pudiendo oponerse a dicho tratamiento en cualquier momento.

**10. Tratamiento de sus datos en entornos digitales.** SECURITAS DIRECT llevará a cabo acciones de Marketing Digital si el CLIENTE previamente ha otorgado su consentimiento para que podamos presentarle comunicaciones comerciales personalizadas a través de entornos digitales (como Google, Meta o TikTok) de los que sea usuario. Para ello, comunicaremos a dichas empresas sus datos de contacto (número de teléfono, e-mail e identificador de su dispositivo), de forma que puedan identificarle como usuario de las mismas y, en su caso, mostrarle nuestra publicidad en virtud de las condiciones que el CLIENTE tenga aceptadas con dichas empresas. Estas comunicaciones se adaptarán a su perfil de forma que puedan resultarse de interés, teniendo en cuenta determinadas circunstancias de su instalación y contrato (por ejemplo, cuota, características de la vivienda y los servicios adicionales contratados). El CLIENTE podrá revocar su consentimiento en cualquier momento. Si el CLIENTE no consiente el tratamiento de sus datos personales para lo anterior, con el único fin de que no reciba publicidad de SECURITAS DIRECT en entornos digitales de terceros cuando haga uso de los mismos como usuario, SECURITAS DIRECT comunicará sus datos de contacto a dichas empresas con base en nuestro interés legítimo. En ambos casos, SECURITAS DIRECT compartirá sus datos de forma encriptada mediante “hash”. En el caso de que el CLIENTE no sea usuario de dichos entornos digitales, ésta información será eliminada de forma automática y no será tratada, ni conservada por dichas empresas. En el caso de que sí sea usuario, resultarán también de aplicación las condiciones de uso y política de privacidad que el CLIENTE haya aceptado con las mismas.

**11. Tratamiento de sus datos una vez terminada la relación contractual** con SECURITAS DIRECT, para que SECURITAS DIRECT pueda remitirle, tanto por medios ordinarios como electrónicos, comunicaciones con el fin de reofertarle servicios o promociones de productos y/o servicios similares a los que tuviese contratados con SECURITAS DIRECT siempre y cuando se haya obtenido su consentimiento. Este tratamiento solo será realizado si el CLIENTE consiente esta finalidad. El CLIENTE podrá ejercer en cualquier momento su derecho de oposición.

**12. Prevención del fraude o impago.** Sus datos personales podrán ser tratados por SECURITAS DIRECT para la detección, investigación y prevención del fraude. En caso de impago, SECURITAS DIRECT podrá informar los datos del CLIENTE en ficheros de información crediticia (en particular, en el fichero ASNEF que es responsabilidad de ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACION SOBRE SOLVENCIA Y CREDITO, S.L. con CIF nº B82064833). Tratamiento necesario para la satisfacción de los intereses legítimos de SECURITAS DIRECT en caso de impago y siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la vigente normativa de protección de datos.

**13. Tratamiento de datos biométricos** (p.e. sistemas de reconocimiento de voz, huella dactilar). SECURITAS DIRECT tratará estos datos únicamente para prestar servicios o desarrollar funcionalidades basadas en este tipo de

datos. Este tratamiento solo será realizado si el CLIENTE consiente esta finalidad previamente. SECURITAS DIRECT informará al CLIENTE de qué servicios incluyen esta funcionalidad.

**14. Tratar sus datos personales recabados y aquellos derivados del uso y la prestación del Servicio** de manera individualizada o de manera anonimizada y/o agregada, y con base en nuestro interés legítimo, con la finalidad de comprobar que el servicio se está prestando correctamente o solucionar cualquier incidencia técnica, realizar modelos de propensión basados en el uso del servicio, así como para tomar decisiones dirigidas a mejorar los productos y servicios ofrecidos por la compañía.

**15. Grabación de las llamadas que SECURITAS DIRECT realiza o recibe** a través del teléfono del servicio de atención al cliente, con el fin de controlar la calidad de dichas llamadas. En este sentido, SECURITAS DIRECT informa que las llamadas mantenidas entre el CLIENTE, las personas del plan de acción y SECURITAS DIRECT pueden ser grabadas por motivos de seguridad, medir la calidad del servicio y llevar a cabo análisis tanto estadísticos, como de contenido de las mismas para entender las causas que motivan las llamadas y gestionar así las incidencias derivadas de las mismas, siendo dicho tratamiento necesario para la satisfacción de los intereses legítimos de SECURITAS DIRECT.

