

CONDICIONES GENERALES

1. OBJETO DEL CONTRATO. Constituye el objeto del presente contrato la realización de los servicios aquí descritos.

A) Alquiler: entrega en arrendamiento de los elementos y componentes contemplados en el anverso del presente contrato, estando estos materiales, elementos, componentes y dispositivos aprobados y cumpliendo las características del Grado antes mencionado, establecidas en la normativa vigente de Seguridad Privada.

B) Instalación y mantenimiento del sistema de seguridad por el precio y periodo de duración del contrato. Tanto la instalación como el mantenimiento se ajustarán al artículo 46 de la Ley de Seguridad Privada

C) Conexión a la Central Receptora de Alarmas (CRA) propiedad de Tyco, lo que incluye la recepción y tratamiento de señales según los diferentes requisitos y métodos de verificación y conforme al método de respuesta estipulados en la Orden Ministerial INT/316/2011.

TYCO prestará y será la responsable de la prestación de servicios durante toda la vigencia del contrato a través de sí mismo o sus empresas homologadas.

Tyco se halla inscrita en el Registro de Seguridad de la DGP con el número 2817 de fecha 1 de febrero 1999, para las actividades descritas en el artículo 5, apartado a, f, y g de la ley 5/2014 de Seguridad Privada, como ámbito de actuación estatal.

2. VIGENCIA DEL CONTRATO. La duración del presente contrato será de 24 meses. A su vencimiento quedará tácitamente prorrogado por periodos de 12 meses, salvo expresa renuncia por cualquiera de las partes con un preaviso de un mes. El cliente podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento siempre que envíe un preaviso por escrito con al menos un mes de antelación, sin perjuicio de la aplicación del Compromiso de Permanencia.

El contrato entrará en vigor en el momento de la instalación. Tanto TYCO como EL cliente se reservan el derecho a renunciar al contrato antes de la entrada en vigor del mismo. En caso de que las partes decidan renunciar al contrato antes de su entrada en vigor, no se procederá a la instalación de materiales. **El cliente que sea considerado consumidor según lo dispuesto en el Artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, podrá ejercer el derecho de desistimiento en un plazo de 14 días naturales a contar desde la instalación del equipo. Para ello deberá comunicar a TYCO, por correo postal, email o por teléfono, el nombre, DNI y dirección donde se instaló el equipo.** Tyco pone a disposición del cliente un modelo de derecho de desistimiento en www.tyco.es (anexos administrativos). El desistimiento ejercido en este plazo no implicará gasto alguno para el cliente, excepto los gastos de instalación los cuales por la naturaleza del servicio, no serán reembolsados. Una vez pasado el periodo mencionado, le serán de aplicación todas las cláusulas del presente contrato.

3. MANTENIMIENTO Y CONSERVACION DEL MATERIAL. Tyco prestará un servicio de mantenimiento que conllevará al menos, un mantenimiento presencial y tres remotos, siempre que el sistema de seguridad lo permita en el momento de realizar la revisión. Tyco podrá optar a su discreción, por realizar parte o todos los mantenimientos referenciados, de manera presencial. El mantenimiento incluye: la sustitución o reparación del sistema de seguridad o elementos averiados y mano de obra del personal técnico para la realización de dichas visitas, los servicios de comprobación remota de todos los componentes (chequeo técnico según normativa vigente). Se excluye del mantenimiento descrito las siguientes circunstancias, siendo por cuenta del cliente los gastos que éstas originen: (a) Deterioro de los aparatos como consecuencia, directa o indirecta, de cualquier tipo de accidente tales como golpes, sobretensión y descargas eléctricas, inundaciones, incendio, etc, y otras causas que no sean resultantes de una utilización normal del aparato, (b) Mal funcionamiento derivado de la incorporación de piezas o dispositivos que no provengan de TYCO, (c) Cualquier tipo de intervención que no haya sido realizada por personal de TYCO, (d) Averías y/o cambios en el servicio por parte de la compañía de telefonía fija o móvil o de la compañía eléctrica titular de la red, otros terceros, así como de las causadas por sobretensiones rayos y otros supuestos de fuerza mayor o caso fortuito, (e) Modificación de las especificaciones del aparato o un uso no conforme a sus características técnicas, (f) Modificación de las condiciones ambientales del entorno del aparato (temperatura, polvo, humedad, etc.) causadas con posterioridad a la instalación, (g) El incumplimiento por parte del cliente de sus obligaciones.

