

|   |
|---|
| <b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE ALARMA<br/>CONDICIONES GENERALES</b> |
|---|

| FECHA | Nº de Contrato |
|-------|----------------|
|-------|----------------|

El presente contrato se celebra entre **VERISURE CHILE SpA** (en adelante "**VERISURE**"), RUT Nº 76.058.647-1, domiciliada en Enrique Foster Sur Nº 20, oficina 301, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, Región Metropolitana; y, por la otra parte, la persona natural o jurídica identificada en el apartado **TITULAR DEL CONTRATO Y DATOS FACTURACIÓN** de la página 1 del presente documento (en adelante, el "**CLIENTE**").

Además de las **CONDICIONES GENERALES** de los servicios que se indican a continuación, forman parte del presente instrumento, las **CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO**, Plan de Acción, y Mandato de Cargo Automático PAC/PAT.

Para los efectos del presente contrato se estará a las siguientes definiciones:

- **CLIENTE:** la persona natural o jurídica identificada en el apartado **TITULAR DEL CONTRATO Y DATOS FACTURACIÓN** de la página 1 del presente documento; bajo la misma denominación, el presente contrato se referirá al "Beneficiario", entendiéndose como tal a la persona natural que efectivamente recibe la prestación de los servicios de **INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE SEGURIDAD y SU CONEXIÓN A CENTRAL DE MONITOREO, y MONITOREO DE ALARMAS**.  
Se deja constancia que en los casos en que el **CLIENTE** sea distinto del **BENEFICIARIO**, el **CLIENTE** celebra una estipulación a favor del **BENEFICIARIO**, conforme a lo dispuesto en el 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**.
- **EQUIPO DE ALARMA/ EQUIPO DE SEGURIDAD:** Los dispositivos, equipos y/o piezas que **VERISURE** entrega en comodato a sus **CLIENTES** durante la vigencia del contrato, y que son necesarios para la prestación de los servicios.
- **ZONA MONITOREADA:** Son aquellos sectores o parte del inmueble donde se contratan los servicios, que cuentan con un dispositivo de detección de intrusión que son monitoreados por nuestra Central Receptora de Alarmas siempre que el sistema se encuentre conectado.

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

- 1.1. Constituye el objeto de este contrato, la prestación por parte de **VERISURE** de los servicios de **INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE SEGURIDAD, y SU CONEXIÓN A CENTRAL DE MONITOREO Y MONITOREO DE ALARMAS** todo ello con el alcance previsto en los términos del presente contrato y demás instrumentos mencionados que forman parte integrante del mismo para todos los efectos legales.
- 1.2. Para **VERISURE**, el presente contrato genera obligaciones de medios, y no de resultados. En consecuencia, **VERISURE en ningún caso garantiza la no comisión de robos, hurtos u otros ilícitos, incendios, inundaciones y otros siniestros que causen daños personales o materiales en las instalaciones del CLIENTE y/o en sus enseres o mobiliario o en las personas que lo habitan, siendo los componentes de seguridad instalados elementos puramente preventivos o disuasorios.**
- 1.3. **VERISURE** no es una Compañía de Seguros, en consecuencia, es de exclusiva decisión del

CLIENTE contratar los seguros que cubran, entre otros riesgos, la pérdida, daños, perjuicios y lesiones tanto de los bienes como de las personas que se encuentren en el inmueble en donde se presten los servicios, especialmente en la zona monitoreada.

- 1.4. El CLIENTE declara conocer que los servicios consideran la utilización de una serie de medios de seguridad electrónica y equipamiento, con finalidad preventiva y disuasoria que en modo alguno garantiza la no comisión de ilícitos ni sustituye la cobertura propia de un seguro. Del mismo modo el CLIENTE reconoce haber recibido toda la información sobre las características del sistema, que necesita para un uso adecuado de los equipos parte de los servicios prestados, así como también declara que ha leído y acepta todas las cláusulas del presente contrato, obteniendo copia del mismo.

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

El objeto del contrato comprende, en todo caso los servicios incluidos y descritos en los apartados: A) Servicio de instalación; B) Servicio de Conexión a Central de Monitoreo (CRA) y monitoreo de alarmas; C) Servicio de mantenimiento de equipo de alarmas; D) Servicio My Verisure. Además, EL CLIENTE puede contratar otros servicios adicionales: E) Servicios de Cámara de seguridad; F) ZeroVision; G) Servicio Guardián Verisure;; H) Servicio de Detección de Inhibición.

### **A) SERVICIO DE INSTALACIÓN**

Este servicio incluye lo siguiente:

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

El CLIENTE reconoce haber sido debidamente informado de cuáles serían las distintas opciones en cuanto a tipología de equipo, número de sensores y sus ubicaciones y, ha decidido él, en función del precio que desea abonar por el servicio, las prestaciones que desea recibir o los bienes que desea proteger, el diseño de los sistemas, el número de sensores a instalar y el lugar de su ubicación.

En consecuencia, las obligaciones y responsabilidades de Verisure de acuerdo a lo establecido en el presente contrato, no se extenderá a zonas y/o ubicaciones no protegidas por los sistemas

de alarmas.

#### **B) SERVICIO DE CONEXIÓN A CENTRAL DE MONITOREO (CRA) Y MONITOREO DE ALARMAS**

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 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 DEL SERVICIO descritas en el Plan de Acción y sus sucesivas modificaciones. Tras haber realizado el proceso de verificación previsto en el Plan de Acción, VERISURE dará aviso a Carabineros de Chile (en adelante, "Carabineros") a través de Alpha III, 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.

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

El CLIENTE autoriza a VERISURE para registrar y grabar todas las conversaciones telefónicas entre éste o los miembros del plan de acción por el designados y el personal de VERISURE, que se produzcan durante la prestación de los servicios objeto del contrato, y en relación con los mismos, incluyendo llamados de emergencia o llamados relativos a activación de las alarmas, así como la contratación de servicios adicionales.

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, así como la correcta recepción de las señales emitidas por parte del Panel.

Los servicios de monitoreo de alarmas de VERISURE funcionan en conexión y con dependencia de 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 intrínsecas de dichas redes. Es por ello que los servicios de monitoreo podrían suspenderse temporalmente por fenómenos de la naturaleza o artificiales que afectan las transmisiones de señal, hechos de terceros, casos fortuitos, fuerza mayor u otras causas fuera del alcance de VERISURE y no imputables a ésta.

Asimismo, se deja constancia que los servicios de monitoreo podrían 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, quedando igualmente fuera del alcance de VERISURE y no siendo imputables a ésta.

#### **C) SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE ALARMAS**

El servicio de mantenimiento, sin costo adicional para el cliente, incluye: (i) la sustitución o reparación del sistema de seguridad de elementos defectuosos; (ii) mano de obra del personal técnico para la realización de dichas visitas; (iii) los servicios de comprobación remota del funcionamiento de todos los componentes.

No forman parte de los servicios de mantenimiento de equipos y en consecuencia serán de cargo del CLIENTE, aquellas actuaciones que sean necesarias realizar como consecuencia de:

- a) La ampliación, mejora o modificación del sistema de seguridad;
- b) Las asistencias técnicas que no se deban a defectos o mal funcionamiento del sistema de seguridad;
- c) Las asistencias técnicas de aquellos componentes del sistema de seguridad que no han sido suministrados por VERISURE;
- d) Manipulación o uso indebido del sistema de seguridad por parte del CLIENTE, que su dolo o negligencia en dicha actuación. Se entenderá por uso indebido de los equipos asignados a la prestación de los servicios la intervención, modificación o manipulación

en las piezas y/o componentes de los equipos destinados a la prestación de los servicios, así como también el efectuar o permitir que se efectúen reparaciones, traslados, alteraciones y/o cambios de algún componente del sistema de seguridad por personal no autorizado de VERISURE.

