

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE SERVICIOS DE CONEXIÓN A CRA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- El contrato actual tiene por objeto la prestación de los servicios contratados y que figuran detallados y marcados en la Condición Particular Segunda.

1.2.-DERECHO DE REVOCACIÓN. El CLIENTE que sea considerado consumidor según lo dispuesto en el Artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, podrá ejercer el derecho de desistimiento en un plazo de 14 días naturales a contar desde la suscripción del presente documento. La CRA pone a disposición del CLIENTE un modelo de derecho de desistimiento en sus respectivas páginas web: www.expansiva.com (anexos administrativos). El desistimiento ejercido en este plazo no implicará coste alguno para el CLIENTE. Una vez transcurrido el período indicado, le serán de aplicación todas las cláusulas del contrato actual.

2.- DURACIÓN Y REVISIÓN DEL CONTRATO

2.1.- La eficacia del contrato actual se producirá una vez que hayan transcurrido tres días desde la comunicación de este a la Prefectura Superior de Policía del Ministerio del Interior y/o órgano Competente de la Comunidad Autónoma.

2.2.- La vigencia del contrato actual será para todo el período estipulado en la Condición Particular Tercera. Una vez transcurrido este plazo, el contrato se prorrogará tácitamente AÑO a AÑO, salvo que una de las partes notifique expresamente por escrito a la CRA, con tres meses de antelación a la fecha de vencimiento, su decisión de no prorrogarlo.

3.- PRECIO

3.1.- El precio estipulado en la cláusula 3) será revisado solo al alza una vez transcurrido el primer año del contrato actual, utilizando el IPC de los últimos doce meses inmediatamente anteriores.

3.2.- El precio fijado en este contrato se incrementará en el porcentaje establecido por la normativa vigente del IVA y no están incluidos todos los impuestos vigentes y aplicables en la fecha del vencimiento periódico de la obligación de pago que deban satisfacerse a consecuencia de la prestación de los servicios objeto del contrato actual.

3.3.- La CRA autoriza al Gestor Comercial a facturar directamente al CLIENTE los servicios objeto del contrato; estando obligada la autorizada a abonar a la CRA el coste de los servicios prestados por la misma al CLIENTE.

4.- OBLIGACIONES DE LA "CRA"

4.1.- SERVICIO DE CONEXIÓN A CENTRAL RECEPTORA DE ALARMAS (CRA): Servicio de recepción de señales de alarmas. Comunicación, según operativas definidas, a los teléfonos y personas de contacto que determine el CLIENTE. Comunicación de las alarmas verificadas a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de acuerdo con la normativa reguladora de Seguridad Privada.

4.2.- SERVICIO DE COMUNICACIÓN. En caso de no detección de estas comunicaciones, se comunicará al CLIENTE por el canal de comunicación acordado con este, procediéndose a revisar el equipo por parte del Gestor Comercial. Este aviso, salvo mención expresa en las Condiciones Particulares del Contrato, se realizará en horario diurno y en un plazo máximo de 12 horas después de la no detección de estas comunicaciones. El CLIENTE reconoce que está informado y acepta inequívocamente que la falta de una vía de comunicación del Sistema de Seguridad con la CRA no es motivo suficiente para avisar a las FCS, y que esta falta de señal puede ser provocada por multitud de desencadenantes ajenos a la responsabilidad de la CRA, por lo que en ningún caso la CRA será responsable de los daños que se puedan producir en el inmueble protegido por la falta de comunicaciones entre el Sistema de Seguridad y la CRA por causas ajenas a esta última.

4.3.- SERVICIO VIDEOVERIFICACIÓN (SVV): Servicio de monitoreo y verificación de alarmas mediante señales de vídeo transmitidas por las cámaras, DVR, fotodetector del CLIENTE.

4.4.- SERVICIO APP (SOS): Servicio de alarma personal, en relación con el apartado primero del art. 39 del Reglamento de Seguridad Privada, así como lo dispuesto en esta Orden, le serán de aplicación, a este tipo de sistemas de alarma móviles, las siguientes particularidades: a) La recepción, verificación y transmisión de las señales de alarma, así como su comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, deberá realizarse, en todo caso, por empresas de seguridad explotadoras de centrales de alarmas o por centrales de uso propio. b) La confirmación de las alarmas se realizará, como mínimo, mediante verificación por audio y, en su caso, se complementará mediante llamada telefónica. Que, en caso de producirse alguna incidencia en la aplicación, no supondrá ninguna responsabilidad para la CRA ni dará derecho al CLIENTE a resolver el contrato por esta causa.