**16. Comunicar sus datos personales a las entidades del Grupo** al que SECURITAS DIRECT pertenece, para la gestión de fines administrativos internos así como por motivos de seguridad. unificar sinergias y estadísticos. Estas entidades se encuentran listadas en <https://www.securitasdirect.es/empresa/historia>. Le informamos que el interés legítimo predominante de SECURITAS DIRECT en la realización de este tratamiento de datos es mejorar los procedimientos internos dentro del Grupo y actualizar el catálogo de productos, procesos y servicios, lo que le permite a SECURITAS DIRECT continuar con su actividad económica y crecer dentro de su sector.

## **12.5. ¿Cómo puede oponerse al tratamiento de sus datos?**

Las actividades de tratamiento de datos personales, amparadas en el interés legítimo, antes mencionadas no constituyen un impedimento para el normal ejercicio de sus derechos y libertades, y se consideran prácticas habituales dentro del sector, por lo que entendemos que la realización de estos tratamientos no vulnera sus derechos y libertades, ni expectativas como CLIENTE. SECURITAS DIRECT se compromete a utilizar los medios menos dañinos para realizar dichas actividades de tratamiento de sus datos.

En el caso de que el CLIENTE quiera conocer más acerca de las ponderaciones entre el interés legítimo de SECURITAS DIRECT y sus derechos, o se quiera oponer al tratamiento de sus datos, podrá oponerse enviando una comunicación a la dirección de correo electrónico [dpo@securitasdirect.es](mailto:dpo@securitasdirect.es).

## **12.6. ¿A quién comunicamos sus datos?**

Con carácter general, sus datos no serán objeto de comunicación a terceros, a excepción de (i) con motivo de un salto de alarma, se podrán transmitir datos identificativos del CLIENTE así como las imágenes y/o sonidos captados, a la autoridad policial o judicial competente, si éstas así lo requieren o cuando venga establecida tal obligación en la legislación aplicable; y (ii) a autoridades y organismos competentes, juzgados, tribunales o cualesquiera otros terceros legitimados conforme a la normativa aplicable.

Asimismo, no está previsto que se realicen Transferencias Internacionales de sus Datos. En caso contrario, si sus datos personales llegaran a ser transferidos internacionalmente a consecuencia de la relación de SECURITAS DIRECT, dicha transferencia internacional se realizará de conformidad con la normativa aplicable de protección de datos personales y, en particular, se adoptarán garantías suficientes que permitan acreditar que los proveedores proporcionan un nivel equiparable al nivel exigible en la Unión Europea.

Por último, le informamos que, para la debida ejecución de los servicios, SECURITAS DIRECT cuenta con una red de proveedores (a título enunciativo y no limitativo, mantenedores e instaladores, así como otras empresas que operan en los siguientes sectores: tecnológico, asesoramiento jurídico, marketing, servicios profesionales multidisciplinarios, servicios informáticos, contact centers, etc.), los cuales actúan en calidad de encargados del tratamiento, siempre bajo nuestras expresas instrucciones y sin que en ningún momento puedan utilizar dichos datos para fines propios y/o finalidades no autorizadas.

### **12.7. ¿Cuánto tiempo conservaremos sus datos?**

Los datos personales serán conservados en tanto el CLIENTE no revoque su consentimiento o hasta que termine la finalidad para la cual fueron recabados. Posteriormente, SECURITAS DIRECT conservará los datos personales, debidamente bloqueados, durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivarse de la relación mantenida con el CLIENTE. En todo caso, le informamos de que SECURITAS DIRECT tiene establecidas políticas internas de depuración de datos destinados a controlar los plazos de conservación de los datos personales que obren en su poder.

### **12.8. ¿Cuáles son sus derechos?**

La normativa de protección de datos le otorga una serie de derechos relativos a sus datos de carácter personal que el CLIENTE podrá ejercitar durante el tratamiento de los mismos. Dichos derechos son los de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión u oposición.

Además, el CLIENTE tiene derecho a interponer una reclamación frente a la autoridad de control. En España, dicha entidad es la Agencia Española de Protección de Datos.

El ejercicio de estos derechos se podrá realizar directamente o por medio de un representante legal debidamente identificado y por medio postal o electrónico, a través de los datos de contacto indicados al inicio de la presente cláusula. La

solicitud se deberá realizar con la documentación necesaria que permita a SECURITAS DIRECT poder dar trámite a la misma.