Los trabajos y desplazamientos del servicio técnico que tengan su causa en cualquiera de los supuestos anteriores, serán facturados con arreglo a la tarifa oficial de precios vigentes de Tyco.

De forma general, Tyco se compromete a realizar los traslados a distinto local dentro de su ámbito de influencia, así como los cambios de ubicación del equipo instalado solicitado por el cliente, previa aceptación de presupuesto por ambas partes.

4. OBLIGACIONES DE TYCO

-Realizar la instalación y la conexión de los sistemas a la Central de Alarmas conforme a la normativa de seguridad privada.

-Reparar las averías y problemas técnicos provocados por los sistemas de seguridad instalados, exceptuando el caso en que dichas averías provengan de la manipulación o uso indebido del sistema de seguridad por parte del cliente, un tercero o en caso de incumplimiento de las instrucciones indicadas en el manual del producto.

-Devolver, según el artículo 2 de este contrato, el importe abonado hasta la fecha por el cliente consumidor si durante el plazo de 14 días siguientes a la instalación del sistema, el cliente por cualquier motivo no se encuentre satisfecho con los servicios prestados. Quedan excluidos los gastos de instalación que serán a cargo del cliente. Para que proceda la devolución del importe, el cliente previamente deberá devolver el producto a TYCO y cuando éste lo requiera permitirá el acceso al lugar objeto de protección.

-Entregar al cliente la documentación prevista por la normativa de Seguridad Privada.

-Realizar de manera bidireccional o remota, conforme a normativa, todas las acciones necesarias para conservar las funcionalidades previstas de los sistemas de seguridad.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE. El cliente se compromete a permitir al personal de TYCO el acceso a los locales para realizar la instalación y el mantenimiento, así como para la retirada del equipo en arrendamiento, en caso de desistimiento o cancelación anticipada del presente contrato. Además el cliente se compromete a:

-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 abandonado y sin vigilancia. La acreditación de la conexión del sistema de alarma corresponde al cliente.

-Cumplir las instrucciones contenidas en el manual de utilización cada vez que realice las operaciones de conexión o desconexión con el puesto central.

-Mantener los aparatos en buen estado de limpieza exterior.

-Notificar por escrito a TYCO en el plazo máximo de 10 de días cualquier cambio de domicilio y/o modificaciones de sus locales en el entorno de la instalación de seguridad, así como toda la anomalía en el funcionamiento y todo deterioro de la instalación o de algunos de sus elementos.

-No manipular e impedir que se manipulen los sistemas por personas distintas al personal de Tyco.

-Custodiar toda la documentación que Tyco le haya entregado relativa al contrato.

-Siempre que le sea de aplicación en virtud de la Ley 31/1995 y el RD 171/2004, El cliente deberá informar a TYCO sobre los riesgos propios del trabajo que puedan afectar a las actividades desarrolladas por TYCO, las medidas preventivas y de emergencia que se deben aplicar.

La información deberá ser suficiente y habrá de proporcionarse antes del inicio de las actividades. La información se facilitará por escrito cuando los riesgos propios del centro de trabajo sean

calificados como graves o muy graves. El cliente reconoce que el cumplimiento de las obligaciones citadas anteriormente contribuye directamente a la fiabilidad de la instalación y a la seguridad de los locales vigilados, y acepta que la falta de cumplimiento por su parte de una de ellas, libera a TYCO de toda responsabilidad, pudiendo terminar el contrato en base a los mismos.

