

CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI D'INSTAL·LACIÓ I DELS SERVEIS DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE SEGURETAT I EXPLOTACIÓ DE LES CENTRALS D'ALARMA

Aquest CONTRACTE es desenvolupa i es precisa a través de les clàusules recollides a les Condicions Particulars, a les presents Condicions Generals i a les condicions previstes als Annexos I al IV (Projecte d'Instal·lació, Pla d'Acció, Certificat d'Instal·lació i Connexió i Mandat SEPA CORE, respectivament). Totes aquestes condicions formen part integrant i inseparable del present CONTRACTE a tots els efectes legals (d'ara endavant, el CONTRACTE). La nul·litat d'una de les condicions o annexos no invalida la resta del CONTRACTE.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Establir els termes i condicions en què VERISURE presta el servei d'INSTAL·LACIÓ, incloent-hi els equips de seguretat, i els serveis de MANTENIMENT DE SISTEMES DE SEGURETAT i EXPLOTACIÓ DE CENTRALS D'ALARMA, tot això amb l'abast previst en els termes del present CONTRACTE i d'acord amb els apartats f) i g) de l'article 5.1 de la Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada.

Així mateix, es regula la prestació dels serveis descrits en la condició segona, segons el que esculli el CLIENT.

Aquest CONTRACTE es configura com un contracte d'arrendament del servei d'instal·lació i dels serveis de manteniment de sistema de seguretat i la seva connexió a la Central Receptora d'Alarmes (d'ara endavant, CRA), que genera obligacions de mitjans o activitat, i no de resultat. Consegüentment, **VERISURE en cap cas garanteix la no comissió de robatoris, furtos o altres il·lícits, incendis, inundacions i altres sinistres que causin danys personals o materials a les instal·lacions del CLIENT i/o als seus estris o mobiliari, i els components de seguretat instal·lats elements són purament preventius o dissuasius.**

El CLIENT reconeix que **la subscripció del present CONTRACTE implica la utilització d'una sèrie de mitjans de seguretat electrònica amb finalitat preventiva i dissuasiva que, de cap manera, garanteix la no comissió d'il·lícits ni substitueix la cobertura pròpia d'una assegurança.** De la mateixa manera, el CLIENT reconeix haver rebut tota la informació sobre les característiques del sistema, les responsabilitats que comporta la contractació dels serveis subscrits i les conseqüències de l'ús inadequat o negligent del sistema d'alarma.

2. ABAST DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE.

L'objecte del CONTRACTE comprèn, en tot cas, els serveis inclosos i descrits als apartats A), B), C), D) i E). A més a més, el CLIENT pot contractar altres serveis addicionals que es descriuen als apartats F), G), H), I), J), K) i L), així com qualsevol altre servei que les parts acordin entre sí.

A) SERVEI D'INSTAL·LACIÓ.

El servei d'instal·lació s'ajustarà a allò que preveu la normativa aplicable en matèria de seguretat privada, i inclourà:

- L'estudi de seguretat i anàlisi de risc de seguretat de l'immoble on s'instal·larà el sistema de seguretat per elaborar el Projecte d'Instal·lació que es lliura al CLIENT.
VERISURE ha projectat la instal·lació d'un sistema de seguretat homologat que compleix amb el mínim legal establert (3 elements de detecció contra intrusió), i adverteix al CLIENT que el sistema òptim ha de disposar, almenys, d'un detector per cada estança de l'immoble, i que la decisió última sobre la instal·lació és del CLIENT.
- L'aportació dels elements i components previstos a les Condicions Particulars del present CONTRACTE.
- L'execució, per part d'un tècnic acreditat, de totes les operacions d'instal·lació dels aparells, equips, dispositius o sistemes esmentats.
El CLIENT reconeix haver estat informat degudament sobre el fet que la ubicació geogràfica del lloc on s'instal·len els dispositius i l'activitat i mitjans que s'hi desenvolupen poden limitar l'eficàcia del sistema, en concret, pel que fa als seus canals de transmissió i a la rapidesa de l'enviament de senyals.
- L'execució dels controls i proves en el sistema de seguretat, per part del tècnic acreditat, per verificar el funcionament correcte de cadascun dels dispositius instal·lats amb caràcter previ al seu lliurament al CLIENT.
- El lliurament al CLIENT del corresponent Certificat d'Instal·lació.
- El lliurament i l'explicació al CLIENT del Manual d'Usuari amb tota la informació sobre els dispositius instal·lats.

Un cop instal·lat el sistema de seguretat, el CLIENT podrà:

1. Fer ús de l'alarma en mode local, sense necessitat de connectar-se a la Central Receptora d'Alarmes. Aquesta funcionalitat permet:
 - i) Armar i desarmar el sistema de manera total, parcial o exterior.
 - ii) Activar la sirena, en cas que algun dels dispositius armats detecti moviment.
 - iii) Comprovar i verificar els nivells de qualitat d'aire, humitat i temperatura de l'immoble.
2. Visualitzar, a través dels dispositius instal·lats —fotodetectors i/o càmeres— l'interior de l'immoble, condicionat al pagament de la quota corresponent.

El CLIENT reconeix haver estat informat degudament de quines opcions té a la seva disposició pel que fa a la tipologia d'equip, nombre de sensors i les seves ubicacions i, ha decidit, en funció del preu que vol abonar pel servei, les prestacions que vol rebre o els béns que vol protegir, el disseny dels sistemes, el nombre de sensors que cal instal·lar i en quin lloc s'ubicaran.

En conseqüència, VERISURE no respondrà, en cap cas, de danys en ubicacions no protegides, ni de les sancions administratives ni de qualsevol altre tipus que tinguin l'origen en una elecció inadequada del CLIENT respecte del seu equip de seguretat.

B) SERVEI DE MANTENIMENT DE SISTEMES DE SEGURETAT I EXPLOTACIÓ DE LES CENTRALS D'ALARMA.

B.1. SERVEI DE MANTENIMENT.

VERISURE prestarà un servei de manteniment que inclou: (i) la substitució o reparació del sistema de seguretat o elements avariats i mà d'obra del personal tècnic per a la realització de les visites esmentades; (ii) els serveis de comprovació remota del funcionament de tots els components (comprovació tècnica segons la normativa vigent); (iii) les revisions preventives presencials.

El servei de manteniment s'ajustarà al que preveu la normativa aplicable en matèria de seguretat privada.

Queden excloses del present servei de manteniment totes les actuacions que calgui dur a terme com a conseqüència de: (i) l'ampliació, millora o modificació del sistema de seguretat; (ii) les assistències tècniques que no siguin conseqüència de defectes o un mal funcionament del sistema de seguretat; (iii) les assistències tècniques dels components del sistema de seguretat que no han estat subministrats per VERISURE; (iv) la manipulació o l'ús indegut per part del CLIENT del sistema de seguretat que impliqui l'existència de dol o negligència en aquesta actuació; (v) les circumstàncies que portin causa d'incompliment previ pel CLIENT de les obligacions; (vi) les avaries i/o canvis en el servei per part de la companyia de telefonia fixa o mòbil i/o de la companyia elèctrica titular de la xarxa, així com les causades per sobretensions, llamps i altres supòsits de força major o cas fortuït. Els treballs i desplaçaments del servei tècnic de VERISURE provocats per qualsevol dels supòsits anteriors seran facturats d'acord amb els preus vigents.

S'entendrà per "avaria" el dany que impedeix el funcionament adequat d'un sistema de seguretat per complir la finalitat per a la qual està destinat.

S'entendrà per "incidència tècnica" la incidència que impliqui la intervenció necessària de VERISURE per tal de verificar-la, tant presencialment com no, i que, en cap cas, impedeixi el funcionament total del sistema de seguretat del CLIENT.

VERISURE garanteix que adoptarà totes les mesures tècniques que siguin possibles per tal de complir el servei de manteniment d'acord amb la normativa aplicable. En cas que es produeixi un problema tècnic o una avaria en el sistema de seguretat, VERISURE repararà o, si escau, reemplaçarà, tots els elements de seguretat que no funcionin correctament. Tota avaria serà esmenada dins del termini previst per la normativa de seguretat privada vigent, a comptar des que aquesta avaria hagi estat registrada i/o notificada de manera fefaent a VERISURE.

B.2) SERVEI D'EXPLOTACIÓ DE LES CENTRALS D'ALARMA.

Aquest servei consistirà en:

i) Un servei de connexió que inclou l'accés a una xarxa sense fil de comunicació automàtica entre el sistema de seguretat instal·lat al CLIENT i els servidors de VERISURE per tal de garantir una recepció i tractament correctes dels senyals d'alarma.

VERISURE no serà responsable de les fallades i/o alteracions del servei que puguin experimentar els diferents operadors de telefonia mòbil a qualsevol dels canals de la xarxa, Wi-Fi, ADSL, GSM (GPRS, SMS, CSD) i/o banda ampla.

ii) Un servei de recepció de senyals d'alarma i verificació de les mateixes i, si escau, la comunicació a les Forces i Cossos de Seguretat de les alarmes confirmades d'acord amb els procediments establerts a la regulació vigent.

Únicament es comunicaran a les FCS els avisos d'alarma confirmats mitjançant els procediments de verificació recollits a la regulació.

Per tal de garantir una millor prestació d'aquest servei, s'enregistraran les comunicacions que pugui mantenir amb VERISURE i entre VERISURE i les FCS o altres organismes competents, als efectes de compliment de la normativa vigent en aquesta matèria.

Qualsevol cost que pugui generar la intervenció dels serveis policials o d'emergència (bombers, sanitaris, etcètera).

C) SERVEI DE VERIFICACIÓ PERSONAL

Aquest servei consisteix en el desplaçament de personal de seguretat a fi de donar resposta als senyals d'alarma registrats a la CRA, a través de la verificació exterior de l'immoble protegit amb la finalitat d'identificar indicis d'intrusió. En cap cas el personal de seguretat no podrà accedir a l'interior de l'immoble objecte de protecció. La decisió de cursar l'avís al Servei de Verificació Personal correspondrà exclusivament a VERISURE.

Es consideraran intervencions reiterades per salts d'alarma imputables a distraccions o mal ús del sistema per part del CLIENT o de persones autoritzades per aquest, quan se'n produeixin més de dos en el termini de 6 MESOS.

Les intervencions reiterades del servei descrit anteriorment es facturaran segons les tarifes vigents establertes per VERISURE per a aquest supòsit.

Així mateix, els serveis complementaris a petició del CLIENT i que no estiguin motivats per un salt d'alarma estaran subjectes al cost establert per VERISURE per al present cas.

VERISURE no serà responsable de les conseqüències derivades d'un robatori real, si a la comprovació exterior de l'immoble, el personal de seguretat no detecta indicis d'intrusió

El CLIENT haurà de proporcionar a VERISURE els mitjans necessaris per tal que el personal de seguretat pugui accedir al perímetre exterior (dins d'una propietat privada, com ara urbanitzacions, polígons, etc.).

Aquest servei no podrà ser prestat a les zones del territori espanyol que, a causa de la seva localització geogràfica, no permetin el desplaçament del personal de seguretat.

A més, aquest servei serà prestat únicament en els casos en què quedi degudament indicat a les Condicions Particulars d'aquest CONTRACTE.

D) SERVEI DE DETECCIÓ D'INHIBICIÓ

Aquest servei no es basa en un sistema que impedeix la inhibició, sinó que, mitjançant la connexió a la XARXA ATN (xarxa de comunicacions exclusiva de VERISURE), pot detectar la presència de bloquejadors que eviten les comunicacions cel·lulars i comunicacions de radiofreqüència (RF) entre el tauler de control d'alarmes i els detectors.

El nivell de disponibilitat de la xarxa ATN serà del 99 % a les àrees de cobertura d'aquesta xarxa.

S'entendrà per senyal d'inhibició, a efectes del present CONTRACTE, aquell/s senyal/s que impedeixin o dificultin les comunicacions en un espectre determinat de freqüències mitjançant interferències intencionades.

VERISURE genera un avís en els seus sistemes en detectar la presència d'un element inhibidor de freqüències que interfereix sobre la freqüència per la qual transmet el sistema de seguretat.

