

CONTRATO DE LOCACIÓN DE SERVICIOS "TELEMERGENCIA"

Conste por el presente documento, el Contrato de Locación de Servicios "Telemurgencia" que celebran, de una parte, **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, con R.U.C. N° 20100017491, con domicilio en Av. Arequipa 1155, Santa Beatriz, Lima, debidamente representada por su Director del Subsegmento Premium, señor Rainer Harry Spitzer Chang, identificado con DNI N° 08768750, según poder que corre inscrito en la partida N° 11015766 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, a la que se denominará **TELEFÓNICA**; y de la otra parte, **EL CLIENTE**, cuyos datos se encuentran detallados en el Anexo 1 del presente contrato; en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: ANTECEDENTES

TELEFÓNICA presta el servicio de seguridad denominado "Telemurgencia", que consiste en el monitoreo remoto de hogares que, con el uso de los bienes detallados en el Anexo 2 (en adelante "los Bienes"), que EL CLIENTE debe proporcionar y mediante una plataforma de monitoreo basada en telefonía fija, permite alertar a EL CLIENTE de la intrusión de elementos extraños en el hogar (en adelante el "Servicio")

SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO

Por el presente contrato TELEFÓNICA se obliga a prestar a favor de EL CLIENTE el Servicio, cuyas características se detallan en el Anexo 3 que forma parte integrante del presente contrato.

Por su parte, EL CLIENTE se obliga a pagar a TELEFÓNICA la retribución por el Servicio de acuerdo con lo pactado en la cláusula siguiente.

TERCERA: RETRIBUCIÓN

3.1 Las partes acuerdan que la retribución por el Servicio asciende a la suma detallada en el Anexo 4 que forma parte integrante de este documento. Dicho monto será pagado por EL CLIENTE en la forma y oportunidad detalladas en el referido Anexo.

3.2 Los pagos deberán ser efectuados por EL CLIENTE a más tardar dentro de la fecha de vencimiento indicada en la factura respectiva, mediante depósito en la cuenta bancaria o en el lugar que TELEFÓNICA indique.

Queda establecido que en caso de retraso en el pago de las facturas, penalidades o cualquier otra suma que EL CLIENTE deba pagar a TELEFÓNICA en virtud del presente contrato, aquel quedará constituido en mora de manera automática, debiendo pagar los intereses correspondientes a la tasa de interés legal. TELEFÓNICA queda autorizada a suspender el Servicio si el retraso fuera mayor a quince (15) días hábiles. Transcurridos 20 días de producida la suspensión, TELEFÓNICA podrá resolver el contrato y dar de baja el Servicio, previo aviso cursado con 7 días a la fecha de resolución. EL CLIENTE conoce y acepta que TELEFÓNICA podrá iniciar todas las acciones inherentes a la cobranza, incluido el envío de comunicaciones a centrales de riesgo.

CUARTA: PLAZO

El presente contrato se pacta por un plazo forzoso de seis (6) meses, el mismo que será computado a partir de la activación del Servicio. Vencido dicho plazo forzoso inicial, el contrato tendrá un plazo indeterminado de duración.

Queda establecido que la terminación del contrato, cualquiera sea la causa que la provoque, no eximirá a EL CLIENTE del pago de los montos devengados por la retribución del Servicio.

Asimismo, las partes acuerdan que en caso EL CLIENTE no cumpla con el plazo forzoso antes pactado, TELEFÓNICA podrá aplicarle una penalidad equivalente al monto de la retribución acordada multiplicada por los meses que faltasen para la finalización del plazo antes referido.

QUINTA: CONDICIONES DEL SERVICIO

5.1 La descripción del Servicio figura en el Anexo 3 del presente contrato.

5.2 TELEFÓNICA podrá modificar las características técnicas del Servicio siempre que el servicio final brindado a EL CLIENTE sea de calidad equivalente o mayor a la establecida en el presente contrato.

5.3 Queda expresamente establecido que TELEFÓNICA podrá prestar el Servicio directamente o a través de sus contratistas independientes.

5.4 Siempre que no resulte opuesto a las normas regulatorias vigentes, TELEFÓNICA podrá modificar las condiciones y características del Servicio, distintas de las referidas a la retribución (monto, modalidad y oportunidad de pago), debiendo informar a EL CLIENTE de tal modificación con un aviso en el recibo telefónico y adjuntando un encarte con el texto modificado.

