	<b>CONDICIONES GENERALES EQUIPOS EN RENTING O COMODATO PARA MONITOREO Y/O TELEVIGILANCIA</b>	Código:	OT-MT-20
		Edición:	1
		Página:	1 de 7
		Fecha:	26/10/2023

## 1. DURACION

- A. Una vez efectuada la instalación y conexión de los equipos electrónicos, EL CONTRATISTA realizará en presencia del CONTRATANTE las pruebas para verificar su perfecto estado de funcionamiento. Concluidas las mencionadas pruebas, EL CONTRATANTE deberá firmar el acta de entrega a más tardar dentro de los dos (2) días de calendario siguientes. Si transcurrido el término anterior, el acta no ha sido firmada por EL CONTRATANTE y éste no ha manifestado por escrito al CONTRATISTA las causas que justifiquen su negativa a firmarla, esta se entenderá como aceptada por parte del CONTRATANTE.
- B. La instalación de los equipos tiene un costo de 6SMDLV, en caso de terminación anticipada del contrato el contratista deberá cancelar dichos valores. En los casos de promoción de instalación de 0 costo los mismos fueron calculados por un periodo mínimo de duración del contrato, el incumplimiento de las condiciones de plazo genera la obligación de cancelar el costo de esta.
- C. La desinstalación de los equipos tiene un costo de 6SMDLV, en caso de terminación anticipada del contrato el contratista deberá cancelar dichos valores. En los casos de promoción de los valores ofertados fueron calculados por un periodo mínimo de duración del contrato, el incumplimiento de las condiciones de plazo genera la obligación de cancelar el costo de esta
- D. Como requisito indispensable para la terminación y finiquito del presente contrato, EL CONTRATANTE deberá restituir los equipos que de propiedad del CONTRATISTA en perfecto estado salvo deterioro natural de los equipos. PARAGRAFO TERCERO: el contrato podrá ser terminado por la parte contratista de forma unilateral por incumplimientos del contrato por la parte contratante, previo aviso de 15 días de anticipación a los correos señalados o en la dirección física
- E. el contrato podrá ser terminado por la parte contratista de forma unilateral por incumplimientos del contrato por la parte contratante, por imposibilidad de la prestación del servicio, por no viabilidad económica para continuar la prestación del servicio, o por la simple voluntad del contratista previo aviso de 15 días de anticipación a los correos señalados o en la dirección física
- F. en caso de terminación anticipada del contrato por parte del CONTRATANTE este deberá cancelar los valores pendientes de facturar para el cumplimiento del término inicialmente pactado contrato, lo anterior sin perjuicio de la facultad del contratista de cobro de los demás valores señalados anteriormente, teniendo en cuenta que el análisis de viabilidad económico del negocio fue calculado en el termino pactado

## 2. VALORES

- a. Cuando exista instalación de equipos adicionales a los inicialmente pactados, el CONTRATANTE deberá asumir los costos de instalación adicional aprobados debidamente por el CONTRATANTE de la cotización presentada por parte del CONTRATISTA.
- b. En caso de suspensión del servicio EL CONTRATANTE está en obligación de hacer un pago correspondiente a la RECONEXION DEL SERVICIO el cual tiene un valor de 2SMLDV
- c. el valor los gastos que se generen por la reubicación o reinstalación de los equipos serán asumidos por EL CONTRATANTE los cuales serán informados por medio de cotización
- d. los valores del Renting y servicios (monitoreo o televigilancia) se ajustarán en forma automática el primero (1) de enero del año siguiente a la fecha del contrato, en la mínima proporción o porcentaje del índice de precios al consumidor, estipulada en el momento en que se promulgue la ley o decreto de carácter oficial. En el caso que sea promulgada la información del IPC de forma posterior al 1 de enero o a la emisión de la primera factura en esa vigencia el retroactivo pendiente de pago será cobrado en la factura siguiente.
- e. En los casos que se cuente con botón de pánico, Cuando el contratante realice la obturación del botón de pánico por una falsa alarma, se generará una penalidad equivalente a un valor de 0.5 SMLDV por cada falsa alarma generada a partir de la cuarta falsa alarma por semestre
- f. En caso de que EL CONTRATANTE requiera de un cambio de accesorio por manipulación indebida, deberá cancelar el valor estipulado en la lista de precios vigente en la fecha del requerimiento y dicho accesorio será entregado en calidad de préstamo por EL CONTRATISTA.
- g. Los pagos no son reembolsables y no se otorgarán reembolsos ni créditos por los periodos no utilizados, por el cliente.

