

CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE D'ARRENDAMENT DE SERVEIS DE CONNEXIÓ A CRA

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

1.1.- El contracte actual té per objecte la prestació dels serveis contractats i que figuren detallats i marcats en la Condició Particular Segona. 1.2.- DRET DE REVOCACIÓ. El CLIENT que sigui considerat consumidor segons el que es disposa en l'Article 3 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, podrà exercir el dret de desistiment en un termini de 14 dies naturals a constar des de la subscripció del present document. La CRA posa a la disposició del CLIENT un model de dret de desistiment en les seves respectives pàgines web: www.expansiva.com (annexos administratius). El desistiment exercit en aquest termini no implicarà cap despesa per al CLIENT. Una vegada passat el període esmentat, li seran aplicable totes les clàusules del contracte actual.

2.- DURADA I REVISIÓ DEL CONTRACTE

2.1.- L'eficàcia del contracte actual es produirà una vegada que hagin transcorregut tres dies des de la comunicació del mateix a la Prefectura Superior de Policia del Ministeri de l'Interior i/o òrgan Competent de la Comunitat Autònoma. 2.2.- La vigència del contracte actual serà per tot el període estipulat en la Condició Particular Tercera. Una vegada transcorregut aquest termini, el contracte es prorrogarà tàcticament ANY a ANY, tret que una de les parts notifiqui expressament per escrit a la CRA, amb tres mesos d'anticipació a la data de venciment, la seva decisió de no prorrogar-ho.

3.- PREU

3.1.- El preu estipulat en la clàusula 3) serà revisat només a l'alça una vegada transcorregut el primer any del contracte actual, prenent l'IPC dels últims dotze mesos immediatament anteriors. 3.2.- El preu fixat en aquest contracte es veurà incrementat en el percentatge establert per la vigent normativa de l'I.V. A. i no estan inclosos tots els impostos vigents i aplicables en la data del venciment periòdic de l'obligació de pagament que s'hagin de satisfer a conseqüència de la prestació dels serveis objecte del contracte actual. 3.3.- La CRA autoritza al Gestor Comercial a facturar directament al CLIENT els serveis objecte del contracte; quedant obligada l'autoritzada a abonar a la CRA el cost dels serveis prestats per la mateixa al CLIENT.

4.- OBLIGACIONS DE LA "CRA"

4.1.- SERVEI DE CONNEXIÓ A CENTRAL RECEPTORES D'ALARMES (CRA): Servei de recepció de senyals d'alarmes. Comunicació, segons operatives definides, als telèfons i persones de contacte que determini el CLIENT. Comunicació de les alarmes verificades a les Forces i Cossos de Seguretat d'acord amb la normativa reguladora de Seguretat Privada. 4.2.- SERVEI DE COMUNICACIÓ. En cas de no detecció d'aquestes comunicacions, es procedirà a comunicar al CLIENT pel canal de comunicació acordat amb aquest, procedint-se a revisar l'equip per part del Gestor Comercial. Aquest avís, excepte esment exprés en la Condicions Particulars del Contracte, es realitzarà en horari diürn i en un termini màxim de 12 hores després de la no detecció d'aquestes comunicacions. El CLIENT reconeix estar informat i accepta inequívocament que la falta d'una via de comunicació del Sistema de Seguretat amb la CRA no és motiu suficient per a avisar a les FFCCS, i que aquesta falta de senyal pot ser provocada per multitud de desencadenants aliens a la responsabilitat de la CRA, per la qual cosa en cap cas la CRA serà responsable dels danys que es puguin produir en l'immoble protegit per la falta de comunicacions entre el Sistema de Seguretat i la CRA per causes alienes a aquesta última. 4.3.- SERVEI VÍDEO-VERIFICACIÓ (SVV): Servei de monitoratge i verificació d'alarmes mitjançant senyals de vídeo transmeses per les càmeres, DVR, fotodetector del CLIENT. 4.4.- SERVEI APP (SOS): Servei d'alarma personal, en relació amb l'apartat primer del art.39 del Reglament de Seguretat Privada, així com el que es disposa en aquesta Ordre, li seran aplicable, a aquesta mena de sistemes d'alarma mòbils, les següents particularitats: a) La recepció, verificació i transmissió de les senyals d'alarma, així com la seva comunicació a les Forces i Cossos de Seguretat, haurà de realitzar-se, en tot cas, per empreses de seguretat explotadores de centrals d'alarmes o per centrals d'ús propi. b) La confirmació de les alarmes es realitzarà, com a mínim, mitjançant verificació per àudio i, en el seu cas, complementada amb trucada telefònica. Que, en cas de produir-se alguna incidència en l'aplicació, no suposarà cap responsabilitat per a la CRA ni donarà dret al CLIENT a resoldre el contracte per aquesta causa.

