



## TÉRMINOS Y CONDICIONES – SERVICIOS DE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO CGB

POR FAVOR, LEA CUIDADOSAMENTE LAS CONDICIONES QUE SE DETALLAN SEGUIDAMENTE, DADO QUE CONTIENEN INFORMACIÓN IMPORTANTE QUE REGIRÁ EN LA PRESTACIÓN DE TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA, FÍSICA Y DE RASTREO VEHICULAR QUE OFRECE CGB.

SI USTED HA LEÍDO CUIDADOSAMENTE EL PRESENTE DOCUMENTO, ESTÁ DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS. SE REQUIERE QUE PRESTE PARTICULAR ATENCIÓN A LAS DISPOSICIONES SOBRE RESPONSABILIDAD CONTENIDAS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, INCLUYENDO LAS LIMITANTES DE RESPONSABILIDAD PERTINENTES, LAS ADVERTENCIAS Y OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE LA MANERA COMO CGB PRESTA SUS SERVICIOS DE MONITOREO DE ALARMAS, CÁMARAS, CONTROL DE ACCESO Y RASTREO VEHICULAR EN TODAS SUS MODALIDADES Y/O SERVICIOS DE VENTA, INSTALACIÓN Y SERVICIO TÉCNICO DE SISTEMAS DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA Y/O RASTREO VEHICULAR Y SUS RESPECTIVOS COMPONENTES.

### 1. Objeto.

Mediante los presentes Términos y Condiciones, se deja constancia de la aceptación por parte del cliente (al cual en lo sucesivo se le denominará como el "**Cliente**"), en virtud de la prestación de servicios de monitoreo de sistemas de seguridad electrónica (alarmas, cámaras, control de acceso, perifoneo disuasivo) y rastreo vehicular en todas sus modalidades, servicios de venta, renta e instalación y servicio técnico de sistemas de seguridad electrónica y sus componentes, rastreo vehicular y servicios opcionales (tal como dichos términos se definen más adelante) por parte de Compañía Guarderas Barba Seguridad Cia. Ltda., Rastrack Satelital Ecuarastrack S.A. y/o Carlos Guarderas Barba Monitoreo Cia. Ltda. (en conjunto "**CGB**", y conjuntamente con el Cliente, las "**Partes**" o individualmente cada una de ellas como "**Parte**") la cual, en caso de ser aceptada por CGB, se regirá por los términos, alcances, limitaciones y condiciones establecidos en este documento y sus anexos (en adelante, los "**Términos y Condiciones**"). El Cliente entiende y acepta que los presentes Términos y Condiciones y la eventual prestación de los productos y servicios que ofrece CGB se encuentran supeditados a la aceptación por parte de CGB, quien se reserva el derecho de no aceptarla sin invocación de causa y sin que dicha decisión genere ningún derecho a compensación o indemnización a favor del Cliente. En caso de aceptación de estos Términos y Condiciones por parte de CGB, CGB se obliga a prestar los servicios solicitados por el Cliente según los términos y condiciones establecidos en el presente documento, el Cliente se obliga a pagar a CGB la contraprestación que le sea facturada por la prestación de sus productos y servicios.

### 2. Definiciones.



El Cliente entiende y acepta que, para todos los efectos de los presentes Términos y Condiciones y sus respectivos anexos, los siguientes términos tendrán los significados que a continuación se indican. Los términos en singular tendrán el mismo significado cuando se utilicen en plural y viceversa:

**“Componentes”:** Sensores de movimiento, sensores fotoeléctricos, contactos magnéticos para puertas y ventanas, cámaras, video porteros, bocinas para perifoneo, equipos de almacenamiento, administración y reproducción de imágenes y videos de cámaras de seguridad (DVR y NVR), sistemas relacionados al control de acceso y/o dispositivos de seguridad electrónica con o sin captación de imágenes y/o audio y/o equipos de seguridad electrónica destinados a generar señales visuales y sonoras como parte de un sistema de detección de robo o incendio y/o sistema de seguridad adicional, que en la cantidad y ubicación sugeridas por CGB o requeridas por el Cliente en el sitio donde el cliente requiere que CGB preste sus servicios, cumplen con los requerimientos técnicos necesarios para la prestación de los Servicios de Seguridad Electrónica de CGB. Adicionalmente, equipos GPS de rastreo satelital, sensores de diversos tipos, conectores, pulsadores, cerraduras electrónicas y tarjetas SIM requeridos para la prestación de los Servicios de Rastreo Vehicular.

**“Consigna” o “Código de Verificación”:** Es la palabra designada y proporcionada por el Cliente a CGB, la cual será su contraseña de seguridad, y será requerida por la Estación Central de Monitoreo (tal como dicho término se define más adelante) de acuerdo a los procesos operativos internos de la misma, en relación al Sitio o vehículo Monitoreado (tal como dicho término se define más adelante) ante cualquier activación de alarma, pulsación de botón de pánico o Evento (tal como dicho término se define más adelante) recibido en la Estación Central de Monitoreo. Así mismo, es la palabra clave que, ante cualquier llamada por parte de la Estación de Monitoreo de CGB a el Cliente, le permite a CGB determinar si el cliente se encuentra en una situación de emergencia en el Sitio o vehículo Monitoreado. El Cliente entiende y acepta que CGB tomará como válida la información proporcionada por cualquier persona que mencione la Consigna, sin responsabilidad alguna para CGB, es responsabilidad del Cliente mantener la reserva necesaria sobre el uso de su Consigna.

**“Centro de Atención a Clientes”:** significa el área de CGB destinada a la atención de sus clientes, para los sistemas de seguridad electrónica o rastreo vehicular sobre los cuales CGB presta sus servicios.