	<b>CONDICIONES GENERALES EQUIPOS EN RENTING O COMODATO PARA MONITOREO Y/O TELEVIGILANCIA</b>	Código:	OT-MT-20
		Edición:	1
		Página:	2 de 7
		Fecha:	26/10/2023

h. Los costos de obras civiles e instalación que involucren la inclusión de accesorios, reubicaciones, servicios, traslados, programaciones; entre otros, serán asumidos por EL CONTRATANTE. El valor del presente contrato no incluye obras civiles, solo la entrega e instalación de los equipos.

i. Para el proceso de traslado se cobrará 2SMLDV por el traslado de la alarma (kit básico) y adicionalmente se cobrará el cable, dispositivos adicionales y mano de obra procedentes de la instalación en el nuevo sitio de ubicación, estos costos serán cobrados en el ciclo de facturación siguiente.

**3. SERVICIOS ADICIONALES** Para la solicitud de servicios y/o equipos adicionales, EL CONTRATANTE titular deberá hacer la solicitud. EL CONTRATISTA se reserva el derecho de aprobar o no la prestación de estos al contratante, en caso de aprobación, EL CONTRATISTA hará llegar la correspondiente hoja de entrega adicional para ser firmada por EL CONTRATANTE, la cual se constituirá en parte integral de este contrato. PARÁGRAFO 1: Los servicios adicionales serán cargados en la cuenta del CONTRATANTE, lo que genera una variación del costo mensual del servicio; reconociendo desde ahora su obligación PARÁGRAFO 2: para la adición de un nuevo servicio será suficiente la solicitud del contratante mediante correo electrónico o escrito y el diligenciamiento del anexo denominado acta de instalación y entrega.

**4. MORA EN EL PAGO:** EL CONTRATANTE que no pague la cuota mensual anticipada por el servicio contratado durante los primeros cinco (5) días de cada mes pagará a EL CONTRATISTA intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley, a partir del día siguiente del último plazo. PARAGRAFO 1: La mora en el pago de la facturación en más de 15 días si la empresa lo considera pertinente es causal de terminación del contrato y retiro inmediato de los equipos, sin perjuicios de las indemnizaciones, reclamaciones y cobro de la mora a que allá a lugar, así como la cláusula aceleratoria para el cobro de los valores restantes pendientes de ejecución. PARAGRAFO2: En los casos de renting Las partes acuerdan que la primera factura será emitida una vez se entregue en funcionamiento el proyecto. PARAGRAFO 3: los servicios y equipos en los casos que aplique serán facturados de forma separada

**5. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATANTE:**

A. Proveer de energía eléctrica las 24 horas del día en las instalaciones donde se prestará el servicio y garantizar que la línea telefónica con salida de llamadas se encuentre en perfecto funcionamiento, así mismo estas deberán estar protegidas contra todo acto de sabotajes, con el fin de garantizar la permanente comunicación; de la misma forma los sistemas por transmisión GPRS dependen directamente del operador del servicio de los DATOS VERTICALES que proveen dicho GPRS de los cuales NI EL CONTRATANTE NI EL CONTRATISTA tienen incidencia en su funcionamiento ya que son empresas externas que prestan dicho servicio (entre ellas CLARO, MOSVITAR, UNE, TIGO ENTRE OTRAS); con el fin de tener una correcta instalación, operación, cuidado y mantenimiento de los equipos entregados por EL CONTRATISTA, de conformidad con la naturaleza propia de los mismos y las instrucciones que EL CONTRATISTA le suministre. EL CONTRATANTE no podrá permitir que personal ajeno a EL CONTRATISTA preste servicio técnico a los servicios instalados, adicione componentes o modifique las instalaciones realizadas por EL CONTRATISTA.