6. PAGO. El cliente se compromete a pagar las cantidades convenidas según el contrato, y a indicar al menos con un mes de antelación una nueva domiciliación bancaria de la que sea titular.

Durante la vigencia del contrato, Tyco se reserva el derecho a revisar el precio inicial el 1 de Enero de cada año, a partir de ese momento, en base al Índice de Precios de Consumo (I.P.C.) en la misma proporción en que varíe el IPC para el conjunto nacional correspondiente a los doce meses inmediatamente precedentes a la fecha de revisión, publicado por el Instituto Nacional de Estadística (I.N.E) u organismo oficial que pudiera sustituirlo. Esta cláusula de revisión del precio se establece como condición esencial del contrato, operando automáticamente sin necesidad de requerimiento ni notificación previa de las partes.

No obstante lo anterior, en consideración al coste de inversión provocado por los requerimientos normativos del Ministerio del Interior, para una mejor prevención de los delitos, un aumento de los costes tecnológicos y de desarrollo, mejora en las condiciones de seguridad de la instalación causado por un cambio en las exigencias normativas y actualización de las aplicaciones instaladas, una mayor protección de la seguridad de la información y/o la continua actualización de las aplicaciones instaladas en el sistema de seguridad del cliente y/o la ampliación de sus funcionalidades y servicios prestados al cliente, así como incrementos significativos en costes operativos y/o derivados de cambios regulatorios, Tyco podrá actualizar el coste de los servicios.

En caso de disconformidad con la actualización del precio, el cliente podrá resolver el contrato mediante notificación fehaciente a TYCO en el plazo de un mes a contar desde la recepción de la primera factura con el nuevo precio. Una vez revisado el precio y aceptado por el cliente, TYCO no podrá volver a revisar el precio durante los siguientes 12 meses.

Asimismo, en caso de impago se informa al CLIENTE de que podrá ser incluido en la lista ASNEF o similares, mediante este acto autoriza la comunicación y tratamiento de sus datos de contacto a entidades de gestión de impagos, en concreto, Codeactivos S.A., Intrum Justitia Ibérica, S.A.U y/o Asnef Equifax con la única finalidad de procurar el cobro de cantidades que pueda adeudar a TYCO en base al Contrato y sus Anexos.

El cliente acepta expresamente la remisión de sus facturas en formato electrónico, según lo establecido en la Ley 25/2013 de 27 de Diciembre.

7. RESPONSABILIDAD. Tyco es una empresa de seguridad privada y no una compañía aseguradora. Por lo tanto, si en el ejercicio del derecho de subrogación la compañía aseguradora contratada por el cliente se dirigiese frente a Tyco, ésta solo responderá frente a la empresa de seguros de las obligaciones contraídas en este contrato, y no de las propias de la compañía aseguradora que son diferentes.

Este contrato es de prestación de servicios, por lo que en ningún caso se garantiza la ausencia de actos dañosos o delitos contra la propiedad, respondiendo Tyco del correcto funcionamiento de los sistemas de alarma y/o seguridad contratados por el cliente.

Los servicios que presta TYCO son los descritos en este contrato. El suministro de energía eléctrica, telecomunicaciones o la instalación de elementos ajenos a los aquí descritos son responsabilidad de sus respectivos suministradores. Por lo tanto, cualquier falta o fallo en dichos servicios será imputable a los mismos.

No se podrán exigir responsabilidades a TYCO por hechos de fuerza mayor y falta de custodia de objetos de valor, tales como dinero en efectivo, joyas, obras de arte, etc, mediante cajas fuertes y sistemas que requieran código de acceso o llave y, retirada de efectivo del local.

La responsabilidad total de Tyco se limitará al valor total de una anualidad del contrato. No obstante lo anterior, TYCO no será responsable por cualesquiera daños indirectos y consecuentes (p.e pérdida de beneficio, pérdida de negocio, pérdida de buen nombre comercial).