- e) Las circunstancias que tengan como causa el incumplimiento previo por el CLIENTE de sus obligaciones;
- f) La fuerza mayor, como terremoto, incendio; inundación o cualquier otro desastre natural o calamidad pública;
- g) Actos de terceros, como hurto, robo, daño o destrucción de los equipos;
- h) Los traslados a otro inmueble o reubicaciones de equipos a petición del cliente del inmueble monitoreado o debido a cesiones de contrato solicitadas por el CLIENTE-
- i) Las averías producidas por las redes de las compañías telefónicas o de electricidad, así como las causadas por sobretensiones, rayos y otros supuestos de fuerza mayor o caso fortuito.

Se entenderá por “avería” el daño que impide el funcionamiento total de un sistema de seguridad para cumplir con el fin al cuál se ha destinado, cual es la prevención o disuasión en modo local contra robo o intrusión.

Se entenderá por “incidencia técnica”, aquella incidencia que implique la necesaria intervención por VERISURE para comprobar, sea o no presencialmente, y que, en ningún caso, impida el total funcionamiento del sistema de seguridad del CLIENTE.

El CLIENTE debe reportar a VERISURE toda incidencia técnica o avería, ya sea mediante correo electrónico enviado a [clientes@verisure.cl](mailto:clientes@verisure.cl) o al teléfono 600 500 01 01 (Atención al Cliente).

Los servicios de mantenimiento de cargo del CLIENTE, consideran el desplazamiento de un técnico al lugar en donde se encuentra la instalación, así como los servicios de instalación propiamente tal.

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.

#### **D) SERVICIO MY VERISURE**

El servicio My Verisure es una aplicación de propiedad de VERISURE para móvil y Tablet, disponible en las principales tiendas de aplicaciones móviles online.

Una vez instalada por parte del CLIENTE, le permite gestionar desde el dispositivo móvil o tablet su sistema de seguridad, pudiendo el CLIENTE, entre otras, conectar y desconectar la alarma, revisar las notificaciones recibidas, realizar foto peticiones, comunicarse con el servicio de atención al cliente de VERISURE, etc.

Dentro de los servicios disponibles en esta aplicación, se encuentra también “PROGRAMADOR”, el cual permite al CLIENTE/USUARIO programar la conexión y/o desconexión de su alarma, en el modo que éste determine, de forma automática y de manera remota a través de la aplicación MY VERISURE, en las horas y días de la semana que el CLIENTE/USUARIO establezca.

Además, con “PROGRAMADOR”, el CLIENTE/USUARIO puede crear múltiples programas, editarlos, pausarlos o eliminarlos. Las acciones de conexión y desconexión programadas podrán tener un margen de ejecución de aproximadamente cinco minutos, para el caso de que coincidan con más programaciones de otros usuarios en la misma franja horaria y que pudieran ocasionar una saturación técnica.

El CLIENTE/USUARIO deberá habilitar, dentro de las configuraciones de la funcionalidad de PROGRAMADOR, las notificaciones en caso de fallo o error al realizar la acción de conexión o desconexión. En estos casos, se informará al CLIENTE/USUARIO a través de una notificación Push, para que pueda activar o desactivar la alarma por cualquiera de las otras vías que ofrece el sistema.

En caso que el CLIENTE/USUARIO posea más de un sistema de alarma, deberá establecer la programación que desee para cada uno de ellos.

**Las planificaciones deben programarse con una antelación superior a 30 minutos de la hora seleccionada o en caso contrario, la orden de conexión o desconexión automática se ejecutará el día siguiente a la creación del programa. El CLIENTE / USUARIO será responsable de efectuar las programaciones de activación, con la anticipación debida.**

Un sistema de alarma debe tener, entre cada programa, un margen mínimo de 30 minutos, y el número máximo de programas que pueden estar definidos de forma simultánea por sistema de alarma es de cinco (5). En caso de modificación de dicha limitación, VERISURE informará al USUARIO.

Tendrán acceso también a PROGRAMADOR, los usuarios secundarios definidos por el titular con acceso total al control de la alarma.

Atendido el detalle de funcionamiento recién expuesto de este servicio, el CLIENTE declara conocer que VERISURE no será responsable de las fallas o no funcionamiento del servicio de monitoreo de alarmas, que pueda ocurrir en las siguientes circunstancias:

- a. Cuando se produzcan incidencias durante el margen de ejecución de las acciones de conexión/desconexión establecida por el CLIENTE/USUARIO;
- b. En caso de que se produzcan incidencias en el periodo de tiempo en que el CLIENTE/USUARIO ha determinado que su equipo debe permanecer desconectado;
- c. Si el CLIENTE/USUARIO ha sido advertido del error de ejecución del programa y no ha procedido a conectar/desconectar el equipo según su interés por cualquiera de las otras vías que tiene a su disposición para ello; y,
- d. En caso de que el CLIENTE/USUARIO no realice la programación con la antelación suficiente indicada en los párrafos anteriores.

Cabe señalar que todo lo no especialmente previsto en la presente cláusula, se regulará de acuerdo con lo establecido en las condiciones generales del presente contrato.

#### **E) SERVICIOS DE CÁMARAS DE SEGURIDAD**

Consiste en la instalación de una o varias cámaras de seguridad tanto de interior como de exterior.

En caso que el CLIENTE contrate los servicios de las cámaras que se describen en el presente CONTRATO, serán aplicables las condiciones que se describen a continuación:

CAMARA INTERIOR: Se trata de un modelo de cámara integrada en el sistema de seguridad del CLIENTE, que necesita instalación por parte de personal autorizado de VERISURE. Esta cámara permite doble modo de grabación: grabación continua y/o grabación por eventos. **Para su funcionamiento es necesaria la conexión a través de un router ADSL**, el cual deberá ser suministrado por el CLIENTE. Las imágenes y/o sonidos captados por la cámara serán de dos tipos en función de si (i) están vinculadas a un salto de alarma (“Imágenes CRA”) o si (ii) son captadas por el normal funcionamiento de la misma ya sea en modo de grabación continua o grabación por eventos (“Imágenes de Confort”).

, Las Imágenes Confort podrán ser almacenadas en servidores “en la Nube” durante un tiempo determinado dependiendo del plan de almacenamiento contratado por el CLIENTE: de siete (7) días por cámara para el Plan Verisure CVR o de treinta (30) días por cámara para el Plan Verisure Smart.

CAMARA EXTERIOR ARLO: Se trata de un modelo de cámara integrada en el sistema de seguridad del CLIENTE que necesita instalación por parte de personal autorizado de VERISURE. Esta cámara permite un modo de grabación por eventos. **Para su funcionamiento es necesaria la conexión a través de un router ADSL**, el cual deberá ser suministrado por el CLIENTE. Las imágenes captadas por la cámara serán de dos tipos en función de si (i) están vinculadas a un salto de alarma (“Imágenes CRA”) o si (ii) son captadas por el normal funcionamiento de la misma, ya sea en modo de grabación continua o grabación por eventos (“Imágenes de Confort”).

Las Imágenes Confort podrán ser almacenadas en servidores “en la Nube” durante treinta (30) días por cámara de acuerdo al Plan Verisure Smart.

Las cámaras estarán conectadas a la Central Receptora de Alarmas de VERISURE (“CRA”). El CLIENTE podrá, , acceder a las Imágenes de Confort almacenadas desde cualquier dispositivo móvil con sistema operativo IOS o Android, a través de las aplicaciones móviles MY VERISURE, o la Aplicación ARLO Secure.