B. Correcta prestación del servicio de internet en la unidad de manera permanente e ininterrumpida, que afecte el funcionamiento de los sistemas o la solución electrónica.

C. Cancelar oportunamente las obligaciones estipuladas en el contrato, en la forma y lugar establecidos

D. Atender las instrucciones del CONTRATISTA que permitan optimizar el manejo del equipo.


E. Mantener en funcionamiento y activado el servicio de la línea telefónica convencional, planta celular o cualquier otro medio al cual se esté conectado el sistema de seguridad.

F. Permitir el retiro de los equipos instalados en caso de terminación anticipada del contrato

G. El CLIENTE deberá acatar las recomendaciones de seguridad realizadas por la empresa, acatar las sugerencias en seguridad que se le realizan a través de los análisis de riesgos que evidencia el contratista.

H. EL CLIENTE, es responsable por la correcta designación del lugar a intervenir, la prestación del debido acompañamiento con personal y/o permisos que se requieran durante la ejecución y de dar uso del sistema

I. Si EL CONTRATANTE se trasladara de sede, deberá dar aviso oportuno a EL CONTRATISTA por escrito, para el traslado de los equipos, con una anterioridad no inferior a tres (3) días; así mismo en el caso de equipos propios deberá informar para trasladar el servicio y realizar la nueva conexión los cuales

	<b>CONDICIONES GENERALES EQUIPOS EN RENTING O COMODATO PARA MONITOREO Y/O TELEVIGILANCIA</b>	Código:	OT-MT-20
		Edición:	1
		Página:	3 de 7
		Fecha:	26/10/2023

tendrán costos adicionales, el no informar a la empresa o hacer el traslado de forma independiente la empresa no podrá garantizar la correcta prestación del servicio.

J. Es responsabilidad del CONTRATANTE ATENDER LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS GENERADAS POR LA CENTRAL DE MONITOREO, en el momento de activación del sistema adquirido y si su servicio es con reacción motorizada este solo podrá verificar la parte externa del inmueble y no puede tener acceso a las instalaciones y su servicio no cuenta con reacción del cual se procede a dar aviso a la autoridad competente el cual el mismo no podrá verificar instalaciones internas.

K. Es responsabilidad del contratante mantener informada a el CONTRATISTA de los cambios en números telefónicos entregados al contratista como CONTACTOS Y CORREO ELECTRONICO DE USUARIOS AUTORIZADOS EN EL SISTEMA, CONTACTOS DE NOTIFICACIONES U OTROS, por ende, se le sugiere al CONTRATANTE que los números suministrados sean: reales, activos, y de respuesta las 24 horas del día los 365 días del año,

L. EL CONTRATANTE está en obligación de informar cualquier novedad que evidencie en los equipos o servicios, fallas entre otras

M. En el caso de servicios de monitoreo el usuario debe cerrar ventanas y puertas al activar la alarma para que no entren corrientes de aire y/o animales evitando falsas alarmas.

N. En el caso de equipos de propiedad del contratante este deberá garantizar la funcionalidad de estos para la prestación de los servicios

## **6. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE CON LOS EQUIPOS ENTREGADOS EN COMODATO O RENTING**

a. EL CONTRATANTE deberá permitir el ingreso de LA CONTRATISTA con el objetivo de cumplir con los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos suministrados cuando aplique. Así cuando el CONTRATSITA considere pertinente la revisión de equipos, conteo entre otros.