**“Contraprestación”:** Son los valores facturados por CGB al Cliente y que éste se obliga a pagar a CGB tanto por el servicio de monitoreo como por los servicios de venta, instalación y reparación de sistemas de seguridad electrónica o de rastreo vehicular por la prestación del Servicio contratado por el Cliente durante la vigencia de los Términos y Condiciones.

**“Equipo”:** Son los dispositivos electrónicos de detección de robo o incendio, “container lock” y rastreo vehicular, equipos GPS de rastreo satelital, sensores de diversos tipos, conectores, pulsadores, cerraduras electrónicas, tarjetas SIM requeridos para la prestación de los Servicios de Rastreo Vehicular, así como las cajas, cables y/o cualquier otro material instalado o no por CGB en



la dirección o vehículo de El Cliente, con el propósito de recibir el servicio de monitoreo de alarmas, cámaras, control de acceso, perifoneo o rastreo vehicular en cualquiera de sus modalidades. El Equipo también puede cumplir simplemente una solución de seguridad electrónica y no contar con servicio de monitoreo, ejemplos de esto lo son: sistemas de seguridad electrónica o rastreo vehicular en general que no cuentan con servicio de monitoreo, sistemas de circuito cerrado de televisión, sistemas de control de acceso, y equipos de domótica que pueden funcionar conjuntamente con sistemas de seguridad electrónica.

**“Estación Central de Monitoreo”:** significa el lugar físico desde donde CGB brinda el Servicio de Monitoreo de Alarmas o de vehículos, el cual puede ser propio y/o de terceros y estar ubicado en el país y/o en el exterior. La Central de Monitoreo de CGB podrá recibir en sus equipos receptores señales redireccionadas de centros de cómputo especializados y otras centrales de monitoreo dentro y fuera del país.

**“Evento”:** Se refiere a una señal emitida por un sistema de seguridad electrónica monitoreado por CGB y recibido en la Estación Central de Monitoreo de CGB con el objeto de su tratamiento.

**“Acta de Entrega y Reparación”:** significa el documento que detalla el trabajo realizado por el departamento de servicio técnico de CGB y/o el Prestador de Servicio Autorizado describiendo el trabajo de instalación o reparación de un sistema de seguridad electrónica o un sistema de rastreo vehicular o sus componentes, conexión de los Dispositivos y/o el Servicio de Mantenimiento que corresponda y que el Cliente deberá firmar una vez realizado el mismo expresando su conformidad. El acta podrá ser emitida físicamente o mediante medios digitales.

**“Prestadores de Servicios Autorizados”:** Son los prestadores de servicio técnico designados y autorizados por CGB para realizar la instalación, revisión y mantenimiento del Equipo.

**“Servicio de Monitoreo”:** Es la recepción, análisis, trámite y seguimiento en la Estación Central de Monitoreo de todos aquellos eventos que, habiendo sido registrados por el Equipo, hayan sido recibidos en la Estación Central de Monitoreo. Este servicio contempla que, en tales supuestos y en caso de resultar necesario, CGB realice lo que esté a su alcance para notificar, en una sola ocasión o intento, a las autoridades correspondientes, o a otras personas o entidades a requerimiento y por instrucción del Cliente. El Servicio de Monitoreo podrá incluir otros Servicios Opcionales que el Cliente pudiera requerir al momento de la suscripción de los presentes Términos y Condiciones o contratar en el futuro.

**“Servicio de Monitoreo por Viaje con Dispositivo Container Lock”:** (comúnmente llamado Candado Satelital) Es la recepción, análisis, trámite y seguimiento en la Estación Central de Monitoreo de todos aquellos eventos que, habiendo sido registrados por el Equipo, hayan sido recibidos en la Estación Central de Monitoreo respecto de un “*container lock*” en el vehículo que transporte su carga.

**“Servicio de Rastreo Vehicular”:** Es la recepción, análisis, trámite y seguimiento en la Estación Central de Monitoreo respecto del rastreo de vehículos a través de las tecnologías GPS y GPRS.



**“Servicios”:** Significan conjuntamente los Servicios de Monitoreo de sistemas de seguridad electrónica, Servicios de Monitoreo por Viaje con Dispositivo Container Lock y Servicio de Rastreo Vehicular, conforme estos términos se encuentran definidos en estos Términos y Condiciones.

**“Sitio Monitoreado”:** Es el lugar, predio, edificio, fábrica, local comercial, casa, contenedor o vehículo de cualquier tipo donde se encuentra instalado el Equipo y donde se presta el Servicio de Monitoreo.

### **3. Vigencia.**

Los presentes Términos y Condiciones y la eventual conexión de los Servicios quedan supeditada a la aceptación por parte de CGB. Los Términos y Condiciones, en caso de ser aceptados por CGB, tendrán una vigencia por tiempo indeterminado, independientemente de la firma del respectivo contrato de prestación de servicios. Estos Términos y Condiciones se considerarán aceptados por CGB el día en que CGB inicie la prestación de cualquiera de los Servicios (según sea aplicable a cada caso particular), considerando dicho acto prueba suficiente de la aceptación de la presente por parte de CGB. El Cliente se obliga a pagar las contraprestaciones facturadas por CGB por los servicios contratados a partir del día en que, ya estando conectado el Equipo necesario para la prestación de los Servicios, ésta reciba satisfactoriamente las señales de prueba del mismo.