Ambas aplicaciones deberán ser descargadas por el propio CLIENTE en su dispositivo móvil. La CRA de VERISURE accederá a las Imágenes, única y exclusivamente, en los casos de verificación de un salto de alarma según los protocolos de verificación establecidos. En caso de salto de alarma, VERISURE tendrá acceso únicamente a las imágenes asociadas a dicho salto. No obstante y siempre que se registre previamente en la CRA al menos un salto de alarma de Atraco, COACCIÓN, SOS, Sabotaje o Fuego, el titular del presente contrato, con la finalidad de mejorar la verificación de las incidencias de alarma y respuesta a las mismas, presta el consentimiento expreso a VERISURE a objeto que pueda visualizar cualquier cámara instalada e integrada en el sistema de seguridad del inmueble.

La aplicación ARLO, de propiedad de Arlo Technologies Intl. Ltd, permite la gestión de las cámaras Arlo, así como la visualización de las imágenes y audios grabados por las mismas a través de la nube o en tiempo real. Para que el CLIENTE pueda gestionar las cámaras Arlo y visualizar las imágenes y audios grabados a través de la aplicación de Arlo, el CLIENTE deberá aceptar las condiciones que Arlo Technologies Intl. Ltd establece para su aplicación y seguir las instrucciones que dicha aplicación le irá ofreciendo.

Para las cámaras Arlo, Arlo Technologies Intl. Ltd. pone a disposición del CLIENTE el servicio de almacenamiento en la Nube a través del proveedor AWS.SECURITAS DIRECT.

VERISURE no responderá del servicio de almacenamiento del proveedor Amazon Web Services, Inc., ni del servicio de almacenamiento ofrecido por Arlo Technologies Intl. Ltd.

#### **F) ZEROVISION**

Consiste en la instalación de un dispositivo integrado en el sistema de seguridad que, tras su activación por parte de personal facultado de la CRA de VERISURE, emite una nube de humo no tóxico que dificulta la visibilidad en segundos de las personas que permanezcan dentro de la sala/habitación donde se encuentra instalado el dispositivo.

VERISURE declara que el humo generado por el dispositivo es totalmente inocuo para la salud de las personas y/o animales, sin embargo, puede provocar picor e irritación de ojos y garganta en caso de exposición prolongada a él.

El dispositivo ZEROVISION será activado únicamente por personal facultado de la CRA de VERISURE. En caso que se reciba en los sistemas de VERISURE una señal de intrusión, la CRA procederá a su verificación a través de los medios técnicos disponibles y, activará el dispositivo ZEROVISION solo en los casos indicados a continuación:

- a) Si la intrusión queda acreditada por la visualización de una incidencia real a través de los dispositivos de imagen del equipo de seguridad.
- b) Si el CLIENTE confirma una incidencia real a través del Módulo Habla-Escucha del equipo de seguridad.
- c) Si se detecta la presencia de personas en el inmueble durante una alarma confirmada, y el CLIENTE o cualquiera de los contactos establecidos en las CONDICIONES PARTICULARES del presente Contrato confirman que no debería de haber nadie en la instalación.
- d) Si tras la detección de tres (3) o más saltos de alarma en la instalación, siendo esta una alarma confirmada de acuerdo con los protocolos de la CRA, pero el CLIENTE o cualquiera de los contactos establecidos en las CONDICIONES PARTICULARES – Plan de Acción confirman que no debería de haber nadie en la instalación.

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

El elemento químico de este dispositivo será sustituido de manera periódica con el fin de asegurar la máxima eficacia del mismo, y en todo caso luego de una activación por personal autorizado de VERISURE.

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

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

- i. VERISURE recomienda la instalación del dispositivo ZEROVISION en espacios con ventanas o accesos que permitan la ventilación de los mismos.
- ii. Tras la activación del dispositivo ZEROVISION y, una vez que la situación de riesgo haya sido estabilizada, VERISURE recomienda al CLIENTE ventilar el lugar donde se haya activado el dispositivo.
- iii. Para efectuar la ventilación, se recomienda acceder al lugar donde se haya activado el dispositivo ZEROVISION protegiendo ojos y vías respiratorias, y no permanecer o volver a acceder hasta que dicho espacio haya quedado completamente ventilado.
- iv. Mientras el dispositivo esté expulsando el humo, el CLIENTE o cualquier tercero no debe tocar ni colocarse delante del dispositivo (a una distancia inferior a un metro) debido a que puede producir quemaduras.
- v. Para la activación del dispositivo ZEROVISION es necesario que el sistema de comunicación del equipo de alarma no haya sido bloqueado ni manipulado.
- vi. Tras la activación del dispositivo ZEROVISION, los detectores de humo de VERISURE únicamente emitirán una señal acústica, sin embargo, no emitirán señal de emergencia a la CRA de VERISURE.
- vii. En caso de no ventilar el inmueble en un máximo de dos (2) horas desde la activación del dispositivo ZEROVISION, éste podría depositarse levemente o impregnar de olor determinadas superficies y materiales. VERISURE recomienda limpiar el espacio donde haya sido activado el dispositivo. El posible residuo que puede dejar es fácilmente eliminable con agua y jabón.

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

En caso de finalización del Contrato, si el CLIENTE dispone de este servicio, deberá reintegrar a VERISURE, cualquiera que fuere la causa, el dispositivo ZEROVISION instalado en el inmueble.

**Responsabilidad:**

- a) VERISURE no será responsable en caso de que el CLIENTE o cualquier tercero sufran algún daño en su persona o bienes como consecuencia de la desatención de las recomendaciones recogidas precedentemente.
- b) VERISURE no responderá de ningún gasto relativo a la limpieza del inmueble que el CLIENTE o su seguro realice como consecuencia del salto del dispositivo ZEROVISION.
- c) En caso de activación del dispositivo ZEROVISION, VERISURE no se responsabiliza del funcionamiento de cualquier detector de humo anti-incendio ajeno a VERISURE. VERISURE no será responsable de la activación de sistemas antiincendios ajenos a VERISURE, ni será responsable del pago de los costes generados por la posible movilización de los servicios públicos de emergencia, como consecuencia de llamadas de terceros originadas por la activación del dispositivo.
- d) En el caso de que el CLIENTE confirme una intrusión y VERISURE proceda a la activación del dispositivo ZEROVISION, VERISURE no será responsable de ningún daño sufrido por el CLIENTE, o cualquier tercero, en su persona o bienes.

### **G) SERVICIO GUARDIÁN VERISURE**

El Servicio GUARDIÁN VERISURE consiste en la atención telemática, a través de la Central de Monitoreo de VERISURE, los 7 días de la semana las 24 horas del día de la persona usuaria del Servicio (en adelante, el "Usuario"), ante situaciones de emergencia real.

Con la contratación de este servicio EL CLIENTE podrá activarlo en al menos 1 dispositivos, entendiéndose para efectos de este numeral como "usuario" la persona autorizada por EL CLIENTE para su utilización.

**Objeto y funcionamiento del servicio:** El Servicio se prestará a través de la Aplicación Móvil "My Verisure" (en adelante, la "App"), de propiedad de VERISURE y será activado por el Usuario desde dicha App previa contratación por el CLIENTE. Por tanto, para la correcta prestación del Servicio, será necesario tener correctamente descargada la App en un dispositivo con sistema operativo IOS o ANDROID. Se advierte que este servicio es un adicional del sistema de alarma no pudiendo, por tanto, contratarse por sí solo o sin un sistema de alarma Verisure.

El servicio GUARDIÁN VERISURE se compone de dos modalidades:

- **Botón SOS:** El CLIENTE al pulsar el Botón SOS, enviará una señal de emergencia a VERISURE, quien a su vez recibirá la geolocalización del Usuario. Al momento en que la CRA recibe una señal de emergencia a través del Servicio GUARDIÁN VERISURE, VERISURE realizará una llamada al Usuario, a su teléfono móvil. En el caso de que resulte imposible contactar con el Usuario, VERISURE llamará a las personas de contacto indicadas en el Plan de Emergencia con el fin de informarles que el Usuario ha pulsado el Botón SOS y que se encuentra en una determinada ubicación. Es necesaria la confirmación por parte del Usuario o de algún contacto del Plan de Emergencia de la existencia de una incidencia real para poder activar los protocolos de seguridad y contactar a los servicios públicos de emergencia que fueren necesarios.