5.- OBLIGACIONS DEL CLIENT

5.1.- Declarar a la CRA les circumstàncies que conegui i que puguin influir en la valoració del risc i comunicar posteriorment qualsevol alteració que afecti al recollit en aquest contracte, referit al sistema de seguretat o als seus components, canvis de domicili, canvis en la condició del risc, actualització de claus, etc. 5.2.- Tenir contractat un servei de manteniment del referit sistema de seguretat i els seus components. 5.3.- Comunicar amb la màxima urgència a la CRA, les suspensions tant previstes com imprevistes de servei telefònic o subministrament elèctric, així com baixes de les línies telefòniques contingudes en els procediments de comunicació i modificacions en les línies telefòniques o instal·lació elèctrica. 5.4.- EL CLIENT declara la seva total acceptació i conformitat amb el disseny de la instal·lació de seguretat i que aquest reuneix les condicions necessàries per a la protecció de les instal·lacions.

6.- EXIMENT DE RESPONSABILITAT

6.1.- RESPONSABILITAT DE LA CRA

La CRA no és una companyia asseguradora; per tant, si en exercici del dret de subrogació la companyia asseguradora contractada pel CLIENT, es dirigeix enfront de la CRA, aquesta només respondrà enfront de l'empresa d'assegurances, de les obligacions concretes en aquest CONTRACTE i no de les pròpies de la companyia asseguradora que són diferents. Qualsevol acord al qual arribi el CLIENT amb la seva empresa asseguradora quant a la indemnització a satisfer en cas de sinistre, no és traslladable, pel referit motiu, a la CRA, en tot allò que excedeixi de l'àmbit d'aplicació del contracte actual. En tots els casos en els quals qui reclamin a la CRA sigui una empresa asseguradora, subrogada en la posició del CLIENT, haurà d'exigir-se, com a pressupost necessari, que l'asseguradora acrediti complidament:

1.- Que el sinistre s'ha produït directament pel mal funcionament del servei de connexió a la central receptora d'alarma per la CRA.

2.- Quins són els danys efectivament soferts pel CLIENT.

3.- Haver abonat a l'assegurat l'import de la indemnització que reclama Cap acció o omissió de la CRA en l'execució o observança dels termes i condicions d'aquest CONTRACTE, serà considerat com a incompliment del CONTRACTE, si tal acció o omissió resulta de qualsevol causa que es troba fora del control de la CRA. S'acceptarà el concepte legal de la força major i el cas fortuït existent en la legislació espanyola, segons el que es preveu en l'article 1105 del Codi Civil. Les parts reconeixen que per a la prestació del servei contractat pel CLIENT, és necessari la utilització de mitjans tècnics (sistema de seguretat) i es posa en coneixement del CLIENT, qui es dona per assabentat d'aquest extrem, amb la finalitat que quedi contractualment informat que el tipus de serveis que ofereix la CRA té les limitacions tecnològiques pròpies de qualsevol sistema de seguretat. Per l'expressat en el paràgraf anterior, la CRA no serà responsable de la manipulació, sabotatge o qualsevol altre acte contra el sistema de seguretat per part de tercers, sigui físic o mitjançant l'ús de mecanismes capaços de neutralitzar-los, en el qual, a conseqüència d'aquests, el sistema de seguretat no pugui complir amb la seva finalitat de detecció i/o transmissió de senyals. S'entendrà que ha existit manipulació, sabotatge o qualsevol altre acte contra el sistema de seguretat, quan de les proves tècniques realitzades i de l'historial de funcionament de l'alarma, s'evidenciï o quedi acreditat el correcte funcionament del sistema de seguretat amb anterioritat a la manipulació, sabotatge o qualsevol altre acte, i no concorrin altres causes raonables que puguin justificar la falta de recepció de senyals en la central receptora d'alarmes. En cap cas, la CRA serà responsable quan resulti impossible l'accés a la memòria interna del sistema de seguretat i, per tant, la determinació de les causes de la falta de resposta d'aquest, per causes alienes a la seva voluntat, com ara, la manipulació per tercers del sistema per qualsevol mitjà, la sostracció de la central micro processadora o per la negativa del client al lliurament a la CRA de la central. La CRA quedarà exempta de responsabilitat per danys causats per no haver realitzat el CLIENT la reparació d'avaries