### **4. Servicios.**

- a) El Cliente entiende, acepta y reconoce que los Servicios constituyen los eventos generados y recibidos en la Estación Central de Monitoreo de CGB y su consecuente procesamiento por parte de CGB.
- b) La prestación de los Servicios se iniciará una vez que se haya realizado la instalación del Equipo y la Estación Central de Monitoreo de CGB reciba adecuada y satisfactoriamente las señales de prueba de todos y cada uno de los dispositivos a monitorear;
- c) Las Partes acuerdan y el Cliente entiende y reconoce que la transmisión de señales con las que el Equipo comunica a la Estación Central de Monitoreo puede ser realizada mediante servicio telefónico análogo, dispositivo celular, comunicación IP, GPRS, 3G, 4G, 5G con equipos tecnológicamente aprobados por parte de CGB (en adelante en su conjunto los “Dispositivos”), inclusive y a expresa solicitud del Cliente por cualquier otro Equipo opcional, siempre y cuando por su tipo y condiciones físicas y técnicas formen parte de los equipos autorizados por CGB. Las Partes acuerdan que en la medida que se proporcionen dichos dispositivos adicionales, la Contraprestación por el Servicio de Monitoreo podrá aumentar, circunstancia que será previamente informada por CGB;



- d) El Cliente entiende y acepta que para la instalación y el debido funcionamiento del Equipo, el Cliente deberá contar con una línea telefónica analógica y, en su caso, con servicio de acceso a Internet, que esté disponible y operando de manera completa, permanente y sin ningún tipo de restricción de comunicación con la Central de Monitoreo de CGB, durante toda la vigencia de los presentes Términos y Condiciones, precisamente para lograr la comunicación entre el Equipo y la Estación Central de Monitoreo y, en el caso de contar con el servicio de monitoreo de alarmas interactivo, con el respectivo portal a través del cual se administra este servicio. Para ello el Cliente entiende y acepta que deberá permitir a CGB, al momento de la instalación del Equipo, el acceso telefónico y/o al dispositivo de conexión telefónico y/o al dispositivo celular y/o computadora y/o acceso a los equipos que proveen Internet en el Sitio Monitoreado. Asimismo, las Partes acuerdan y el Cliente entiende y reconoce que, si los medios de comunicación no están en operación o no hay indicación de este hecho en la Estación Central de Monitoreo, ésta no podrá recibir señal alguna. En el caso de que el único medio de transmisión sea la línea telefónica del Cliente, o el servicio de internet con el que cuenta el Cliente, este acuerda y reconoce que es el único y exclusivo responsable de proporcionar la instalación y mantenimiento en buen estado de uso y conservación;
- e) El Cliente entiende y acepta que dado que el Servicio de Rastreo Vehicular opera en conjunto con el sistema de comunicación provisto por las operadoras de telefonía celular existentes en el Ecuador (CONECEL S.A. U OTECEL S.A.), el Cliente conoce y acepta que si dicho sistema estuviese defectuoso o sin funcionar los Servicios no podrá ser operados. Así mismo el Cliente expresamente acepta y reconoce que el Servicio de Rastreo Vehicular por su naturaleza electrónica es altamente sensitivo lo que puede dar lugar a un mal o defectuoso funcionamiento. El Cliente conoce y acepta que, si el dispositivo instalado fuere desconectado o destruido voluntaria o accidentalmente, o fuere inhabilitado por tecnología inhibidora de señales o sistemas o causas similares, el sistema no funcionará y no podrá ser operado. El Cliente expresamente libera a CGB de cualquier responsabilidad, relativa a o derivada de, la falla del sistema, falta de coberturas, falta o falla de funcionamiento del dispositivo y/o servicios, y/o falla en la protección por causas no inherentes a los Servicios o por las causas antes referidas en este mismo numeral, tal y como queda indicado antes
- f) CGB realizará sus mejores esfuerzos para proporcionar al Cliente los servicios contratados en las mejores condiciones de calidad posibles, dentro de sus factibilidades técnicas y fácticas. Sin embargo, CGB declara que los servicios objeto de los presentes Términos y Condiciones funcionan indefectiblemente en conexión y dependencia de redes y/o servicio de acceso a Internet provistos por terceros ajenos a CGB y contratados por el Cliente, por lo que la prestación de los Servicios (según sea aplicable a cada caso particular) puede ser afectada, interrumpida o condicionada por circunstancias de capacidad, disponibilidad o funcionamiento propias de dichas redes o servicios, circunstancias todas ellas fuera del alcance y responsabilidad de CGB. Por tal motivo, el Cliente entiende y reconoce que CGB no asume responsabilidad alguna por la interrupción de los Servicios debido a causas ajenas a CGB, como pudieran ser, de manera enunciativa mas no limitativa, tormentas eléctricas, fallas de energía, interrupción o falta de disponibilidad del servicio telefónico y/o de acceso



a Internet y/o de la frecuencia celular y/o de la radio y/o cualquier otra condición que esté fuera de control de CGB. Además, el Cliente entiende y acepta que, si el medio por el cual se transmiten las señales a la Estación Central de Monitoreo no está funcionando o funciona de manera defectuosa, la Estación Central de Monitoreo no puede recibir señal alguna. Consecuentemente, el Cliente se obliga a pagar al primer vencimiento las facturas y/o sumas de dinero que le emitan las empresas prestadoras del servicio telefónico, servicio de telefonía móvil celular, servicio de acceso a Internet y/o cualquier otro que el Cliente haya solicitado, que puedan afectar a la prestación de los Servicios (según sea aplicable a cada caso particular), así como también, a corroborar periódicamente la disponibilidad y correcto funcionamiento de tales servicios. El Cliente reconoce que no será responsabilidad de CGB la falta, interrupción y/o mal funcionamiento de la línea telefónica, dispositivo celular o del medio de comunicación que el Cliente haya solicitado afectar a la prestación del Servicio de Monitoreo, así como tampoco, los perjuicios que de ello pudiera derivar para el Cliente y/o terceros. En tal sentido, se deja expresamente aclarado y reconocido por las Partes que la falta de vínculo no es una señal de alarma. El Cliente también reconoce que, excepto por el uso de las líneas de conexión del Sitio Monitoreado, la transmisión de señales de dispositivos celulares también depende de las líneas telefónicas. El Cliente entiende que CGB no declara ni manifiesta que la transmisión de señales a o desde la Estación Central vía telefónica, no pueda interrumpirse. El Cliente reconoce además que CGB no asume responsabilidad alguna por la interrupción de los servicios de internet, telefónicos, frecuencia celular y/o de radio y/o cualquier otra condición que esté fuera de control de CGB, aunque dichas interrupciones afecten al servicio prestado por CGB. Además, el Cliente entiende que, si el medio de comunicación entre el Sitio Monitoreado y la Estación Central de Monitoreo no está en operación, CGB no puede recibir señal alguna, quedando CGB eximida de cualquier responsabilidad. Asimismo, de producirse el corte de los cables telefónicos, de internet, de conexión del equipo de rastreo vehicular y/o la interrupción del vínculo entre los Dispositivos y el Equipo por interferencia, el Cliente entiende y acepta que CGB no recibirá la señal por falta de vínculo;