b. Los mantenimientos preventivos y correctivos estarán sujetos a la programación del departamento de ingeniería de la compañía, estos primeros se realizarán una vez cada año, nunca se realizarán por personal ajeno a esta, previa solicitud del contratante y programación de los mantenimientos

c. Para los mantenimientos correctivos por mal uso o manipulación indebida de los equipos entregados en comodato, EL CONTRATANTE deberá solicitar por escrito dicho mantenimiento y el costo de este servicio será asumido directamente por EL CONTRATANTE

d. EL CONTRATANTE, deberá informar oportunamente a LA EMPRESA las fallas presentadas en los equipos de seguridad electrónica, con el objetivo de programar las respectivas revisiones correctivas. EL CONTRATANTE no sera responsables por las fallas de los equipos, ni falta de funcionamiento de estos


e. Las interferencias causadas por equipos electrónicos que afecten los sistemas de alarmas inalámbricos no serán responsabilidad del CONTRATISTA

f. Una vez instalados los equipos electrónicos por parte del CONTRATISTA, LA CONTRATANTE se obliga a no trasladar, manipular, configurar o utilizar cualquier herramienta que pueda incurrir en fallas técnicas de los mismos.

g. En el evento en que EL CONTRATANTE sea objeto de embargo o de cualquier medida cautelar que recaiga sobre uno, varios o todos los equipos entregados por EL CONTRATISTA, deberá comunicarlo a EL CONTRATISTA dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la fecha de haberse efectuado la medida, a fin de que EL CONTRATISTA pueda interponer los recursos pertinentes; de no dar aviso, y si la propiedad o disponibilidad del equipo llegare a verse afectada, EL CONTRATANTE será responsable de todos los perjuicios causados y del valor de reposición de los equipos. Así mismo, serán de cargo del CONTRATANTE, todos los gastos que incurra EL CONTRATISTA para obtener la devolución de los equipos y bienes de su propiedad.

h. Restituir los equipos dentro de los dos (2) días hábiles después de la terminación de la prestación de servicio en el respectivo sitio, en el mismo estado que los recibe, salvo el desgaste natural de los mismos.

i. EL CONTRATANTE tiene la obligación de informar al CONTRATISTA cuando se desconecten los equipos de la alarma, se remodele o cambie de instalación, se requiera el desmonte definitivo de los equipos, cuando haya cambio o cancelación de la línea telefónica a través de un correo a [atencionalusuario@estataldeseguridad.com](mailto:atencionalusuario@estataldeseguridad.com) o [servicioalcliente@estataldeseguridad.com](mailto:servicioalcliente@estataldeseguridad.com) o por medio

	<b>CONDICIONES GENERALES EQUIPOS EN RENTING O COMODATO PARA MONITOREO Y/O TELEVIGILANCIA</b>	Código:	OT-MT-20
		Edición:	1
		Página:	4 de 7
		Fecha:	26/10/2023

de llamada telefónica a los números 3207274625; 3146804936; 3233000000: 3332444 Ext 38 para la debida instalación y los puntos solo podrá modificado por la empresa

j. La custodia de los equipos es responsabilidad del CLIENTE, salvo excepciones, en caso de pérdida, hurto o daño deberá responder por los mismos compartiendo la responsabilidad con LA EMPRESA, cancelando el valor o reemplazando por uno igual o de mejores características. EL CLIENTE deberá informar en un término no superior a 36 horas desde el conocimiento del hecho, para su respectivo proceso de denuncia, debido a que la falta de cualquier equipo o insumo puede generar riesgos en el funcionamiento.

k. LA EMPRESA, No se responsabiliza por reparaciones del producto, ocasionadas por el mal manejo del sistema, cambios en la infraestructura y fluctuaciones eléctricas.

l. EL CONTRATANTE debe realizar el correcto manejo de la solución electrónica, designando personal con formación y/o competente para ser capacitado en manejo de los equipos, dispositivos y materiales instalados en la unidad.

m. EL CONTRATANTE debe dar Aviso oportuno de fallas y o novedades presentadas durante la operación de la solución electrónica en la unidad.

n. El cliente deberá cuidar los equipos de:

**Factor biológico.**

- Daño por roedores, hormigas, cucarachas, derivados de la no atención a tiempo de los planes de fumigación, esterilización y/o eliminación de plagas en el punto.
- Daño por animales internos, afectación derivada del no manejo y control de los animales en la unidad residencial, que ocasionen afectación en los dispositivos e infraestructuras instaladas.

