Estimado (a) cliente:

Nos alegra informarle que Verisure Chile SpA ha concluido exito samente el proceso de Mediación Colectiva con el Servicio Nacional del Con sumidor (SERNAC).

Para nosotros es un orgullo ser la primera empresa de la indust ria de las alarmas en Chile en haberse sometido a este proceso de forma vo luntaria, lo que demuestra el compromiso con nuestros clientes y es consiste nte con nuestra filosofía de calidad e innovación que nos permite ser l a empresa líder en sistemas de alarmas y monitoreo.

Este acuerdo significa que a partir de este momento todos los c ontratos vigentes de los clientes Verisure deberán adecuarse para modificar o eliminar todas las cláusulas relativas a las siguientes materias:

1. Cláusula que permite la renovación automática del contrato mant eniendo al consumidor "amarrado" al servicio.

2. Mandatos que permiten a la empresa suscribir pagarés a nombre d el consumidor sin rendirle cuenta ni permitirle revocarlos.

3. Cláusulas que permiten a la empresa el término unilateral del c ontrato incluso por un mínimo atraso en el pago.

4. Cláusulas donde se obliga al consumidor a autorizar el uso de s us datos para distintos fines, incluso para uso de terceros, abriendo la posibilidad que se haga mal uso de ellos.

5. Cláusulas que implican un desequilibrio para el consumidor como aquellas en que por un simple atraso en una cuota la empresa se permite cobrar el total de la deuda.

6. Cláusula en la que se interpretaba el silencio del consumidor c omo aceptación en el cambio de condiciones del servicio.

Adjunto a esta carta encontrará el texto del nuevo contrato, el que también está disponible en nuestra página web www.verisure.cl

Ante cualquier duda o inquietud no dude en ponerse en contacto con nosotros al teléfono 600 500 01 01 o mediante correo electrónico al email: clientes@verisure.cl

Hacemos presente a Uds. que conforme al Ordinario Nº 15.794 de fecha 14 de Octubre de 2013 del SERNAC, los contratos de adhesión adjuntos serán aplicables para todos y cada uno de los consumidores que han contratado y contratarán nuestros servicios y en todo aquello que les favorezca.

Gracias por confiar en Verisure y su preferencia renueva nuestro compromiso con los más altos estándares tecnológicos y de calidad.

Afectuosamente,

Equipo Verisure Chile SpA

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO DE MONITOREO DE ALARMA

1. SUJETOS Y OBJETO DEL CONTRATO

Los sujetos del contrato son: de una parte, VERISURE CHILE SPA en adelante VERISURE, domiciliada en Avenida del Valle Nº 841, Oficina 401, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba, Región Metropolitana, RUT Nº 76.058.647-1; y, de otra parte, la persona natural o jurídica identificada en el apartado TITULAR DEL CONTRATO Y DATOS FACTURACIÓN del anverso del presente documento (en adelante, el CLIENTE).

Constituye el objeto de este contrato la INSTALACION de equipo de alarma y la prestación de los servicios de MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE SEGURIDAD y SU CONEXIÓN A CENTRAL DE MONITOREO, por VERISURE, todo ello con el alcance previsto en los términos del presente contrato.

2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

DEFINICIONES

A. CLIENTE: Es la persona natural o jurídica identificada en el apartado TITULAR DEL CONTRATO Y DATOS FACTURACIÓN del anverso del presente documento.

B. BENEFICIARIO: Es la persona natural que efectivamente recibe la prestación de los servicios de INSTALACION Y MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE SEGURIDAD y SU CONEXIÓN A CENTRAL DE MONITOREO, y MONITOREO DE ALARMAS.

Se deja constancia que en los casos aplicables, el CLIENTE celebra una estipulación a favor del BENEFICIARIO conforme al Art 1.449 del Código Civil y a las demás normas aplicables. Asimismo, se deja constancia que el derecho a terminar anticipadamente el presente contrato sólo puede ejercerlo el CLIENTE.

C. EQUIPO DE ALARMA

Para los efectos del presente contrato se entenderá indistintamente por equipo de alarma, equipo alarma y/o equipo de seguridad, a indistintamente el KIT

BASICO en su conjunto, sus piezas y partes, como a los elementos adicionales a dicho KIT

D. SERVICIO DE MONITOREO DE ALARMAS (SERVICIO CONTINUO)

Este servicio consiste en la gestión por parte de la Central de Monitoreo de VERISURE de señales de activación de alarma enviadas desde el Panel del equipo, que se hayan originado por alguno de los elementos de protección instalados en la Zona Monitoreada del inmueble del BENEFICIARIO y/o CLIENTE.

Las activaciones de alarmas generadas por uno cualquiera de los elementos de protección instalados en la Zona Monitoreada serán verificadas por VERISURE a través de los medios técnicos a su alcance. Ambas Partes se someterán al procedimiento previsto en las condiciones particulares de servicio descritas en el PLAN DE ACCION y sus sucesivas modificaciones. VERISURE, tras haber realizado el proceso de verificación previsto en el PLAN DE ACCION, dará aviso a Carabineros de Chile (en adelante, "Carabineros") sólo en el supuesto de quedar acreditada la realidad del hecho generador de la activación de alarma, o ante solicitud expresa de intervención de Carabineros requerida por el CLIENTE y/o BENEFICIARIO.

VERISURE no se hace responsable de la falta de respuesta o retraso que pueda producirse por parte de Carabineros una vez realizada la pertinente comunicación por parte de la Central del Monitoreo.

El CLIENTE y/o BENEFICIARIO autoriza VERISURE para registrar y grabar todas las conversaciones telefónicas entre estos y el personal de VERISURE, que se produzcan durante la prestación de los servicios objeto del contrato, y en relación con los mismos.
La prestación del servicio de monitoreo de alarmas supone necesariamente el correcto funcionamiento del equipo de alarma y demás elementos instalados en la Zona Monitoreada y la correcta recepción de las señales emitidas por parte del Panel.