- g) El Cliente reconoce que el uso de los servicios de comunicaciones y/o acceso a Internet se encuentran regulados por el marco regulatorio vigente en materia de Telecomunicaciones y bajo la órbita de la competencia de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ("ARCOTEL") y del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, así como también, que los cambios en las disposiciones, normas y reglamentos que integran dicho marco regulatorio pueden ocasionar o derivar en la desconexión de los dispositivos de transmisión afectados por el Cliente a la prestación de los Servicios (según sea aplicable a cada caso particular), circunstancias todas ellas que el Cliente reconoce y acepta en ningún supuesto podrán ser imputables a CGB;
- h) El Cliente reconoce que CGB no es responsable de la activación y/o de la interrupción o falta de operación del dispositivo de conexión del teléfono y/o de los cables de transmisión telefónica y/o del dispositivo celular y/o del servicio de acceso a Internet y/o módem, ya que CGB no tiene control ni supervisión sobre dichos dispositivos y/o servicios. Los costos por cualquiera de las instalaciones, conexiones y remociones del teléfono y servicio celular y/o



servicio de acceso a Internet se facturarán directamente al Cliente por el prestador de dichos servicios y no por CGB y se encontrarán bajo la exclusiva responsabilidad del Cliente;

## 5. Servicio de Mantenimiento.

- a) **En caso de Equipos que cuentan con servicio de monitoreo de CGB:** Las Partes acuerdan que el Servicio de Mantenimiento no serán cobrados al Cliente, salvo en caso que: (i) existiesen daños en los componentes del sistema o de las instalaciones causados por mal manejo del sistema de alarma o sistema de rastreo vehicular por parte del Cliente o de terceros; (ii) la instalación del sistema de alarma o sistema de rastreo vehicular haya sido realizada por una empresa o técnicos ajenos a CGB; (iii) por deterioro normal de los componentes del sistema a causa de su uso o cumplimiento de su vida útil; (iv) por daños en el cableado de los equipos instalados; o, (v) por caso fortuito o fuerza mayor; En su virtud, el Cliente se obliga a abonar a CGB los valores facturados por ésta por el servicio de mantenimiento. Las reparaciones debido al uso y/o desgaste ordinario del Equipo se le cobrarán considerando el tiempo y los materiales empleados a las tarifas de servicio de CGB en vigor al momento de reparación y que haya sido previamente comunicada. El Cliente reconoce que estará a su cargo el pago de cualquier reparación o reemplazo de alguna parte del Equipo que se vea dañada por relámpagos, descargas eléctricas y otro caso fortuito como fuego, revuelta, guerra, negligencia, vandalismo, robo o cualquier otra causa no imputable a CGB.
- b) **En caso de Equipos que no cuentan con servicio de monitoreo de CGB:** Las Partes acuerdan que el Servicio de Mantenimiento no importa con costo a cargo del Cliente, salvo en caso que: (i) los equipos instalados por CGB están fuera de garantía por haber sobrepasado el período de un año a partir de su fecha de instalación; (ii) existiesen daños en los componentes del sistema o de las instalaciones causados por mal manejo del sistema de alarma por parte del Cliente o de terceros; (iii) la instalación del sistema de alarma haya sido realizada por una empresa o técnicos ajenos a CGB; (iv) por deterioro normal de los componentes del sistema a causa de su uso o cumplimiento de su vida útil; (v) por daños en el cableado de los equipos instalados; o, (vi) por caso fortuito o fuerza mayor; En su virtud, el Cliente se obliga a abonar a CGB los valores facturados por ésta por el servicio de mantenimiento. Las reparaciones debido al uso y/o desgaste ordinario del Equipo se le cobrarán considerando el tiempo y los materiales empleados a las tarifas de Servicio de CGB en vigor al momento de reparación y que haya sido previamente comunicada. El Cliente reconoce que estará a su cargo el pago de cualquier reparación o reemplazo de alguna parte del Equipo que se vea dañada por relámpagos, descargas eléctricas y otro caso fortuito como fuego, revuelta, guerra, negligencia, vandalismo, robo o cualquier otra causa no imputable a CGB.
- c) El Servicio de Mantenimiento, se proporcionará al Equipo en días y horas hábiles, de 09:00 a 17:30 horas, excluyendo sábados, domingos, feriados y días festivos, una vez que el Cliente notifique a CGB que existe un problema con el Equipo y dentro del plazo que CGB informe.



El Cliente se obliga a proporcionar a CGB acceso al Sitio Monitoreado o al vehículo, al Equipo y a los dispositivos de comunicación. CGB se reserva el derecho de abstenerse de prestar el Servicio de Mantenimiento, sin responsabilidad alguna para CGB y sin necesidad de declaración judicial, en el supuesto que razonablemente y en su opinión su capacidad de cumplir con dicho Servicio se vea menoscabada por razones de caso fortuito y/o de fuerza mayor, por actos u omisiones del Cliente o terceros, o bien, en el supuesto que la integridad física del técnico se pueda ver en riesgo y/o peligro.