8. PROPIEDAD MATERIAL. EL cliente reconoce expresamente que la totalidad de los equipos y materiales elegidos e instalados en sus locales son propiedad única y exclusiva de TYCO que quedan bajo la custodia del cliente que actúa como depositario de los mismos. En caso de desistimiento o cancelación del contrato por cualquier causa, TYCO tendrá derecho a recuperar el equipo en arrendamiento, comprometiéndose el Cliente a entregarlo y a facilitar a TYCO el acceso a la instalación con este objeto.

9. CESIÓN. Tyco garantizará la prestación del servicio sin que el cliente sufra ningún perjuicio como consecuencia de una posible cesión de los derechos y obligaciones derivadas de este contrato que el cliente autoriza mediante la firma del presente contrato bastando una comunicación previa por escrito.

10. REGIMEN DE PROTECCION DE DATOS. De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica (15/1999) de Protección de datos de carácter personal (LOPD) se informa al cliente quien, acepta y autoriza expresa y plenamente, el registro y tratamiento por TYCO, o cualquier empresa de su grupo empresarial, de todos los datos personales que se faciliten por el cliente de forma directa y de lo que de ellos se deriven para la realización del objeto del presente contrato, así como para publicar la celebración del mismo u ofrecerle información de nuestros productos y servicios.

La entidad responsable del fichero y tratamiento es TYCO INTEGRATED SECURITY SL con domicilio a estos efectos en Ctra. De la Coruña km 23.500 Edificio ECU 1, 28290 Las Rozas (Madrid), domicilio en el cual las personas legitimadas, a su vez, declaran estar informadas de que podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición reconocidos en la LOPD (15/1999).

La finalidad del tratamiento será la de prestar un servicio integral en materia de seguridad y/o video vigilancia. Tyco se compromete a no usar los datos mencionados para una finalidad distinta a la descrita, la prevención, detección y/o persecución del fraude o defensa de una reclamación y promoción de productos, en la medida y con las limitaciones legalmente previstas. Según lo dispuesto en la cláusula 6, en caso de impago, el Cliente autoriza la comunicación de sus datos a Codeactivos S.A., Intrum Justitia Ibérica, S.A.U y/o Asnef Equifax con la única finalidad de procurar el cobro de cantidades que pueda adeudar a TYCO en base al Contrato y sus Anexos. Tyco se compromete a guardar secreto durante el tratamiento y después de la finalización del contrato. Una vez cumplimentada la prestación actual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al cliente (responsable del tratamiento), así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. Ambas partes se comprometen a cumplir las medidas de seguridad de nivel básico, medio o alto, en función de los datos a los que el encargado del tratamiento tiene acceso, y que se encuentran establecidas en el Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre.

11. JURISDICCION. TYCO y el cliente acuerdan someter a cualquier divergencia relacionada con la interpretación o ejecución del presente contrato a los tribunales competentes de la Jurisdicción de la Villa de Madrid.

Esta cláusula no será de aplicación en el caso en el que el cliente sea considerado consumidor por el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre y las modificaciones introducidas por la ley 3/2014 de 27 de marzo.

Cada una de las estipulaciones del presente contrato debe ser interpretada de forma separada e independientemente de las demás. Si cualquiera de ellas pasare a ser inválida por declarada ilegal, dicha nulidad o ineficacia no afectará al resto.

SERVICIOS

El objeto del CONTRATO comprende los servicios detallados en sus condiciones de contratación. Además de estos, el cliente podrá contratar otros servicios adicionales que se describen en los apartados siguientes.

Capítulo I

CERTIFICADO DE INSTALACIÓN Y CONEXIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD

Tyco entregará al cliente el Certificado de Instalación y Conexión según la normativa vigente contemplada en el Reglamento de Seguridad Privada. En el se declara haber efectuado las comprobaciones necesarias en el sistema de seguridad contratado una vez realizada la instalación y conexión del sistema de seguridad a la Central Receptora de Alarmas.