### **12.9. ¿Cómo mantendrá SECURITAS DIRECT la confidencialidad de los datos personales del CLIENTE?**

SECURITAS DIRECT mantendrá la confidencialidad de los datos personales del CLIENTE que obtenga con motivo de la prestación del Servicio y se compromete a implementar las medidas tecnológicas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos personales de sus clientes.

### **12.10 ¿Cómo tratamos las Imágenes y/o Sonidos obtenidos a través del sistema de seguridad cuando el equipo incorpore sistemas de video y/o fotodetección?**

#### **12.10.1. Al verificar un salto de alarma por parte de SECURITAS DIRECT.**

SECURITAS DIRECT registrará en su CRA imágenes y/o sonidos a través de la captación y grabación realizada por los dispositivos de seguridad que dispongan de esta capacidad instalados en los lugares objeto de protección del CLIENTE (tanto interiores, como exteriores), de conformidad con la Regulación en materia 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, si éstas así lo requieren o cuando venga establecida tal obligación en la legislación. Las imágenes y/o sonidos que se tratarán, estarán compuestas, además de por las imágenes correspondientes al salto de alarma, por imágenes de un momento anterior y posterior al mismo, de tal forma que la verificación pueda llevarse a cabo de la mejor forma posible. De conformidad con la Regulación vigente en materia de Seguridad Privada, SECURITAS DIRECT únicamente podrá acceder a las imágenes registradas por las cámaras instaladas si previamente se ha registrado un salto de alarma del sistema de seguridad instalado, pudiendo visualizar únicamente las imágenes que procedan de las cámaras donde se encuentren los dispositivos de intrusión que se hayan activado.

Asimismo, y también de conformidad con lo establecido en la Regulación en materia de Seguridad Privada, tanto si el sistema se encuentra armado (en cualquiera de sus tipologías) o desarmado, y siempre que se registre previamente en la CRA al menos, un salto de alarma de Intrusión, Atraco, COACCIÓN, SOS, Sabotaje o Fuego, el titular del presente servicio de seguridad, con la finalidad de mejorar la verificación de las incidencias de alarma y respuesta a las mismas, presta el consentimiento expreso a SECURITAS DIRECT al objeto de que pueda visualizar las imágenes y/o escuchar los sonidos captados por cualquier dispositivo o cámara (sea de secuencia de imágenes o video) instalada e integrada en el sistema de seguridad del inmueble.

SECURITAS DIRECT adquiere la condición de responsable del tratamiento para la gestión de los datos obtenidos en los sistemas de registro de imágenes para la verificación de saltos de alarma. En virtud de ello, la captación, reproducción y tratamiento de las imágenes y/o sonidos generados con motivo de los saltos de alarma a través de la CRA de SECURITAS DIRECT no tendrá la consideración de

intromisión ilegítima en el derecho al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen, sino que se hará para prestar el servicio contratado y verificar una posible intrusión.

El CLIENTE podrá tener acceso a información sobre cualquier incidencia o grabación realizada con motivo de un salto de alarma, enviando solicitud escrita, 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, o bien accediendo a través de la app "MY VERISURE" de SECURITAS DIRECT. El CLIENTE será responsable del uso de dicha información.

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 estipuladas en la normativa de seguridad, así como la de protección de datos vigente en cada momento.

#### **12.10.2 Fuera del ámbito de verificación de saltos de alarma.**

La captación y grabación de imágenes y/o sonidos por el propio CLIENTE en el ámbito doméstico, domiciliario, familiar o espacio similar no les resultará de aplicación la normativa de protección de datos.

El CLIENTE podrá desactivar de forma voluntaria la captación de sonido de los dispositivos de alarma si lo considera oportuno para el cumplimiento de sus obligaciones con respecto a la normativa de protección de datos. No obstante, si el CLIENTE mantiene desactivada esta funcionalidad de los dispositivos cuando conecte la alarma, dicho medio técnico de verificación no podrá ser tenido en cuenta por SECURITAS DIRECT en caso de registrarse un salto de alarma.

Sin perjuicio de lo anterior, si el CLIENTE, mediante la utilización de imágenes y/o sonidos obtenidos rebasase dicho ámbito (p.e. cámaras exteriores), deberá tener en cuenta las obligaciones y consideraciones que puedan surgirle a tal efecto como responsable de dichos datos, de conformidad con lo previsto en la normativa aplicable a esos efectos. Dichas obligaciones y consideraciones aparecen en la página web de la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)), así como en la propia web de SECURITAS DIRECT dentro del área de cliente. El CLIENTE será responsable frente a SECURITAS DIRECT por los daños que esta sufra como consecuencia de cualquier mal uso que el CLIENTE haga de las imágenes y/o sonidos que recabe a través de los dispositivos que tenga instalados en su domicilio cuando el sistema de alarma no esté conectado.