El término "Reparación", como se usa en esta sección, de ninguna forma se deberá interpretar como mantenimiento preventivo o inspección anual. El Cliente cooperará con CGB en la operación y monitoreo del Equipo (cuando aplique) y seguirá todas las instrucciones y procedimientos que CGB prescriba para la operación del Equipo y la prestación de los Servicios para el Sitio Monitoreado del Cliente. El Cliente deberá asegurar el acceso de personal técnico autorizado de CGB al Sitio o al vehículo Monitoreado previa cita acordada entre las partes. El Cliente se obliga a no interrumpir, dañar y/o interferir el Equipo, ni permitir que alguien más que no sea CGB o quien ella expresamente designe, lo haga. Se conviene expresamente que en todo momento el Equipo deberá permanecer en el mismo Sitio o vehículo Monitoreado o en la ubicación donde CGB lo instaló en caso de que no se trate de un equipo monitoreado y dentro del lugar en el que haya sido instalado, así como también, que cualquier remoción, traslado o alteración del mismo por decisión unilateral del Cliente - como pudiera ser algún procedimiento de pintado, modificación, remodelación, etc., será sufragado por el Cliente de conformidad con las tarifas vigentes de CGB para esos trabajos. **El Cliente deberá corroborar periódicamente el correcto funcionamiento del Equipo. En caso que el Cliente no pruebe el equipo al menos una vez por semana, CGB no será responsable de ninguna garantía o servicio prestado conforme a estos Términos y Condiciones.**

## **6. Limitación de la Responsabilidad de CGB.**

EL CLIENTE ENTIENDE Y ACEPTA QUE LOS EQUIPOS Y SISTEMAS INSTALADOS Y EL SERVICIO PRESTADO POR CGB BUSCA TENER UN EFECTO DISUASIVO, LO CUAL NO GARANTIZA QUE ELLO SE LOGRE, ASUMIENDO EN TODOS LOS CASOS UNA OBLIGACIÓN DE MEDIOS Y NO DE RESULTADOS. El Cliente reconoce que, frente a una señal de alarma advertida por cualquiera de los Servicios, CGB no puede asegurar el tiempo de respuesta de las personas, entidades u organismos.

El Cliente entiende y acepta que los Servicios y los Equipos están diseñados con la finalidad de disuadir en las condiciones aquí previstas. CGB no garantiza ni asegura que los Servicios o el Equipo impedirán la ocurrencia de eventos o siniestros en el Sitio Monitoreado o Vehículo Monitoreado, por lo que CGB no asegura la prevención, disuasión o impedimento de tales eventos o siniestros.

El Cliente entiende y acepta que CGB en ningún caso responderá frente al Cliente ni frente a terceros por delitos, robo, hurto, despojo y/o allanamiento del Sitio Monitoreado o Vehículo Monitoreado



donde se encuentran instalados equipos que no son monitoreados, ni por ilícito alguno y/o faltas cometidas en el Sitio Monitoreado o Vehículo Monitoreado y/o en contra del Cliente o de persona alguna directa o indirectamente ligada al Cliente, ni en contra de terceros, así como tampoco por sus consecuencias.

EL CLIENTE ENTIENDE, RECONOCE Y ACEPTA QUE CGB NO ES UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y QUE EL PRESENTE INSTRUMENTO NO CONSTITUYE UN CONTRATO DE SEGURO NI DE GUARDA Y/O CUSTODIA Y/O PÓLIZA DE SEGUROS, ASÍ COMO TAMBIÉN, QUE LA CONTRAPRESTACIÓN NO ES UNA PRIMA DE SEGURO, POR LO QUE CGB NO SERÁ RESPONSABLE EN FORMA ALGUNA POR EL RESARCIMIENTO O INDEMNIZACIÓN POR LAS PÉRDIDAS, DAÑOS Y/O PERJUICIOS MATERIALES Y/O FÍSICOS OCASIONADOS en virtud de cualquier evento, ilícito o siniestro acaecido en el Sitio Monitoreado o Vehículo Monitoreado o donde CGB ha instalado sistemas de seguridad electrónica. El Cliente podrá, de considerarlo necesario, contratar separadamente y por su exclusiva cuenta y cargo con cualquier compañía de seguros autorizada, una póliza de seguro que cubra los riesgos que pudieran afectar el Sitio o el vehículo Monitoreado y/o a las personas, bienes o valores que en él se encuentren y que permita al Cliente resarcirse económicamente por los daños o pérdidas que pudiera sufrir con motivo de cualquier evento, siniestro o hecho ilícito ocurridos en el Sitio Monitoreado o Vehículo Monitoreado. Si el Cliente posee en el Sitio Monitoreado o Vehículo Monitoreado bienes u objeto de valor, sumas de dinero o valores, es aconsejable que resguarde los mismos en una institución bancaria o caja fuerte o de seguridad, ya sea en el Sitio Monitoreado o en otra locación.

En este sentido la Contraprestación que el Cliente pague a CGB por los sistemas instalados o servicios prestados, no comprende ni abarca de manera alguna un seguro o derecho de indemnización de algún siniestro o hecho ilícito en contra del Cliente y/o terceros ni del Sitio Monitoreado o Vehículo Monitoreado, y la Contraprestación pagada por el Cliente a CGB por los servicios prestados por ésta no se basan ni se relacionan con las personas y/o cosas que se encuentren en el Sitio Monitoreado o Vehículo Monitoreado, ni en el valor de ésta, ni de los bienes que en su caso se llegaran a encontrar en la misma.