6.2.- La CRA tampoc serà responsable:

1.- Si els sistemes instal·lats no van poder complir amb la seva funció per la utilització de Mitjans tècnics capaços de neutralitzar-los o quan hagin estat sabotejats per tercers.

2.- Quan el CLIENT o tercers persones hagin manipulat el camp de visió i/o angle de cobertura dels elements de captació del sistema de seguretat, impedeix així el seu correcte funcionament.

CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE D'ARRENDAMENT DE SERVEIS DE CONNEXIÓ A CRA

3.- Si el CLIENT fa mal ús o comunica a tercers la seva clau d'identificació amb la CRA, o si es produïssin incidents estant el sistema desconnectat.

4.- De l'ús indegut i difusió que pogués realitzar el CLIENT de dades, informes i imatges lliurats al mateix conforme al procediment previst.

5.- Si el CLIENT o usuari autoritzat no facilita el seu codi o contrasenya, o si el número de telèfon de instal·lació es transfereix a domicili diferent al de la instal·lació.

6.- De la falta de resposta o retard que pugui produir-se per part de les F.C.S. una vegada realitzada la pertinent comunicació per la CRA.

7.- De les fallades i/o alteracions del servei que puguin tenir els diferents operadors de telefonia fixa/mòbil en qualsevol dels canals de la xarxa, ADLS, GSM /GPRS, SMS, CSD), banda ampla, i/o la xarxa de banda ultra estreta.

8.- De l'ús indegut, alteració de la configuració, manipulació, etc. realitzats pel CLIENT o per tercers, de la targeta SIM lliurada per a la prestació exclusiva d'aquests serveis.

9.- De la impossibilitat d'accés, enregistrament i arxiu de les imatges captades pel sistema de Videovigilància del CLIENT, a conseqüència de:

9.1.- Un trencament o avaria del Sistema de Videovigilància instal·lat per causes fortuïtes, de força major o no imputables a la CRA.

9.2.- Uns canvis, alteracions i manipulacions realitzades pel CLIENT o per tercers en el Sistema de Videovigilància i components, línia elèctrica, banda ampla o de qualsevol altra índole, que influeixin sobre el funcionament del Sistema de Videovigilància i que haguessin d'haver estat comunicats a la CRA per a garantir la continuïtat en el servei.

9.3.- Modificacions efectuades pel CLIENT en el lloc objecte de protecció no comunicades prèviament per escrit a la CRA.

9.4.- Saturació del sistema de comunicació (banda ampla) mitjançant la instal·lació per part del CLIENT de dispositius o programari, com a sistemes de veu IP, programes P2P, o altres susceptibles de saturació de les comunicacions, els quals alterin la correcta recepció de les imatges.

10.- No activació pel CLIENT del Sistema de Videovigilància sigui com fos la causa que l'origini.

11.- Període de proves inicial del Sistema de Videovigilància si totes dues parts així ho haguessin convingut.

12.- Incidències que puguin produir-se durant els períodes de cessament temporal de servei que haguessin estat provocades pel CLIENT o que siguin imputables a l'Operador de telecomunicacions que presta el servei d'ADSL o equivalent.