L'avís en els sistemes de VERISURE es fa mitjançant la XARXA ATN i a través d'un canal de comunicació que utilitza un sistema de transmissió per banda ultraestreta que transmet impulsos en baixa freqüència, resistent a una possible alteració, inhibició o bloqueig, pels dispositius bloquejadors de comunicacions cel·lulars i comunicacions de radiofreqüència (RF) entre el tauler de control d'alarmes i els detectors.

Aquest avís haurà de ser verificat per VERISURE a través dels mitjans tècnics i humans de verificació al seu abast i segons el protocol indicat a la legislació vigent.

VERISURE no serà responsable de la manca de funcionament d'aquest servei en cas que l'immoble objecte de protecció estigui situat en zones afectades per senyals emesos des d'inhibidors autoritzats per institucions oficials.

No serà possible oferir aquest servei en aquelles zones del territori espanyol on no hi hagi prou cobertura de la xarxa ATN.

E) SERVEI D'APLICACIÓ MÒBIL

Aquest servei és una aplicació propietat de VERISURE per a mòbils i tauletes, disponible a les principals botigues d'aplicacions mòbils en línia. Un cop instal·lada per part del CLIENT, permet gestionar des del dispositiu mòbil el sistema de seguretat, i permet al CLIENT, entre d'altres, connectar i desconnectar l'alarma, revisar les notificacions rebudes, fer fotopeticions i fer consultes al servei d'atenció al CLIENT de VERISURE. Per a més informació, VERISURE posa a disposició del CLIENT la pàgina web www.verisure.es, on es poden consultar totes les funcions que ofereix aquest servei.

F) SERVEI ZEROVISION

Consisteix en la instal·lació d'un dispositiu integrat al sistema de seguretat que, després que l'activin els operadors de seguretat acreditats de VERISURE, emet un núvol de fum no tòxic que dificulta en segons la visibilitat de les persones que romanguin dins de l'estada on el dispositiu està instal·lat.

VERISURE manifesta que el fum generat pel dispositiu és totalment innocu per a la salut de les persones i animals, si bé pot **provocar picor i irritació d'ulls i gola**.

El dispositiu *Zerovision* serà activat únicament per un operador de seguretat de la CRA de VERISURE. En cas que es rebi un senyal d'intrusió en els sistemes de VERISURE, la CRA la verificarà mitjançant els mitjans tècnics disponibles i activarà el dispositiu *Zerovision* només en els casos indicats a continuació:

- En cas de confirmar-se una alarma mitjançant la verificació a través dels dispositius d'imatge de l'equip de seguretat, si es confirmen, a més a més, els indicis d'una presumpta acció delictiva.
- Si el CLIENT confirma una incidència real a través del Mòdul Parla-Escolta de l'equip de seguretat.
- Davant de la presència de persones a l'immoble en una alarma confirmada, i la indicació del CLIENT o Contactes que no hi hauria d'haver ningú a la instal·lació.

Si després del registre a la CRA de tres salts d'alarma de zones diferents, fet que es considera una alarma confirmada, i la indicació del CLIENT o els seus Contactes que no hi hauria d'haver ningú a la instal·lació.

Tret dels supòsits indicats anteriorment, la CRA no activarà el dispositiu *Zerovision*.

L'element químic d'aquest dispositiu serà substituït de manera periòdica, segons indicació del fabricant, amb la finalitat d'assegurar la màxima eficàcia d'aquest, i en tot cas després d'una activació per personal autoritzat de VERISURE.

El dispositiu *Zerovision* és un dispositiu instal·lat amb una finalitat preventiva i dissuasiva que, de cap manera, evita la comissió d'il·lícits a l'establiment on s'instal·li.

Per tal de garantir un ús correcte d'aquest servei, el CLIENT haurà de seguir les següents recomanacions i advertències:

- VERISURE recomana instal·lar el dispositiu *Zerovision* en espais amb finestres o accessos que en permetin la ventilació.
- Després de l'activació del dispositiu *Zerovision* i, una vegada que la situació de risc hagi estat estabilitzada, VERISURE recomana al CLIENT ventilar el lloc on s'hagi activat el dispositiu, atenent, si escau, les instruccions de les FCS i els serveis d'emergència.

Per tal de ventilar l'espai, es recomana accedir al lloc on s'hagi activat el dispositiu *Zerovision* protegint ulls i vies respiratòries i no romandre-hi o tornar a accedir-hi fins que estigui totalment ventilat.

En cas de no ventilar l'immoble en un màxim de dues hores des de l'activació del dispositiu *Zerovision*, aquest component es podria dipositar lleument o impregnar d'olor determinades superfícies i materials. VERISURE recomana netejar l'espai on s'hagi activat el dispositiu. El possible residu que pugui deixar es pot eliminar fàcilment amb aigua i sabó.

- **VERISURE adverteix que, mentre el dispositiu estigui expulsant el fum, el CLIENT o qualsevol tercer no ha de tocar el dispositiu ni col·locar-s'hi davant (a una distància inferior a un metre), ja que pot produir cremades.**
- **VERISURE adverteix que per tal que sigui possible activar el dispositiu *Zerovision*, cal que el sistema de comunicació de l'equip d'alarma no hagi estat bloquejat ni manipulat.**
- **Després de l'activació del dispositiu *Zerovision*, els detectors de fum de VERISURE únicament emetran un senyal acústic, però no emetran senyal d'emergència a la CRA de VERISURE.**

Davant de qualsevol dubte sobre el funcionament d'aquest dispositiu, el CLIENT podrà posar-se en contacte amb VERISURE mitjançant el servei d'Atenció al Client.

En cas de finalització del CONTRACTE, si el CLIENT disposa del servei *Zerovision*, reintegrarà a VERISURE, sigui quina sigui la causa, el Mòdul Químic del dispositiu *Zerovision* instal·lat a l'immoble.

G) SERVEI DE VERIFICACIÓ PERSONAL AMB CUSTÒDIA DE CLAUS

El Servei complementari de verificació personal amb custòdia de claus es contracta per verificar els salts d'alarma mitjançant la intervenció de personal de seguretat autoritzat per VERISURE i únicament per facilitar l'accés a l'immoble a les FCS. En cap cas el personal de seguretat no podrà accedir a l'interior de l'immoble objecte de protecció sense la presència d'un membre de les FCS.

El personal de seguretat intervindrà sempre, exceptuant quan quedi acreditada la falsedat del salt d'alarma rebut mitjançant els procediments tècnics de verificació o a través de les persones de contacte designades pel titular en aquest document.

Es consideraran intervencions reiterades les que estiguin generades per distraccions o mal ús del sistema per part del CLIENT o les persones autoritzades, quan se'n produeixin més de 4 en el termini de 6 mesos. Les intervencions reiterades del servei descrit anteriorment es facturaran segons les tarifes vigents establertes per VERISURE per a aquest supòsit.

Així mateix, els serveis complementaris a petició del CLIENT i que no estiguin motivats per un salt d'alarma estaran subjectes al cost establert per VERISURE per al present cas.

Per tal que el personal de seguretat pugui facilitar l'accés a l'immoble a les FCS, el CLIENT haurà de proporcionar-ne les claus per a la seva custòdia.

VERISURE no serà responsable en cas que les claus facilitades pel CLIENT siguin diferents de les necessàries per facilitar l'accés a l'immoble o quan el pany no es trobi en condicions òptimes per a la seva obertura.

VERISURE no serà responsable de les conseqüències derivades d'un robatori real, si durant la verificació del personal de seguretat no es detecten indicis d'intrusió.

En els aspectes que no preveu aquesta clàusula, el servei es regeix pel que disposa la legislació de seguretat privada vigent en cada moment.

H) SERVEI DE PANY ELECTRÒNIC

Pany Electrònic La Pany Electrònic consta d'un cilindre electrònic que s'instal·larà a la porta principal d'accés a l'immoble on es trobe instal·lat el sistema de seguretat, substituint el cilindre manual.

La funcionalitat principal d'aquest servei és permetre l'accés a l'interior de l'immoble mitjançant control remot a través de l'aplicació digital "MY VERISURE", Panell de Control Exterior, anomenada a la Central Receptora d'Alarmes (CRA) o mitjançant un altre dispositiu de VERISURE amb aquesta funcionalitat incorporada. D'aquesta manera, Pany Electrònic permet a l'Usuari l'obertura i tancament "mans lliures" del pany de la porta d'accés a l'immoble i, al mateix temps, la desconexió i connexió, respectivament, del sistema de seguretat.

El pany electrònic de VERISURE és un dispositiu complementari al sistema de seguretat i vinculat a la Central Receptora d'Alarmes (CRA). Per això, la CRA podrà efectuar l'obertura o tancament del pany electrònic remotament, quan:

- Es confirmi un senyal d'alarma mitjançant els processos de verificació establerts en el contracte actual, i així ho autoritzi el CLIENT, amb la finalitat de donar accés a l'interior de l'immoble a la policia o als serveis d'emergències.
- Es rebi un senyal de SOS, atracament o coacció, i així ho autoritzi el CLIENT, amb la finalitat de donar accés a l'interior de l'immoble a la policia o als serveis d'emergències.
- Ho sol·liciti i autoritzi el titular del contracte mitjançant el mòdul parla-escolta de l'equip de seguretat o trucada telefònica. El CLIENT serà el responsable únic de comprovar la identitat de qui estigui a l'exterior de l'immoble amb caràcter previ a l'obertura remota del pany de la porta d'accés.

S'adverteix expressament que el sistema de pany electrònic no influeix en el mecanisme d'obertura o tancament físics de la porta; sent necessari perquè el dispositiu compleixi la seva funció que la porta estigui correctament encaixada en el seu marc. De fet, el pany electrònic també es podrà obrir i tancar de manera manual. Per això, en el moment de la instal·lació, VERISURE lliura al CLIENT les claus físiques i la targeta amb codi de seguretat, personal i intransferible, que és imprescindible per fer còpia de les claus, assumint el CLIENT el cost d'aquesta còpia.

Per tant, per a poder gaudir dispositiu, es recomana al CLIENT que: (i) comparteixi únicament les autoritzacions d'accés a l'immoble amb persones de confiança; (ii) realitzi el manteniment del dispositiu conforme el que es disposa en el manual d'usuari amb el qual s'acompanya el contracte; i (iii) deseu i custodieu la targeta amb codi de seguretat en un lloc segur.

Davant qualsevol dubte sobre el funcionament d'aquest dispositiu, el CLIENT haurà de contactar amb VERISURE a través del servei d'Atenció al Client.

I) SERVEI PER TALL DE CORRENT

El Servei per tall de corrent consisteix a informar el CLIENT que a la Central Receptora d'Alarmes s'ha rebut un senyal indicatiu que el sistema d'alarma no està rebent subministrament elèctric durant un període mínim de 15 minuts.

Aquest Servei té un retard de 30 minuts entre el moment en què es produeix el tall de subministrament elèctric i el moment en què aquest senyal és transmès pel sistema de seguretat; moment a partir del qual VERISURE seguirà el Pla d'Acció establert. VERISURE no assumeix cap responsabilitat en cas que no es rebi el senyal

de tall del subministrament a la Central d'Alarmes, exceptuant aquells casos en què sigui conseqüència de deficiències en el sistema instal·lat per VERISURE.

J) SERVEI DE CODIS CONTROLATS

El servei de Codis Controlats permet identificar quin clauer ha autoritzat les desactivacions del sistema d'alarma. Per a obtenir aquesta informació, el client rebrà un correu electrònic amb les desactivacions realitzades a través d'un codi controlat, i una notificació Push en l'APP. A més, disposarà d'aquesta informació dins de l'APP My Verisure, dins de l'apartat Activitat.

K) SISTEMES DE VIDEOVIGILÀNCIA

El servei de videovigilància consisteix en la instal·lació d'una o diverses càmeres de videovigilància ARLO per un tècnic acreditat de VERISURE, tant a l'interior com en l'exterior de l'immoble protegit, que s'integraran en el sistema de seguretat mitjançant la seva connexió a la Central Receptora d'Alarmes (CRA). Per al correcte funcionament de les cambres ARLO és necessària la connexió a internet, a través d'un encaminador o connexió Wi-Fi que serà subministrat pel client.