SEXTA: OBLIGACIONES DE EL CLIENTE

EL CLIENTE se obliga a:

- a) Proporcionar los Bienes, en caso no los adquiera de TELEFÓNICA;
- b) Pagar la retribución por el Servicio según lo señalado en la cláusula tercera;
- c) Proporcionar a TELEFÓNICA las facilidades y brindar la cooperación que ésta le solicite para la prestación del Servicio;
- d) No introducir cambios en las instalaciones realizadas por TELEFÓNICA para la prestación del Servicio ni en los Bienes, debiendo, en todo caso, solicitar a TELEFÓNICA dichos cambios y pagar por la re instalación que se efectúe;
- e) Responsabilizarse por la operación y buen uso de los Bienes o equipos de su propiedad utilizados para la prestación del Servicio;
- f) Facilitar a TELEFÓNICA la documentación e información necesaria para que ésta pueda cumplir con las obligaciones que le sean exigibles para la prestación del Servicio. El retraso en la entrega de dicha documentación o información, facultará a TELEFÓNICA a retrasar razonadamente el inicio en la prestación del Servicio sin que ello pueda ser considerado causa de incumplimiento, y;
- g) Dar aviso inmediato a TELEFÓNICA de cualquier daño, desperfecto o avería en el Servicio.
- h) En un plazo máximo de 10 días calendario contado a partir del término del contrato, devolver a TELEFÓNICA todo equipamiento que sea de propiedad de ésta y que en la ejecución del presente contrato haya estado en posesión de EL CLIENTE. SI EL CLIENTE por cualquier motivo no devolviera este equipamiento en perfecto estado de funcionamiento, deberá pagar a TELEFÓNICA el valor del mismo.
- i) Dar al Servicio el uso residencial o comercial declarado en el presente contrato. Asimismo, acepta que en caso TELEFÓNICA tome conocimiento de que el Servicio declarado para un uso residencial está siendo o será destinado a un uso comercial, de acuerdo con los criterios aprobados por OSIPTEL, TELEFÓNICA podrá (i) cambiar la segmentación del Servicio de uso residencial a uso comercial. EL CLIENTE acepta que en tal supuesto, se le aplicarán las condiciones económicas correspondientes al uso comercial del Servicio que se encuentran vigentes, o; (ii) suspender el Servicio por uso indebido del mismo.

SÉTIMA: OBLIGACIONES DE TELEFÓNICA

TELEFÓNICA se obliga a:

- a) Prestar el Servicio en las condiciones establecidas en el Anexo 3;
- b) Resolver las averías, anomalías o deficiencias del Servicio y en general, de todos aquellos recursos utilizados para la provisión del mismo, en la medida que dichas averías, anomalías o deficiencias le sean atribuibles directamente y que dichos recursos hayan sido proporcionados por TELEFÓNICA. TELEFÓNICA no será responsable de averías, anomalías y deficiencias que puedan derivarse de la manipulación errónea de los diferentes elementos del Servicio y/o equipos de EL CLIENTE, y;

- c) Mantener vigentes todas y cada una de las autorizaciones y licencias que, vinculadas con el desarrollo de sus actividades, guarden relación con el presente contrato o que pudieran afectar la efectiva prestación del Servicio.

OCTAVA: EQUIPOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para la adecuada prestación del Servicio, EL CLIENTE deberá contar con los equipos, terminales y accesorios señalados en el Anexo 2, es decir los Bienes, en el lugar en donde TELEFÓNICA instalará el Servicio.

EL CLIENTE podrá utilizar exclusivamente los Bienes que deberán cumplir con los protocolos, señalizaciones y características del Servicio que han sido señalados en el referido anexo. Será responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE la utilización de cualquier otro tipo de bienes, equipos, terminales y accesorios. En tal caso TELEFÓNICA no garantizará ni asumirá responsabilidad alguna en caso el Servicio se viera afectado por los equipos utilizados, siendo EL CLIENTE el único responsable de cualquier consecuencia que pudiera derivarse de ello.