13.- Casos de força major, considerant-se com a tals: guerra, revolució, disturbis, vagues, decisions de poder públic, interrupcions de subministraments de serveis públics, catàstrofes naturals, riscos nuclears, etc.;

14.- La CRA no serà responsable quan el CLIENT no adopti les mesures de seguretat de què disposi l'immoble i que puguin facilitar l'accés de tercers persones alienes a aquest, com ara tanqui de portes, finestres, reixes, etc.

7.- LIMITACIÓ DE LA QUANTIA DE LA RESPONSABILITAT DE LA CRA

La CRA no respondrà pels anomenats danys i perjudicis indirectes i/o conseqüències, inclosos el lucre cessant i la pèrdua de producció. En tot cas, la responsabilitat màxima de la CRA, es limitarà a la xifra màxima que resulti de multiplicar per 5 el preu anual dels serveis contractats pel CLIENT amb la CRA.

ACORD DE LIMITACIÓ DE RESPONSABILITAT. Els danys i perjudicis

directes haguts en el Client després d'una incidència per robatori o

intrusió, només seran indemnitzables després d'haver acreditat

que la sostracció es va deure directament a un mal funcionament

del sistema atribuïble a la responsabilitat de la CRA i que quan van

esdevenir els fets el sistema de seguretat es trobava connectat. La

CRA no respondrà pels anomenats danys i perjudicis indirectes i/o

conseqüències incloses el lucre cessant i la pèrdua de producció.

En tot cas, la responsabilitat màxima de la CRA es limitarà a la xifra

màxima de cinc vegades el preu dels serveis anuals abonats pel

Client.

8.- RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

8.1.- Independentment del temps pactat per a la durada d'aquest contracte, totes dues parts es reserven el dret de procedir a la seva resolució quan considerin que s'ha incomplert alguna de les condicions d'aquest, notificant aquesta resolució amb 30 dies d'antelació a l'altra part.

8.2.- Para a la resolució del contracte, no serà necessari donar compliment al preavis disposat en l'apartat anterior, en els dos següents suposats:

8.2.1. En cas d'impagament per part del CLIENT en qualsevol de les modalitats de pagament possibles contractades per aquest.

8.2.2. En el supòsit de mal ús o reiterats salts imputables al maneig inadequat per part del CLIENT o persones d'ell dependents i/o a ell lligades, que provoqui l'inadequat funcionament del Sistema de Seguretat.

8.3.- En tot cas, són causes de resolució d'aquest Contracte:

8.3.1.- L'incompliment total o parcial de totes o alguna de les obligacions convingudes en aquest, si la part a la qual afecti l'incompliment sol·licita la seva resolució. Especialment, la falta de pagament o el retard injustificat en el mateix dels preus corresponents als serveis contractats, sense perjudici de les accions que en Dret corresponguin a la CRA podent resoldre el contracte en aquest cas sense previ avís.

8.3.2.- El mutu acord de les Parts, amb els efectes que en el mateix s'estableixin.

8.3.3.- Per cessament en l'activitat. En el cas que per resolució ferma de l'òrgan administratiu competent li anés retirada a la CRA l'autorització de la Direcció General de la Policia i de la Guàrdia Civil o organisme competent per a la prestació de serveis d'explotació de central receptora d'alarmes, el contracte actual quedarà resolt de ple dret, amb efectes a partir del moment en què tal resolució sigui ferma i executiva, sense que les Parts es puguin exigir per això cap indemnització.

8.3.4.- Per causes tecnològiques. En el cas que per raons tecnològiques la CRA no pogués continuar prestant el servei (per exemple, i no limitativament, el cessament o suspensió de la infraestructura de telecomunicacions per a la connexió dels Sistemes d'Alarma amb la Central Receptora), el contracte actual quedarà resolt de ple dret, amb efectes a partir del moment en què tal resolució sigui ferma i executiva, sense que les Parts es puguin exigir per això cap indemnització.

9.- MODIFICACIONS

Qualsevol modificació del contracte actual, ho serà exclusivament per escrit, amb acord de les parts.

10- CESSIÓ

La pot cedir o transferir, sense cap preavís, els drets i obligacions que li confereixen el contracte actual, informant-lo prèviament al CLIENT amb 30 dies d'antelació.