5.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

5.1.- Declarar a la CRA las circunstancias que conozca y que puedan influir en la valoración del riesgo, y comunicar posteriormente cualquier alteración que afecte a lo dispuesto en este contrato, referente al sistema de seguridad o a sus componentes, cambios de domicilio, cambios en la condición del riesgo, actualización de llaves, etc.

5.2.- Tener contratado un servicio de mantenimiento del sistema de seguridad referido y sus componentes.

5.3.- Comunicar con la máxima urgencia a la CRA las suspensiones tanto previstas como imprevistas de servicio telefónico o suministro eléctrico, así como bajas de las líneas telefónicas contenidas en los procedimientos de comunicación y modificaciones en las líneas telefónicas o instalación eléctrica.

5.4.- EL CLIENTE declara su total aceptación y conformidad con el diseño de la instalación de seguridad y que este reúne las condiciones necesarias para la protección de las instalaciones.

6.- EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

6.1.- RESPONSABILIDAD DE LA CRA

La CRA no es una compañía aseguradora; por tanto, si en ejercicio del derecho de subrogación la compañía aseguradora contratada por el CLIENTE se dirigiera ante la CRA, esta solo responderá ante la empresa de seguros de las obligaciones contraídas en este CONTRATO y no de las propias de la compañía aseguradora, que son diferentes. Cualquier acuerdo al que llegue el CLIENTE con su empresa aseguradora en cuanto a la indemnización a satisfacer en caso de siniestro no será trasladable, por el motivo mencionado, a la CRA, en todo lo que exceda del ámbito de aplicación del contrato actual. En todos los casos en los que quien reclame a la CRA sea una empresa aseguradora, subrogada en la posición del CLIENTE, deberá exigirse, como presupuesto necesario, que la aseguradora acredite cumplidamente:

1.- Que el siniestro se ha producido directamente por el mal funcionamiento del servicio de conexión a la central receptora de alarma por la CRA.

2.- Cuáles son los daños efectivamente sufridos por el CLIENTE.

3.- Haber abonado al asegurado el importe de la indemnización que reclama. Ninguna acción u omisión de la CRA en la ejecución u observancia de los términos y condiciones de este CONTRATO será considerada como incumplimiento del CONTRATO, si dicha acción u omisión resulta de cualquier causa que se encuentra fuera del control de la CRA. Se aceptará el concepto legal de la fuerza mayor y el caso fortuito existente en la legislación española, según lo previsto en el artículo 1105 del Código Civil. Las partes reconocen que para la prestación del servicio contratado por el CLIENTE es necesaria la utilización de medios técnicos (sistema de seguridad) y se pone en conocimiento del CLIENTE, que reconoce estar informado de ello, con la finalidad de que quede contractualmente informado de que el tipo de servicios que ofrece la CRA tiene las limitaciones tecnológicas propias de cualquier sistema de seguridad. Por lo expresado en el párrafo anterior, la CRA no será responsable de la manipulación, sabotaje o cualquier otro acto contra el sistema de seguridad por parte de terceros, sea físico o mediante el uso de mecanismos capaces de neutralizarlos, en el que, a consecuencia de estos, el sistema de seguridad no pueda cumplir con su finalidad de detección y/o transmisión de señales. Se entenderá que ha existido manipulación, sabotaje o cualquier otro acto contra el sistema de seguridad cuando las pruebas técnicas realizadas y del historial de funcionamiento de la alarma se evidencie o quede acreditado el correcto funcionamiento del sistema de seguridad con anterioridad a la manipulación, sabotaje o cualquier otro acto, y no concurren otras causas razonables que puedan justificar la falta de recepción de señales en la central receptora de alarmas. En ningún caso la CRA será responsable cuando resulte imposible el acceso a la memoria interna del sistema de seguridad y, por tanto, la determinación de las causas de la falta de respuesta de este, por causas ajenas a su voluntad, como la manipulación por terceros del sistema por cualquier medio, la

sustracción de la central microprocesadora o por la negativa del cliente a la entrega a la CRA de la central. La CRA quedará exenta de responsabilidad por daños causados por no haber realizado el CLIENTE la reparación de averías.