COMUNICACIÓN CONTRATO SERVICIO DE SEGURIDAD

TYCO comunicará, según establece la normativa de seguridad privada vigente, el contrato de servicios de seguridad al Ministerio del Interior

HOMOLOGACIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD INSTALADO

Todos los equipos de Tyco cumplen con los requisitos que exige el Reglamento de Seguridad Privada, tanto en certificación y homologación de los sistemas, como en la propia instalación. Entendiendo como sistema de seguridad los equipos o dispositivos electrónicos contra robo e intrusión y/o para la protección de personas y bienes, cuya activación sea susceptible de intervención policial.

Capítulo II

USO DE APLICACIÓN MÓVIL Y FUNCIONES

Tyco Alert* y **Tyco Interactive*** son aplicaciones para móviles y tablets para controlar el sistema de alarma RealAlarm. A través de nuestros sistemas de alarma con vídeo detección, además de enviar las imágenes de lo que ocurre a la Central Receptora de Alarmas, el cliente podrá acceder al vídeo a través de su app - compatible con Android y Apple -.

*Consultar el modelo y compatibilidad de la app con dispositivos móviles.

La aplicación permitirá al usuario el acceso a la seguridad y control del hogar o negocio con tan solo un clic. La gestión remota del sistema de alarma, incluso si se encuentra fuera de casa o de su negocio, pudiendo armar y desarmar el sistema desde cualquier ubicación.

Mediante el sistema "Clip on demand", los usuarios pueden recibir en su móvil o tablet imágenes en tiempo real de su hogar o empresa y controlar qué pasa en todo momento. Además de la conexión, y desconexión total o parcial del sistema, conocer su estado general, recibir alertas de incidencias técnicas y comprobar el estado de los dispositivos del sistema, el control y reporte de la actividad del hogar y/o negocio, recibiendo avisos para control de códigos en apertura y cierre.

Capítulo III

SERVICIO DE CONEXIÓN A CRA

La conexión a la Central Receptora de Alarmas (CRA) propiedad de Tyco incluye la recepción, verificación y el tratamiento de las señales de alarma, concerniente a la seguridad y la protección de personas y bienes.

Con relación a lo citado anteriormente, todo salto de alarma susceptible de intervención por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FCS) deberá ser verificado por TYCO según los protocolos que marca la legislación vigente.

TYCO, tras realizar todo el proceso de verificación del salto de alarma ocurrido, informará a las FCS solamente si queda acreditada la realidad del hecho generador del salto de alarma y conforme a la normativa vigente en cada momento.

A) SERVICIO DE AVISO POR FALLO DE ALIMENTACIÓN VIA SMS

El servicio por fallo de alimentación consiste en informar el cliente vía SMS que en la CRA se ha recibido una señal indicativa de que el sistema de alarma no está recibiendo suministro eléctrico durante el período mínimo de 30 minutos. Cuando se restaure la alimentación, desde CRA se informará también al cliente mediante un nuevo mensaje que recibirá vía SMS.

B) SERVICIOS DE DETECCIÓN DE INHIBICIÓN

Se entenderá por señal de inhibición aquella señal que impida o dificulte las radiocomunicaciones en un determinado espectro de frecuencias mediante interferencias intencionadas. Un servicio capaz de detectar la presencia de bloqueadores que evitan las comunicaciones celulares y comunicaciones de radio frecuencia (RF) entre el panel central y los detectores. La recepción de esta señal podrá derivar tras la verificación de los operadores de CRA a un aviso a FCS.

C) SERVICIO DE CONTROL DE ENTRADA/SALIDA - APERTURA /CIERRE

Envío de correo electrónico cada vez que se conecta y desconecta la alarma de la casa y/o negocio.

D) SERVICIO AVISO DE DESCONEXIÓN DEL SISTEMA TRAS SALTO DE ALARMA

Siempre que se desconecte el sistema con código autorizado tras un salto de alarma, Tyco enviará un SMS avisando al cliente que la alarma fue desconectada. En cualquier otro caso: error de código, más de un salto, o realizarse la desconexión en más de 30 segundos, se activará el protocolo de intrusión.