11- LA SUBCONTRATACIÓ

La CRA pot subcontractar totalment o parcialment els serveis inclosos en l'objecte del contracte sense necessitat de preavís ni del consentiment per escrit del CLIENT.

12- ACTES DE COMUNICACIÓ TELEFÒNIQUES PER MITJANS ELECTRÒNICS, INFORMÀTICS I SIMILARS

El client accepta que la CRA pugui realitzar qualsevol notificació i/o avís de salt d'alarma a través de telèfon, utilitzant per a això mitjans electrònics, informàtics i similars que es tinguin habilitats per a aquest fi, autoritzant-lo expressament a través de la signatura que aquí s'efectua.

13.- LESGISLACIÓ APLICABLE I PROTECCIÓ DE DADES:

13.1.- EL CLIENT manifesta el seu coneixement i conformitat al fet que per motius de seguretat siguin gravades les converses que es mantinguin entre la "CRA" i EL CLIENT, o persones autoritzades per aquest. 13.2.- Com estableix el Reglament de Seguretat Privada, d'una situació d'alarma rebuda en la Central d'Alarmes, es considerarà pre-alarma l'activació d'un element secundari del Sistema de Seguretat, no podent en aquest cas sol·licitar la intervenció de les Forces i Cossos de Seguretat i altres organismes competents, notificant-se només als contactes facilitats pel CLIENT. 13.3.- Es considerarà per senyal d'alarma l'activació de l'element o elements principals, o de més d'un element secundari. En aquest cas, la Central d'Alarmes comunicarà immediatament l'esdeveniment a les Forces i Cossos de Seguretat; addicionalment s'efectuaran avisos als contactes facilitats pel CLIENT. 13.4.- En cas de sistemàtiques falses alarmes, dues o més en un mes, EL CLIENT pot ser obligat pel Delegat del Govern a la desconnexió del Sistema de Seguretat. 13.5.- De conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, (RGPD) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), l'informem que els Responsables del tractament de les seves dades seran l'EMPRESA i CRA, les dades de la qual consten en l'encapçalament d'aquest contracte. L'EMPRESA tractarà les dades personals que li faciliti per a gestionar els seus serveis d'instal·lació, manteniment i revisió de sistemes de seguretat, i la CRA ho farà per a gestionar els seus serveis de central receptora d'alarmes. En tots dos casos la legitimació per a tractar les seves dades es troba en l'execució del contracte de serveis subscrit pel CLIENT. Les dades es conservaran mentre es mantingui aquesta relació contractual i durant el temps necessari per a complir amb les obligacions legals i no se cediran a tercers excepte en els casos en què hi hagi una obligació legal per a fer-ho o sigui necessari per a complir amb la finalitat del tractament. El CLIENT podrà exercir els drets d'accés, rectificació, limitació de tractament, supressió, portabilitat i oposició, respecte de les seves dades personals, prevists en els articles 15 a 22 del RGPD, dirigint-se a l'EMPRESA i/o a la CRA en la direcció que figura en l'encapçalament d'aquest contracte. 13.6.-L'EMPRESA i CRA en compliment de les obligacions contingudes en l'article 28 del RGPD i actuant com a encarregat del tractament d'un fitxer de videovigilància es comprometen: a) Tractar les dades personals únicament seguint instruccions documentades del responsable, fins i tot en relació amb les transferències de dades personals a un tercer país o a una organització internacional, tret que estigui obligat en virtut del dret de la Unió o dels Estats membres al qual estigui subjecte l'encarregat. En aquest cas, l'encarregat ha d'informar el responsable d'aquesta exigència legal prèvia al tractament, tret que aquest dret el prohibeixi per raons importants d'interès públic; b) Garantir que les persones autoritzades per a tractar dades personals s'han compromès a respectar la seva confidencialitat o estan subjectes a una obligació de confidencialitat de naturalesa estatutària. c) Prendre totes les mesures de seguretat