6.2.- La CRA tampoco será responsable:

- 1.- Si los sistemas instalados no pudieron cumplir con su función por la utilización de Medios técnicos capaces de neutralizarlos o cuando hayan sido saboteados por terceros.
- 2.- Cuando el CLIENTE o terceras personas hayan manipulado el campo de visión y/o ángulo de cobertura de los elementos de captación del sistema de seguridad, impidiendo así su correcto funcionamiento.
- 3.- Si el CLIENTE hace un mal uso o comunica a terceros su clave de identificación con la CRA, o si se produjeran incidentes estando el sistema desconectado.
- 4.- Del uso indebido y difusión que pudiera realizar el CLIENTE de datos, informes e imágenes entregados al mismo conforme al procedimiento previsto.
- 5.- Si el CLIENTE o usuario autorizado no facilita su código o contraseña, o si el número de teléfono de instalación se transfiere a un domicilio diferente al de la instalación.
- 6.- De la falta de respuesta o retraso que pueda producirse por parte de las FCS una vez realizada la pertinente comunicación por la CRA.
- 7.- De los fallos y/o alteraciones del servicio que puedan tener los diferentes operadores de telefonía fija/móvil en cualquiera de los canales de la red (ADLS, GSM /GPRS, SMS, CSD), banda ancha, y/o la red de banda ultraestrecha.
- 8.- Del uso indebido, alteración de la configuración, manipulación, etc. realizados por el CLIENTE o por terceros, de la tarjeta SIM entregada para la prestación exclusiva de estos servicios.
- 9.- De la imposibilidad de acceso, grabación y archivo de las imágenes captadas por el sistema de Videovigilancia del CLIENTE, a consecuencia de:
 - 9.1.- Una rotura o avería del Sistema de Videovigilancia instalado, por causas fortuitas, de fuerza mayor o no imputables a la CRA.
 - 9.2.- Cambios, alteraciones y manipulaciones realizadas por el CLIENTE o por terceros en el Sistema de Videovigilancia y componentes, línea eléctrica, banda ancha o de cualquier otra índole, que influyan sobre el funcionamiento del Sistema de Videovigilancia y que se deberían haber comunicado a la CRA para garantizar la continuidad en el servicio.
 - 9.3.- Modificaciones efectuadas por el CLIENTE en el lugar objeto de protección no comunicadas previamente por escrito a la CRA.
 - 9.4.- Saturación del sistema de comunicación (banda ancha) mediante la instalación por parte del CLIENTE de dispositivos o Software, como sistemas de voz IP, programas P2P, u otros susceptibles de saturación de las comunicaciones, que alteran la correcta recepción de las imágenes.
- 10.- No activación por parte del CLIENTE del Sistema de Videovigilancia, sea cual fuere la causa que lo origine.
- 11.- Período de pruebas inicial del Sistema de Videovigilancia si ambas partes así lo hubieran convenido.
- 12.- Incidencias que puedan producirse durante los períodos de cese temporal de servicio que hubieran sido provocadas por el CLIENTE o que sean imputables al Operador de telecomunicaciones que presta el servicio de ADSL o equivalente.
- 13.- Casos de fuerza mayor, considerándose como tales: guerra, revolución, disturbios, huelgas, decisiones de poder público, interrupciones de suministros de servicios públicos, catástrofes naturales, riesgos nucleares, etc.
- 14.- La CRA no será responsable cuando el CLIENTE no adopte las medidas de seguridad de que disponga el inmueble y que puedan facilitar el acceso de terceras personas ajenas al mismo, tales como cierre de puertas, ventanas, rejas, etc.

7.- LIMITACIÓN DE LA CUANTÍA DE LA RESPONSABILIDAD DE LA CRA

La CRA no responderá por los denominados daños y perjuicios indirectos y/o consecuencias, incluidos el lucro cesante y la pérdida de producción. En cualquier caso, la responsabilidad máxima de la CRA se limitará a la cifra máxima que resulte de multiplicar por 5 el precio anual de los servicios contratados por el CLIENTE con la CRA.

ACUERDO DE LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD. Los daños y perjuicios directos habidos en el Cliente después de una incidencia por robo o intrusión solo serán indemnizables después de haber acreditado que la sustracción se debió directamente a un mal funcionamiento del sistema atribuible a la responsabilidad de la CRA, y que cuando ocurrieron los hechos el sistema de seguridad se encontraba conectado. La CRA no responderá de los denominados daños y perjuicios indirectos y/o consecuenciales, incluidos el lucro cesante y la pérdida de producción. En cualquier caso, la responsabilidad máxima de la CRA se limitará a la cifra máxima de cinco veces el precio de los servicios anuales abonados por el Cliente.

Por el cliente

Firmado:

8.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

8.1.- Independientemente del tiempo pactado para la duración de este contrato, ambas partes se reservan el derecho de proceder a su resolución cuando consideren que se ha incumplido alguna de las condiciones de este, notificando esta resolución con 30 días de antelación a la otra parte.

8.2.- Para la resolución del contrato, no será necesario dar cumplimiento al preaviso dispuesto en el apartado anterior, en los dos supuestos siguientes:

8.2.1. En caso de impago por parte del CLIENTE en cualquiera de las modalidades de pago posibles contratadas por el mismo.