El CLIENTE reconoce que los servicios de VERISURE tienen carácter de disuasivo o preventivo, por lo que no puede impedir la comisión de delitos al interior de la Zona Monitoreada ni evitar daño alguno en la persona y/o bienes del CLIENTE

y/o BENEFICIARIO, u otras personas o bienes que se encuentren en la Zona Monitoreada. El CLIENTE recibe por escrito toda la información que necesita para un uso adecuado de los servicios prestados. VERISURE no es una Compañía de Seguros, es por ello que es de exclusiva decisión del CLIENTE y/o BENEFICIARIO contratar los seguros que cubran, entre otros riesgos, la pérdida, daños, perjuicios y lesiones tanto de los bienes y/o personas que se encuentren en el inmueble en donde se presten los servicios, especialmente la Zona Monitoreada.

Los servicios de monitoreo de alarmas de VERISURE funcionan en conexión y dependencia a redes o sistemas de comunicaciones de otras empresas, por lo que el suministro del servicio de monitoreo podría verse afectado por circunstancias de capacidad, disponibilidad y funcionamiento de dichas redes. Es por ello que los servicios de monitoreo podrían suspenderse temporalmente por fenómenos de la naturaleza, hechos de terceros, casos fortuitos, fuerza mayor u otras causas no imputables a VERISURE, las que deben ser debidamente acreditadas.

Asimismo, los servicios de monitoreo pudieran verse afectados por activaciones producidas por animales, fenómenos de la naturaleza o por la interacción de dispositivos electrónicos ajenos a la instalación de la alarma.

E. SERVICIOS POR USO, SERVICIOS ADICIONALES Y SERVICIOS DE CORTESIA (PARRILLA DE SERVICIOS)

a) Adicionalmente al Servicio de Monitoreo de Alarma VERISURE ofrece al CLIENTE y/o BENEFICIARIO una serie de servicios anexos al servicio principal de monitoreo de alarmas, conforme se indica a continuación:

i) Servicios por Uso son aquellos servicios distintos al servicio principal de monitoreo de alarma, que el CLIENTE y/o BENEFICIARIO pueden solicitar en forma remota, los que se cobran sobre la base de cada solicitud de servicio efectuada por el CLIENTE.

ii) Servicios Adicionales son aquellos servicios distintos al servicio principal de monitoreo de alarma, que el CLIENTE y/o BENEFICIARIO pueden solicitar a través de los sistemas remotos que VERISURE ha dispuesto especialmente para

ello, los que se prestarán y cobrarán mensualmente, plazo que se renovará automática y sucesivamente por el mismo período hasta que una parte informe a la otra de no seguir con este Servicio Adicional.

iii) Servicios de Cortesía son aquellos servicios complementarios al servicio principal de monitoreo de alarma, que VERISURE ofrece a sus CLIENTES y/o BENEFICIARIOS de manera gratuita, pero que no forman parte del servicio principal de monitoreo de alarmas.
b) Las fotografías y eventuales registros de audio obtenidas por VERISURE en caso de activaciones de alarmas, no tendrán costo adicional para el cliente.

F. GARANTIA Y SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DE ALARMA

VERISURE garantiza por el plazo de 3 meses que toda deficiencia de fabricación y elaboración de materiales y software, será corregido conforme a lo dispuesto en los artículos 20 y siguientes de la Ley 19.496 sobre Protección a los derechos de Consumidor ("GARANTIA INICIAL"). El presente contrato hará las veces de póliza de garantía para todos los efectos legales.

Sin perjuicio de lo anterior, una vez vencido el plazo de GARANTIA INICIAL, VERISURE otorga una GARANTIA EXTENDIDA en la que se limita a reparar las averías y deficiencias del sistema de seguridad instalado y mantenerlo en correcto estado de funcionamiento durante el tiempo de vigencia del presente contrato. Se entenderá por avería como el daño que impide el funcionamiento total de un sistema de seguridad para cumplir el fin al cuál se halla destinado, cuál es la prevención o disuasión en modo local contra robo o intrusión.

Tanto en los períodos de GARANTIA INICIAL como de GARANTIA EXTENDIDA serán libres de costo para el CLIENTE: La sustitución o reparación de los equipos o elementos defectuosos; mano de obra del personal técnico para la realización de dichas visitas; Los servicios de comprobación remota del funcionamiento de todos los componentes; El suministro de baterías para los elementos del sistema de alarma.

Tanto en los períodos de GARANTIA INICIAL como de GARANTIA EXTENDIDA serán de costo para el CLIENTE: Las asistencias técnicas que no sean debidas a defectos de la instalación o mal funcionamiento de los equipos; Las asistencias

de aquellos equipos comprendidos en una instalación que no han sido suministrados por VERISURE; Toda reparación o sustitución de la instalación cuyas deficiencias o deterioro se deba al uso o manipulación inadecuadas del equipo, a la fuerza mayor como terremoto, fuego o inundación, y al robo, daño o destrucción de los mismos; Los traslados de Equipos, reubicaciones y cesiones de contrato solicitadas por el CLIENTE y/o BENEFICIARIO; Las averías producidas por las redes de las compañías telefónicas o electricidad (fenómenos destructivos eléctricos o sobretensiones).

El CLIENTE y/o BENEFICIARIO debe reportar a VERISURE toda deficiencia o avería ya sea mediante correo electrónico enviado a clientes@verisure.cl o al teléfono 600 500 01 01 (Atención al Cliente).

En el caso de los servicios de mantenimiento de cargo del CLIENTE y/o BENEFICIARIO, el desplazamiento de un técnico al lugar en donde se encuentra la instalación tendrá un costo para el CLIENTE del valor equivalente en pesos de una (1) Unidad de Fomento.

