



## SOLICITUD y CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SUPERVISIÓN REMOTA DE ALARMA- CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES

### I. SOLICITUD DEL SERVICIO

....., DNI ....., de nacionalidad ....., de estado civil ..... con domicilio en ....., suscribe al pie de la presente, (en adelante el "CLIENTE"), solicita a COMERCIAL MEDITERRÁNEA SRL (en adelante "MONITOR"), con domicilio en Hipólito Yrigoyen N° 440 de la ciudad de Santiago del Estero, el SERVICIO DE SUPERVISIÓN REMOTA DE ALARMA, en un todo de acuerdo con los términos y condiciones generales precisadas en la presente solicitud y contrato.

La presente solicitud es para que MONITOR preste los servicios de instalación y mantenimiento de sistema de seguridad y su conexión a Central Receptora de Alarmas, que genera para MONITOR obligaciones de medios o actividad, y no de resultado. Consecuentemente, MONITOR 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, siendo los componentes de seguridad instalados elementos puramente preventivos o disuasorios.

Las obligaciones de MONITOR con relación a cualquiera de los Servicios contratados (Servicios Básicos y Servicios Adicionales) son de medios, y finalizarán una vez que haya cumplido con las obligaciones asumidas en este contrato según el servicio contratado, no siéndole nunca exigible que su personal, sea o no el que preste el servicio de respuesta en caso de contratarlo, intervenga personalmente en ningún tipo de actividad represiva o destinada a desbaratar el delito o impedir el evento que tuviere lugar en la Ubicación Monitoreada.

### II. PROVISIÓN DEL SERVICIO

La firma por parte del Suscriptor del presente Contrato no implica una aceptación de parte de MONITOR, ni constituye la celebración de un contrato de provisión de servicios. La aceptación de MONITOR, y en consecuencia la celebración de dicho contrato, ocurrirá en caso que MONITOR - por sí y/o a través de terceros autorizados por ésta última - proceda a la activación del Servicio, que ocurrirá una vez cumplido satisfactoriamente la instalación y conexión vía telefónica fija, celular; Radio Frecuencia, GPRS, y/o tecnología aplicable según el tipo de Servicio contratado entre el Equipo y la Estación Central de MONITOR.

### III. CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES

**Conforme a la cláusula precedente, una vez activado el Servicio, la Prestación de Servicios de Supervisión Remota de Alarmas que brinda MONITOR se regirá de conformidad a las cláusulas que siguen:**

### IV. Servicio

#### 1. *La Supervisión Remota*

Consistirá en:

- a) La **recepción** por parte de la Central de Monitoreo de MONITOR, de las señales de emergencia enviadas desde el equipo instalado en el inmueble individualizado por el Cliente.
- b) El **análisis** de las señales recibidas para determinar si ellas constituyen una condición de emergencia.
- c) **Llamar por teléfono**, y en caso de establecer la comunicación, dar aviso de la condición de emergencia a aquellas personas indicadas por el Cliente. De conformidad al análisis realizado, su eventual comunicación vía telefónica a las autoridades correspondientes, sin que en ningún caso la responsabilidad de MONITOR pueda ir más allá del mero hecho de la comunicación de las señales de alarmas recibidas.



## 2. *Funcionamiento del Servicio- Enlace*

Las partes están de acuerdo que para el correcto funcionamiento del sistema de seguridad instalado, y de su conexión con la Central de Monitoreo de Alarmas, son requisitos esenciales; que los sistemas no produzcan fallas por su uso incorrecto, mantener los equipos en buen estado de funcionamiento, debiendo comunicar de inmediato a la Empresa de cualquier falla, además que no se produzcan problemas de comunicación telefónica, problemas en la comunicación telefónica entre el sistema y la Central de Monitoreo, congestión de líneas, falta de suministro de energía eléctrica y, en general, cualquier causa que pueda afectar su funcionamiento, y cuyo origen sea ajeno a la voluntad de las partes.

## 3. *Objeto de los Servicios*

El objeto de los servicios sólo tiene como fin, **mejorar el nivel de protección** de la ubicación monitoreada, por lo que estos **no garantizarán** en caso alguno que el equipo y los servicios contratados **eviten** algún siniestro en la persona y/o bienes del Cliente, y/o de aquellos que se encuentren en la ubicación monitoreada.

## 4. *El Servicio Adicional de Acuda*

Consiste en el envío por parte de MONITOR al inmueble del Cliente del cual provienen las señales de emergencia, de una persona designada por MONITOR y debidamente habilitada, encargada de observar y verificar sólo desde el exterior del inmueble, el acaecimiento de una señal de emergencia.