NOVENA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

TELEFÓNICA no será responsable por la interrupción, corte o suspensión del Servicio en los siguientes casos:

1. Caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados;
2. Desperfectos, obsolescencia, uso indebido de los Bienes;
3. Acciones de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura, salvo que superen los 240 minutos;
4. Caída de las líneas telefónicas utilizadas en la prestación del Servicio, y;
5. Modificación, manipulación o ampliación de los Bienes o de las instalaciones realizadas por TELEFÓNICA para la prestación del Servicio no efectuadas por ésta;
6. Corte o sabotaje del cable telefónico de las líneas utilizadas para la prestación del Servicio, y;
7. En general, cualquier causa que no sea directamente imputable a TELEFÓNICA.

Sin perjuicio de las devoluciones y compensaciones que correspondan en casos de interrupción del Servicio, de acuerdo a lo establecido en las normas regulatorias aplicables, TELEFÓNICA sólo responderá de los daños y perjuicios causados a EL CLIENTE derivados del incumplimiento por dolo o culpa grave de las obligaciones previstas en este contrato.

DÉCIMA: RESOLUCIÓN

TELEFÓNICA podrá resolver automáticamente el presente contrato, de acuerdo con el artículo 1430 del Código Civil, si EL CLIENTE incumple cualquiera de las obligaciones establecidas en las cláusulas tercera, sexta, octava, undécima y duodécima del presente contrato. En este caso EL CLIENTE deberá pagar, además del Servicio efectivamente prestado, las penalidades correspondientes, de ser el caso.

Adicionalmente, cualquiera de las partes podrá resolver el presente contrato en caso que se promueva alguna demanda o solicitud de insolvencia o quiebra contra la otra y la misma no sea contestada en 30 días o si, a pesar de la oportuna defensa de dicha parte, ésta es declarada en insolvencia o en quiebra a pedido de uno de sus acreedores o ingresara a un proceso concursal aunque éste no suponga la inexigibilidad de sus obligaciones. El mismo derecho le corresponderá a ambas partes en el caso que la otra hubiese ingresado a un procedimiento de disolución y liquidación al amparo de la Ley General de Sociedades.

En cualquiera de los casos antes citados la resolución se produce de pleno derecho bastando para ello que la parte interesada comunique a la otra que quiere valerse de la cláusula resolutoria.

En cualquier caso de resolución, EL CLIENTE deberá pagar por el Servicio efectivamente prestado. Las partes dejan establecido que los referidos pagos se deberán realizar a más tardar a los veinte (20) días calendario siguientes de producida la resolución. La forma y lugar de pago de los referidos montos se sujeta a lo establecido en la cláusula tercera.

UNDÉCIMA: CONFIDENCIALIDAD

Cada una de las partes se obliga a mantener en estricta reserva y absoluta confidencialidad todos los documentos e informaciones que, en ejecución del presente contrato, la otra parte le haga llegar. Esta obligación está referida únicamente a los documentos e informaciones señalados como "confidenciales".

En caso cualquiera de las partes fuera requerida por alguna autoridad administrativa o judicial para revelar la información y/o documentación a la que se refiere la presente cláusula, ésta deberá notificar anticipadamente a la otra parte para que ésta adopte las medidas que considere necesarias.

DUODÉCIMA: CESIÓN

EL CLIENTE se encuentra prohibido de ceder total o parcialmente (i) su posición contractual, (ii) sus derechos, o (iii) sus obligaciones. Por su parte, TELEFÓNICA podrá ceder su posición contractual, o cualquiera de sus derechos u obligaciones, a cualquiera de sus afiliadas, vinculadas o subsidiarias para lo cual el cliente presta su consentimiento anticipado.

TELEFÓNICA comunicará a EL CLIENTE acerca de dicha cesión mediante comunicación escrita.

DECIMOTERCERA: DOMICILIOS

Las partes señalan como sus domicilios, para todo efecto contractual, los indicados en la introducción del presente contrato, no surtiendo efectos su variación sin una notificación por escrito con cargo a la otra parte con una anticipación de siete (7) días calendario. Sin perjuicio de lo anterior, se deja establecido que TELEFÓNICA podrá efectuar dicha comunicación mediante la publicación de un aviso en un diario de circulación nacional, en cuyo caso, el cambio de domicilio surtirá efectos desde el día siguiente de dicha publicación.