El control remoto multifunción gozará exclusivamente de la GARANTÍA INICIAL, y será de cargo del CLIENTE el suministro de las baterías para su funcionamiento.

Estando pendiente de ejecución el servicio de mantenimiento del sistema de alarma, VERISURE prestará el servicio contratado sujeto a las restricciones derivadas del motivo que ha ocasionado el mantenimiento.

G. FACTURACION DE OTROS SERVICIOS

Serán de cargo del CLIENTE todas las intervenciones realizadas a solicitud del CLIENTE y/o BENEFICIARIO por cualquier entidad de servicios, tales como servicios de Ambulancias, transporte aéreo de personas, servicios prestados por el Cuerpo de Bomberos, como asimismo, las posibles sanciones por intervenciones no justificadas por Carabineros y por negligencia del CLIENTE y/o BENEFICIARIO y/o de las personas a su cargo.

3. OBLIGACIONES GENERALES DE VERISURE CHILE SPA

a) Realizar la instalación, mantenimiento y conexión a la Central de Monitoreo de los sistemas de seguridad conforme a la normativa vigente.

b) Prestar los servicios indicados en el presente contrato y dar cumplimiento con el Plan de Acción acordado con el CLIENTE y/o BENEFICIARIO.
c) Dar cumplimiento a lo dispuesto en la GARANTIA Y SERVICIO DE MANTENCION DEL EQUIPO DE ALARMA.

d) Devolver el importe pagado por el CLIENTE a VERISURE, si durante el plazo de los catorce (14) días siguientes a contar desde la entrada en vigor de este contrato, el CLIENTE por cualquier motivo no se hallare plenamente satisfecho con los servicios prestados por VERISURE.

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE y/o BENEFICIARIO.

a) Indicar de manera adecuada al personal técnico de VERISURE la localización de los ductos de agua, luz, gas, etc. y proporcionar un local que reúna las condiciones necesarias en cada momento, para que los equipos de seguridad instalados puedan funcionar correctamente. VERISURE no será responsable de los daños ocasionados en la instalación del cliente por no haber facilitado la información señalada anteriormente.

b) Mantener acondicionado el inmueble y el sistema de alarma para garantizar la seguridad de la misma y evitar falsas alarmas. El CLIENTE y/o BENEFICIARIO no podrá realizar alteraciones o expansiones del sistema de alarma sin previa autorización escrita por VERISURE. Es responsabilidad del CLIENTE y/o BENEFICIARIO observar que el sistema de alarma no se encuentre expuesto a deterioro y/o daños, ni que sea maniupulado el campo de visión y/o ángulo de cobertura de los elementos de captación de la alarma. El CLIENTE y/o BENEFICIARIO no podrá reubicar ni modificar el proyecto original de instalación de los elementos del sistema de seguridad.

c) Proveer a VERISURE de una línea telefónica, y una toma de corriente estable y permanente de 220AC, que permita la conexión a la Central de Monitoreo, quedando por cuenta del CLIENTE y/o BENEFICIARIO los gastos por consumo

telefónico y eléctrico. Es obligación del CLIENTE y/o BENEFICIARIO proporcionar un suministro eléctrico regular.

d) Utilizar el sistema de alarma conforme a su manual de operación y a las recomendaciones de VERISURE, y facilitar la colocación y mantenimiento de modo visible los logotipos disuasorios entregados por VERISURE.

e) Guardar la debida reserva de la información suministrada a VERISURE como palabras clave, teléfonos de instalación, personas de contacto, como asimismo del uso y difusión de datos, informes e imágenes entregadas al CLIENTE y/o BENEFICIARIO por VERISURE. Una vez entregadas dichas imágenes el CLIENTE y/o BENEFICIARIO es responsable de su uso y difusión.

f) Mantener actualizado en todo momento los contactos del Plan de Acción. Será obligación del CLIENTE y/o BENEFICIARIO que él y todos los contactos del Plan de Acción se encuentren disponibles en los números de teléfonos informados a VERISURE y que tengan conocimiento del Plan de Acción contratado (como claves, dirección de la casa, departamento o negocio en donde esté instalado el equipo, etc), de manera de dar pronto y oportuna respuesta a la llamada que haga VERISURE en caso de activación del equipo de alarma.

Comunicar a VERISURE las ausencias prolongadas del domicilio objeto de protección, así como las posibles suspensiones en el suministro eléctrico o telefónico programadas por las compañías de servicios. En el caso de ausencia prolongada se deberá indicar el tiempo aproximado de ausencia así como la nueva dirección y teléfono de contacto a efectos de notificaciones. Se considerará como ausencia prolongada aquella que supere las 48 horas continuadas.

g) Pagar el precio y cantidades convenidas en las CONDICIONES PARTICULARES del presente contrato, y las tarifas por los servicios por uso o adicionales que contrate el CLIENTE.

Los precios del presente contrato son aquellas cantidades indicadas en el anverso de este contrato como “Pago Instalación” correspondiente a la instalación de los equipos de alarma y “Pago Cuota Mensual” que se refiere al pago por el servicio de monitoreo de alarmas. El CLIENTE, puede optar a pagar

la instalación de alarma a plazo bajo la modalidad llamada “Pago Aplazado de la Instalación” (PAI), caso en el cual deberá pagar mensualmente tanto el “Pago Cuota Mensual” como el PAI (“Pago Cuota mensual + PAI”).