necessàries, de conformitat amb l'article 32 del RGPD. d) Respectar les condicions indicades en els apartats 2 i 4 de l'article 28 del RGPD per a recórrer a un altre encarregat del tractament; e) Assistir al responsable, sempre que sigui possible, d'acord amb la naturalesa del tractament i mitjançant les mesures tècniques i organitzatives adequades, perquè pugui complir amb l'obligació de respondre les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats establerts en el capítol III del RGPD. f) Ajudar el responsable a garantir el compliment de les obligacions sobre seguretat de les dades establertes en els articles 32 a 36 del RGPD, tenint en compte la naturalesa del tractament i la informació posada a la seva disposició; g) A elecció del responsable, suprimir o retornar totes les dades personals una vegada finalitzi la prestació dels serveis de tractament, i suprimir les còpies existents tret que es requereixi la conservació de les dades personals en virtut del Dret de la Unió o dels Estats membres. h) Posar a la disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les obligacions establertes en l'art. 28 del RGPD, així com per a permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o d'un altre auditor autoritzat per aquest responsable. Per part seva, El CLIENT, com a responsable del tractament, s'obliga a: 1.- Facilitar el dret d'informació en el moment de la recollida de les dades. 2.- Obtenir les dades que seran tractats observant les prescripcions legals establertes en la normativa relativa a protecció de dades de caràcter personal. Les dades que poden ser objecte de tractament són la imatge i, en el seu cas el so, de les persones que es trobin en les zones vídeo vigilades, i els tractaments que poden realitzar seran la visualització, extracció, conservació, així com qualsevol altre que pogués ser necessari per a complir amb l'objecte d'aquest contracte.

14.- SIGNATURA ELECTRÒNICA

Les Parts acorden que el contracte actual es perfeccionarà mitjançant signatura electrònica, per la qual cosa en atenció al que s'estableix en l'article 3.10 de la Llei 59/2003 de 19 de desembre, de signatura electrònica, totes dues Parts accepten que la utilització del procediment que es descriurà a continuació tindrà la mateixa validesa que la utilització d'una signatura electrònica reconeguda, equiparant-se per tant a una signatura manuscrita. Per a garantir l'eficàcia jurídica d'aquest procediment, les Parts designen al proveïdor de serveis digitals VIA SIGNATURA perquè procedeixi a certificar i a consignar la data i l'hora en la qual les comunicacions han tingut lloc. Per a la perfecció de la relació contractual, a través d'un dispositiu electrònic s'introduiran en l'aplicació proporcionada per VIA SIGNATURA, les dades del CLIENT per a emplenar les Condicions Particulars del Contracte. A continuació, s'adjuntaran en l'aplicació els documents necessaris per a la contractació. L'EMPRESA mostrarà al CLIENT el Contracte complet per a la seva lectura, que serà acceptat pel CLIENT mitjançant la seva signatura en el dispositiu, generant-se així una prova electrònica de la contractació. El CLIENT rebrà un SMS en el seu telèfon mòbil remès per VIA SIGNATURA que acompanyarà un codi de verificació, el qual haurà de ser introduït en l'aplicació a fi que la contractació quedi completament validada. Per a dur a terme el procediment descrit, l'EMPRESA haurà de facilitar a VIA SIGNATURA el telèfon mòbil del CLIENT. En aquest sentit es posa en el seu coneixement que VIA SIGNATURA compleix amb totes les disposicions i garanties establertes en el Reglament General Europeu 2016/679 de Protecció de Dades. El CLIENT tindrà accés al Contracte subscrit a través de la web de l'EMPRESA en el seu "PORTAL DE CLIENT". Les Parts acorden que, en el cas que per a la prestació dels serveis addicionals de Seguretat Privada que l'EMPRESA pugui proporcionar al CLIENT a l'empara del Contracte subscrit, s'establi l'ús del sistema digitalitzat de recollida de signatures, aquest autoritza la persona física amb capacitat d'obrar que es trobi en el lloc de prestació del servei, la signatura dels documents acreditatius de la prestació d'aquests serveis, acceptant que la signatura digitalitzada és un mitjà de prova vàlid per a l'execució del contracte actual i que, l'oposició a aquest mitjà de prova implica la impossibilitat de celebrar i executar el Contracte. L'EMPRESA garanteix que la signatura digitalitzada del CLIENT es tractarà amb la finalitat d'acreditar l'existència i execució de la relació contractual i que no serà destinada a altres fins.