DECIMOCUARTA: LEY APLICABLE Y JURISDICCION

Las partes declaran y dejan constancia que el Servicio que se presta no genera relación laboral, derechos laborales, ni beneficio social alguno entre EL CLIENTE y TELEFÓNICA o su personal. Las partes se someten expresamente a las leyes peruanas y a la jurisdicción de los jueces y tribunales del distrito judicial de Lima, renunciando al fuero de sus domicilios.

En señal de conformidad, firman ambas partes a los días del mes de del año 200....

TELEFONICA

EL CLIENTE

ANEXO 1
FICHA DE DATOS DEL CLIENTE

Nº DE CONTRATO

Uso que le va a dar al servicio : Residencial Comercial

DATOS DEL CLIENTE

Tipo de identificación: LE DNI CE CI N° _____ N° de RUC: _____

Nombre: _____

Apellidos: _____

Razón Social: _____

Representante Legal: _____ Doc. Ident: _____

Fecha de nacimiento: ____/____/____ N° Teléfono: _____ N° Celular: _____

El cliente acepta que se le notifique en el correo electrónico _____, cualquier resolución relativa al proceso de reclamos, así como las comunicaciones del servicio contratado y/o promociones, siempre que las disposiciones normativas lo permitan.

Jr / Av / Calle / Paje / Pique: _____

Urbanización: _____

Provincia: _____ Departamento: _____ Distrito: _____

TELEFONOS A LLAMAR EN CASO DE UNA EMERGENCIA, EN EL SIGUIENTE ORDEN

1: Nombre: _____

Parentesco: _____  _____ 

2: Nombre: _____

Parentesco: _____  _____ 

3: Nombre: _____

Parentesco: _____  _____ 

4: Nombre: _____

Parentesco: _____  _____ 

5: Nombre: _____

Parentesco: _____  _____ 

DATOS DE LA PERSONA FACULTADA POR EL CLIENTE PARA SUSCRIBIR EL ACTA DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO EN SU REPRESENTACIÓN

Nombre: _____

Doc. Ident: _____ Parentesco: _____  _____ 

Nombre: _____

Doc. Ident: _____ Parentesco: _____  _____ 

Nombre: _____

Doc. Ident: _____ Parentesco: _____  _____ 

Nombre: _____

Doc. Ident: _____ Parentesco: _____  _____ 

Nombre del Vendedor: _____ Código: _____

Anexo 2
Bienes de Propiedad de EL CLIENTE

2.1 Los Bienes con los que debe contar EL CLIENTE para la prestación del Servicio son los indicados en el literal (a) o (b) siguientes:

a) Kit Básico Alámbrico

- 01 Panel de control 8 a 32 zonas
- 01 Teclado LED alámbrico o inalámbrico
- 01 Batería 12V4AH
- 01 Gabinete metálico
- 01 Transformador
- 01 Sirena 30 Watts doble tono
- 01 Botón de emergencia
- 01 Sensor de movimiento alámbrico con ángulo de cobertura de 90° y alcance de 15 mts.
- 02 Contacto magnético alámbrico

b) Kit Básico Inalámbrico

- 01 Panel de control 8 a 32 zonas
- 01 Teclado LED inalámbrico
- 01 Batería 12V4AH
- 01 Gabinete metálico
- 01 Transformador
- 01 Sirena 30 Watts doble tono
- 01 Sensor de movimiento inalámbrico con ángulo de cobertura de 90° y alcance de 15 mts.
- 02 Contacto magnético inalámbrico

2.2 Descripción detallada de los Bienes

1. Panel de control de 8 zonas a 32 zonas:

- 8 Zonas alámbricas en el panel de control
- 8 entradas de zona en teclado (1 por teclado)
- 32 zonas inalámbricas
- Soporta hasta 8 teclados alámbricos
- Memoria integrada de 128 eventos, con registro de hora y fecha

Los paneles de control compatibles con el sistema de monitoreo de "Teleemergencia" son los siguientes:

- PC 1832
- PC 832
- PC 864
- PC 4020
- PC 585
- PC 5010
- PC 5020

2. Teclado alámbrico LED con 8 zonas:

- 5 teclas de función programable.
- Indicadores LED: Listo, Activo, Sistema
- 4 alarmas adicionales por teclado: pánico, auxiliar, incendio y situación imprevista

3. Teclado inalámbrico LED con 16 zonas:

- 5 teclas de función programable.
- Indicadores LED: Listo, Activo, Sistema
- 4 alarmas adicionales por teclado: pánico, auxiliar, incendio y situación imprevista

4. Batería 12volt 4ah

- Fuente de energía de respaldo en caso de pérdida del suministro local de energía
- Autonomía de 4 a 8 horas.