Per a les cambres Verisure, VERISURE posa a la disposició del CLIENT el servei d'emmagatzematge en el Núvol del proveïdor Amazon Web Services, Inc. (d'ara endavant, AWS) conforme als Termes del CONTRACTE de CLIENT de AWS publicats en <http://aws.amazon.com/es/agreement/>. El CLIENT es compromet a llegir i acceptar les condicions establertes en el citat link. Per a les cambres Arlo, Arlo Technologies Int. Ltd. posa a la disposició del CLIENT el servei d'emmagatzematge en el Núvol a través del proveïdor AWS.

VERISURE no respondrà del servei d'emmagatzematge del proveïdor Amazon Web Services, Inc., ni del servei d'emmagatzematge ofert per Arlo Technologies Intl. Ltd

Les cambres ARLO poden tenir diferents funcionalitats depenent de si són:

I) CÀMBRES INTERIOR: Permeten dos modes de gravació: contínua i per esdeveniments.

(a) Gravació Contínua (Pla CVR): Funcionalitat disponible per a càmeres de vídeo instal·lades en un negoci, consistent en la gravació contínua d'imatges durant el temps que el sistema de seguretat estigui desarmat.

(b) Gravació per esdeveniments (Pla Verisure Smart): Funcionalitat disponible per a càmeres de vídeo instal·lades en immobles residencials, i en negocis quan el sistema de seguretat està armat.

II) CÀMBRES EXTERIOR: Permeten únicament el mode de gravació per esdeveniments (Pla Verisure Smart). Aquesta funcionalitat està disponible per a càmeres de vídeo instal·lades en immobles residencials i en negocis, amb independència de l'estat del sistema de seguretat (armat o desarmat).

Les imatges captades per les cambres tant interiors com exteriors es classificaran en:

(a) Imatges Confort: Imatges captades pel normal funcionament de la càmera, ja sigui en gravació contínua o per esdeveniments. El CLIENT podrà gestionar les cambres ARLO a través de My Verisure i de l'aplicació mòbil de ARLO TECHNOLOGIES INTL. LTD, on tindrà accés a les imatges i àudios gravats per aquestes.

El CLIENT de Pla CVR podrà triar, segons les seves necessitats, entre els diferents Plans d'Emmagatzematge d'imatges que podran ser de tres (3), set (7), catorze (14) o trenta (30) dies després de la gravació, sent per defecte el de set (7) dies. Per part seva, el CLIENT de Pla Smart podrà triar entre els diferents Plans d'Emmagatzematge d'imatges que podran ser de tres (3), set (7), catorze (14) o trenta (30) dies després de la captació, sent per defecte el de tres (3) dies.

S'informa el client que VERISURE no es fa responsable del servei d'emmagatzematge d'imatges confort que presta ARLO TECHNOLOGIES INTL. LTD.

(b) Imatges CRA: Imatges captades a conseqüència d'un salt d'alarma. VERISURE només tindrà accés a les imatges que procedeixin de les cambres on es trobin els dispositius d'intrusió que s'hagin activat pel salt d'alarma. No obstant això, amb la finalitat de millorar la verificació de les incidències d'alarma i resposta a aquestes, el CLIENT autoritza expressament a VERISURE per a visualitzar, de conformitat amb la regulació, qualsevol cambra instal·lada i integrada en el sistema de seguretat, sempre que prèviament s'hagi registrat en la CRA un senyal d'Atracament, Coacció, SOS, Sabotatge o Foc.

En el cas que, per necessitats tècniques, se li requereixi al CLIENT la manipulació de la cambra/s ARLO a fi de recarregar les piles, aquest haurà de seguir les instruccions d'instal·lació i configuració recollides en el manual d'usuari i/o d'acord amb l'indicat pel servei tècnic de VERISURE, devent posteriorment situar-les i configurar-les de conformitat al seu estat original. En cas contrari, VERISURE no es responsabilitzarà, si durant la verificació d'un salt d'alarma, no és possible realitzar una correcta verificació per imatge des del/els citat/s dispositiu/s. Així mateix, el CLIENT serà responsable enfront de VERISURE en el cas que algun o tots els dispositius es col·loquin o configurin de tal forma que vulnerin la intimitat o privacitat de tercers, de conformitat amb les directrius establertes referent a això per part de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

L) SERVEI GUARDIÁN VERISURE

El Servei Guardián Verisure consisteix en l'atenció telemàtica 7 dies/24 hores a la setmana dels Usuaris del Servei, davant de situacions reals d'incidència mèdica o accident que puguin fer necessària la intervenció dels serveis públics d'emergència.

Aquest Servei es troba a disposició del CLIENT mitjançant l'Aplicació Mòbil "MY VERISURE", propietat de VERISURE, que caldrà haver descarregat correctament en un dispositiu que disposi d'un sistema operatiu IOS o ANDROID.

Cal tenir en compte que, en cas de tenir contractat el servei d'alarma amb VERISURE, aquest servei no substitueix l'anterior. En cas de patir un intent d'intrusió o atracament, el CLIENT haurà d'utilitzar els dispositius del sistema de seguretat de VERISURE. La utilització del Servei no faculta la Central Receptora de VERISURE a accedir al seu sistema de seguretat per tal de dur a terme una verificació a través de l'àudio o les imatges.

En cas de rebre un senyal d'emergència mitjançant aquest Servei, VERISURE trucarà a l'Usuari, al seu telèfon mòbil. Si no és possible posar-se en contacte amb l'Usuari, VERISURE accedirà al micròfon del telèfon i enregistrarà un clip d'àudio de 10 segons per tal de verificar la situació de risc i trucarà a les persones de contacte indicades al Pla d'Acció per tal de sol·licitar la informació necessària per valorar la situació de forma adequada. Per tal de poder transmetre l'avís als serveis públics d'emergència, és necessari confirmar amb l'usuari o algun contacte del Pla d'Acció l'existència d'una incidència real.

L'Usuari faculta plenament VERISURE perquè sempre que les circumstàncies ho aconsellin i aquesta ho estimi oportú, actuï en nom seu mobilitzant els serveis públics d'emergències necessaris. El cost dels serveis esmentats, en cas que n'hi hagi, sempre aniran a càrrec de l'Usuari i aquest els haurà de satisfer directament a la persona o entitat que els hagi prestat.

3. PREU, REVISIÓ, FORMA DE PAGAMENT I FACTURACIÓ

El preu dels serveis objecte d'aquest CONTRACTE serà el que determinen les Condicions Particulars d'aquest document per a cada servei contractat, que inclou els impostos que els hi corresponen legalment.

Durant la vigència del CONTRACTE, el preu inicial pactat pels serveis objecte del mateix estarà subjecte a revisió l'1 de gener de cada any, d'acord amb la variació a l'alça experimentada per la mitjana aritmètica dels índexs publicats d'IPC interanual dels mesos de novembre a novembre immediatament anteriors (o índex que li substitueixi) que es publiquin per l'Institut Nacional d'Estadística (o Organisme que li substitueixi). Les revisions anuals del preu es calcularan respecte al preu base de l'any immediatament anterior. Les revisions anuals es calcularan respecte al servei d'Explotació de Centrals d'Alarma, però no respecte al servei d'instal·lació ja facturat. Aquesta clàusula de revisió del preu s'estableix com a condició essencial d'aquest CONTRACTE, operant automàticament, sense necessitat de requeriment ni notificació prèvia de les parts, excepte modificació d'aquesta clàusula.

Això no obstant, en consideració al cost constant d'inversió en desenvolupament tecnològic provocat per les exigències normatives establertes pel Ministeri d'Interior per a una millor i més adequada col·laboració i èxit de la seguretat privada en la prevenció del delictes, més protecció de la seguretat de la informació, o la

contínua actualització de les aplicacions instal·lades al sistema de seguretat del CLIENT, o l'ampliació de les seves funcionalitats i serveis prestats al CLIENT, així com increments significatius en costos operatius o derivats de canvis reguladors, VERISURE es reserva el dret d'actualitzar la seva tarifa. En cas de disconformitat amb aquesta modificació de tarifa, el CLIENT podrà donar per acabat el CONTRACTE mitjançant preavís fefaent d'un mes a comptar des de la recepció de la primera factura/rebut bancari amb la nova tarifa.

La quota mensual pactada a les Condicions Particulars d'aquest CONTRACTE s'ha calculat en funció del nombre de dispositius contractats pel CLIENT i inclou tots els serveis descrits als epígrafs A), B), C), D) i E) de la clàusula anterior.

Aquesta quota serà pagadora per anticipat mitjançant domiciliació bancària, i el CLIENT es donarà per notificat en aquest acte dels càrrecs directes que farà VERISURE. El servei d'instal·lació s'abonarà en els termes fixats a les Condicions Particulars d'aquest contracte.

El CLIENT accepta expressament l'emissió d'una factura electrònica, que podrà consultar a la seva APP MYVERISURE. Si el CLIENT vol rebre les factures en paper, podrà sol·licitar-ho al llarg de la vigència del CONTRACTE, i se li enviaran per correu postal a l'adreça facilitada.

S'informa el CLIENT que, en el cas que faci el pagament amb targeta de crèdit o dèbit i amb la finalitat de protegir la seguretat de les operacions realitzades al nostre sistema de contractació, VERISURE s'ha subscrit al sistema de seguretat d'operacions financeres implementat per un prestatari especialitzat: Quan el CLIENT escull la modalitat de pagament amb targeta, el prestatari especiatitzat garanteix la introducció del número de la targeta i de la informació necessària per a la transacció accedint a les dades de la targeta de pagament del CLIENT. Aquestes dades es transmeten amb les degudes mesures de seguretat, fixades per el prestatari especiatitzat. VERISURE no accedeix ni guarda les dades sobre la targeta de pagament del CLIENT, i conserva únicament les informacions sobre el pagament del CLIENT per garantir-ne el compliment i el seguiment.

El CLIENT es compromet a mantenir activa l'ordre de domiciliació de càrrec directe SEPA CORE, des d'aquest moment i fins que finalitzi aquest CONTRACTE. La cancel·lació o anul·lació d'aquesta ordre sense la signatura d'una altra nova ordre que la substitueixi facultarà VERISURE a suspendre immediatament els serveis objecte del present CONTRACTE, sens perjudici de l'exercici de les accions judicials que puguin escaure.

La falta de pagament pel CLIENT de qualsevol de les quantitats del preu pactat facultarà VERISURE a suspendre de forma immediata els serveis objecte del present CONTRACTE, la qual cosa permetrà a VERISURE incloure les seves dades en fitxers de solvència patrimonial (en particular, al fitxer ASNEF que és responsabilitat d'ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACION SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, SL amb CIF núm. B82064833), sens perjudici de l'exercici de les accions judicials corresponents en reclamació de les quantitats pactades i pendents.

4. OBLIGACIONS DE VERISURE

A part de les condicions i els termes recollits en aquest CONTRACTE, VERISURE resta obligada a:

- a) Dur a terme el servei d'instal·lació del sistema de seguretat juntament amb tots els dispositius, d'acord amb la Clàusula 2A del present contracte i la normativa de seguretat privada.
- b) Dur a terme el servei de manteniment dels sistemes de seguretat i la connexió a Central d'Alarmes d'acord amb la normativa de seguretat privada.
- c) Reparar les avaries tècniques provocades pel sistema de seguretat instal·lat i mantenir-lo en correcte estat de funcionament durant el temps de vigència del present CONTRACTE, dins del termini previst a la legislació vigent.
- d) Lliurar al CLIENT la documentació prevista per la normativa de seguretat privada.
- e) Dur a terme, de manera bidireccional o remota, d'acord amb la norma, totes les accions necessàries per conservar les funcionalitats previstes per als sistemes de seguretat esmentats.
- f) Substituir o reparar el sistema de seguretat o elements avariats sense cost per al CLIENT, en els termes i amb les limitacions de la Garantia del producte regulada a la condició general octava i, per tant, exceptuant el cas en què aquestes avaries provenguin de la manipulació o ús indegut per part del CLIENT o de tercers respecte del sistema de seguretat que impliqui l'existència de dol o negligència.
- g) Si escau, activar els serveis vinculats al sistema o elements de videovigilància a través de qualsevol element de detecció instal·lat al CLIENT; VERISURE tramitarà el senyal d'alarma tècnica i registrarà les imatges i/o sons rebuts en mode local, segons el que estableix la normativa de seguretat privada i de protecció de dades aplicable.