E) SERVICIO DE CONTROL DE APERTURAS Y CIERRE FUERA DE RANGO DE HORARIO

El sistema permite monitorizar los momentos de activación/desactivación habituales de su sistema. Con esta información, desde la CRA se avisará cuando se haya producido una activación o desactivación en un horario no habitual.

F) SERVICIO DE AVISO DE NO CONEXIÓN DE ALARMA (Profesional)

Si el sistema no se activara en el horario habitual se notificará por correo electrónico la falta de conexión.

G) SERVICIO DE AUTOARMADO

En el horario acordado con el cliente, la CRA mandará una orden automática al panel de alarma para que, si no está conectado, se conecte automáticamente.

Es un servicio de respaldo, útil en caso de olvido, errores en la conexión, etc., con el fin de garantizar en la medida de lo posible que los sistemas de alarma queden conectados.

El autoarmado podrá no realizarse en situaciones en las que existan zonas abiertas o anuladas en la instalación, personas en el interior, o se anule por parte del cliente.

Este servicio no exime de la obligación del cliente de hacerse responsable de la conexión del sistema de alarma.

Cuando el sistema se conecte con este servicio, el cliente recibirá la misma comunicación y por la misma vía que si conectara el sistema de manera manual.

H) SERVICIO DE ALERTA MÉDICA Y EMERGENCIA

El sistema de alarma dispone de botones de pulsación para casos de alerta médica o emergencia. Si el usuario presiona cualquiera de estos botones, los operadores de la CRA activarán el protocolo correspondiente y confirmarán con el cliente a través de la operativa establecida.

La señal de emergencia es una señal preventiva, que se activa manualmente por la duda sobre la actitud de personas en el interior o exterior de un establecimiento, y se generará por la activación manual de cualquier elemento tipo de vía radio. Esta señal no es de alarma ni de atraco, sino asistencial, no conlleva por sí sola aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

I) SERVICIO DE AGRESIÓN Y/O COACCIÓN

Introduciendo un código de alarma definido por el usuario se envía una alarma silenciosa que alerta a la Central Receptora de Alarmas, de que el cliente/usuario está siendo coaccionado. En ese mismo momento la Central Receptora de Alarmas pone en marcha el protocolo de actuación que puede derivar en aviso a FCS. Este servicio se activa manualmente desde el teclado de conexión/desconexión en caso de necesidad por parte del cliente.

J) SEÑAL DE ATRACO

Es la provocada por la actuación consciente de una persona al presionar un pulsador destinado a este fin. Esta actuación sólo se puede llevar a cabo cuando se produce un ataque a un establecimiento con personas en su interior.

Para que esta señal sea considerada como tal debe provocarse por medio de un pulsador fijo. Esta activación por sí sola se puede considerar alarma confirmada que dará lugar al aviso inmediato a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

K) SERVICIO DE RECEPCIÓN DE VÍDEO

En el momento en que se produce un salto de alarma, el sistema de alarma envía las imágenes a la Central Receptora de Alarmas y al usuario que las recibe en su correo electrónico y también en su aplicación móvil.

L) SERVICIO DE REVISIONES TRIMESTRALES REMOTAS

Anualmente se realizarán al menos cuatro revisiones anuales, una presencial y tres de manera remota, siempre que el sistema lo permita en el momento de realizar la revisión. Las revisiones remotas se realizan mediante método bidireccional. Tyco podrá optar por hacer todas o algunas de estas revisiones de manera presencial.

PAQUETES TYCO INTERACTIVE SECURITY

Tyco Alert	Tyco View	Tyco Control	Tyco Energy
Seguridad	Seguridad	Seguridad	Seguridad
	Visualización	Visualización	Visualización
		Automatización	Automatización
			Control de temperatura

Contacte con nosotros en el **902 444 440** o en el **914 444 400**, en el e-mail: **acliente@tyco.com**

o visite nuestra web: **www.tyco.es**