EN ESTE SENTIDO, Y HABIENDO LEÍDO Y COMPRENDIDO EL CONTENIDO, LA NATURALEZA Y ALCANCE LEGAL DE ESTE DOCUMENTO, EL CLIENTE EXONERA Y EXIME A CGB, A SUS EMPRESAS AFILIADAS O SUBSIDIARIAS, ACCIONISTAS, SOCIOS, DIRECTIVOS, FUNCIONARIOS, REPRESENTANTES, TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR SINIESTROS, DELITOS Y/O FALTAS COMETIDOS EN EL SITIO MONITOREADO O VEHICULO MONITOREADO, RENUNCIANDO A FORMULAR CUALQUIER RECLAMACIÓN O ACCIÓN LEGAL EN CONTRA DE CGB Y/O CUALQUIERA DE LOS SUJETOS MENCIONADOS PRECEDENTEMENTE, POR TALES EVENTOS Y POR LAS CONSECUENCIAS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE DE LA OCURRENCIA DE ELLOS PUDIERAN DERIVAR.

El Cliente entiende, reconoce y acepta que dentro del Servicio prestado por CGB, no se comprende el arresto, la detención y/o retención o aseguramiento de personas por parte de personal de CGB.



En el supuesto que algún tercero a partir de los Servicios prestados por CGB al Cliente, se sienta perjudicado y/o lesionado moral o materialmente por causas tales como por ejemplo la activación de alarmas, grabación de videos a través de cámaras de seguridad, recepción de llamadas, entre otros, o cualquier afectación directa o indirecta por los servicios prestados por CGB, el Cliente será el único responsable frente a dichos terceros y sus reclamos, comprometiéndose éste a mantener indemne a CGB.

El Cliente entiende, reconoce y acepta que el alcance de los Servicios prestados por CGB se determinan y detallan en los presentes Términos y Condiciones y en el contrato de prestación de servicios. El Cliente entiende y acepta que en el supuesto que CGB sea considerada responsable por la pérdida, daño y/o perjuicio de cualquier bien del Cliente o de terceros como consecuencia de actos, errores, omisiones, negligencia y/o incumplimientos de las obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones incurridos por parte de CGB, sus empresas afiliadas o subsidiarias, sus funcionarios, agentes, subordinados, empleados, proveedores, subcontratistas y/o Prestadores de Servicios Autorizados durante la vigencia de este instrumento; así como también, como consecuencia de fallas, anomalías y/o interrupciones en la prestación de los servicios a cargo de CGB o del Equipo y/o por cualquier otra causa imputable a CGB o sus dependientes, dada la naturaleza del servicio, CGB no será responsable ni asumirá responsabilidad o responderá por daño alguno. Al respecto, CGB no asume ninguna responsabilidad durante el período de tiempo en que el Servicio de Monitoreo se encuentre interrumpido o suspendido con motivo del incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones a su cargo (incluyendo, sin limitación, por falta de pago del servicio de telecomunicaciones del Cliente).

#### **7. Hipótesis de Destrucción de la Estación Central de Monitoreo y/o de sus Equipos de monitoreo.**

El Cliente reconoce y acepta que en caso que acontezca la pérdida o daño grave en los equipos de cómputo y receptoras de señales para la prestación de los servicios de monitoreo a través de la Estación Central de Monitoreo o que la propia Estación Central de Monitoreo se destruya, dañe o no estén en posibilidad de operar, por cualquier causa, CGB podrá dar por terminado de forma anticipada su contrato de prestación de servicios en cualquier momento y de pleno derecho sin responsabilidad alguna y sin necesidad de declaración judicial.

#### **8. Información de Emergencia, Procedimiento y Limitación de Responsabilidad de CGB para el Servicio de Monitoreo.**

Las Partes acuerdan que el Cliente podrá requerir que, ante una activación del Equipo y/o transmisión de señales o imágenes a la Estación Central de Monitoreo, CGB notifique telefónicamente a cierta persona, o institución pública o privada de seguridad. Para dicho efecto, el Cliente deberá proporcionar a CGB la correspondiente información que se incorporará en las bases de datos de CGB; siendo responsabilidad del Cliente mantenerla actualizada; para ello el Cliente deberá informar oportunamente a CGB de cualquier cambio. Sin perjuicio de lo anterior, CGB no asume ninguna obligación ni responsabilidad de notificar telefónicamente a ninguna persona, o



institución pública o privada de seguridad. EL CLIENTE ENTIENDE, RECONOCE Y ACEPTA QUE CGB NO GARANTIZA NI ASUME RESPONSABILIDAD ALGUNA POR EL HECHO DE QUE LA PERSONA, O INSTITUCIÓN PÚBLICA O PRIVADA DE SEGURIDAD O MÉDICA DE QUE SE TRATE, RESPONDA O NO A DICHA LLAMADA Y EN SU CASO DE QUE LA ATIENDA O NO; POR LO QUE EL CLIENTE TAMBIÉN ENTIENDE, RECONOCE Y ACEPTA QUE CGB TAMPOCO ASUME NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y/O PERJUICIOS, PERSONALES Y/O ECONÓMICOS QUE LA FALTA O INDEBIDA ATENCIÓN DEL LLAMADO LE GENEREN AL CLIENTE O DE PERSONA ALGUNA DIRECTA O INDIRECTAMENTE LIGADA AL CLIENTE, NI EN CONTRA DE TERCEROS. CGB NO GARANTIZA QUE LA POLICÍA, LOS BOMBEROS, PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA O EL MÉDICO ACUDAN AL LLAMADO QUE EN SU CASO HUBIESE EFECTUADO CGB, QUEDANDO CGB EXONERADA POR LA OMISIÓN O DEMORA EN LA RESPUESTA DE ELLOS. El Cliente entiende, reconoce y acepta que, por cuestiones de calidad en la prestación del servicio, CGB podrá grabar y/o monitorear cualquier llamada telefónica que el Cliente realice al Centro de Atención a Clientes de CGB, así como cualquier llamada telefónica que CGB realice de sus instalaciones al Cliente y/o al Sitio o vehículo Monitoreado y/o cualquiera de los contactos proporcionados por el Cliente a CGB. El Cliente acepta que las grabaciones realizadas podrán servir como prueba válida en caso de litigio judicial.