5. OBLIGACIONS DEL CLIENT.

A part de les condicions i termes recollits en aquest CONTRACTE, el CLIENT resta obligat a:

- a) EL CLIENT haurà de, en tot cas, connectar el sistema d'alarma cada cop que pretengui evitar l'accés de persones no autoritzades a l'immoble i, especialment, cada vegada que l'immoble quedi buit i sense vigilància.

L'acreditació de la connexió de l'alarma correspon, en tot cas, al CLIENT. És per això que serà necessari contractar el servei de tots els codis controlats per poder acreditar de manera fefaent l'estat de connexió de l'alarma. Si el CLIENT no té contractat el servei esmentat, li correspondrà al CLIENT acreditar la connexió.

b) EL CLIENT no manipularà i impedirà que es manipulin els sistemes de seguretat per persones diferents del personal autoritzat per VERISURE.

c) El CLIENT haurà de disposar del títol que l'acrediti com a legítim posseïdor de l'immoble i permetrà a VERISURE l'accés al lloc de la instal·lació del sistema de seguretat per a qualsevol revisió o per dur-ne a terme el manteniment i, especialment, si es produeix qualsevol incidència, cas en què es faculta perquè un responsable de VERISURE pugui fer fotos de com ha quedat la instal·lació.

Així mateix, el CLIENT té l'obligació de facilitar informació veraç i exacta sobre l'immoble que cal protegir per permetre l'elaboració correcta del projecte d'instal·lació corresponent per part de VERISURE.

També facilitarà la col·locació i manteniment de manera visible dels elements dissuasius i/o cartells lliurats per VERISURE per a la prestació del servei, sense que, de cap manera, aquests elements dissuasius i/o cartells puguin utilitzar-se per a finalitats diferents a les establertes; en resta expressament prohibida la distribució i/o comercialització, i queda obligat a retornar-los en finalitzar el CONTRACTE, sigui quina en sigui la causa.

d) Comunicarà a VERISURE amb la màxima urgència possible:

- Qualsevol avaria o incidència que detecti al sistema de seguretat;
- Qualsevol variació en els elements immobiliaris o mobiliaris del lloc on estigui instal·lat el sistema de seguretat que pugui afectar la captació correcta dels sensors o la cobertura de telefonia mòbil;
- Qualsevol pèrdua de les claus de connexió i desconnexió i/o comandaments a distància;
- Les absències prolongades del domicili objecte de protecció, així com les possibles suspensions en el subministrament elèctric o telefònic, tot indicant el temps aproximat d'absència així com la nova adreça i telèfon de contacte als efectes de notificacions, i, en general, qualsevol eventualitat que de manera directa o indirecta afecti o pugui afectar els serveis objecte del present CONTRACTE;
- Les possibles variacions de persones de contacte o telèfons per al cas que calgui localitzar-lo;
- Les canalitzacions d'aigua, llum, gas, etcètera, de manera adequada al servei tècnic de VERISURE.

VERISURE no serà responsable dels danys ocasionats a l'immoble i al sistema de seguretat del CLIENT si aquest no ha facilitat la informació assenyalada anteriorment.

e) Mantindrà el condicionament del lloc objecte de protecció i del sistema de seguretat per garantir-ne la seguretat i evitar falses alarmes. És responsabilitat del

CLIENT observar en tot moment que el sistema de seguretat es trobi operatiu i que no estigui exposat a un ús inadequat. El CLIENT és responsable, i assumirà el cost de reparació o substitució, si escau, del dany produït al sistema en cas que se n'hagi fet un ús inadequat.

f) Mantindrà la confidencialitat de tota la informació subministrada a VERISURE en relació amb l'execució d'aquest CONTRACTE (com ara paraules clau, telèfons d'instal·lació, persones de contacte, etc.), i assumirà la responsabilitat derivada de la divulgació i la qualitat d'aquesta informació.

g) Pagarà el preu i quantitats convingudes a les Condicions Particulars del present CONTRACTE.

L'impagament de tres dels terminis acordats pel servei d'instal·lació facultarà VERISURE a donar-los per vençuts anticipadament i reclamar el pagament de totes les quantitats pendents de satisfer. Aquest pagament podrà fer-se pel seu import íntegre o compensant-lo, a la part que correspongui, amb la devolució del sistema de seguretat instal·lat, sempre que el seu desmuntatge i retirada es dugui a terme per personal qualificat de VERISURE.

En cas d'incompliment de l'obligació del pagament de les quotes de servei de manteniment i explotació de centrals d'alarma, VERISURE podrà dirigir-se al CLIENT per a reclamar que el CLIENT atengui les quotes ja vençudes o en curs. El CLIENT tindrà un mes des d'aquesta reclamació per a procedir al pagament de les quotes exigibles. En cas que no es procedeixi al pagament, VERISURE tindrà dret a (i) suspendre els serveis contractats o (ii) resoldre el CONTRACTE. Res de l'anterior impedeix, perjudica o afecta al dret que assisteix a VERISURE per a reclamar judicialment el pagament dels imports deguts.

h) Proveirà VERISURE d'una línia de telefonia fixa o banda ampla, i una presa de corrent estable i permanent de 220AC, i quedarà a càrrec del CLIENT el cost econòmic ocasionat per aquesta línia i l'electricitat.

i) EL CLIENT declara conèixer el decàleg en què es basa la Política Fiscal de VERISURE que apareix publicat a la pàgina web de VERISURE <https://www.verisure.es/decalogo-cumplimiento-politica-fiscal> i es compromet, en nom seu i en el de tot el personal que treballa a càrrec seu, incloent el personal subcontractat, a complir-lo en tot moment.

6. DURADA DEL CONTRACTE.

Aquest CONTRACTE tindrà una durada inicial de DOS (2) ANYS, computats des de la data establerta a les Condicions Particulars o, si no n'hi ha, a partir de la data d'instal·lació del sistema de seguretat, i a aquests efectes s'entendrà com a data de finalització la de l'últim dia del mes que correspongui. No obstant això, el CONTRACTE de prestació de serveis s'entendrà tàcitament prorrogat per períodes anuals, llevat que qualsevol de les parts notifiqui per escrit i a l'altra el desig de donar-lo per acabat amb trenta dies d'antelació a la data del venciment (del termini

de durada inicial o de qualsevol de les pròrroques anuals). En tot cas, en cas que sigui el CLIENT qui vulgui donar per acabada la durada inicial o qualsevol de les pròrroques del present contracte, haurà de sol·licitar-ho per escrit i enviar documentació acreditativa de la seva identitat.

En cas que s'actualitzi el sistema d'alarma al model Verisure, la durada inicial del CONTRACTE serà d'UN any a comptar des de la data que consta a les Condicions Particulars o, si no n'hi ha, a partir de la data d'instal·lació del sistema de seguretat, i a aquests efectes s'entendrà com a data de finalització la de l'últim dia del mes que correspongui. No obstant això, el CONTRACTE de prestació de serveis s'entendrà tàcitament prorrogat per períodes anuals, llevat que qualsevol de les parts notifiqui fefaentment a l'altra el desig de donar per acabat el CONTRACTE amb trenta dies d'antelació a la data del venciment (del termini de durada inicial o de qualsevol de les pròrroques anuals).

En cas que el sistema de seguretat hagi estat instal·lat en virtut d'un acord amb Wivai Selectplace, SA, la durada del CONTRACTE serà la consta a l'oferta corresponent.

En cas de trasllat/s del sistema de seguretat o canvi de titularitat sol·licitat pel CLIENT original, el termini de durada inicial del CONTRACTE es comptarà des de la data d'instal·lació del sistema de seguretat al domicili/adreça inicial.

Els terminis de durada a què fa referència aquesta clàusula es poden veure reduïts si, durant el seu transcurs, el CLIENT manifesta la seva voluntat de posar fi al contracte per escrit i envia la documentació acreditativa de la seva identitat, amb trenta dies d'antelació a la data en què vulgui que es produeixi el cessament efectiu en la prestació dels serveis contractats. Tot això, sens perjudici de les conseqüències que es puguin derivar en cada cas per al CLIENT (per exemple, si el CLIENT s'ha beneficiat de condicions subjectes a un termini de permanència).

7. PERMANÈNCIA

En cas que EL CLIENT es beneficiï d'una "Promoció de captació", vinculada o no a un pla de preus específic i/o l'aplicació de determinats descomptes, el CLIENT es compromet a romandre donat d'alta en aquest CONTRACTE durant el període de durada fixat a la condició anterior.

En cas que el CLIENT causi baixa anticipada al CONTRACTE, per qualsevol motiu, haurà de pagar a VERISURE la quantitat corresponent a l'import rebut com a "Promoció de captació" que s'estipula a les Condicions Particulars, calculada en funció del temps restant fins que s'acabi el període de durada inicial del CONTRACTE.

8. GARANTIA

El període de garantia del sistema de seguretat adquirit a VERISURE i de la seva instal·lació és de TRES anys, a comptar a partir de la data d'instal·lació del sistema de seguretat. Aquesta garantia comprèn: (i) qualsevol defecte de fabricació del sistema de seguretat que n'afecti el funcionament correcte; (ii) tot defecte en l'execució de la instal·lació que afecti el funcionament correcte del sistema i, (iii) tot defecte del programari que impedeixi el funcionament correcte del sistema o quan no s'ajusti a les característiques descrites a l'oferta. La garantia es limita a: (i) la reparació o, si escau, la reposició del sistema de seguretat; (ii) la reparació de la instal·lació a causa de defectes en l'execució; i (iii) el manteniment o actualització del programari.

Aquesta garantia no cobreix: (i) els defectes ocasionats pel desgast i la degradació natural dels components i del sistema de seguretat; (ii) les incidències derivades d'un ús o manipulació inadequats o negligents de la instal·lació, del programari o dels altres components per part del CLIENT o de tercers, no autoritzats per VERISURE, o de modificacions o reparacions i/o manteniments incorrectes, abús del sistema de seguretat, accidents, etcètera, que el CLIENT, o tercers per compte d'aquest o qualsevol altre tercer, efectuïn al programari o al sistema de seguretat sense el consentiment exprés de VERISURE; (iii) les incidències provocades per causes externes o alienes a VERISURE, com ara sobretensions a la xarxa, llamps i altres fenòmens atmosfèrics, robatori, actes vandàlics, incendi o qualsevol altra causa aliena al normal ús del sistema de seguretat; (iv) els elements de seguretat adquirits pel CLIENT amb anterioritat a la signatura del present CONTRACTE i connectats al sistema de seguretat instal·lat per VERISURE o per tercers.

En relació amb els elements de seguretat substituïts o reparats segons aquesta garantia, el període de garantia serà el fixat a la legislació vigent comptat des de la data de la corresponent substitució o reparació.

El CLIENT s'obliga a comunicar a VERISURE de manera fefaent, tan aviat com n'hagi tingut coneixement, l'aparició de qualsevol error o defecte cobert per aquesta Garantia, amb una descripció suficient de l'error o defecte detectat. En cas que la incidència no pugui ser resolta mitjançant les indicacions que el CLIENT ofereix a VERISURE, aquesta esmenarà l'error o el defecte detectat en els termes i termini establerts a l'apartat "Servei de manteniment" regulat a la condició general segona.