En caso que el CLIENTE haya optado por el Pago Aplazado de la Instalación de los equipos (PAI), documentando el pago de las cuotas con cheques, el CLIENTE se obliga a no cerrar la cuenta corriente bancaria respectiva y a mantener fondos disponibles suficientes en su cuenta corriente, línea de crédito o línea de sobregiro para cubrir los cargos que se realicen al cobro de los cheques respectivos. Dentro de las 48 horas siguientes de producirse cualquier cambio o modificación en la cuenta corriente bancaria que pudiese afectar el cobro de los cheques, tales como el cierre de la cuenta, cambio de las firmas autorizadas, u otras, el CLIENTE deberá informar a VERISURE dichos cambios o modificaciones. Una vez informado los cambios o modificaciones el CLIENTE deberá sustituir los cheques pendientes de cobro por otros documentos mercantiles a plena satisfacción de VERISURE. VERISURE informa al CLIENTE que podrá descontar los cheques con los que se documenta el pago de las cuotas por el PAI, y que los costos financieros por el descuento de los cheques serán traspasados al CLIENTE. Los costos financieros por el descuento de cheques serán de $5.000 por cada cheque, en el caso de documentarse en más de tres cuotas el Pago a Plazo de la Instalación. El protesto de uno cualquiera de los cheques dará derecho a VERISURE a cobrar como si fuera de plazo vencido el saldo por la instalación de los equipos.

El CLIENTE se obliga a pagar aquellos cobros mensuales por períodos anticipados dentro de los primeros 5 días del mes correspondiente, ya sea en las oficinas comerciales de VERISURE, en los centros de pago autorizados con los que tenga convenio de pago, o mediante el sistema de Pago Automático (PAC/PAT) conforme al mandato que el CLIENTE otorgue al Banco Comercial en el que tenga cuenta corriente. Asimismo, el CLIENTE se obliga a pagar el “Pago Instalación” en tiempo y forma estipulada en el contrato. La mora o simple retardo en más de 90 días en el pago por el CLIENTE de cualquiera de las cantidades antes indicadas, supondrá para VERISURE la inmediata suspensión de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato. La incorporación por parte del CLIENTE de cualquier elemento extra al kit básico contratado significará un aumento de la Cuota Conexión mensual conforme a los valores ofrecidos a la fecha de la incorporación de dicho elemento extra

Será obligación del CLIENTE informar a VERISURE toda revocación o modificación del Mandato PAT/PAC otorgado dentro plazo de 30 días corridos desde la fecha de la revocación o modificación. En caso de incumplimiento de esta obligación, VERISURE tendrá derecho a cobrar al CLIENTE una multa equivalente a 1 Unidad de Fomento.

h) En atención a que el pago de los servicios a través del sistema de Pago Automático (PAC/PAT) por parte del CLIENTE implica un descuento en valor del servicio de monitoreo, la revocación por parte del CLIENTE del mandato PAC/PAT incrementará el valor de cada cuota mensual, en el monto indicado en las condiciones particulares del presente contrato.

i) El CLIENTE autoriza expresamente a VERISURE para que comunique al Sistema Consolidado de Morosidad del Boletín DICOM ® (Ex SICOM WEB) el retardo por más de 90 días en el pago de las cuotas por el PAI, Cuota Conexión, tarifas de este contrato y/o cualquier otra suma adeudada de conformidad con este contrato. Pudiendo la información ser tratada, procesada y/o comunicada en línea. Asimismo, el CLIENTE autoriza expresamente VERISURE para almacenarlos, tratarlos, transmitirlos, comercializarlos y/o disponer de ellos en sus bases de datos con el objeto de proceder a la cobranza de las deudas morosas directamente o a través de un tercero. El CLIENTE podrá en cualquier tiempo revocar esta autorización conforme lo indica la Ley. Con el objeto de facilitar el cobro de cualquier suma de dinero que el CLIENTE pueda adeudar a VERISURE, el CLIENTE otorga mandato revocable a VERISURE, para que actuando en su nombre y representación proceda a suscribir pagarés a la vista y a la orden de VERISURE, por las sumas de dinero más intereses, reajustes y costas. Estos pagarés deberán ser suscritos ante Notario Público con el objeto de constituir un título ejecutivo en contra del CLIENTE. La obligación de pago de estos títulos de crédito será indivisible y los pagarés suscritos podrán ser ejecutados sin necesidad de protesto. El presente mandato podrá ser revocado en cualquier tiempo por el CLIENTE o por quién o quiénes representen sus derechos conforme al modelo de revocación de mandato que se encuentra disponible en la página web www.verisure.cl. VERISURE deberá rendir cuenta al CLIENTE del ejercicio del mandato por escrito el que deberá ser enviado al domicilio registrado por el CLIENTE. Todos los gastos, derechos notariales, impuestos, desembolsos que se causen con motivo de la suscripción de los pagarés en el ejercicio del presente mandato serán de cargo exclusivo del

CLIENTE.

VERISURE informará mediante correo electrónico a los CLIENTES con deudas vencidas e impagas por más de 90 días, si el cobro extrajudicial de las mismas ha sido encargado a un tercero, con todas las menciones indicadas en el inciso tercero del Artículo 37 de la Ley Nº 19. 496.

Se deja constancia que los gastos de cobranza extrajudicial serán de cargo del CLIENTE conforme a la Ley, y aquellos de cobranza judicial, conforme lo regule el Juez pertinente. La cobranza extrajudicial podrá incluir las comunicaciones escritas, verbales, electrónicas y visitas conforme a la Ley.

j) Restituir a VERISURE a la finalización del contrato, cualquiera que fuere la causa, la totalidad de los carteles, rótulos y/o indicativos de seguridad colocados en la instalación que hagan referencia o mención a VERISURE.

k) Asumir y someterse en el caso de haber suscrito el servicio de verificación en modo local a través de un sistema de video vigilancia (imagen), a lo dispuesto en la Ley Nº 19.628 Sobre Protección de la vida Privada y demás normativa, y en lo no previsto anteriormente, a las condiciones y procedimientos establecidos por VERISURE en el Plan de Acción.

l) Serán aplicables al BENEFICIARIO todas aquellas obligaciones antes indicadas que, conforme a la Ley, correspondan exclusivamente al BENEFICIARIO o indistintamente al CLIENTE y al BENEFICIARIO.