8.2.2. En el supuesto de mal uso o saltos reiterados imputables al manejo inadecuado por parte del CLIENTE o personas del mismo dependientes y/o vinculadas al mismo, que provoque el funcionamiento inadecuado del Sistema de Seguridad.

8.3.- En todo caso, son causas de resolución de este Contrato:

8.3.1.- El incumplimiento total o parcial de todas o alguna de las obligaciones convenidas en este, si la parte a la que afecte el incumplimiento solicita su resolución. Especialmente, la falta de pago o el retraso injustificado en el mismo de los precios correspondientes a los servicios contratados, sin perjuicio de las acciones que en Derecho correspondan a la CRA, pudiendo resolver el contrato en este caso sin previo aviso.

8.3.2.- El mutuo acuerdo de las Partes, con los efectos que en el mismo se establezcan.

8.3.3.- Por cese en la actividad. En caso de que por resolución firme del órgano administrativo competente le fuera retirada a la CRA la autorización de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil u organismo competente para la prestación de servicios de explotación de central receptora de alarmas, el contrato actual quedará resuelto de pleno derecho, con efectos a partir del momento en que tal resolución sea firme y ejecutiva, sin que las Partes puedan exigirse por ello indemnización alguna.

8.3.4.- Por causas tecnológicas. En caso de que por razones tecnológicas la CRA no pudiera continuar prestando el servicio (por ejemplo, y no limitativamente, el cese o suspensión de la infraestructura de telecomunicaciones para la conexión de los Sistemas de Alarma con la Central Receptora), el contrato actual quedará resuelto de pleno derecho, con efectos a partir del momento en que dicha resolución sea firme y ejecutiva, sin que las Partes puedan exigirse por ello indemnización alguna.

9.- MODIFICACIONES

Cualquier modificación del contrato actual lo será exclusivamente por escrito, con acuerdo de las partes.

10- CESIÓN

La puede ceder o transferir, sin preaviso, los derechos y obligaciones que le confieren el contrato actual,

informando previamente al CLIENTE con 30 días de antelación.

11- LA SUBCONTRATACIÓN

La CRA puede subcontratar total o parcialmente los servicios incluidos en el objeto del contrato sin necesidad de preaviso ni del consentimiento por escrito del CLIENTE.

12- ACTOS DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS, INFORMÁTICOS Y SIMILARES

El cliente acepta que la CRA pueda realizar cualquier notificación y/o aviso de salto de alarma a través de teléfono, utilizando para ello medios electrónicos, informáticos y similares habilitados para dicho fin, autorizándolo expresamente a través de la firma que aquí se efectúa.

Firmado:

13.- LEGISLACIÓN APLICABLE Y PROTECCIÓN DE DATOS

13.1.- EL CLIENTE manifiesta su conocimiento y conformidad sobre el hecho de que por motivos de seguridad se graben las conversaciones entre la "CRA" y EL CLIENTE, o personas autorizadas por el mismo.

13.2.- Tal y como establece el Reglamento de Seguridad Privada, de una situación de alarma recibida en la Central de Alarmas, se considerará prealarma la activación de un elemento secundario del Sistema de Seguridad, no pudiendo en dicho caso solicitar la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y otros organismos competentes, notificándose solo a los contactos facilitados por el CLIENTE.

13.3.- Se considerará señal de alarma la activación del elemento o elementos principales, o de más de un elemento secundario. En dicho caso, la Central de Alarmas comunicará inmediatamente el suceso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; adicionalmente se efectuarán avisos a los contactos facilitados por el CLIENTE.

13.4.- En caso de falsas alarmas sistemáticas, dos o más en un mes, EL CLIENTE puede estar obligado por el Delegado del Gobierno a la desconexión del Sistema de Seguridad.

13.5.- De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, (RGPD) y la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), le informamos de que los Responsables del tratamiento de sus datos serán la EMPRESA y CRA, cuyos datos constan en el encabezamiento de este contrato. La EMPRESA tratará los datos personales que le facilite para gestionar sus servicios de instalación, mantenimiento y revisión de sistemas de seguridad, y la CRA lo hará para gestionar sus servicios de central receptora de alarmas. En ambos casos la legitimación para tratar sus datos se encuentra en la ejecución del contrato de servicios suscrito por el CLIENTE. Los datos se conservarán mientras se mantenga esta relación contractual y durante el tiempo necesario para cumplir las obligaciones legales y no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista obligación legal o sea necesario para cumplir con el fin del tratamiento. El CLIENTE podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición, en cuanto a sus datos personales, previstos en los artículos 15 a 22 del RGPD, dirigiéndose a la EMPRESA y/o a la CRA en la dirección que figura en el encabezamiento de este contrato.