El Usuario, puede activar el Botón SOS pulsando sobre el widget GUARDIÁN VERISURE del sistema operativo IOS/ANDROID de su teléfono.

Asimismo, el Usuario puede lanzar la señal SOS pulsando sobre el Botón SOS de GUARDIÁN VERISURE ubicado en la pantalla de login de la aplicación My Verisure, desde donde se permitirá cancelar la señal de SOS o confirmar su envío inmediato durante los 20 primeros segundos desde la pulsación.

**"ACOMPÁÑAME":** El CLIENTE puede activar el Modo "Acompáñame", servicio que permite a VERISURE acompañar al usuario en un trayecto determinado y por una duración definida. EL CLIENTE tendrá que activarlo indicando la duración estimada de llegada a su destino. Si una vez pasado ese tiempo no ha confirmado su llegada, se envía una señal de emergencia inmediata con la ruta completa que ha realizado y la última ubicación del usuario. VERISURE realizará una llamada al Usuario, a su teléfono móvil. En el caso de que resulte imposible contactar con el Usuario, VERISURE llamará a las personas de contacto indicadas en el Plan de Emergencia con el fin de informarles que el Usuario ha realizado un trayecto determinado y la última ubicación recibida. Es necesaria la confirmación por parte del Usuario o de algún contacto del Plan de Emergencia de la existencia de una incidencia real para poder activar los protocolos de seguridad y contactar a los servicios públicos de emergencia que fueren necesarios.

**Condiciones de GUARDIÁN VERISURE (comunes a ambas modalidades: Botón SOS Y ACOMPÁÑAME):** Junto con la señal de emergencia se enviará la ubicación del teléfono a la CENTRAL DE MONITOREO DE ALARMAS de VERISURE.

Se advierte que es requisito indispensable, para el buen funcionamiento de este servicio, que el Usuario permita a la aplicación My Verisure el acceso a su ubicación en todo momento, y que las condiciones de cobertura/recepción de señal GPS sean las adecuadas.

Se advierte que el servicio GUARDIÁN VERISURE se prestará exclusivamente en el territorio continental chileno donde el servicio se encuentre habilitado.

EL CLIENTE debe utilizar el servicio GUARDIÁN VERISURE en las siguientes circunstancias:

- Botón SOS: Únicamente en el caso de que se encuentre en una situación de emergencia real.
- ACOMPÑAME: En el caso de que el CLIENTE requiera protección en una ruta que considere de riesgo.

El usuario faculta plenamente a VERISURE para que siempre que las circunstancias lo aconsejen y ésta lo estime oportuno, actúe en su nombre movilizando a los servicios públicos de emergencia en aquellos casos en que se percate que existe una emergencia real. Los servicios médicos que se presten a consecuencia de la emergencia, en caso de existir, serán siempre a cargo del Usuario, y satisfechos directamente por éste a la persona o entidad que los haya prestado.

**Limitaciones y Restricciones:** Este Servicio se prestará exclusivamente en el territorio continental de la República de Chile.

Este servicio no sustituye al sistema de alarma ni puede contratarse por separado. En caso de sufrir un intento de intrusión o atraco, el Usuario deberá utilizar los dispositivos de su sistema de seguridad. La utilización del Servicio no faculta a la Central Receptora de VERISURE a acceder a su sistema de seguridad para verificar por audio o imágenes.

**Responsabilidad:** VERISURE sólo es responsable de efectuar la comunicación con el usuario, los miembros de su plan de emergencia o con los eventuales servicios públicos de emergencia. En todo caso, VERISURE no responderá en las siguientes situaciones de fuerza mayor o ajenas al ámbito de actuación y prestación de servicios de VERISURE:

En el caso de que el Servicio no pueda ser prestado (i) como consecuencia de que el Usuario no haya activado el Servicio conforme a lo recogido en el presente numeral; (ii) por falta de suministro eléctrico y/o caída de la red de comunicación móvil; (iii) como consecuencia de una actuación inevitable de un tercero o como consecuencia de la actuación negligente del Usuario y/o el Titular; (iv) por fuerza mayor.

Por los daños y perjuicios derivados del retraso o ausencia de actuación por parte de los servicios públicos de emergencia, en la medida que dicha actuación es completamente ajena a la presente relación contractual;

Por los daños y perjuicios derivados de la utilización no autorizada por terceros del Servicio;

Por los daños y perjuicios causados por informaciones erróneas o falsas aportadas por EL CLIENTE, Usuario o terceros durante el proceso de contratación y durante la prestación del servicio;

Por los daños y perjuicios derivados de la existencia de errores en la información cuando estos sean debidos a los fallos en los sistemas de telecomunicación, informáticos, etc., usados en cada momento.

En cualquier caso, los daños y perjuicios habidos en la persona o bienes del Usuario solo serán resarcibles si hubiesen sido causados directamente por culpa grave o dolo de VERISURE.

**Precio y Forma de Pago:** El presente Servicio se facturará de conformidad con el precio aceptado por el CLIENTE al contratar el presente Servicio y del que ha sido informado previamente. La cantidad indicada se cargará por VERISURE en la factura correspondiente al servicio de monitoreo de alarmas.

**Duración del Servicio:** La vigencia del presente servicio tendrá una duración mensual, y se renovará automática y sucesivamente por el mismo periodo, pudiendo el CLIENTE ponerle término, en la forma establecida en el numeral 6.5. del presente contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, VERISURE podrá poner término al SERVICIO GUARDIÁN previo aviso de al menos 15 días de anticipación, en caso de imposibilidad de prestar el servicio por circunstancias ajenas a su voluntad, o en caso de mora o simple retardo en el pago de cualquiera de las cantidades adeudadas por el CLIENTE en favor de VERISURE por más de 60 días desde que se han hecho exigibles.

## **H) SERVICIO DE DETECCIÓN DE INHIBICIÓN**

Es un Servicio capaz de detectar la presencia de bloqueadores (elemento inhibidor) que impidan las comunicaciones celulares y comunicaciones de radio frecuencia (RF) en el sistema de alarma. Se entenderá por señal de inhibición, a efectos del presente CONTRATO, aquella/s señal/es que impida o dificulte las comunicaciones en un determinado espectro de frecuencias mediante interferencias intencionadas. VERISURE genera un aviso en sus sistemas al detectar la presencia de un elemento inhibidor de frecuencias que interfiere, sobre la frecuencia por la que transmite el sistema de seguridad. El aviso a los sistemas de VERISURE se realiza a través de la RED ATN, resistente a alteraciones, inhibición o bloqueo, de los dispositivos bloqueadores de comunicaciones celulares y comunicaciones de radio frecuencia (RF). Dicho aviso deberá ser verificado por VERISURE a través de los medios técnicos y humanos de verificación a su alcance y según el protocolo.

VERISURE no será responsable de la falta de funcionamiento de este Servicio en el caso de que el inmueble objeto de protección esté situado en zonas afectadas por señales emitidas desde inhibidores autorizados por instituciones oficiales.

El servicio de detección de inhibición sólo podrá ser prestado en las residencias y/o negocios de los CLIENTES de VERISURE que se encuentren ubicados dentro de las zonas de cobertura del servicio, las que serán oportunamente informadas al momento de contratar. En consecuencia, y en el evento que el CLIENTE solicite el traslado de sus servicios de monitoreo de alarma a un inmueble fuera del área de cobertura del servicio, VERISURE procederá a suspender los servicios de detección de inhibición.