5. DURACION Y REAJUSTE DE LOS PRECIOS DEL CONTRATO

La duración inicial del presente contrato será de TREINTA Y SEIS (36) meses desde el momento de la conexión a la Central de Monitoreo, y se renovará automáticamente por un plazo indefinido salvo que una de las partes notifique a la otra por correo y con al menos 30 días de anticipación a la fecha de término de la duración inicial, su decisión de darle término.

El CLIENTE podrá ponerle término anticipado al presente contrato conforme al procedimiento indicado en la Cláusula 9 siguiente.

Todos los precios y tarifas del presente contrato se reajustarán conforme al valor de la Unidades de Fomento. Para todos los efectos legales del presente contrato, la Unidad de Fomento será aquella cuyo valor determine el Banco Central de Chile conforme a la Ley 18.840, Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile. Si la Unidad de Fomento fuera suprimida, se aplicará aquella que la sustituya y en defecto de un sistema sustitutivo, se considerará la variación que experimenta el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas o el organismo que lo reemplace, entre la fecha que haya operado la suspensión y el día de pago efectivo.

6. DERECHOS SOBRE LA INSTALACIÓN

Debido a que la evolución tecnológica convierte en obsoletos los sistemas de control y comunicación, VERISURE mantendrá la propiedad del equipo instalado para poder actualizar el software y los componentes del mismo, con el único fin de prestar los servicios de seguridad más avanzados. VERISURE transferirá la propiedad del equipo instalado al cliente una vez finalizada la prestación de los servicios objeto del contrato siempre y cuando, haya cumplido las obligaciones establecidas en este, incluyendo el pago de toda obligación en favor de VERISURE.

7. DE LA RESPONSABILIDAD DE VERISURE

VERISURE sólo responderá por defectos en el funcionamiento de los sistemas de seguridad o por descuidos en la prestación de los servicios, imputables exclusivamente a conductas negligentes o dolosas de VERISURE.

Quedan expresamente excluidos y serán por cuenta del CLIENTE y/o BENEFICIARIO los daños y perjuicios habidos en su persona o bienes que sean directamente resultado de la retirada del equipo instalado o los logotipos disuasorios exteriores por cualquier persona ajena a VERISURE.

8. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Mediante el presente documento, el CLIENTE y/o BENEFICIARIO autorizan a VERISURE a tratar sus datos personales conforme a lo dispuesto en el Art. 4 de la Ley 19.628. Asimismo, el CLIENTE y/o BENEFICIARIO aceptan recibir

comunicaciones informativos y/o publicitarias de parte de VERISURE, o terceros autorizados por ésta, e informados en su web.

No tendrá la consideración ilegítima en el derecho al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen, la captación, reproducción y tratamiento de las imágenes y sonidos con motivo de una activación de alarma generado por el elemento de protección por imagen instalado y tratado a través de la Central de Monitoreo de Alarmas de VERISURE.

Todo CLIENTE y/o BENEFICIARIO que desee obtener información sobre alguna grabación de imagen y/o sonido realizada por VERISURE podrá tener derecho a acceder a las mismas mediante solicitud por escrito dirigida al Departamento de Atención al Cliente en la que hará constar, de forma clara y precisa, la identificación del solicitante, el día, la hora y el lugar en que presumiblemente sucedió la verificación por imagen (si corresponde), el fundamento de la petición, así como acreditar el interés legítimo. VERISURE deberá dar respuesta a la solicitud dentro del plazo máximo de 48 horas de efectuada la misma, indicando el plazo máximo dentro del cual entregará la información solicitada al CLIENTE y/o BENEFICIARIO. VERISURE tendrá a su cargo la custodia de las grabaciones obtenidas como consecuencia de las activaciones de alarma generadas por el sistema de seguridad instalado y la responsabilidad de su conservación, inutilización y destrucción.

9. TERMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

9.1.- <u>Causales de término anticipado del contrato por causa imputable al CLIENTE</u>: Uno cualquiera de los incumplimientos indicados más adelante facultará a VERISURE a terminar anticipadamente el presente contrato, de pleno derecho y sin la necesidad de declaración judicial:

a) En el caso de mora o simple retardo en el pago de cualquiera de las cantidades a favor de VERISURE por más de 90 días desde que se han hecho exigibles. Dichas cantidades adeudadas por el CLIENTE devengarán un interés penal igual al máximo convencional que sea permitido pactar a la fecha del retardo, contados desde la fecha de la mora o simple retardo hasta la fecha del pago efectivo del total adeudado. Lo anterior traerá como consecuencia además del término anticipado del contrato, la suspensión de los servicios

contratados, ello sin perjuicio del derecho que asiste a VERISURE para reclamar judicialmente los importes adeudados por todo concepto.

b) Cualquier otro incumplimiento por parte del CLIENTE y/o BENEFICIARIO de las obligaciones que les impone el presente contrato, fehacientemente acreditada.

c) Si el CLIENTE y/o BENEFICIARIO se niega a incorporar a su sistema de seguridad (incluyendo al Plan de Acción) las modificaciones o recomendaciones efectuadas por VERISURE para garantizar la adecuada conexión a la Central de Monitoreo y prestación del servicios de monitoreo, y para evitar, entre otros, falsas alarmas y mantenimientos técnicos reiterados.

9.2.- Termino anticipado del contrato sin expresión de causa por parte del CLIENTE: Sin perjuicio de los plazos establecidos la cláusula 5 precedente, el CLIENTE puede poner término al contrato en cualquier plazo sin expresión de causa, mediante comunicación por escrito a VERISURE informando su intención de terminar con el contrato con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha en la que desee ponerle término. Esta comunicación deberá cumplir con lo establecido en la cláusula 12 siguiente.

