

TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO ACOMPAÑAMIENTO SUPERVISOR MOTORIZADO

1 de octubre de 2024

A continuación, se presentan los Términos y Condiciones del nuevo servicio de Prosegur Alarms denominado “Acompañamiento Supervisor Motorizado”

PROSEGUR VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA LTDA., sociedad identificada con NIT. 890.401.802-0, con domicilio en la carrera 16 No. 33-29, Bogotá D.C., con Licencia de Funcionamiento otorgada mediante la Resolución No. 20184000037397 de 15 de mayo de 2018 y prorrogada a través de Resolución No. 20214100012957 expedidas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (en adelante “**PROSEGUR**”), informa los Términos y Condiciones aplicables para el servicio “Acompañamiento Supervisor Motorizado”.

El servicio “Acompañamiento Supervisor Motorizado” se regirá bajo las condiciones que se describen en el presente documento, por favor léalo con detenimiento, ya que usted al contratar el servicio está otorgando su consentimiento respecto de la aceptación plena y sin reserva de todas las condiciones incluidas en el presente documento, por lo que quedará vinculado jurídicamente bajo estas condiciones.

El servicio Acompañamiento a través de Supervisor Motorizado consiste en acompañar al cliente en caso de un accidente de tránsito (entiéndase como “choque simple”) o en avería o fallo mecánico que impida que el vehículo continúe su marcha y que suponga una situación insegura para este. El servicio podrá ser activado por el cliente a través de la App Smart, y el supervisor llegará a la zona a prestar acompañamiento por un tiempo máximo de una (1) hora.

Este servicio no genera responsabilidad por parte del Supervisor Motorizado en realizar actividades de primeros auxilios, actividades de mecánica, llamado a grúa o a líneas de atención y/o de emergencia, ni reacciones de defensa al cliente, entendiendo que los Supervisores cumplen un rol de carácter disuasivo y de acompañamiento y no de reacción y defensa.

VALOR

El valor del servicio Acompañamiento Supervisor Motorizado será de \$10.000 pesos mensuales para 6 eventos al año y de \$15.000 pesos mensuales para 12 eventos al año, el cual será cobrado en la factura mensual que el cliente paga a **PROSEGUR** por el servicio ya contratado de monitoreo y alarma.

VIGENCIA

La vigencia del servicio Acompañamiento Supervisor Motorizado será la misma vigencia consagrada en el contrato de prestación de servicios de monitoreo suscrito entre el cliente y **PROSEGUR**.

CONDICIONES Y RESTRICCIONES:

- Aplica para clientes que contraten el sistema de monitoreo del segmento vivienda y negocio.
- El cliente por medio de la Smart app, presiona el botón de pánico y la Central Receptora de Alarmas de Monitoreo (CRA) procede a realizar la llamada al cliente para coordinar el servicio de acompañamiento.

- El tiempo de llegada del Supervisor puede variar dependiendo de la ubicación del cliente y del supervisor motorizado, y oscilar entre 15 a 35 minutos.
- El acompañamiento del motorizado se realizará por **un tiempo máximo de una (1) hora**, y el supervisor podrá retirarse antes del tiempo definido si no evidencia que el cliente se encuentra en una zona insegura o situación insegura y es requerido para atender una solicitud de servicio de intrusión. Todo previamente concertado con el cliente.
- Los supervisores motorizados cumplen un rol de carácter disuasivo, y no cuentan con dotación de armas, ni equipos mecánicos o herramientas.
- Esta asistencia solo presta el servicio de acompañamiento de un (1) supervisor motorizado, no incluye servicio de primeros auxilios, actividades de mecánica, servicio de grúa o llamado a líneas de atención o de emergencia, carro taller y otros servicios no descritos.
- El servicio no incluye traslado de personas, desplazamiento a otro destino diferente al lugar en el cual se activó el botón de pánico.
- El servicio de acompañamiento se prestará exclusivamente en la ubicación que se evidencia en la App Smart al momento de la activación del botón de pánico. No se prestará el servicio en ubicaciones diferentes, ya que el servicio está ligado al usuario de la App Smart, que es la que permite el rastreo al lugar de los hechos.
- La cobertura de este servicio se prestará en zona urbana en las siguientes ciudades: **Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla.**

El presente servicio se regirá por las condiciones del presente documento y por las condiciones plasmadas en el contrato de prestación de servicios de monitoreo suscrito entre el cliente y Prosegur.