## **9. Sub- Contratación.**

Las Partes acuerdan que CGB tendrá el derecho a subcontratar cualquier instalación y/o servicio relacionado con los presentes Términos y Condiciones, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa: el servicio de instalación de Equipo, el Servicio de Monitoreo, el Servicio de Mantenimiento, así como de cualquier Servicio Opcional, lo cual no variará de manera alguna la limitación de responsabilidad de CGB en los términos de este documento, limitación que se extenderá a los subcontratistas de CGB.

## **10. Cesión.**

Por un lado, las Partes acuerdan y el Cliente entiende, reconoce y acepta que no puede ceder los derechos y/u obligaciones y/o los efectos de estos Términos y Condiciones; salvo cuando exista previo consentimiento expreso y por escrito de CGB. Por otro lado, las Partes acuerdan y el Cliente entiende, reconoce y acepta que CGB podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de estos términos y condiciones a cualquier persona física o moral, sin necesidad de requerir la autorización o consentimiento del Cliente.

## **11. Información Crediticia.**

El Cliente entiende, reconoce y autoriza a CGB para que, de cualquier forma, lleve a cabo las investigaciones y monitoreo de su historial crediticio, datos personales o cualquier prevención con que cuenten las instituciones bancarias, financieras, comerciales o de servicios sobre el comportamiento crediticio en las sociedades de información crediticia que estime conveniente.



Asimismo, declara que conoce el contenido, la naturaleza y el alcance de la información que se solicitará, así como el uso que CGB hará de la misma. Esta autorización tendrá una vigencia hasta que finalice la relación jurídico-comercial entre CGB y el Cliente.

## **12. Confidencialidad.**

Las Partes acuerdan y el Cliente entiende, reconoce y acepta que CGB utilizará la información que le haya sido proporcionada para la prestación de los Servicios objeto de estos Términos y Condiciones, y que solamente divulgará dicha información: (a) a la persona titular de la cuenta correspondiente que se encuentre detallada en el contrato de prestación de servicios de monitoreo en caso de existir o a quien ésta autorice; así como, (b) a las autoridades e instituciones que legalmente lo requieran. CGB podrá disponer de la información generada en virtud de la prestación de los Servicios.

## **13. Terminación y Rescisión de los Servicios.**

Como causas de terminación de los Términos y Condiciones y los Servicios que surja de la aceptación de estos Términos y Condiciones se encuentran las siguientes:

- (a) por mutuo acuerdo entre CGB y el Cliente;
- (b) Por daño grave en los equipos de cómputo y receptoras de señales en la Estación Central de Monitoreo o que la propia Estación Central de Monitoreo se destruya, dañe o no esté en posibilidad de operar y funcionar, por algún motivo no imputable a CGB;
- (c) CGB podrá rescindir su contrato de prestación de servicios de monitoreo de alarmas o cámaras (video vigilancia) simplemente no atender los requerimientos de un cliente en cualquier momento y de pleno derecho sin responsabilidad alguna y sin necesidad de declaración judicial, por cualquiera de las siguientes razones o causas: (i) por cualquier violación o incumplimiento del Cliente a las obligaciones previstas en el contrato de prestación de servicios, o estos Términos y Condiciones, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa, que el Cliente no ponga toda su diligencia en la conservación del Equipo, y/o que lleve a cabo un uso y/o operación inadecuada del Equipo y/o que no siga las instrucciones y procedimientos que CGB determine para la operación del Equipo y la prestación de los servicios; y/o porque el Cliente dañe o pierda el Equipo;
- (d) En caso de que el Cliente cuente con el servicio de monitoreo, por incurrir el Cliente en mora en el pago de sus Contraprestaciones por dos o más períodos mensuales, sean consecutivos o no; en caso de un requerimiento de mantenimiento a equipos no monitoreados por mantener saldos pendientes de pago con CGB.
- (e) Porque la instalación o en su caso centralización del Equipo no se haya llevado a cabo por personal autorizado de CGB;



- (f) Porque el Cliente no pruebe el Equipo, al menos, una vez por mes, de conformidad con las instrucciones que reciba de CGB;
- (g) Porque el Cliente indebidamente interrumpa o interfiera con el funcionamiento del Equipo, lo dañe de cualquier manera o permita que personas ajenas y/o no autorizadas por CGB lo manipulen y/o modifiquen y/o reparan;
- (h) Porque el Cliente no reporte a CGB, cualquier probable comportamiento anormal o falla que detecte del Equipo o de cualquiera de sus dispositivos, para recibir su corrección;
- (i) Porque el Cliente indebidamente y sin autorización de CGB remueva o cambie de lugar el Equipo;
- (j) Porque CGB reciba un número excesivo de señales y falsas alarmas por el uso y operación inadecuada del Equipo;
- (k) Porque el Cliente entre en concurso preventivo, cesación o suspensión de pagos, concurso de acreedores, insolvencia o quiebra.