- Termino anticipado durante primeros 36 meses de vigencia

El término anticipado del contrato durante el Periodo Inicial de TREINTA Y SEIS (36) meses ya sea por el incumplimiento de las obligaciones del CLIENTE y/o BENEFICIARIO o por una solicitud de término anticipado por parte del CLIENTE, facultará a VERISURE a:

a) Cobrar al cliente las obligaciones expresadas en dinero, tanto devengadas y no pagadas al momento del término, como aquellas pendientes de plazo como el PAI.

b) Cobrar al cliente la cantidad equivalente en pesos de 10 Unidades de Fomento a título de indemnización de perjuicios avaluada anticipadamente por las partes, en cuyo caso podrá retener el equipo de alarma en propiedad. Alternativamente el CLIENTE podrá reducir la multa a la cantidad equivalente en pesos de 2 Unidades de Fomento, si restituye a VERISURE el equipo de

alarma, en la medida que el equipo se encuentre en buenas condiciones de conservación a juicio de personal de VERISURE. Se deja constancia que si el CLIENTE no paga la suma antes indicada y éste y/o el BENEFICIARIO no hace entrega del equipo de alarma y placas disuasivas a VERISURE por cualquier causa, VERISURE podrá ejercer los derechos que le confiere la Ley.

- Termino anticipado durante vigencia indefinida

El término del contrato durante su vigencia indefinida, ya sea por el incumplimiento de las obligaciones del CLIENTE y/o BENEFICIARIO o por una solicitud término anticipado por parte del CLIENTE, facultará a VERISURE a:

a) Cobrar al cliente las obligaciones expresadas en dinero, tanto devengadas y no pagadas al momento del término, como aquellas pendientes de plazo.

b) Reclamar al CLIENTE y/o BENEFICIARIO la restitución de todos los carteles y placas disuasorias.

10. MODIFICACIONES DEL PRESENTE CONTRATO

Las alteraciones o ampliaciones de los equipos instalados y/o servicio de monitoreo contratados conforme el anverso del presente contrato sólo serán válidas si se hallaren suscritas por ambas partes. Los cambios de equipo, ampliaciones o modificaciones sustanciales en el mismo, quedarán sujetas al Parte de Servicio – Ampliación que se considerará como anexo al presente contrato.

11. CESION DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

VERISURE podrá ceder los derechos y obligaciones que ostente en virtud del presente contrato comunicándolo por escrito al CLIENTE. En caso que VERISURE ceda los derechos de cobro derivados del presente contrato, el cliente autoriza expresamente a ceder sus datos personales obtenidos por razón del presente contrato.

El CLIENTE no puede transferir el contrato a otra persona sin haber obtenido previamente la aceptación previa y por escrito de VERISURE.

12. AVISOS

Todos los avisos y comunicaciones que deban efectuarse a Verisure Chile SpA deben enviarse a los siguientes contactos:

Dirección: Avenida del Valle 841, Oficina 401, Código Postal 8580702 - Huechuraba, Santiago.
N° Teléfono: + 56 600 500 01 01 (Atención al Cliente)
e-mail: clientes@verisure.cl

Todos los avisos y comunicaciones que VERISURE deba efectuar al CLIENTE y/o BENEFICIARIO deben efectuarse conforme por escrito a los datos indicados en el anverso del presente documento, mediante cualquier medio que de fe del hecho de haberse despachado la comunicación y de haberse recibido la misma. Será obligación de las partes informar a la otra de cualquier cambio en los datos de contacto. Los cambios en los datos de contacto deberán informarse por escrito y producirán efecto a partir de 15 días corridos contados desde la fecha de la comunicación.

Los avisos de término anticipado efectuados por el CLIENTE a VERISURE deberán efectuarse por escrito, ya sea mediante carta certificada a la dirección de las oficinas centrales de Verisure, dirigido a "Señores Verisure Chile SpA Término Anticipado", o mediante correo electrónico dirigido a la cuenta clientes@verisure.cl con el Asunto "Término Anticipado".

13. ACEPTACION RECEPCION FACTURA ELECTRONICA

El CLIENTE, en su calidad de receptor manual de documentos electrónicos, de conformidad con la Res. Ex N° 11 de fecha 14 de febrero de 2003 del Servicio de Impuestos Internos, que estableció el procedimiento para que contribuyentes autorizados para emitir documentos electrónicos puedan también enviarlos por estos medios a "receptores manuales", declara lo siguiente:

1.- Por el presente instrumento autorizo a la empresa VERISURE CHILE SPA RUT 76.058.647-1, para que me envíe los documentos tributarios electrónicos que no amparan el traslado de bienes corporales muebles solamente por un medio electrónico (ya sea a mi e-mail o mediante su publicación en www.verisure.cl).

2.- Me comprometo a cumplir las siguientes condiciones, en relación a los documentos tributarios, en caso de requerirlo para respaldar la información contable:

a) Imprimir los documentos recibidos en forma electrónica, para cada período tributario, en forma inmediata a su recepción desde el emisor.

b) Imprimir el documento en el tamaño y forma que fue generado.

c) Utilizar papel blanco tipo original de tamaño mínimo 21,5 cms. x 14 cms. (1/2 carta) y de tamaño máximo 21,5 x 33 cms. (oficio).

d) Imprimir en una calidad que asegure la permanencia de la legibilidad del documento durante un periodo mínimo de seis años, conforme lo establece la legislación vigente sobre la materia. Esta impresión se hará hecha usando impresión láser o de inyección de tinta, excepto que se establezca una autorización o norma distinta al respecto.

3.- La presente autorización se entenderá vigente desde el momento que VERISURE sea facultada para operar en el sistema de emisión de documentos tributarios electrónicos y en tanto no sea revocada por mí, en cualquier tiempo y sin necesidad de expresión de causa, conforme a la citada resolución.

El envío postal de un ejemplar impreso de la factura electrónica al domicilio registrado del cliente tendrá un costo de 0,02 Unidades de Fomento.