### **3. OBLIGACIONES DE VERISURE CHILE SpA**

- 3.1. Realizar la instalación, mantenimiento y conexión de los sistemas de seguridad a la Central de Monitoreo conforme a la normativa vigente.
- 3.2. Prestar los servicios indicados en el presente contrato y dar cumplimiento con el Plan De Acción acordado con el CLIENTE.
- 3.3. Dar cumplimiento a los servicios de mantenimiento de los equipos y sistemas de seguridad asignados a la prestación de los servicios de conformidad a lo señalado en cláusula 2 precedente.

### **4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

- 4.1. El CLIENTE deberá, en todo caso, conectar el sistema de alarma cada vez que pretenda evitar el acceso de personas no autorizadas al lugar, y especialmente, cada vez que el lugar quede vacío y sin vigilancia.
- 4.2. El CLIENTE no manipulará e impedirá que se manipulen los sistemas de seguridad por personas distintas al personal autorizado de VERISURE.
- 4.3. EL CLIENTE deberá disponer del título que le acredite como legítimo poseedor del inmueble y permitirá a VERISURE el acceso al lugar de la instalación del sistema de seguridad para cualquier revisión o para llevar a cabo el mantenimiento y, especialmente, si se produce cualquier incidencia, en cuyo caso, se faculta para que un responsable de VERISURE pueda tomar fotos de cómo ha quedado la instalación. Asimismo, EL CLIENTE tiene la obligación de facilitar información veraz y exacta sobre el inmueble a proteger, así como su destino y/o giro con el fin de permitir la correcta elaboración del correspondiente proyecto de instalación por parte de VERISURE.
- 4.4. 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. El CLIENTE está en conocimiento de que VERISURE no será responsable de los daños ocasionados en la instalación del cliente en caso de no haber facilitado la información señalada anteriormente.

- 4.5.** Comunicar a VERISURE con la mayor urgencia posible cualquier avería o incidencia que detecte en el sistema de seguridad, así como cualquier variación de los elementos inmobiliarios o mobiliarios del lugar donde esté instalado el sistema de seguridad, que pueda afectar a la correcta captación de los sensores o la cobertura de las redes de telecomunicaciones móviles, necesarias para la prestación de los servicios.
- 4.6.** Mantener acondicionado el inmueble y el sistema de alarma para garantizar la seguridad de la misma y evitar falsas alarmas. El CLIENTE no podrá realizar alteraciones, expansiones, reubicaciones ni modificar el proyecto original en lo referente a la localización de los elementos del sistema de seguridad, salvo que dichas alteraciones, expansiones, reubicaciones y/o modificaciones sean realizadas por personal autorizado de VERISURE o éstas hayan sido expresamente autorizadas por VERISURE (por ejemplo, cambios de pilas). Es responsabilidad del CLIENTE observar que el sistema de alarma no se encuentre expuesto a deterioro y/o daños, ni que sea manipulado el campo de visión y/o ángulo de cobertura de los elementos de captación de la alarma.
- 4.7.** 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 los gastos por consumo telefónico y eléctrico. Es obligación del CLIENTE proporcionar un suministro eléctrico regular. En el caso de que el CLIENTE haya contratado los servicios de CÁMARA DE SEGURIDAD este deberá, proveer conexión de internet ADSL y una toma de corriente estable y permanente de 220AC.
- 4.8.** Utilizar el sistema de alarma conforme a su manual de operación y a las recomendaciones de VERISURE, y facilitar la colocación de modo visible de los logotipos disuasorios entregados por VERISURE para la prestación del servicio. De ninguna manera podrán utilizarse dichos disuasorios y/o carteles para finalidades distintas de dicha prestación, estando expresamente prohibida su distribución y/o comercialización.
- 4.9.** Guardar la debida reserva de la información suministrada a VERISURE como palabras claves, teléfonos de instalación, personas de contacto, como asimismo del uso y difusión de datos, informes e imágenes entregadas al CLIENTE por VERISURE. Una vez entregadas dichas imágenes, el CLIENTE es responsable de su uso y difusión.
- 4.10.** Mantener actualizados en todo momento los datos personales proporcionados a VERISURE para la prestación de los servicios a que se refiere el presente contrato. Será obligación del CLIENTE informar a VERISURE, tan pronto le sea posible, de cualquier cambio en dichos datos personales.
- 4.11.** Mantener actualizado en todo momento los contactos del Plan de Acción. Será obligación del CLIENTE 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 pronta y oportuna respuesta a la llamada que haga VERISURE en caso de activación del equipo de alarma.
- 4.12.** 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, y en general, cualquier eventualidad que de forma directa o indirecta afecte o pueda afectar a los servicios objeto del presente contrato. En 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.
- 4.13.** Pagar el precio y cantidades convenidas en la página 1 del presente contrato, y las tarifas por los servicios por uso o adicionales que contrate el CLIENTE durante la vigencia del

contrato.

- 4.14. En el caso de haber contratado servicios de cámaras de seguridad, asumir y someterse a lo dispuesto en la Ley N.º 19.628 sobre Protección de la vida Privada y demás normativa aplicable, y en lo no previsto anteriormente, a las condiciones y procedimientos establecidos por VERISURE en las Condiciones Particulares y el Plan de Acción.
- 4.15. Cualquier intervención de servicios de emergencia, tales como ambulancias, transporte aéreo de personas, servicios prestados por el Cuerpo de Bomberos realizadas a solicitud del CLIENTE, serán de cargo del CLIENTE. Por su parte, el CLIENTE será responsable de las consecuencias económicas, así como de las sanciones legales y/o administrativas derivadas de las intervenciones no justificadas por Carabineros y del incumplimiento del Plan de Acción, causado por negligencia del CLIENTE y/o de las personas a su cargo.

## **5. PRECIO, FORMA DE PAGO, FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS**

- 5.1. El/los precio/s de los servicios son los indicados en la página 1 del presente contrato y se distinguen entre “Servicio de Instalación”, correspondiente a la instalación de los equipos de alarma que se paga al momento de la instalación, “Cuota Servicio Mensual” que se refiere al pago por el servicio de monitoreo de alarmas por cada uno de los equipos instalados en el inmueble donde se prestan los servicios, y los respectivos servicios, que de acuerdo a cláusula segunda, son prestados de forma adicional al servicio de monitoreo de alarmas.
- 5.2. Todos los precios y tarifas del presente contrato se reajustarán conforme al valor de Unidad 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 N° 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.
- 5.3. La cuota mensual de los servicios se pagará por períodos anticipados dentro de los primeros diez (10) días corridos del mes correspondiente, ya sea en el portal de pagos de Verisure ([www.verisurepagos.cl](http://www.verisurepagos.cl)), mediante el sistema de Pago Automático (PAC/PAT) conforme al mandato que el CLIENTE otorgue al Banco Comercial correspondiente, o ante las demás entidades recaudadoras con que Verisure mantenga convenio vigente, de acuerdo a lo informado en la respectiva factura de cobro.
- 5.4. La mora o simple retardo en más de sesenta (60) 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, específicamente la conexión a la Central de Monitoreo o cualquier otro servicio adicional contratado por el CLIENTE.
- 5.5. La incorporación por parte del CLIENTE de cualquier servicio adicional al KIT de instalación, significará un aumento de la Cuota Servicio mensual conforme a los valores ofrecidos a la fecha de la incorporación de dicho elemento extra al contrato.
- 5.6. Será obligación del CLIENTE informar a VERISURE toda revocación o modificación del Mandato PAT/PAC otorgado dentro plazo de treinta (30) días corridos desde la fecha de la revocación o modificación. En atención a que el pago de los servicios a través del sistema de Pago Automático (PAC/PAT) por parte del CLIENTE puede implicar un descuento en el valor de la cuota mensual de los servicios de monitoreo, LA revocación por parte del CLIENTE del mandato PAC/PAT incrementará el valor de cada cuota mensual, en el monto indicado en la página 1 del presente contrato. Es decir, se cobrarán

- los precios de los servicios sin el respectivo descuento aplicado por esta causa.
- 5.7. El CLIENTE autoriza expresamente a VERISURE para que comunique sus datos a empresas de recolección de información financiera, incluyendo DICOM, SINACOFI u otras similares en caso de retardo por más de sesenta (60) días en el pago por el “Servicio de Instalación”, “Cuota Servicio Mensual”, servicios adicionales y/o cualquier otra suma adeudada de conformidad con este contrato, pudiendo la información ser tratada, procesada y/o comunicada en línea.
  - 5.8. Asimismo, el CLIENTE autoriza expresamente a VERISURE para almacenar, tratar, transmitir, comercializar y/o disponer de dichos datos 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.
  - 5.9. VERISURE informará mediante correo electrónico a los CLIENTES con deudas vencidas e impagas por más de sesenta (60) 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 N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. 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.