9. RESERVA DE DOMINI DE VERISURE I FACULTAT DE TRANSMISSIÓ DE LA PROPIETAT DEL SISTEMA DE SEGURETAT AL CLIENT

Pel fet que la ràpida evolució tecnològica converteix en obsolets els sistemes de control i comunicació, VERISURE mantindrà la propietat del sistema de seguretat instal·lat per a poder actualitzar el programari i els components d'aquest, amb l'única fi de prestar els serveis de seguretat més avançats. En cas de concurs, embargament o qualsevol altra trava, el CLIENT posarà en poder de VERISURE els components del sistema de seguretat, fent constar davant l'Autoritat judicial competent que aquests béns no són de la seva propietat i comunicant immediatament a VERISURE aquestes circumstàncies, perquè aquesta pugui exercitar els drets que li assisteixen com a propietari dels materials, obligant-se el CLIENT, així mateix, a l'abonament de les costes i despeses que aquesta situació ocasioni.

VERISURE disposa no obstant això de la facultat de transmetre al CLIENT la propietat del sistema de seguretat instal·lat. El CLIENT adquirirà la plena propietat del sistema de seguretat quan concorrin les següents circumstàncies, que tindran el caràcter de requisits cumulatiu:

(a) Que hagi finalitzat la prestació de tots els serveis objecte del CONTRACTE, inclòs el servei de manteniment i explotació de Centrals d'Alarma; i

(b) Que el CLIENT hagi abonat íntegrament el preu pactat pel sistema de seguretat i pel servei d'instal·lació del sistema de seguretat, així com aquells tributs o despeses que poguessin resultar d'aplicació en el moment de la seva facturació; i

(c) Que el CLIENT sol·liciti a VERISURE de manera fefaent la transmissió de la propietat del sistema de seguretat.

El mer fet que el CLIENT sol·liciti la transmissió de la propietat no determina l'obligació de VERISURE de procedir a la citada transmissió excepte en aquells supòsits en què es compleixin els tres requisits cumulatiu anteriors.

10. RESPONSABILITAT DE VERISURE

VERISURE estarà exempta de tota responsabilitat quan la falla en el sistema de seguretat instal·lat, especialment pel que fa a l'absència de senyal, s'hagi produït com a conseqüència d'una actuació inevitable d'un tercer o com a conseqüència de l'actuació negligent del CLIENT.

VERISURE no serà responsable de la manipulació, sabotatge o qualsevol altre acte contra el sistema de seguretat per part de tercers, ja sigui físic o mitjançant l'ús de mecanismes capaços de neutralitzar-los, en què, com a conseqüència d'aquests, el sistema de seguretat no pugui complir la seva finalitat.

S'entendrà que hi ha hagut una manipulació, sabotatge o qualsevol altre acte quan, en les proves tècniques dutes a terme i l'historial de funcionament de l'alarma, quedi acreditat el funcionament correcte del sistema de seguretat amb anterioritat a la manipulació, sabotatge o qualsevol altre acte.

VERISURE no serà responsable de l'ús inadequat, o no conforme a les condicions previstes al CONTRACTE, la normativa, la moral, l'ordre públic o els bons costums, per part del CLIENT.

VERISURE no serà responsable dels danys causats quan, d'acord amb la informació facilitada pel CLIENT per a l'elaboració del Projecte d'Instal·lació, resultin imprevisibles (de conformitat amb el que preveu l'article 1.107 CC) o quan recaiguin sobre elements d'existència desconeguda per VERISURE en no haver estat advertida pel CLIENT.

Els danys i perjudicis que hi hagi en la persona o béns del CLIENT només seran indemnitzables si han estat causats directament per culpa greu o dol de VERISURE.

VERISURE no respondrà pels anomenats danys i perjudicis indirectes i/o conseqüencials, inclosos el lucre cessant i la pèrdua de producció.

Sens perjudici de l'anterior, **VERISURE no serà responsable dels danys provocats si el CLIENT no ha seguit les advertències i recomanacions recollides en aquestes condicions generals sobre els dispositius instal·lats i, especialment:**

En relació amb el Servei de Zerovision descrit a la clàusula 2.F, seran d'aplicació les següents exempcions de responsabilitat:

- VERISURE es manté indemne en cas que el CLIENT o qualsevol tercer pateixin algun dany en la seva persona o béns com a conseqüència de no haver atès les recomanacions recollides a la clàusula 2.F.
- VERISURE no assumirà cap despesa relativa a la neteja del continent i contingut de l'immoble que el CLIENT o la seva assegurança duguin a terme com a conseqüència del salt del dispositiu *Zerovision*.
- En cas d'activació del dispositiu *Zerovision*, VERISURE no es responsabilitza del funcionament dels detectors de fum antiincendi aliens a VERISURE. VERISURE no serà responsable de l'activació de sistemes antiincendis aliens a VERISURE.
- VERISURE no serà responsable del pagament dels costos generats per la possible mobilització dels serveis públics d'emergència, com a conseqüència de trucades de tercers originades per l'activació del dispositiu.

En cas que el CLIENT confirmi una intrusió i VERISURE activi el dispositiu *Zerovision*, VERISURE no serà responsable de cap dany sofert pel CLIENT, o qualsevol tercer, en la seva persona o béns.

En relació amb el Servei de pany electrònic descrit a la clàusula 2.H, seran aplicables, a part de les clàusules d'exempció de responsabilitat esmentades anteriorment, les següents disposicions:

- VERISURE no serà responsable dels danys i perjudicis de naturalesa personal i/o patrimonial que poguessin sofrir el CLIENT o tercers a conseqüència de l'obertura o tancament remots del pany electrònic per: (i) petició del CLIENT o usuari/s de la instal·lació; (ii) la CRA en els casos de senyal d'alarma confirmada, SOS, atracament o coacció; (iii) una fallada en el funcionament dels dispositius (bé del cilindre electrònic o del Panell Exterior de Control) provocat per l'ús o manipulació inadequats d'aquests.
- VERISURE no serà responsable dels danys i perjudicis personals i/o patrimonials que poguessin sofrir el CLIENT o tercers amb motiu de la impossibilitat d'obertura o tancament remots del pany electrònic per motius

aliens a VERISURE; entre els quals destaquen, sense tenir caràcter limitatiu, que la porta no estigui correctament encaixada en el seu marc, possibles errors de connexió amb la instal·lació a la xarxa, esgotament de piles, manipulació inadequada dels dispositius (cilindre o Panell de Control Exterior) per personal no autoritzat per VERISURE, etc.

- En cap cas serà responsabilitat de VERISURE l'obertura o tancament físics de la porta en la qual estigui instal·lada el pany electrònic. Per consegüent, no serà responsabilitat de VERISURE cap mal personal i/o patrimonial que poguessin sofrir el CLIENT o tercers a conseqüència que la porta no estigui correctament encaixada en el marc.

En relació amb el Servei Guardián Verisure descrit a la clàusula 2.L, seran d'aplicació, a part de les clàusules d'exempció de responsabilitat indicades anteriorment, les clàusules següents:

- VERISURE no assumirà cap tipus de responsabilitat en cas que no pugui oferir el Servei (i) com a conseqüència que l'Usuari no s'hagi descarregat correctament l'App "MY VERISURE" en un dispositiu amb un sistema operatiu IOS o ANDROID; (ii) per manca de subministrament elèctric i/o caiguda de la xarxa de comunicació mòbil; (iii) com a conseqüència d'una actuació inevitable d'un tercer o com a conseqüència de l'actuació negligent de l'Usuari i/o el titular; (iv) per força major.
- VERISURE no es responsabilitza dels danys i perjudicis derivats del retard o absència d'actuació per part dels serveis d'emergència, en la mesura que aquesta actuació és totalment aliena a la prestació del servei.
- VERISURE no respondrà dels danys i perjudicis derivats de la utilització no autoritzada del Servei per part de tercers.
- Els danys i perjudicis que puguin derivar-se com a conseqüència d'informacions errònies o falses facilitades pel Client,Usuari i/o tercers durant el procés de contractació i/o durant la prestació del servei no seran, en cap cas, responsabilitat de VERISURE.
- Així mateix, tampoc seran imputables a VERISURE i, per tant, VERISURE no respondrà pels danys i perjudicis derivats de l'existència d'errors en la informació quan aquests siguin conseqüència de fallades en sistemes de telecomunicacions, elements informàtics, etc., utilitzats, en tot moment, pel Client i/o els Usuaris.

11. ACCEPTACIÓ DEL CLIENT DEL NIVELL DE PROTECCIÓ I EXONERACIÓ ESPECÍFICA DE VERISURE

Queden fora de l'àmbit de protecció del sistema de seguretat contractat les obres d'art, els diners en efectiu i les joies o béns de naturalesa similar. En conseqüència, **EL CLIENT exonera VERISURE de la responsabilitat pels danys derivats de la sostracció dels béns esmentats.**

12. LIMITACIÓ DE LA QUANTIA DE LA RESPONSABILITAT DE VERISURE

En tot cas, la responsabilitat màxima de VERISURE es limitarà a la xifra màxima de 3 vegades el preu dels serveis de manteniment i connexió anuals abonats pel CLIENT.

En cas que la prestació del servei sigui inferior a un any, la responsabilitat màxima de VERISURE es limitarà a l'import de les quotes abonades pel CLIENT en aquest període de temps.

13. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

13.1. Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

El responsable del tractament de les seves dades personals és VERISURE, amb CIF. núm. A-26106013, i domicili social en carrer Priégola núm. 2, CP 28224 de Pozuelo de Alarcón (Madrid), Espanya. El CLIENT pot contactar amb el Delegat de Protecció de Dades a través de l'adreça de correu electrònic dpo@verisure.es.

13.2. Com hem obtingut les seves dades?

Amb la signatura del contracte i, posteriorment, durant la prestació dels serveis, així com aquells que es generin per qualsevol mitjà de contacte (converses telefòniques, xat, formularis, aplicacions de missatgeria instantània, correu electrònic o postal). El CLIENT garanteix que tots els documents i dades facilitades són de la seva titularitat o està autoritzat i legitimats per a cedir-los a VERISURE.

13.3. Quin tipus de dades tractem?

Les dades personals que tracta VERISURE poden correspondre's a alguna de les següents categories:

- Dades recaptades del CLIENT: totes aquelles dades que proporciona per a completar el contracte, o faciliti durant el desenvolupament de la relació contractual:
 - o Identificatius/contacte: nom i cognoms, DNI/NIE, adreça postal completa, número de telèfon, adreça de correu electrònic, signatura, imatge i veu.
 - o Característiques personals: data de naixement, sexe, nacionalitat, estat civil, professió.
 - o Econòmics i Financers: número de compte, núm. de targeta bancària, ingressos.
 - o Informació de l'habitatge: tipus d'habitatge, ús destinat a l'habitatge, ubicació de l'habitatge (latitud/longitud) i dels dispositius instal·lats en l'habitatge.
 - o Identificadors en línia facilitats per dispositius, eines o protocols: adreces IP relacionades amb la connexió dels dispositius instal·lats o altres identificadors anàlegs.

o Informació que podria inferir dades de salut quan el CLIENT de manera voluntària el comuniqui a VERISURE durant el transcurs i gestió d'un esdeveniment o incidència d'emergència que pugui afectar la salut. Aquesta informació serà emmagatzemada de manera segura i tractada amb la finalitat d'atendre l'esdeveniment o emergència, prestar ajuda al CLIENT i en cap cas serà tractada per VERISURE amb altres finalitats. Així mateix, aquesta informació podrà ser compartida amb els serveis d'emergència amb la finalitat de gestionar la incidència reportada pel CLIENT a l'efecte d'una ràpida i millor atenció

- Dades que podrien generar-se en el curs de la relació contractual, així com en l'evolució dels productes i serveis:

o Informació econòmica: nivell de risc (scoring), estat de facturació i historial creditici del Servei i altres productes contractats.

o Transacció de béns i serveis: béns i serveis rebuts i transaccions financeres.

o Geolocalització/Ubicació, per a la correcta prestació de serveis on aquesta dada és necessària i sempre de conformitat amb la normativa de protecció de dades. El CLIENT serà prèviament informat en el cas que VERISURE tracti aquesta informació.

o Dades biomètriques, per a la correcta prestació de serveis on aquesta dada és necessària.

o Informació relacionada amb el sistema d'alarma i dispositius instal·lats: imatges/so que puguin ser captats pels dispositius davant un salt d'alarma o una altra informació relacionada amb l'ús del sistema d'alarma.