13.6.- LA EMPRESA y CRA, en cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 28 del RGPD y actuando como encargado del tratamiento de un archivo de videovigilancia, se comprometen a: a) Tratar los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del responsable, incluso en relación con las transferencias de datos personales a un tercer país o a una organización internacional, salvo que esté obligado en virtud del derecho de la Unión o de los Estados miembros al que esté sujeto el encargado. En dicho caso, el encargado informará al responsable sobre esta exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal derecho lo prohíba por razones importantes de interés público; b) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido a respetar su confidencialidad o están sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria. c) Tomar todas las medidas de seguridad necesarias, de conformidad con el artículo 32 del RGPD. d) Respetar las condiciones indicadas en los apartados 2 y 4 del artículo 28 del RGPD para recurrir a otro encargado del tratamiento; e) Asistir al responsable, siempre que sea posible, de acuerdo con la naturaleza del tratamiento y mediante las medidas técnicas y organizativas apropiadas para que pueda cumplir con la obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III del RGPD. f) Ayudar al responsable a

garantizar el cumplimiento de las obligaciones sobre seguridad de los datos establecidas en los artículos 32 a 36 del RGPD, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información puesta a su disposición; g) A elección del responsable, suprimir o devolver todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento, y suprimir las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos personales en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros. h) Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el art. 28 del RGPD, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable o de otro auditor autorizado por dicho responsable. Por su parte, EL CLIENTE, como responsable del tratamiento, se obliga a: 1.- Facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos. 2.- Obtener los datos que se tratarán observando las prescripciones legales establecidas en la normativa relativa a protección de datos de carácter personal. Los datos que pueden ser objeto de tratamiento son la imagen y, en su caso, el sonido de las personas que se encuentren en las zonas con videovigilancia, y los tratamientos que pueden realizar serán la visualización, extracción, conservación, así como cualquier otro que pudiera ser necesario para cumplir con el objeto de este contrato.

14.- FIRMA ELECTRÓNICA

Las Partes acuerdan que el contrato actual se perfeccionará mediante firma electrónica, por lo que de acuerdo con lo que se establece en el artículo 3.10 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, ambas Partes aceptan que la utilización del procedimiento que se describirá a continuación tendrá la misma validez que la utilización de una firma electrónica reconocida, equiparándose por tanto a una firma manuscrita. Para garantizar la eficacia jurídica de este procedimiento, las Partes designan al proveedor de servicios digitales VÍA FIRMA para que proceda a certificar y a consignar la fecha y la hora en la que han tenido lugar las comunicaciones. Para la perfección de la relación contractual, a través de un dispositivo electrónico se introducirán en la aplicación proporcionada por VÍA FIRMA los datos del CLIENTE para rellenar las Condiciones Particulares del Contrato. A continuación se adjuntarán en la aplicación los documentos necesarios para la contratación. LA EMPRESA mostrará al CLIENTE el Contrato completo para su lectura, que será aceptado por el CLIENTE mediante su firma en el dispositivo, generándose así una prueba electrónica de la contratación. El CLIENTE recibirá un SMS en su teléfono móvil remitido por VÍA FIRMA que acompañará un código de verificación, que deberá ser introducido en la aplicación para que la contratación quede completamente validada. Para llevar a cabo el procedimiento descrito, la EMPRESA deberá facilitar VÍA FIRMA el teléfono móvil del cliente. En este sentido se pone en su conocimiento que VÍA FIRMA cumple con todas las disposiciones y garantías establecidas en el Reglamento General Europeo 2016/679 de Protección de Datos. El CLIENTE tendrá acceso al Contrato suscrito a través de la web de la EMPRESA en su "PORTAL DE CLIENTE". Las Partes acuerdan que, en caso de que la prestación de los servicios adicionales de Seguridad Privada que la EMPRESA pueda proporcionar al CLIENTE al amparo del Contrato suscrito, se estableciese el uso del sistema digitalizado de recogida de firmas, este autoriza a la persona física con capacidad de obrar que se encuentre en el lugar de prestación del servicio la firma de los documentos acreditativos de la prestación de estos servicios, aceptando que la firma digitalizada es un medio de prueba válido para la ejecución del contrato actual y que la oposición a este medio de prueba implica la imposibilidad de celebrar y ejecutar el Contrato. La EMPRESA garantiza que la firma digitalizada del CLIENTE se tratará con la finalidad de acreditar la existencia y ejecución de la relación contractual y que no será destinada a otros fines.

Por el cliente

Por el gestor comercial

Por la CRA