5. Transformador para central

- Se encuentre incorporado dentro del panel de control

6. Sirena doble tono

- Externa de 30 Watts
- Equipo emisor de señal sonora.

7. Botón de emergencia

- Sensor liviano (Timbre) que se coloca en algún lugar de fácil acceso para activar la alarma, en el caso de una emergencia
- Al ser presionado por más de 3 segundos manda una señal de alarma.
- Funciona las 24 horas

8. Sensor de Movimiento Alámbrico con ángulo de cobertura de 90° y alcance de 15 mts.

- Procesamiento a múltiples niveles de la señal pasiva infrarroja.
- Ángulo de cobertura de 90° y alcance de 15 mts.
- De uso interno.

9. Sensor de Movimiento Inalámbrico con ángulo de cobertura de 90° y alcance de 15 mts.

- Procesamiento a múltiples niveles de la señal pasiva infrarroja
- Ángulo de cobertura de 90° y alcance de 15 mts.
- De uso interno.

10. Contactos Magnéticos Alámbricos

- Contactos magnéticos livianos.

- Aplicables a puertas de madera y ventanas.

11. Contactos Magnéticos Inalámbricos

- Aplicables a puertas de madera y ventanas.

Anexo 3 **Servicio "Alerta"**

3.1 Descripción detallada del Servicio:

Se trata de un servicio de seguridad que consiste en el monitoreo remoto de hogares, instalando equipos de seguridad, que mediante una plataforma de monitoreo, basada en telefonía fija, permite alertar a EL CLIENTE de la intrusión de elementos extraños en el hogar. Denominamos departamento al hogar que pertenece a un grupo de viviendas ubicadas en un mismo conjunto habitacional o edificio, cada uno independiente de la otra, o al hogar que se encuentre dentro de una casa que cuente con una salida o ingreso independiente. El monitoreo empezará a funcionar después de concluida la instalación del Servicio y una vez que la central receptora de alarmas reciba de forma adecuada y satisfactoria la señal de prueba y que EL CLIENTE sea entrenado en el proceso de monitoreo y el uso adecuado de los Bienes. Este monitoreo se realizará en el hogar de EL CLIENTE, según éste haya indicado, las 24 horas del día, los 365 días del año, siempre que el sistema esté activado.

Instalación.- Este servicio requiere que los Bienes se encuentren instalados en el lugar en donde se prestará el Servicio. El personal de TELEFÓNICA configura los Bienes para conectarlos con la plataforma de monitoreo. El plazo máximo para la instalación es de 15 días calendario considerándose para este servicio un plazo promedio de 3 días, claro está sujeta a disponibilidad de tiempo de EL CLIENTE, y a las facilidades técnicas y operativas que ofrezca el lugar en donde se instalarán los equipos. Finalizada la instalación se procede a la configuración del sistema, test de comprobación y activación del sistema en coordinación con personal del CRA, todo este proceso de configuración tendrá una duración de aproximadamente 4 horas. Una vez instalado y configurado el sistema, EL CLIENTE podrá asignar una o más claves para el inicio o cancelación del sistema. En caso EL CLIENTE no se encuentre en el lugar donde serán instalados los Bienes, la persona facultada por EL CLIENTE, cuyo nombre consta en el Anexo 1 de este contrato podrá suscribir la conformidad de instalación del Servicio que será presentada por TELEFÓNICA en su representación.