## 6. VIGENCIA DEL CONTRATO Y TÉRMINO ANTICIPADO

- 6.1. La duración inicial del presente contrato será de **treinta y seis (36) meses** desde el momento de la conexión a la Central de Monitoreo, transcurridos los cuales éste pasará a ser indefinido. Una vez que el contrato pase a ser indefinido, cualquiera de las partes podrá ponerle término mediante notificación escrita enviada con al menos treinta (30) días de anticipación a la fecha efectiva de su término, en conformidad con la Cláusula 6.4 y a sus letras a) y b)  
En todo caso, en el supuesto de que sea el CLIENTE quien desee dar por finalizada la duración inicial o cualquiera de las prórrogas del presente contrato, deberá solicitarlo por escrito y enviar documentación acreditativa de su identidad.
- 6.2. En caso de cambio de domicilio o cambio de titularidad solicitado por el CLIENTE, el plazo de duración inicial del contrato se contará desde la fecha de conexión a la Central de Monitoreo en el domicilio original.
- 6.3. **Causales de término anticipado del contrato por causa imputable al CLIENTE:** 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 adeudadas a favor de VERISURE por más de sesenta (60) días desde que se han hecho exigibles. Dichas cantidades adeudadas por el CLIENTE devengarán un interés 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 faculta a VERISURE a suspender cualquiera de los servicios contratados y/o a poner término anticipado del contrato, sin perjuicio del derecho que asiste a VERISURE para reclamar judicialmente los importes adeudados por todo concepto.
  - b) Si el CLIENTE 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 la prestación del

servicio de monitoreo, y para evitar, entre otros, falsas alarmas y mantenimientos técnicos reiterados.

- c) Si el CLIENTE solicita el cambio de domicilio de los servicios de monitoreo y el nuevo inmueble monitoreado no reúne las condiciones necesarias para que VERISURE garantice la adecuada conexión a la Central de Monitoreo, el servicio de monitoreo de alarma y correspondientes mantenimientos técnicos.
- d) Cualquier otro incumplimiento por parte del CLIENTE de las obligaciones que les impone el presente contrato, fehacientemente acreditado.
- e) Imposibilidad de VERISURE de prestar el servicio en las condiciones establecidas en el presente contrato, por falta de cobertura de la red de telecomunicaciones u otras razones técnicas, hechos de terceros o del CLIENTE, y en general cualquier otra circunstancia ajena a su ámbito de actuación.

#### **6.4. Causales de término anticipado a solicitud del CLIENTE:**

El CLIENTE reconoce haber sido debidamente informado que **NO tendrá derecho a retracto**, es decir, **no tendrá la facultad de terminar unilateral y sin expresión de causa el contrato desde el momento de la contratación del servicio**, en conformidad al artículo 3 bis de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En consecuencia, queda excluido expresamente dicho derecho a retracto en el presente contrato de prestación de servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, y no obstante los plazos establecidos en la cláusula 6.1. precedente, el CLIENTE puede poner término anticipadamente al contrato, mediante comunicación por escrito a VERISURE informando su intención de terminar el contrato, con a lo menos treinta (30) días de anticipación a la fecha en la que desee ponerle término. Esta comunicación deberá cumplir con lo establecido en numeral 6.5 siguiente. En caso de existir facturas pendientes o dineros devengados en favor de VERISURE, el CLIENTE podrá siempre terminar la relación contractual, quedando VERISURE facultado para realizar todas las gestiones que sean necesarias para obtener el pago de los servicios efectivamente prestados.

En conformidad a las letras a) o b) siguientes, VERISURE tendrá las facultades, según sea cada caso, para cobrar los montos ahí indicados.

- a) **Término anticipado durante los 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 por una solicitud de término anticipado por parte del CLIENTE, facultará a VERISURE para:

- Cobrar al cliente las obligaciones expresadas en dinero devengadas y no pagadas al momento del término.
- Cobrar al CLIENTE, como parte de los servicios del presente contrato y en la última facturación mensual que se le envíe: (i) En caso de restitución a VERISURE del equipo de alarmas, la suma de seis **(6) Unidades de Fomento** por concepto de **“Servicios Técnicos de Desconexión / Desinstalación”**, siempre en la medida que el equipo se encuentre en buenas condiciones de conservación a juicio de personal de VERISURE. (ii) En el evento de que el CLIENTE no restituya los equipos al término del contrato o que ellos no se encuentren en buenas condiciones, VERISURE cobrará la suma de doce **(12) Unidades de Fomento**. En este último caso los equipos serán abandonados por VERISURE, quedando a disposición del CLIENTE, quien podrá elegir entre desecharlos o apropiarse de ellos. Si el CLIENTE decide apropiarse de ellos, le informará dicha circunstancia a VERISURE para que esta emita la correspondiente factura de venta.

Para estos efectos, se entiende por *“Servicios de Técnicos de Desconexión /*

*Desinstalación*”, los servicios técnicos de desconexión del sistema de seguridad a la Central de Monitoreo de Verisure, así como la desinstalación y retiro de los equipos por profesionales técnicos autorizados por VERISURE desde el domicilio del CLIENTE.

Se deja constancia que, si el CLIENTE no paga la suma antes indicada y éste 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. En caso de no pago de dichas sumas dentro de los treinta (30) días siguientes a la terminación del contrato, VERISURE estará facultado a cobrar un interés 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, sin perjuicio de las facultades que le otorga la ley.

- b) **Término durante vigencia indefinida:** El término del contrato durante su vigencia indefinida ya sea por el incumplimiento de las obligaciones del CLIENTE o por una solicitud de término anticipado por parte del CLIENTE, facultará a VERISURE para:
- Cobrar al cliente las obligaciones expresadas en dinero, devengadas y no pagadas al momento del término, así como también el valor proporcional de la cuota servicio mensual, calculado sobre los días en que se hubieren prestado los servicios dentro del mes en el cual se quiera poner término al contrato.
  - Reclamar al CLIENTE la restitución de todos los dispositivos entregados, incluyendo los carteles y placas disuasorias.

**6.5.** Los avisos de término del contrato efectuados por el CLIENTE a VERISURE deberán hacerse por escrito mediante carta firmada por el titular del contrato, la que deberá ser enviada mediante carta certificada a la dirección de las oficinas centrales de Verisure o enviando dicha carta al correo electrónico [clientes@verisure.cl](mailto:clientes@verisure.cl) con el Asunto “Término del contrato”, debiendo además acreditar su identidad y/o personería para actuar en nombre del titular.

## **7. DERECHOS SOBRE LA INSTALACIÓN**

- 7.1.** 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. En consecuencia, durante la vigencia del contrato los equipos serán entregados al CLIENTE a título de comodato, y VERISURE podrá transferir la propiedad del equipo instalado al CLIENTE una vez finalizada la prestación de los servicios objeto del contrato, siempre y cuando éste haya cumplido con las obligaciones establecidas en el contrato, incluyendo el pago de toda obligación en favor de VERISURE.
- 7.2.** Mientras se encuentre pendiente de pago cualquier cantidad debida a VERISURE, y en la medida que no se haya transferido la propiedad de los equipos al CLIENTE de conformidad a lo señalado en el presente contrato, el CLIENTE se abstendrá de ceder, vender o gravar en favor de terceros los equipos o derechos derivados relacionados con el sistema de seguridad provisto por VERISURE, respecto del cual existan cantidades pendientes de pago, hasta su íntegra satisfacción.