En ningún caso, el Acuda, estará obligado a repeler en cualquier forma la condición de emergencia producida.

Este servicio de Acuda, es adicional a aquel servicio indicado en la cláusula precedente, pudiendo MONITOR prestarlo sólo en aquellas zonas geográficas en las cuales, por condiciones de factibilidad técnica y operativa pueda habilitarlo, asunto que será informado al Cliente previa a la contratación de éste.

En consecuencia, el Servicio de Acuda sólo se considerará formar parte del presente instrumento cuando las partes así lo indiquen en el presente contrato.

Se deja constancia que los tiempos de respuesta del Acuda, no podrá exceder de las 3 horas contadas desde la comunicación efectiva a la Central Receptora de Alarmas.

## 5. *El Servicio Técnico- SERVICIO CON CARGO*

Consiste en el envío por parte de MONITOR al inmueble del Cliente de personal técnico para efectuar reparaciones, modificaciones o ampliaciones, con cargo a pagar por el cliente.

## 6. *El Servicio de Control de aperturas y cierres- SERVICIO CON CARGO*

Consistente en la comunicación al **cliente Comercial** de las alteraciones, que según los horarios determinados por el cliente, se produzcan con relación a las aperturas y cierres, con cargo a pagar por el cliente.

## 7. *El Servicio de SMS de aperturas y cierres- SERVICIO CON CARGO*

Consistente en el envío mediante SMS al celular determinado por el cliente de un informe de las aperturas y cierres que se produzcan en el inmueble, con cargo a pagar por el cliente.

## V. DURACIÓN

El contrato tendrá una duración indefinida, salvo que cualquiera de las Partes diere aviso por escrito de su voluntad de rescindir, con una anticipación no menor a 30 días corridos.



## VI. Obligaciones

### 1. De MONITOR

- a) MONITOR se obliga a prestar los servicios de Supervisión Remota de Alarmas al CLIENTE, y éste las acepta de plena conformidad, las que tendrán por objetivo el domicilio especificado por éste último a cambio de un abono mensual.
- b) Para el pago de los servicios MONITOR emitirá mensualmente una factura o boleta de servicios por los servicios contratados por el Cliente.
- c) Las obligaciones de MONITOR con relación a cualquiera de los Servicios contratados son de medios, y finalizarán una vez que haya cumplido con las obligaciones asumidas en este contrato según el servicio contratado

### 2. Del cliente

- a) Especificar los nombres y datos de contacto de un número máximo de 3 (tres) personas adultas. El Cliente deberá comunicar a la Empresa cualquier variación tanto de su número telefónico, como el de cualquiera de las personas nombradas.
- b) Cuidar con la debida diligencia el sistema de seguridad, evitando su manipulación por personal no autorizado por la Empresa o sin autorización escrita de la misma.
- c) Permitir al personal de la Empresa el acceso al lugar de instalación del sistema de seguridad, facilitando su labor con el objeto de que se efectúe el mantenimiento y, en caso de ser procedente, la reparación.
- e) Comunicar a la Empresa, tan pronto como hubiere tenido lugar, cualquier avería y/o incidencia que detecte en el sistema de seguridad y, en general, cualquier particularidad que afecte o pueda afectar a los servicios objeto del presente contrato.
- f) Comunicar de inmediato a la Empresa cualquier variación en los elementos y/o mobiliario del lugar de instalación del sistema de seguridad, a los efectos de evitar la falta de detección de eventos de trascendencia y con ello la falta de operatividad del sistema de seguridad. En los casos de ausencia prolongada del domicilio o lugar de aviso, el cliente deberá comunicar por escrito dicha situación a la Empresa, señalando el tiempo aproximado de ausencia, dirección del lugar en el cual se encontrará, teléfono de contacto, con el objeto de comunicarle y verificar cualquier posible eventualidad.
- g) En el caso que haya celebrado contrato de comodato por el sistema de seguridad instalado, deberá reintegrar el mismo a MONITOR a la finalización del contrato. En caso que el Cliente no entregare el sistema de seguridad éste deberá pagar a MONITOR las siguientes sumas: Una multa diaria hasta su restitución efectiva del valor diario del servicio mensual.
- h) El Cliente autoriza expresamente a la Empresa para que, por medio de su personal, proceda al retiro de todas aquellas placas disuasorias, rótulos y/o adhesivos indicadores de la instalación y funcionamiento del sistema instalado por MONITOR cuando su uso ya no esté autorizado como consecuencia de la resolución del contrato que vincula a las partes, sea cual fuere la causa de dicha resolución.
- i) Para el correcto funcionamiento del sistema de seguridad instalado será necesario que el inmueble del Cliente donde se realice la instalación disponga de correcto suministro de los servicios eléctricos y telefónico (cuya titularidad y cargo corresponderán al Cliente).