Funcionamiento de la central.- La central receptora de alarma (CRA) está preparada para recibir las señales que entren de la central del servicio telefónico fijo de EL CLIENTE siempre y cuando el equipo no esté averiado y la línea telefónica se encuentre disponible (los recibos de pago al día y la línea en funcionamiento). Cabe indicar que en caso de corte o sabotaje del cable telefónico de la línea utilizada para la prestación del Servicio, no se recibirá señales en la CRA. En la hipótesis de que se reciba una señal, el CRA hará una llamada telefónica al lugar supervisado y/o a los números telefónicos indicados previamente por EL CLIENTE para verificar si no se trata de una falsa alarma. Luego, el CRA realizará el siguiente procedimiento al confirmar la situación de emergencia:

1. Informar por teléfono a las diversas autoridades competentes para actuar dada la circunstancia, como por ejemplo, los bomberos, la policía nacional, el servicio de rescate, etc. Se deja establecido que la obligación de TELEFÓNICA se limita a efectuar estas llamadas a las autoridades, por lo cual TELEFÓNICA no se hará responsable si dichas autoridades no se apersonan a la residencia de EL CLIENTE o si lo hacen con demora o si las centrales de dichas instituciones no se encuentran hábiles o sus líneas no están operativas.
2. Informar por teléfono a las personas indicadas previamente por EL CLIENTE de la ocurrencia.

El CRA llamará por teléfono a los números indicados previamente por EL CLIENTE, siguiendo el orden de prioridad establecido en el Anexo 1 del presente contrato. Se deja establecido que la obligación de TELEFÓNICA se limita a efectuar las llamadas necesarias para intentar que EL CLIENTE o alguna de las personas indicadas por éste sea informada de la ocurrencia. TELEFÓNICA no se hará responsable si no logra ubicar a EL CLIENTE o a alguno de sus contactos.

El CRA mantendrá en sus archivos por un mes los reportes donde figuren las activaciones y desactivaciones de los Bienes por parte de EL CLIENTE. Del mismo modo, EL CLIENTE autoriza a TELEFÓNICA a grabar todas las comunicaciones que haga, personalmente o por medio de otra persona al CRA y a mantener dichas grabaciones en sus archivos por un periodo de un mes.

En caso que sea autorizado por EL CLIENTE, TELEFÓNICA podrá remotamente tener acceso a los Bienes para por ejemplo: ver alteraciones de la programación de entradas y salidas, del tipo de zona, reajuste de la contraseña al dueño en caso lo solicite, entre otros.

Queda establecido que la dirección registrada en el Anexo 1 de este contrato es en la cual se instalarán los equipos y donde se activará el Servicio.

Seguro contra robo e incendio (no incluido en el "Plan Alerta" ni en el "Plan Departamento Alerta").- El Servicio incluye un seguro contra robo e incendio que actualmente será brindado a EL CLIENTE por la empresa Rimac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros, de acuerdo con las condiciones y características que se detallan en el Anexo 5 que forma parte integrante del presente contrato. Se deja establecido que dicha compañía de seguros podrá ser modificada, debiendo TELEFÓNICA contratar con otra empresa que brinde a EL CLIENTE el seguro de contra robo e incendio antes indicado con las mismas características generales. Dicha empresa deberá ser igualmente una de prestigio en el mercado. TELEFÓNICA deberá comunicar a EL CLIENTE acerca de la nueva compañía de seguros.

3.2 EL CLIENTE deberá contar con una línea telefónica libre o control de TELEFÓNICA y estar al día en los respectivos pagos durante toda la vigencia del presente contrato para la adecuada prestación del Servicio. Se deja establecido que en caso de corte parcial o total de la línea telefónica el Servicio no funcionará.

3.3 Si EL CLIENTE desea comunicar telefónicamente una emergencia deberá usar el número 0800-13-740 (desde un teléfono fijo) o el 423-9393, caso contrario TELEFÓNICA no se hará responsable por si EL CLIENTE trata de notificar alguna emergencia por otro número.

3.4 EL CLIENTE tiene la obligación de informar a TELEFÓNICA a través del número de atención al cliente de Telemergencia 0800-18-100, desde un teléfono fijo, cualquier modificación de datos llenados en el Anexo 1 del presente contrato, así como cambios de titularidad, migraciones de línea, cambio de domicilio, etc.