## **8. DE LA RESPONSABILIDAD DE VERISURE**

- 8.1.** Sin perjuicio de que VERISURE ha adoptado adecuadas medidas técnicas y organizacionales para proteger sus sistemas de información, VERISURE no será responsable cuando el servicio no pueda ser prestado por la manipulación, sabotaje o cualquier otro acto contra el sistema de seguridad realizado por parte de terceros, sea

físico o mediante el uso de mecanismos capaces de neutralizarlos, así como de las fallas en el suministro del servicio de monitoreo que puedan haberse ocasionado por circunstancias de capacidad, disponibilidad y funcionamiento intrínsecas de las redes de telecomunicaciones.

- 8.2. Se entenderá que ha existido manipulación, sabotaje o cualquier otro acto, cuando de las pruebas técnicas realizadas y del historial de funcionamiento de la alarma, quede acreditado el correcto funcionamiento del sistema de seguridad con anterioridad a la manipulación, sabotaje o cualquier otro acto sobre estos.
- 8.3. Quedan expresamente excluidos y serán de cargo del CLIENTE los daños y perjuicios ocasionados en su persona o bienes que sean directamente resultado del uso inadecuado o negligente del Sistema de Alarma, del retiro del equipo instalado por personal no autorizado o de los logotipos disuasorios exteriores por cualquier persona ajena a VERISURE.
- 8.4. VERISURE sólo responderá por los perjuicios directos y previstos en el funcionamiento de los sistemas de seguridad o por descuidos en la prestación de los servicios, imputables exclusivamente a conductas de VERISURE.
- 8.5. VERISURE estará exenta de toda responsabilidad cuando el servicio no pueda ser prestado por una actuación o hecho inevitable o insuperable de un tercero, o como consecuencia de la actuación negligente del propio CLIENTE.
- 8.6. Adicionalmente, VERISURE no será responsable de la suspensión de los servicios que tengan como causa circunstancias de fuerza mayor. Para estos efectos, serán considerados como casos de fuerza mayor, entre otros, los siguientes: guerra, lockout, naufragio o accidente aéreo, terremoto, inundación y en general todo acto ajeno a la voluntad de las partes, que impida o demore el cumplimiento de las obligaciones pactadas, no obstante haber, la parte afectada, empleado la máxima diligencia, estándose para ello a lo previsto en el artículo 45 del Código Civil.
- 8.7. Queda fuera del ámbito de protección del sistema de alarmas contratado, las obras de arte, el dinero en efectivo y las joyas o bienes de análoga naturaleza. En consecuencia, EL CLIENTE exonera a VERISURE de responsabilidad por los daños derivados de la sustracción de los citados bienes.

## 9. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

- 9.1. Mediante el presente documento, el CLIENTE y/o usuarios de los servicios de monitoreo de alarmas, según quien sea el titular de los datos personales, autorizan a VERISURE a tratar sus respectivos datos personales y sensibles conforme a lo dispuesto en los artículos 4 y 10 de la Ley N° 19.628 sobre Protección a la Vida Privada y en la presente cláusula 9.
- 9.2. Para efectos de esta Política, **datos personales** son aquellos relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables. Por su parte, **datos sensibles** son aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.
- 9.3. En el contexto de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, VERISURE recolecta y trata los siguientes datos personales del CLIENTE y/o usuarios de los servicios:
  - a) Información de contacto, incluyendo su nombre, cédula de identidad, fecha de nacimiento, sexo, nombre de usuario, domicilio, números de teléfono, correo electrónico, información de su empresa u otra información de registro que haya ingresado en la página web de VERISURE.

- b) Información relativa a la relación contractual o comercial entre VERISURE y el CLIENTE y/o usuarios del servicio, tal como los tipos de productos y servicios que pudieren interesarle, sus preferencias de contacto e idioma y preferencias de marketing.
- c) Información sobre su comportamiento y actividad en la relación que mantiene con VERISURE, incluyendo compras, consultas, datos de su cuenta de CLIENTE, datos de los contratos que haya celebrado con VERISURE, datos comerciales y de facturación, y el historial de transacciones y comunicaciones con VERISURE.
- d) Información de seguridad y cumplimiento normativo, incluyendo datos de comprobación de conflictos de intereses, prevención del fraude y verificación interna, así como cualquier otra información necesaria para la seguridad y protección de VERISURE, como por ejemplo grabaciones de video e imágenes.
- e) Información recogida por los sistemas y elementos de protección por imagen instalados por VERISURE con motivo de una activación de alarma, incluyendo datos biométricos, datos de geolocalización, y datos que se registran en el contexto de sus operaciones habituales. En este caso, los datos serán tratados a través de la Central de Monitoreo de Alarmas de VERISURE.

Tal información puede incluir datos sobre los equipos, sobre el espacio de la zona monitoreada, sobre las activaciones de alarmas, otros datos internos o externos, y datos de carácter personal.

- 9.4.** Los datos personales son recolectados por VERISURE cuando el CLIENTE autorizan voluntariamente el tratamiento de dicha información al momento de celebrar el contrato o complementarlo.
- 9.5.** Los datos a que se refiere la presente cláusula son recogidos por VERISURE por medios automatizados y no automatizados, el contexto de la información proporcionada para confeccionar el Plan De Acción, o, en general, durante la prestación de los servicios a que se refiere el presente contrato.
- 9.6.** Los datos personales del CLIENTE y/o usuarios de los servicios son recolectados y tratados sólo para los fines expresamente autorizados por éste, en conformidad a las leyes aplicables. Los propósitos para los cuales VERISURE puede utilizar dichos datos personales son los siguientes:
  - a) Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato y las actividades asociadas a éstos, que pueden incluir la entrega de productos o servicios, operación de aplicaciones móviles, monitoreo y gestión de incidencias o alertas (incluyendo, por ejemplo, dar aviso a Carabineros, a personas de contacto indicadas por el CLIENTE, o a terceros proveedores de servicios de emergencia), atención al cliente, servicio técnico, acuerdos con terceros, gestiones administrativas y de facturación, así como otros servicios relacionados.
  - b) Para elaborar perfiles por medios automatizados con fines de marketing, ofertas o promociones, sin que dicha gestión tenga injerencia ejecución del contrato de prestación de servicios.
  - c) Para gestionar la actividad comercial de VERISURE, lo que incluye entre otras la tramitación de pagos, la administración contable, el desarrollo de productos, la gestión de contratos, la realización de auditorías, la elaboración de informes y el cumplimiento de la normativa.
  - d) Para el cumplimiento de las demás obligaciones asumidas por VERISURE en virtud del presente contrato.
  - e) Para que VERISURE pueda analizar y mejorar los productos y servicios que ofrece, e informar al CLIENTE sobre nuevos productos o servicios, y sobre las ofertas y promociones especiales, y para fines publicitarios en general.
  - f) Para que VERISURE pueda garantizar la seguridad de nuestros sitios web, redes, sistemas y locales, así como protegernos contra actividades fraudulentas.