### **13. 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

[https://www.securitasdirect.es/alarmas/legal/Modelo\\_desistimiento\\_alarma.pdf](https://www.securitasdirect.es/alarmas/legal/Modelo_desistimiento_alarma.pdf)

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 instalación 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.

#### **14. RESOLUCION DEL CONTRATO**

Cualquiera de las partes podrá resolver el presente CONTRATO, mediante notificación fehaciente, por las causas legalmente establecidas, debiendo el CLIENTE acreditar de manera suficiente su identidad como titular del CONTRATO. Cuando el CLIENTE quiera solicitar la resolución del contrato de forma voluntaria, sin que concurra causa alguna, se atenderá a lo dispuesto en la Cláusula 6 del presente contrato.

Sin perjuicio de cualesquiera otros incumplimientos del CLIENTE que pudiesen motivar la resolución del CONTRATO por parte de SECURITAS DIRECT 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.

e) En caso de un cambio de las circunstancias o condiciones óptimas para la correcta prestación del servicio por parte de SECURITAS DIRECT.

f) En caso de que el cliente no cumpla con las obligaciones de la cláusula 5 del presente CONTRATO o lleve a cabo conductas que impidan la correcta prestación del servicio y la ejecución del contrato en los términos pactados.

En caso de resolución del CONTRATO por cualquiera de los incumplimientos del CLIENTE, anteriormente descritos, 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 del servicio de instalación; (ii) todos los daños y perjuicios debidamente acreditados que sufre SECURITAS DIRECT y que se deriven del incumplimiento o de la resolución.

Asimismo, la terminación del CONTRATO por cualquier causa facultará a SECURITAS DIRECT a exigir al CLIENTE la retirada de todos los distintivos o disuasorios exteriores.

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

## **15. 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 o modificaciones sustanciales del sistema de seguridad, 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.

## **16. 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.

Con la firma del presente Contrato, el Cliente autoriza a SECURITAS DIRECT a ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones que ostente en virtud del presente CONTRATO, siempre y cuando las garantías otorgadas al Cliente no se vean mermadas y comunicándolo por escrito al CLIENTE. En particular, SECURITAS DIRECT podrá ceder los derechos de crédito del importe pendiente de pago del servicio de INSTALACIÓN DEL EQUIPO, que incluye el valor de los dispositivos, así como el del servicio recurrente de MANTENIMIENTO Y EXPLOTACION DE CENTRALES DE ALARMA adquiridos a SECURITAS DIRECT indicado en las Condiciones Particulares.

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

Se informa al CLIENTE de la obligación que tiene de custodiar toda la documentación que SECURITAS DIRECT le entregue en virtud de la firma del presente CONTRATO y de tenerla a disposición para mostrarla, tanto a SECURITAS DIRECT como a las F.C.S., en caso de serle requerida 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 de 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 requiera en los casos previstos en la Legislación correspondiente.

Se informa la CLIENTE de 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 de 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.

### **18. PERFECCIÓN CONTRACTUAL**

A) Las Partes convienen la perfección del presente CONTRATO de forma electrónica con el concurso de un tercero de confianza de acuerdo con lo establecido en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El CLIENTE declara estar de acuerdo en recibir el contrato en documento electrónico.

El tercero de confianza genera y custodia prueba acreditativa tanto de la previa entrega de la información precontractual como de la declaración de voluntad de quien se adhiere aceptando las condiciones predisuestas por SECURITAS DIRECT. Tras la formalización, el tercero de confianza remitirá a los intervinientes certificado acreditativo de la reunión de voluntades. Cualquiera de ellas podrá exhibir o aportar el certificado a los efectos de acreditar la existencia y contenido del contrato.

La entrega al cliente de la copia del contrato se realizará por el tercero de confianza mediante correo electrónico o, en su defecto, mediante correo postal. Para todo lo anterior, SECURITAS DIRECT garantiza el cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos de carácter personal.

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.

## **19. 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 [dpo@securitasdirect.es](mailto:dpo@securitasdirect.es) únicamente para el ejercicio de Derechos vinculados a la protección de datos.

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

## **20. 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.

En caso de surgir cualquier tipo de conflicto o controversia, las Partes se someterán a lo dispuesto en la legislación española aplicable en cada momento. En caso de que el cliente tenga la consideración de Consumidor, será competente el juez del domicilio del consumidor.