- Dades de navegació: les dades obtingudes de les seves navegacions per les nostres pàgines web o aplicacions mòbils i la navegació que realitzi en aquestes: historial de navegació (pàgines visitades i clics en continguts), ANEU del dispositiu, ANEU de publicitat, adreça IP), si vostè ha acceptat l'ús de cookies i tecnologies similars en els seus dispositius de navegació.

- Dades personals de tercers ("Pla d'Acció"): per a la prestació del servei i en compliment de la normativa de seguretat privada, el CLIENT pot facilitar dades personals de tercers (nom i cognoms, número de telèfon i en algun cas, tipus de vincle personal o familiar). Aquests tercers són persones de contacte designades pel CLIENT per a poder contactar-li i informar-los sobre esdeveniments relacionats amb el Servei (p.e. salts d'alarma, enquestes de satisfacció associades a la gestió dels esdeveniments). El CLIENT és responsable d'haver informat dites terceres sobre: (i) les finalitats d'aquest tractament, (ii) que VERISURE podrà contactar amb ells per a informar-los que formen part del "pla d'acció" i els motius pels quals es podrà contactar amb ells, i (iii) que els tercers que no desitgin formar part del "pla d'acció" podran oposar-se o exercitar altres drets de protecció de dades dirigint-se a VERISURE de conformitat amb el que es preveu en la present clàusula. En tal cas, de conformitat amb la normativa aplicable de seguretat privada, el CLIENT haurà de designar altres persones de contacte.

13.4. Amb quina finalitat tractem les dades i baix quina legitimació?

VERISURE l'informa que el tractament de les seves dades personals persegueix les següents finalitats:

1. Gestió de la seva sol·licitud d'oferta del Servei. Quan ens traslladi el seu interès en els nostres productes i serveis, VERISURE començarà a recaptar les dades personals necessàries per a dur a terme les gestions oportunes de manera que pugui ser client de VERISURE. La base legitimadora d'aquest tractament és l'existència d'una relació precontractual.

2. Gestió de la relació contractual. Desenvolupament, control i manteniment de la relació contractual i per a la realització i gestió de les operacions que s'hagin contractat amb VERISURE, gestionar la signatura en paper o fins i tot a través de plataformes de signatura electrònica incloent l'emissió de certificat de signatura electrònica, contacte, facturació, gestió de cobraments i deutes, serveis d'atenció al client (fins i tot amb la possibilitat de gravar les trucades telefòniques), gestió de les reclamacions, realització dels tràmits que resultin necessaris per a la correcta prestació dels serveis contractats, així com enviar informació no comercial relacionada amb el contracte (com per exemple, avisos de canvi de piles o incidències tècniques del servei) a través de qualsevol mitjà (incloent mitjans electrònics i/o aplicacions de missatgeria instantània) enviar informació no comercial relacionada amb el contracte, gestió de les reclamacions, i realització d'aquells tràmits que resultin necessaris per a la correcta prestació dels serveis contractats pel CLIENT. Tractament necessari per a mantenir la relació contractual que VERISURE manté amb el CLIENT.

3. Ajornament del pagament. En cas d'ajornar el pagament de l'equip de seguretat, VERISURE podrà comunicar les dades personals que es recullen en el document "Dades Ajornament" a aquelles entitats financeres o aquells establiments financers als quals VERISURE pugui cedir, a cada moment, drets de crèdits derivats del contracte actual, fins i tot amb anterioritat a l'efectiva cessió dels referits drets de crèdit, amb la finalitat de permetre que les referides entitats cessionàries puguin efectuar directament o a través de qualsevol societat del grup empresarial al qual pertanyin, una anàlisi del risc, incloent-hi l'examen de la informació i els dades que consten en els seus propis fitxers. Aquest tractament és necessari per a mantenir la relació contractual que VERISURE manté amb el CLIENT.

4. Compliment de les obligacions d'índole comptable, legal, fiscal i administrativa. Tractament necessari perquè VERISURE compleixi amb les obligacions legals que poguessin derivar de la relació contractual mantinguda amb el CLIENT, com per exemple l'atenció de reclamacions administratives oficials o sol·licituds procedents de les Forces i Cossos de Seguretat.

5. Processos de deguda diligència. Executar els processos de deguda diligència que VERISURE tingui implementats, com, per exemple, anàlisi de riscos necessaris per a dur a terme les accions precontractuals i poder realitzar-li una millor oferta. Aquest tractament pot implicar la consulta de

les seves dades personals en sistemes externs d'informació creditícia amb caràcter previ a la contractació. Tractament necessari per a la satisfacció dels interessos legítims de VERISURE, per a evitar actuacions fraudulentos i riscos en la contractació.

6. Realització d'enquestes a clients. Per a mesurar la qualitat de les comunicacions, dels procediments de VERISURE, del tracte rebut, així com dels productes i/o serveis adquirits, VERISURE realitzarà enquestes de satisfacció i qualitat entre els seus clients. El CLIENT podrà oposar-se a rebre aquest tipus d'enquesta per part de VERISURE. Tractament necessari per a la satisfacció de l'interès legítim de VERISURE. L'informem que l'interès predominant de VERISURE en la realització d'aquest tractament de dades és millorar els procediments d'atenció dels clients i actualitzar el catàleg de productes, processos i serveis, la qual cosa li permet a VERISURE continuar amb la seva activitat econòmica i créixer dins del seu sector.

7. Processos d'anonimització/seudonimización amb finalitats estadístics. Processar la informació aplicant tècniques d'anonimització oseudonimización de dades amb finalitats estadístics per a l'emissió de conclusions a nivell agregat . Tractament necessari per a la satisfacció de l'interès legítim de VERISURE per a conèixer millor els seus clients per a la presa d'accions globals entorn del seu catàleg de productes i serveis.

8. Accions de segmentació i elaboració de perfils. VERISURE podrà segmentar als seus clients o realitzar perfils bàsics o no complexos amb la informació proporcionada pel CLIENT o una altra que pugui generar-se durant la prestació del servei, com per exemple, determinades circumstàncies relacionades amb el seu contracte o ús del servei. Aquest tractament té com a finalitat l'interès legítim de VERISURE d'estimar les preferències dels seus clients i personalitzar o millorar les accions comercials i informatives que els dirigeix, respectant en qualsevol cas les seves expectatives de privacitat. El CLIENT podrà oposar-se a ser part d'aquestes segmentacions.

9. Enviament de comunicacions comercials de productes i/o serveis anàlegs i/o no anàlegs de VERISURE generals o adaptades al perfil del CLIENT. Remissió, per qualsevol mitjà, incloent-hi mitjans electrònics, d'informació comercial sobre productes i serveis de VERISURE, anàlegs o no anàlegs als que el CLIENT ja tingui contractats. Aquest tractament només serà realitzat si el CLIENT consent aquesta finalitat, podent oposar-se a aquest tractament en qualsevol moment.

10. Tractament de les seves dades en entorns digitals. VERISURE durà a terme accions de Màrqueting Digital si el CLIENT prèviament ha atorgat el seu consentiment perquè puguem presentar-li comunicacions comercials personalitzades a través d'entorns digitals (com Google, Meta o TikTok) dels quals sigui usuari. Per a això, comunicarem a aquestes empreses les seves dades de contacte (número de telèfon, e-mail i identificador del seu dispositiu), de manera que puguin identificar-li com a usuari de les mateixes i, si és el cas, mostrar-li la nostra publicitat en virtut de les condicions que el CLIENT tingui acceptades amb aquestes empreses. Aquestes comunicacions s'adaptaran al seu perfil de manera que puguin resultar-se d'interès, tenint

en compte determinades circumstàncies de la seva instal·lació i contracte (per exemple, quota, característiques de l'habitatge i els serveis addicionals contractats). El CLIENT podrà revocar el seu consentiment en qualsevol moment. Si el CLIENT no consent el tractament de les seves dades personals per a l'anterior, amb l'única fi que no rebi publicitat de VERISURE en entorns digitals de tercers quan faci ús dels mateixos com a usuari, VERISURE comunicarà les seves dades de contacte a aquestes empreses amb base en el nostre interès legítim. En tots dos casos, VERISURE compartirà les seves dades de forma encriptada mitjançant "hash". En el cas que el CLIENT no sigui usuari d'aquests entorns digitals, aquesta informació serà eliminada de manera automàtica i no serà tractada, ni conservada per aquestes empreses. En el cas que sí que sigui usuari, resultaran també d'aplicació les condicions d'ús i política de privacitat que el CLIENT hagi acceptat amb aquestes.

11. Tractament de les seves dades una vegada acabada la relació contractual amb VERISURE, perquè VERISURE pugui remetre-li, tant per mitjans ordinaris com electrònics, comunicacions amb la finalitat de reoferir-li serveis o promocions de productes i/o serveis similars als que tingués contractats amb VERISURE sempre que s'hagi obtingut el seu consentiment. Aquest tractament només serà realitzat si el CLIENT consent aquesta finalitat. El CLIENT podrà exercir en qualsevol moment el seu dret d'oposició.

12. Prevenció del frau o impagament. Les seves dades personals podran ser tractats per VERISURE per a la detecció, recerca i prevenció del frau. En cas d'impagament, VERISURE podrà informar les dades del CLIENT en fitxers d'informació creditícia (en particular, en el fitxer ASNEF que és responsabilitat de ASNEF-*EQUIFAX, SERVEIS DE INFORMACION SOBRE SOLVÈNCIA I CREDITO, S.L. amb CIF núm. B82064833). Tractament necessari per a la satisfacció dels interessos legítims de VERISURE en cas d'impagament i sempre que es compleixin els requisits establerts en la vigent normativa de protecció de dades.

13. Tractament de dades biomètriques (p.e. sistemes de reconeixement de veu, empremta dactilar). VERISURE tractarà aquestes dades únicament per a prestar serveis o desenvolupar funcionalitats basades en aquesta mena de dades. Aquest tractament només serà realitzat si el CLIENT consent aquesta finalitat prèviament. VERISURE informarà el CLIENT de quins serveis inclouen aquesta funcionalitat.

14. Tractar les seves dades personals recaptades i aquells derivats de l'ús i la prestació del Servei de manera individualitzada o de manera anonimitzada i/o agregada, i amb base en el nostre interès legítim, amb la finalitat de comprovar que el servei s'està prestant correctament o solucionar qualsevol incidència tècnica, realitzar models de propensió basats en l'ús del servei, així com per a prendre decisions dirigides a millorar els productes i serveis oferts per la companyia.

15. Gravació de les crides que VERISURE realitza o rep a través del telèfon del servei d'atenció al client, amb la finalitat de controlar la qualitat d'aquestes crides. En aquest sentit, VERISURE informa que les crides mantingudes entre el CLIENT, les persones del pla d'acció i VERISURE poden ser gravades per motius de seguretat, mesurar la qualitat del servei i dur a

terme anàlisis tant estadístiques, com de contingut de les mateixes per a entendre les causes que motiven les crides i gestionar així les incidències derivades d'aquestes, sent aquest tractament necessari per a la satisfacció dels interessos legítims de VERISURE.

16. Comunicar les seves dades personals a les entitats del Grup al qual VERISURE pertany, per a la gestió de fins administratius interns així com per motius de seguretat, unificar sinergies i estadístics. Aquestes entitats es troben llistades en <https://www.verisure.es/empresa/historia>. L'informem que l'interès legítim predominant de VERISURE en la realització d'aquest tractament de dades és millorar els procediments interns dins del Grup i actualitzar el catàleg de productes, processos i serveis, la qual cosa li permet a VERISURE continuar amb la seva activitat econòmica i créixer dins del seu sector.

13.5. Com pot oposar-se al tractament de les seves dades?

Les activitats de tractament de dades personals, emparades en l'interès legítim, abans esmentades no constitueixen un impediment per al normal exercici dels seus drets i llibertats, i es consideren pràctiques habituals dins del sector, per la qual cosa entenem que la realització d'aquests tractaments no vulnera els seus drets i llibertats, ni expectatives com a CLIENT. VERISURE es compromet a utilitzar els mitjans menys nocius per a realitzar aquestes activitats de tractament de les seves dades.