3.5 Condiciones específicas:

- a) Atención de averías las 24 horas:**
 - Entre las 8 p.m. y las 8 a.m. sólo se atenderán averías provocadas por intrusión o emergencia.
 - Sólo se atenderá por el canal telefónico 0800-13740 ó 423-9393.
- b) Cambio de baterías de equipos inalámbricos:**
 - Sólo está incluido dentro del primer año de servicio, después el cliente deberá pagar el precio vigente.
 - No incluye baterías, el cliente deberá de proveerlas.
 - Se proveerá de asesoría sobre el tipo de pilas a adquirir.
 - Aplica a equipos inalámbricos que compongan un kit y a equipos adicionales inalámbricos (adquiridos en la venta o en la postventa).
 - Aplica a equipos comprados a Telefónica bajo cualquier modalidad de pago.
 - Aplica a equipos no comprados a Telefónica.
- c) Capacitación en uso del sistema:**
 - Las capacitaciones podrán ser presenciales (en el domicilio o local del cliente) o telefónicas, según el cliente requiera.
 - Las capacitaciones presenciales se impartirán a un grupo no mayor de 5 personas.
 - Se impartirán tantas capacitaciones como el cliente requiera.
- d) Reportes de armado del sistema¹:**
 - Se reportará vía correo electrónico mail a la dirección que el cliente especifique.
 - El periodo reportado no será mayor a 1 mes.
 - El cliente deberá solicitar el reporte a la central comercial (0800-18100).
- e) Programación del panel de control²:**Incluye
 - Modificación de tiempos de demora de entrada/salida.
 - Configuración de definición zonas.

¹ Consiste en la emisión de un reporte con el listado de activaciones y desactivaciones del sistema de alarma.

² Consiste en la programación remota de parámetros configurables del panel de control del sistema de alarma desde la Central Remota de Alarmas.

- Reseteo de código maestro a valor de fábrica.
 - Armado remoto en casos de emergencia (no incluye desarmado).
 - Reprogramación general en caso que por factores externos el sistema se haya desprogramado.
 - Sólo se atenderá por el canal telefónico 0800-13740 ó 423-9393.
 - Sujeto a facilidades técnicas.
 - Se atenderá las 24 horas del día.
 - Las funciones a programar dependerán del modelo de panel de control.
 - La programación se realizará de manera remota desde la Central Remota de Alarmas.
 - Los casos que no puedan resolverse en forma remota, serán atendidos presencialmente por un técnico en horario de oficina.
 - Se ejecutarán tantas programaciones como el cliente requiera.
- f) **Contacto de emergencia y palabra secreta temporales³:**
- Sólo se podrá incluir un contacto y palabra secreta temporales.
 - Se deberá de brindar una fecha de fin de vigencia del contacto y palabra secreta temporales.
 - El contacto temporal sólo podrá emplear la palabra secreta para situaciones de emergencias y no para solicitar otro tipo de servicios.
 - Sólo un usuario con la palabra secreta original podrá anular o modificar la vigencia del contacto y palabra secreta temporales.
 - Sólo se atenderá por el canal telefónico 0800-13740 ó 423-9393.
 - Se atenderá las 24 horas del día.
- g) **Cambio de palabra secreta⁴:**
- Se atenderá las 24 horas del día.

³ Consiste en añadir por un período determinado un contacto de alarma y palabra secreta para que sean llamados en reemplazo del titular del servicio.

⁴ El cliente emplea la palabra secreta para identificarse con la Central Remota de Alarmas.

Anexo 4
Contraprestación

4.1 Contraprestación mensual

Marcar el Plan contratado	Suscripción mensual por el Servicio según el Plan contratado	Precio Nuevos Soles (incluido IGV)
	Plan Alerta	82.00
	Plan Alerta Intermedio	98.00
	Plan Alerta Premium	114.00
	Plan Departamento Alerta	40.00
	Plan Departamento Alerta Intermedio	60.00
	Plan Departamento Alerta Premium	75.00

4.2 Facturación

El pago de la retribución mensual será incluida en el recibo cíclico telefónico por mes adelantado.

El primer mes de facturación incluirá además, la retribución proporcional correspondiente al periodo de tiempo comprendido entre la fecha de activación del Servicio y el día anterior al inicio del siguiente ciclo de facturación.

Por el CLIENTE

Por TELEFÓNICA