## VII. Responsabilidad y garantía

### 1. Responsabilidades

MONITOR no puede asegurar el servicio adecuado ante una falla del proveedor de Telecomunicaciones de la zona y que afecta el servicio de monitoreo, para esto se define que el sistema de comunicación no es un servicio que proporciona MONITOR en forma particular sino utiliza los medios existentes.



Asimismo, el cliente reconoce que MONITOR no asume responsabilidad alguna por la interrupción de los servicios debido a causas naturales, fallas o falta de energía eléctrica, interrupción o falta de disponibilidad del servicio telefónico, frecuencia celular, GPRS, SMS, GSM, Internet, y/o cualquier otra condición que esté fuera del control de MONITOR, como así también cualquier caso fortuito o de fuerza mayor, y cualquier acto de sabotaje que implique la simulación de llamadas y/o envío de señales falsas producto de sabotaje y/o accionar delictivo y/o el corte de medios alternativos de comunicación y/o dispositivos del Equipo y/o su conexión con la Estación Central de MONITOR en ocasión y/o como consecuencia de un accionar humano sea este delictivo o no.

En estos casos MONITOR podría verse impedida de realizar los procedimientos contratados por el cliente, circunstancia esta que se le ha explicado y que aquel declara conocer y aceptar.

El cliente declara conocer y aceptar que la demora en la transmisión de las señales desde el Equipo hacia la Central de Monitoreo de MONITOR, dependerá de los equipos instalados y del/los canal/es mediante el cual se transmitan las señales.

El Cliente declara haber sido instruido expresa y suficientemente por parte de la Empresa y del personal de ella dependiente o contratado en el correcto funcionamiento y características del sistema de seguridad instalado y sus condiciones de funcionamiento, por lo que en ningún caso la Empresa será responsable de las consecuencias derivadas del incorrecto manejo del sistema por parte del Cliente y/o personas a él ligadas o personal dependiente, como también de las sanciones administrativas de que pueda ser objeto por incumplimiento de las exigencias legales y/o administrativas que rijan con respecto a los servicios objeto de contratación.

## 2. *Garantía*

En el caso de compra del sistema de seguridad por parte del Cliente, la empresa establece la garantía por el período que establece el fabricante, que es de 06 meses, sobre los elementos que componen el sistema de seguridad.

En el caso que el sistema de seguridad instalado sea de propiedad de MONITOR y éste lo entregará en comodato al cliente, MONITOR será la encargada de mantenerlo en correcto estado de funcionamiento, mientras el contrato se mantuviere vigente y siempre que el Cliente se encuentre al día en el pago de los servicios. En caso de avería o pérdida del sistema de seguridad o de alguno de sus componentes, por causas no imputables a la actividad de prestación de los servicios de la Empresa, el Cliente, deberá pagar el importe total de los equipos, o el importe derivado de la reparación, cambio y/o reinstalación del sistema de seguridad o de alguno de sus componentes.

Se excluyen de la presente garantía aquellos elementos consumibles (controles remotos, baterías, pilas, etc.) susceptibles de agotamiento o descarga, o de un uso continuado o sobre el que no se pueda ejercer un control riguroso. No obstante, para estos elementos se establece una garantía de 6 (seis) meses por defectos de materiales de fabricación.

## VIII. **Término**

### 1. *Por MONITOR*

MONITOR podrá dar por terminado el presente contrato y/o suspender el suministro si se produce alguno de los siguientes hechos:

a) Si el Cliente se atrasa en el pago del servicio en el plazo de 30 días desde la emisión de la factura, boleta o nota de cobro, según corresponda;

b) Si el Cliente hace mal uso, uso indebido, ilegal o no autorizado del servicio o del Equipo conforme a las Condiciones establecida en este contrato y sus anexos, incluyendo para estos efectos la reiteración de aquellas falsas alarmas imputables a la acción u omisión por parte del Cliente.

d) Por haberse proporcionado datos inexactos o falsos a MONITOR o a terceros, respecto de la individualización del Cliente, su domicilio, identidad, situación financiera o renta cuando fuese solicitada u otro dato que afecte la correcta y oportuna facturación o pagos.



e) Si el Cliente incurre en incumplimiento de cualquiera de las estipulaciones del presente contrato.