En cualquiera de estos casos, ante la terminación o rescisión de los presentes Términos y Condiciones, terminará automáticamente y sin necesidad de declaración judicial el contrato de prestación de servicios, incluyendo, sin limitación, el comodato sobre cualquier Equipo, por lo que, tan pronto como sea requerido para ello, el Cliente estará obligado a devolverlo a CGB. Sin embargo, en caso que por cualquier causa se produzca la terminación o rescisión del contrato de prestación de servicios o la suspensión de los Servicios, y el Cliente se niegue o de cualquier forma u obstaculice la devolución de cualquier Equipo en calidad de comodato a CGB, el Cliente deberá pagar a CGB el precio de un Equipo nuevo con las mismas características del que le fue entregado, independientemente de la responsabilidad civil o penal en que el Cliente pueda incurrir ante la falta de devolución del Equipo. En caso que el Cliente no permita que CGB desconecte y retire el Equipo para que ya no se comunique a la Estación Central de Monitoreo, el Cliente será responsable de pagar los valores por concepto de servicio de monitoreo y demás servicios contratados. Ante la terminación del contrato de prestación de servicios y los presentes Términos y Condiciones en el caso de que el Equipo sea propiedad del Cliente; CGB podrá acudir al Sitio Monitoreado y/o acceder remotamente para desprogramar los parámetros que enlazan al Equipo con la Estación Central de Monitoreo.

#### **14. Notificaciones.**

Todas las notificaciones serán escritas, irán firmadas y fechadas y serán enviadas a través de un medio fehaciente a menos que expresamente se haya establecido un medio distinto, a los respectivos domicilios que aparecen en el contrato de prestación de servicios en caso de existir. El Cliente y CGB notificarán a la otra parte por escrito sobre cualquier cambio de domicilio para enviarse



notificaciones conforme el contrato de prestación de servicios y estos Términos y Condiciones.

#### **15. Subsistencia de los Términos y Condiciones.**

La posible declaración, por órgano judicial o administrativo, de ilegalidad, nulidad, invalidez o inexigibilidad de una o más secciones de los presentes Términos y Condiciones o de parte de las mismas, no acarreará la ilegalidad, nulidad, invalidez o inexigibilidad de las demás secciones ni de las restantes partes de las mismas, las cuales permanecerán plenamente válidas en todo aquello que proceda, todo ello siempre que las secciones o parte de las mismas declaradas ilegales, nulas, inválidas o inexigible no sean esenciales. Las secciones o partes de las mismas declaradas ilegales, nulas, inválidas o no exigibles se entenderán eliminadas de los presentes Términos y Condiciones o no aplicables en esa circunstancia, según los casos, y las Partes negociarán de buena fe su sustitución y las medidas que se adecuen en mayor medida a la finalidad pretendida por las mismas.

#### **16. Inexistencia de Renuncia.**

La renuncia de una de las Partes a exigir el cumplimiento de alguno de los términos, condiciones u obligaciones previstas en los presentes Términos o Condiciones o a ejercer alguno de los derechos o acciones que le asisten en virtud del mismo: (i) no liberará a la otra Parte del cumplimiento íntegro de las restantes obligaciones contenidas en los presentes Términos y Condiciones; y, (ii) no se entenderá como una renuncia a exigir en un futuro el cumplimiento de cualquier obligación o a ejercer derechos o acciones previstos en los presentes Términos y Condiciones.

La dispensa, aplazamiento o renuncia a alguno de los derechos contemplados en el contrato de prestación de servicios o los presentes Términos y Condiciones, o a una parte de los mismos: (i) únicamente será vinculante si consta por escrito; (ii) podrá quedar sujeta a las condiciones que el otorgante de dicha dispensa, aplazamiento o renuncia considere oportuno; (iii) se limitará al caso concreto en el que se produjo; y, (iv) no afectará a la exigibilidad en otros supuestos del derecho al que afecta ni a la exigibilidad de ningún otro derecho que exista en relación con las Partes.

#### **17. Placa Disuasiva de CGB.**

CGB podrá colocar en los exteriores del predio, contenedor o vehículos donde ha instalado equipos o presta sus servicios una placa disuasiva de CGB (PLACA CGB), la cual puede contener cualquiera de los logotipos pertenecientes a CGB y por ello es fundamental su correcto uso. Esto significa que la PLACA CGB será instalada por CGB o con su supervisión y no podrá ser removida del lugar en que sea instalada. El cliente acuerda y reconoce que CGB puede retirar la PLACA CGB en cualquier momento y que en caso de existir, ésta está destinada a cumplir los siguientes objetivos: (a) generar un efecto disuasivo para reducir el riesgo de robo o hurto; así como también (b) facilitar al personal de seguridad, servicio al cliente y soporte técnico de CGB la identificación rápida y oportuna de la ubicación del predio, contenedor o vehículo donde CGB presta sus servicios o ha instalado equipos.



## **18. Datos Personales.**

El Cliente acepta y reconoce el derecho de CGB de utilizar sus datos personales y demás datos o información por él proporcionada o recabada por CGB como consecuencia de la prestación del Servicio (en adelante, "Datos"). El Cliente toma conocimiento y presta su expreso consentimiento para que sus Datos puedan ser local o internacionalmente cedidos y/o transferidos por CGB para su acceso, archivo, tratamiento y procesamiento –ya sea desde la República del Ecuador o desde cualquier otro país– por parte entidades vinculadas de CGB y/o terceros con los que ésta haya concluido o concluya acuerdos de colaboración, a los fines de la prestación del Servicio y/o administrar la cuenta de servicio del Cliente. El Cliente podrá solicitar por medio fehaciente a CGB la identificación y datos del/los cesionario/s de los archivos cedidos o transferidos. Los Datos de carácter personal proporcionados por el Cliente al momento de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones y/o con posterioridad y/o que sean recabados por CGB serán tratados con el grado de protección adecuado, adoptando CGB y el/los cesionario/s de los Datos las medidas razonables de seguridad tendientes a evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros. Asimismo, el Cliente consiente expresamente que sus Datos también podrán ser utilizados por CGB y/o terceros para la realización de acciones promocionales de marketing y/o de servicio al cliente. El Cliente podrá modificar y/o solicitar la supresión de los datos archivados por CGB destinados a la realización de acciones promocionales de marketing en cualquier momento, previo requerimiento por escrito. El titular de los Datos personales tiene la facultad de ejercer el derecho de acceso a los mismos en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que cualquier previsión legal.