**Factor Químico.**

- Corrosión por aplicación de químicos en la unidad, material particulado, remoción de pinturas, enchapes entre otros.
- Mala utilización de sistemas de riego y/o secado de plantas y estructuras de la unidad.

**Factor Ambiental.**

- Daño por inundación, tormentas eléctricas, vendavales, explosión, fallas estructurales y/o factores externos en los cuales se vea afectada la unidad y sus alrededores.
- Daño por Erosión del suelo, a los cuales no sean informados por EL CLIENTE en su debido momento.


**Factor Humano.**

- Afectaciones a la solución electrónica, producto de una asesoría o consultoría por parte de personal externo, el cual no sea aportado por LA EMPRESA.
- Daño a equipos y materiales por mala operación de este posterior a la entrega y capacitación del personal interno designado por EL CLIENTE, “no es responsable LA EMPRESA por manipulación de la solución electrónica por parte de personal ajeno a su designación inicial para el manejo de este”.
- Fallas presentadas durante la operación de la solución electrónica toda vez que esta se encuentre operando sin el debido acatamiento de las indicaciones por parte de LA EMPRESA al personal interno del cliente, dado que es responsabilidad del cliente hacer cumplir los protocolos de funcionamiento de estos, no es permitido colocar infraestructura adicional sobre la solución electrónica.
- Falla de la solución electrónica, siempre y cuando sea producto corroborada por LA EMPRESA toda vez que los equipos son sometidos a uso constante 24/7, produciendo internamente desgaste mecánico y eléctrico de las piezas, se incluye garantías encausadas a equipos y materiales.
- El sistema debe estar conectado a sistemas con el cumplimiento de e normas RETIE, y polo a tierra.

Se exonera de responsabilidad del CLIENTE daños o fallas por el deterioro natural de los equipos.

o. En el evento en que EL CONTRATANTE sea objeto de embargo o de cualquier medida cautelar que recaiga sobre uno, varios o todos los equipos entregados por EL CONTRATISTA, deberá comunicarlo a EL CONTRATISTA dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la fecha de haberse efectuado la medida, a fin de que EL CONTRATISTA pueda interponer los recursos pertinentes; de no dar aviso, y si la propiedad o disponibilidad del equipo llegare a verse afectada, EL CONTRATANTE será responsable de todos los perjuicios causados y del valor de reposición de los equipos. Así mismo, serán de cargo del CONTRATANTE, todos los gastos que incurra EL CONTRATISTA para obtener la devolución de los equipos y bienes de su propiedad.

**7. EQUIPOS-** Las interferencias causadas por equipos electrónicos que afecten los sistemas de alarmas inalámbricos no serán responsabilidad del CONTRATISTA, C) Las baterías de los equipos de

	<b>CONDICIONES GENERALES EQUIPOS EN RENTING O COMODATO PARA MONITOREO Y/O TELEVIGILANCIA</b>	Código:	OT-MT-20
		Edición:	1
		Página:	5 de 7
		Fecha:	26/10/2023

seguridad electrónicos serán asumidas por EL CONTRATANTE después del primer año de servicio, éstas deberán cumplir con los requisitos técnicos mínimos exigidos y EL CONTRATISTA no será responsable por ningún daño que ocurra en los equipos del CONTRATANTE en desarrollo del presente contrato

**8. SUSPENSIÓN Y REACTIVACIÓN DEL SERVICIO:** Si después de noventa (90) días EL CONTRATANTE no ha cancelado el servicio de monitoreo, éste será suspendido automáticamente, con previo aviso AL CONTRATANTE de acuerdo con la lista de precios vigente a la fecha, estipulado por EL CONTRATISTA. PARÁGRAFO PRIMERO: Si el servicio se encuentra suspendido por mora en el pago, EL CONTRATANTE deberá cancelar el valor del monitoreo mensual en forma normal. La reactivación del servicio tiene un costo adicional