En el cas que el CLIENT vulgui conèixer més sobre les ponderacions entre l'interès legítim de VERISURE i els seus drets, o es vulgui oposar al tractament de les seves dades, podrà oposar-se enviant una comunicació a l'adreça de correu electrònic dpo@verisure.es.

13.6. A qui comuniquem les seves dades?

Amb caràcter general, les seves dades no seran objecte de comunicació a tercers, a excepció de (i) amb motiu d'un salt d'alarma, es podran transmetre dades identificatives del CLIENT així com les imatges i/o sons captats, a l'autoritat policial o judicial competent, si aquestes així ho requereixen o quan vingui establerta tal obligació en la legislació aplicable; i (ii) a autoritats i organismes competents, jutjats, tribunals o qualssevol altres tercers legitimats conforme a la normativa aplicable.

Així mateix, no està previst que es realitzin Transferències Internacionals de les seves Dades. En cas contrari, si les seves dades personals arribessin a ser transferits internacionalment a conseqüència de la relació de VERISURE, aquesta transferència internacional es realitzarà de conformitat amb la normativa aplicable de protecció de dades personals i, en particular, s'adoptaran garanties suficients que permetin acreditar que els proveïdors proporcionen un nivell equiparable al nivell exigible a la Unió Europea.

Finalment, l'informem que, per a la deguda execució dels serveis, VERISURE compta amb una xarxa de proveïdors (a títol enunciatiu i no limitatiu, mantenidors i instal·ladors, així com altres empreses que operen en els següents sectors: tecnològic, assessorament jurídic, màrqueting, serveis professionals multidisciplinaris, serveis informàtics, contact centers, etc.), els quals actuen en

qualitat d'encarregats del tractament, sempre sota les nostres expressives instruccions i sense que en cap moment puguin utilitzar aquestes dades per a fins propis i/o finalitats no autoritzades.

13.7. Quant temps conservarem les seves dades?

Les dades personals seran conservats en tant el CLIENT no revoqui el seu consentiment o fins que acabi la finalitat per a la qual van ser recaptats. Posteriorment, VERISURE conservarà les dades personals, degudament bloquejats, durant el termini de prescripció de les accions que poguessin derivar-se de la relació mantinguda amb el CLIENT. En tot cas, l'informem que VERISURE té establertes polítiques internes de depuració de dades destinades a controlar els terminis de conservació de les dades personals que obrin en el seu poder.

13.8. Quins són els seus drets?

La normativa de protecció de dades li atorga una sèrie de drets relatius a les seves dades de caràcter personal que el CLIENT podrà exercitar durant el tractament d'aquests. Aquests drets són els d'accés, rectificació, portabilitat, limitació del tractament, supressió o oposició.

A més, el CLIENT té dret a interposar una reclamació enfront de l'autoritat de control. A Espanya, aquesta entitat és l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

L'exercici d'aquests drets es podrà realitzar directament o per mitjà d'un representant legal degudament identificat i per mig postal o electrònic, a través de les dades de contacte indicats a l'inici de la present clàusula. La sol·licitud s'haurà de realitzar amb la documentació necessària que permeti a VERISURE poder donar tràmit a aquesta.

13.9. Com mantindrà VERISURE la confidencialitat de les dades personals del CLIENT?

VERISURE mantindrà la confidencialitat de les dades personals del CLIENT que obtingui amb motiu de la prestació del Servei i es compromet a implementar les mesures tecnològiques adequades per a garantir la seguretat de les dades personals dels seus clients.

13.10. Com tractem les Imatges i/o Sons obtinguts a través del sistema de seguretat quan l'equip incorpori sistemes de vídeo i/o fotodetecció?

13.10.1. En verificar un salt d'alarma per part de VERISURE. VERISURE registrarà en el seu CRA imatges i/o sons a través de la captació i gravació realitzada pels dispositius de seguretat que disposin d'aquesta capacitat instal·lats en els llocs objecte de protecció del CLIENT (tant interiors, com a exteriors), de conformitat amb la Regulació en matèria de Seguretat Privada, és a dir, verificant a través de tots els mitjans tècnics al seu abast les alarmes rebudes i una vegada esgotada aquesta verificació si fos procedent, transmetrà aquestes imatges i/o sons obtinguts amb motiu del salt d'alarma tractat a l'autoritat policial o judicial competent, si aquestes així ho requereixen o quan vingui establerta tal obligació en la legislació. Les imatges i/o sons que es tractaran, estaran compostes, a més de per les imatges corresponents al salt d'alarma, per imatges d'un moment anterior i posterior a aquest, de tal forma que la verificació pugui dur-se a terme de la millor forma possible. De conformitat amb la Regulació vigent en matèria de Seguretat Privada, VERISURE únicament podrà accedir a les imatges registrades per

les cambres instal·lades si prèviament s'ha registrat un salt d'alarma del sistema de seguretat instal·lat, podent visualitzar únicament les imatges que procedeixin de les cambres on es trobin els dispositius d'intrusió que s'hagin activat. Així mateix, i també de conformitat amb el que s'estableix en la Regulació en matèria de Seguretat Privada, tant si el sistema es troba armat (en qualsevol de les seves tipologies) o desarmat, i sempre que es registri prèviament en la CRA almenys, un salt d'alarma d'Intrusió, Atracament, COACCIÓ, SOS, Sabotatge o Foc, el titular del present servei de seguretat, amb la finalitat de millorar la verificació de les incidències d'alarma i resposta a aquestes, presta el consentiment exprés a VERISURE a fi de que pugui visualitzar les imatges i/o escoltar els sons captats per qualsevol dispositiu o cambra (sigui de seqüència d'imatges o vídeo) instal·lada i integrada en el sistema de seguretat de l'immoble.

VERISURE adquireix la condició de responsable del tractament per a la gestió de les dades obtingudes en els sistemes de registre d'imatges per a la verificació de salts d'alarma. En virtut d'això, la captació, reproducció i tractament de les imatges i/o sons generats amb motiu dels salts d'alarma a través de la CRA de VERISURE no tindrà la consideració d'intromissió il·legítima en el dret a l'honor, a la intimitat personal i a la pròpia imatge, sinó que es farà per a prestar el servei contractat i verificar una possible intrusió. El CLIENT podrà tenir accés a informació sobre qualsevol incidència o gravació realitzada amb motiu d'un salt d'alarma, enviant sol·licitud escrita, en la qual haurà de constar la identitat del titular del contracte acompanyant fotocòpia del seu DNI, CIF, NIE o passaport en vigor, així com la data, hora i lloc en el qual presumiblement va succeir la gravació, o bé accedint a través de l'app "MY VERISURE" de VERISURE. El CLIENT serà responsable de l'ús d'aquesta informació.

VERISURE, custodiarà les gravacions obtingudes a conseqüència dels salts d'alarma generats pel sistema de seguretat instal·lat, i complirà amb les seves obligacions de conservació, inutilització i destrucció estipulades en la normativa de seguretat, així com la de protecció de dades vigent a cada moment.

13.10.2 Fora de l'àmbit de verificació de salts d'alarma.

La captació i gravació d'imatges i/o sons pel propi CLIENT en l'àmbit domèstic, domiciliari, familiar o espai similar no els resultarà d'aplicació la normativa de protecció de dades.

La captació i gravació d'imatges i/o sons pel propi CLIENT limitada a l'interior del seu habitatge i mentre es realitzi en l'exercici d'una activitat personal o domèstica, no li resultarà d'aplicació la normativa de protecció de dades.

El CLIENT podrà desactivar de manera voluntària la captació de so dels dispositius d'alarma si ho considera oportú per al compliment de les seves obligacions respecte a la normativa de protecció de dades. No obstant això, si el CLIENT manté desactivada aquesta funcionalitat dels dispositius quan connecti l'alarma, aquest mig tècnic de verificació no podrà ser tingut en compte per VERISURE en cas de registrés un salt d'alarma.

Sense perjudici de l'anterior, si el CLIENT, mitjançant la utilització d'imatges i/o sons obtinguts depassés aquest àmbit (p.e. cambres exteriors), haurà de tenir en compte les obligacions i consideracions que puguin sorgir-li a aquest efecte com a

responsable d'aquestes dades, de conformitat amb el que es preveu en la normativa aplicable a aquests efectes. Aquestes obligacions i consideracions apareixen en la pàgina web de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.aepd.es), així com en la pròpia web de VERISURE dins de l'àrea de client. El CLIENT serà responsable enfront de VERISURE pels danys que aquesta sofreixi a conseqüència de qualsevol mal ús que el CLIENT faci de les imatges i/o sons que recapti a través dels dispositius que tingui instal·lats en el seu domicili quan el sistema d'alarma no estigui connectat.

13.11. .Accés a Informació sobre la base de Reglament 2023/2854 (Data Act)

VERISURE, en la seva qualitat de Titular de les Dades, es compromet a posar a la disposició del CLIENT, quan aquest el sol·liciti a través dels canals habilitats, la informació generada pels productes connectats i serveis digitals contractats (naturalesa, volum, freqüència de recopilació), durant els 30 dies anteriors a la sol·licitud efectuada pel CLIENT o tercer autoritzat, juntament amb les metadades necessàries per a la seva interpretació, en un format estructurat i de manera segura. El CLIENT podrà sol·licitar la informació a través del següent enllaç: <https://www.verisure.es/data-act>

El CLIENT o el tercer que actuï en el seu nom degudament autoritzat podrà sol·licitar l'accés o la compartició d'aquestes dades amb tercers, sempre que no es tracti d'entitats considerades "guardians d'accés" conforme al Reglament (UE) 2022/1925, i haurà d'indicar expressament si desitja compartir dades sensibles com a imatge, veu o vídeo, enviant una comunicació a l'adreça de correu electrònic accesoadatos@verisure.es

VERISURE conservarà la propietat industrial i intel·lectual de la informació compartida, per la qual cosa EL CLIENT es comprometen a tractar aquesta de manera estrictament confidencial evitant accessos no autoritzats a aquesta, i aplicant mesures tècniques i organitzatives adequades per a garantir la seva protecció. El CLIENT haurà d'abstenir-se d'utilitzar la informació per a desenvolupar productes que puguin ser competència de VERISURE competidors, accedir de forma no autoritzada o infringir qualsevol normativa que resulti de VERISURE podrà modificar les condicions tècniques d'accés a les dades per raons justificades, notificant-ho amb antelació raonable.

14. DRET DE DESISTIMENT

El CLIENT té dret a desistir del present CONTRACTE en un termini de 14 dies naturals des de la seva formalització sense necessitat de justificar-ho.

Per exercir el dret de desistiment, el CLIENT haurà de notificar a VERISURE la seva decisió de desistir del contracte mitjançant una declaració inequívoca a través d'una carta enviada per correu postal a l'adreça: "C/ Priégola, 2, 28224, Pozuelo de Alarcón, Madrid", per fax al número: 912 114 981 o per correu electrònic a l'adreça: verisure@verisure.es.

Per tal de preparar la carta, el CLIENT tindrà a la seva disposició el model de formulari de desistiment al lloc web

https://www.verisure.es/alarmas/legal/Modelo_desistimiento_alarma.pdf, des d'on el podrà descarregar, emplenar i enviar mitjançant qualsevol dels mitjans esmentats anteriorment. Per complir el termini disponible d'exercici del dret de desistiment, serà suficient que la comunicació relativa a aquest exercici del seu dret s'envii abans que venci el termini corresponent.

En cas de desistiment per part del CLIENT, VERISURE retornarà l'import abonat pel CLIENT fins a la data pertinent. VERISURE podrà retenir el reemborsament fins que el CLIENT efectui la devolució del total dels productes que integren el servei d'instal·lació o, si escau, fins que permeti l'accés al lloc objecte de protecció del CLIENT per part del personal autoritzat de VERISURE per al desmuntatge i retirada de l'equip. La recollida dels productes instal·lats la durà a terme VERISURE, i el CLIENT només serà responsable de la disminució de valor dels béns a causa d'una manipulació diferent de la necessària per establir la naturalesa, les característiques i el funcionament dels béns.