14. DOMICILIO

Para todos los efectos de este contrato, las partes se someten a las reglas de competencia establecidas en la Ley Nº 19. 496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. VERISURE fija su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago.

CONDICIONES PARTICULARES
SERVICIO DE EXPLOTACIÓN DE CENTRAL DE ALARMAS

PLAN DE ACCION

1. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN ANTE ACTIVACION DE ALARMA.

La Central de Alarmas de VERISURE ejecutará el pertinente proceso de verificación de las activaciones de alarma registrados por el sistema de seguridad instalado, primero, a través de los medios técnicos a su alcance contratados o dispuestos por el CLIENTE y/o BENEFICIARIO, tales como habla escucha, imagen y/o llamadas al teléfono de la instalación y de no poderse verificarse técnicamente, procederá a llamar a los teléfonos de contacto facilitados por el CLIENTE y/o BENEFICIARIO.

Los CONTACTOS PRINCIPALES y/u OPERATIVOS del CLIENTE y/o BENEFICIARIO indicadas en el PLAN DE ACCCION deberán colaborar, en la medida de lo posible y de manera directa con VERISURE, acudiendo a la instalación a fin de verificar las posibles activaciones de alarmas.

VERISURE procederá, en caso de activación de alarma, a verificar dicha incidencia a través del siguiente protocolo de actuación:

A. ACTIVACION DE ALARMA PROCEDENTES DE LA CAPTACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE DETECCIÓN INSTALADOS.

a. Con desconexión de usuario: VERISURE procederá a verificar la activación de alarma mediante el acceso al módulo habla-escucha del sistema y/o llamada al teléfono fijo del inmueble, siempre que se disponga de este último. Si a través de estos medios:

- Se obtiene contestación: se procederá a identificar a la persona a través de su palabra clave maestra o de contacto y/o nombre y apellidos. Tanto si la palabra clave es correcta como si no lo es, se

cancelará la alarma entendiendo que ha sido falsa. Si se facilita clave de coacción, el protocolo a seguir será el indicado en el apartado B.

- No se obtiene contestación: se procederá a la cancelación de la alarma entendiendo que ha sido falsa, salvo que el CLIENTE y/o BENEFICIARIO con anterioridad, hubiera solicitado por escrito un cambio de la operativa del PLAN DE ACCION.

b. Sin desconexión de usuario: VERISURE procederá a verificar la activación de alarma mediante el acceso al módulo habla-escucha del sistema y/o llamada al teléfono fijo del inmueble, siempre que se disponga de este último. Si a través de estos medios:

- Se obtiene contestación: se procederá a identificar a la persona con la palabra clave maestra o de contacto:

- **Si la palabra clave es correcta:** se indicará al usuario cómo desconectar. Ante la imposibilidad de desconexión por parte del usuario, la Central de Alarmas, tras confirmar de nuevo la palabra clave, procederá a desconectar el sistema de forma remota y se cancelará la alarma.

- **Si la palabra clave no es correcta:** VERISURE procederá a realizar la llamada de comprobación a los CONTACTOS PRINCIPALES y/u OPERATIVOS establecidos en el anverso del presente documento para que, en función de sus posibilidades, acudan al inmueble a fin de comprobar la realidad de la activación de alarma. En caso de no poder dar aviso de activación de alarma a los CONTACTOS PRINCIPALES y/u OPERATIVOS, se realizará una segunda ronda de intento de comunicación con los CONTACTOS PRINCIPALES y/u OPERATIVOS. Si luego de la segunda ronda de intento, no es posible avisar a los CONTACTOS PRINCIPALES y/u OPERATIVOS de la activación de alarma, VERISURE estará facultado para proceder a ejercitar las acciones que a su derecho convenga. En el caso de tener contratado el servicio de ACUDA, VERISURE, enviará personal al inmueble para verificar la realidad de la activación de alarma.

- **No se obtiene contestación:** VERISURE procederá a realizar la llamada de comprobación a los CONTACTOS PRINCIPALES y/u OPERATIVOS establecidos en el anverso del presente documento para que, en función de sus posibilidades, acudan al inmueble, a fin de comprobar la realidad de la activación de alarma. En caso de no poder dar aviso de activación de alarma a los CONTACTOS PRINCIPALES y/u OPERATIVOS, se realizará una segunda ronda de intento de comunicación con los CONTACTOS PRINCIPALES y/u OPERATIVOS. Si luego de la segunda ronda de intento, no es posible avisar a los CONTACTOS PRINCIPALES y/u OPERATIVOS de la activación de alarma, VERISURE estará facultado para proceder a ejercitar las acciones que a su derecho convenga. En el caso de tener contratado el servicio de ACUDA, VERISURE enviará personal al inmueble para verificar la realidad del salto de alarma.

B. SALTOS DE ALARMA PROCEDENTES DE LA PULSACIÓN DEL BOTÓN SOS, BOTON ANTIATRACO, CÓDIGO DE COACCIÓN Y CUANDO SE FACILITE LA PALABRA CLAVE DE COACCIÓN.

VERISURE procederá a la verificación de la activación de la alarma a través de los medios previstos en el apartado anterior y, si es necesario, cursará aviso a Carabineros. En el caso de confirmarse la necesidad de asistencia médica o del Cuerpo de Bomberos, se dará aviso al Servicio de Emergencias que corresponda.

El Usuario únicamente debe utilizar el botón SOS, botón Anti-atraco y/o código de coacción o la Palabra Clave de Coacción, en el caso de que se encuentre en una situación de peligro real para su integridad física y/o patrimonial.

2. SERVICIO DE ACUDA (Opcional).

El Servicio de ACUDA es un servicio opcional consistente en la verificación de alarmas mediante desplazamiento de personal habilitado al efecto, a las propias instalaciones, y **que sólo estará disponible en las zonas de cobertura informadas por VERISURE en www.verisure.cl**

VERISURE en caso de no poder verificar por los medios técnicos a su alcance, la realidad de la activación de la alarma, enviará personal que procederá a realizar una inspección verificando si la incidencia es real o no, y en caso necesario, avisará a Carabineros.