**9. DESACTIVACIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO Y CARTA DE REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS:** Se realiza el retiro de equipo si después de cinco (5) días hábiles de enviada la carta de notificación al cliente no se ha podido contactar y conciliar con él y no se ha tenido respuesta positiva del pago. Se envía carta informativa del reporte a centrales de riesgo si trascurrido los veinte (20) días de radicada la carta del reporte a centrales de riesgo, no se ha podido contactar ni conciliar con el cliente y no se ha evidenciado el pago; por ello, se procede con el desmonte de los equipos. Otra causa de. PARÁGRAFO PRIMERO: Si EL CONTRATANTE no devuelve los equipos transcurridos dos (02) meses después de la terminación de contrato, EL CONTRATISTA podrá interponer la respectiva denuncia ante la fiscalía y/o demanda civil contra EL CONTRATANTE.


**10. RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA:** de lo señalado en el contrato, entre los casos en los cuales no asume ninguna responsabilidad, se tienen como ejemplo I. Falla de los servicios en los eventos de bloqueo de la línea telefónica convencional, planta celular u otro medio o por falla del fluido eléctrico del USUARIO; daño o suspensión del servicio por parte DEL CONTRATISTA de telefonía, daño en la red telefónica o derrumbamiento de torres II. Daños, hurtos, por negligencia de parte del CONTRATANTE que, en el momento de activación de su alarma, la central de monitoreo intenta la comunicación con el contratante, y no recibe ninguna respuesta de este a los números de contactos autorizados. III. Daños, hurtos, si el día del hecho, el CONTRATANTE por incumplimiento en el pago tiene el servicio suspendido. IV. Daños, hurtos, si el CONTRATANTE no ha atendido y aplicado las recomendaciones realizadas por el CONTRATANTE de seguridad, mantenimiento, actualización de tecnología o de manejo de los equipos. Acatar las recomendaciones de necesidad e actualización o cambio de tecnología.

**11. BANCO DE DATOS:** Con la firma del presente contrato, EL CONTRATANTE autoriza a EL CONTRATISTA para consultar a cualquier banco de datos legalmente autorizado y constituido, su comportamiento crediticio y reportar a los mismos el comportamiento adquirido con la empresa contratista en cumplimiento a las obligaciones del contratante.

**12. CESIÓN DEL CONTRATO:** El contratante podrá ceder previa autorización y revisión de viabilidad, el cesionario deberá asumir los costos de traslado, reconexión u otros que se generen por la cesión, la cesión deberá quedar de forma escrita y firmada por las partes; hasta que no se genere la aprobación y firma de la misma se continuara facturando al Cedente. EL CONTRATISTA Podrá ceder o transferir el acuerdo con el CONTRATANTE, incluidos los derechos y obligaciones asociadas, en cualquier momento y usted acepta cooperar en relación con dicha cesión o transferencia  
EL contratante no podrá contratar el servicio para la prestación del servicio a terceros sin previa notificación y autorización de la empresa, en el caso que esto se presente el tercero beneficiado del servicio tendrá derecho del conocimiento de la información que genere de la prestación del servicio. La no notificación de tercerización o similar genera casual de terminación

**13. AUTORIZACION:** EL CONTRATANTE en calidad de titular de la información autoriza a ESTATAL DE SEGURIDAD LTDA a consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se requiera al comportamiento crediticio, financiero, comercial, de servicios a la central de información cifin, que administra la asociación bancaria y de entidades financieras de Colombia.