El CLIENT estarà obligat a abonar l'import proporcional a la part ja prestada del servei en el moment en què es produeixi la comunicació del desistiment, en relació amb l'objecte total del CONTRACTE.

15. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

Qualsevol de les parts podrà resoldre aquest CONTRACTE, mitjançant notificació fefaent, per les causes legalment establertes, i el CLIENT haurà d'acreditar de manera suficient la seva identitat com a titular del CONTRACTE.

Quan el CLIENT vulgui sol·licitar la resolució del contracte de manera voluntària, sense que hi concorri cap causa, s'atendrà al que disposa la Clàusula 6 del present contracte.

Sens perjudici de qualssevol altres incompliments del CLIENT que puguin motivar la resolució del CONTRACTE per part de VERISURE d'acord amb el que estableix aquesta clàusula, els supòsits següents seran considerats per si mateixos causa suficient per instar la resolució del CONTRACTE per part de VERISURE:

a) Si el CLIENT incompleix els seus compromisos de pagament, en els termes i terminis acordats en aquest contracte. La demora en els pagaments pendents en virtut del present contracte meritarà un interès anual equivalent a l'Euribor, o índex equivalent que el substitueixi, més dos (2) punts durant tot el temps que transcorri fins al pagament efectiu. La demora en els pagaments del preu del CONTRACTE portarà com a conseqüència, a més de la facultat de resolució del CONTRACTE, la suspensió dels serveis contractats, això sens perjudici del dret que assisteix VERISURE per reclamar judicialment els imports deguts.

b) Si el CLIENT fa alteracions en el sistema de seguretat i/o en el lloc objecte de protecció, de manera que aquests canvis afectin l'eficàcia o la fiabilitat dels sistemes de seguretat instal·lats.

c) Si el CLIENT es nega a incorporar al seu sistema de seguretat les modificacions o recomanacions tècniques efectuades per VERISURE per garantir la connexió adequada a la Central Receptora de VERISURE.

d) Si el CLIENT, fent ús del sistema de seguretat, ocasiona danys i/o perjudicis a tercers.

e) En cas d'un canvi de les circumstàncies o condicions òptimes per a la correcta prestació del servei per part de VERISURE.

f) En cas que el CLIENT no compleixi les obligacions de la clàusula 5 del present CONTRACTE o dugui a terme conductes que impedeixin la correcta prestació del servei i l'execució del contracte en els termes pactats.

En cas de resolució del CONTRACTE per qualsevol dels incompliments del CLIENT, anteriorment descrits, aquest haurà d'abonar a VERISURE: (i) el preu dels serveis ja oferts o en curs a la data en què es rep la comunicació de resolució i, si escau, el preu del servei d'instal·lació; (ii) tots els danys i perjudicis degudament acreditats que pogués patir VERISURE i que es derivin de l'incompliment o de la resolució.

Així mateix, l'acabament del CONTRACTE per qualsevol causa facultarà VERISURE a exigir al CLIENT la retirada de tots els distintius o dissuasius exteriors.

En cap cas, la resolució del CONTRACTE eximirà el CLIENT de les seves obligacions de pagament davant de VERISURE per qualsevol concepte, així com de la Condició de Permanència.

16. MODIFICACIONS

Atès que els serveis descrits en aquest CONTRACTE són objecte d'una regulació normativa especial i per adaptar-los al constant desenvolupament tecnològic en matèria de seguretat, aquestes condicions podrien veure's modificades per continuar complint amb la finalitat per a la qual els Serveis van ser contractats.

En cas de produir-se modificacions en el CONTRACTE, VERISURE ho comunicarà per escrit a través de qualssevol dels mitjans següents: SMS, correu electrònic, correu postal, pàgina web, etcètera. Amb un període d'antelació de 30 dies a l'entrada en vigor, el CLIENT pot consultar-les a la web www.verisure.es. El CLIENT podrà resoldre el CONTRACTE en cas de desacord amb aquestes modificacions comunicant per escrit la seva decisió de resoldre a VERISURE, abans de la seva entrada en vigor. La continuació en l'ús del servei per part del CLIENT, transcorregut el termini indicat, es considerarà com una acceptació de les noves condicions del CONTRACTE.

Si es produeixen canvis o modificacions substancials del sistema de seguretat, ambdues parts acorden formular o acollir-se a un nou CONTRACTE, i se'n podrà prestar el consentiment per via electrònica. A aquest efecte, l'adreça de VERISURE serà la facilitada per VERISURE i la del CLIENT serà la que recull l'ANNEX II ("PLA D'ACCIÓ. CONDICIONS DEL SERVEI D'EXPLOTACIÓ DE CENTRAL RECEPTORA D'ALARMES") del present CONTRACTE a l'efecte de comunicacions amb VERISURE.

17. CESSIÓ DE DRETS I OBLIGACIONS

El CLIENT no pot cedir la seva posició en aquest CONTRACTE sense haver obtingut l'acceptació prèvia i per escrit de VERISURE.

Amb la signatura del CONTRACTE, el CLIENT autoritza VERISURE a cedir totalment o parcialment els drets i obligacions que tingui en virtut d'aquest (CONTRACTE) i, en especial, els drets de crèdit que s'adquireixin a la seva empara, sempre que les garanties atorgades al CLIENT no es vegin minvades i aquesta cessió se li comuniqui per escrit.

18. REFERÈNCIES I PARTICULARITATS DE LA NORMATIVA DE SEGURETAT PRIVADA EN RELACIÓ AMB ELS SERVEIS CONTRACTATS

S'informa el CLIENT de l'obligació que té de custodiar tota la documentació que VERISURE li ha lliurat en virtut de la signatura del present CONTRACTE i tenir-la a disposició per mostrar-la, tant a VERISURE com a les FCS en cas de ser requerida durant les funcions d'inspecció i control d'aquests darrers.

En nom del compliment del deure de Col·laboració de les Empreses de Seguretat amb les FCS, s'informa el CLIENT que qualsevol dada continguda en el present CONTRACTE, així com les imatges i/o sons obtinguts amb motiu de la prestació del servei de seguretat subscrit, podran ser facilitades sense el seu previ consentiment a les FCS i a les Autoritats Judicials competents quan així es requereixi en els casos previstos a la legislació corresponent.

S'informa el CLIENT que, amb la signatura del present CONTRACTE, queda sotmès al que estableix la regulació existent en matèria de seguretat privada, concretament, a les obligacions i responsabilitats que aquest ha adquirit després d'haver subscrit un contracte de serveis de seguretat, especialment, a l'obligació d'un ús diligent del sistema de seguretat, evitant provocar una intervenció injustificada de les Forces i Cossos de Seguretat.

CERTIFICAT D'INSTAL·LACIÓ I CONNEXIÓ DEL SISTEMA DE SEGURETAT.

Un cop s'hagi dut a terme la instal·lació i connexió del sistema de seguretat a la Central d'Alarmes, VERISURE lliurarà al CLIENT del Certificat d'Instal·lació i Connexió previst al Reglament de Seguretat Privada, on declara haver efectuat les comprovacions necessàries en el sistema de seguretat descrit al Projecte d'Instal·lació, havent resultat totes positives, amb la qual cosa assegura que es compleixen la finalitat preventiva i protectora per a la qual es va instal·lar.

COMUNICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE SEGURETAT

VERISURE procedirà a comunicar aquest CONTRACTE de serveis de seguretat al Ministeri de l'Interior en la forma i la manera que ho determini la normativa de seguretat privada vigent.

HOMOLOGACIÓ DEL SISTEMA DE SEGURETAT INSTAL·LAT

A efectes de la normativa en matèria de seguretat privada, s'entendrà per sistema de seguretat el conjunt d'aparells o dispositius electrònics contra robatori i intrusió o per a la protecció de persones i béns, l'activació dels quals sigui susceptible de produir la intervenció policial.

S'informa el CLIENT que el sistema de seguretat ha estat connectat a la Central d'Alarmes de VERISURE d'acord amb el servei i les condicions subscrites per aquest en el present CONTRACTE, i que reuneix les característiques següents:

a) Disposa d'un nombre suficient d'elements de protecció que permeten a la central diferenciar els senyals produïts per una intrusió o atac dels originats per altres causes.

b) Disposa de la tecnologia que permet accedir des de la central d'alarmes bidireccionalment als sistemes que hi estan connectats.

19. PERFECCIÓ CONTRACTUAL

A) Les parts convenen la perfecció d'aquest CONTRACTE de manera electrònica amb el concurs d'un tercer de confiança d'acord amb allò que estableix la Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.

El CLIENT declara estar d'acord a rebre el contracte en document electrònic.

El tercer de confiança genera i custodia una prova acreditativa tant del lliurament previ de la informació precontractual com de la declaració de voluntat de qui s'hi adhereix, i accepta les condicions predisposades per VERISURE.

Després de la formalització, el tercer de confiança remetrà als intervinents un certificat acreditatiu de la reunió de voluntats. Qualsevol d'elles podrà exhibir o aportar el certificat a l'efecte d'acreditar l'existència i el contingut del contracte.

El lliurament al CLIENT de la còpia del contracte es durà a terme per mitjà del tercer de confiança mitjançant un correu electrònic o, si no en té, un correu postal.

Per tot això, VERISURE garanteix el compliment de les obligacions en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

B) Per a la prestació de la resta de serveis de seguretat privada que VERISURE proporciona amb l'abast de l'estipulació segona, les parts utilitzaran un sistema digitalitzat de recollida de signatures de VERISURE. A aquests efectes, les parts acorden que la signatura digitalitzada és un mitjà de prova vàlid de l'execució del present CONTRACTE.

VERISURE garanteix que la signatura digitalitzada del CLIENT es tractarà amb la finalitat ressenyada d'acreditar l'existència i l'execució de la relació contractual, i que no serà destinada a altres finalitats.

El CLIENT atorga el seu consentiment a la utilització del sistema digitalitzat de recollida de signatures, i autoritza, mitjançant aquesta clàusula de manera irrevocable, per signar qualsevol document referent a la prestació dels serveis objecte del present CONTRACTE, la persona física amb capacitat d'obrar que rebi al personal de VERISURE al lloc objecte de protecció, la qual, després de verificar que els controls i proves efectuades en el sistema de seguretat han estat solucionades satisfactòriament, haurà de signar al sistema digitalitzat de recollida de signatures.

El CLIENT reconeix haver estat informat que l'oposició a l'ocupació d'aquest mitjà de prova implica la impossibilitat de formalitzar i/o executar aquest CONTRACTE.

20. NOTIFICACIONS

En el supòsit que, com a conseqüència de la perfecció i/o desenvolupament del present CONTRACTE, sigui necessària la notificació de qualssevol circumstàncies entre les parts, aquestes acorden que aquestes notificacions es duran a terme ja sigui mitjançant enviament postal o electrònic a les adreces postals o electròniques i amb el número de telèfon que s'indiquen a continuació:

Per part del CLIENT:

Les dades facilitades a les Condicions Particulars del CONTRACTE.

El/s telèfon/s i l'adreça electrònica inclosos a l'ANNEX II: ("PLA D'ACCIÓ").

Per part de VERISURE:

Les dades facilitades a les Condicions Particulars del CONTRACTE.

L'adreça electrònica verisure@verisure.es.

L'adreça dpo@verisure.es, únicament per a l'exercici de Drets vinculats a la protecció de dades.

Si qualsevol de les parts canviés d'adreça postal o electrònica o de número de telèfon mòbil durant la vigència del present CONTRACTE, estarà obligada a comunicar a l'altra les noves adreces i/o número de telèfon mòbil, assumint la part que incompleixi qualsevol conseqüència jurídica derivades d'aquest incompliment

21. LEGISLACIÓ APLICABLE I SUBMISSIÓ.

Per a qualsevol controvèrsia que pogués suscitar-se amb motiu del present CONTRACTE ambdues parts acorden sotmetre's al dret comú espanyol i a la normativa de seguretat privada vigent a Espanya.

En cas que es produeixi algun tipus de conflicte o controvèrsia, les parts se sotmetran al que disposa la legislació espanyola aplicable en cada moment. En cas que el client tingui la consideració de Consumidor, serà competent el jutge del domicili del consumidor.