- g) Para fines promocionales y de participación en concursos y sorteos.
- 9.7.** Los datos personales del CLIENTE podrán ser comunicados o divulgados a los siguientes agentes, en la medida que fuere necesario, y fundados en los propósitos que para cada caso se indican:
- a) **A terceros:** VERISURE podrá comunicar datos personales a terceros que presten servicios y/o realicen funciones en su nombre o por encargo suyo, con el solo propósito de permitir el cumplimiento de sus obligaciones. En tal caso, cualquier actividad de tratamiento de datos personales estará limitada por las instrucciones que VERISURE imparta al referido tercero, y se hará de acuerdo con los fines para los que se recopilaron los datos, y que fueron autorizados por el CLIENTE.
  - b) **A las autoridades competentes:** En cumplimiento de la ley o de alguna orden judicial a la que se encuentre obligado, VERISURE podrá también entregar datos personales de sus CLIENTES o contactos del Plan de Acción a las autoridades o tribunales competentes, así como el Ministerio Público y/u otros organismos que intervienen en la investigación sobre la comisión de posibles delitos, sin necesidad de orden judicial. Adicionalmente, en dicho contexto es posible que VERISURE revele dichos datos a terceros, en la medida que la legislación local lo permita, cuando sea necesario para la interposición, ejecución o defensa frente a demandas o reclamos judiciales, o para ejercer las acciones que procedan, y proteger sus derechos o intereses.
  - c) **A adquirentes en operaciones sobre los activos de VERISURE:** En caso de venta, fusión, adquisición, disolución u otra operación similar sobre los activos de VERISURE, es posible que se transfieran datos personales de CLIENTES o sus contactos a la parte que tras la operación resultare como titular de dichos activos.
  - d) **Entidades relacionadas de VERISURE:** VERISURE también podrá transferir o compartir datos personales de sus CLIENTES y/o usuarios de los servicios a sus filiales, subsidiarias o relacionadas, en conformidad con la ley aplicable. Dichos datos sólo podrán ser tratados en los términos en los que VERISURE fue autorizado por el CLIENTE.
- 9.8.** Todo CLIENTE que desee obtener información sobre alguna grabación de imagen y/o sonido realizado por VERISURE tendrá 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), y el fundamento de la petición. VERISURE deberá dar respuesta a la solicitud, indicando el plazo máximo dentro del cual entregará la información solicitada al CLIENTE. 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. De incluir dichas grabaciones de imagen y/o sonido datos personales del CLIENTE, el acceso a ellas se regirá por lo dispuesto en la cláusula 9.12.
- 9.9.** VERISURE compromete sus mejores esfuerzos para asegurar que los datos personales del CLIENTE que dejen de ser relevantes o sean excesivos sean bloqueados o anonimizados lo antes posible. En cualquier caso, los datos personales serán eliminados cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando hayan caducado. En principio los datos personales serán retenidos por el tiempo que se requiera para cumplir los propósitos para los cuales dichos datos fueron recolectados, y que están descritos en esta Política. Este tiempo usualmente corresponderá al periodo de vigencia del contrato de servicios de monitoreo celebrado con VERISURE, más cinco (5) años contados desde su terminación.
- 9.10.** VERISURE se compromete a proteger la seguridad de los datos personales proporcionados por el CLIENTE. Para ello, VERISURE utiliza diversos métodos técnicos y

organizacionales para asegurar dichos datos personales sean mantenidos bajo estricta confidencialidad, en conformidad a lo dispuesto en las leyes aplicables.

- 9.11. El CLIENTE aceptan recibir comunicaciones informativas y/o publicitarias de parte de VERISURE, o de parte de terceros autorizados por ésta, e informados en su web. Asimismo, VERISURE puede modificar o actualizar esta Política de protección de datos en cualquier momento, lo que será informado al CLIENTE oportunamente.
- 9.12. El titular de los datos personales tiene derecho a acceder a ellos, así como a solicitar su rectificación, modificación o actualización si aquellos fueren incorrectos o estuvieren obsoletos. Adicionalmente, tiene derecho a solicitar la eliminación o bloqueo de sus datos personales, y a revocar el consentimiento que hubiere otorgado para el tratamiento de éstos. Con todo, el titular de los datos personales reconoce y acepta que la autorización para el tratamiento de sus datos otorgada a VERISURE, es necesaria para que VERISURE pueda prestar los servicios objeto del presente contrato.
- 9.13. En caso de consultas sobre esta Política, sobre el tratamiento, retención, divulgación o eliminación de los datos personales, o para el ejercicio de sus derechos conforme a la ley aplicable, el CLIENTE, según quien sea el titular de los datos, deberá dirigirse a [dpo@verisure.cl](mailto:dpo@verisure.cl)

## 10. MODIFICACIONES DEL PRESENTE CONTRATO

- 10.1. Debido a que los servicios descritos en el presente contrato pueden ir adaptándose al constante desarrollo tecnológico en materia de seguridad, las presentes condiciones podrían verse modificadas para seguir cumpliendo con la finalidad para la que los servicios fueron contratados.
- 10.2. En caso de producirse modificaciones en el contrato, VERISURE lo comunicará por escrito a través de cualquiera de los siguientes medios; SMS, email, correo postal, página web, o cualquier otro medio de comunicación a distancia, con un periodo de antelación de 30 días a la entrada en vigor, pudiendo el CLIENTE consultarlas en [www.verisure.cl](http://www.verisure.cl). El CLIENTE podrá resolver el contrato en caso de desacuerdo con dichas modificaciones, comunicando por escrito su decisión de poner término al contrato, antes de su entrada en vigor. La continuación en el uso del servicio por parte del CLIENTE, transcurrido el plazo indicado se considerará aceptación de las nuevas condiciones del contrato.
- 10.3. En caso de cambios de equipo, ampliaciones o modificaciones sustanciales en el sistema de alarmas, las partes quedarán sujetas a las condiciones que consten en el Parte de Servicio Ampliación que se considerará como anexo al presente contrato.

## 11. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

- 11.1. VERISURE podrá ceder los derechos y obligaciones que ostente en virtud del presente contrato comunicándolo por escrito al CLIENTE. En caso de que VERISURE ceda los derechos de cobro derivados del presente contrato, el CLIENTE autoriza expresamente a ceder sus datos personales obtenidos debido al presente contrato.
- 11.2. El CLIENTE no puede transferir el contrato a otra persona sin haber obtenido previamente la aprobación previa y por escrito de VERISURE.

## 12. PERFECCIONAMIENTO CONTRACTUAL

- 12.1. Para la contratación de los servicios que VERISURE proporciona al CLIENTE con el alcance que se recoge en el presente contrato, las partes utilizarán un sistema digitalizado de recogida de firmas. A estos efectos, las partes acuerdan que la firma digitalizada es un medio de prueba válido de la formación del consentimiento de las partes, y que se

tratará con la finalidad exclusiva de acreditar la existencia y ejecución de la relación contractual y no será destinada a otros fines.

- 12.2.** Tras la recogida de firma digitalizada, el CLIENTE recibirá copia íntegra del contrato de prestación de servicios de monitoreo de alarmas, al correo electrónico consignado en la página 1 del presente documento.

### **13. AVISOS Y COMUNICACIONES**

- 13.1.** Todos los avisos y comunicaciones que deban efectuarse a VERISURE deben enviarse a:  
**Dirección: Calle Enrique Foster Sur N.º 20, oficina 301, comuna de Las Condes.**  
**Ni Teléfono: + 56 600 500 01 01 (Atención al Cliente)**  
**Correo electrónico: [clientes@verisure.cl](mailto:clientes@verisure.cl)**
- 13.2.** Todos los avisos y comunicaciones que VERISURE deba efectuar al CLIENTE deben efectuarse por escrito al domicilio o al correo electrónico indicado por el CLIENTE en la página 1 del presente documento.
- 13.3.** Será obligación de las partes informar por escrito a la otra de cualquier cambio en los datos de contacto, y producirán efecto a partir de treinta (30) días corridos contados desde la fecha de la comunicación.

### **14. DOMICILIO**

Para todos los efectos legales relativos a este contrato, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago, y se someten a la jurisdicción de sus tribunales de justicia.