**14. INFORMACION CONFIDENCIAL:** Las partes se obligan a mantener en secreto y bajo estricta confidencialidad toda la documentación e información, que cada parte reciba de la otra, sea con relación a los servicios prestados en función de su cargo conferido con el presente contrato, o cualquier otra información que directa o indirectamente tuviera conexión con los negocios y operaciones de la otra parte, independientemente de la forma y medio en que dicha información sea proporcionada, difundida

	<b>CONDICIONES GENERALES EQUIPOS EN RENTING O COMODATO PARA MONITOREO Y/O TELEVIGILANCIA</b>	Código:	OT-MT-20
		Edición:	1
		Página:	6 de 7
		Fecha:	26/10/2023

o expuesta. Igualmente, ambas partes quedan obligadas a no revelar ni a divulgar en forma alguna la información relacionada con los servicios, incluyendo aquella información identificada por cualquier instrumento o medio, como confidencial, reservada, privilegiada, privada o bajo cualquier otro termino similar sea propiedad de las partes o cualquier otra persona que tuviera relación directa o indirecta con la misma, independientemente del medio o instrumento en que dicha información estuviera contenida.

**15. VIGENCIA.** Si alguna o algunas de las disposiciones de estos Términos de uso es declarada nula, ilegal o inaplicable, la validez, legalidad y aplicabilidad de las restantes disposiciones continuarán en plena vigencia.


**16.** El CONTRATISTA puede cambiar las condiciones generales y condiciones y/o clausulado específico cuando sea necesario. Se informará con al menos 30 días de anticipación si estos cambios le aplican. Si no desea aceptar los cambios, puede cancelar su servicio antes de que estos entren en vigor y del término inicialmente pactado siempre y cuando se encuentre al día en su facturación y cancele los valores de instalación en los casos que aplique y desinstalación

**17.** EL CONTRATANTE declara que conoce que en cualquier momento podrá solicitar a ESTATAL DE SEGURIDAD LTDA, la autorización, rectificación y suspensión de los datos suministrados, dirigiéndose por escrito al correo electrónico: [controlinterno@estataldeseguridad.com](mailto:controlinterno@estataldeseguridad.com), mediante comunicación escrita enviada a la dirección principal: Calle 13 No. 12-15, Pereira, Risaralda o acercándose directamente a las oficinas correspondientes

## **18. INFORMACIÓN DE INTERÉS**

Las partes deben tener en cuenta la siguiente información de interés:

1. Estatal de Seguridad cuenta con alianzas estratégicas de seguridad con organismos de defensa del estado, por lo cual se apoyará de ellos cuando la central de monitoreo lo considere necesario.
2. Estatal de Seguridad lleva un registro en su base de datos referente al horario de apertura y cierre de cada local, el cual debe ser suministrado por cada usuario.
3. Los sistemas funcionan con energía eléctrica en caso de fallos o corte de la misma no generan reporte; para los sistemas de alarmas se cuenta con batería de respaldo que dura aproximadamente 5 horas, la cual tendrá un (1) año de garantía, después de pasado este tiempo los cambios de baterías tendrán un costo el cual lo asumirá el usuario, éste costo será establecido por la empresa, el CONTRATANTE deberá programar el cambio de batería
4. De necesitar reportes de los eventos, el titular lo debe solicitar a través de una carta o a los correos electrónicos: [atencionalusuario@estataldeseguridad.com](mailto:atencionalusuario@estataldeseguridad.com), [servicioalcliente@estataldeseguridad.com](mailto:servicioalcliente@estataldeseguridad.com)
5. Es de vital importancia que guarde en sus equipos celulares los celulares y teléfonos de nuestro centro de monitoreo, ya que esto nos ayudaría a una pronta reacción de su parte, los números son: 3207274625; 3146804936; 3233000000: 3332444 Ext 38.
6. Para soporte en línea se puede comunicar a través de los celulares: 3145831618 o 3145831624.
7. Si su sistema reporta por línea telefónica y realiza un cambio de la misma, este tendrá un costo adicional que se verá reflejado en su factura.
8. El cliente es responsable de informar a la empresa sobre los cambios o suspensiones de la línea telefónica, con ello evita la visita técnica y a su vez el cobro por la misma.
9. Cuando el técnico se deba desplazar a verificar que el sistema no reporta a la central de monitoreo y la causa identificada sea que la línea telefónica se encuentre suspendida o bloqueada para salidas de llamadas, el servicio tendrá un costo de 0.5 SMLDV
10. El cable instalado queda visible, si el cliente requiere canaleta o tubería deberá asumir el costo.
11. Si se contrató el servicio con reacción, en caso de activación de zonas con el sistema armado se enviará la reacción motorizada, la cual llegará en la zona urbana de acuerdo a lo que la empresa en su operación estipule conveniente para cada sede del país.
12. Monitoreo:
  - a. Al usuario se le asigna en el momento de la entrega del sistema una clave de coacción para el caso de una apertura forzada.
  - b. En caso de apertura después de una activación de la alarma, la central llama al usuario para confirmar que no existe ningún tipo de novedad y siempre le solicitarán el santo y seña.