El Servicio de ACUDA no garantiza un tiempo mínimo de respuesta, debido a que éste puede variar por diversos factores no previsibles (número de servicios pendientes, condiciones del tráfico, incidencias climatológicas, etc.).

La persona que realiza el servicio no está obligada a acceder sola a los inmuebles, sobre todo en caso de que se puedan apreciar indicios de intrusión, animales peligrosos, tenga que saltar vallas o muros o cuando la estructura y acondicionamiento del inmueble sea peligrosa para su integridad.

3. PALABRAS CLAVE Y CONTACTOS.

3.1. PALABRAS CLAVE: Son un dato totalmente confidencial y de fundamental importancia para la prestación del servicio y que el Usuario no debe olvidar en ningún caso. Existen cuatro tipos de Palabras Clave:

a. **Palabra Clave MAESTRA:** Es la clave principal que única y exclusivamente debe conocer el Usuario. Permite y da acceso a todo tipo de gestiones y modificaciones, ya sean administrativas (datos bancarios, plan de acción, etc.) u operativas (verificación de la activación de la alarma).

b. **Palabra Clave CONTACTO:** Esta palabra clave sólo permite identificarse como contacto autorizado en caso de activación de la alarma. No permite realizar ninguna gestión administrativa (cambio de datos, solicitud de modificaciones...). Sólo es válida para la resolución de una activación de la alarma.

c. **Palabra clave de VERISURE:** Es la palabra clave que identifica a VERISURE cuando se pone en contacto con el Usuario, excepto en

caso de comunicar a través de habla/escucha.

d. **Palabra clave de COACCIÓN:** Es aquella palabra clave que el Usuario únicamente debe utilizar cuando se encuentre en la instalación y en una situación de peligro real para su integridad física o patrimonial (robo, intimidación, etc.), en caso de la activación de la alarma cuando VERISURE contacte con él.

VERISURE se reserva de manera exclusiva la facultad de limitar el uso de determinadas palabras claves que puedan implicar discriminación por razón de raza, sexo, religión o cualquier derecho fundamental protegido constitucionalmente.

Con respecto a la escritura y pronunciación de las palabras clave, en el caso de discrepancia, tanto para la inclusión de las mismas en el plan de acción, como para su uso, rige el idioma español.

3.2. PERSONAS DE CONTACTO: Los contactos que deben incluirse en el Plan de Acción, son los siguientes:

a. **CLIENTES y/o BENEFICIARIOS:** Son los propietarios o usuarios principales del sistema y poseedores de la palabra clave maestra. Es recomendable que sólo ellos conozcan esta palabra clave.

b. **CONTACTOS OPERATIVOS:** Son aquellas personas que tienen la posibilidad de desplazarse rápidamente al lugar. Se debe estar en posesión de llaves, código y/o mando y palabra clave de contacto.

c. **CONTACTOS INFORMATIVOS:** Aquella persona que sin necesidad de tener acceso al inmueble/local puede aportar información útil de cara a la resolución de la activación de la alarma.

4. MODIFICACION DEL PLAN DE ACCIÓN.

En los períodos de ausencia prolongada del CLIENTE y/o BENEFICIARIO, éste deberá ponerse en contacto con VERISURE para expresar el Plan de Acción alternativo con las modificaciones

que fueran necesarias.

En todo plan de acción deberán figurar como mínimo dos personas de contacto con un teléfono por cada una de ellas.

Si la cumplimentación del Plan de Acción no se ajusta a los requisitos anteriormente expuestos o los teléfonos no están actualizados, VERISURE estará facultado para proceder a ejercitar las acciones que a su derecho convenga.

5. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE Y/O BENEFICIARIO.

5.1. **Responsabilidad respecto al Plan de Acción**:

Salvo la responsabilidad que le pudiera caber a **VERISURE** en la custodia de las claves, el CLIENTE y/o BENEFICIARIO será el único responsable frente a terceros y frente a Carabineros de Chile del uso, confidencialidad y pérdida de las palabras clave, códigos, llaves, mandos y cualquier otro dispositivo de seguridad susceptible de ser objeto de utilización.

5.2. **Responsabilidad respecto a Falsas Alarmas:**

El Usuario será responsable de las consecuencias económicas y jurídico-administrativas derivadas del uso incorrecto o irresponsable del sistema de seguridad, así como de la falta de cumplimiento del Plan de Acción.

6. MODIFICACIONES EN LAS CONDICIONES DEL PLAN DE ACCION.

6.1. **Modificaciones por el Usuario:**

En el caso de que el CLIENTE y/o BENEFICIARIO desee realizar cualquier modificación en el presente Plan de Acción, éste u otra persona autorizado por él, deberá solicitarlo a través del Departamento de Atención al Cliente llamando al 600 500 0101 o a través de la página web de VERISURE: www.verisure.cl

6.2. **Modificaciones por VERISURE:**

En caso que el Plan de Acción resulte manifiestamente inoperativo a juicio de VERISURE, se comunicará dicha circunstancia al CLIENTE y/o BENEFICIARIO para que realice los cambios pertinentes. En caso que el CLIENTE y/o BENEFICIARIO no adopte los cambios sugeridos por VERISURE, esta última podrá poner término al contrato de servicio de monitoreo.

7. NORMATIVA Y OPERATIVA APLICABLE.

Ambas partes se someten a lo previsto en la normativa de Seguridad Privada para la actividad aplicable, así como en lo previsto en la Ley sobre Protección de la vida Privada, Ley de Protección de los Consumidores y demás operativas particulares establecidas por VERISURE para la prestación del servicio en el anverso del contrato de instalación y servicios.