En tales eventos, MONITOR tendrá derecho a: (I) Dar por terminado el presente contrato; (II) Cobrar al Cliente todas las cantidades que conforme al contrato se le adeuden.

## 2. *Por el cliente*

El Cliente podrá poner término al presente contrato informando a MONITOR por escrito, para lo cual concurrirá personalmente a la casa Central y suscribirá de puño y letra el "Formulario de Baja". Deberá otorgar las facilidades necesarias para el retiro de los equipos, en los casos que corresponda, el cual será retirado por MONITOR, dentro de los 30 (treinta) días siguientes al término del contrato.

## IX. RECOMENDACIONES- OBLIGACIONES DEL CLIENTE – LIMITES DEL SERVICIO PRESTADO

Sin perjuicio de lo establecido precedentemente, el CLIENTE utilizará la alarma de acuerdo a su fin y a sus especificaciones técnicas y no efectuará modificaciones y/o cambios de ninguna naturaleza en las instalaciones verificadas y aprobadas por MONITOR. Asimismo, permitirá que personal técnico de MONITOR verifique y compruebe periódicamente el buen estado de las instalaciones y el funcionamiento de la alarma.

El CLIENTE no efectuará activaciones injustificadas y/o innecesarias del sistema.

En los casos en que la alarma se conecte a la Estación Central de Monitoreo por vía telefónica, el USUARIO contratará dicho servicio con prestadores autorizados.

MONITOR no se responsabiliza en caso de que las comunicaciones solicitadas por el USUARIO no puedan ser transmitidas por cualquier diferencia y/o uso en el número telefónico receptor o transmisor, como asimismo, por los errores en la diagramación del sistema en los casos en que la alarma activada haya sido colocada por otra empresa.

El USUARIO establecerá una CLAVE, la que deberá ser conocida por el grupo de personas autorizadas a operar la alarma. Dicha CLAVE será solicitada por personal de MONITOR para desactivar los procedimientos.

La CLAVE será elegida exclusivamente por el USUARIO, quien podrá modificarla presentándose en las oficinas de MONITOR exhibiendo su documento de identidad. La CLAVE será una palabra de uso común, o un número, de hasta DOCE (12) caracteres.

Sólo cuando se active el sensor de ASALTO, en los casos en que el USUARIO contrate dicho servicio, MONITOR dará inmediato aviso al Comando Radioeléctrico de la Policía de la Provincia. En los demás casos las obligaciones de MONITOR se encuentran establecidas en el ANEXO.

El CLIENTE deberá:

- a) asegurar que el sistema de alarma sea operado únicamente por personas que han sido debidamente instruidas en su uso y restringir su número a un mínimo absoluto;
- b) informar a MONITOR sobre los usuarios autorizados y de cualquier cambio al respecto, si es aplicable;
- c) cerrar y asegurar cuidadosamente todas las puertas y ventanas;
- d) no permitir que haya objetos en movimiento en el alcance de los detectores de movimiento;
- e) cuidar que los procedimientos de entrada y salida acordados sean seguidos sin desviaciones;
- f) informar a MONITOR de cualquier cambio en el edificio y los contenidos que puedan afectar al sistema de alarma, si es aplicable;
- g) no activar el sistema de alarma después de una falsa alarma, a menos que el defecto haya sido determinado y rectificado;
- h) solicitar a MONITOR el servicio técnico ante cualquier posible falla que se detecte.



## X. MODIFICACIONES

Debido a que los servicios descritos en el presente son objeto de una regulación normativa especial y para adaptar los mismos 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.

En caso de producirse modificaciones en el CONTRATO, MONITOR lo comunicará por escrito a través de cualquiera de los siguientes medios: SMS y/o email y/o correo postal, y/o página web, con un periodo de antelación de 30 días a la entrada en vigor, pudiendo el CLIENTE consultarlas en la web [www.segmonitor.com.ar](http://www.segmonitor.com.ar).

El CLIENTE podrá resolver el CONTRATO en caso de desacuerdo con dichas modificaciones comunicando por escrito su decisión de resolver a MONITOR, 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.

## XI. INFORMACIÓN

El usuario deja constancia a la firma del presente de haber sido instruido sobre las características, operación y mantenimiento del servicio que se brinda y del equipo que se instalará en el inmueble, así como de las responsabilidades del usuario.

En prueba de conformidad se firman dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en la ciudad de Santiago del Estero, a los ..... días del mes de ..... del año .....

Firma.....

Aclaración.....

Nº de Abonado.....

Firma.....

Fecha.....

**PASE ARCHIVO**