	<b>CONDICIONES GENERALES EQUIPOS EN RENTING O COMODATO PARA MONITOREO Y/O TELEVIGILANCIA</b>	Código:	OT-MT-20
		Edición:	1
		Página:	7 de 7
		Fecha:	26/10/2023

En el momento de la entrega del equipo instalado, el usuario debe recibir la inducción de su funcionamiento por parte del técnico.

c. Las claves son personales e intransferibles, en caso de requerir una clave adicional y/o un cambio de clave, el titular del contrato debe enviar una solicitud por escrito. (Carta o correo electrónico a: [atencionalusuario@estataldeseguridad.com](mailto:atencionalusuario@estataldeseguridad.com)). La rea-asignación de clave tendrá un costo de 05 SMDLV.

13. El cable adicional en la instalación tendrá un costo de \$ \_\_\_\_\_ por metro instalado. La Reubicación de dispositivos tendrá un costo de 0.5 SMLDV más el cable que se requiera adicional.
14. La factura mensual generada podrá ser pagada a través de:
  - Recaudador de la empresa
  - Supervisores
  - Consignación bancaria:
    - Banco AV Villas Cuenta Corriente No 328-00265-4
    - Bancolombia Cuenta Corriente No 857-525818-52
    - Pago botón PSE en nuestra página de internet ([www.estataldeseguridad.com](http://www.estataldeseguridad.com))
    - Empresa de energía (Sólo para Pereira)
    - Datafono
    - Efecty, Dimonex o Servientrega; # De Convenio: 111679
15. Nuestra empresa cuenta con un servicio de información "Noti-Estatal" el cual cada mes se enviará junto con la factura, éste contiene información de seguridad.
16. Después de realizada la instalación y entrega a conformidad del sistema, se generará la factura que debe ser cancelada de contado.
17. El cliente es responsable del buen uso de los equipos (No mojarlos, no cortar el cable, entre otros), ya que los daños causados serán asumidos por el usuario.
18. El presente contrato tendrá una cláusula de permanencia de un ( ) año (s), para retirarse, deberá pagar la totalidad de los monitoreos restantes. Nota: Cuando los equipos son propiedad del usuario el contrato no tiene cláusula de permanencia.
19. Cuando se instalan los equipos en comodato o renting (Equipos de Estatal de Seguridad LTDA) siguen siendo de la empresa así se haya cumplido la permanencia.
20. El servicio de monitoreo se les empieza a prestar a las 24 horas siguientes a la entrega de la instalación, teniendo en cuenta que ésta finaliza cuando se da la inducción de armado y desarmado de la alarma y con el reporte de señales a la central de monitoreo.
21. El cliente debe asumir un único pago del costo de los equipos adicionales instalados en comodato (adicionales al kit básico)
22. En caso de alguna inconformidad con el servicio por favor comunicarse con el departamento de Atención al Usuario a los números de celular: 3104747189, 3233000000, a la línea nacional gratuita 018000515420, o al correo: [servicioalcliente@estataldeseguridad.com](mailto:servicioalcliente@estataldeseguridad.com), [atencionalusuario@estataldeseguridad.com](mailto:atencionalusuario@estataldeseguridad.com)